



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**

AUTORA:

KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

TUTOR:

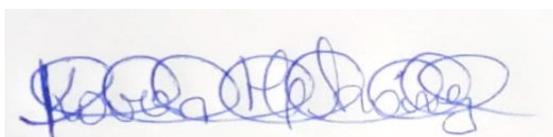
LIC. NORGE BALTAZAR GUERRERO BRIONES, MG.

CALCETA, MARZO 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES** con cédula de ciudadanía 131362483-3 declaro bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular Titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

CC: 131362483-3

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

YO, **KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES** con cédula de ciudadanía **131362483-3** autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

CC: 131362483-3

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

LIC, NORGE BALTAZAR GUERRERO BRIONES MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**, que ha sido desarrollado por, **KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES** , previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC. NORGE BALTAZAR GUERRERO BRIONES, MG

CC: 130348445-3

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**, que ha sido desarrollado por, **KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING.DIANA YASBETH RADE LOOR, MG

CC: 131047576-7

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



AB. CARLOS TORRES FUENTES, MG

CC: 130625350-9

MIEMBRO DE TRIBUNAL



LIC. FÁTIMA PALACIOS BRIONES, MG

CC:130586341-5

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, por brindarme la oportunidad de seguir una carrera universitaria.

A mi hijo por ser mi inspiración diaria para alcanzar mis objetivos.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi educación, a mis hermanos David, Daniel y Dariel por ser mi apoyo absoluto en todo momento, también a Quirino y Albertina mis abuelitos por su apoyo brindado durante mi carrera profesional, y a mis demás familiares que de una u otra manera me ayudaron indirectamente para alcanzar este logro.

A mis queridos amigos Junior Vélez y Leonardo García por sus enseñanzas, ayuda, comprensión, motivación y dedicación para que este logro se haga realidad.

A mi Tutor Lic. Norge Guerrero Briones por sus conocimientos y tiempo de calidad durante mi etapa estudiantil.

Al tribunal Ing. Diana Rade, Lic. Fátima Palacios, Ab. Carlos Torres por sus observaciones y sugerencias durante este proceso de titulación.

A todos mis docentes por sus conocimientos durante mi aprendizaje los cuales son importantes para mi carrera profesional.

KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la vida y por haberme hecho una mujer capaz de cumplir todos mis sueños propuestos mediante la fe.

A mi hijo, madre y hermanos que siempre estuvieron conmigo en este trayecto universitario.

KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xii
PALABRAS CLAVE	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. EVALUACIÓN.....	6
2.1.1. TIPOS DE EVALUACIÓN	6
2.1.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.....	7
2.1.3. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	7
2.2. SERVICIOS PÚBLICOS.....	8
2.2.1. PRINCIPIOS ESENCIALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	9
2.3. SERVIDORES PÚBLICOS	9

2.3.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	10
2.3.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	10
2.3.3. PROHIBICIONES A LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	11
2.4. USUARIO.....	11
2.4.1. ATENCIÓN AL USUARIO.....	12
2.4.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	12
2.4.3. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO.....	13
2.4.4. INDICADORES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN EN EL USUARIO 14	
2.5. EFICIENCIA.....	14
2.6. EFICACIA	15
2.7. CALIDAD	15
2.7.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD	16
2.7.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
2.7.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	17
2.8. MODELO SERVQUAL	18
2.9. FODA.....	18
2.10. INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	19
2.11. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	19
2.12. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	20
2.11.1. DIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	21
2.11.2. OBJETIVO.....	21
2.13. PLAN DE MEJORA.....	21
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	23

3.1. UBICACIÓN.....	23
3.2. DURACIÓN.....	23
3.3. VARIABLES.....	23
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:	23
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE:.....	24
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.3.1. INDUCTIVO.....	24
3.3.2. DEDUCTIVO	24
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
3.4.1. ENTREVISTA.....	25
3.4.2. ENCUESTA.....	25
3.4.3. MATRIZ FODA	26
3.4.4. GUÍA DE ENTREVISTA	26
3.4.5. MATRIZ SERVQUAL.....	26
3.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	26
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	27
3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	27
3.6.2. INVESTIGACIÓN CAMPO.....	28
3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	28
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE SE BRINDA EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	31
4.1.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA.....	31

4.1.2. FICHA DE OBSERVACIÓN EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO	32
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO.....	33
4.2. DETERMINAR EN QUÉ MEDIDA LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD (ELEMENTOS TANGIBLES, FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA) ESTÁN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	33
4.2.1. APLICACIÓN DE ENCUESTA.....	34
4.2.2. MATRIZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS)	45
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	46
4.3.1. INTRODUCCIÓN	48
4.3.2 OBJETIVO	48
4.3.3 RESPONSABLES	48
4.3.4. SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. CONCLUSIONES	52
5.2. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS.....	63
ANEXO 1. OFICIO	64
ANEXO 2. OFICIO	65
ANEXO 3. FORMATO DE ENTREVISTA	66
ANEXO 4. CUESTIONARIO SERVQUAL.....	67
ANEXO 5. FOTOS.....	69

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 TIPOS DE EVALUACIÓN	7
GRÁFICO 2 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO	14
GRÁFICO 3 MAPA SATELITAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	23
GRÁFICO 4 FICHA DE OBSERVACIÓN	32
GRÁFICO 5 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	34
GRÁFICO 6 INSTALACIONES FÍSICAS DE ESTA ÁREA SON ATRACTIVAS ...	34
GRÁFICO 7 EQUIPOS TECNOLÓGICOS MODERNOS	35
GRÁFICO 8 AMBIENTE ARMÓNICO Y CLIMATIZADO	36
GRÁFICO 9 EL JEFE DOMINA EL ÁREA EN DONDE SE DESEMPEÑA	37
GRÁFICO 10 SERVIDORES DE VENTANILLA	38
GRÁFICO 11 SERVIDORES PÚBLICOS DEMUESTRA CONFIANZA	39
GRÁFICO 12 HORARIOS DE ATENCIÓN.....	40
GRÁFICO 13 EL SERVIDOR PÚBLICO DEMUESTRA ESTAR CAPACITADO...	41
GRÁFICO 14 SERVIDOR PÚBLICO DEMUESTRA IGUALDAD	42
GRÁFICO 15 INSTALACIONES DEL ÁREA CONTEMPLAN SEGURIDAD	43
GRÁFICO 16 SERVICIO QUE BRINDA EL GUARDIA DE SEGURIDAD EN EL ÁREA	44
GRÁFICO 17 JEFE DEL ÁREA MUESTRA CONFIANZA.....	45
GRÁFICO 18 FODA.....	46
GRÁFICO 19 PLAN DE MEJORA.....	50
GRÁFICO 20 ENTREVISTA A DIRECTOR.....	69
GRÁFICO 21 ENCUESTA A USUARIOS.....	69
GRÁFICO 22 ENCUESTA A USUARIO	70

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se evaluó el servicio de atención de la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua con la finalidad de mejorar la calidad e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios. La metodología que se utilizó fue de campo y documental, a través de las técnicas de observación y la entrevista al director, se logró precisar la situación actual de los servicios que se brindan en la dirección. Posteriormente, se aplicó una encuesta de dimensiones basada en el modelo SERVQUAL, para analizar la percepción de los usuarios y detectar las principales falencias, con base a estos resultados obtenidos se elaboró una matriz FODA identificando debilidades como; falta de climatización, demora en el sistema automatizado de turno, poca capacitación de los servidores públicos, y, espacio inadecuado para realizar los respectivos pagos de trámites. Finalmente, se concluyó que es importante implementar un plan de mejora que ayude a eliminar las debilidades detectadas que afectan directamente al usuario.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, usuario, dirección de tránsito, matriz servqual.

ABSTRACT

This research work was carried out in order to evaluate the user service of the Transit Directorate of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Tosagua canton to improve the quality of the service. The methodology that was used was field and documentary; Through an interview with the director of the transit area, it was possible to know the current situation of the services offered on a daily basis. Subsequently, a survey of dimensions of the SERVQUAL model was applied, to detect the main shortcomings of the service offered in said area, then a SWOT was carried out based on the results obtained from the survey of the area under study, such as; lack of air conditioning, delay in the automated system on duty, little training for public servants, and the lack of space to carry out the respective payments of procedures. Finally, it is necessary to implement an improvement plan that helps to optimize these weaknesses that directly affect the user.

KEY WORDS

Evaluation, user, traffic direction, servqual matrix

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeñan los servidores públicos, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para satisfacer sus necesidades. Para Arciniegas y Mejías (2017) prestar un servicio de alta calidad, se ha convertido en un factor primordial en toda organización, para lograrlo es fundamental contar con indicadores que permitan conocer la calidad del servicio que se está ofreciendo y esto solo es posible por medio de la medición de los diferentes aspectos del mismo, que, desde luego, es un proceso bastante complejo, pero al hacerse correctamente, se contará con información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

La evaluación del servicio tiene como objetivo satisfacer al usuario de una forma continua. Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) mencionan que:

Cada vez más se hace evidente que los clientes están evaluando de forma permanente las experiencias que perciben con el servicio recibido de una organización que, buscan enfocar sus energías en tres elementos esenciales como son: la cobertura de sus servicios, la satisfacción del cliente y la eficiencia en sus procesos; recordando que la integración de estos elementos permitirá la atracción de nuevos, pero a la vez la permanencia de los ya existentes. (p.22)

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 227 establece que. “la administración pública constituye un servicio a la colectividad, regido por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p.79).

De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en el Art. 22, de los Deberes de las y los servidores públicos, literal “f” hace “referencia a la obligatoriedad de cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (p.15). Asimismo, Garófalo (2015) considera que “la atención es una actividad permanente, que se basa en principios de las relaciones humanas y debe ser brindada con eficiencia y eficacia” (p.2).

Solano (2015) señala que la evaluación es el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios ofrecidos por los GAD el cual es de gran interés, en los actuales momentos los municipios dan mayor relevancia a todas las actividades como la administración de los recursos económicos, humanos y tecnológicos pues son la razón de ser de las entidades públicas, por eso, es importante brindar el servicio con calidad y calidez.

Por otra parte, Chang (2014) indica que para elevar la satisfacción del usuario se debe implementar un programa de capacitación que evalúe el desempeño en la atención al cliente, orientado a los colaboradores municipales; con el objetivo de que se atienda al público en la primera línea. Asimismo, que obtengan conocimientos, desarrollen habilidades y se motive el cambio en la actitud al momento de prestar un servicio. De tal manera, se promueva y/o mejore la cultura de la institución en su atención proyectando no solo como un contribuyente más, a la cual se debe la Municipalidad, según como lo constituye el respectivo código Municipal y la carta Magna.

Brito (2018) hace énfasis que es necesario gestionar los recursos y realizar un seguimiento para la implementación de instrumentos, ampliación de infraestructura, e implementación de una conectividad con mayor cobertura. Además, es fundamental que las estrategias diseñadas, se les realice un seguimiento y se verifique mediante el indicador su cumplimiento; para que, en el caso de suscitarse

algún inconveniente, se realice una retroalimentación para la obtención de los fines establecidos.

En la provincia de Manabí los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM), se rigen bajo políticas y lineamientos de acuerdo como lo establece la Constitución de la República del Ecuador, por ello, la evaluación del servicio al usuario se debe brindar de manera eficiente y eficaz logrando satisfacer sus necesidades independientemente al servicio público que este requiera.

Ante esto, Viteri (2015), indica que las instituciones públicas en los momentos actuales están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de los usuarios, para lo cual, consideran que la evaluación se hace fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el servicio, mientras más se aprecie la importancia que tiene la evaluación en los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y en la prestación de los servicios públicos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua es una institución que brinda servicios públicos a la ciudadanía tanto a su jurisdicción como a los cantones cercanos a través de la Dirección de Tránsito Municipal del cantón antes mencionado, sin embargo, mediante observación directa se pudo identificar que existen problemas específicamente con relación a la atención al usuario, porque constantemente existen quejas o manifestaciones por parte de la ciudadanía, lo que indica que los servicios brindados no son eficientes ni eficaces. En virtud de lo expuesto, esta investigación tiene como objetivo determinar las principales causas que originan dichas falencias y plantear propuestas de mejoramiento del servicio que logre generar satisfacción en el usuario.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo mejorar la calidad del servicio para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Dentro de todas las instituciones públicas se debe evaluar el servicio de atención al usuario, en cuanto a ello, la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 53 estipula que, “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación” (p.25).

Por otro lado, el Art. 3, La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV, 2014) manifiesta que, “el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas” (p.2). La atención al usuario en toda institución pública debe brindarse de manera oportuna y de calidad conforme los establecen las leyes vigentes ecuatorianas de tal manera los ciudadanos que reciban estos servicios se sientan satisfecho.

En lo social, la presente investigación contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios, al recibir un servicio de calidad y pronta agilidad al momento de realizar los trámites relacionados con la revisión técnica vehicular y matriculación de las respectivas unidades de transporte. Según Morillo y Morillo (2016) “la calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente, o a lo que el consumidor espera que va a suceder en una situación” (p.129). Por otra parte, Villa (2014) señala que la calidad en la atención a los ciudadanos se ha convertido en un elemento clave para reducir costes, ganar rentabilidad, mejorar ventas y calidad en todas las organizaciones tanto públicas como privadas.

Económicamente esta investigación, beneficia a la institución y ciudadanos, ya que brindando un servicio de calidad y calidez mejora los recursos del Área de Dirección del Tránsito en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, de tal manera ayude al desarrollo y crecimiento de todos los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el servicio de atención al usuario de la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para la mejora de la calidad del servicio.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del servicio de atención al usuario que se brinda en la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.
- Determinar en qué medida las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) están asociados al nivel de satisfacción del usuario.
- Proponer un plan de mejora para Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

La evaluación del servicio de atención al usuario de la Dirección de Tránsito del GAD del cantón Tosagua permite mejorar la calidad del servicio logrando incrementar el nivel de satisfacción.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. EVALUACIÓN

Según Blanco (2015) la evaluación se caracteriza por ser un proceso sistemático el cual se evidencian por medio de dos elementos esenciales como son; los objetivos y el contenido que enfatiza en la necesidad de otorgar un carácter cualitativo en pro de garantizar el seguimiento de un diagnóstico. Por otra parte, Cabana, Cortés, Contreras y Vargas (2020) que, evaluar una organización es muy complejo, el uso de múltiples perspectivas y medidas de desempeño que genere resultados confiables y eficientes de la situación actual en donde subordinados han reconocido su responsabilidad para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema un control interno en la organización, con el fin de estimular la eficiencia de las operaciones, mediante la aplicación de instrumentos óptimos.

En la actualidad al evaluar efectivamente en las organizaciones públicas y privadas se puede identificar aquellas falencias que afectan la productividad institucional. Por ende, es necesario que los objetivos sean claros para seleccionar indicadores de acuerdo al grado en que los encargados conocen y controlan el proceso de evolución para todo el personal que labora en una institución.

2.1.1. TIPOS DE EVALUACIÓN

Hernández; Parra; Rivera, Román y Santamaría (2009) indican que existen varios tipos de evaluación en el sector público, tal cual se presenta a continuación en el gráfico 1.

Sin la participación directa del cliente	Por el tipo de cliente	Con la participación directa del cliente
Pueden consistir en analizar los ofrecimientos que se hacen a clientes finales o intermedios, verificar el cumplimiento de ofrecimientos a clientes, observar el nivel de comunicación	Este tipo de evaluación está enfocada en el:	Las evaluaciones que incluyen la participación del cliente son espontáneas o requeridas. Las espontáneas son aquellas

<p>con el cliente, investigar el mal servicio, revisar el sistema de resolución de quejas o inconformidades, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente interno • Cliente final y • Distribuidor 	<p>en que los clientes por propia voluntad emiten sugerencias o quejas. Por otro lado, las evaluaciones requeridas son aquellas investigaciones en torno a la opinión de los clientes, las que pueden consistir en encuestas, con las cuales se puede conocer el nivel de satisfacción de los clientes.</p>
---	--	---

Gráfico 1 Tipos de evaluación
Fuente. Datos tomados de Hernández et al (2009).

2.1.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Poitevin y Tumino, (2014) consideran que los servicios no pueden evaluarse o diagnosticarse de la misma manera en que se trata una manufactura, fue necesario que se desarrollaran técnicas específicas para tratar el tema de la calidad en los servicios. Por ello, se presentan tres funciones que permiten evaluar un servicio de manera eficiente como son, su inmaterialidad ya que es imposible emitir un juicio sin antes haber recibido el servicio, el cliente forma parte del proceso, el cliente puede realizar un juicio sobre el servicio recibido.

Por otro lado, Pablos y Biedma (2013) señalan que es importante mencionar que la evaluación del servicio público es considerada un instrumento que permite valorar los atributos que las organizaciones públicas brindan mediante prestaciones que son valorables para el bienestar común de toda la ciudadanía en general que hace uso de algún servicio.

2.1.3. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Torres, Vásquez, Luna (2011) mencionan que la evaluación de la calidad “es el compromiso del Gobierno de mejorar la calidad de las prestaciones que ofrece el sector público a fin de producir impactos positivos en el bienestar de los ciudadanos” (p.46). Para Tonato (2017) la evaluación en la calidad radica en la importancia de brindar un servicio de calidad y excelencia para todos los usuarios que realizan algún traite en específico en las diferentes instituciones.

La evaluación de la calidad en los servicios públicos dentro de una institución del Estado, permite tomar medidas correctivas para potenciar y mejorar los servicios que se ofrecen normalmente en las distintas áreas administrativas de las entidades públicas, todo esto se lo realiza con el único objetivo de satisfacer las necesidades que tiene la ciudadanía en general.

2.2. SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios públicos son la base principal en la sociedad en general, el cual son brindados por medio de servidores públicos para cubrir y satisfacer las necesidades de toda la ciudadanía, cabe mencionar que estos servicios se brindan de forma gratuita por parte del Estado ecuatoriano. Para Tamayo y Tabares (2018) “el servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la administración pública y tienen por finalidad ayudar a las personas que lo necesiten, es la actividad desarrollada por una institución pública o privada” (p.2).

Por otra parte, Mendoza (2017) indica que los servicios públicos son de mucha importancia dentro de las principales acciones que tiene el gobierno a su cargo, debido a que debe brindar bienestar a los gobernados además de que una buena capacidad administrativa y de acción de las instancias encargadas de prestarlos muestra la calidad de los mismos, por tanto, se dice que una adecuada prestación de los servicios públicos es indispensable cuando se busca el mejoramiento de un municipio, estado o país. Mientras que Ibarra (2016) manifiesta que, el servicio público es satisfacer una necesidad pública, o necesidad de interés público que significa la suma de las necesidades individuales; no presupone necesariamente que todos los individuos de la sociedad deben tenerla, sino que sólo una mayoría de ellos la tiene.

2.2.1. PRINCIPIOS ESENCIALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el Art. 1.- sustenta sus principios como son: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Bajo la misma normativa, en el Art. 2. El objetivo principal del servicio público y la carrera administrativa es: Propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

2.3. SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos son profesionales, capacitados para que ejerzan una función pública, donde su principal objetivo es brindar atención oportuna a toda la ciudadanía, esclareciendo cualquier inquietud que estos tenga, así mismo, es importante que todos los servicios sean brindados con calidad y calidez. Es por ello, que la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) establece en el Art. 4.- que “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.7).

De la misma forma, Cáceres (2015) concuerda que, los servidores públicos pueden ser: autoridades, funcionarios o empleados, los cuales se encuentran clasificados de acuerdo al trabajo que realizan en las distintas entidades públicas, de tal forma realicen un trabajo impecable que satisfaga las necesidades de toda la ciudadanía que requiera de algún servicio puntual.

Los servidores públicos son aquellas personas que representa a una institución pública, por esta razón, siempre deben actuar de manera correcta, justa y equitativa, siendo profesionales pertinentes con compromiso ético, ante todo, es por ello, que cada día los responsables de las entidades públicas se esfuerzan para tener profesionales competitivos que aporten en la sociedad

2.3.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El Art. 22 de la LOSEP (2018) son deberes de las y los servidores públicos los siguientes, dentro de sus deberes están: a) respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley, b) cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, c) cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley. (p.15)

2.3.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos tienen derechos que les corresponde por ley, en libertad de gozar estabilidad laboral, percibir una remuneración justa acorde a la función que este desempeño de tal manera se sientan a gusto en la institución, contribuyendo a las necesidades de los usuarios. Según la LOSEP (2018) establece en el Art. 23, que son:

Derechos irrenunciables los siguientes: a) gozar de estabilidad en su puesto, b) percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables, c) gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley, d) ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el

servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas. (p.16)

2.3.3. PROHIBICIONES A LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Dentro de las prohibiciones de los servidores públicos en el Art. 24, de la LOSEP (2018) son los siguientes: a) abandonar injustificadamente su trabajo; b) ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley; c) retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo. (p.17)

Los servidores públicos deben conocer todos los artículos de la LOSEP, en donde estipula mediante el Art. 24, que cuando ejerzan sus funciones en una institución pública, existen ciertos parámetros importantes que tienen que acatar y cumplir de manera responsable como; abandonar injustificadamente su trabajo sin comunicar a su jefe directos por lo cual está regido y articulado en la ley.

2.4. USUARIO

El usuario es toda persona que hace uso de un servicio público, con el fin de cubrir alguna necesidad en su vida, estos pueden ser externos o internos, y son ellos quienes deciden si el servicio se les está brindado de manera eficiente y eficaz en las instituciones ya sean estas públicas o privadas. Ante esto, Ros (2016) indica que, los usuarios demandan productos o servicios de las organizaciones, se produce un encuentro entre las dos partes en el que resulta fundamental la calidad del servicio. Del resultado de este y posteriores encuentros dependerá que los

usuarios se sientan satisfechos, lo que derivará en una serie de beneficios positivos para las organizaciones y para los usuarios, o insatisfechos, lo que producirá el efecto contrario. (p.3)

Por otro lado, Hernández (2018) señala que un usuario es la persona o grupo de individuos que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información.

2.4.1. ATENCIÓN AL USUARIO

Para la Defensoría del Pueblo (2014) la Atención al Usuario pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal, debe adoptar siempre una buena actitud para toda la ciudadanía que requiera de algún servicio público. También Lázaro, Martínez y Rodríguez, (2018) manifiestan que un servicio de calidad además de ser accesible, debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado. Dando así servicios de calidad y eficacia para los usuarios y sobre todo satisfaciendo las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.

Tapia (2016) acota que “la satisfacción es producto de la calidad y actitud positiva en la atención que manifiesten las organizaciones” (p.6). Por esta razón, mostrando que los empleados y usuarios son la parte fundamental de una organización, por lo tanto, se debe invertir en el capital humano para que se brinde cada día atención oportuna y pertinente a toda la ciudadanía en general.

2.4.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Félix, Ormaza y Palacios, (2016) señalan que “la satisfacción como resultado de una gestión de calidad, pero la ausencia de instrumentos metodológicos y desagregados de seguimiento y evaluación de los servicios públicos anula la

posibilidad de poder medir el grado de satisfacción en los usuarios” (p.25). Es por eso que las instituciones deben conocer las perspectivas que presentan los usuarios para la satisfacción de la misma y así poder generar credibilidad por parte de ellos. Para Sotelo (2016) brindar un buen servicio genera confianza y seguridad para los usuarios, por lo tanto, todo el personal que labora en una entidad tiene la responsabilidad de cubrir las expectativas de la ciudadanía.

La satisfacción del usuario depende directamente del servicio que se les ofrezca en las distintas instituciones públicas del país, por esta razón, tanto los funcionarios públicos como las mismas entidades deben brindar atención de excelencia en todos los aspectos sociales, entre otros, ya que el ciudadano es parte principal en el uso de estos servicios.

2.4.3. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO

Para Vergara y Maza, (2017) afirman que, la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos han sido reconocidas como dos componentes fundamentales para delinear estrategias que permitan reinventar el sector público, lo que sugiere que la gestión y propósito de los gobiernos deben derivarse de los ciudadanos, concibiendo el Buen Gobierno como aquel que depende de la calidad de su organización.

Cada una de las características son importantes porque permiten la comprensión efectiva de un servicio ofrecido para los usuarios que hacen uso de aquello. Por ello, Duque (como se citó en Brito, 2018) hace referencia que las principales características del servicio al usuario son, la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, a continuación, se presenta en el gráfico 2.

Características	Definiciones
La intangibilidad	Los servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de una compra para asegurarse de la calidad que esta oferta. El cual debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes lo ofertado.

La heterogeneidad:	Tienen un alto contenido de trabajo son múltiples en el sentido de resultados y prestación que pueden ser muy variables de productor, de cliente, de día. Por ende, es difícil asegurar una calidad uniforme.
La inseparabilidad:	En muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles, es decir, intensivos en capital humano entre el cliente y la persona de contacto de la empresa.

Gráfico 2 Importancia del servicio al usuario
Fuente. Datos tomados de Brito (2018).

2.4.4. INDICADORES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN EN EL USUARIO

Según Ibarra (2016) enfatiza que se pueden distinguir básicamente los tres indicadores para medir la satisfacción del usuario entre ellos están: La necesidad: es la decisión por parte del Estado de declarar servicio público a determinada actividad que se traduce en una exigencia de tipo colectivo por la compleja organización. La entidad: el servicio público se prestará a través de un organismo ya sea centralizado, descentralizado o concesionado y que en todo momento estará sujeto a leyes que cuiden la correcta satisfacción del servicio en forma regular y eficiente. La sociabilidad: la idea de no lucro y bienestar social debe imperar, así como el servicio público debe ser impersonal y general hacia la población que lo requiera.

2.5. EFICIENCIA

Doimeadiós y Rodríguez (2015) definen a la eficiencia en el sector público debe internalizar la capacidad del Estado para alcanzar los objetivos de política planteados, es decir, su eficacia, de lo contrario la medición de la eficiencia, entendida como la cantidad de recursos necesarios para maximizar el impacto del accionar público. Por otro lado, Zambrano (2018) indica que la eficiencia es un elemento importante el cual permite lograr la utilización de los recursos humanos, económicos, tecnológicos para que se optimice y aprovechen al máximo los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Eficiencia se basa en alcanzar los logros, con la optimización de los recursos, es un factor transcendental porque ayuda a que se brinde un servicio de calidad al

usuario, por ello, es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo y que hace referencia a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos.

2.6. EFICACIA

Para Calvo, Pelegrín y Gil (2018) la eficacia se realiza de manera correcta logrando el cumplimiento de los objetivos con respecto al producto o servicio que se está ofertando. De igual forma, Montoya (2016) menciona que, por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos, metas que se había propuesto; esto tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido con la cantidad y calidad esperada y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

La eficacia es todo aquello de hacer las cosas correctas de acuerdo a cada meta establecida dentro de una institución pública, por lo tanto, toda persona que presta sus servicios en una organización debe estar capacitada y preparada para cualquier situación que se presente, brindando siempre información veraz y concreta con relación a lo estipulado.

2.7. CALIDAD

La calidad es un hábito efectivo para completar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una institución a fin de llegar a la plena satisfacción de los usuarios sobre algún tema en específico. Para López (2015) es el grado de satisfacción que se ofrece a los usuarios con relación al servicio o producto, en función de determinados parámetros, tales como seguridad, confiabilidad y servicio prestado.

Del mismo modo, Villa, Cando, Alcoser y Ramos (2017) manifiestan que la calidad es brindar atención excelente a todos los ciudadanos con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Además, este tiene que ver con la confianza que se le brinda al personal. Asimismo, el grado de eficiencia en todos los sentidos, pues es generalmente la forma de incrementar usuarios por el buen servicio que se les ofrece.

2.7.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los estándares de calidad son la base primordial para medir el grado de satisfacción en los servicios públicos, por ello el, Ministerio de Trabajo (2018) establece que, el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia plantea los lineamientos que al ser adoptados impulsan a una institución pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía. La descripción de dicho modelo, de sus principios, de su estructura y de la metodología para implantarlo, constituye la razón de ser del presente documento.

Mientras que, Peñafiel, Borja y Renault (2018) mencionan que la calidad del servicio ha recibido considerable atención por parte de los investigadores de comercialización de servicios y numerosos estudios realizados para evaluar la calidad del servicio han adaptado el modelo SERVQUAL. Para la Secretaria General de la Gobernación, (2018) la calidad en los servicios debe estar presente en todas las actividades de una organización, por esta razón, es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos. Actualmente en todas las instituciones públicas hay más exigencias en sus estándares de calidad para mejorar los servicios que se ofrecen en las distintas áreas del sector público.

2.7.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para Hernández, Parejo y Sierra (2018) añaden que la “Gestión de la Calidad, es como una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación,

control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización” (p.182). Por otro lado, Arciniegas y Mejías (2017) dan a conocer que la gestión de la calidad es una técnica que busca facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales para el cual es importante conocer todos lo concerniente a la mejora continua en todas las áreas de la organización.

La gestión en la calidad en las instituciones públicas es fundamental, ya que su propósito en realidad es mejorar los procesos administrativos por medio de su; organización, planificación, ejecución y control, el cual cada uno de ellas tiene una meta establecida direccionada hacia el mismo objetivo en común que es el bienestar de toda la ciudadanía.

2.7.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Para Huerta, (2015) “evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida” (p.1). Por otra parte, Anguera, Hernández, Morales y Pérez (2016) indican que hay cinco dimensiones que componen la herramienta SERVQUAL tales como:

Elementos tangibles, la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, fiabilidad, habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, capacidad de respuesta, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, empatía, atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, cuatro de estas cinco dimensiones se refieren a la interacción entre empleado de contacto- usuario, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), y una referente a aspectos tangibles del servicio. (p.150)

La evaluación de la calidad en el servicio que se ofrece es indispensable para conocer el grado de satisfacción de los usuarios a través de herramientas apropiadas que permitan identificar aquellas falencias que afectan de forma negativa en la institución, el cual influyen directamente en la prestación que se brinda a los ciudadanos en las distintas áreas administrativa de la entidad.

2.8. MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una herramienta muy importante para determinar la calidad percibida del servicio independientemente del sector al que este pertenezca, considerando que la calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el usuario espera. Ante esto, Torres y Vásquez, (2015) indican que “su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector” (p.65).

Por otro lado, León y Báez (2017) expresan que el modelo SERVQUAL se publicó en el año 1988, en dónde ha experimentado numerosas mejoras y revisiones, para el mejoramiento del servicio. Este modelo se convirtió en una técnica de investigación comercial que permite realizar la medición de la calidad, conocer las expectativas de los clientes y sobre todo ver como inciden dando su punto de vista mediante aspectos cuantitativos y cualitativos.

2.9. FODA

El análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), permite desarrollar y formular estrategias acerca de los factores que tienen mayor preponderancia y proporciona juicios para la construcción de un balance trascendental con la posibilidad de participar en forma exitosa en la implantación de destrezas. Según el Gobierno Municipal de Puebla (2017) es un sistema de

planeación estratégica, en las organizaciones públicas y privadas, tiene que ser una herramienta eficiente y viable, para que sus efectos puedan ser observables y adecuados. Mientras que, Ponce (2007) indica que el FODA “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna y externa de una organización” (p.114).

2.10. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las instituciones públicas son entidades que brindan servicios a toda la colectividad en general, por ende, el objetivo principal es dar una atención de calidad y calidez a cada uno de los ciudadanos que requiera de dicho servicio, ya que el Estado es quien controla estas entidades. Según Cárdenas, (2017) las instituciones públicas actúan como mecanismos reguladores de acciones en el desarrollo social cotidiano de todo territorio, sea nación, estado o municipio y acciones concretas que buscan responder a los intereses compartidos por un conjunto de individuos partícipes de una misma sociedad.

En cambio, Morejón (2016) indica que la administración se entrelaza con el poder público y con la naturaleza del Estado, particularmente desde la obtención de sus objetivos supremos y las modalidades de su diversa actividad sobre las personas y cosas, es por ello, que estas cada día se esfuerzan por brindar atención de calidad y con compromiso social para satisfacer las necesidades de toda la ciudadanía.

2.11. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Fernández, (2016) expresa que es el área de la actividad desarrollada por el Poder ejecutivo; y en sentido subjetivo, la interpretó como un ente orgánico de gran complejidad integrado por este poder; además hizo notar la no equivalencia en dimensión de los términos poder ejecutivo y administración pública. Por otra parte, Piero, (2015) indica que la administración pública es:

Un instrumento que permite alcanzar un desarrollo social y económico sostenido, pero también debe entenderse como un camino para lograr que los avances que se generan en el Estado puedan llegar también a las masas poblacionales y que la distribución favorezca también a los que más lo necesitan. (p.194)

La Administración Pública constituye en la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento de leyes y reglamentos que dispone el gobierno ecuatoriano en promover el bien público en todas sus expresiones, tanto en salud, seguridad, educación, vialidad, entre otras, que son fundamentales para la obtención de una mejor calidad de vida de las personas.

2.12. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

La calidad de servicios en una institución pública con o sin ánimos de lucro es indispensable para mantener a sus usuarios satisfechos, de hecho, es tan importante que generalmente las organizaciones buscan la forma de mantener a los ciudadanos bien atendidos, se preocupan por sus necesidades, exploran nuevos posibles requerimientos y buscan la manera de mantenerlos entretenidos, eso es lo que muchos conocen como buena atención a la comunidad. Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 238, establece que:

Los GAD gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana, en ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (p.82)

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua, (2017) estipula que ha: Previsto la necesidad, de establecer programas de inversión y responsabilidad compartida con la ciudadanía, para la realización de actividades ciudadanas y de participación, además requiere incentivar una eficiente gestión con la colaboración y participación ciudadana y propiciando la autogestión a fin de coadyuvar a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos del cantón Tosagua.

2.11.1. DIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua (2020), establece que la Dirección de Tránsito tiene: La facultad de administrar y gestionar las competencias de movilidad que hayan sido transferidas al GADM del cantón Tosagua, al ser un municipio de modelo de gestión categoría C tendrán a su cargo la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial, exceptuando el control operativo del tránsito de la vía pública, el proceso de matriculación y revisión técnica vehicular, lo cual lo podrán asumir cuando se encuentren debidamente fortalecidos individual, mancomunadamente o a través de consorcios.

2.11.2. OBJETIVO

El GAD Municipal del cantón Tosagua (2020) tiene como objetivo principal una: Atención al usuario en trámites de matriculación, cambio de dominio, ordenamiento de la movilidad cantonal, atención del 100% de trámites ciudadanos, cumplimiento del 70% de la normativa e implementación de señalética para el ordenamiento de la movilidad vehicular del cantón.

2.13. PLAN DE MEJORA

Alvarado y Pumisacho (2017) enfatizan que un plan de mejora es un enfoque de gestión que involucra la mejora radical del proceso para obtener grandes

resultados, involucrando en esta búsqueda la reducción de costos, tiempos y el logro de estándares de alta calidad, mediante el trabajo en equipo de todos los niveles organizacionales, esfuerzos que están orientados hacia la satisfacción de necesidades y expectativas.

Proaño, Gisbert y Pérez (2017) agregan que “un plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante”. (p.52)

Un plan de mejora es un conjunto de medidas que se optan para desarrollar un cambio, y se los aplica en las distintas instituciones públicas para mejorar el rendimiento, en donde se debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así mismo para su elaboración es necesario establecer cuáles son las fechas de inicio/fin, objetivos, metas, indicadores e estructura y responsables.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua, el mismo que se encuentra ubicado en la calle Bolívar y Ascazubi lado de una iglesia dentro de la provincia de Manabí.

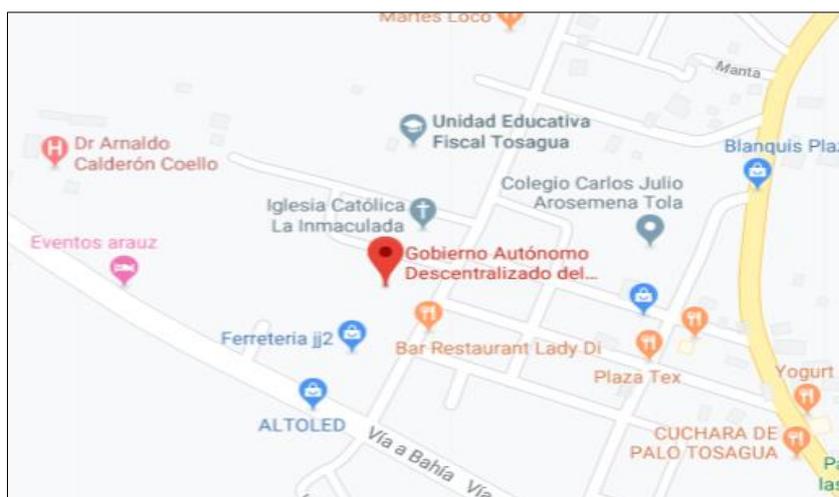


Gráfico 3 Mapa satelital del GAD Municipal del cantón Tosagua

3.2. DURACIÓN

Esta investigación tuvo una duración aproximada de once meses, correspondiente a la planeación y ejecución de la misma.

3.3. VARIABLES

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal del Cantón Tosagua.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

- Mejorar la calidad del servicio e incrementar el nivel de satisfacción

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Es importante indicar que los métodos que se utilizaron como; inductivo y deductivo contribuyeron de manera efectiva en la realización de la investigación en el Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua. Corona (2016) menciona que los métodos de investigación son fundamentales para la adopción de las técnicas de recolección y análisis de datos que el investigador utilizará para dar a conocer sus hallazgos, dependiendo del enfoque empleado en la investigación.

3.3.1. INDUCTIVO

La parte inductiva en la investigación sirvió para la elaboración de criterios propios y generales referente a la problemática existente, partiendo de hechos particulares. Por lo que este método fue fundamental en los hallazgos y análisis de la indagación en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua. Mariño (2016) exterioriza que “el método inductivo, explica los hechos observados. Se fundamenta en la reproductibilidad mediante la comunicación y publicación de los hallazgos y la falsabilidad, es decir, si se obtienen resultados diferentes a los predichos, la hipótesis debe ser negada” (p. 148).

3.3.2. DEDUCTIVO

Este método ayudó a la investigadora a realizar afirmaciones generales del fenómeno de estudio y así se determinaron las causas específicas del problema, asimismo, se empleó para conocer las causas y efectos en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua. Para Gonzales (2015) “el método deductivo consiste esencialmente en la aplicación del procedimiento, de la forma

de pensar, de razonar, conocida por la deducción, con sus variantes más conocidas como son el análisis o la síntesis” (p. 687).

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son la clave principal para alcanzar los objetivos establecidos del trabajo investigativo, se aplicó la entrevista, encuesta, matriz FODA, guía de entrevista y matriz SERVQUAL.

3.4.1. ENTREVISTA

Se realizó entrevista al Director Municipal de Tránsito, con la finalidad de obtener información relevante con relación a la atención que brinda al usuario en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua. Por esta razón, Guerrero, Oliva y Ojeda (2017) indican que “la entrevista se puede definir como un encuentro entre dos personas (entrevistador-entrevistado), el entrevistador es el propio instrumento que está dispuesto a escuchar, captar y convivir con el entrevistado” (p.12).

3.4.2. ENCUESTA

Esta técnica se utilizó como un instrumento para evaluar la atención al usuario, en donde se identifican las causas que ocasionan ineficiencia en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua. Según Sánchez y Quispe (2018) manifiestan que es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de un cuestionario, éste generalmente se hace a un grupo de personas, el propósito es obtener información real directamente del lugar de los hechos.

3.4.3. MATRIZ FODA

En la investigación se diseñó una matriz FODA como herramienta de apoyo para el Área de Dirección Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, para conocer los factores internos y externos, el cual se logre identificar de manera específica cada uno de los elementos estudiados para poder desarrollar estrategias de mejoras para la institución.

3.4.4. GUÍA DE ENTREVISTA

La guía de la entrevista permitió diseñar aquellas preguntas que fueron realizadas al director del Área de Dirección Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, misma que estuvo estructurada con una secuencia lógica de acuerdo a la información que se necesitó conocer. Autores como Sánchez y Quispe (2018) expresan que “el diseño de encuestas es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios o entrevistas a una población con el propósito de recabar información de diferentes variantes de la realidad o para sugerir una hipótesis” (p.490).

3.4.5. MATRIZ SERVQUAL

La matriz SERVQUAL (Elementos Tangibles, Fiabilidad Capacidad De Respuesta, Seguridad Y Empatía) permitió obtener información clara y sencilla con el tema en estudio el cual la apreciación de los usuarios fue muy importante con respecto al servicio recibido en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

3.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Para dar cumplimiento con el objetivo de la investigación se tomó la información proporcionada por el director encargado del Área de Dirección de Tránsito del cantón Tosagua, quien manifestó que su población objetivo es infinita, puesto que el servicio es abierto para que cualquier persona a nivel nacional puede acceder al

mismo si lo requiere. Por lo tanto, se procedió a sacar el tamaño de la muestra con la siguiente formula de los autores Cabrera y Jaramillo (1995).

SIGNIFICADO:

N= Tamaño de la muestra

E: Limite aceptable de error muestrable (5%=0,05²)

A²=Varianza (0.50²)

Z= nivel de confianza (95%= 1,96²)

$$n = \frac{Z^2 * a^2}{E^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50^2}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384 \text{ usuarios}$$

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica permitió dar sustento teórico al trabajo de titulación por medio de sitios web, artículos de revistas científicas, libros, entre otros relacionados con la evaluación del servicio de atención al usuario del GAD Municipal del cantón Tosagua, tomando como referencia los aportes científicos de varios autores. Para López (2018) “el proceso de búsqueda bibliográfica constituye el primer paso de cualquier investigación científica, la búsqueda bibliográfica es clave para generar ideas, contextualizar el problema a investigar en un marco teórico

actualizado y comparar diferentes abordajes metodológicos para su resolución” (p. 2).

3.6.2. INVESTIGACIÓN CAMPO

Esta técnica se utilizó como instrumento para evaluar el servicio de atención al usuario del GAD Municipal del cantón Tosagua, para así conocer la situación real de la calidad de los servicios brindados. Pinelo (2018) expresa que “la investigación de campo se lleva a cabo con la finalidad de dar respuesta a algún problema planteado previamente, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas específicas de recolección, como entrevistas, encuestas o cuestionarios” (p. 2).

3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Se aplicó la investigación descriptiva para obtener información detallada sobre el objeto de estudio, misma que fue posteriormente considerada para dar mayor sustento en el trabajo investigativo. A su vez, Díaz y Calzadilla (2016) manifiesta que quien considera “la investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Esta descripción podría realizarse usando métodos cualitativos y, en un estado superior de descripción, usando métodos cuantitativos” (p.118).

3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE SE BRINDA EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Entrevista al director del Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

- Aplicación de la ficha de observación en el Área de Dirección de Transito del GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Análisis de la situación actual del servicio de atención al usuario que brinda el Área de Dirección de Transito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

Para la ejecución de esta fase se realizó entrevista al director del Área de Dirección de Transito del GAD Municipal del cantón Tosagua, con preguntas claras y precisas al tema en estudio, luego se aplicó una ficha de observación para finalizar con el respectivo análisis con base a los resultados de la actividad anterior.

FASE 2. DETERMINAR EN QUE MEDIDA LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD (ELEMENTOS TANGIBLES, FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA) ESTÁN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

- Diseño de la encuesta basada en el esquema del Modelo SERVQUAL.
- Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Dirección de Tránsito del cantón Tosagua.
- Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta.
- Discusión de los datos obtenidos.
- Elaboración de la matriz FODA.

Para dar cumplimiento con esta fase, se realizó el diseño y aplicación de la encuesta en el esquema del Modelo SERVQUAL a los usuarios del Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, posterior se tabuló y discutió los datos obtenidos de la investigación, por último, la elaboración de la matriz FODA.

FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Diseño de la estructura del plan de mejora.

- Elaboración del plan de mejora para el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Sociabilización del plan de mejora con los involucrados.

Mediante esta fase, se realizó el diseño de un plan de mejora sobre la problemática de estudio en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, el mismo que tendrá diversos componentes como son: descripción, objetivos, estrategias, actividades, los recursos, los responsables y el seguimiento permanente fecha inicial y final; para finalizar, la sociabilización con los involucrados de la entidad antes mencionada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo detalla los resultados obtenidos de la Evaluación del Servicio de Atención al usuario en el Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Tosagua, en primera instancia se comparó la situación actual del servicio de atención al usuario que brinda la institución, posterior se determinó en qué medida las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) están asociados a nivel de satisfacción de los ciudadanos. Por último, se procedió a elaborar un plan de mejora que contribuya en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal.

4.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE SE BRINDA EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

4.1.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA

Para dar cumplimiento a esta fase se realizó entrevista al Ing. Enrique Rojas, Director del Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, quien manifestó que los servicios que ofrece el área está relacionado principalmente con las competencias de matriculación vehicular que consiste en facilitar los procesos de revisión anual y también de trámites como transferencia de dominio, cambio de propietario en especie de su vehículo, certificación de poseerlo, actualización de datos como; motos, carros públicos y privados del cantón Tosagua y demás ciudades aledañas.

Además, indicó que para detectar los servicios que se brinda y sean de calidad se basan en el bienestar de las personas; igualmente los informes realizados por los digitadores que reportan todos los trámites diarios lo logran en un 100%, pocos son los que se dejan de un día para otro. Por otra parte, los aspectos más

sobresalientes en el servicio de atención es el tiempo de espera, ya que el trámite de revisión vehicular demora entre 20 a 30 minutos como promedio, y es el más requerido por la ciudadanía anualmente. Otro factor importante es que hay equipos tecnológicos como computadoras, impresoras, y un sistema de asignación de turno en línea para evitar aglomeraciones al momento de realizar un trámite.

Para finalizar, recalco que el Área si cuenta con un sistema que proporciona la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), y que está renovándose cada año. Sin embargo, existen varias falencias a nivel nacional (sistema deficiente) lo cual es la principal molestia para los usuarios. Además, el funcionario expresó que este sistema no es interno, ya que depende de la ANT que es el ente regulador en todo el país. Por ello, actualmente también se manejan con un sistema institucional del GAD, pero que no es rápido en su totalidad.

4.1.2. FICHA DE OBSERVACIÓN EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Por medio de la ficha observación se identificó la situación actual del servicio brindando a los usuarios en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

Observación del Área	Siempre	A veces	Nunca
El director proporciona información oportuna y veraz al personal y usuarios.	X		
Se realiza intercambio de información entre todos los servidores públicos del área.		X	
El director despeja inquietudes que tengan los usuarios con relación al servicio que ofrece el área.	X		
Se sienten satisfechos los usuarios con la atención que brinda el personal del área.		x	
Existe responsabilidad social para aclarar los servicios que se ofrecen en esta área.	X		
Los horarios de atención son puntuales.		X	
Los servidores públicos brindan el servicio con amabilidad y cordialidad.	X		
El ambiente laboral es acogedor en el área.	X		

Gráfico 4 Ficha de observación
Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Según el Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2015) establece en el Art.30, las ordenanzas que expidan los GAD en el ejercicio de sus competencias en materia de transporte de tránsito y seguridad vial, guardaran armonía con las políticas emitidas por el Ministerio del sector, y se enmarcaran en las disposiciones de carácter nacional emanadas de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) para tales efectos, las ordenanzas que se expidieron deberán ser comunicadas a la ANT inmediatamente luego de su aprobación, para el control correspondiente.

En esta actividad se analizó la situación actual por medio de la ficha de observación que se aplicó, para conocer el servicio de atención al usuario que brinda el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua. Dando como resultado que, existe buena comunicación efectiva entre el director del área y demás personal administrativo, además, se comprobó que hay responsabilidad social por parte de los integrantes que laboran en la institución. Por otro parte, si hay un ambiente armónico para realizar las actividades diarias, de tal forma se brinde una atención de calidad y calidez a toda la ciudadanía que hace uso de este servicio público.

4.2. DETERMINAR EN QUÉ MEDIDA LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD (ELEMENTOS TANGIBLES, FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA) ESTÁN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Se aplicó una encuesta del modelo SERVQUAL a 384 usuarios para determinar en qué medida se encuentra la calidad del servicio en (elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía), dentro del Área de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Ante esto, Cadena, Vega, Real y

Vásquez (2016) presentan su modelo SERVQUAL donde proponen cinco dimensiones internas para el constructo la calidad de servicio. A continuación, se muestra el significado de cada una de las cinco dimensiones.

Dimensiones del Modelo SERVQUAL	Dimensión significado
Elementos tangibles (ET)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (FI)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de Respuesta (CR)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (SE)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los

Gráfico 5 Dimensiones del modelo SERVQUAL
Fuente. Datos tomados de Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016).

4.2.1. APLICACIÓN DE ENCUESTA

ELEMENTOS TANGIBLES

1. ¿Las instalaciones físicas de esta área son atractivas?

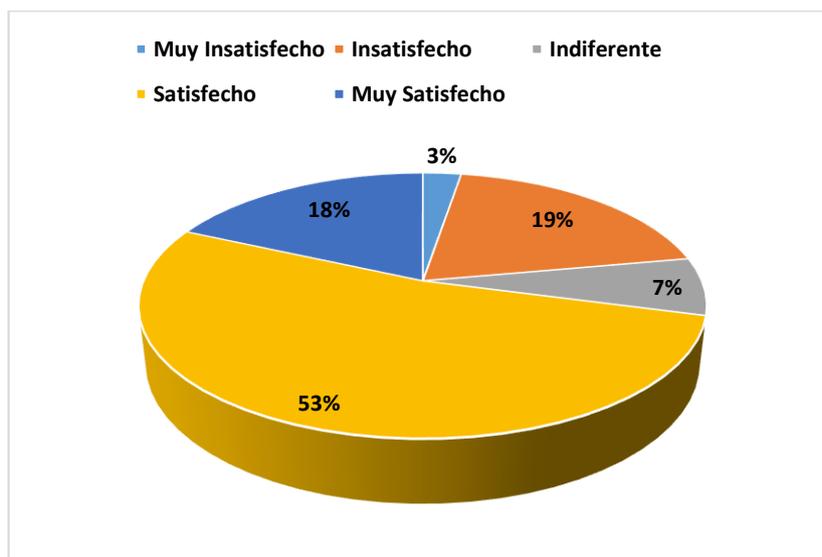


Gráfico 6 Instalaciones físicas de esta área son atractivas
Fuente: Elaboración propia

Los usuarios refiriéndose a la sala de espera del área de tránsito del GAD un 53% de los encuestados que corresponden a 202 personas manifestaron estar satisfecho; el 18% que equivalen a 70 usuarios se mostraron muy satisfecho; por otra parte, el 19% que refleja (75 personas) les pareció insatisfecho; mientras que el 7% corresponde a (27 usuarios) se encontraron muy indiferente; por último, un

3% (10 usuarios) muy insatisfechos. Brito (2018) en su investigación señala que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de la colectividad, por ello, las instalaciones físicas de una institución son muy importantes para brindar una atención de calidad a toda la ciudadanía en un ambiente de trabajo ameno y confortable.

2. ¿Está área tiene equipos tecnológicos modernos?

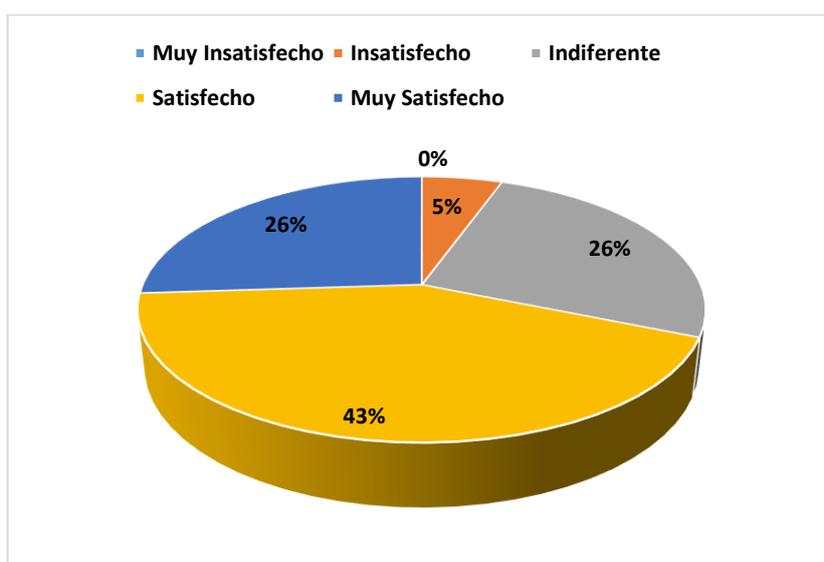


Gráfico 7 Equipos tecnológicos modernos
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 7, se puede visualizar que el 43% de los (164 usuarios) sostienen estar satisfechos con los equipos tecnológicos modernos que se encuentran en el área de Tránsito, un 26% moderadamente muy satisfecho que corresponde a 100 personas; así mismo, el 26% se mostraron indiferente (99 usuarios); por último, el 5% insatisfecho (21 personas). Para Núñez (2011) en su artículo científico menciona que la tecnología es la aplicación del conocimiento para el desempeño eficiente de tareas y actividades que realizan los empleados en una institución. Por ende, está dirigida a lograr fines prácticos e incluye manifestaciones físicas como las máquinas y herramientas, pero también técnicas intelectuales y procesos utilizados para resolver problemas y obtener resultados deseados.

3. ¿Cuenta con un ambiente armónico y climatizado?

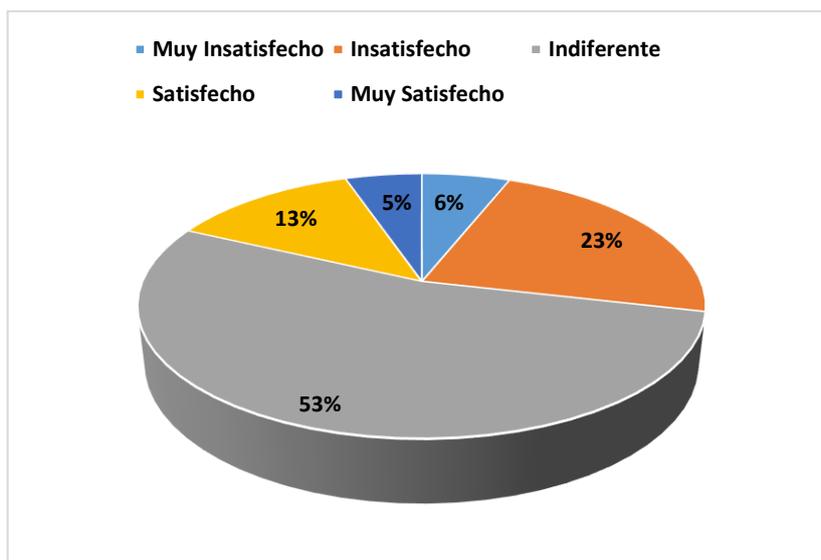


Gráfico 8 Ambiente armónico y climatizado

Fuente: Elaboración propia

En los resultados sobre el ambiente armónico y climatizado, el 53% de los encuestados que equivalen a 205 personas se encuentran indiferente, así mismo el 23% que reflejan a 87 usuarios les resulta insatisfechos, mientras en el 13% que son 49 personas les parece satisfecho, por otra parte, el 5% que equivale a 20 individuos se encuentra muy satisfechos, y el 6% correspondiente a 23 usuarios se siente muy insatisfechos. Para Castillo (2016) en su investigación señala que los aspectos físicos que el cliente percibe y evalúa en la organización, todo juega parte de esta evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados.

Por ello, el modelo SERVQUAL compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles, el cual tiene dos dimensiones de los elementos palpables; una se concentra específicamente en el equipo y las instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de comunicación. Por lo tanto, es indispensable percibir los servicios públicos en un ambiente armónico y climatizado para que el usuario se sienta a gusto con la atención recibida por parte de los servidores públicos de la institución.

FIABILIDAD

4. ¿El jefe domina el área en donde se desempeña?

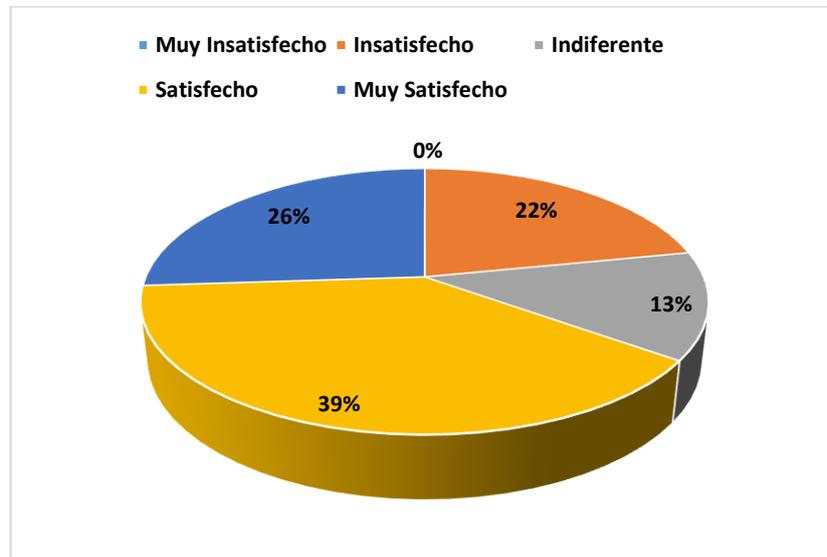


Gráfico 9 El jefe domina el área en donde se desempeña
Fuente: Elaboración propia

Con relación al gráfico 9, el 39% que equivale a 150 personas encuestadas están satisfecho con el desempeño del jefe de área, el 21% (100 usuarios), dijeron que están muy satisfecho, por otra parte, el 17% que son 84 personas se encontraron insatisfecho, mientras que el 10% (50 usuarios) indicaron estar indiferente. Rodríguez (2020) en su investigación indica que en el entorno empresarial actual tanto directores y líderes de las organizaciones deben encontrar y gestionar prácticas para conseguir una alta eficiencia de los recursos humanos, si quieren llegar a ser competitivos, por eso, siempre deben estar en constante preparación para ser mejores cada día.

5. ¿Los servidores de ventanilla del área dominan correctamente los equipos tecnológicos?

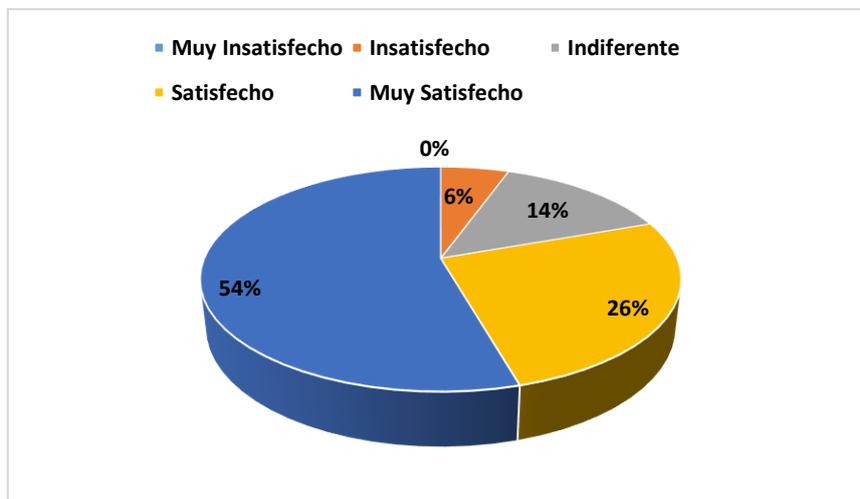


Gráfico 10 Servidores de ventanilla
Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar en el gráfico 10, 209 usuarios expresaron con un 54% estar muy satisfecho, ya que los servidores públicos si dominan de manera eficiente los equipos tecnológicos, por otro lado, el 26% que corresponde a 100 personas dijeron estar satisfecho, sin embargo, un 14% dijeron estar indiferente, mientras que el 6% que equivale a 21 individuos mencionaron insatisfecho. Paredes (2018) en su investigación hace referencia que todo trabajador que desempeña un cargo en una institución ya sea en el ámbito público o privado debe brindar una atención de calidad a todos los usuarios. Por ello, la habilidad que tiene la empresa por medio de sus empleados para ejecutar el servicio prometido debe ser fiable y cuidadoso en la realización de actividades cotidianas. Así mismo, la tecnología actualmente influye de manera positiva en las organizaciones para acelerar los procesos administrativos que facilite la satisfacción del usuario.

6. ¿El comportamiento de los servidores públicos manifiestan confianza en los usuarios?

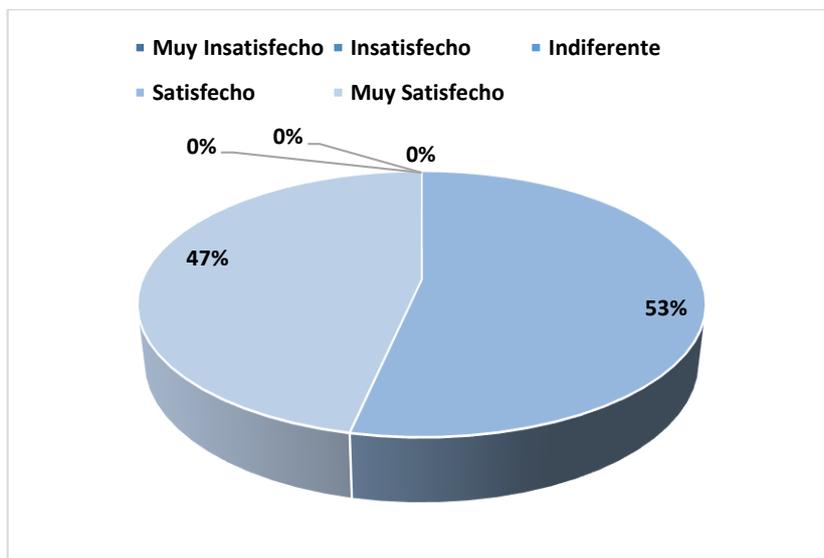


Gráfico 11 Servidores públicos demuestra confianza

Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en el gráfico 11, el 53% de las personas que fueron encuestas (205 usuarios) manifestaron que el comportamiento de los servidores públicos si demuestra confianza en la realización de sus funciones dentro del Área. De igual forma un 47% (179 usuarios) indicaron estar satisfecho. Para Cardona y Calderón (2010) señalan en su investigación que todo trabajador que ejerce una función en una institución independientemente al sector que esta pertenezca, debe permanecer la confianza desde su perspectiva de la ética, esto es, esperar que el otro tenga un comportamiento moralmente apropiado; por lo tanto, es la expectativa de la buena voluntad la que permite confiar en el otro.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. ¿Los horarios de atención son convenientes para todos los usuarios?

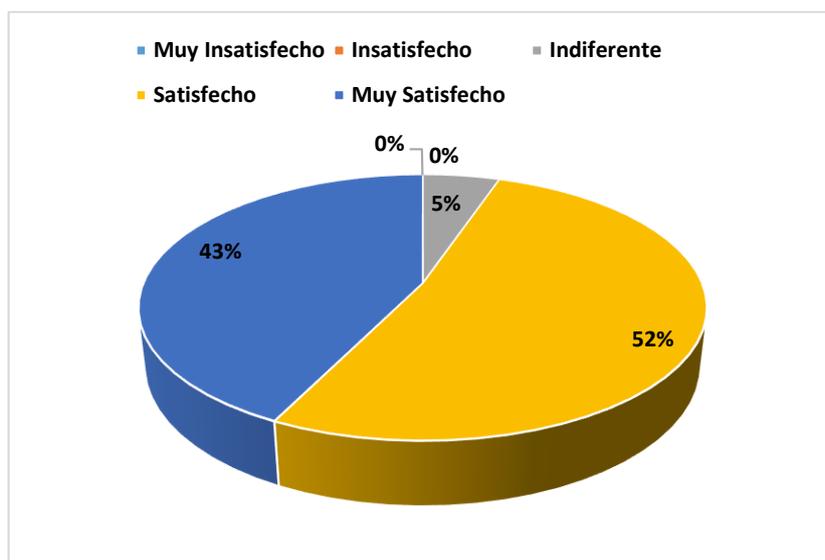


Gráfico 12 Horarios de atención
Fuente: Elaboración propia

De los 384 usuarios encuestados, un 52% que equivale a 200 personas dijeron estar satisfecho con los horarios de atención que ofrece el Área de Tránsito Municipal, mientras que el 43% (164 usuarios) están muy satisfechos, por último, un 5% que es 20 personas manifestaron estar indiferente. Según Maggy (2018) en su investigación manifiesta que el modelo SERVQUAL es el más utilizado para evaluar la calidad de los servicios públicos. Con relación a la capacidad de respuesta, es cuando los colaboradores del servicio tienen el deseo de ayudar a los usuarios en los horarios previamente establecidos dentro de la institución de forma rápida y concisa. Por ende, se toma muy en cuenta la percepción que tienen los beneficiarios con base al servicio recibido en dicha área u departamento de una entidad pública.

8. ¿El servidor público demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio?

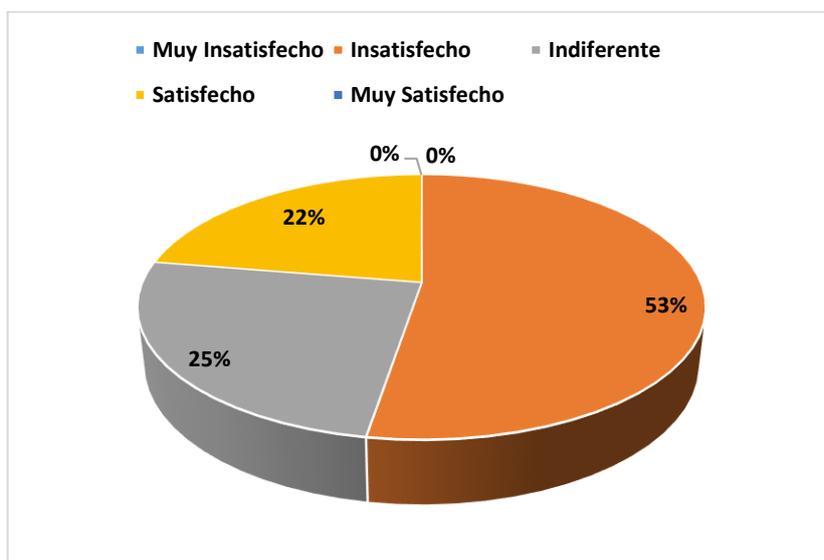


Gráfico 13 El servidor público demuestra estar capacitado
Fuente: Elaboración propia

El servidor público demuestra estar capacitado en la atención que brinda diariamente a los usuarios; porcentualmente se encuentra en el rango de insatisfecho con el 53% equivalente a 202 personas, posterior a indiferente el 25% perteneciente a 96 personas, y, por último, satisfecho el 22% (86 personas) es decir que un mínimo del personal que labora en esta área si demuestra estar capacitado para realizar sus funciones correspondientes. Nowell (2015) en su tesis muestra resultados concomitantes sobre capacitación en los trabajadores, tomando en cuenta como se administra y como se imparte sus funciones correspondientes en la institución.

Por esta razón, la capacitación va mucho más allá de simplemente proporcionar información necesaria para los colaboradores, por lo tanto, lo más importante es alcanzar los niveles de desempeño que la organización se propuso para sus participantes, y para desarrollar dicha función se debe implementar una cultura de aprendizaje, por esta razón, la técnica de capacitación conjuntamente con la innovación puede llevar a una nueva era a la organización y convertirla mayormente competitiva.

9. ¿El servidor público demuestra igualdad para todos sus usuarios?

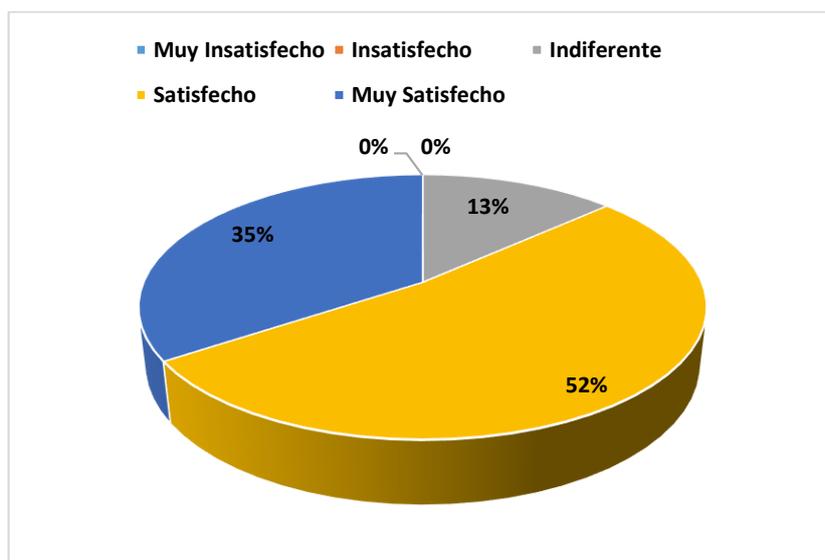


Gráfico 14 Servidor público demuestra igualdad
Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 52% (201 personas) presentan como principal respuesta que el servidor público demuestra igualdad en la atención brindada a los usuarios, lo cual el resultado da como satisfecho; mientras que un 35% que equivale (132 personas) expresaron estar muy satisfecho, por otro lado, un 13% que es 51 personas se encontraron indiferente con la atención recibida. Ante esto, Castillo (2016) en su tesis menciona que, todos los servidores públicos deben tener una actitud positiva que se muestre para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

SEGURIDAD

10. ¿Las instalaciones del área contemplan seguridad de prevención como; incendios, robos, inundaciones?

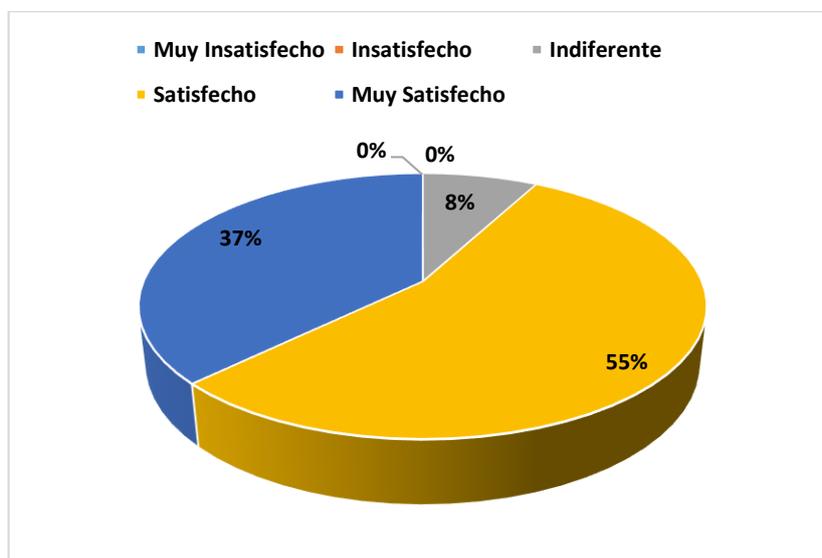


Gráfico 15 Instalaciones del área contemplan seguridad
Fuente: Elaboración propia

El gráfico 15, muestra que un 55% que es 211 personas manifestaron que el área si contempla seguridad de prevención como; incendios, robos, inundaciones y para ellos es satisfactorio, además un 37% que equivale a 143 personas expresaron estar muy satisfecho, mientras que el 8% (30 usuarios) mencionaron estar indiferente. Cando (2015) en su investigación sustenta que las medidas apropiadas para evitar el riesgo de incendios, robos entre otros, pueden variar según las circunstancias en que este se presente, en cuanto al incendio como fenómeno su evolución y las medidas de seguridad admite un tratamiento común, tomando en cuenta todos los factores que puedan incidir en su ocurrencia, es decir, no sólo la parte de los equipos y su funcionamiento sino también las actitudes del trabajador y las medidas administrativas que puede tomar la organización. Es por esta razón, que toda institución pública o privada debe tener en cuenta las medidas preventivas de seguridad necesaria en las distintas áreas administrativas, para estar atentos ante cualquier situación de emergencia que se presente.

11. ¿El servicio que brinda el guardia de seguridad en el área es?

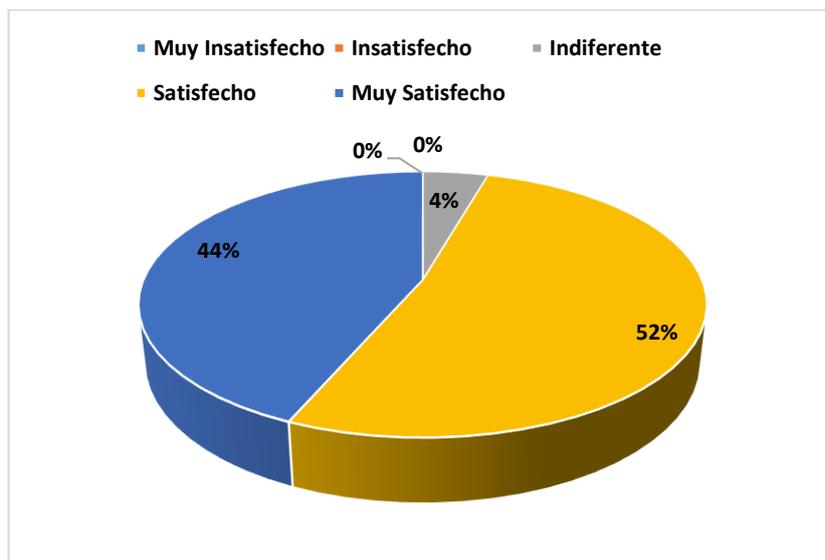


Gráfico 16 Servicio que brinda el guardia de seguridad en el área
Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados obtenidos en el gráfico 16, se puede apreciar que un 52% (200 personas) dijeron que el servicio que brinda el guardia es satisfactorio, por otra parte, el 44% que equivale a 167 personas manifestaron estar muy satisfecho, y el 4% restante que representa a 17 usuarios indicaron estar indiferente con el servicio ofrecido por el personal de protección del Área de Tránsito. Los guardias de seguridad son parte importante en las organizaciones, ya que son ellos quienes brindan resguardo de protección tanto al personal que labora en la institución como a usuarios. Es por esto, que cada cierto tiempo los capacitan y preparan para ofrecer mejores servicios a la colectividad.

EMPATÍA

12. ¿La confianza que brinda el jefe en el área de tránsito a los usuarios es?

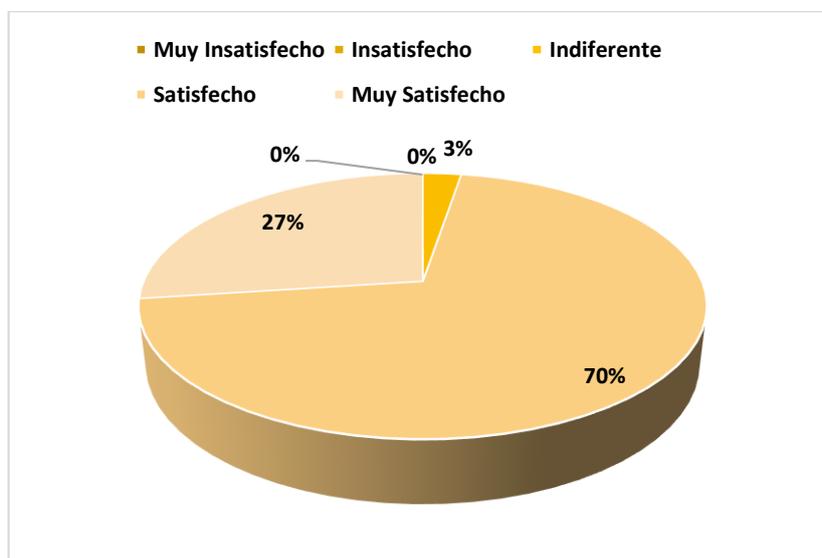


Gráfico 17 Jefe del área muestra confianza
Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestada el 70% (270 usuarios) indicaron estar satisfecho por la confianza que brinda el jefe en el Área de Tránsito, del mismo modo, un 27% que es 104 personas manifestaron estar muy satisfecho, por último, el 3% restante que corresponde a 10 encuestados se encontraron indiferente. Tobar (2018) en su investigación señala que, dentro del análisis del promedio de respuesta por opción en la escala del 1 a 5, (el 44%) de los usuarios respondieron la opción 4 que el jefe se preocupa por los mejores intereses de todos los involucrados de la institución, determinando que la “empatía” es un factor importante en el proceso de fidelización de la entidad.

4.2.2. MATRIZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS)

Con base a los resultados obtenidos en la actividad anterior, se presenta una matriz FODA que resume la situación actual del Área de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buen ambiente organizacional y predisposición del personal • Nivel alto de interacción con los usuarios • Motivación, actitud y aptitud para la mejora continua en el área. • El servicio del departamento cuenta con personal que ofrece un servicio de calidez. • Apoyo y relación con los demás departamentos e instituciones que están inmersa al área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios comprometidos con la matriculación de sus vehículos y motos. • Demanda del servicio por usuarios de otros cantones aledaños.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de climatización en el área • Demora en el sistema automatizado de turno para el usuario en el Área de Dirección de Tránsito. • Poca capacitación para servidores públicos. • No hay un espacio para realizar los pagos de trámite en la misma Área de Dirección de Tránsito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios de las políticas municipales con los nuevos gobernantes electos

Gráfico 18 FODA
Fuente: Elaboración propia

4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

En esta última fase por medio de los resultados obtenidos de la evaluación del servicio de atención al usuario en el Área de dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, se constató deficiencia con respecto a lo investigado, por esta razón, se elaboró un plan de mejora para luego realizar la respectiva sociabilización con los involucrados de la institución.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN TOSAGUA**

ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA**

RESPONSABLE:

KAREN ALEJANDRA CHÁVEZ BRIONES

AÑO – 2020

4.3.1. INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejora se aplicará al Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua para mejorar e innovar por medio de una guía adecuada que permita dar soluciones a falencias que sobresalen dentro de la institución pública. De acuerdo con López, García, Monter y Cobas (2015) un plan de mejora cuando se llega a la fase del proceso de cambio es preciso tomar decisiones partiendo siempre de la realidad y cultura de cada institución, y orientarse hacia su transformación.

Por ello, es importante que se brinde atención de calidad a todos los usuarios que hacen uso de los distintos servicios que ofrecen las instituciones públicas del país, para que haya la satisfacción de las personas que realizan algún trámite en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

4.3.2 OBJETIVO

- Diseñar estrategias para la mejora de los servicios ofertados en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua.

4.3.3 RESPONSABLES

- Área de Dirección de Tránsito Municipal del cantón Tosagua.

PLAN DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
<p align="center">Falta de climatización en el área</p>	<p>Incorporar en el área de tránsito equipos de climatización</p>	<p>- Adquisición de equipos de climatización en el área de tránsito.</p>	<p>-Envío de un oficio para la compra de equipos de ventilación en el área de tránsito por parte del director encargado dirigido para el director financiero.</p> <p>-Aprobación presupuestaria para la compra de equipos de climatización.</p> <p>-instalación de los equipos de climatización en el área de tránsito.</p>	<p>-Director del área de tránsito.</p> <p>-Director financiero</p>	<p>-Humano</p> <p>-Económico</p> <p>-Materiales</p> <p>-Tecnológicos</p>
<p>Demora en el sistema automatizado de turno para el usuario en el Área de Dirección de Tránsito.</p>	<p>Actualizar el servicio del Sistema municipal cabildo</p>	<p>- Actualización del sistema del área de tránsito existente con una versión mejorada</p>	<p>-Envío de un oficio para dar a conocer el problema que se enfrenta con el sistema existente, al departamento de Tecnologías del GAD, por parte del director del área de tránsito.</p> <p>-Aprobación y resolución del oficio</p> <p>-Instalación y actualización del sistema en el área de tránsito.</p>	<p>-Director del área de tránsito.</p> <p>-Director de financiero</p> <p>-Director de Tecnología del GAD.</p>	<p>- Económico</p> <p>-Humano</p> <p>-Material</p> <p>-Tecnológico</p>

Poca capacitación para servidores públicos.	Mejorar la atención al usuario por parte de los servidores públicos de área.	-Capacitación a servidores públicos del área de tránsito.	-Seminario personal sobre atención al usuario -Talleres sobre atención al usuario -Evaluación al personal capacitado	-Director del área de tránsito. Recursos Humanos -Financiero	-Humano -Material -Financiero -Tecnológico
El Área de Dirección de Tránsito no dispone con un espacio para realizar los pagos respectivo de trámites.	Incorporar un espacio de pago para que los usuarios cancelen en el área de tránsito.	- Adecuación de espacio de cobro en el área de tránsito.	-Envió de un oficio para la adecuación de espacio de cobro en el área de tránsito por parte del director encargado dirigido para el director financiero del GAD. -Aprobación presupuestaria para la adecuación de espacio. -Acomodamiento de espacio en el área de tránsito.	-Director del área de tránsito. -Director financiero	-Humano -Económico -Materiales -Tecnológicos

Gráfico 19 Plan de Mejora
Fuente: Elaboración Propia

4.3.4. SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La sociabilización del plan de mejora se realizó con el director del Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, el mismo que recibió de manera positiva las propuestas de la investigación, el funcionario además indicó que alcanzar estas mejoras beneficiara directamente a la institución y usuarios. Por lo tanto, el plan de mejora con cada uno de los objetivos establecidos ayuda en la gestión administrativa de la institución.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Para conocer el diagnóstico en el Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, se aplicó entrevista al director donde mencionó que el área está relacionada principalmente con las competencias de matriculación vehicular que consiste en facilitar los procesos de revisión anual en los trámites de transferencia y dominio, cambio de propietario en especie, actualización de datos (motos, carros públicos y privados) entre otros.
- Al aplicar el modelo SERVQUAL se constató falencias mediante encuesta aplicada a los usuarios que hacen uso del servicio del Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, tales como; falta de climatización con el 53%, poca capacitación para servidores públicos con un 53 %. Así mismo con en el análisis FODA, se determinaron debilidades como la demora en el sistema automatizado de turno para el usuario y la falta de espacio para realizar los respectivos pagos dentro del área.
- El plan de mejora estuvo direccionado para proponer estrategias, objetivos y actividades en el Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, con el fin de disminuir aquellas debilidades que no contribuyen de forma efectiva en la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es muy importante que el Área de Dirección de Tránsito del cantón Tosagua, siga realizando un diagnóstico continuo con relación a los servicios que ofrecen diariamente a los usuarios en los diferentes trámites que realizan. De tal forma, se sientan satisfecho por la atención que perciben por parte del personal administrativo de la institución.
- Que se implemente la evaluación del servicio en el Área de Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, de forma periódica para obtener un diagnóstico oportuno, que permita mejorar la situación actual del área mediante la aplicación de estrategias.
- El plan de mejora debe ser considerado por el director del Área de Dirección de Tránsito del GAD Municipal del cantón Tosagua, para que se realice un seguimiento constante mediante indicadores de gestión y de esta manera dar cumplimiento a los objetivos institucionales previamente establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, K. y Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito. Revista Intangible Capital. 479-497. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Anguera, T., Hernández, A., Morales, V., y Pérez, R. (2016). Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil. Revista Redalyc. Murcia, ES. 15(1), p. 145. Recuperado en file:///C:/Users/user/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_227038699014%20(1).pdf
- Arciniegas, J y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 8(1),26-36. ISSN: 2219-7168. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449852109003>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2018) Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Decreto legislativo. Montecristi, Manabí, Ecuador
- Blanco, R. (2015). Estrategia para el tratamiento evaluativo de los estudiantes que ingresan en la educación preuniversitaria. EUMED. Recuperado en <http://www.eumed.net/librosgratis/2011b/958/TRATAMIENTO%20EVALUATIVO%20DE%20LOS%20ESTUDIANTES%20QUE%20INGRESAN%20EN%20LA%20EDUCACION%20PREUNIVERSITARIA%20INTRODUCCION.htm>
- Brito, M. (2018). EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR provincia de Manabí. P 48-49. Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/759/TAP116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabana, Segundo; Cortés, F, Contreras, F & Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. Información tecnológica, 31(2), 103-

116. Recuperado https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext

Cabrera, C; Jaramillo, J. (1995). Estadísticas inferencias. Loja.EC

Cáceres, M. (2015). La vulneración de los derechos de los servidores públicos por la compra de renuncias en el sector público ecuatoriano (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://docplayer.es/70544897-Universidad-central-del-ecuador-lavulneracion-de-los-derechos-de-los-servidores-publicos-por-la-comprade-renuncias-en-el-sector-publico-ecuadoriano.html>

Cadena, J; Vega, A; Real, I; Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. V, núm. 17, 2016, pp. 41-60 Universidad de Carabobo Carabobo, Venezuela Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>

Calvo, J; Pelegrín, A; Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos de la Dirección; 12(1):96-118, 104. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Cando, G. (2015). "Elaboración de un plan de emergencia contra incendios para la Infraestructura física de la planta de mantenimiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Napo". (tesis de pregrado). Riobamba-Ec.

Cárdenas, J. (2017). La representación social de instituciones públicas de índole política en la ciudadanía del estado de Colima Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000100055

Cardona, N; Calderón, G. (2010). Confianza en las interacciones del trabajo investigativo. Un estudio en grupos de investigación en una universidad pública colombiana Cuadernos de Administración, vol. 23, núm. 40, enero-junio, 2010, pp. 69-93 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia Recuperado. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982003>

Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Cajamarca. Peru.

- Cervantes, V; Stefanell, I; Peralta; P y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institucion de educacion superior en la ciudad de Barranquilla. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039/4932>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur. 14. (1). p 4. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos. P 48-49. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2014). Protocolo General de Atención al Usuario. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjBoqu12KfnAhXJjVkJHVMyB6gQFjADegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.defensoria.gov.co%2Fattachment%2F800%2FProtocolo%2520General%2520de%2520Atenci%25C3%25B3n%2520al%2520Usuario.pdf&usq=AOvVaw2qhz60t4G7XoXsamVYNcfX>
- Díaz, V; y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Revista Redalyc. Bogotá, CO. 14(1), p. 115-121. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Doimeadiós, Y y Rodríguez, E. (2015). Un análisis comparado de eficiencia y eficacia en el sector público en Cuba. Economía y Desarrollo, 155(2),44-59. ISSN: 0252-8584. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4255/425543135004>
- Félix, M; Ormaza, M; y Palacios, W. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2017/5813-1516634369.pdf>
- Fernández, J. (2016). Derecho Administrativo. Universidad Nacional Autónoma de México - Instituto de Investigaciones Jurídicas, Secretaría de Cultura - Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México.
- GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado). (2017). Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/6979185.pdf>

- GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado). (2020). Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1wLeVI0Cw3qEWzd8psMzxssLNdzgq255q/view>
- Garófalo, A. (2015). Manual de estrategias para mejorar la atención usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo – Los Ríos. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/TUBADM0022015.pdf>
- Gonzales. (2015). El método y la medicina de grupos. Revista Scielo, 41(4), p. 684-689. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v41n4/spu13415.pdf>
- Guerrero, R; Ojeda, M; y Olivia, T. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. Revista Scielo, 38(2), p. 12. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v38n2/en_0102-6933-rgenf-1983-144720170267458.pdf
- Hernández, C; Parra, V; Rivera, D; Román, C; Santamaría, A. (2009). Calidad en el servicio de ventanilla del trámite de BIDE percibido por los usuarios en la red de sucursales. Tipos de evaluación. <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/6130/1/CALSER VENTANILLA.pdf>
- Hernández, P. (2018). La importancia de la satisfacción del usuario. Revista Ciencias de la Información. 34(8), 2-4. México.
- Hernández, P. Parejo, I. y Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Recuperado https://www.researchgate.net/publication/327197050_Gestion_de_la_calidad_elemento_clave_para_el_desarrollo_de_las_organizaciones
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta.me.pdf;jsessionid=281D225ADA3B7EF34AAC949E254E5A16?sequence=1>
- Ibarra A. (2016). Características de los servicios públicos para medir la satisfacción en el usuario. Revista Dialnet. 23(8), 12-24.
- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (ANRCTTTSV, 2014). Registro Oficial Suplemento 398. Lexis.

- Recuperado en <http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/04/LEYORGANICADETRANSPORTETERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Lázaro, I; Martínez, J; y Rodríguez, S. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. *Revista Scielo*. (40)4. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- León, J; y Báez, W. (2017). Modelo de evaluación de la calidad en servicios. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2017/170756.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público. (LOSEP). (2018). Servidoras y servidores públicos. Recuperado de: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>
- López, L. (2018). La búsqueda bibliográfica: componente clave del proceso de investigación. *Revista Redalyc*. Bueno Aires, AR. 24(115), p. 2. Recuperado de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/6.pdf>
- López, O, García, J, Monter, I y Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014
- López, R. (2015). La calidad total en la empresa moderna. Cochabamba, BO. *Revista Redalyc*. 8(2). 67-81. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Maggy, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios. Tesis de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Mariño, S. (2016). Los métodos de inferencias en la construcción de un sistema cognitivo artificial
- Mendoza, A. (2017). El Servicio Público de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos en el municipio de Atlacomulco, Edo de México. Una propuesta de mejora. Tesis. Lic. Ciencias Políticas y Administración Pública. Toluca-México. ME. p 6-18
- Ministerio de Trabajo. (2018). Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/MODELO-ECUATORIANO-DE-EXCELENCIA-MDT.pdf>

- Montoya, I. (2016). Auditoria de Gestión al departamento de talento humano para medir la eficacia y eficiencia en la selección del personal de la Dirección de Salud de Pastaza, en la ciudad de Puyo de enero a diciembre del 2013. Puyo, Pastaza, Ecuador. Tesis. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2690/1/TUPCYA001-2016.pdf>
- Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/960/96049292007.pdf>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. Revista Redalyc. Maracaibo, VE. 21(2), p. 112. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Nowell, C. (2015). Capacitación y Servicio al Cliente. (Tesis de Pregrado); Universidad –Rafael Landívar, Guatemala.
- Núñez, E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVII, núm. 1, enero-marzo, 2011, pp. 156-166 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022755013>
- Pablos, J; Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas Gestión y Análisis de Políticas Públicas, núm. 10, julio-diciembre, 2013, pp. 1-18 Instituto Nacional de Administración Pública Madrid, España Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281530486001>
- Paredes, K. (2018). Análisis a la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario. (Tesis de Pregrado). Esmeralda- Ecuador
- Peñafiel, W. Borja, E. Regnault, M (2017). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4648/1/Jerez%20Pe%C3%B1afiel%20Walter%20Humberto.pdf>
- Pinelo, L. 2018. Feria de las ciencias, la tecnología y la innovación. Recuperado de https://feriadelasciencias.unam.mx/files/Feria26_Instructivo.pdf

- Poitevin, R. y Tumino, C. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes. *Revista Redalyc*. 12(2), p. 63-84 Madrid, ES. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- Ponce, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 12, núm. 1, enero-junio, 2007, pp. 113-130 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>
- Puebla, G. M. (2017). Guía para la Elaboración del Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Gobierno Municipal de Puebla, Zaragoza, México.
- Reglamento General para la aplicación de la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial (2015). Art.30. Recuperado de <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/REGLAMENTO-GENERAL-PARA-LA-APLICACION-DE-LA-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TR.pdf>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200207&script=sci_arttext
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>
- Sánchez, G y Quispe, D. (2018). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revistas Bolivarianas*, 10, p. 490. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a09.pdf
- Secretaria General de la Gobernación. (2018). Calidad en los servicios públicos. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Solano, A. (2015). Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Quinindé provincia de esmeraldas. P 72. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/1234_56789/1292/1/60297_1.pdf

- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista Scielo. 7(3). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
- Tamayo, N; Tabares, L. (2018). Servicios públicos. Centro de Estudios de la Administración Pública, Universidad de La Habana, Cuba. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322018000100007&script=sci_arttext&lng=en
- Tapia, M. (2016). El Capital Intelectual Factor Elemental para la Calidad de Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, vol. 7, pp. 5-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449846022001.pdf>
- Tobar, M. (2018). Estrategia de fidelización de los clientes de telefonía móvil de la corporación nacional de telecomunicaciones regional 3 a través de la aplicación del modelo SERVQUAL.(Tesis de Posgrado).Riobamba- Ecuador.
- Tonato, B. (2017). La calidad de los servicios públicos en Ecuador. Recuperado en <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Torres, M; Vásquez, C, (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium, vol. 18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Torres, M; Vásquez, C; Luna, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público Compendium, vol. 14, núm. 27, julio-diciembre, 2011, pp. 39-59 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>
- Vergara, J; Maza. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias Revista Facultad de Ciencias Económicas, p. 95-103 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>
- Villa, J. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Barcelona: Profit Editorial.
- Villa, H; Cando, A; Alcoser, F y Ramos, R. (2017). Calidad de los servicios públicos. Recuperado de [ojs.3ciencias.com > index.php > article > view > pdf_49](https://ojs.3ciencias.com/index.php/article/view/pdf_49)
- Viteri, E. (2015). Evaluación de desempeño del personal administrativo y de servicio; y su incidencia en la atención al usuario de los Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal en Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1959/1/TUTEQ-0006.pdf>

Zambrano, J. (2018). La Eficiencia, Eficacia y Calidad y su Incidencia en el Fortalecimiento del Área Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone Periodo 2017. (Tesis Pregrado). Jipijapa -Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1. OFICIO


 República del Ecuador
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ
 Carrera de Administración Pública


ESPAM MFL

Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2020-335-OF
 Calceta, 7 de Septiembre de 2020

ASUNTO: Solicitud de Autorización para desarrollar trabajo de titulación.

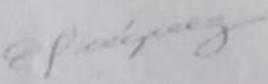
Señora
 Elba Violeta González Álava
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA
 Tosagua.-

Señor Alcaldesa:

De acuerdo a oficio s/n con fecha 7 de septiembre del presente año, suscrito por **Chávez Briones Karen Alejandra** con C.I. 131362483-3, estudiante de décimo semestre de nuestra carrera, solicito a usted muy respetuosamente se brinde las facilidades necesarias para desarrollar el trabajo de titulación "EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA".

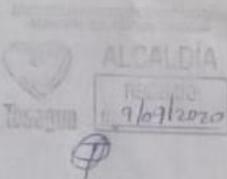
De ser aprobada la solicitud proponer fecha para la obtención de la información a través de las herramientas tecnológicas.

Atentamente,


Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA


ESPAM MFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ
 DIRECCIÓN
 CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EDM/igc


 ALCALDÍA
 TOSAGUA
 RECIBIDO
 7/9/2020

1/1

Oficinas Centrales
 Calle 10 de agosto y Granda Centeno
 Telf.: (05) 2685 134/156
 rectorado@espam.edu.ec

Campus Politécnico
 Sitio el Limón, Calceta
 Telf.: (05) 3028904/3028838
 www.espam.edu.ec

ANEXO 2. OFICIO

GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN
Tosagua
1975 - 2021

MEMORANDO 0858-SG-GADMCT-2020

Tosagua, 10 de Septiembre de 2020

De: Ab. María Cristina Almeida Vera
SECRETARIA GENERAL.

PARA: Lcdo. Teddy Palacios Cano
**DIRECTOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN TOSAGUA.**

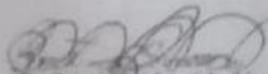
**ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA DESARROLLAR TRABAJO
DE TITULACION.**

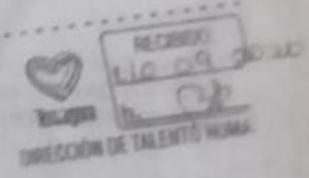
Adjunto al presente encontrará el oficio No. ESPAMMFL-CAP-2020-335-OF, suscrito por Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán, DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA, quien solicita se brinde las facilidades necesarias a la estudiante CHAVEZ BRIONES KAREN ALEJANDRA, para desarrollar el trabajo de titulación "EVALUACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO EN EL AREA DE TRANSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TOSAGUA". Ante lo expuesto, por autorización de la Señora Elba González Álava, Alcaldesa del Cantón Tosagua, sírvase analizar la posibilidad de la misma y de ser aprobada la solicitud sírvase proponer la fecha para la obtención de la información a través de las herramientas tecnológicas, tal como lo solicitan en el documento adjunto.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,




Ab. Cristina Almeida Vera
**SECRETARIA GENERAL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
TOSAGUA**



ANEXO 3. FORMATO DE ENTREVISTA

Objetivo: Conocer mediante el punto de vista interno las fortalezas y debilidades sobre la prestación del servicio brindado en la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.

RESPONSABLE: Karen Chávez Briones

Entrevistado:

1. ¿El servicio brindado por la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Municipal del cantón Tosagua es?
2. ¿De qué manera puede usted detectar si los servicios a su cargo se están brindando con calidad?
3. Entre los aspectos más sobresalientes que podamos resaltar de un servicio con calidad están los tiempos de espera, la infraestructura, la calidez y la pronta respuesta ¿Cómo podemos mencionar que se encuentra este departamento en relación a los factores antemencionados?
4. A consideración propia como puede mencionar si los espacios físicos y los medios tecnológicos en donde se desarrollan las diferentes actividades de la dirección ¿Se encuentran adecuados para brindar un buen servicio de calidad?
5. Qué estrategias o elementos cree usted que serían fundamentales para potenciar y mejorar el servicio ofertado por parte de la Dirección Municipal de Tránsito del cantón Tosagua.

Estudio sobre la atención del servicio brindado a los usuarios del Área de la Dirección de Tránsito del GAD de Tosagua.

ANEXO 4. CUESTIONARIO SERVQUAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario del modelo SEVQUAL que le presentamos a continuación contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre esta área. En donde debe trazar un círculo alrededor de cualquier número que represente sus convicciones como usuario y sus perspectivas.

CUESTIONES SOBRE EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE TRÁNSITO	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Indiferente	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. Las instalaciones físicas de esta área son atractivas.					
2. Esta área tiene equipos tecnológicos modernos.					
3. Cuenta con un ambiente armónico y climatizado					
FIABILIDAD					
1. El jefe domina el área en donde se desempeña.					
2. Los servidores de ventanilla del área dominan correctamente los equipos tecnológicos.					
3. El comportamiento de los servidores públicos manifiestan confianza en los usuarios.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1. Los horarios de atención son convenientes para todos los usuarios.					
2. El servidor público demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.					
3. El servidor público demuestra igualdad para todos sus usuarios					
SEGURIDAD					
1. ¿Las instalaciones del área contemplan seguridad de prevención como; incendios, robos, inundaciones?					

2. ¿El servicio que brinda el guardia de seguridad en el GAD es?				
EMPATÍA				
1. ¿La confianza que brinda el jefe en el área de tránsito a los usuarios es?				

ANEXO 5. FOTOS

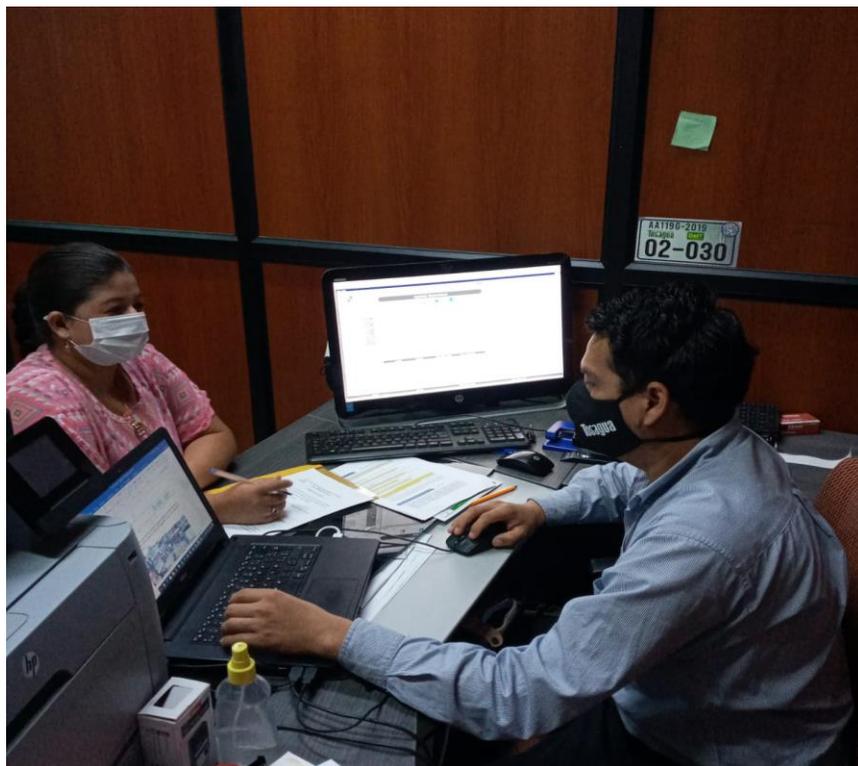


Gráfico 20 Entrevista a director



Gráfico 21 Encuesta a usuarios



Gráfico 22 Encuesta a usuario