



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

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN
LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**

AUTOR:

BRITO DONOSO MARÍA GABRIELA

TUTOR:

ING. ROSSANA TOALA MENDOZA, Mg.

CALCETA, MAYO 2018

DERECHOS DE AUTORÍA

Brito Donoso María Gabriela, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
MARÍA G. BRITO DONOSO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Rossana Dolores Toala Mendoza, certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por Brito Donoso María Gabriela, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

sd

.....
ING. ROSSANA D. TOALA MENDOZA, Mg

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada y sustentada por Brito Donoso María Gabriela, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Eco. Ernesto Guevara Cubillas, M.Sc.
MIEMBRO

.....
Licdo. Norge Guerrero Briones, Mg.
SECRETARIO

.....
Ing. Marys Iriarte Vera, Mg.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme las puertas de la enseñanza, también me gustaría agradecer a los profesores por haberme dado su confianza, apoyo y dedicación que con la luz de sus conocimientos iluminaron mi mente para poder llegar a la meta.

Agradezco a todos y cada una de las personas u organizaciones que de una u otra manera ayudaron indirectamente para alcanzar este logro.

.....

MARÍA G. BRITO DONOSO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional.

A mis hijos, Carmelina, Jorge y Gabriel por darme su apoyo y ayudarme a seguir adelante, y por creer en mí capacidad para conseguir esta anhelada meta.

Antonio Laaz esa persona incondicional que está siempre a mi lado, por ser quien escucha cada una de mis historias, por darme esa motivación de superación cada día, cada una de tus palabras de apoyo de aliento de amor las llevo grabadas en mi corazón, agradezco tu amor tu cariño incondicional y sincero.

A mis verdaderos amigos y compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

.....

MARÍA G. BRITO DONOSO

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO GENERAL	vi
INDICE DE TABLAS GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. CALIDAD.....	6
2.2. CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	9
2.2.1. EFICIENCIA	11
2.2.1. EFICACIA.....	11
2.3. EVALUACIÓN	12
2.3.1. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN D ELOS CLIENTES.....	13
2.4. DIAGNÓSTICO	13
2.5. SERVICIO PÚBLICO.....	13
2.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	15
2.6. SERVIDOR PÚBLICO	16
2.7. EL USUARIO, PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS.....	17
2.8. MATRIZ SERVQUAL	18
2.9. PLAN DE MEJORAS	21
2.10. MARCO LEGAL.....	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLOGICO	24
3.1. UBICACIÓN	24
3.2. DURACIÓN.....	24
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	24
VARIABLE DEPENDIENTE:	24

VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	24
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	25
- INVESTIGACIÓN DE CAMPO	25
- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	25
3.5. MÉTODOS.....	26
- MÉTODO INDUCTIVO.....	26
- MÉTODO DEDUCTIVO	26
3.6. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 27	
- OBSERVACIÓN.....	27
- ENCUESTA	27
- ENTREVISTA	27
- DIAGRAMA CAUSA – EFECTO	28
3.8. PROCEDIMIENTOS.....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
PLAN DE MEJORAS.....	44
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS.....	59

INDICE DE TABLAS GRÁFICOS Y FIGURAS

Cuadro 2.1. Principios de la gestión de calidad.....	8
Cuadro 2.2. Dimensiones de la matriz servqual.....	19
Cuadro 2.3. Marco Legal.....	22
Cuadro 4.1. Dimensión matriz servqual.....	31
Cuadro 4.2. Propuesta de Mejora.....	46
Cuadro 4.3. Estrategias y acciones para la mejora del servicio.....	47
Figura 1. Hilo conductor de la investigación.....	6
Figura 2. Servicios de la Dirección Municipal de Transporte del cantón Bolívar.....	31
Gráfico 4.1. Disponibilidad de equipos y materiales.....	33
Gráfico 4.2: Elementos materiales adecuados.....	34
Gráfico 4.3. Instalaciones físicas aptas.....	35
Gráfico 4.4. Respuesta pronta ante una necesidad.....	36
Gráfico 4.5. El servidor inspira confianza y seguridad.....	37
Gráfico 4.6. Igualdad en el trato a los usuarios.....	38
Gráfico 4.7. Organización por parte del servidor.....	39
Gráfico 4.6. Ofrece soluciones convenientes a los usuarios.....	40
Gráfico 4.7. Forma de atención.....	41

RESUMEN

La evaluación a los servicios prestados por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, tuvo como finalidad la valoración de las percepciones y expectativas, para ello se procedió a realizar una entrevista al jefe, quien brindo información sobre los procesos desarrollados en esta instancia, además de los involucrados, las funciones, planes y proyectos, destinados a una gestión eficiente con miras a la mejora de calidad y seguridad de la ciudadanía. Posteriormente, se diseñó el constructo para la realización de encuestas a los usuarios, quienes a través de la escala de Licker reflejaron el nivel de satisfacción del servicio percibido, así como también situaciones adversas, las cuales por medio de un plan de mejoras y estrategias permitirán posibles soluciones, y reflejará una sólida gestión pública, basada en los principios de calidad, calidez, eficiencia y eficacia.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, matriz servqual, percepciones, expectativas.

ABSTRACT

The evaluation of the services provided by the Municipal Directorate of Land Transportation, Traffic and Road Safety of the Bolívar canton, aimed at assessing the perceptions and expectations, for which an interview was conducted with the chief, who provided information on the processes developed in this instance, in addition to those involved, functions, plans and projects, aimed at efficient management with a view to improving the quality and safety of citizens. Subsequently, the construct was designed to carry out user surveys, which through the Licker scale reflected the level of satisfaction of the perceived service, as well as adverse situations, which through a plan of improvements and strategies will allow possible solutions, and will reflect a solid public management, based on the principles of quality, warmth, efficiency and effectiveness.

KEYWORDS

Evaluation, servqual matrix, perceptions, expectations

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las exigencias para las organizaciones públicas son cada vez mayores, por tal razón, la innovación en la gestión de sus procesos debe ser continua, facilitando el cumplimiento de las demandas y necesidades de la ciudadanía, siendo los usuarios, quienes pueden catalogar el servicio percibido, en referencia a las percepciones y expectativas dadas. El artículo 227 de la Constitución de la República (2008), declara, 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.

Con base a lo estipulado en la Carta Magna, se puede decir que la calidad en el servicio poco a poco ha tomado una gran importancia en las entidades y organismos; lo cual ha conducido a establecer mecanismos de control y evaluación que permitan conocer si la función desempeñada por los servidores públicos, cumple con los objetivos institucionales planteados. Fernández *et al.*, (2008) mencionan, que la gestión pública adoptado decisiones estratégicas orientadas a la obtención de resultado; utilizando objetivos de output, indicadores de rendimiento o gestión, pagos en relación con los resultados y medidas de mejora de la calidad, tratando de alcanzar una estructura institucional flexible que favorezca al usuario y brinde un servicio basado en las necesidades de la colectividad.

De acuerdo a la Secretaria Nacional de Administración Pública, SNAP (2013) el Ecuador ocupa el sexto lugar en eficiencia del servicio público a nivel regional, así lo demuestra el informe elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizado entre 2011 y 2015. Sin embargo, a pesar de que existe una normativa para regular la gestión del sector público (LOSEP), en cuanto al servicio al ciudadano, sorprende por consiguiente el hecho de que a diario se observen los bajos índices de satisfacción en las entidades que lo componen.

Moyado (2011) señala, que gestionar la calidad de un servicio público en una institución, implica adaptar los instrumentos gerenciales correspondientes, para que de una manera organizada y planificada la organización obtenga resultados favorables a sus objetivos. No obstante, es frecuente escuchar a los ciudadanos quejándose por la atención que brindan las entidades públicas, se habla de trámites excesivos y tediosos, de poca capacidad de respuesta, falta de preparación y escasez de información por parte de los servidores para atender los requerimientos del ciudadano.

Por lo cual, es imperioso implementar estrategias que estén basadas en monitorear cada parte de su estructura organizacional, así como también el desempeño, las actividades y el cumplimiento en relación a los recursos designados, para luego establecer metas y proponer cambios que conlleven a una mejora continua, del factor clave dentro de este contexto “el ciudadano-usuario”. Tal como lo indica Huitrón (2013) la nueva gestión pública, orienta el conjunto de técnicas administrativas para obtener servicios públicos de calidad que cumplan con los estándares normativos y las expectativas de los usuarios, también influye, en la labor de los servidores públicos, en términos de conducirlos hacia un proceso de profesionalización y profesionalismo que permita fortalecer la gestión como factor de cambio.

La Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar, departamento adscrito al Municipio, ha dado cambios importantes en la gestión del servicio al ciudadano, promoviendo una de los indicadores de calidad más importantes, organización y seguridad vial; sin embargo, pese al esfuerzo por cumplir con la planificación en obras por las autoridades pertinentes, ha sido evidente el descontento por parte de la colectividad, no solo por las condiciones que presentan actualmente las calles de la ciudad, sino que además por el trato percibido a la hora de solicitar información o realizar un respectivo trámite, ocasionando poca satisfacción en el servicio recibido. Razón que fundamentó el desarrollo de esta investigación, la

cual evaluó las percepciones y expectativas de quienes acuden a la unidad bajo las dimensiones de aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta (ante las demandas del cliente), garantías (aseguramiento o cumplimiento de las mismas), y empatía.

¿La evaluación en el servicio de atención al usuario en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar permite la mejora en los procesos internos?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Las entidades y organismos orientadas a brindar servicios a la colectividad, deben tener conocimientos de las expectativas y percepciones que generan la labor realizada por cada uno de los actores que lo componen (talento humano, infraestructura, capacidad de respuesta, entre otros), siendo fundamental para ello, evaluar desde el punto organizacional y de creación de valor al usuario, la condiciones actuales, bajo esta primicia, se justificó la investigación de la siguiente manera.

A nivel institucional al evaluar aspectos como, empatía , capacidad de respuesta, confiabilidad, se logró identificar las fallas en el proceso de atención al cliente brindadas actualmente en Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

En el ámbito socioeconómico, la evaluación de la calidad no solo remite a la fidelización de los clientes-usuarios, además, brinda la oportunidad de reflejar una cultura organizacional basada en la satisfacción de la ciudadanía, puesto que al conocer las deficiencias en la prestación del servicio, se diseñaron estrategias de mejoras, para potenciar su gestión.

Legalmente, la Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP (2010), establece en el art. 53, que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios

públicos, deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. Siendo necesario para ello, la continúa evaluación de las percepciones de la colectividad, con base a la eficiencia, eficacia y calidez percibida por parte de los servidores públicos.

Por otro lado, el Art. 3, de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial (2014), menciona que el Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público ajustada a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, con tarifas socialmente justas, y con atención de calidad. Bajo estos parámetros.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el servicio de atención al usuario en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, para la mejora en los procesos internos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar las condiciones de los servicios que brinda la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.
2. Estructurar y aplicar el instrumento de evaluación para valorar la calidad del servicio que brinda la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.
3. Diseñar un plan de mejora para la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación del servicio de atención al usuario mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar permite la mejora de los procesos internos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los conceptos propuestos por diversos autores, los mismos que darán sustento legal, técnico y científico al tema propuesto; estas teorías fueron estudiadas y seleccionadas para establecer concordancias y/o diferencias entre los literatos para después del análisis establecer el correspondiente aporte.

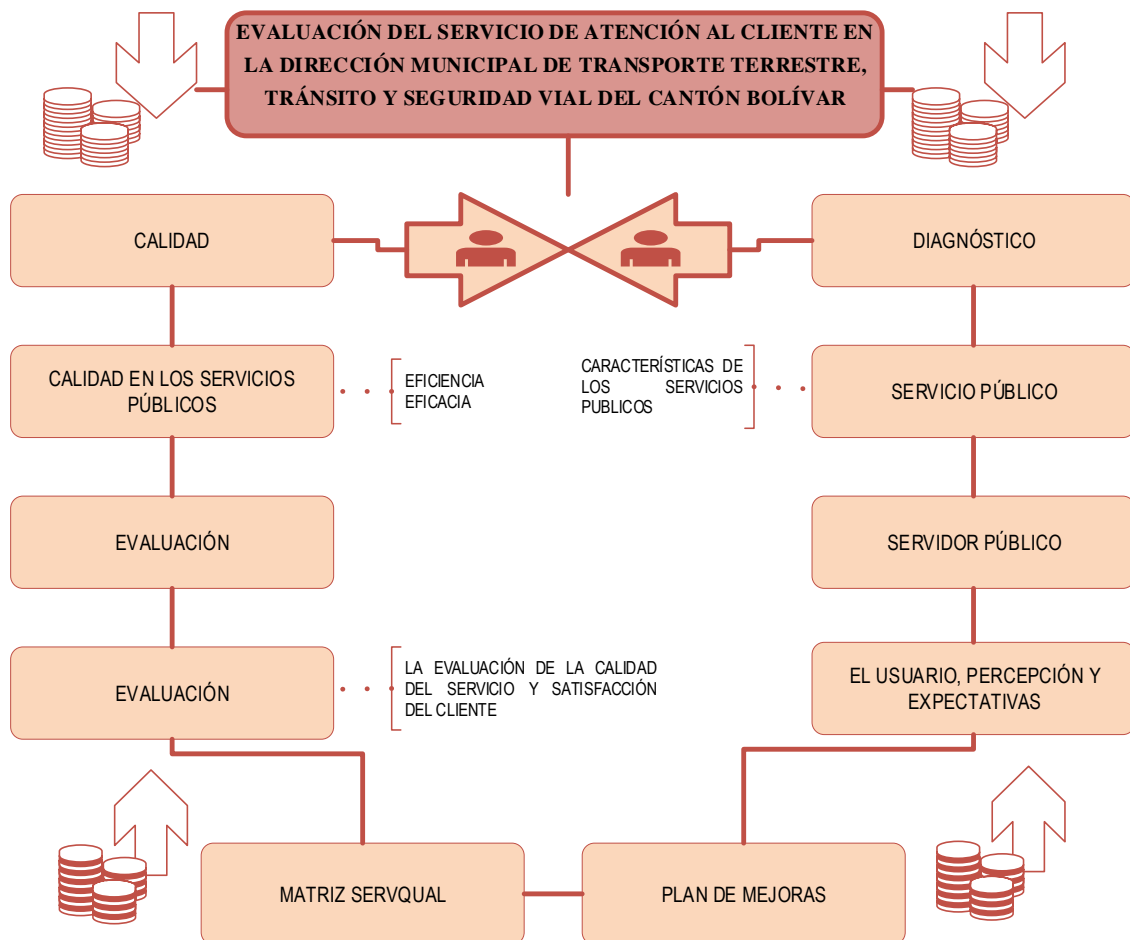


Figura 1. Hilo conductor de la investigación

2.1. CALIDAD

El concepto de “calidad” proviene del latín *qualitis*, conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad (Linás, 2010).

De acuerdo a Morrillo *et al.*, (2011) la calidad se ha constituido en elemento fundamental, representa un aspecto diferenciador, un atributo indispensable de

un servicio determinado, donde la evaluación a dicha calidad se encuentra ubicada en el plano competitivo.

Para Pérez *et al.*, (2015) la calidad es una filosofía coherente orientada a satisfacer de manera permanente las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as internos y externos. Por ello, la organización debe estar mejorando continuamente, con una participación activa y con el compromiso de todos/as, de este modo se logrará alcanzar un aumento del nivel de calidad, que persigue la excelencia, y que va a contribuir en la mejora de vida de los/las ciudadanos/as.

Martín (2012) señala, que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. López y Pérez (2014) argumentan, que la calidad constituye el éxito de toda institución, se trata de hacer bien las cosas, de que el que recibe el servicio opine igual y esté satisfecho. En sí la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de las personas, la calidad aparece como un factor clave en el desarrollo de la sociedad actual.

Giuseppe *et al.*, (2012) sostienen, que la calidad está asociada a todo el proceso de formación del servicio. El proceso consiste en una serie de actividades conectadas entre sí que buscan la consecución de resultados determinados que pueden ser: productos acabados o servicios prestados, o sea, actividades correlacionadas para la solución de problemas, alcanzando uno o más efectos.

La calidad son todas las acciones, encaminadas a la satisfacción al usuario, la cual busca la solución total de una problemática y si no se logra, pide que los elementos que se encuentran inmersos en todo este proceso sean de suficiente confort, con la tecnología necesaria, que cumpla y llene sus expectativas y/o la calidez y claridad con la que el personal inmerso en el proceso de atención lo trate y resuelva sus necesidades (Miranda *et al.*, 2014).

De acuerdo a lo planteado por la ISO (2010) citado por Sotelo (2016) los ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora del desempeño son:

Cuadro 2.1. Principios de la gestión de calidad

PRINCIPIOS	CONTEXTO
Enfoque al cliente	Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
Liderazgo	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
Participación del personal	El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
Enfoque basado en procesos	Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
Enfoque de sistema para la gestión	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.
Mejora continua	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fuente: Sotelo (2016)

La calidad en términos generales, es el grado de cumplimiento de estándares específicos en un servicio o producto, reconocidos por sus clientes, consumidores o usuarios como la medida que satisface las necesidades previamente establecido un diagnóstico.

2.2. CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La calidad del servicio se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben (González, 2015).

Gallardo y Grajón (2014) sostienen, que la calidad constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública, a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Para García *et al.*, (2013) la calidad percibida del servicio es el predictor más importante de la lealtad, seguido del valor percibido y por último, de los beneficios de la confianza. Por esta razón, y debido a la creciente importancia otorgada a la fidelidad del cliente-usuario, se hace necesaria la evaluación de la percepción de calidad para a posteriori, establecer pautas que mejoren la fidelidad.

Hernández y Pérez (2013) indican, que estas características se circunscriben en tres componentes esenciales del servicio: la esencia del servicio, lo relativo a la resolución y atención de la solicitud de un ciudadano-cliente; el entorno del servicio, en el cual éste tiene lugar; las relaciones del servicio, relativa a los componentes sociales y psicológicos de la relación entre el proveedor del servicio y el ciudadano cliente.

Tumino y Poitevin (2013) destaca que la puntualidad y el trato dado a los clientes como aspectos importantes de la calidad de servicio. Por ello dentro de la definición de calidad, los ingredientes usuales para los servicios son: características, comportamiento, competitividad, rapidez, cortesía, capacidad de proceso, ausencia de errores, conformidad con estándares y procedimientos.

Gutiérrez *et al.*, (2010) sustentan, que para una gestión de calidad, es necesario vincularla con buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario, también implica el desarrollo de técnicas que permitan la productividad y, sobre todo, mejorar el desempeño de los empleados.

Salinas y González (2006) acotan, que los principios de calidad incluyen: ejemplaridad de la dirección, preocupación por la mejora continua, adhesión de todos los profesionales, cambio en la cultura de la organización para introducir y compartir los valores de la preocupación por la mejora, evaluación y planificación de la calidad, rápida circulación de la información, incorporación del punto de vista del cliente, e importancia del cliente interno.

Casermeyro (s.f.) añade, que cuando se habla de calidad y receptividad estamos hablando del nexo que existe entre brindar un buen servicio y la buena atención (a través de su capital humano) que dicho servicio brinda al usuario. Esto significa que no sólo se debe brindar un buen servicio, sino facilitar la accesibilidad de los usuarios a los servicios prestados, pues de nada sirve un servicio eficiente si no se puede acceder a quienes lo brindan, o si cada vez que se accede, el trato es displicente.

La calidad en los servicios públicos, refleja la secuencia de los procedimientos llevados a cabo por los servidores públicos o colaboradores, los mismos que reflejan la eficiencia, eficacia, y calidez en cada una de las funciones designadas, haciendo factible la representación de una gestión pública de calidad

2.2.1. EFICIENCIA

La eficiencia está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar

ese nivel de producción, implica por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos (Ganga *et al.*, 2014).

Se refiere al coste de los resultados deseados; es decir, un programa que alcanza un determinado nivel de resultados al menor coste que la mejor alternativa posible se está desempeñando al nivel más alto de eficiencia. El grado de eficiencia de una actuación está definido por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o, con mayor amplitud, por los servicios prestados (outputs) en relación con los recursos empleados a tal efecto (Barragán y Moreno, 2012).

La optimización de recursos consignados para una actividad, sea esta gerencial, o de operación, se considera como eficiencia, pues provee a la organización una reducción de costes en tiempos o recursos económicos, sin pérdida en su calidad.

2.2.2. EFICACIA

Es la capacidad de establecer y lograr metas preestablecidas mientras que eficiencia (en términos genéricos, únicamente con el fin de distinguirla de la eficacia y sin perjuicio de su posterior e inmediato análisis conceptual pormenorizado) aludirá a la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención del producto o servicio (Eumed, s.f.).

La eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más (Lam y Hernández, 2008).

El cumplimiento de tiempos o períodos establecidos, no solo refleja compromiso a los objetivos planteados, sino que además una organización congruente a la

planificación dada, lo cual permite, el desarrollo de las actividades propuestas, sin desviaciones y recargos de recursos.

2.3. EVALUACIÓN

La evaluación se entiende como el recurso para proporcionar información sobre los procesos, que debe ser valorada después para ayudar a la toma de decisiones de quienes gobiernan o intervienen en los mismos (Careaga, 2001).

Mora (2004) considera que la evaluación es un proceso complejo pero inevitable. Es una fuerza positiva cuando "sirve al progreso y se utiliza para identificar los puntos débiles y fuertes, y para tender hacia una mejora". Las bases de valoración que deben considerarse al evaluar algo son: expectativas de los usuarios, mérito del servicio y hasta qué punto éste es necesario. Además, se deben considerar otros aspectos como la viabilidad y la equidad y si requiere ser comparada, centrándose en un producto o servicio.

Blanco (2015) indica, que la evaluación se caracteriza por ser un proceso sistemático en el que se evidencian dos elementos fundamentales que son los objetivos y el contenido, se enfatiza en la necesidad y a la vez se otorgar un carácter cualitativo en aras de garantizar el seguimiento del diagnóstico.

2.3.1. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de verdad que compone el ciclo de servicio. Mediante la aplicación del mismo se puede realizar un diagnóstico del proceso de servicio pero también facilita determinar las causas fundamentales que provocan los problemas encontrados y provee a la institución de servicio de algunas estrategias que contribuyen a la eliminación de esos problema (Ecured, 2017).

Gallardo y Grajón (2014) mencionan, que la evaluación de la calidad permite comprobar la adecuación de la oferta del servicio a las expectativas del cliente, esto es, valorar la calidad del servicio prestado, ayudar a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades; establecer comparaciones entre competidores u otras administraciones (del mismo o distinto nivel), en términos globales y específicos.

Loureiro y González (2010) concluyen que existen tres componentes comunes en la mayor parte de investigaciones: primero, la satisfacción del consumidor es una respuesta, un juicio emocional o cognitivo; segundo, la respuesta se refiere a un foco específico y, por último, la respuesta se encuentra ligada a un momento específico, como por ejemplo, antes de la adquisición de un bien, tras su adquisición o después de la experiencia del servicio.

La satisfacción del usuario en los servicios, depende de múltiples factores, pero tiene una relación de dependencia de la atención que se otorga con los valores y expectativas de los usuarios, determinando en gran medida el grado de utilización de los servicios, y en los resultados que se obtengan; así mismo, los datos se integran al análisis de estrategias para mejorar los servicios (Salinas y González, 2006).

La evaluación de los servicios prestados dentro de una institución sea esta pública o privada, permite tomar medidas correctivas o potenciar las fortalezas detectadas, haciendo que el conjunto de involucrados, se encaminen a un mismo fin y promuevan la calidad.

2.4. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y

comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles (Rodríguez, 2012).

Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio (Romero, 2012).

El diagnóstico es un estudio que permite identificar los puntos fuertes y débiles de un servicio o proyecto, mostrando su situación actual, problemáticas adyacentes, para luego corregir todas aquellas situaciones que generen inestabilidad o poca satisfacción de sus usuarios.

2.5. SERVICIO PÚBLICO

Son todas aquellas actividades que se realizan de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes. Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña las organizaciones, 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 mejorar sus condiciones de vida (Cordero, 2011).

Chaux (2012) lo define como aquellas actividades que el Estado tiene el deber de prestar a todos los habitantes del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, en forma directa, o mediante el concurso de los particulares, con el propósito de satisfacer las necesidades de interés general que la sociedad demanda.

Las funciones desarrolladas por el sector público pueden agruparse en cuatro grandes categorías: las que garantizan el funcionamiento del marco institucional y legal; las que se dirigen a apoyar la actividad económica; las que tienen como objetivo la mejora de la equidad mediante la garantía de rentas y de acceso a ciertos servicios públicos, y las orientadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Cucarella *et al.*, 2015)

2.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Duque (2005) menciona, que las características diferenciadoras en la prestación de servicios, son las siguientes:

La intangibilidad: la mayoría de los servicios son intangibles, no son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta.

La heterogeneidad: los servicios, especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

La inseparabilidad: en muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles. En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios, esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación (p. 65-66).

Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de la colectividad, basándose en los principios de irrenunciabilidad, accesibilidad sin discriminación alguna, estos deben estar sustentados en brindar asesoría,

competencia por parte de los servidores, capacidad de respuesta a las inquietudes o solicitudes de los usuarios.

2.6. SERVIDOR PÚBLICO

Según el Art. 229. de la Constitución de la República (2008) 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. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables y la ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector, el cual regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Servidor público es quien presta sus servicios al Estado, en la forma y bajo la relación laboral que antes se mencionó con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas legalmente asignadas a aquél (García y Uribe, 2014).

Los servidores públicos deben poseer ciertas habilidades: conocimientos sobre las relaciones interpersonales que les permitan responder a un número infinito de actitudes y situaciones diferentes de los clientes y que, al mismo tiempo les permitan descubrir y dirigir las necesidades de esas personas (Aguilar y Fonseca, 2010)

Los servidores públicos reflejan el ser de la organización, pues a partir de la cordialidad, veracidad, eficacia y eficiencia en los servicios consignados a su función se cataloga la calidad de la institución, lo cual, no solo incide en los resultados de la gestión sino que además en la percepciones y expectativas de los ciudadanos.

2.7. EL USUARIO, PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS

El usuario es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; él es quien determina el nivel de excelencia de una organización (Morales y Carvajal, 2008).

De acuerdo a Vargas *et al.*, (2013) los usuarios toman decisiones basándose en lo que perciben, por tal razón, para saber qué tan satisfechos están con la calidad del servicio, es necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a una variedad de claves informativas, las cuales asocian con el servicio. Así mismo, señala que el conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye el primer y posiblemente más relevante paso en la prestación de un servicio de calidad. Para suministrar servicios que los usuarios perciban como excelentes, es necesario que la organización conozca lo que ellos esperan.

La percepción del usuario se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejando el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos (Martínez *et al.*, 2015).

Gallardo y Grajón (2014) sostienen, que el cliente percibe de manera positiva la existencia de características estructurales como la eficacia y la tangibilidad, sin embargo, el cliente valora más el trato y las competencias de los profesionales. Existen ciertos aspectos percibidos como: largos tiempos de espera, falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort, que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es cómo el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio (Miranda *et al.*, 2014).

Matsumoto (2014) señala que las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el

desempeño de la organización. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Por otro lado, la percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una organización; enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

Las percepciones son indicadores que muestran el nivel de satisfacción en relación a un servicio recibido, tomando como indicadores, la capacidad de respuesta, calidez, infraestructura o espacio físico. Por otro lado, las expectativas, son las condiciones esperadas por la fuente a la cual se le presta el servicio, es decir, las condiciones, el tiempo, la cordialidad que debería tener todo servidor público.

2.8. MATRIZ SERVQUAL

Este modelo, desarrollado por Parasuraman (1985), centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia. El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios. Por su parte, las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea consiste en que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe (Mora, 2011).

El modelo Servqual sugiere la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización constituyen una medida de la calidad de los servicios, y que a la vez la brecha existente entre ambas muestran indicadores fehacientes para mejorar la percepción del cliente respecto a la calidad en el servicio (Guzmán y Cárcamo, 2014).

El modelo SERVQUAL, se centra en el punto de vista del cliente ya que define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y la percepción del desempeño que tiene el cliente con respecto al servicio, de esta forma mide la calidad del servicio a través de la sustracción entre la puntuación que los clientes le dan al desempeño y a las expectativas (Berdugo *et al.*, 2016).

Cuadro 2.2. Dimensiones de la matriz Servqual

MODELO SERVQUAL		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	RELATIVOS A
1. ASPECTOS TANGIBLES	Relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como personas, infraestructura, objetos limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos.	Calidad física o a los aspectos tangibles del servicio.
2. CONFIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa	Concernientes al proceso o calidad interactiva
3. RESPUESTA (ANTE LAS DEMANADAS DEL CLIENTE)	Referente a la capacidad de dar respuesta a las demandas, la buena voluntad de ayudar a los clientes y a la velocidad de respuesta del servicio	
4. GARANTÍAS (ASEGURAMIENTO O CUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS)	Entendido como el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su capacidad de transmitir confianza y seguridad al cliente	
5. EMPATÍA	Concerniente a la capacidad de prestación de una atención personalizada a los clientes	

Fuente: Guzmán y Cárcamo (2014)

Ibarra *et al.*, (2011) mencionan, que las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio

y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. A continuación se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

Brecha 1: evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas.

Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.

Brecha 4: se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.

Brecha 5: esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido (p. 57).

Pineda *et al.*, (2011) señala que el modelo SERVQUAL utiliza la escala de diferencial semántico que va de 1 a 7. Las expectativas y percepciones se valoraron por el nivel de importancia que le otorgan los encuestados a cada uno de los aspectos. En cuanto a las percepciones, 1 indica que se está totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho; y en las expectativas, 1 indica totalmente insignificante y 7 totalmente importante.

La matriz Servqual es una herramienta que evalúa los factores internos, así como los externos, a través de las percepciones y expectativas de sus usuarios, clientes o consumidores, reflejando la situación actual para posteriormente proponer mejoras al servicio o producto.

2.9. PLAN DE MEJORAS

Los planes de mejora se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientado a su mejora continua (Espiñera *et al.*, 2012).

Los planes de mejora permiten disponer de una manera organizada, priorizada y planificada de un conjunto de acciones de mejora que se deben colocar en práctica en una organización ya sea que esta atraviese dificultades o que desee revisar y mejorar los procesos de la empresa. Los planes de mejora ayudan a generar planes de acción que permitan superar las debilidades que presente una organización previa realización de un diagnóstico en el que se haya detectada las debilidades y fortalezas (Caraballo, s.f.)

Carrera (2014) añade características importantes, dentro de los planes de mejora:

- Es un proceso que tiene un principio, pero no tiene fin.
- Las actividades que se deben realizar involucran a todos los miembros de la organización.
- Tiene como finalidad implementar altos estándares de calidad.
- Provoca un notable incremento de la competitividad.

Un plan de mejoras es una herramienta que dispone de estrategias destinadas a solucionar problemáticas encontradas previamente de un diagnóstico o una

evaluación; su objeto es proporcionar y direccionar a la organización a un servicio de calidad.

2.10. MARCO LEGAL

A continuación se detalla el marco legal involucrado en la evaluación del servicio al usuario, prestado por la Dirección de Transportes Terrestre, Tránsito y Seguridad vial.

Cuadro 2.3. Marco legal

LEY ORGÁNICA del servicio PÚBLICO LOSEP(2010)	LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL (2014)
<p>Art. 4.- 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>	<p>Art. 4 .- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación.</p>
<p>Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; - 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; - Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley; - Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias; - 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; - Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones 	<p>Art. 30.- los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.</p>

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores público

- Abandonar injustificadamente su trabajo;
- Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación de servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;
- Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;
- Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;
- Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, unidad adscrita al GAD Municipal del cantón Bolívar.

3.2. DURACIÓN

El desarrollo de la investigación tuvo un lapso de tiempo de 9 meses, período en el cual ejecutaron cada una de las fases y actividades propuestas, para dar posibles soluciones a las problemáticas planteadas.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de los servicios brindados por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Evaluación de los servicios

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación para el desarrollo de la evaluación en los servicios prestados por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar, fueron:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Fue necesaria la investigación bibliográfica, para recabar y analizar información de una serie de documentos como: libros, folletos, tesis, entre otros, los cuales, sirvieron de sustento científico- teórico. Tal, como lo indica Ramírez (2012) la investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente de la investigación.

- INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo permitió estar en contacto directo con el lugar de los hechos y las personas involucradas, facilitando el análisis de las causas y efectos del servicio brindado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar. Ramírez (2012) señala, que la investigación de campo permite realizar un análisis sistemático de los problemas que pueden surgir en la realidad, es decir las necesidades que pueden existir en diferentes sectores, con la finalidad de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, y explicar sus causas y efectos.

- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Mediante la investigación descriptiva se analizaron los resultados obtenidos de la matriz Servqual y el esquema de los gráficos estadísticos, precisando la situación actual en el servicio prestado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar, a través de las percepciones y expectativas de los usuarios- clientes .Cazau (2006) señala que en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas.

3.5. MÉTODOS

Los métodos inductivo, deductivo y analítico, permitieron analizar el contexto entre las expectativas de los usuarios y las percepciones del servicio.

- MÉTODO INDUCTIVO

Se utilizó el método inductivo, mediante el cual, a través de la observación se estudiaron los puntos fuertes y débiles en la atención al usuario - cliente, posteriormente, se determinó sus causas y efectos, y las repercusiones que ha tenido en las percepciones de la colectividad, para luego, diseñar y proponer un plan de mejoras que permita mejorar su gestión. Vásquez (2012) indica, que el método inductivo parte de la observación de hechos particulares, estableciendo un principio general una vez realizado el estudio y el análisis de los fenómenos.

- MÉTODO DEDUCTIVO

De igual forma se aplicó el método deductivo, partiendo de las nociones obtenidas de las causas y efectos del inductivo, logrando determinar las problemáticas adyacentes del entorno de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar. Vásquez (2012) sostiene, que el método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

- MÉTODO ANÁLITICO

Fue fundamental su uso, ya que facilitó el análisis de la matriz Servqual en las dimensiones de aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta (ante las demandas del cliente), garantías (aseguramiento o cumplimiento de las mismas), y empatía; así mismo, permitió sintetizar en el diagrama de causas-efectos las problemáticas más relevantes del estudio. Lopera *et al.*, (2012) sostiene, que el

método analítico permite establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada.

3.6. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- OBSERVACIÓN

Se llevó a cabo la técnica de la observación, permitiendo visualizar de forma directa las problemáticas incidentes en la atención a los usuarios, además de los procesos, calidez en el trato de los servidores, espacio físico, entre otros. Guerra (2013) acota, que la observación establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

- ENCUESTA

Se aplicó la encuesta a la ciudadanía que acude a la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar, obteniendo datos de las percepciones y expectativas de las principales variables que tienen relación directa con los usuarios – clientes. Ruíz (2013) sustenta, que la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

- ENTREVISTA

Se realizó la entrevista al jefe superior de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar, logrando conocer aspectos claves como, quejas, procedimientos realizados por los servidores públicos, funciones, entre otros. Díaz *et al.*, (2013) menciona, que para obtener información en relación con un tema determinado, es fundamental aplicar una

entrevista determinando un orden para su desarrollo, lo que inducirá a la sistematización, facilitando la obtención de datos.

- **DIAGRAMA CAUSA – EFECTO**

Su uso estuvo basado en la representación esquemática de las causas, efectos, y factores influyentes en el servicio prestado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar. De acuerdo a Gándara (2014) una de las técnicas de análisis para ayudar a la solución de problemas es el diagrama de Causa y Efecto, conocido también como Diagrama de Ishikawa, el cual permite analizar los factores que intervienen en la calidad de un producto o servicio a través de una relación de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones entre las causas.

- **MATRIZ SERVQUAL**

Fue necesaria la utilización de la matriz Servqual para diagnosticar el estado actual del servicio brindado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del cantón Bolívar en las dimensiones de aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta (ante las demandas del cliente), garantías (aseguramiento o cumplimiento de las mismas), y empatía, siendo fundamental establecer una escala que permitió identificar el nivel de percepciones de los usuarios- clientes, para luego establecer a través del software Excel el grado de acuerdo a la ponderación dada.

3.8. PROCEDIMIENTOS

FASE 1. Diagnosticar las condiciones de los servicios que brinda la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

En primer lugar, mediante un oficio dirigido a los funcionarios de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se solicitó el permiso necesario para la realización de la investigación, luego se procedió a realizar las entrevistas al jefe de matriculación vehicular y de transporte en seguridad vial, quienes brindaron información sobre los procesos desarrollados en esta instancia, además de los involucrados, las funciones, planes y proyectos, destinados a una gestión eficiente con miras a la mejora de calidad y seguridad de la ciudadanía.

FASE 2. Estructurar y aplicar el instrumento de evaluación para valorar la calidad del servicio que brinda la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

El desarrollo de esta fase consistió, en el diseño del constructo para la realización de encuesta a los usuarios que acuden a la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, los mismos, que proporcionaron a través de la escala de Licker las percepciones y el nivel de satisfacción del servicio percibido con base al diseño de la encuesta. Una vez aplicada la técnica, se procedió a tabular e introducir los datos extraídos en una plantilla de Excel, reflejando la situación actual en las dimensiones antes mencionadas. Por último, a través del diagrama de Ishikawa las causas y efectos observados del entorno evaluado.

FASE 3. Diseñar un plan de mejora para la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

Con los resultados obtenidos, se diseñó un plan de mejoras de acuerdo a las falencias encontradas, proponiendo estrategias que pueden conducir a posibles soluciones, y permitan reflejar una sólida gestión pública, basada en los principios de calidad, calidez, eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para poder percibir el entorno de los servicios prestados por la dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Bolívar, fue necesario implementar técnicas y herramientas para la obtención de información.

FASE 1. DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

En primer lugar, se entrevistó al jefe del departamento el Sr. Fabricio Cobos Garcés, quien sostiene que la dirección es una de las mejores posicionadas a nivel de la provincia, catalogada de esta manera en la evaluación realizada a nivel institucional. Además, señaló que, a través de la observación directa, y el cumplimiento de plazos en los objetivos evalúa el desempeño de sus colaboradores. Recalcó, que el departamento ofrecer servicios de calidad, sin embargo, existen situaciones ajenas a su administración como el sistema de matriculación y la infraestructura, ya que en la actualidad se busca incorporar el centro de revisión de técnicas vehiculares.

Por otro lado, para conocer los servicios de esta dependencia se procedió a analizar el Estatuto Orgánico por Procesos, donde se refleja la estructura organizacional a nivel cantonal, tal como se detalla en la figura 3.

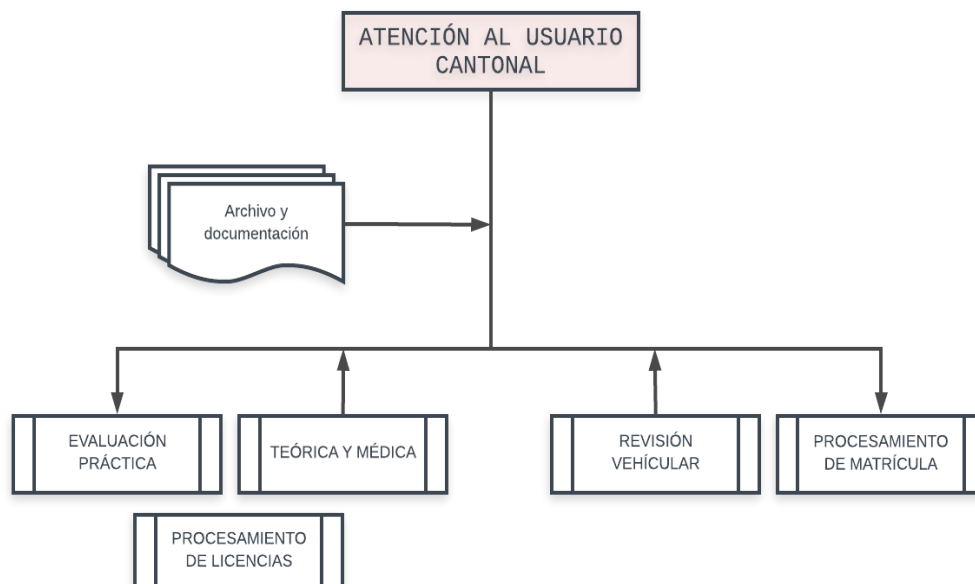


Figura 3. Servicios de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar

FASE 2. ESTRUCTURAR Y APLICAR EL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

La estructuración del instrumento para valorar la calidad del servicio estuvo basada en la metodología propuesta por Tumino y Poitevin (2014) la cual hace énfasis en un conjunto de ítems en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, tal como muestra en cuadro 4.1.

Cuadro 4.1. Dimensiones de la matriz SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Fuente: Cadena *et al.*, (2016)

Luego, se procedió a realizar el cálculo de la muestra tomando como referencia la PEA del cantón Bolívar de acuerdo al censo 2010 (16,768) habitantes, tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{NpqK^2}{(N-1)E^2 + pqK^2} \quad [4.1.]$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (16,768)

p= Posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5

q= Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5

E= Error, se considera el 5%; E=0,05

K= Nivel de confianza, que para el 90%, Z=1,65

$$n = \frac{16,768 (0,5)(0,5)(1,65)^2}{(16,768 - 1)(0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,65)^2}$$

$$n = \frac{4192 * 2,7225}{41.9175 + (0,25)}$$

$$n = \frac{11412.72}{419175 + (0,25) * 2,7225}$$

$$n = \frac{11412.72}{42.598125}$$

$$n = 267$$

- ELEMENTOS TANGIBLES

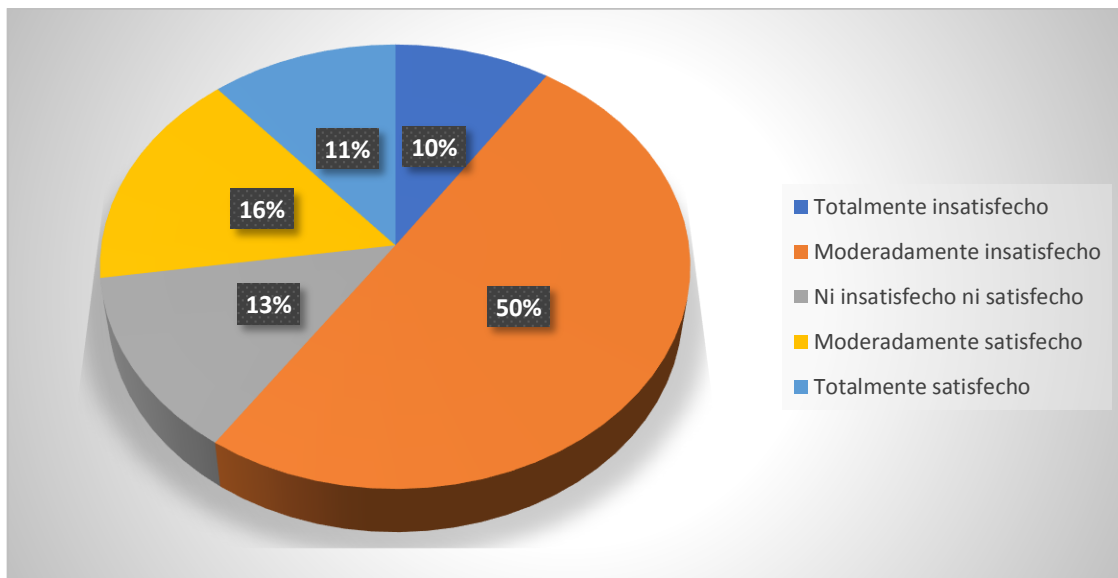


Gráfico 4.1. Disponibilidad de equipos y materiales

ANÁLISIS

En el gráfico 4.1., se puede visualizar que el 50% de los usuarios sostienen que están moderadamente insatisfechos con los equipos y materiales que dispone la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, ya que a su consideración faltan más recursos a la hora de acercarse a realizarse un trámite, un 16% moderadamente satisfecho; un 13% ni insatisfecho ni satisfecho; respectivamente un 11% totalmente satisfecho, y por último un 10% totalmente insatisfecho. Marín *et al.*, (2015) señala que el Estado requiere de bienes materiales, ya sean muebles o inmuebles, para cumplir con la atención de los servicios públicos básicos para la población, por lo que requiere de los medios para alcanzar sus propósitos, ya sea equipo de cómputo, mobiliario, vehículos, aviones, maquinaria especializada, entre otros.

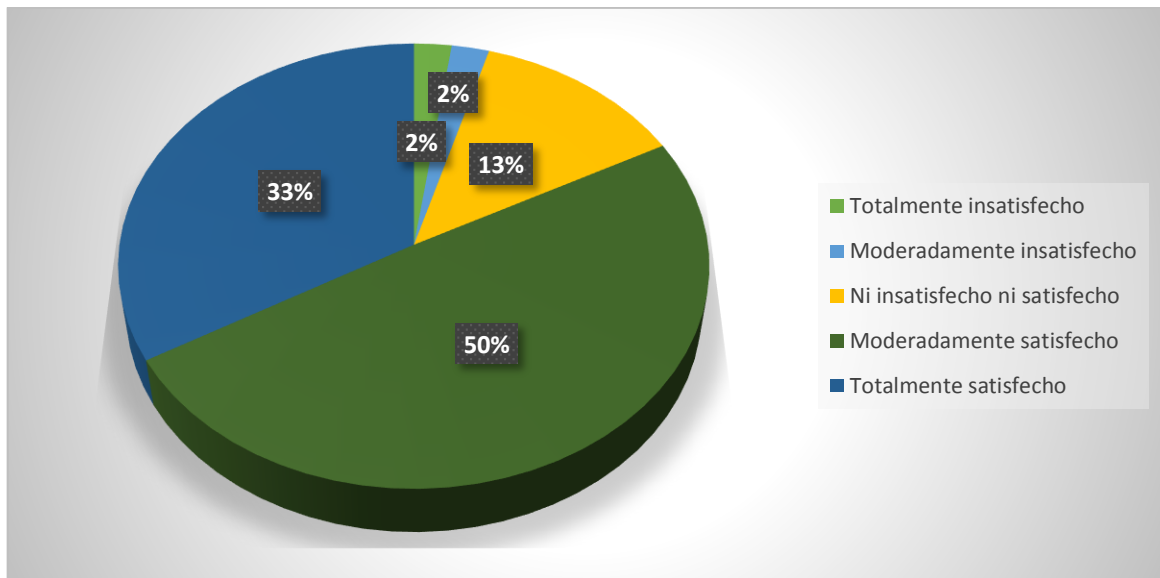


Gráfico 4.2. Elementos materiales adecuados

ANÁLISIS

El 50% de las personas encuestadas señalan que están totalmente satisfechos con los elementos materiales, entre ellos anuncios, carteleras, letreros de señalización, un 33% menciona que está totalmente satisfecho, el 13% ni insatisfecho ni satisfecho y en proporciones iguales de un 2% moderadamente y totalmente insatisfecho. López (2010) sostiene que en la actualidad los gobiernos Municipales, Estatales y Federales buscan mejorar los servicios que ofrecen, con la finalidad de establecer más y mejores relaciones con la ciudadanía y lograr mayor aceptación de esta, por ellos es importante que en las instituciones se encuentren designadas las áreas.

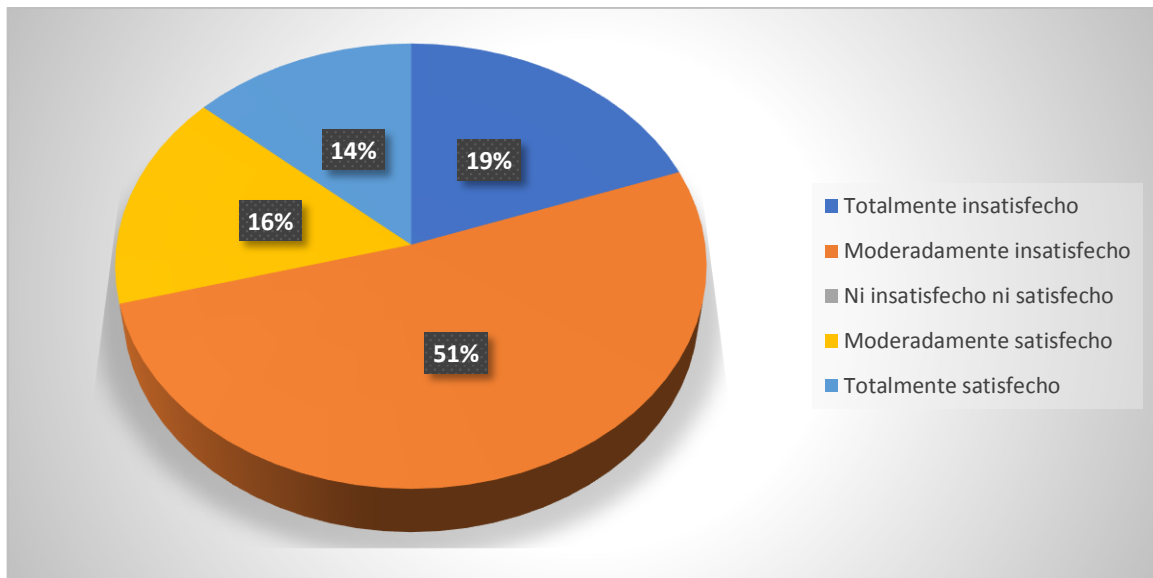


Gráfico 4.3. Instalaciones físicas aptas

ANÁLISIS

El gráfico 4.3., refleja que el 51% de los encuestados se sienten moderadamente insatisfechos con las instalaciones de la dirección, el 19% totalmente insatisfecho, ya que al acudir a la realización de un respectivo trámite no hay suficiente espacio para la espera, el 16% moderadamente satisfecho y un 14% totalmente satisfecho.

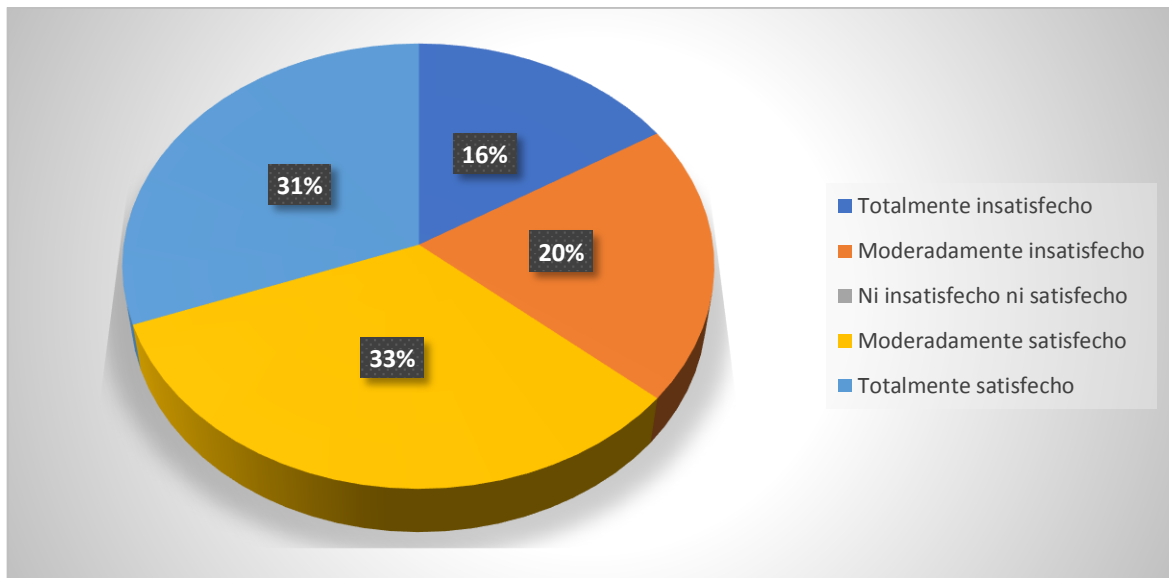


Gráfico 4.4. Respuesta pronta ante una necesidad

ANÁLISIS

El 33% de los encuestados señalan que están moderadamente satisfechos con la agilidad y pronta respuesta de los servidores ante alguna necesidad presentada en el servicio ofertado por la dirección; un 31% totalmente satisfechos, un 20% moderadamente insatisfecho ya que se han presentado situaciones en que al acercarse y solicitar alguna información o requerimiento, no han existidos respuestas concretas, y por último un 16% totalmente insatisfecho.

- SEGURIDAD

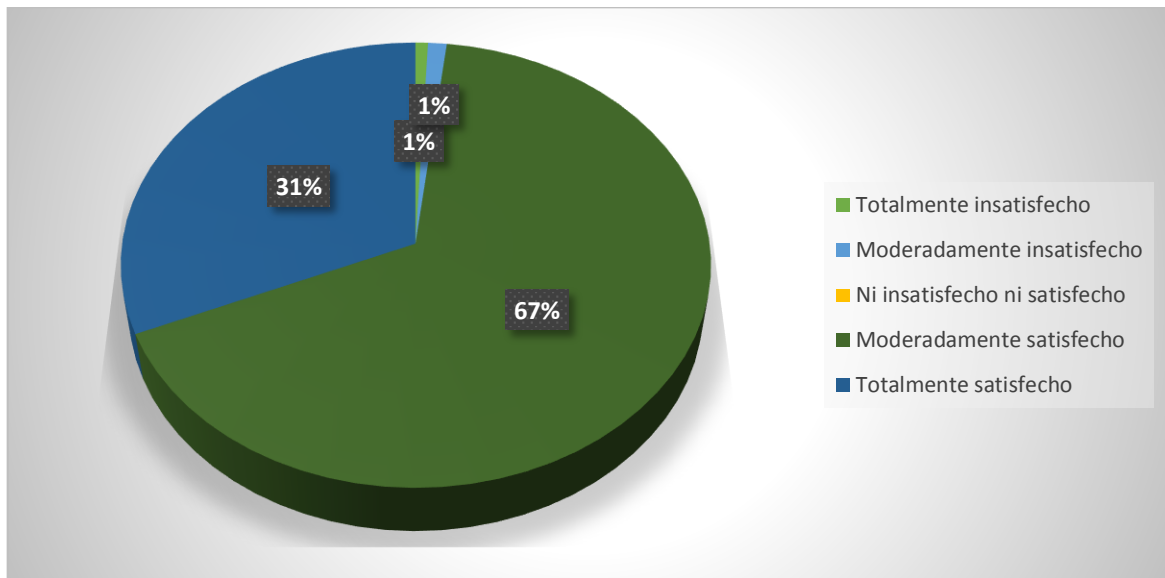


Gráfico 4.5. El servidor inspira confianza y seguridad

ANÁLISIS

El 67% de los encuestados se sienten en un ambiente ameno, inspirador de confianza y seguridad, puesto que están moderadamente satisfechos; un 31% totalmente satisfechos y un 1% moderadamente y totalmente insatisfechos. Montaña et al., (2002) sostiene que la calidad del servicio se convierte en una necesidad que deben asumir todas las empresas prestadoras de servicios públicos con calidad, calidez, confianza y seguridad en cumplimiento de lo ordenado por la Constitución.

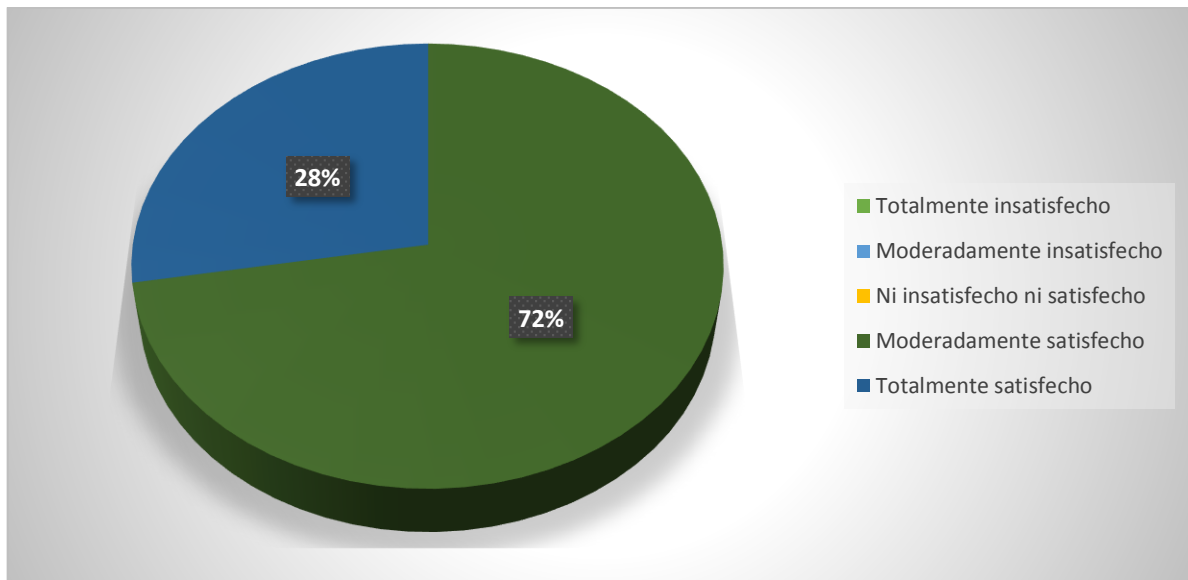


Gráfico 4.6. Igualdad en el trato a todos los usuarios

ANÁLISIS

La igualdad en el trato a los usuarios es un punto fuerte del área, ya que el 72% de los encuestados están moderadamente satisfechos al acudir y que se respete la secuencia de los turnos, y el 28% restante se sienten totalmente satisfechos. En investigaciones realizadas por Rapoport y López (2005) señala que el ciudadano debe ser objeto de atención adecuada por parte de los profesionales que éste sufraga con sus impuestos, debiendo imperar una cultura de servicio, eficiencia y eficacia con igualdad que generalmente ha estado ausente de la práctica.

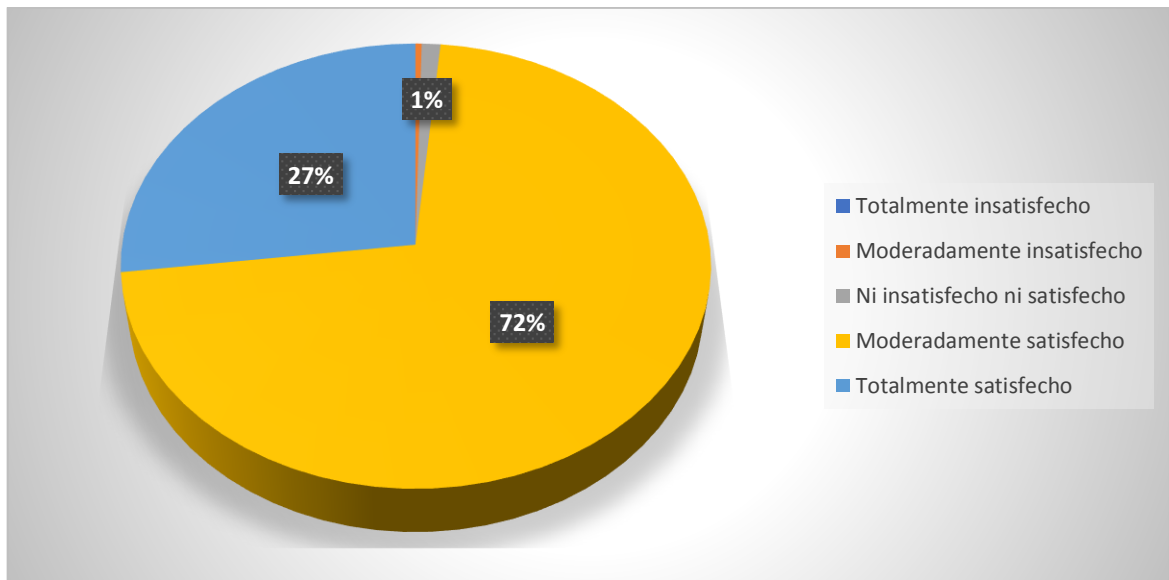


Gráfico 4.7. Organización por parte del servidor

ANÁLISIS

La organización por parte de los servidores refleja un indicador positivo, pues el 72% de los usuarios están moderadamente satisfechos, ya que al acudir al realizar el respectivo trámite y se dé la necesidad de impresión, búsqueda de información, están los elementos disponibles y en un lugar de fácil acceso, logrando colaborar en la ágil atención, el 27% se sienten totalmente satisfechos, y por último un 1% ni insatisfecho ni satisfecho.

- EMPATÍA

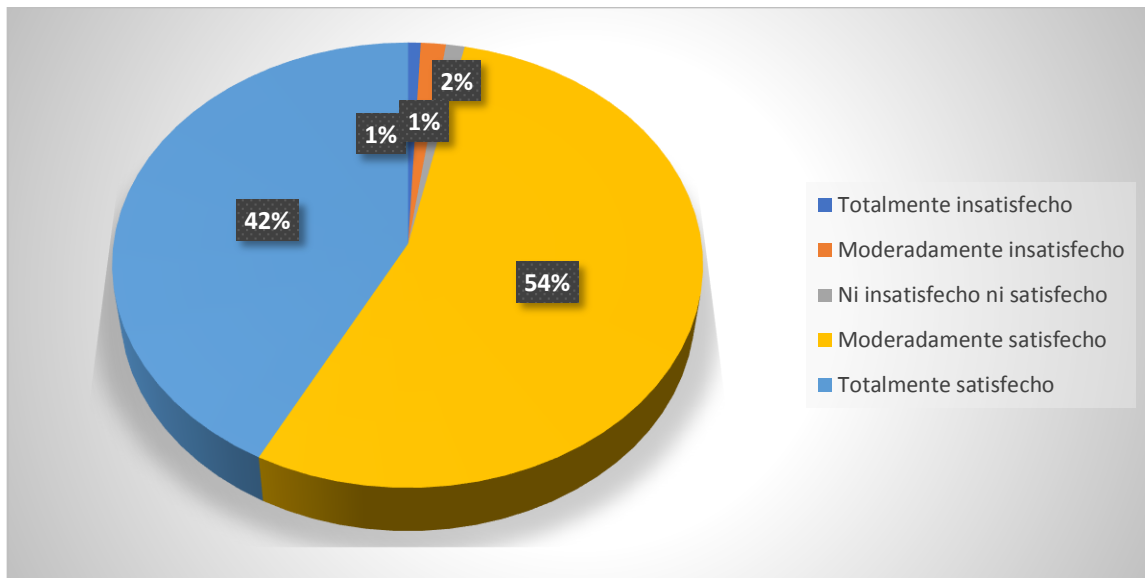


Gráfico 4.8. Ofrece soluciones convenientes a los usuarios

ANÁLISIS

El 54% de los usuarios señalan que se sienten moderadamente satisfechos con las opciones o soluciones que brinda el servidor a la hora de suscitarse algún inconveniente; un 42% totalmente satisfecho, el 2% moderadamente insatisfecho, y en proporciones iguales de 1% ni insatisfecho ni satisfecho y totalmente insatisfecho.

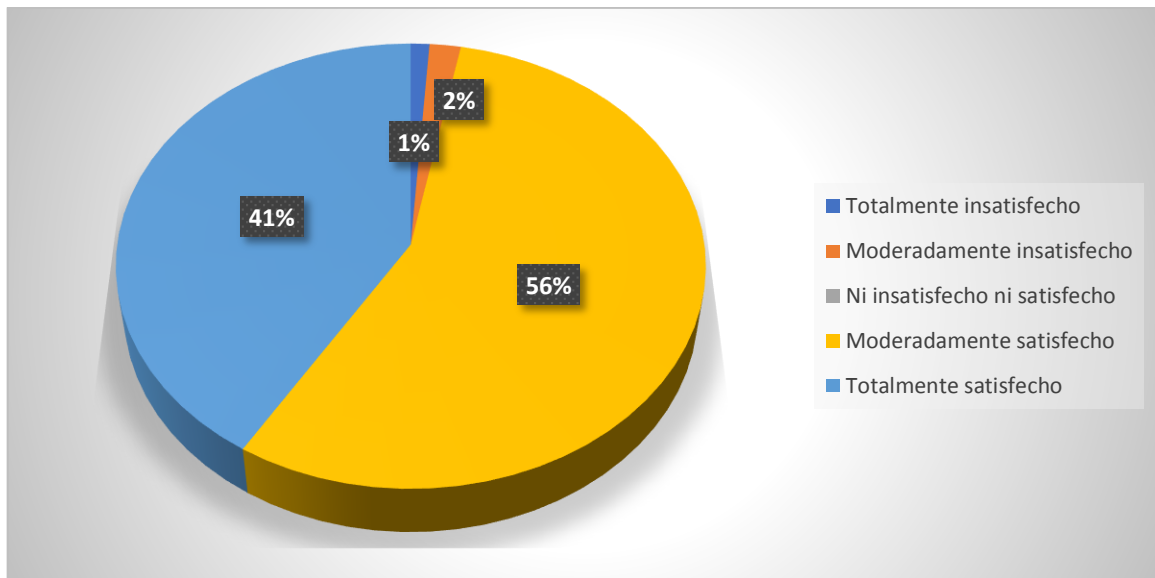


Gráfico 4.9. Forma de atención

ANÁLISIS

El 56% de los encuestados se sienten moderadamente satisfechos con la forma de atención de los servidores y la predisposición para atender sus solicitudes, el 41% moderadamente satisfechos; mientras que un 2% moderadamente insatisfechos y 1% totalmente insatisfechos.

FASE 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

Una vez realizado el diagnóstico del servicio ofertado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, se realizó un plan de mejoras a las problemáticas encontradas.

- Falta de equipos para el desarrollo de los servicios.
- Limitada infraestructura
- Tiempos prolongados a la hora de ingresar al Sistema de matriculación



PLAN DE MEJORAS A LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

INTRODUCCIÓN

La globalización y los diferentes cambios a nivel mundial han incidido en los sistemas económicos y financieros, trayendo como consecuencia reformas y requisitos exigibles para ser competitivos en los diferentes mercados, caso no opuesto en el ámbito público donde día a día se generan más necesidades del cliente denominado “usuario”.

Las demandas actuales exigen a las instituciones y entidades del sector público ofertar servicios de calidad y calidez, sin embargo, es necesario para ello evaluar si la misión, visión, cultura organizacional, estrategia, están lo suficientemente direccionada a las metas institucionales. Para ello resulta conocer las percepciones y expectativas de los usuarios y con base a ello diseñar planes de mejoras que contribuyan a un mejor servicio.

De acuerdo a Martínez (2007) la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Tal como lo cita el autor el objeto es la satisfacción del usuario en lo que corresponde a la prestación de servicios de instituciones públicas, en este caso en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, la misma que refleja su calidad a través de indicadores que básicamente se encuentran decretados por la colectividad.

OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias para la mejora en los servicios ofertados por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar línea base previa para el diseño de estrategias
- ✓ Especificar los recursos y metas a cumplir para la mejora en las problemáticas encontradas.
- ✓ Seguimiento a cargo de las autoridades para la mejora del servicio.

Cuadro 4.2. Propuesta de mejoras

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	OBJETIVOS A CONSEGUIR
Falta de instrumentos (equipos) para realizar la revisión vehicular	Limitado recursos económicos, solicitud realizada, no implementada	Realizar revisión vehicular con los instrumentos idóneos.
Limitada Infraestructura	Infraestructura compartida con el Cuerpo de Bomberos de la ciudad, además de estar construyéndose patio de comidas, lo que ocasionó una reducción en los espacios.	Ampliar infraestructura
Tiempos prolongados a la hora de ingresar al Sistema de Matriculación	Capacidad de la internet lenta a causa del suceso natural del 16 de abril	Reducción en los tiempos prolongados al ingresar al sistema de matriculación

La problemáticas planteadas hacen énfasis a 3 situaciones, la primera de ellas en la falta de instrumentos para realizar una revisión vehicular de manera más ágil, pese a haberse solicitado y gestionado los mismos, aún no ha podido implementarse, ocasionando descontento en los usuarios que acuden a esta área.

Por otro lado, en lo que respecta a la infraestructura, a partir del suceso natural del 16 de abril el GAD Municipal del cantón Bolívar, paso a ocupar otras instalaciones, designando a partir del 2015 a la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar en las oficinas del Cuerpo de Bomberos.

En lo que concierne a los tiempos prolongados a la hora de ingresar al Sistema de matriculación, se pudo observar que el terremoto ocurrido el 16 de abril, afectó la conectividad, pues pese a que se han gestionado mejoras por parte de los proveedores, existe aún problemáticas que generan pérdidas de recursos.

Cuadro 4.3. Estrategias y acciones para la mejora del servicio

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA				BENEFICIOS ESPERADOS
		QUIEN	COMO	DONDE	INDICADOR	
Realizar seguimiento a la solicitud realizada para la obtención de instrumentos para la revisión vehicular	Reunión con las autoridades pertinentes	Director	Gestionando el recurso económico	Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar	Realización de revisión vehicular con los instrumentos idóneos	Mejora en las percepciones de los usuarios
Diseño de proyecto donde se puede constatar la necesidad de ampliar el centro de revisión vehicular. Ampliar la sala de espera	Encuesta a los usuarios Gestión de recursos para ampliar el área	Director	A la hora que el usuario solicite un servicio realizar la respectiva evaluación en la satisfacción, vinculando los aspectos tangibles	Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar	Adecuación de espacios físicos	Confort y satisfacción del usuario en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar
Incorporar internet mediante fibra óptica	Solicitud para la mejora de la conectividad del internet	Director	Mediante una solicitud a las autoridades pertinente	Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar	Agilidad en el servicio	Mejora en la calidad del servicio

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, actualmente oferta los servicios de revisión vehicular y procesamiento de licencias, catalogada como la mejor a nivel provincial; sin embargo, se pudo percibir que existen situaciones ajenas a su administración como el sistema de matriculación y la infraestructura, ya que en la actualidad se busca incorporar el centro de revisión de técnicas vehiculares.

La valoración del servicio Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, permitió identificar la falta de instrumentos para realizar la revisión vehicular de manera técnica, además de la limitada infraestructura para la atención a los usuarios y los tiempos prolongados ocasiones por una conectividad lenta del internet.

El diseño del plan de mejoras estuvo enfocado en proponer estrategias para corregir las problemáticas encontradas, con la finalidad de mejorar el servicio de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

5.2. RECOMENDACIONES

Es necesario que se sigan realizando diagnósticos a los servicios ofertados en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, para conocer las percepciones y expectativas de los usuarios.

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.

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.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J y Fonseca, E. 2010. Perfil de competencias generales del funcionario público del Régimen de Servicio Civil Costarricense. Revista Centroamericana de Administración Pública. (En línea). Vol 43, num 79. p 58-59. Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044291.pdf>.
- Barragán, J y Moreno, C. 2012. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Revista Enfermería Global. (En línea). Vol 12, num 29. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000100011
- Berdugo, C; Barbosa, R; Prada, L. 2016. Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario Dyna. (En línea). Vol. 83, núm. 197. P. 213-222. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/496/49645986028.pdf>.
- Blanco, R. 2015. Estrategia para el tratamiento evaluativo de los estudiantes que ingresan en la educación preuniversitaria. EUMED. (En línea). Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://www.eumed.net/librosgratis/2011b/958/TRATAMIENTO%20EVALUATIVO%20DE%20LOS%20ESTUDIANTES%20QUE%20INGRESAN%20EN%20LA%20EDUCACION%20PREUNIVERSITARIA%20INTRODUCCION.htm>
- Caraballo, s.f. Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a Confecoop Caribe. (En línea). Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en <http://www.eumed.net/librosgratis/2013a/1314/mejoras.html>
- Careaga, A. 2001. La evaluación como herramienta de transformación de la práctica docente. Revista Educere. (En línea). Mérida, VE. vol. 5, núm. 15, octubre-diciembre, 2001, p 345-352. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/356/35651519.pdf>
- Carrera, J. 2014. Plan de mejoramiento del área de bar del restaurante Friday`s. (En línea). EC. Consultado, 28 de ago. 2017. Formato PDF. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13193/1/56989_1.pdf

- Chaux, F. 2012. La relación usuario/cilindro en el nuevo esquema para la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo "GLP"*. (En línea). Consultado, 19 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n124/n124a04.pdf>
- Constitución de la República. 2008. Asamblea Nacional Constituyente. (En línea). Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Cordero, J. 2011. Los servicios públicos como derecho de los individuos. Revista Ciencia y Sociedad (En línea): Vol 36, num 4. Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/870/87022786005/>
- Cucarella, V; Hernández, V; Pérez, F. 2015. Servicios Públicos, diferencias territoriales e igualdad de oportunidades. (En línea). Bilbao, 1era ed. p. 260. Formato HTML. Disponible https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ccQuCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=CALIDAD+EN+LOS+SERVICIOS+P%C3%9ABLICOS+&ots=OXJx2c2tY9&sig=1IMLd4Jn6TOjQMlqujDxmZEMMMo#v=onepage&q=CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20P%C3%9ABLICOS&f=false.
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. Revista Líder. (En línea). Vol 6, num 1. Consultado, 18 de ago. 2017. Disponible en <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>
- Duque, O. 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. (En línea). Bogotá, CO. vol. 15, núm. 25, p 64-80. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ecured, 2017. Evaluación de la calidad. (En línea). Consultado, 19 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad
- Espiñeira, E; Muñoz, J; Zeimer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. REIFOP. (En línea). Vol 15, num 1. p 145-155. Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/2170/217024398012/>

- Eumed, s.f. Eficiencia de la gestión de los institutos públicos de bachiller de la provincia de Alicante. (En línea). Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.eumed.net/tesis-doctorales/rfp/007245_2.pdf
- Fernández, K.; Murrillo, E; Rodríguez, A. 2008. Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. Pecvnia. (En línea). Vol 6, p 75-105. Consultado, 22 de ago. 2017. Disponible en https://www.google.com.ec/url?Sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahukewjx5_bj2ovsahvqzlkhdhdayyqfggamaa&url=http%3A%2F%2Frevpubli.unileon.es%2Findex.php%2Fpecvnia%2Farticle%2Fdownload%2F700%2F618&usq=afqjcneycyfkgvinkpyex9bi5eh-e-S
- Gallardo, A y Grajón, k. 2014. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Revista Enfermería Global. (En línea). Vol 13, num 36. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020
- Gándara, F. 2014. Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. Revista Conciencia Tecnológica. (En línea). CH. num 48. Consultado, 23 de ago. 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/944/94432996003/>
- Ganga, F; Cassinelli, A; Piñones, M; Quiroz, J. 2014. El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. Revista Líder. (En línea). Vol 25, 126-150. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf.
- García, J; Bernal, A; Lara, A; Galán, P. 2013. La calidad percibida de servicio y su influencia en la fidelidad de usuarios mayores en centros de fitness públicos. Revista Escritos de Psicología. (En línea). Málaga, vol 6, num 2. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S198938092013000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- García, S y Uribe, E. 2014. Derechos de los servidores públicos. Instituto Nacional de Administración Pública. (En línea). Vol 3, p 33-38. Formato PDF. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/derechoservpu.pdf>

- Giuseppe, P; Araújo, D; Fernández, L; Leão, P; Sousa, P. 2012. Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. Revista Estudios y perspectivas en turismo. (En línea). Consultado, 19 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322012000300012
- Gómez, E; Navas, D; Aponte, G; Betancourt, L. 2014. Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Revista Dyna (En línea). Medellín, CO. vol. 81, núm. 184, p. 158-163. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- González, R. 2015. Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina. (En línea). Vol 25, num 1, p 113 - 135. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>.
- Guerra, L. 2012. Técnica de la observación. Revista Visión. (En línea). MX. p 20-22. Consultado, 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wpcontent/uploads/2010/03/laobservacion.pdf>
- Gutiérrez, P; Vásquez, J; Cuesta, P. 2010. Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. (En línea). Vol 20, num 36. Consultado, 22 de ago. 2017. Disponible en <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29160/34792>
- Guzmán, A y Cárcamo, M. 2014. La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". Revista Acta Universitaria. (En línea). Guanajato, MX. vol. 24, núm. 3, p 35-49. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/416/41631291004.pdf>
- Hernández, J y Pérez, B. 2013. Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. Revista Daena. (En línea). Vol 8, num 3. p 1-18. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf).

- Huitrón, A. 2013. El servicio Profesional de Carrera en México en el marco de las herramientas de Nueva Gestión Pública. La experiencia del Servicio Profesional Electoral. Revista Espacios Públicos. (En línea). Toluca, MX. vol. 16, núm. 38, p. 89-102. Consultado, 29 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/676/67629717006.pdf>
- Ibarra, L; Casas, E; Partida, A. 2011. Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. (En línea).Guadalajara, MX, vol. 2, núm 3, p. 51-77. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4981/498150311004.pdf>
- Lam, R y Hernández, P. 2008. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud. Revista Comunicación. (En línea). Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24_2_08/hih09208.htm
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito, y Seguridad vial. 2014. Registro Oficial Suplemento 398. Lexis. (En línea). Consultado, 28 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DETRANSPORTETERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Llinás, A. 2010. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Salud Uninorte. (En línea). Barranquilla, CO. Vol 26, num 1. p 143-154. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewFile/76/598>
- Lopera, J. 2012. El método analítico. (En línea). CO. Consultado 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- LOSEP. 2016. Ley orgánica de servicio público, LOSEP. Asamblea Nacional, 622. Consultado, 3 de May. 2017. Disponible en http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Loureiro, S y González, M. 2010. Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa . (En línea). Vol 16, num 2. p 27-41. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://redaedem.org/articulos/iedee/v16/162027.pdf>

- Martínez, S; Gómez, F; Lara, M. 2015. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derecho habientes de una institución de salud. *Revista Horizonte Sanitario*. (En línea). Villahermosa, MX. vol. 14, núm. 3, p. 96-100. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4578/457844966004.pdf>
- Matsumoto, R. 2014. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas PERSPECTIVAS*. (En línea). Cochabamba, BO. núm. 34, p 181-209. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Miranda, J; Guzmán, R; Morales, M. 2014. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Revista Calidad y Gestión en los servicios de Salud*. (En línea). Vol 13, num 2. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
- Mora, A. 2004. La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. (En línea). San Pedros de Montes de Oca, CR, vol. 4, núm. 2. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>.
- Mora, C. 2011. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. (En línea). São Paulo, BR. vol. 10, núm. 2, p. 146-162. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, M y Carvajal, C. 2008. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. *Revista médica*. (En línea). Cochabamba, vol 19, num 29. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es
- Morillo, M; Morillo, M; Rivas, D. 2011. Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Revista Contaduría y Administración*. (En línea). Num 234. p 101-130. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422011000200006.

Pérez, R; Morales, V; Anguera, T; Hernández, A. 2015. Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS.ti. Revista Cuadernos de Psicología del deporte. (En línea). Murcia, vol 15, num 1. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232015000100014

Pineda. U, Estrada. M, Parra. C. 2011. Aplicación del modelo servqual y herramienta de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la biblioteca central de la universidad de Antioquia. Revista Interam. (En línea). Vol. 34 num 3. Consultado, 21 de ago. 2017. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S012009762011000300001&script=sci_arttext

Plan Nacional del Buen Vivir. 2013. Impulso la transformación de matriz productiva. (En línea). EC. Consultado, 28 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.produccion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/08/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2013-2017-Objetivo-10.pdf>

Ramírez, P. 2012. Métodos inductivos y deductivos. (En línea). EC. Consultado, 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.metodos/servicio24.org203.pdf>

Rodríguez, J. 2012. Guía de elaboración de diagnóstico. (En línea). AR. Consultado, 26 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADadediagn%C3%B3stico.pdf>

Romero, P. 2012. El diagnóstico. (En línea). AR. Consultado, 26 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en http://jaesnet.com/journals/jaes/Vol_4_No_2_December_2015/16.pdf

Ruíz, F. 2013. Tipos de encuestas y diseños de investigación. (En línea). EC. Consultado 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

Salinas, H y González, H. 2006. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Revista Psicología para

América Latina. (En línea). Volumen 8. Consultado, 19 de ago. 2017. Disponible en http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1870350X2006000400014

Sotelo, J. 2016. Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista RIDE. (En línea). Vol 7, num 13. Consultado, 19 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247/1148>

Tumino, M y Poitevin, E. 2013. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. (En línea). Vol 2, num 2. p 63-84. Consultado, 20 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/551/55130462004/>

Vargas, V; Valecillos, J; Hernández, C. 2013. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (RCS). (En línea). Lima, PE. Vol. XIX, No. 4. Consultado, 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/280/28029474005/>.

Vásquez, G. 2012. Tipos de investigación. (En línea). AR. Consultado, 21 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#defi>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA



cantón Bolívar.

Objetivo: Conocer desde el punto de vista interno las fortalezas y debilidades en la prestación del servicio de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del

Entrevistado:

Cargo:

- 1. De acuerdo a su criterio, ¿el servicio brindado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar es? Sustente la respuesta**
- 2. ¿De qué manera detecta usted si los servidores a su cargo están brindando un servicio de calidad?**
- 3. Entre los aspectos más sobresalientes de un servicio de calidad están los tiempos de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta ¿Cómo se encuentra este departamento en relación a los factores antemencionados?**
- 4. A su consideración el espacio físico y los medios tecnológicos en donde se desarrollan las diferentes actividades de la dirección ¿Son adecuadas para brindar un servicio de calidad?**
- 5. Qué estrategias o elementos cree que serían fundamentales para potenciar y mejorar el servicio ofertado por la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar**

ANEXO 2



FORMATO DE ENCUESTA

OBJETIVO: Conocer las percepciones y expectativas de los usuarios que acuden a la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar.

DIRIGIDO A: Usuarios (Población del cantón Bolívar)

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario. Debe responder marcando con una “X” un número entre el 1 y 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima, tal como se detalla a continuación:

ELEMENTOS TANGIBLES:

	1	2	3	4	5
1.- El Servidor público tiene equipos actualizados					
2.- Los elementos materiales (flyers, información pertinente) son visualmente claros.					
4.- Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

5.- Si necesita resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo adecuado.					
6.- El servidor público demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.					

SEGURIDAD:

7.- El comportamiento del servidor público le inspira confianza y seguridad					
---	--	--	--	--	--

8- El servidor público tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
9.- El servidor público demuestra igualdad para todos sus usuarios					
10.- El servidor público demuestra capacidad de organización del servicio.					

EMPATÍA:

11.- El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios					
12.- Ofrece soluciones convenientes para todos los usuarios					

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

3-A



3-B



3-C



3- D

