

## **Evaluación del nivel de satisfacción sobre la competencia de tránsito del GAD Municipal de Milagro**

Milagro City Council assumes traffic competence user satisfaction fulfillment level

Erika Mendoza Risco, UNEMI, emendozar@unemi.edu.ec

Absalón Guerrero Rivera, UNEMI, aguerror@unemi.edu.ec

**Fecha de recepción:03/04/2019**

**Fecha de aceptación:**

### **Resumen**

El Consejo Nacional de Competencias (CNC) mediante el esfuerzo de varias instituciones estatales consolida y fortalece las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), con la finalidad que asuman la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial mediante la generación de conocimiento y prácticas vinculantes a la movilidad cantonal.

En el entorno de la movilidad continua, va creciendo el uso del vehículo privado por lo que, independientemente sea el sector público o privado, es un requerimiento empresarial medir el nivel de satisfacción que puede tener un cliente, el que estará dispuesto a pagar más y se sienta cómodo con el servicio proporcionado, en este caso para lograr nuestro objetivo de la investigación a los usuarios de Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro (EMOVIM-EP) se aplica una encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre las Competencias Municipales en materia de Transporte, Matriculación y Revisión Vehicular asumidas por el GAD cantonal.

De los resultados obtenidos al indagar sobre cómo califica el servicio que presta EMOVIM-EP, de los parámetros facilitados: NO ESPECIFICA, PÉSIMO, REGULAR, ACEPTABLE Y EXCELENTE más del 50% de los usuarios encuestados dan a conocer su percepción enmarcándose entre las opciones de ACEPTABLE Y EXCELENTE.

**Palabras claves:**Competencia de tránsito, Matriculación vehicular. Nivel de satisfacción.

### **Abstract**

The Consejo Nacional de Competencias (CNC) through the efforts of several state institutions consolidates and strengthens the capacities of the Decentralized Autonomous Governments (GADs), with the purpose of assuming the competence of transit, land transport and road safety through the generation of knowledge and binding practices for cantonal mobility.

In the environment of continuous mobility, the use of the private vehicle is growing, so regardless of whether it is the public or private sector, it is a business requirement to measure the level of satisfaction that a customer can have, who will be willing to pay more and feel comfortable with the services provided, in this case to achieve our goal of research to the users of Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro (EMOVIM-EP), a survey is applied to measure user satisfaction on the Municipal Competencies in Transportation Matter Registration and Vehicle Review assumed by the GADs.

Of the results obtained when inquiring about how it qualifies the service provided by EMOVIM-EP, of the parameters provided: NO SPECIFIC, PESTIOUS, REGULAR, ACCEPTABLE AND EXCELLENT more than 50% of the surveyed users give to know perception framed between the options of ACCEPTABLE AND EXCELLENT.

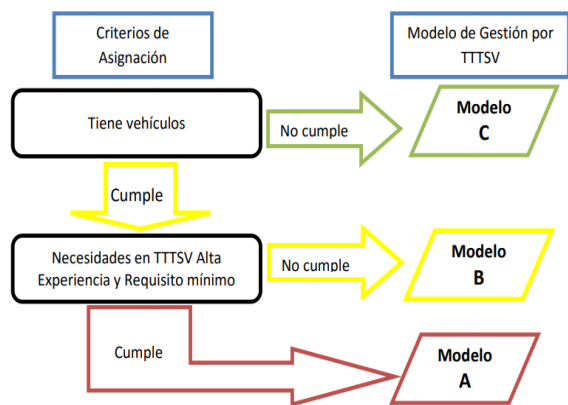
Keywords: traffic competence, registration for transportation, satisfaction level

## 1. Introducción

Esta investigación, tiene la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, en la competencia de matriculación vehicular y revisión técnica asumida por el GAD Municipal de Milagro (Ecuador). El nuevo régimen de competencias vigentes en el Ecuador obliga a que los Gobiernos Autónomos Descentralizados se hagan cargo de la dirección, organización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Esta transferencias de competencias vigente en el país encabezada por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas dispone un conjunto de herramientas de gestión para el transporte terrestre y la Municipalidad del cantón Milagro dispone la creación de la empresa pública de transporte enmarcada en principios establecidos en las leyes de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Agencia Nacional de Tránsito y los acuerdos de resoluciones desarrollados con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Milagro.

En este marco el Consejo Nacional de Competencias (CNC), en la resolución 006-CNC-2012 del 26 de abril de 2012, publicada en Registro Oficial No. 712 transfirió la competencia de TTTSV (Tránsito, transporte, terrestre y seguridad vial) a los GAD metropolitanos y municipales, en donde se establecen tres modelos de gestión diferenciados, modelo A, B y C, tres años posteriores y luego de evaluación revisan los modelos de gestión determinados en los artículos 4, 5 y 6 de la resolución 003-CNC-2012 y mediante resolución 003-CNC-2015 de 26 de marzo 2015, publicada en Registro Oficial No. 475 de 08 de abril de 2015 definen dos modelos: modelo de gestión A y modelo de gestión B(Consejo Nacional de Competencias, 2017).



**Figura 1. Metodología de asignación de modelos de gestión de TTTSV-2015**

Fuente: Ministerio de Obras Públicas.

Para el fortalecimiento de la gestión el Consejo Nacional de Competencias (CNC), pone a disposición de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, responsables efectivos de la ejecución de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, unagüía metodológica para formulación de sus planes de movilidad y que puedan ser adaptadas según las necesidades y realidades de cada cantón para articular procesos adecuados que satisfagan a los usuarios.

Todos los municipios fueron notificados de las labores a realizar por parte de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador “informando de cuáles son las competencias de cada Gobierno Autónomo Descentralizado “GAD” en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial”(Arisoft Ecuador, 2018). Los medios de comunicación aportaron en la difusión e hicieron eco de la importancia de cumplir con estos procesos de revisión y acerca de la duración que será de cinco años y que cada año se cancelará los derechos y valores de tránsito asociado a cada vehículo.

Desde que las competencias de matriculación vehicular se trasladaron a los GADs de todo el país, se aseveró que los tiempos de tramitación necesarios para la legalización y libre circulación de

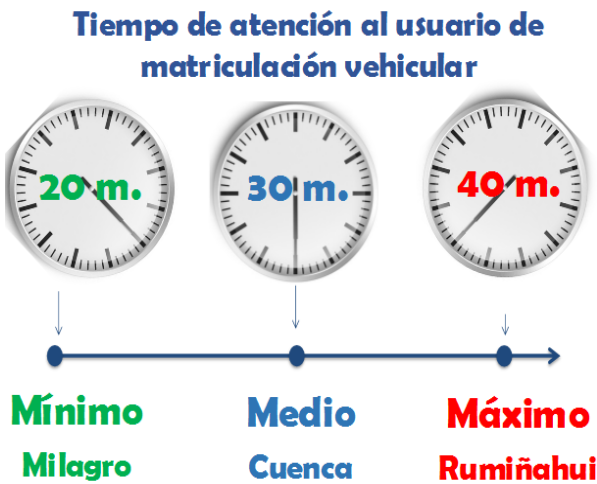
los vehículos, sería menor a los generados en la ya extinta Comisión de Tránsito del Ecuador (C.T.E.).

Mediante el estudio se desea dar a conocer; los tiempos respectivos para la legalización, de la respectiva documentación vehicular y con el objeto de verificar si los tiempos estimados en los estudios posteriores al traslado de las competencias son los correctos, calificando las variaciones de los mismos

Por lo que en esta investigación se enmarca una interrogante imperativa *¿En Milagro se realiza con eficiencia dentro de los parámetros antes establecidos, con los tiempos que pasan los usuarios en ventanillas?*

Al analizar los tiempos de tramitación, podemos constatar las falencias o las fortalezas de los servicios brindados a los usuarios, para así, hacer de dominio público un proceso de cambio y adaptación a mejoras continuas que debe hacer el GAD Municipal de Milagro, brindando un tiempo adecuado al proceso de matriculación y el usuario pueda dar prioridad a otros asuntos.

Desde otro punto de vista, hay un estudio técnico de la Empresa Pública de Movilidad, el Consejo Nacional de Competencia y el MTOP lo que demora el proceso de la matriculación, en la figura 2 podemos visualizarlos tiempos estimados de tres Gobiernos Autónomos Descentralizados, el cantón Milagro genera un tiempo mínimo de atención y despacho de trámites concernientes a la matriculación vehicular.



**Figura 2. Tiempo de atención al usuario**  
Fuente: Consejo Nacional de Competencias

Esta medición de tiempo es en relación a las competencias asumidas por los GADs y la efectividad en sus tareas; una vez que la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) informa a la ciudadanía, que es responsabilidad de cada Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), la planificación, regulación y control de las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y carga, transporte comercial y toda forma de transporte masivo, en el ámbito urbano e intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del sector (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2008).

Por tanto, los GADs que hayan asumido las competencias en el territorio nacional, deberán cumplir con el contenido que indica el Art. 30.5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que en su parte fundamental dice:

- d) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón;
- e) Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, de conformidad con las políticas del ministerio sectorial;
- h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del sector;
- k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales;
- p) Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las compañías y/o cooperativas debidamente constituidas a nivel intracantonal (Agencia Nacional de Tránsito, 2014).

Con la obligatoriedad por mandato de ley TTTSV, el Municipio del cantón Milagro gestiona recursos y genera su base legal para en el **Art. 1.- CRÉASE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP** para gestionar, organizar, regular y controlar este sector estratégico, como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. EMOVIM - EP es una Empresa Pública creada por el I. Concejo Cantonal del Cantón San Francisco Milagro en ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y la ley, para el ejercicio de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios. EMOVIM - EP será responsable de los servicios que preste

y ejercerá el control y sanción administrativa, de conformidad con la Ley, a todas y todos los usuarios que, en su actividad, perjudiquen o afecten el funcionamiento de los sistemas para la prestación de los servicios que brinda. Los servicios públicos que preste la Empresa y otros servicios complementarios, conexos y afines, que pudieren ser considerados de interés colectivo, así como otros servicios que resuelva el Directorio, deberán prestarse con base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos (Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM - EP, 2014).

Para el proceso administrativo en el concejo cantonal se discute un organigrama con la correspondiente asignación jerárquica.

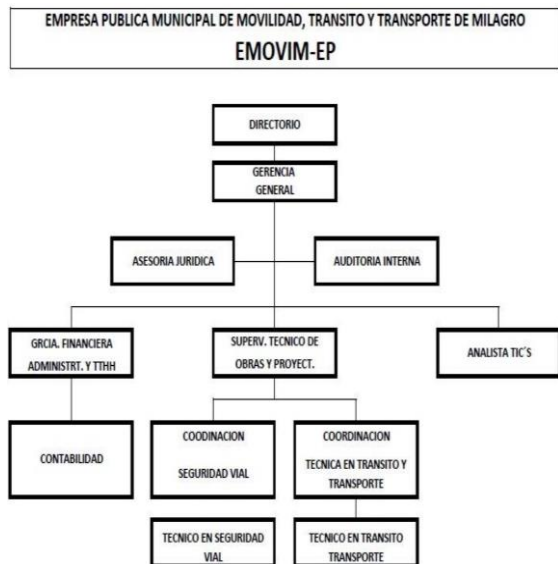


Figura 3. Organigrama Estructural de EMOVIM-EP

Fuente: EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO

**Art. 2.- LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO**

**Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP** orientará su acción con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución, siendo su objeto organizar, administrar, regular y controlar las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito y transporte terrestre en el Cantón San Francisco de Milagro, propendiendo al mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero (Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM - EP, 2014).

Una vez establecida la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOVIM – EP) del Cantón Milagro ejecutando los convenios en conjunto con la Asociación Estratégica de la autoridad de Tránsito Municipal (ATM) de la ciudad de Guayaquil, que hoy en la actualidad es la que brinda este servicio por medio de la operadora internacional denominada SGS. Se definió las operaciones a realizar para la prestación de servicios regulatorios, tales como:

- ✓ Sistema de dirección.
- ✓ Sistemas de frenos.
- ✓ Verificación de luces, delanteras y traseras; además de las direccionales.
- ✓ Revisión técnica de ruedas: llantas y neumáticos.
- ✓ Distribución del chasis.
- ✓ Sistema de suspensión.
- ✓ Sistema de transmisión.

- ✓ Sistema de alimentación de combustible, sistema de escape y emisión de contaminantes
- ✓ Observación de Parabrisas y vidrios
- ✓ Carrocería, puertas, asientos y ventilación.
- ✓ Espejos de retro visión, bocina, limpiaparabrisas elementos de seguridad
- ✓ Velocímetro e instrumentos.

En el cantón Milagro se verificó el cumplimiento de la matrícula y revisión técnica vehicular, este servicio que brinda la EMOVIM – EP se realiza de manera correcta, lo que da como resultado que los usuarios accedan a estos servicios con normalidad; es importante recalcar que las matrículas deben estar colocadas en la parte delantera y en la parte posterior del vehículo, sin que obstaculice la visibilidad del conductor.

## 2. Método

El trabajo investigativo es desarrollado mediante la aplicación y uso de herramientas y técnicas de recolección y del procesamiento ordenado de datos, considerando para efectos del presente trabajo a los usuarios de la EMOVIM – EP; se conoce aproximadamente el número permanente que pueden matricularse o realizar revisión técnica de sus vehículos en las instalaciones de la **EMOVIM-EP** (Pilaguano Mendoza, 2018).

La método de investigación es inductivo porque parte de hechos particulares, como es el tiempo que el usuario asigna a la matriculación, logramos contrastar mediante la aplicación de una encuesta (investigación de campo) que nos permita obtener información sobre la satisfacción del usuario contrastada en la revisión y análisis documental, como es la LEY ORGÁNICA DE

TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL, MODELO DE GESTIÓN DE CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS, entre otros documentos de organismos directos en asignación de competencias a los GADs.

Para determinar el **Nivel de satisfacción de los usuarios, en legalización de documentos del GAD Municipal de Milagro**; se determinó objetivos de la investigación, los cuales se manifestarían de la siguiente manera:

- ✓ Lograr determinar los tiempos de tramitación y ejecución de las competencias adquiridas por los GADs municipales, en especial en Milagro.
- ✓ Comprender las fortalezas en la prestación de servicios a los usuarios.
- ✓ Determinar las falencias para poder implementar un plan de acción a corto plazo.

¿Se podrá medir la eficiencia de la institución? en caso de lograrlo; ¿se podrá tomar correctivos sin que afecte en la atención al usuario? por lo cual podemos analizar los siguientes datos obtenidos, en la encuesta realizada a los usuarios que realizaron la tramitación y legalizaciones de sus vehículos

El levantamiento de información se fundamenta en estándares éticos de investigación existiendo consentimiento en la aplicación del instrumento (encuesta) logrando una participación voluntaria, confidencialidad en los usuarios de la **EMOVIM-EP**.

### 3. Resultados.

En la gestión de implementación de la competencia referente a la matriculación vehicular y motorizada, certificados, cancelación de multas, duplicados entre otros, debió existir dificultades afrontadas por la Empresa pública municipal de movilidad, transporte y tránsito y que en esta investigación aplicando de un instrumento de recolección de datos como es la encuesta, nos dejan plasmado su criterio sobre el nivel de satisfacción que pudieron obtener al recibir el servicio.

Las preguntas planteadas responden a fundamentar al objetivo de la investigación, sobre cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos por la **EMOVIM-EP**

#### 1. ¿Cómo califica el servicio que presta el estacionamiento EMOVIM-EP?

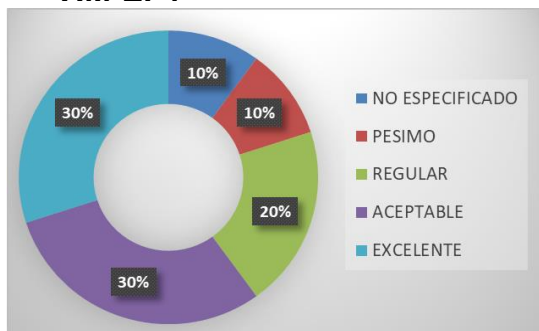


GRÁFICO N° 1. Servicio de estacionamiento para matriculación

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 10% no especifica alguna respuesta, un 10% le parece pésimo el tipo de estacionamiento, a un 20% le parece regular, el 60% restante divide su criterio entre **ACEPTABLE** y **EXCELENTE** las instalaciones del estacionamiento.

Lo que como conclusión se determina por ser un porcentaje superior al 50% como aceptable el estacionamiento para el trámite a realizar.

#### 2. ¿Cómo es el trato del personal que labora en el establecimiento con los usuarios o clientes?

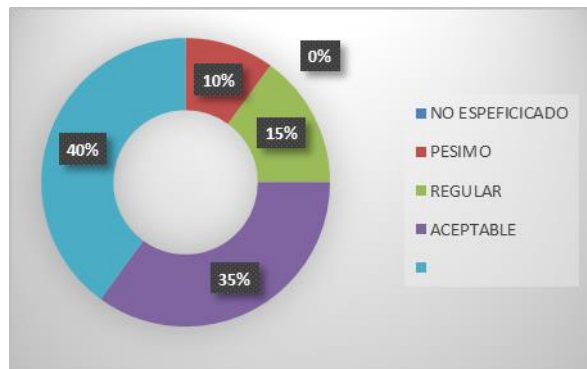


GRÁFICO N° 2. Trato del personal que labora en EMOVIM-EP a los usuarios

De acuerdo a los resultados de la segunda pregunta un 10% consideran pésimo el trato de los funcionarios públicos hacia los usuarios, un 15% respondió que su atención es regular, un 35% encuestó que es aceptable la atención que reciben y para finalizar un 40% determinó que es excelente la atención al cliente que ofrece la empresa EMOVIM-EP.

#### 3. ¿La prestación de servicios de transporte público se ajusta a los principios de seguridad, accesibilidad y calidad, con tarifas totalmente justas?

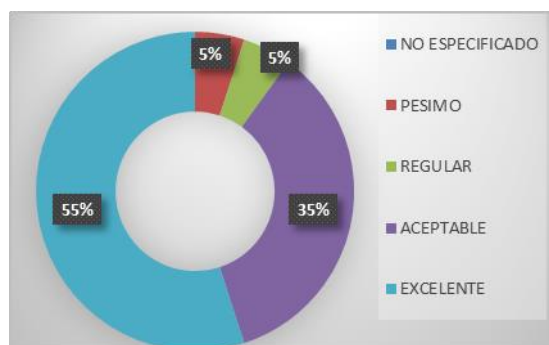


GRÁFICO N° 3. Servicios de transporte público se ajusta a los principios

Considerando los resultados de las encuestas un 5% le parece pésimo las

tarifas establecidas, a un 5% le parece regular las tarifas, a un 35% encuestó que es aceptable las tarifas establecidas por la empresa, para finalizar un 55% de encuestados nos dio a conocer que son excelentes las tarifas establecidas en el catón.

4. En materia de transporte terrestre y tránsito, el estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial. **¿cómo considera que la EMOVIM-EP cumple este planteamiento?**

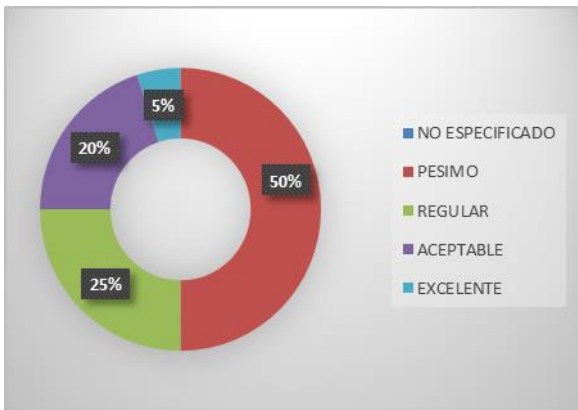


GRÁFICO N° 4. El estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos

Según resultados de las encuestas realizadas un 50% le parece pésimo el sistema de transporte terrestre en el catón Milagro, ésta gran cifra podría ser por las pésimas vías urbanas que tiene el catón y la dificultad de transitar un transeúnte y un automotor, a un 25% considera regular, a un 22% le parece aceptable, para finalizar solo un 5% respondió que es excelente dicho cumplimiento por parte de la EMOVIM-EP.

5. **¿Cree usted que es importante que los vehículos para circular por la vía se encuentren matriculados?**

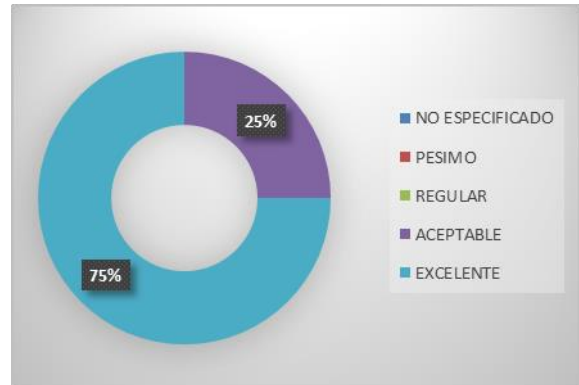


GRÁFICO N° 5. Necesidad que los vehículos se encuentren matriculados.

Es un hecho que las personas requieren comodidades en su cotidianidad, pero con la intención de medir la corresponsabilidad de los usuarios en la matriculación vehicular planteamos la interrogante, si es importante que los vehículos circulen matriculados, como resultados de esta pregunta un 75% según las encuestas le parece excelente, ya que es necesario que todos los documentos se encuentren en regla o legalizados apenas un 25% considera que es aceptable, se aprecia una significativa corresponsabilidad de cumplir con los aspectos legales para que puedan circular sus vehículos.

6. **¿Cómo califica el cumplimiento de la matrícula y revisión técnica vehicular desde que empezó a funcionar la EMOVIM-EP?**

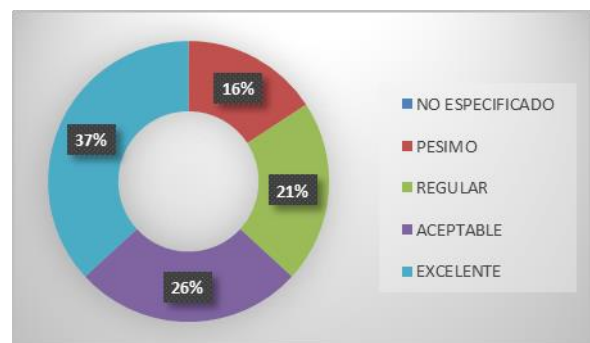
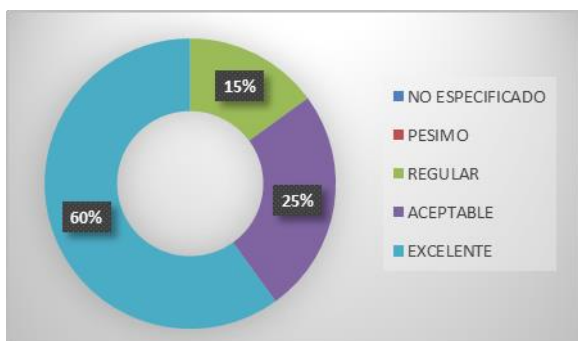


GRÁFICO N° 6. Cumplimiento de la matrícula y revisión técnica vehicular



Según resultados de las encuestas un 16% considera pésimo el cumplimiento de matriculación vehicular, un 21% considera que es regular, el 26% encuesta que es aceptable y para finalizar un 37% ha establecido que es excelente el funcionamiento que presta a los usuarios la EMOVIM-EP

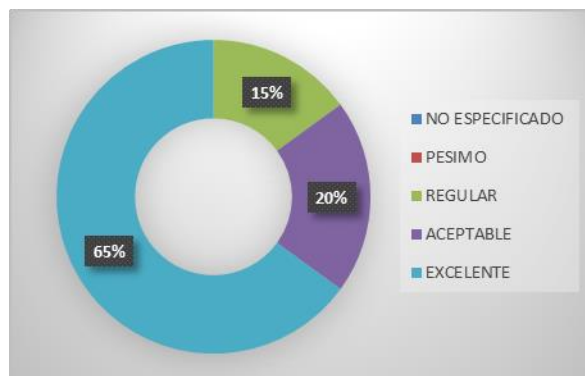
**7. Con el transcurso de los años ¿se ha podido diferenciar la debida planificación que refiere a la señalización y a la semaforización?**



**GRÁFICO N° 7. Diferenciación de la señalización y semaforización.**

Los resultados de las encuestas según la pregunta el 15% de personas han establecido que es regular, un 20% determina que es aceptable y un 65% de usuarios encuestados señalan que es excelente las señalizaciones y semaforización del cantón, este porcentaje se puede contrastar mediante la observación de campo que corrobora por nuevas avenidas que han tenido la intervención municipal.

**8. ¿Cómo califica cumplimiento de la designación del Consejo Nacional de Competencias al Municipio de Milagro la matriculación y revisión vehicular y que ya no sea la ANT?**



**GRÁFICO N° 8. Designación de CNC la matriculación y revisión vehicular**

Según las encuestas un 15% ha establecido que les parece regular, un 25% le parece aceptable, pero un 60% considera que es excelente las modalidades de matriculación en el cantón Milagro.

5

**4. Discusión.**

Las competencias asumidas por el GAD Municipal de Milagro y encargada mediante ordenanza a la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOVIM-EP) se somete a la evolución que a través del tiempo han ido perfeccionando y dando al ciudadano y ciudadana una atención priorizada de calidez y calidad.

Con la finalidad de corroborar esa evolución, se planteó tres contextos en función de saber el nivel de satisfacción que tiene los usuarios y usuarias, en el primer contexto fue dirigido estrictamente el servicio directo que EMOVIM-EP brinda, para ello nos ayudó las interrogantes 1, 2 y 6 que abarca sobre el servicio que presta las instalaciones de matriculación, el trato por parte de los servidores públicos y el cumplimiento de la matriculación y revisión técnica del automotor obteniendo en términos generales una ponderación entre aceptable y excelente, un vista que más del 50% responden positivamente.

Como condición externa se midió la percepción del ciudadano y ciudadana en la atención indirecta enmarcada con las preguntas 3, 4, 7 y 8 donde se mide la satisfacción referente a la prestación de servicios de transporte público, la garantía de libre movilidad y una debida semaforización. Como respuesta a las interrogantes del cumplimiento de la gestión desde el punto de vista del beneficiario podemos decir que en la pregunta 3 entre la ponderación de aceptable y excelente llegan al 90%; en la pregunta 4 en cambio el 50% lo califica como pésimo el tránsito y el estado de de libre movilidad, en consulta con algunos encuestados señalan que no existe normas ni condiciones de seguridad vial y se observa que cada día hay demasiados accidentes de tránsito.

La pregunta 7 que aborda sobre una debida planificación de señalización y semaforización y la pregunta 8 referente al cumplimiento de la designación del CNC señalan respuestas muy favorables en las dos interrogantes que bordean un valor porcentual superior 80% dentro de la ponderación de aceptable y excelente.

Para el término de la investigación se plantea una última pregunta (5) y no la menos importante, es sobre la responsabilidad que debe mantener el usuario y usuaria sobre circular por la vía con vehículos matriculados, como respuesta a la interrogante el 75% de los encuestados están de acuerdo con cumplir con lo que establece la Ley de Tránsito.

Es necesario formar una cultura organizacional que guie a los usuarios para adoptar herramientas de gestión del

tránsito y lograr a mediano plazo ubicarse en el modelo A, este proceso no debe ser un proceso carente de reflexión, sino que tiene que ser una invitación a la superación de obstáculos encontrados al inicio de la asignación de la competencia entre la EMOVIM-EP y los usuario y usuarias.

## 5. Referencias bibliográficas

# Bibliografía

- Agencia Nacional de Tránsito. (16 de Agosto de 2014). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/noticias-nacionales/835-gads-y-sus-competencias#.XGTMVaJKiM8>
- Arévalo Ortiz, C. J. (11 de noviembre de 2014). *La competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial como parte fundamental de la organización de la movilidad: resultados de la gestión de los municipios ecuatorianos*. Quito, Pichincha, Ecuador: XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Arisoft Ecuador. (02 de abril de 2018). *Las competencias en materia de transporte*. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de Arisoft Ecuador: <http://www.arisoftecuador.com/blog/las-competencias-en-materia-de-transporte-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados-gads/>
- Bedón Tamayo, G. A., & Pérez Paredes, M. G. (13 de noviembre de 2013). *La transferencia de las competencias de tránsito y transporte terrestre y de vialidad*. Montevideo, Uruguay: Cladista.
- Consejo Nacional de Competencia. (24 de Mayo de 2017). *Informe de rendición de cuentas - CNC-2016-FINAL*. Recuperado el 3 de Abril de 2019, de competencias.gob.ec: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/Informe-rendicion-Cuentas-CNC-2016-FINAL-2.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias. (Abril de 2015). *Consejo Nacional de Competencias*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de Consejo Nacional de Competencias: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/METODOLOGIA-ASIGNACION-MODELOS-DE-GESTION-TTTSV.pdf>
- Consejo Nacional De Competencias. (01 de Julio de 2017). *Consejo Nacional De Competencias*. Recuperado el 31 de Enero de 2019, de Consejo Nacional De Competencias: [http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Gui%CC%81a\\_Formulacion\\_Movilidad\\_Gads.pdf](http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Gui%CC%81a_Formulacion_Movilidad_Gads.pdf)
- Consejo Nacional de Competencias. (12 de septiembre de 2017). *LA GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DE TTTSV CONSOLIDA LA DESCENTRALIZACIÓN*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Diario La Hora. (21 de 01 de 2013). *La Hora, lo que necesitas saber*, Noticias/País. Obtenido de La Hora, lo que necesitas saber: <https://lahora.com.ec/noticia/1101454335/hoy-arranca-la-matriculacion-vehicular-a-cargo-del-municipio>
- Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM - EP. (14 de Abril de 2014). *EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP: [http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza\\_creacion\\_emovim\\_ep.pdf](http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza_creacion_emovim_ep.pdf)
- Fuentes: MEF, A. E.-C. (2016). *Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial*. Agencia Nacional de Tránsito. Milagro: Fuentes: MEF, ANT, Encuestas a GAD - CNC 2016.
- Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. (7 de Agosto de 2008). Registro Oficial Suplemento. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Navarrete Naranjo, S. B. (04 de julio de 2014). Abogado. *PROPUESTA DE ORDENANZA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA QUE OPERATIVICE LA COMPETENCIA EXCLUSIVA PARA PLANIFICAR, REGULAR Y CONTROLAR EL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN MORONA*. Puyo, Pastaza, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES .

- Pilaguano Mendoza, C. P. (2018 de octubre de 2018). Ingeniero den Finanzas. *PLAN DE ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR, EN LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2018*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica.
- Salinas Cabrera, M. E., & Vele Figueroa, L. H. (8 de Agosto de 2017). Ingeniero Mecánico. *Estudio Científico de la Accidentalidad de Tránsito en el cantón Cuenca*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.
- Secretaria Nacional Planificación y Desarrollo. (26 de abril de 2011). <http://www.planificacion.gob.ec/desde-hoy-los-municipios-son-responsables-del-transito-transporte-terrestre-y-seguridad-vial-en-sus-ciudades/>. Recuperado el 10 de febrero de 2019, de <http://www.planificacion.gob.ec/desde-hoy-los-municipios-son-responsables-del-transito-transporte-terrestre-y-seguridad-vial-en-sus-ciudades/>: <http://www.planificacion.gob.ec/>