



**REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA JEFATURA DE TRÁNSITO,
TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
LA TRONCAL**

Autor:

VALERIA CARMEN GALARZA GONZÁLEZ

Director:

Mgtr. Jaime Roddy Andocilla Cabrera

Milagro, 2023

Derechos de autor

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Valeria Carmen Galarza González en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de esta investigación, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional como aporte a la línea de Investigación Modelo de Gestión por Procesos para la Jefatura de Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial Del Gad Municipal del Cantón La Troncal de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 31 de mayo del 2022

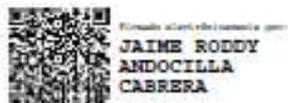


Ing. Valeria Galarza González
C.I.0302613658

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, **Mgtr. Jaime Roddy Andocilla Cabrera**, en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por Valeria Carmen Galarza González, cuyo tema es **Modelo de Gestión por Procesos para la Jefatura de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal**, que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial , previo a la obtención del Grado Magister en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 31 de julio del 2022



Jaime Roddy Andocilla C.

C.I: 0912475217

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING GALARZA GONZALEZ VALERIA CARMEN**, otorga al presente proyecto de investigación denominado **"MODELO DE GESTIÓN PARA LA JEFATURA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA TRONCAL (VARIABLE INDEPENDIENTE:: MODELO DE GESTIÓN - VARIABLE DEPENDIENTE: INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS)"**, las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	59.00
DEFENSA ORAL	36.00
PROMEDIO	95.00
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado y verificado electrónicamente por:
**JOSE LUIS
TENORIO
ALMACHE**

Mgr. TENORIO ALMACHE JOSE LUIS
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado y verificado electrónicamente por:
**ROSA AURORA DEL
CARMEN ESPINOZA
TOALOMBO**

Dra. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA
VOCAL



Firmado y verificado electrónicamente por:
**EFRAIN ENRIQUE
VASQUEZ ALVÁRADO**

Mgr. VASQUEZ ALVARADO EFRAIN ENRIQUE
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

Dedicatoria

Agradezco Dios por la vida y las bendiciones recibidas en todo lo largo de mi vida, por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda a tu paciencia y amor, siempre serás mi mayor orgullo y fuente de inspiración madre mía.

A mis amigas, quienes sin esperar nada a cambio siempre están apoyándome compartiendo mis alegrías y tristezas del diario vivir.

Valeria Galarza González

Agradecimiento

Primeramente agradezco a la Univerisad Estatal de Milagro por habernos abierto las puertas para la realización de la Maestria en Administracion Pública, el mismo que nos sirve para el crecimiento profesional en nuestro diario laboral.

Agradezco tambien a mi tutor de tesis el Magister Jaime Andocilla por brindarme sus conocimientos cientificos,asi mismo por tenerme toda la paciencia y guiarme en todo el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento tambien va dirigido al Jefe de la Unidad de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gad Municipal del Cantón la Troncal por haberme permitido la realización de mi tesis en tan prestigiosa Institución.

Tabla de contenido

Derechos de autor	ii
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	iii
Aprobación del tribunal calificador.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Lista de tablas.....	xi
Lista de figuras.....	xiii
Resumen	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Delimitación del problema.....	4
1.3 Formulación del problema	4
1.4 Preguntas de investigación.....	4
1.5 Determinación del tema	5
1.6 Objetivos	5
1.6.1 Objetivo general.....	5
1.6.2 Objetivos específicos	5
1.7 Justificación.....	5
1.8 Alcance y limitaciones	6
CAPÍTULO II: Marco teórico.....	7
2.1 Antecedentes históricos.....	7
2.2 Antecedentes referenciales	8
2.3 Fundamentación teórica	10
2.3.1 Modelo de gestión.....	10

2.3.1.1	Ventajas de la gestión por procesos	12
2.3.1.2	Procesos administrativos	13
2.3.1.3	Control del presupuesto	14
2.3.1.4	Competencias del personal.....	15
2.3.2	Satisfacción de usuarios	16
2.3.2.1	Consecuencias de la insatisfacción de usuarios	17
2.3.2.2	Disminución de usuarios	18
2.3.2.3	Reducción de los ingresos	19
2.3.2.4	Evaluación deficiente del personal	20
2.4	Fundamentación legal	21
2.5	Marco conceptual	24
2.6	Hipótesis.....	28
2.6.1	Hipótesis general	28
2.6.2	Hipótesis específicas	28
2.7	Declaración de las variables (operacionalización)	28
CAPÍTULO III: Metodología.....		42
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	42
3.1.1	Enfoque cuantitativo.....	42
3.1.2	Método empírico	42
3.1.3	Diseño no experimental	42
3.1.4	Investigación correlacional	42
3.1.5	Investigación de campo	43
3.1.6	Investigación descriptiva	43
3.1.7	Investigación Transversal.....	43
3.1.8	Investigación Deductiva	43
3.2	Técnicas	44
3.2.1	Encuesta.....	44
3.2.2	Cuestionario.....	44

3.2.3 Entrevista a experto	44
3.3 Población y la muestra	45
3.3.1 Tipo de población.....	45
3.3.2 Muestra y muestreo	45
3.4 Procesamiento de la información.....	46
CAPÍTULO IV	47
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
4.1 Contratación de las hipótesis	47
4.2 Presentación de resultados y análisis.....	51
4.2.1 Análisis de resultados de encuesta a colaboradores.....	51
4.2.2 Resultados de encuesta a usuarios	64
4.2.3 Resultados de entrevista a experto.....	76
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
CAPITULO V	82
PROPUESTA.....	82
5.1 TEMA	82
5.2 JUSTIFICACIÓN	82
5.3 FUNDAMENTACIÓN.....	82
5.4 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS	83
5.4.1 Objetivo General	83
5.4.2 Objetivos específicos	84
5.5 UBICACIÓN.....	84
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	84
5.6.1 Necesidad de los usuarios	84
5.6.2 Factibilidad Técnica	85
5.6.3 Factibilidad administrativa	86
5.6.4 Factibilidad legal	87

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	88
5.7.1 Actividades	88
5.7.2 Recursos, análisis financiero.....	94
5.7.3 Impacto	95
5.7.4 Cronograma.....	95
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	96
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	107

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variables	29
Tabla 2	Análisis de confiabilidad	44
Tabla 3	Población	45
Tabla 4	Muestra	46
Tabla 5	Comprobación de hipótesis general colaboradores	47
Tabla 6	Comprobación de hipótesis general usuarios	47
Tabla 7	Comprobación de hipótesis específica 1 colaboradores	48
Tabla 8	Comprobación de hipótesis específica 1 usuarios	48
Tabla 9	Comprobación de hipótesis específica 2 colaboradores	49
Tabla 10	Comprobación de hipótesis específica 2 usuarios	49
Tabla 11	Comprobación de hipótesis específica 3 colaboradores	50
Tabla 12	Comprobación de hipótesis específica 3 usuarios	50
Tabla 13	Nivel de procesos administrativos	52
Tabla 14	Planificación de procesos	53
Tabla 15	Implementación de supervisión continua	54
Tabla 16	Nivel de ejecución presupuestaria	55
Tabla 17	Capacitación del personal	56
Tabla 18	Preparación del personal	57
Tabla 19	Calidad del servicio	58
Tabla 20	Fidelización de clientes	59
Tabla 21	Reducción de ingresos	60
Tabla 22	Reclamos y quejas de usuarios	61
Tabla 23	Tiempo de espera	62
Tabla 24	Retroalimentación del trabajo de los colaboradores	63
Tabla 25	Servicios acorde a sus necesidades	64
Tabla 26	Procesos administrativos contribuyen a la prestación de servicios	65

Tabla 27 Planificación de los procesos	66
Tabla 28 Rendición de cuentas.....	67
Tabla 29 Personal capacitado.....	68
Tabla 30 Personal preparado para ofrecer un buen servicio	69
Tabla 31 Servicio de calidad	70
Tabla 32 Servicio de calidad en tramites.....	71
Tabla 33 Quejas y reclamos ante los servicios.....	72
Tabla 34 Consideración de reclamos	73
Tabla 35 Requerimiento de servicios	74
Tabla 36 Tiempo de espera	75
Tabla 37 Planificación de actividades y presupuesto	94
Tabla 38 Cronograma de la propuesta.....	95
Tabla 39 Lineamientos de evaluación	97

Lista de figuras

Figura 1 Servicios ofrece la empresa	51
Figura 2 Nivel de procesos administrativos	52
Figura 3 Planificación de procesos.....	53
Figura 4 Implementación de supervisión continua.....	54
Figura 5 Nivel de ejecución presupuestaria.....	55
Figura 6 Capacitación del personal	56
Figura 7 Preparación del personal	57
Figura 8 Calidad del servicio	58
Figura 9 Fidelización de clientes	59
Figura 10 Reducción de ingresos.....	60
Figura 11 Reclamos y quejas de usuarios.....	61
Figura 12 Tiempo de espera	62
Figura 13 Retroalimentación del trabajo de los colaboradores	63
Figura 14 Servicios acorde a sus necesidades	64
Figura 15 Procesos administrativos contribuyen a la prestación de servicios.....	65
Figura 16 Planificación de los procesos	66
Figura 17 Rendición de cuentas.....	67
Figura 18 Personal capacitado.....	68
Figura 19 Personal preparado para ofrecer un buen servicio	69
Figura 20 Servicio de calidad	70
Figura 21 Servicio de calidad en tramites.....	71
Figura 22 Quejas y reclamos ante los servicios	72
Figura 23 Consideración de reclamos.....	73
Figura 24 Requerimiento de servicios	74
Figura 25 Tiempo de espera	75
Figura 26 Organigrama funcional	86

Figura 27 Estructura de procesos	88
Figura 28 Mapa de procesos.....	89
Figura 29 Procesos administrativos	90
Figura 30 Procesos de control de presupuesto	91
Figura 31 Procesos de competencias de personal.....	92
Figura 32 Procesos de nivel de satisfacción	93

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario al Personal de la empresa pública.....	107
Anexo 2 Cuestionario a los Usuarios	109
Anexo 3 Cuestionario de entrevista a experto de la unidad.....	111
Anexo 4 Base legal	112

Resumen

El presente trabajo se basa en el modelo de gestión por procesos, identificando en ello como principal objetivo el demostrar la incidencia de un modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal, en el aumento de la satisfacción de los usuarios, como parte de una mejora administrativa. Como metodología se trabaja a través de un enfoque cuantitativo, basado principalmente en un diseño no experimental, de tipo correlacional, de método empírico, sujetos a una muestra de 321 participantes siendo 21 colaboradores y 300 usuarios a los que se les aplicó una encuesta dirigida al personal y otra a los clientes, así como una entrevista a un experto para determinar una profundidad de la información. Como resultados se obtuvo que los procesos administrativos sí poseen relación con la disminución de usuarios debido a su valor de significancia de ,047 y ,000 en los colaboradores y usuarios respectivamente, asimismo un valor de ,012 y ,000 en torno a la relación de control del presupuesto y la reducción de los ingresos y en igual sentido en el caso de las competencias del personal y evaluación deficiente del personal con un valor de ,005 y ,000 considerando en todos los casos que sí existe relación. En conclusión, se evidencia que modelo de gestión sí posee relación con la variable de nivel de satisfacción de acuerdo a que se obtuvo un valor de significancia de ,011 y ,000 de los resultados de colaboradores y usuarios respectivamente.

Palabras claves: Gestión, procesos, planificación, presupuesto, satisfacción, usuarios.

Abstract

The present work is based on the process management model, identifying in it as the main objective to demonstrate the incidence of a process management model for the traffic, land transport and road safety headquarters of the Municipal GAD of Cantón la Troncal, in the increase in user satisfaction, as part of an administrative improvement. As a methodology, we work through a quantitative approach, based mainly on a non-experimental design, correlational type, empirical method, subject to a sample of 321 participants, 21 collaborators and 300 users, to whom a survey was applied personal and another to clients, as well as an interview with an expert to determine a depth of information. As results, it was obtained that the administrative processes do have a relationship with the decrease in users due to their significance value of .047 and .000 in the collaborators and users respectively, as well as a value of .012 and .000 around the relationship of budget control and the reduction of income and in the same sense in the case of staff skills and poor staff evaluation with a value of .005 and .000 considering in all cases that there is a relationship. In conclusion, it is evident that the management model does have a relationship with the satisfaction level variable, according to the fact that a significance value of .011 and .000 was obtained from the results of collaborators and users, respectively.

Keywords: Management, processes, planning, budget, satisfaction, users.

Introducción

Como parte de los modelos de gestión por procesos, estos se basan en la identificación de los diferentes procesos y sus respectivas actividades como parte de sus servicios o productos a ofrecer a la comunidad, pudiendo a través de la atención de sus colaboradores y la preparación de los mismos proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades que los clientes externo poseen, como lo que sucede en la unidad de tránsito de La Troncal, donde la determinación de los tramites y solución a los mismos son significativos para que la organización pueda continuar al servicio de la comunidad.

En torno a ello, se analiza por ende la necesidad de tener en constante evaluación el nivel de satisfacción de los usuarios, determinando con reciben el servicio, como se sienten en torno a ello y de qué forma les afecta que el personal este o no preparado para el desarrollo de sus funciones en la resolución de sus problemáticas. Se entiende por lo tanto que la satisfacción del cliente, siempre es la clave para establecer un crecimiento y una productividad eficaz de una organización, ya que los productos o servicios se encuentran generados con base a ellos.

Por ello, cuando se habla de administración, se requiere no solo el control de los colaboradores, sino también a la identificación de todos los aspectos que giran en torno a ellos, es decir nivel de liderazgo, los procesos que se llevan a cabo, como se atiende al clientes interno y externo, cuál es su formación, como representan su experiencia, entre otros elementos que son imprescindibles para el crecimiento de la organización y el prestar productos y servicios de calidad.

Con base a dicho aspecto que el presente trabajo posee como objetivo cardinal demostrar la incidencia de un modelo de gestión por procesos en el aumento de la satisfacción de los usuarios, como parte de una mejora administrativa. Por lo cual se llevan a cabo el planteamiento de objetivos específicos, formulaciones problemáticas e hipótesis a contrastar con la obtención de los resultados.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo la gestión por procesos está ganando cada vez más prestigio en el mundo empresarial debido a la idea de que las empresas son tan eficientes como los procesos, por lo que es necesario analizar la gestión en función de los procesos que aplica el departamento de investigación, especialmente el nivel de madurez de los mismos procesos, porque estos niveles de madurez muestran qué tan bien se implementa esta nueva forma organizacional y qué tan bien la perciben los usuarios. Los principales problemas que enfrentan las empresas son la escasez de personal y la capacidad de atención limitada para la atención primaria y especializada a nivel estatal y provincial (Huapaya, 2019).

De acuerdo con Cadena (2019) a nivel mundial se evidencia una serie de problemáticas en los negocios que suelen presentarse como largos tiempos de espera, el acceso a la información, la señalización y la capacidad de respuesta por falta de insumos o recursos de los organismos públicos son los principales motivos de insatisfacción de los usuarios. Por lo tanto, los usuarios solicitan servicios cuando acuden a un centro, o les confían la confianza de que sus necesidades o problemas serán atendidos adecuada y eficientemente al final del proceso, por lo que la calidad es un concepto muy importante en los servicios.

Dentro de la unidad de transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal se evidencia problemáticas en torno al deficiente modelo de gestión de proceso que se ha desarrollado, demostrando en ello causas específicas debido a la desorganización en los procesos administrativos, el deficiente control del presupuesto institucional y las limitaciones en las competencias que presenta el personal de la institución. De la misma forma, se demuestra también problemáticas en torno a la insatisfacción de los usuarios del servicio que se pueden considerar como una consecuencia al deficiente modelo de gestión, que provocan la disminución de usuarios,

reducción de los ingresos y evaluación deficiente del personal, de forma que existen diferentes conflictos que pueden mejorarse si se establece acciones específicas en la unidad de transporte sobre todo en los colaboradores de la institución. De forma específica se reconoce como una de las causas a los procesos administrativos, ya que estos se encuentran desorganizados, lo que incide en la forma en la que llevan a cabo el servicio, ya que, al no saber el orden de los diferentes procesos, suelen incurrir a afectaciones a los servicios, así como problemas con la planificación de los mismos.

En torno a la causa de control del presupuesto institucional, se reconoce que este es deficiente, esto se debe a que la organización no tiene conocimiento del nivel de ingresos y egresos que posee, de la misma forma, no cumple con la planificación presupuestaria, evidenciando faltas significativas que incide en como desarrollan el servicio.

Finalmente, como última causa, se consideró las competencias que presenta el personal de la institución, las cuales son limitadas, de forma que se determina que los colaboradores no tienen las capacitaciones adecuadas para la atención orientada al usuario y la identificación de las necesidades de los mismos para ofrecer servicios de mejor calidad.

En problemática de la insatisfacción de usuarios se analiza disminución de usuarios, que se considera un efecto de la desorganización de los procesos administrativos, de tal forma que es una situación dificultosa, ya que la unidad se encuentra destinada a la resolución de problemas específicos y se basa en los clientes que acuden a ella, por lo que de continuar de esta forma se podría eliminar dichos servicios afectando a la comunidad y a los colaboradores que en ella trabajan.

También se analiza reducción de los ingresos, que se trata de un efecto del deficiente control de presupuesto, estos están siendo mal dirigidos, con poca planificación y gastos de forma deliberada no solo en aspectos que no son importantes para la unidad, sino también en la resolución de los problemas que se han presentado debido a la insatisfacción de los usuarios.

Finalmente, en torno a la evaluación deficiente del personal, se considera que es efecto de las limitadas competencias que presenta el personal de la institución, puesto que no están ofreciendo un servicio adecuado, sobre todo en el tiempo de espera a los usuarios, de la misma forma, la empresa no realiza una retroalimentación adecuada de las falencias que posee su personal en torno a su desempeño en los servicios que se ofrece a la comunidad.

1.2 Delimitación del problema

Campo: Administración Pública

Área: jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Aspectos: Mejora de las operaciones administrativas

Contexto: GAD Municipal

Provincia: La Troncal

Cantón: La troncal

Año: 2021

1.3 Formulación del problema

¿Cómo un modelo de gestión por procesos incide en el aumento del nivel de satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del Cantón la Troncal?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cómo se relaciona los procesos administrativos en la disminución de usuarios de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal?
- ¿Cómo influye el control del presupuesto institucional en la reducción de los ingresos de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal?
- ¿Cómo inciden las competencias del personal en la evaluación deficiente del personal de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal?

1.5 Determinación del tema

Modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Demostrar la incidencia de un modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal, en el aumento de la satisfacción de los usuarios, como parte de una mejora administrativa.

1.6.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación de los procesos administrativos en la disminución de usuarios de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.
- Evaluar la influencia del control del presupuesto institucional en la reducción de los ingresos de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.
- Valorar la incidencia de las competencias del personal en la evaluación deficiente del personal de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.

1.7 Justificación

Es importante el estudiar la deficiencia del modelo de gestión por procesos dentro de la unidad de transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal ya que incide en la insatisfacción de los usuarios, por lo que se busca a través de ello entender las causas que la producen, pudiendo generar respuestas a las sistematizaciones generadas en torno a dichas causas y efectos.

La relevancia práctica del presente trabajo se basa en el desarrollo de los instrumentos que ayuden evaluando la deficiencia de un modelo de gestión por procesos y la insatisfacción que pueden presentar los usuarios de una unidad específica, de forma que se relacionen sus incidencias y se determinen las influencia en la institución, además los datos que se exponen pueden servir para la creación de propuestas de mejoras.

Como parte de la relevancia metodológica, se desarrollará procesos específicos en las que se evalúan los datos, teniendo en cuenta a la población que se estudia tales como los colaboradores de la unidad de transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal, para que la información recabada sea directa y fiable, por ello es que se realizará un proceso enfocado en la obtención de respuestas a la formulación y sistematización de problemas y con ello en la comprobación de las hipótesis.

Finalmente, la relevancia social de este trabajo se basa en los principales beneficiarios, quienes son representados por los colaboradores de la unidad de transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal quienes podrán identificar las diferentes causas y efectos de la problemática estudiada, que en este caso representa a las variables de modelo de gestión por procesos y satisfacción de usuarios.

1.8 Alcance y limitaciones

Las principales limitaciones se encuentran en la identificación específica de las causas del deficiente modelo de gestión dentro de la organización, puesto que es difícil para la institución aceptar las problemáticas por las que pasan. En torno a los alcances, estos se producen gracias a las posibilidades de generar nuevas líneas de investigación como estudiar la relación de la satisfacción de los usuarios con la empatía del personal.

CAPÍTULO II: Marco teórico

2.1 Antecedentes históricos

Antes del 2014 en la Troncal, quienes se encargaban de la regulación de los diferentes procesos de la seguridad vial eran la Unidad de la Policía Nacional, quienes gestionaban los aspectos que giran en torno al control vehicular, infracciones de tránsito y los diferentes elementos referentes a este servicio comunitario necesario dentro de cualquier zona.

En torno al Art. 240 referente a la “Constitución de la República del Ecuador” se planteó la “ordenanza de creación de la unidad municipal de tránsito, transporte terrestre, y seguridad vial del Cantón La Troncal” con la que se desarrolla la unidad con las diferentes responsabilidades de servicio que ofrece a la comunidad en general.

La ordenanza que permitió el desarrollo de la unidad es “Ordenanza Nro. 12-2014” en la que se dispuso con el fin de que el GAD de la troncal se prepare en torno a los procesos administrativos, documentación e infraestructura para servir a la ciudadanía en cuanto al control, la regulación y planificación de los diferentes aspectos que se reconocen como parte de una unidad de transporte y de seguridad vial.

Los usuarios que forman a la unidad de tránsito, transporte y seguridad vial referente al GAD municipal de la Troncal, son los habitantes de las diferentes parroquias y la cabecera cantonal, las cuales se tratan de la conocida como urbana La troncal y las rurales de Pancho Negro y Manuel de Jesús Calle; también se consideran como usuarios los habitantes de sectores aledaños al cantón a quienes también se le proporciona el servicio en caso de requerirlo.

Como parte adicional, se reconoce que los habitantes de sectores como Milagro, El Triunfo, Guayaquil, Virgen de Fátima, entre otros cantones y ciudades acuden también a la unidad que posee el GAD de la Troncal, esto se debe a que en sus sectores específicos este servicio es muy concurrido y copado porque buscan la calidad y rapidez del mismo.

2.2 Antecedentes referenciales

Como principales antecedentes referenciales se han considerado trabajos de tesis desarrollados en diferentes contextos en base a las variables estudiadas en el presente proyecto investigativo, pudiendo servir de aporte significativo al progreso del estudio, los cuales se describen a continuación:

Artículo de revista: “Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food” expuesto por Gabriel Delgado y Willy Calsina (2019) que busca identificar el impacto de mejorar las variables dentro de la organización, para ello realizan un estudio basado en una metodología de tipo experimental, con una muestra de 385 de solicitudes con la que obtienen como resultados, se reduce el número de quejas y evaluaciones negativas al personal gracias a la implementación de un modelo de gestión basado en la mejora de los procesos de planificación de servicios. Como conclusión se determinó que el realizar cambios en pos de mejora dentro de la organización, siempre y cuando se indaguen las estrategias correctas a implementar puede repercutir significativamente en el desempeño del área.

El presente trabajo se relaciona con lo desarrollado debido a que estudia la aplicación de modelos de gestión por procesos, determinando en ello los cambios que existen dentro de las actividades organizacionales.

Tesis: “Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos BPM para el área de distribución de productos terminados” elaborado por Lilibeht Bustillos y José Jáuregui (2018), el cual se basa en el objetivo de desarrollar la propuesta del modelo para la mejora de los procesos, con una metodología de investigación descriptiva y un método deductivo de observación directa, con una muestra de 14 trabajadores a los que se les aplicó una entrevista, encuesta y guía de observación, lo cual arrojó como resultados la necesidad de la implementación del modelo basado en actividades secuenciales dentro del área, mediante cual evidenciaron mejoras significativas, concluyendo la importancia de la

inclusión de nuevas estrategias más enfocadas al modelo de gestión dentro de la organización.

Se relaciona con el presente trabajo, puesto que proporciona información descrita sobre la necesidad de implementación remodelo Basado en procesos secuenciales, ya que se considera que la inclusión de nuevas estrategias proporciona mejoras importantes a considerar.

Tesis: “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención Permane” expuesto por Silda Botón (2018) con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción que se percibe de los usuarios en torno a la atención que se le ofrece, para ello se trabajó con una metodología de enfoque cuantitativa, basada en un tipo de investigación descriptiva y de corte transversal, con una muestra de 103 usuarios a los que se les aplicó un cuestionario con el que se obtuvo como resultados que los usuarios están satisfechos durante su estadía: dicen que lo llaman por su nombre, respetan su privacidad, lo tratan con amabilidad, lo orientan sobre su medicación y cuidadosamente. En conclusión, la satisfacción de los usuarios repercute en la forma en la que se desarrolla un negocio y su base para el surgimiento corresponde directamente en la forma en la que la organización presta sus servicios.

Se relaciona con el presente trabajo ya que se evidencia los aspectos a considerar para que el personal se encuentre correctamente capacitado para la atención a los usuarios, determinando en ello los principales elementos de una correcta atención por parte de los colaboradores.

Tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018” elaborado por Emiliano Zavaleta y Lenin García (2018) el cual posee como objetivo evaluar el grado de calidad de atención que prestan en sus servicios y la satisfacción que desarrollan los usuarios que lo requieren, para ello trabajan con una metodología de investigación cuantitativa, de diseño no experimental, con un corte transversal y de alcance

correlacional, sujetos a una muestra de 59 usuarios a los que se les aplicó un cuestionario con el que se obtuvo como resultados que la mayoría de los pacientes (78,0%) atendidos en los Servicios de Medicina Física y Rehabilitación del MINSA Institución Médica Chota fueron de calidad de atención habitual. Los usuarios externos están satisfechos en un 67,8%, por lo que tienen una satisfacción MEDIA. En conclusión, se apreció que calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio poseen una relación significativa que afecta a la organización cuando esta es negativa.

El presente trabajo se relaciona con la investigación ya que proporciona información sobre como el servicio ofrecido y su calidad influyen en la satisfacción de los usuarios, basado en los procesos que se desarrollan en la organización.

2.3 Fundamentación teórica

2.3.1 Modelo de gestión

El modelo de gestión es tan dinámico y evolutivo como una empresa. No hay una última palabra. Nada se da por sentado. Hay planes del pasado y otros que aplican al presente. Sin embargo, el mundo ha cambiado y han surgido nuevas historias de una sociedad cambiante, generó nuevas formas de pensamiento, tecnología y política (Briceño et al., 2020).

Un modelo en que se basa la gestión de procesos es la forma en que se organizan y agrupan los recursos para cumplir con las políticas. Se considera en ello la distinción de aspectos específicos como el valor de los procesos que se desarrollan en torno a la cobertura de sus servicios y los sistemas organizacionales (Perea & Rojas, 2019). Por ello es que se considera que dentro de ese modelo se gestionan los diferentes procesos que se deben entender en torno a los principios en los que se basa la organización, con respecto a sus valores, misión, así como también la visión de sus metas a corto y largo plazo (Martínez et al., 2018).

De acuerdo con Acevedo et al., (2020) esta visión en base a los departamentos de las instituciones ha sido origen de varias problemáticas y críticas por las siguientes razones:

- Los objetivos establecidos para los servicios clínicos a menudo son inconsistentes con los objetivos generales de la organización.
- La difusión de actividades de productos que no agregan valor al cliente externo ni a la propia empresa hospitalaria crea una burocracia administrativa irrazonable.
- Intercambio lento y fallido de información y materia prima entre diversos servicios (estandarización insuficiente de actividades, duplicación de actividades, falta de definición de responsabilidades, etc.).
- Debido a la separación entre pensadores y trabajadores, y los estilos de gestión autoritarios y no participativos, las personas rara vez están empoderadas y motivadas.
- No buscan la satisfacción del cliente.
- Es menos probable que una estructura organizativa más rígida responda rápidamente a los cambios.
- La concentración de poder dificulta la toma de decisiones oportunas y ralentiza el ritmo de trabajo.

Para las organizaciones, las fallas en el modelo de gestión actual se manifiestan en el llamado problema de los límites, que se deriva de la falta de una comprensión integral del proceso: una organización departamental se convierte en un archipiélago, sin una persona que dirija a una persona. Como dato importante, es bien sabido que las organizaciones tradicionales tienen el 20% de sus recursos dedicados a resolver los llamados temas fronterizos, que pueden convertirse en “tierra de nadie” o tierra de discordia (González A. , 2020).

Entonces el modelo de gestión en cuenta a lo tradicional se basa en la jerarquía, burocracia, falta de autonomía, falta de visión integral de los procesos, enfoque en reglas más que en metas, preferencia por controlar procedimientos más que medir resultados o impacto, en un mercado de ciudadanos, los cautivos no tienen otra opción de permanecer

fuera del sistema, falta de enfoque en el cliente. Los usuarios de hoy tienen requisitos cada vez más complejos para las organizaciones, que necesitan realinear sus servicios de salud a los cambios en la población y la epidemiología, el alto costo de la atención y el impacto de la combinación de tecnología e información. Las organizaciones adaptan sus respuestas (Báez et al., 2018).

2.3.1.1 Ventajas de la gestión por procesos

La gestión de procesos, o gestión de procesos de negocio (BPM), es una forma en el que se organizan las diferentes actividades de las organizaciones funcionales tradicionales, donde la visión del usuario tiene prioridad los elementos de la institución. En torno a los procesos se definen como la gestión ante la estructura que poseen en la misma como parte de la mejora de la empresa (Barrios et al., 2019).

Según Campaña et al., (2020) todos los tipos de organizaciones pueden beneficiarse de la gestión de procesos. Las principales ventajas que se obtienen son:

- Proporciona una visión general y clara de la organización y sus relaciones internas.
- Las organizaciones gestionadas por procesos tienen más elasticidad que las basadas en jerarquía.
- Dado que el proceso es horizontal y afecta a diferentes unidades organizativas, la interrelación entre las personas es beneficiosa.
- Se establece el personal responsable de cada proceso.
- Permite no trabajar aisladamente, buscar intereses para una sola parte de la organización, sino intereses comunes.
- Optimiza el uso de los recursos, reduciendo y optimizando los costos operativos y administrativos.
- Se miden los procesos, se establecen metas y objetivos para cada uno.
- Entre las métricas analizadas, la satisfacción del cliente es muy importante. Por lo tanto, la organización está orientada a satisfacer las necesidades del cliente.

- Promover la mejora continua de los procesos. Reduzca el riesgo mediante la detección rápida y metódica de ineficiencias, debilidades organizacionales, cuellos de botella y errores.

2.3.1.2 Procesos administrativos

Un proceso de administración es un grupo de etapas (planificación, organización, administración y control) cuyo objetivo es conseguir las metas de una organización de la forma más eficiente. En términos más primordiales, el proceso administrativo consta de una secuencia de fases que contribuyen al logro de las metas propuestas. Generalmente, se usa para las metas en general de la organización, fines específicos o inclusive pequeños proyectos (Calderon et al., 2018).

De acuerdo con Mendoza y Moreira (2019), menciona a Henri Fayol como el creador del procedimiento administrativo. Esto da como resultado las 4 etapas que se conforman el proceso administrativo:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

En otros términos, un proceso de administración es un grupo de funcionalidades de administración en una organización o empresa, diseñadas para usar los recursos existentes de manera idónea, inmediata y eficiente. El proceso de administración consta de 4 fases simples: idealización, organización, ejecución y control. (González et al., 2020).

El proceso de administración y gestión sirve como una guía estricta por medio de la cual una compañía u organización aspira conseguir las metas propuestas de la forma más eficiente. La aplicación de este proceso de administración aprovecha la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que tiene la compañía. Este proceso se puede ejercer a

cualquier tipo de organización, y cada integrante de la organización debería conocer su papel en el proceso (Orellana et al., 2020).

2.3.1.3 Control del presupuesto

Tiene relación con cada una de las ocupaciones, herramientas y mecanismos que permiten el seguimiento del presupuesto para establecer la utilización conveniente y en tiempo de los recursos. El control presupuestario tiene relación con cada una de las ocupaciones destinadas a equilibrar las cuentas de ingresos y costos de una organización. En el campo más preciso, el control presupuestario tiene relación con las ocupaciones, controles y herramientas que mantienen en equilibrio las cuentas públicas gubernamental (Merino, 2019). Todo ello en funcionalidad de las actuaciones previstas y de cómo se financian dichas actuaciones, por medio de impuestos y otros tipos de impuestos, alquileres frecuentes o irregulares. Basado en el control presupuestario, tienen la posibilidad de adivinar y aprender las desviaciones que logren suceder a lo largo de la ejecución del presupuesto (Franco et al., 2019).

El sistema de control empresarial se fundamenta en el establecimiento de un presupuesto operativo anual para todos los centros de costos y beneficios de la organización, comprueba periódicamente cómo el caso real de la marcha de la organización se acomoda al presupuesto anterior y examina la desviación resultante para entender y arreglar la causa. Un presupuesto es un resumen sistemático de las previsiones de costos proyectados e ingresos esperados para cubrir aquellos costos, y en inicio es necesario (Currestine et al., 2020).

El presupuesto anual es un medio de actuación empresarial que posibilita configurar económicamente los planes de una organización y las elecciones contenidas en los mismos. Si la compañía no posee un proceso completo de planeación, el presupuesto constituye (o debe constituir) un rato de meditación anticipada sobre el próximo año, convirtiéndose en un archivo que refleja estimaciones expresadas en porciones y llamadas en la unidad monetaria de la actividad (Tundidor et al., 2018).

2.3.1.4 Competencias del personal

Seleccionando cuidadosamente al personal, la época solicitada para la capacitación puede reducirse de manera considerable. La mayor parte de los trabajadores prefieren trabajos que les permitan agrandar sus conocimientos y vivencia (Estévez & Rocafuerte, 2018).

De acuerdo con Bombino y Jiménez (2019) la insuficiencia de la preparación o capacitación puede considerarse como:

- a) Datos de selección de personal;
- b) Calificación;
- c) La capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores;
- d) Introducir nuevos métodos de trabajo, máquinas o equipos;
- e) Planificar futuras ofertas de trabajo o promociones, y
- f) Leyes y reglamentos que exigen formación.

Al entablar un programa de capacitación, el primer paso es alinear las necesidades (introducir nuevos conjuntos o maquinaria agrícola) con fines de aprendizaje específicos (al final de la capacitación, los trabajadores capacitados sabrán cómo conservar y operar los equipamientos de forma segura). Se necesita detectar las diferencias entre el razonamiento de los trabajadores y las metas propuestas para eludir duplicar datos conocidos o aceptar que el razonamiento no existe (Flores et al., 2021).

Ciertos trabajadores sienten que, si no responden que sí, no obtendrán las oportunidades que anhelan. Se necesita evaluar las habilidades de cada trabajador para que logren desenvolverse de forma libre. Los empleados tienen que tener la posibilidad de mostrar sus conocimientos prácticos sin vergüenza ni peligro personal (Blanca & Arias, 2018).

En muchas organizaciones, piensan que la capacitación es un gasto innecesario; no obstante, es una inversión fundamental a causa de la organización para fomentar el

desarrollo de los empleados y conseguir las metas organizacionales. En este sentido, los programas de formación profesional o consultoría empresarial conforman una de las inversiones más rentables, debido a que, si una organización se lleva a cabo de forma desigual, sufrirá secuelas como estancamiento, retrocesos o inviabilidad para competir en el mercado (Cavazos et al., 2020).

2.3.2 Satisfacción de usuarios

Se entiende por satisfacción la causa, acción o forma en que una persona se tranquiliza y responde correctamente a una queja, sentimiento u opuesto. No obstante, esta idea de satisfacción es bastante reducida y carece de entorno teórico para las necesidades de información, debido a que no es solamente el placer o placer del individuo, sino una contestación a las necesidades de información formadas en todo el proceso (Pérez et al., 2019).

La medición de la satisfacción del usuario puede considerarse como un elemento clave para medir el éxito de cualquier organización que proporcione un servicio, ya que a menudo conduce a un mayor o menor uso del mismo servicio y la supervivencia del servicio pueden depender de ello. Las estrategias de enfermería adoptadas en este entorno otorgan a los servicios de atención primaria un papel relevante como forma de garantizar el acceso al equipamiento a todos los ciudadanos, con base en las exigencias incuestionables de un sistema de equidad y eficiencia de los recursos (Febres & Mercado, 2020).

La satisfacción del cliente es una métrica clave para evaluar el funcionamiento general de una organización y los exámenes tienen la posibilidad de contribuir a producir una cultura de optimización. Por cierto, el objetivo de un servicio es más contribuir a los usuarios a conseguir sus fines que saciar las metas del distribuidor del servicio (Moscoso et al., 2019). La complejidad que se evidencia en los procesos de satisfacción y las prácticas institucionales resultantes. Orientación del comportamiento institucional (hospitales), colectivos (servicios) e individuos (trabajadores, especialistas, técnicos, etc.) considerando la satisfacción. La satisfacción del usuario no es solo un gran indicador, es una gran

herramienta (Pérez et al., 2019). Para que las medidas de satisfacción del comprador sean útiles, tienen que considerar 2 puntos: (1) las expectativas y preferencias del comprador por diversos puntos de la calidad del producto y el servicio, y (2) las percepciones del comprador sobre qué tan bien la organización cumple con aquellas expectativas (Fariño et al., 2018).

2.3.2.1 Consecuencias de la insatisfacción de usuarios

La carencia de satisfacción del comprador pasa una vez que los consumidores sienten que su proceso con una marca u organización se ve obstaculizado. Para mejorar la satisfacción del comprador, es ideal aseverarse de que el viaje del comprador con su marca sea perfecto de comienzo a fin para asegurar una sobresaliente vivencia y promover la lealtad del comprador hacia su marca (Galián et al., 2018). Si no es probable que una persona gestione todo el proceso, la organización o compañía debería aseverarse de que sus empleados entiendan y continúen el proceso. Es fundamental recordar que las secuelas de consumidores insatisfechos tienen la posibilidad de provocar serios inconvenientes al comercio (Ibarra & Rúa, 2018).

Consumidores de todo el planeta se quejan de que, si no permanecen satisfechos, poseen derecho a manifestar sus inquietudes pues pagaron por un producto o servicio. Las quejas de los consumidores tienen la posibilidad de ser costosas sin embargo además importantes ya que los comentarios negativos son información bastante fundamental para una compañía (Candia & Cataldo, 2019). Por eso no basta con identificar el problema. Cada vez es más importante encontrar la causa o el origen de un problema. Resolver problemas de manera oportuna aumenta la satisfacción del cliente, lo que reduce la amenaza de perder clientes. Todo el mundo sabe que el costo de retener a un cliente es mucho menor que el costo de adquirir un nuevo lote de clientes. (Andrade & Pinto, 2020).

Para que cualquier organización tenga un aumento importante de las ganancias, primero debería saber si sus consumidores permanecen satisfechos. Esta es el motivo por la que las organizaciones requieren desarrollar métricas de satisfacción del comprador,

antes que nada. Las organizaciones tienen que centrarse en los KPI y continuar centrándose en ellos. Llevar a cabo una encuesta de satisfacción del comprador bien diseñada es clave para recopilar datos importantes que lo ayudarán a tomar elecciones. Recuerda que las secuelas de un comprador insatisfecho tienen la posibilidad de ser graves (Febres & Mercado, 2020).

2.3.2.2 Disminución de usuarios

Una rotación o disminución de usuarios se puede definir como clientes que no le han comprado durante X meses. La mayoría de las empresas simplemente los eliminan de la base de datos, pero esto es un grave error. Los clientes perdidos son una importante fuente de información para las empresas porque contienen una gran cantidad de datos valiosos. Analizar las deserciones puede decirle cosas como las fallas o errores en su producto o política de precios, si su servicio al cliente no es suficiente, si sus promociones no son atractivas, si sus estrategias de publicidad y marketing digital están funcionando, si su marca carece de innovación, y más (Mejías et al., 2018)

El mal servicio al cliente es la razón principal por la que los clientes deciden irse en el 29% de los incidentes. Los problemas en los servicios web y las colecciones inflaman a los usuarios, provocando el 18% y el 13% de la rotación de clientes, respectivamente. Además, los conflictos comerciales, los problemas de precios y pedidos también son algunas de las razones de la disminución de la lealtad corporativa (Bravo & Matovelle, 2021).

El servicio al cliente es lo más importante para los usuarios. Para ser productiva, una empresa debe estar muy preocupada por los consumidores. Es por el mal trato al cliente que la empresa perdió a la mayoría de sus clientes habituales, 29% y 38%, respectivamente. Según el estudio, las empresas de telecomunicaciones perdieron un 44% de sus clientes debido a caídas en el servicio. En definitiva, las empresas deben mejorar su relación con los clientes y mejorar el servicio para evitar el declive del negocio (Luque, 2021).

Rojo et al., (2018) expresa que el mal servicio del proveedor, la mala calidad del producto y los precios fuera del mercado son las principales razones por las que los clientes abandonan la empresa y buscan otras opciones en la industria. Un gran activo para las pymes: un vínculo permanente con su público y asesoramiento profesional.

La gente tiende a formarse opiniones que, si no se realizan, provocan malestar y decepción. Lo mismo es cierto en el mundo de los negocios. Comprometerse más allá de sus capacidades es un grave error. Proporcionar la entrega dentro de las 48 horas es una mala idea si la infraestructura interna solo puede tener pedidos listos en una semana. Su expectativa es tenerlo en dos días, así, por ejemplo, un cumpleaños (Silva et al., 2021).

Los motivos del descenso de usuarios suelen ser personal bien formado, falta de un servicio técnico con los conocimientos suficientes, o el call center repitiendo frases estándar y no escuchando las demandas de la persona que está al otro lado del teléfono, perfiles que cualquier directivo debería contratar, pero sólo si quiere cerrar su negocio en un corto periodo de tiempo. Estos empleados son las conexiones con los usuarios y en muchos casos los que los mantienen o dejan la empresa (Causado et al., 2019).

2.3.2.3 Reducción de los ingresos

La mayoría de las empresas no tienen idea de cuánto representa un cliente los ingresos de la organización, y mucho menos su importancia estratégica. Esta es la razón por la que muchas empresas dejan que sus clientes recurran a la competencia. Esta es una pregunta que todas las empresas deberían hacerse, porque saber la respuesta les dará una idea de por qué es tan importante diseñar una estrategia que se centre en los clientes y su lealtad (Blanca & Arias, 2018).

Cuando se producen problemas significativos dentro de la organización, se pueden evidenciar consecuencias significativas en los ingresos que perciben, puesto que dichos procesos no se están dando de forma correcta por lo que no se ofrece un producto de calidad o a tiempo o adecuado para el usuario y su requerimiento por lo que genera

descontento, lo que a su vez produce disminución de clientes y pérdidas monetarias por reducción de ventas (Briceño et al., 2020).

También se evidencia reducción de ingresos cuando no existe un control adecuado en el presupuesto de la institución, cuando el personal encargado del área financiera no posee ni la capacidad ni las habilidades adecuadas para manejar de forma eficiente los ingresos de la empresa, por lo que se generan gastos innecesarios que desequilibran los procesos de la misma y con ello se genera la reducción monetaria que afecta de forma significativa en la forma en la que el negocio ofrece sus productos y servicios, desde la calidad hasta el personal y la atención a los clientes (Febres & Mercado, 2020).

2.3.2.4 Evaluación deficiente del personal

La evaluación es el proceso de medir el funcionamiento gremial de los trabajadores para poder hacer elecciones objetivas de recursos humanos. Las empresas modernas usan las evaluaciones de los empleados para detectar aumentos salariales, necesidades de capacitación y desarrollo, y otorgan documentación para respaldar las ocupaciones de rotación de empleados. Por consiguiente, una evaluación bien gestionada puede servir como instrumento de seguimiento y desarrollo de los empleados. La evaluación de los empleados se convierte en el proceso de motivar o juzgar el costo, la excelencia y la calidad del manejo de los empleados, es un instrumento de administración, imprescindible en las ocupaciones administrativas, y ayuda a decidir la política de recursos humanos idónea a las necesidades de la organización (Juliao et al., 2019).

Aunque una de las tareas más importantes de un gerente es ayudar a otros a desempeñarse mejor, no es difícil evaluar el desempeño de los empleados y guiar a otros para que mejoren. Medir con precisión el desempeño de un trabajador no es fácil. A menudo es difícil comunicar constructivamente los resultados a los trabajadores sin causar molestias y traducir la información del desempeño pasado en mejoras futuras. La evaluación es el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa objetiva de los trabajadores en los puestos que ocupan, derivada de la suma de los determinantes, positivos o

negativos, de su desempeño laboral. La investigación sobre los sistemas de evaluación del desempeño de los trabajadores permite señalar que en los entornos éstos no ejercen con la objetividad requerida (Troetsch, 2019).

La medida en que se miden los factores a menudo se aplica y es casi totalmente subjetiva, lo que ha llevado a una comprensible desconfianza en un principio tan importante como herramienta para la evaluación justa de los trabajadores en el lugar de trabajo. La evaluación amplía la base de información del departamento de personal. Este conocimiento se utiliza en la retroalimentación que reciben los trabajadores sobre su desempeño (Molina & Oquendo, 2020).

Una evaluación precisa del desempeño muestra al trabajador dónde se queda corto. Para los departamentos de personal, la evaluación hace más efectiva la compensación, colocación, capacitación, desarrollo y orientación, así mismo obtiene retroalimentación sobre sus actividades de desarrollo, procesos de adquisición de trabajadores y diseño de puestos. En pocas palabras, la evaluación de un trabajador es una verificación de control de calidad sobre cómo se está desempeñando un trabajador durante un período de tiempo determinado (Castro et al., 2018).

2.4 Fundamentación legal

De acuerdo a las diferentes fundamentaciones legales, se reconoce en la actualidad que los GAD municipales tienen a su cargo unidades que gestionen los servicios referentes al tránsito y transitorita terrestre.

Constitución de la República del Ecuador

Como parte del Art. 240 referente a la “Constitución de la República del Ecuador” se evidencia lo expuesto en el que implica que los GAD de las diferentes regiones, provincias, cantones, etc., considera que tienen diferentes facultades que implican la regulación de las diferentes actividades territoriales, la seguridad física de los habitantes, su seguridad vial, entre otros aspectos que son básicos entre los

derechos de las personas y obtenido como responsabilidad de aquellos quienes controlan y rigen la zona.

Asimismo, en el artículo 262 se considera que los gobiernos de las diferentes regiones del país considerada también como autónomas, tendrán las siguientes atribuciones exclusivas, sin daño de las demás facultades que establezcan las leyes que regulan el sistema eléctrico nacional: 3. Planificar, administrar y controlar el transporte regional y estatal, pero no el de los municipios.

En torno al “Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización”:

El Art. 55, posee como literal “F” una manifestación sobre los GAD Considerarán sin perjuicio de las demás previstas en la ley, tendrán facultades exclusivas para planificar, administrar y controlar el tránsito terrestre y su seguridad en el ámbito vial en la jurisdicción de este estado.

De la misma forma el Art. 130 posee como disposiciones: "Los municipios de las Comunidades Autónomas son los únicos responsables de la planificación, gestión y control del tráfico, transporte y seguridad vial dentro de su estado".

En igual sentido se reconoce a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial:

El art. 1 considera que la presente ley se basa en el propósito organizar, planificar, promover, regular, modernizar y controlar el transporte terrestre, que transitan de un lugar a otro por la red vial del territorio del Ecuador, y ante las mencionadas contingencias de desplazamiento a las personas y lugares donde ocurrió el hecho, y contribuir al desarrollo del país para el bienestar general de la comunidad.

Art. 13 considera que existen organismos que regula dichos aspectos de la seguridad vial y terrestre en las diferentes zonas del Ecuador, considerando en ello a las agencias, siendo las reconocidas principalmente al CTE, CTG basados en la zona

5, por lo que dependiendo del territorio estas pueden cambiar, también se evidencia entre los reguladores de estos ásteros a los GAD municipales y otros departamentos de acuerdo al territorio.

Artículo 30.5 – “El Gobierno Autónomo Descentralizado Metropolitano y Municipal tendrá las siguientes atribuciones”:

a) Cumplir los convenidos en la materia, la presente Ley, los Decretos y Reglamentos, el Reglamento del Gobierno Autónomo Descentralizado, el Metropolitanos y Municipios, resoluciones de sus consejos metropolitanos o municipales,

b) coordinarse con los organismos nacionales y los GAD regionales para implementar y controlar el cumplimiento de los planes en torno al transporte elaborada y exigida por los órganos de gobierno; entre ostras aspectos que se pueden encontrar en la consulta de dicho artículo.

Con base al “Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte, Transporte Terrestre y Seguridad Vial”

En igual sentido, el artículo 73 el cual establece: Las Regiones, serán objeto de un estudio de demanda del servicio, el cual se realizará a criterio del Consejo Nacional, el Consejo Provincial o el municipio con responsabilidad.

En torno a las ordenanzas de tipo Municipal se evidencian:

De acuerdo a la ordenanza 2020-000014 la cual entró en vigencia a partir del 4 de mayo en el que determinan medidas especiales que se deberían tomar dentro del servicio público en torno a las prohibiciones que se debían acatar debido a los problemas de salud que se vivieron durante el 2020 producto de la pandemia y las ordenanzas de bioseguridad para precautelar la salud de la comunidad.

Para el 2021, en torno a la ordenanza N° 004, se evidencia la identificación de los diferentes tipos de servicios que ofrece el servicio de transporte privado,

específicamente los Taxis, determinando en ello a las carreras cortas, largas intermedias, mínimas, entre otras.

2.5 Marco conceptual

Administrativos: Un administrador es un ejecutivo empleado por una empresa u otra entidad. Su tarea es organizar, organizar y arreglar las diferentes cosas de las que es responsable (Calderon et al., 2018).

Atención: La atención se considera como el tipo de proceso con el que se puede redirigir y manejar las actividades de un determinado servicio, los aspectos más relevantes, o realizar ciertas acciones que pensamos que son las más apropiadas entre las acciones posibles (Domingo, 2021).

Capacitación: La formación es un conjunto de actividades didácticas o didácticas y de mejora de las competencias laborales que se imparten a los trabajadores de una organización o empresa. Su objetivo es ampliar sus conocimientos, habilidades o capacidades (Espino, 2018).

Cliente: El concepto de comprador además se puede usar como sinónimo de cliente. Los consumidores tienen la posibilidad de mercar un producto y consumirlo, o sencillamente comprarlo para que otros lo gocen (Gilberto et al., 2021).

Control vehicular: Realizan un seguimiento de la posición relativa del vehículo a medida que se desplaza por el carril. Utilizan un conjunto de sensores, como sensores de video montados detrás del parabrisas, sensores láser en la parte delantera del vehículo o sensores infrarrojos debajo del vehículo (Aguilar & Leguizamón, 2019).

Debilidades: Las debilidades se consideran como los atributos que no se desea en la organización o evento porque son de poca utilidad para lograr la meta propuesta. Todos los puntos fuertes pueden mejorarse y desarrollarse otros nuevos. Asimismo, las debilidades pueden ser eliminadas o reducidas (Olarte, 2018).

Desempeño: La ejecución es el acto y resultado de la ejecución: cumplir una obligación, ejercer una acción, establecer tareas. La acción también se puede asociar a la representación del personaje (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Disminución: El acto de hacer o reducir la cantidad, tamaño, intensidad o importancia de un evento (Avila C. , 2019).

Expectativas: Una expectativa es una probabilidad razonable de que ocurra un evento. Esto no es una simple ilusión, sino un posible hecho bien fundado. La expectativa también puede entenderse como el deseo de lograr un determinado propósito o meta (Saucedo & Salazar, 2020).

Gestión: La administración o gestión es el grupo de métodos y ocupaciones que se hacen para poder hacer fines específicos (Mendoza et al., 2018).

Ingresos: Los ingresos son todos los logros obtenidos del proceso de venta de bienes o servicios, generalmente a través de cargos monetarios (Keeley, 2018).

Insatisfacción: se trata de la percepción o sentimiento que expresan los usuarios cuando consideran que un servicio no es el adecuado o no posee los elementos necesarios para cumplir con sus expectativas (Saltos et al., 2018).

Jerárquico: La jerarquía es considerada como el orden de los elementos según sus valores. Es la clasificación de los que componen la sociedad según criterios de clase, tipo, categoría u otro tema, que permite el desarrollo de un sistema de clasificación (Romero et al., 2020).

Lealtad corporativa: La lealtad organizacional se refiere a la capacidad de los empleados para desarrollar lealtad hacia los proyectos empresariales. Es una competencia, y mucho depende del trato que las empresas den a sus empleados (Chacon & Rugel, 2018).

Marketing: El marketing es el sistema de indagar el mercado, conceder costo y saciar a los consumidores para obtener ganancias (Albuja, 2019).

Modelo: Un modelo de gestión se basa en la manera en la que organizan y agrupan los recursos para cumplir con políticas, metas y estándares. El modo de gestión se considera con la definición de la prioridad del sistema (Acevedo et al., 2020).

Movilización: Este verbo significa participar en una actividad, en otras palabras, llamar o incorporar un ejército u otros elementos a un movimiento militar o de otro tipo (Avila, Sánchez, Aranda, & Avila, 2020).

Negocio: Un negocio es una actividad económica que obtiene ganancias principalmente vendiendo o intercambiando productos o servicios que buscan principalmente la satisfacen las necesidades que posee como tal el cliente (Espinosa et al., 2020).

Organización (empresa): considerado como un sistema social el cual se encuentra compuesto por los diferentes sujetos o colaboradores que están regidos por las metas propias de la empresa para cumplir con los objetivos específicos (Jiménez & Villanueva, 2018).

Personal: La palabra individuo se refiere a varios usados simultáneamente. En general, individuo se refiere a algo que pertenece a un individuo o a sí mismo. Por ejemplo, las cualidades de una persona la harán especial, única e irrepetible en el mundo (Gutiérrez, 2020).

Planificación: Un plan es una estructura para una serie de acciones que se llevarán a cabo para lograr un objetivo específico. En general, un plan es la definición de los procedimientos y estrategias seguidas para lograr ciertos objetivos (Pastora & Fuentes, 2021).

Preparación: La preparación es el proceso que se realiza antes de realizar una actividad específica. Dependiendo del contexto, esto puede variar. Por ejemplo: la preparación de geles antibacteriales domésticos es diferente a la preparación industrial (Jacquez & López, 2018).

Presupuesto: En economía, un presupuesto tiene relación con la proporción de dinero solicitada para cubrir ciertos costos requeridos para realizar un plan. Así, se puede conceptualizar como un número anhelado usado para estimar el precio solicitado para poder hacer una meta dada (Vargas & Zavaleta, 2020).

Procesos: Es acción hacia adelante, hacia adelante en una trayectoria definida y, por similitud, hacia adelante en el tiempo. Es un término generalmente utilizado en diversos contextos, especialmente técnicos o industriales, pero siempre conserva su significado original (Medina et al., 2019).

Producto: Un producto económico se define como el resultado de la producción de un servicio o bien que se le ofrece a los clientes o usuarios como parte de un proceso comercial (Marcial, 2021).

Recursos: un recurso es cualquier elemento utilizado para lograr un objetivo específico (Álvarez, 2020).

Satisfacción: La satisfacción representa el placer que tienen las personas cuando se cumple un deseo o una necesidad. Este es un factor subjetivo de todos, ya que no todos estarán contentos con resultados similares (Pujol & Dabos, 2018).

Servicio: se trata de la acción en la que se realizan diversas actividades en torno a los procesos que forman parte al servicio y que son necesarios para el ofrecimiento del mismo a la comunidad o clientes (Brito et al., 2020).

Tránsito: El tráfico es el movimiento y flujo de vehículos, así como también de los peatones más vulnerables en una calle, ruta, carretera o cualquier otro tipo de vía (García, María, Zárate, & Cobos, 2020).

Usuarios: Un usuario es un individuo que utiliza un producto o servicio de forma habitual. Este es un concepto muy utilizado en informática y digital (Henao et al., 2018).

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general

La implementación de un modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal, incide directamente en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

2.6.2 Hipótesis específicas

- Los procesos administrativos se relacionan con la disminución de usuarios de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.
- El control del presupuesto institucional influye en la reducción de los ingresos de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.
- Las competencias del personal inciden en la evaluación deficiente del personal de la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal.

2.7 Declaración de las variables (operacionalización)

Variable independiente: modelo de gestión

Variable dependiente: Insatisfacción de los usuarios

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA
Variable Independiente: Modelo De Gestión	<p>Un modelo de gestión es la forma en que se organizan y agrupan los recursos con el fin de cumplir con las políticas, objetivos y normas. El modelo de gestión depende de la definición de prioridades del sistema.</p>	<p>Procesos administrativos</p>	<p>Tipos de servicios</p>	<p>¿Qué tipos de servicios ofrece la empresa?</p>	<p>Personal de la empresa pública</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Nominal</p> <p>Matriculación Revisión vehicular Cobro de multas Cambio de vehículo Otro</p>
				<p>En calidad de cliente usted considera que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades.</p>	<p>Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo</p>

				Coméntenos, ¿cuál es el nivel de efectividad de los servicios que ofrece la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial	Experto de la unidad de tránsito	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Tipo: Abierta</p>
			Organización de los procesos	¿En qué nivel son adecuados los procesos administrativos de la entidad?	Personal de la empresa pública	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Nada adecuados Poco adecuados Indiferente Adecuados Muy adecuados</p>
				¿Considera que los procesos administrativos contribuyen a una buena prestación de los servicios?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo</p>

				¿Cómo organizan los procesos administrativos de la unidad?	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
			Planificación de procesos	¿La empresa se enfoca en la planificación de los diferentes procesos que ofrecerá a sus usuarios?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿Cómo cliente considera que la empresa realiza una adecuada planificación de los procesos que se requiere para cada servicio que ofrece?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

				¿Cómo desarrollan la planificación de los procesos administrativos de la unidad?	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
		Control del presupuesto	Ingresos y egresos	¿La empresa requiere implementar una supervisión continua, permanente y realizada por una persona del nivel jerárquico superior?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿Cómo cliente tiene acceso a la rendición de cuentas que realiza la entidad, y como parte de la información ha podido conocer el volumen de ingresos y los gastos realizados durante el año fiscal?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

				¿Cuénteme acerca del control de presupuesto que llevan a cabo en la unidad?	Experto de la unidad de transito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
			Cumplimiento del presupuesto	¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?	Experto de la unidad de transito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
				¿Cuáles son las complicaciones experimentadas por la entidad para cumplir un 100% de ejecución presupuestaria?	Experto de la unidad de transito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
				¿Considera adecuado el nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

				¿La capacitación del personal es un elemento importante para la organización ya que influye en el producto o servicio que ofrece?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
		Competencias del personal	Capacitación	¿Considera usted que la empresa mantiene capacitado su personal para ofrecerles un mejor servicio?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿Qué tipo de capacitaciones proporciona la empresa?	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta

				¿En qué aspectos se basan para proporcionar capacitaciones a su personal?	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
		Resultados		¿Considera que la mejor forma de determinar que el personal de la empresa está preparado es mediante la evaluación de resultados?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿En calidad de usuario, considera que el personal de la empresa está completamente preparado para ofrecer un buen servicio?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

<p>Variable dependiente:</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>La satisfacción del usuario es una métrica clave para evaluar el desempeño general de una organización y los análisis pueden ayudar a crear una cultura de mejora.</p>	<p>Disminución de usuarios</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>¿Considera que la calidad del servicio que ofrece su empresa es acorde a las necesidades del usuario?</p>	<p>Personal de la empresa pública</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo</p>
				<p>¿Cómo usuario, usted prefiere un servicio de calidad antes que este sea rápido e impreciso?</p>	<p>Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo</p>
				<p>¿Han evidenciado disminución de personal y a que cree que se debe?</p>	<p>Experto de la unidad de tránsito</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Tipo: Abierta</p>

				¿En calidad de usuario, prefiere un servicio de calidad a la hora de realizar sus trámites?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
			Fidelización de clientes	¿Su empresa trabaja enfocado en la fidelización de sus clientes?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

		Reducción de los ingresos	Falta de usuarios	¿La empresa se enfrenta a reducción de ingresos debido a la falta de usuarios?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
			Reclamaciones de usuarios	¿La empresa recibe reclamos y quejas de usuarios que aumentan los gastos de soluciones a los mismos?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿Qué aspectos nos puede comentar sobre la reducción de ingresos, ha sucedido en la unidad?	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta

				¿Cómo usuarios, es importante presentar sus quejas y reclamos ante los servicios que le ofrecen?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿En calidad de usuario, es importante que la empresa considere sus reclamos?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿En el caso de que la empresa no considere sus reclamos prefiere no continuar requiriendo sus servicios?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal

						Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
		Evaluación deficiente del personal	Tiempo de espera	¿Su empresa proporciona a sus usuarios un tiempo prudencial de espera para los servicios que requiere?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿En calidad de usuario, la empresa le proporciona un tiempo de espera prudencial a la hora de requerir sus servicios?	Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón la Troncal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
				¿Considera que en su unidad ha existido una evaluación	Experto de la unidad de tránsito	Técnica: Entrevista

				deficiente del personal y a que cree que se deba?		Instrumento: Cuestionario Tipo: Abierta
			Retroalimentación	¿La empresa busca retroalimentar de forma constante el trabajo se sus colaboradores?	Personal de la empresa pública	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

CAPÍTULO III: Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Se trabajó con una investigación de enfoque cuantitativo, ya que gracias a este se tiene las pautas para determinar las frecuencias y medir los diferentes ítems y dimensiones propias de las variables de estudios, pudiendo cuantificar dichos datos obteniendo resultados que permitan la comprobación de las hipótesis y respuestas a la formulación del problema y sus respectivas preguntas.

3.1.2 Método empírico

Este método dio paso a la formulación de las hipótesis que guiaron a este estudio a la hora de obtener los datos al aplicar los instrumentos, ya que se buscó comprobar las mismas a través de la información recabada, pudiendo cuantificar y corroborar que las ideas previamente planteadas son correctas o a su vez se rechaza por no cumplir con lo requerido para su aceptación.

3.1.3 Diseño no experimental

Se trabaja con un diseño no experimental debido a que no se manipulará de ninguna forma ni la muestra ni las variables que se estén analizando en la misma a través de los instrumentos de recolección de toda la información necesaria, en otras palabras, no se buscará influir en las respuestas que los encuestados puedan proporcionar en torno a las situaciones o incógnitas que se presenten como ítems del cuestionario utilizado.

3.1.4 Investigación correlacional

Se utiliza este tipo de investigación ya que permite la correlación de las variables, la cual permitió la corroboración de las hipótesis planteadas que indican que existen relaciones significativas y positivas entre variables y dimensiones de estudios, de esta forma se puede describir dicho aspecto pudiendo demostrar las incidencias entre las misma. Las relaciones indican no solo si existe o no influencias, sino también la dirección de los mismos

y el orden con el que se las obtiene, determinado si a mayor desarrollo de la variable, mayor incidencia con las dimensiones.

3.1.5 Investigación de campo

En cuanto a este tipo de investigación se la utilizó con el fin de desarrollar la recolección de los datos directamente del campo de estudio el cual es reconocido como la población escogida como unidad de análisis y la muestra especificada para obtener los datos que permitieron establecer los resultados del estudio.

3.1.6 Investigación descriptiva

Se utilizó un alcance de investigación de tipo descriptivo ya que gracias a este se puede dar a conocer detalles específicos de las variables y sus dimensiones en torno a los resultados obtenidos a través de la encuesta, pudiendo, como su nombre lo indica, describir los datos a través de las tablas y gráficos que se incluyeron en el transcurso del apartado de resultados, correspondiente al cuarto capítulo del presente trabajo.

3.1.7 Investigación Transversal

Se trabajó con una investigación de tipo transversal, puesto que se trata de un estudio que se realiza durante un periodo de tiempo en específico, además de la utilización de una muestra explica la cual se desenvuelve en un espacio y tiempo determinado por el investigador, lo que incide en los datos recabados acerca del modelo de gestión y la insatisfacción de los usuarios

3.1.8 Investigación Deductiva

Se trabajó con este tipo de investigación ya que permitió al estudio determinar conclusiones en torno a las hipótesis planteadas que tienen relación con los objetivos que dieron razón a la elaboración del trabajo y la obtención de los resultados para la posterior corroboración de las premisas predispuestas utilizando un análisis estadístico de tipo lógico y verificable.

3.2 Técnicas

3.2.1 Encuesta

La técnica a utilizar fue la encuesta, la cual que basa en la recopilación de datos de forma objetiva, esta a su vez posee instrumentos previamente identificados y que se explica a continuación.

3.2.2 Cuestionario

El cuestionario es el instrumento técnico de la encuesta en el presente caso se trabajó con dos diferentes cuestionarios, principalmente uno dirigido al personal de la empresa pública, el cual posee preguntas referentes a las dimensiones que se trabajan en el presente estudio, posee un total de 13 ítems. El segundo cuestionario está dirigido a los clientes de las PYMES del Cantón La Troncal (Cañar), cuenta con 12 ítems. Como parte del estudio de la confiabilidad de los datos se presente a continuación los resultados del análisis de alfa de Cronbach:

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Para colaboradores	,929	13
Para usuarios	,887	12

En torno a los datos obtenidos se determina que el Alfa de Cronbach del cuestionario dirigido a colaboradores es de ,929 lo que determina que su confiabilidad es muy alta, en igual sentido se tiene el valor de ,887 para el cuestionario de usuarios, considerando que la confiabilidad es alta.

3.2.3 Entrevista a experto

Se basó en la elaboración de un cuestionario de tipo abierto para la aplicación a un experto de la unidad, con la que se recabo información importante de la variable

independiente y dependiente, de forma que se obtuvo información y una perspectiva profesional sobre el modelo de gestión y sus dimensiones y la satisfacción del personal.

3.3 Población y la muestra

3.3.1 Tipo de población

De acuerdo a los datos obtenidos con el personal se entiende que existen un total de 21 colaboradores dentro de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Municipal del Cantón La Troncal, de la misma forma se tiene conocimiento que poseen un flujo de usuarios que va entre los 90 a 150 personas que acuden a la misma con el fin de realizar sus diferentes tramites.

Tabla 3

Población

Participantes o comunidades	N°	Total, de la población segmentada
Personal de la unidad de tránsito	21	21
Troncal (urbano)	27.320	
Área rural	16.421	
Periferia	6.541	60.162
Manuel J. Calle	2.656	
Pancho Negro	7.224	
Total	60183	60183

Fuente: INEC. 2010

Elaboración: autor, 2022

3.3.2 Muestra y muestreo

Como parte de este apartado se trabajó con un tipo no probabilístico, siendo un muestreo discrecional o por juicio, el cual indica que se utiliza el número de participantes que considera el investigador, de esta forma se determinar que:

Tabla 4

Muestra

Participantes o comunidades	Población	Muestra	%
Troncal (urbano)	27.320	136	45%
Área rural	16.421	82	27%
Periferia	6.541	33	11%
Manuel J. Calle	2.656	13	4%
Pancho Negro	7.224	36	12%
Total	60183	300	100%

Fuente: INEC. 2010

Elaboración: autor, 2022

Se trabajó con una muestra por juicio del investigador en el que se determinó lo siguiente:

- En el caso del personal de la unidad de tránsito se trabajó con toda la población siendo en total 21.
- En el caso de los usuarios se trabajó con un número personas por cada segmento de la comunidad dando un total de 300 participantes como muestra.

La totalidad de la muestra es de 321 participantes entre el personal de la unidad de tránsito y los usuarios.

3.4 Procesamiento de la información

Como parte del procesamiento de la información, se realizó inicialmente una recolección de los datos para determinar la población tanto de colaboradores de la empresa como de usuarios para establecer el muestreo, posterior a ello, se recabó la información de la misma y se realizó el análisis de los datos con el software estadístico SPSS 26, para la obtención de los resultados que permitan la comprobación de las hipótesis planteadas, a través de estadística inferencial.

Para la comprobación de las hipótesis se estableció el análisis de la prueba del chi-cuadrado con la que se determinó si la hipótesis se aceptaba o se rechazaba de acuerdo a su valor, realizando este proceso a través de SPSS 26 a todas las hipótesis, tanto general como específicas, las cuales fueron expuestas posteriormente en el apartado de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

H_a: La implementación de un modelo de gestión por procesos para la jefatura..., incide directamente en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

H₀: La implementación de un modelo de gestión por procesos para la jefatura..., no incide directamente en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

En torno al cuestionario realizado a los colaboradores se determina que:

Tabla 5

Comprobación de hipótesis general colaboradores

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,373 ^a	9	,011
Razón de verosimilitud	20,857	9	,013
Asociación lineal por lineal	9,696	1	,002
N de casos válidos	21		

En torno al cuestionario realizado a los usuarios se determina que:

Tabla 6

Comprobación de hipótesis general usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	215,951 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	149,387	16	,000
Asociación lineal por lineal	121,025	1	,000
N de casos válidos	300		

Se evidencia que se corrobora la correlación debido a que se evidencian valores de ,011 y ,000 en tono a los colaboradores y usuarios respectivamente aceptando la hipótesis alternativa y de esta forma rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H_a: Los procesos administrativos se relacionan con la disminución de usuarios de la jefatura de tránsito...

H₀: Los procesos administrativos no se relacionan con la disminución de usuarios de la jefatura de tránsito...

En torno al cuestionario realizado a los colaboradores se determina que:

Tabla 7

Comprobación de hipótesis específica 1 colaboradores

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,056 ^a	6	,047
Razón de verosimilitud	14,588	6	,024
Asociación lineal por lineal	6,327	1	,012
N de casos válidos	21		

En torno al cuestionario realizado a los usuarios se determina que:

Tabla 8

Comprobación de hipótesis específica 1 usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	263,079 ^a	20	,000
Razón de verosimilitud	179,073	20	,000
Asociación lineal por lineal	103,679	1	,000
N de casos válidos	300		

Se evidencia que se corrobora la correlación debido a que se evidencian valores de ,047 y ,000 en tono a los colaboradores y usuarios respectivamente aceptando la hipótesis alternativa y de esta forma rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H_a: El control del presupuesto institucional influye en la reducción de los ingresos de la jefatura de tránsito...

H₀: El control del presupuesto institucional no influye en la reducción de los ingresos de la jefatura de tránsito...

En torno al cuestionario realizado a los colaboradores se determina que:

Tabla 9

Comprobación de hipótesis específica 2 colaboradores

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,080 ^a	9	,012
Razón de verosimilitud	17,242	9	,045
Asociación lineal por lineal	7,099	1	,008
N de casos válidos	21		

En torno al cuestionario realizado a los usuarios se determina que:

Tabla 10

Comprobación de hipótesis específica 2 usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	112,699 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	104,142	16	,000
Asociación lineal por lineal	43,940	1	,000
N de casos válidos	300		

Se evidencia que se corrobora la correlación debido a que se evidencian valores de significancia de ,012 y ,000 en torno a los colaboradores y usuarios respectivamente aceptando la hipótesis alternativa y de esta forma rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_a: Las competencias del personal inciden en la evaluación deficiente del personal de la jefatura de tránsito...

H₀: Las competencias del personal no inciden en la evaluación deficiente del personal de la jefatura de tránsito...

En torno al cuestionario realizado a los colaboradores se determina que:

Tabla 11

Comprobación de hipótesis específica 3 colaboradores

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,041 ^a	8	,005
Razón de verosimilitud	19,364	8	,013
Asociación lineal por lineal	7,213	1	,007
N de casos válidos	21		

En torno al cuestionario realizado a los usuarios se determina que:

Tabla 12

Comprobación de hipótesis específica 3 usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,799 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	53,932	16	,000
Asociación lineal por lineal	18,093	1	,000
N de casos válidos	300		

Se evidencia que se corrobora la correlación debido a que se evidencian valores de ,005 y ,000 en tono a los colaboradores y usuarios respectivamente aceptando la hipótesis alternativa y de esta forma rechazando la hipótesis nula.

4.2 Presentación de resultados y análisis

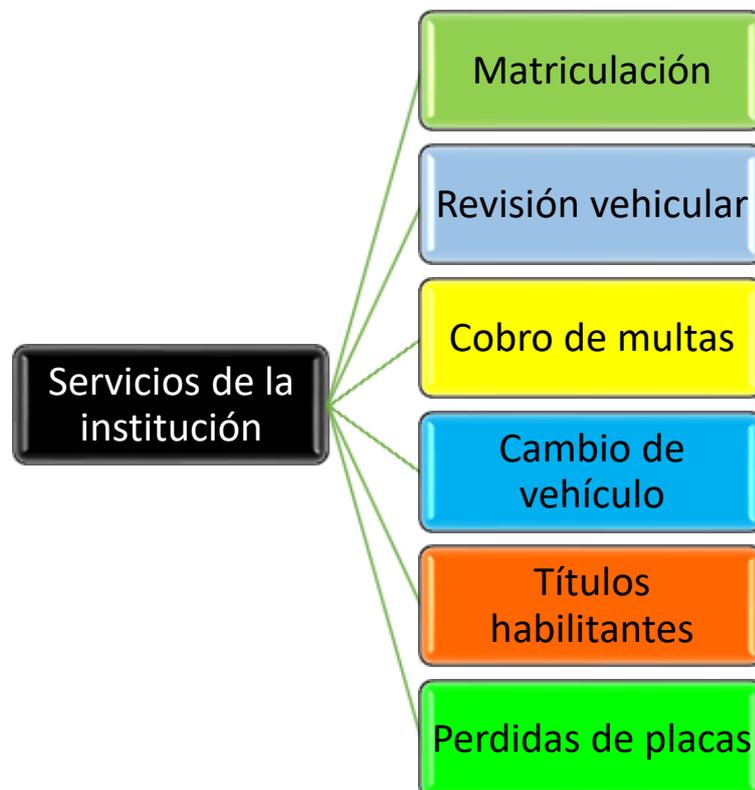
4.2.1 Análisis de resultados de encuesta a colaboradores

Pregunta 1. ¿Qué tipos de servicios ofrece la empresa?

Como parte del análisis de los servicios que posee la unidad analizada se determinaron los siguientes servicios que ofrece la misma como parte de su atención a la comunidad de la Troncal y sectores aledaños que acuden a la organización que acuden para resolver sus problemas.

Figura 1

Servicios ofrece la empresa



Pregunta 2. ¿En qué nivel son adecuados los procesos administrativos de la entidad?

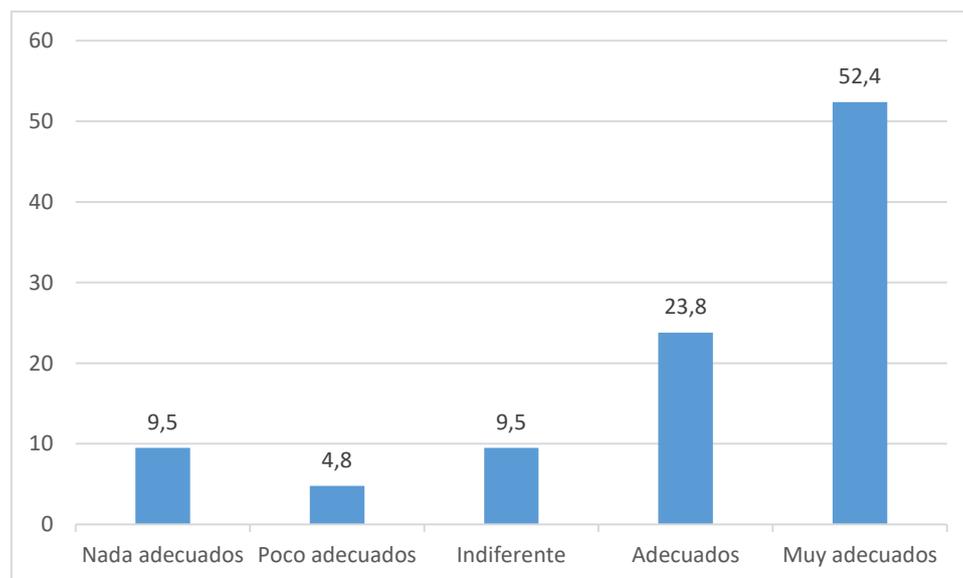
Tabla 13

Nivel de procesos administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuados	2	9,5
Poco adecuados	1	4,8
Indiferente	2	9,5
Adecuados	5	23,8
Muy adecuados	11	52,4
Total	21	100,0

Figura 2

Nivel de procesos administrativos



Se reconoce que 5 de cada 10 encuestados comentan que el nivel de procesos administrativos dentro de la organización es adecuado, por lo que su desarrollo implica un progreso y aumento en la productividad de la misma.

Pregunta 3. ¿La empresa se enfoca en la planificación de los diferentes procesos que ofrecerá a sus usuarios?

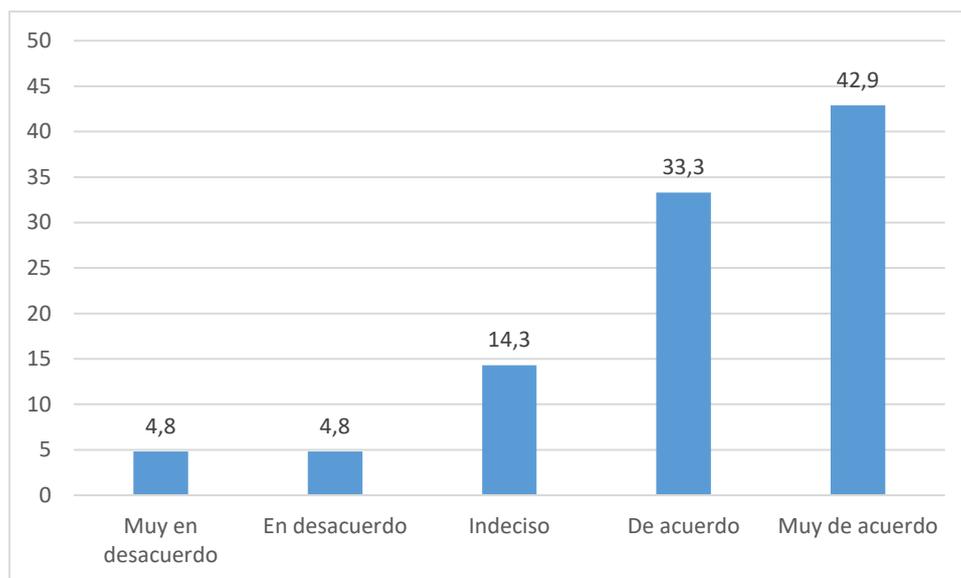
Tabla 14

Planificación de procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	1	4,8
Indeciso	3	14,3
De acuerdo	7	33,3
Muy de acuerdo	9	42,9
Total	21	100,0

Figura 3

Planificación de procesos



Se evidencia que 4 de cada 10 encuestados cometan estar muy de acuerdo con que la empresa se enfoca en la planificación de los diferentes procesos que ofrecerá a sus usuarios, asimismo 3 de cada 10 colaboradores consideran estar de acuerdo con la premisa.

Pregunta 4. ¿La empresa requiere implementar una supervisión continua, permanente y realizada por una persona del nivel jerárquico superior?

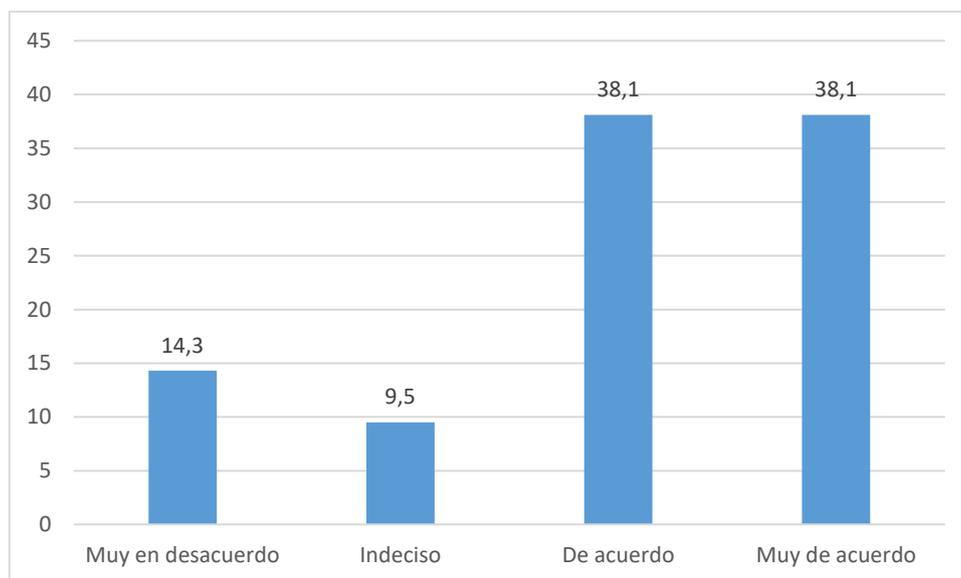
Tabla 15

Implementación de supervisión continua

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	14,3
Indeciso	2	9,5
De acuerdo	8	38,1
Muy de acuerdo	8	38,1
Total	21	100,0

Figura 4

Implementación de supervisión continua



Se reconoce que 8 de cada 10 encuestados consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa necesita implementar una supervisión continua, sobre todo de colaboradores con un nivel jerárquico superior que ayude al desarrollo de los procesos propios de la organización.

Pregunta 5. ¿Considera adecuado el nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?

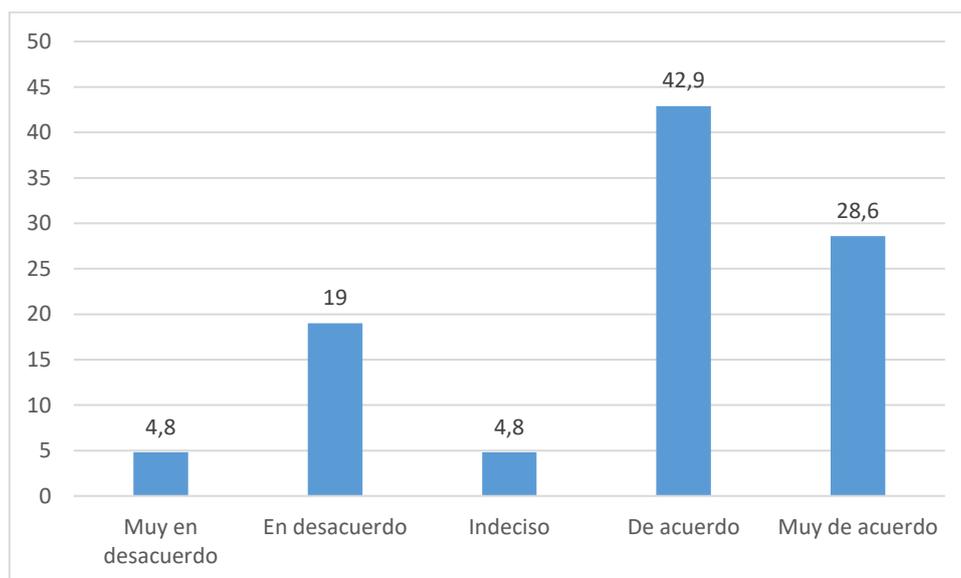
Tabla 16

Nivel de ejecución presupuestaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	4	19,0
Indeciso	1	4,8
De acuerdo	9	42,9
Muy de acuerdo	6	28,6
Total	21	100,0

Figura 5

Nivel de ejecución presupuestaria



En torno al nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad, 7 de cada 10 encuestados consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que es el adecuado para el desarrollo de los procesos de la organización.

Pregunta 6. ¿La capacitación del personal es un elemento importante para la organización ya que influye en el producto o servicio que ofrece?

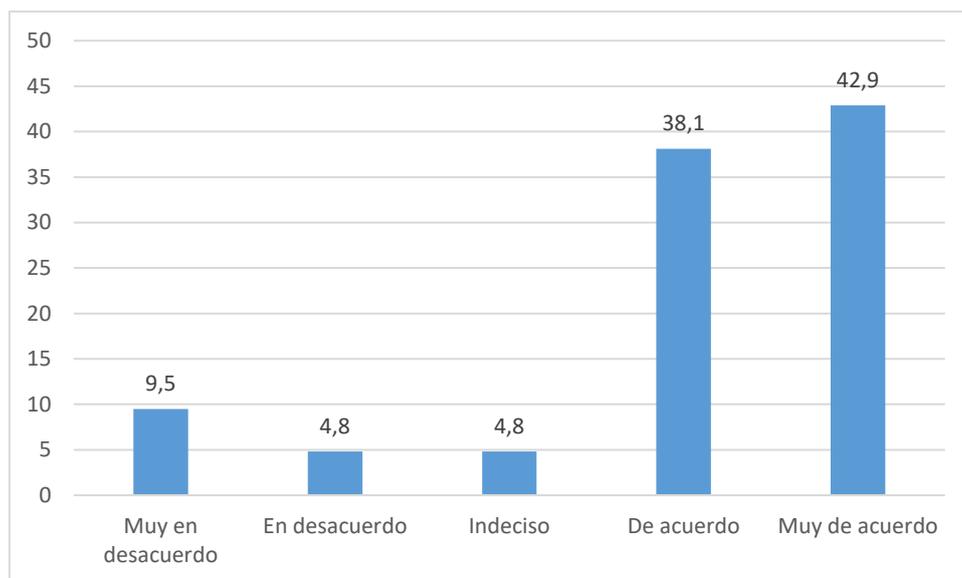
Tabla 17

Capacitación del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	9,5
En desacuerdo	1	4,8
Indeciso	1	4,8
De acuerdo	8	38,1
Muy de acuerdo	9	42,9
Total	21	100,0

Figura 6

Capacitación del personal



Se considera que, con base a la capacitación del personal, 8 de cada 10 colaboradores consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que este aspecto es un elemento necesario para el servicio o producto que ofrece la organización ante la comunidad.

Pregunta 7. ¿Considera que la mejor forma de determinar que el personal de la empresa está preparado es mediante la evaluación de resultados?

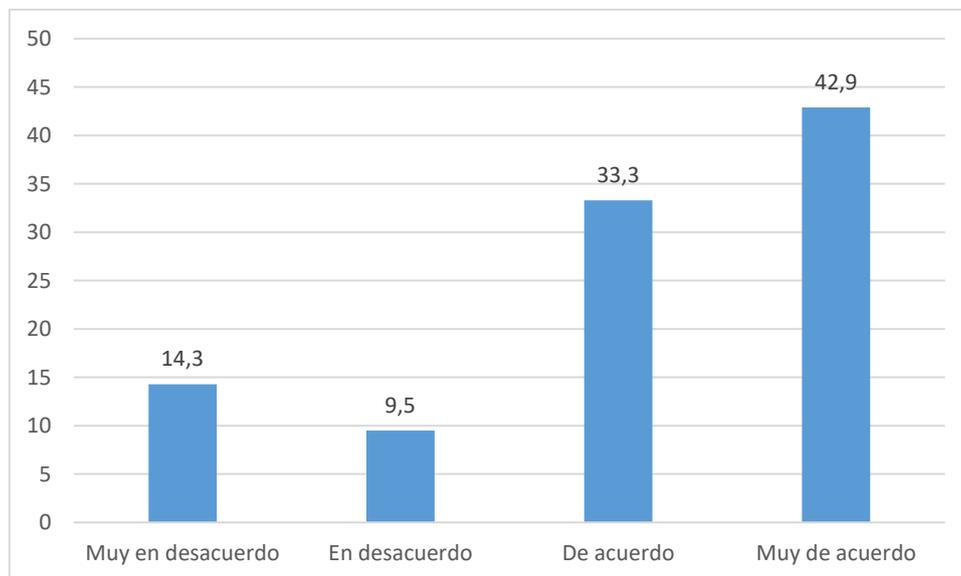
Tabla 18

Preparación del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	14,3
En desacuerdo	2	9,5
De acuerdo	7	33,3
Muy de acuerdo	9	42,9
Total	21	100,0

Figura 7

Preparación del personal



Se considera que 8 de cada 10 encuestados estar de acuerdo y muy de acuerdo la mejor forma de determinar que el personal de la empresa está preparado es mediante la evaluación de resultados que se puede denotar a través de los usuarios que requieren el servicio.

Pregunta 8. ¿Considera que la calidad del servicio que ofrece su empresa es acorde a las necesidades del usuario?

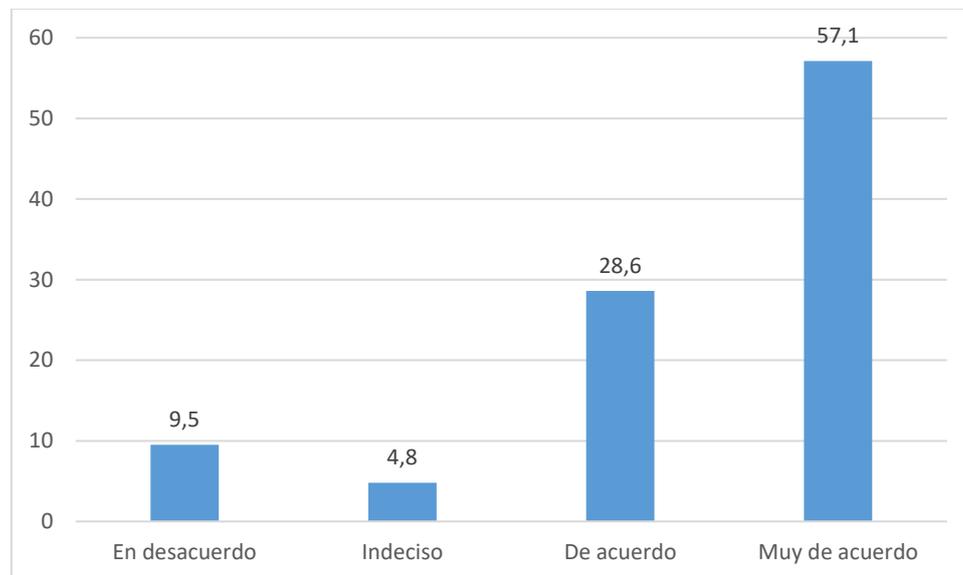
Tabla 19

Calidad del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	9,5
Indeciso	1	4,8
De acuerdo	6	28,6
Muy de acuerdo	12	57,1
Total	21	100,0

Figura 8

Calidad del servicio



Se evidencia que 9 de cada 10 encuestados consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la calidad del servicio que ofrece su empresa es acorde a las necesidades del usuario, por lo que se considera que es importante para la comunidad que el servicio esté adecuado a sus necesidades y requerimiento.

Pregunta 9. ¿Su empresa trabaja enfocado en la fidelización de sus clientes?

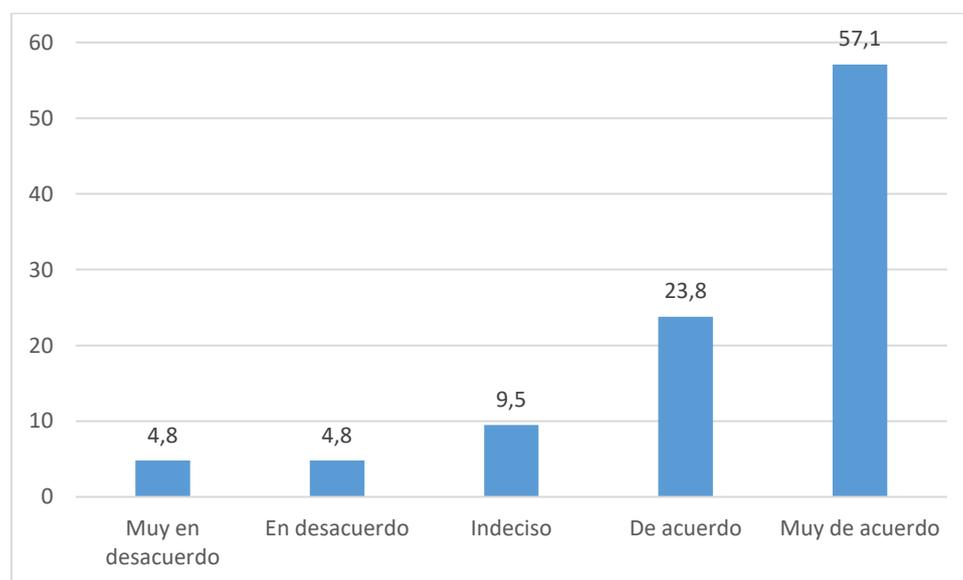
Tabla 20

Fidelización de clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	1	4,8
Indeciso	2	9,5
De acuerdo	5	23,8
Muy de acuerdo	12	57,1
Total	21	100,0

Figura 9

Fidelización de clientes



8 de cada 10 colaboradores están de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa debe estar enfocada en fidelizar de forma constante a sus clientes, iniciando con proporcionar les una atención de calidad.

Pregunta 10. ¿La empresa se enfrenta a reducción de ingresos debido a la falta de usuarios?

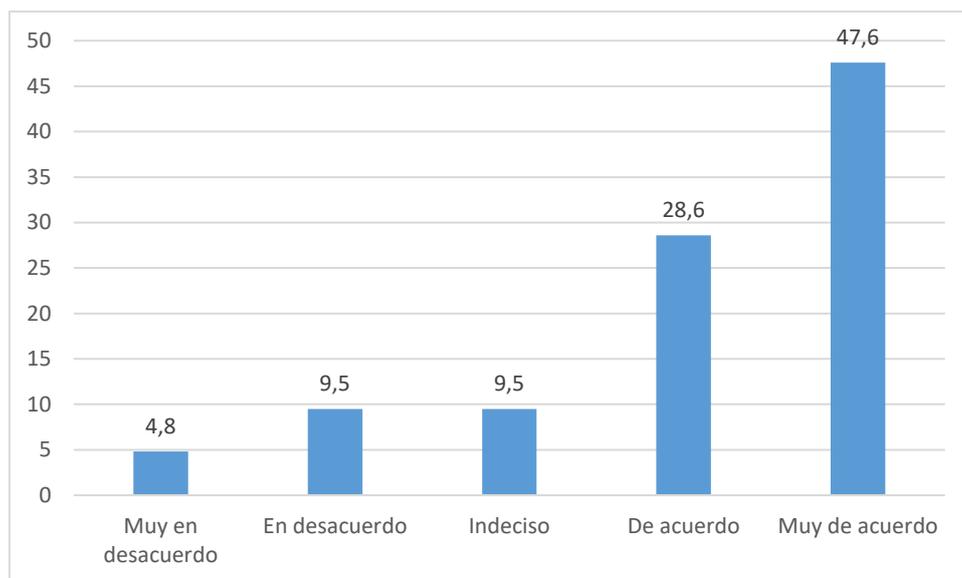
Tabla 21

Reducción de ingresos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	2	9,5
Indeciso	2	9,5
De acuerdo	6	28,6
Muy de acuerdo	10	47,6
Total	21	100,0

Figura 10

Reducción de ingresos



En igual sentido 8 de cada 10 empleados, consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa se enfrenta a reducción de ingresos debido a la falta de usuarios, esto puede deberse a diversos factores que van desde la atención del cliente hasta administración de procesos.

Pregunta 11. ¿La empresa recibe reclamos y quejas de usuarios que aumentan los gastos de soluciones a los mismos?

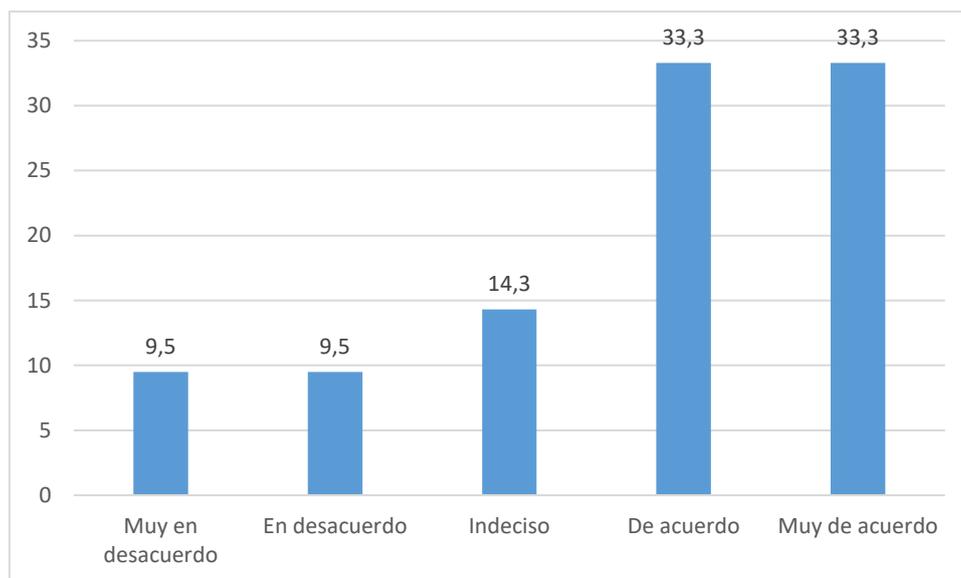
Tabla 22

Reclamos y quejas de usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	9,5
En desacuerdo	2	9,5
Indeciso	3	14,3
De acuerdo	7	33,3
Muy de acuerdo	7	33,3
Total	21	100,0

Figura 11

Reclamos y quejas de usuarios



Se evidencia que 7 de cada 10 empleados están de acuerdo y muy de acuerdo la empresa recibe reclamos y quejas de usuarios que aumentan los gastos de soluciones a los mismos, por lo que puede que se desarrollen problemas en torno al cumplimiento del presupuesto.

Pregunta 12. ¿Su empresa proporciona a sus usuarios un tiempo prudencial de espera para los servicios que requiere?

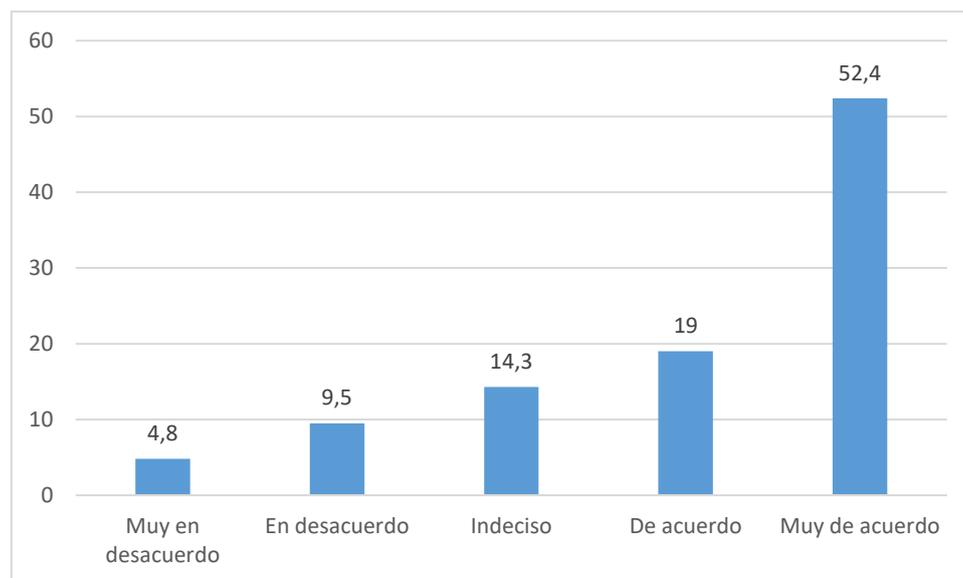
Tabla 23

Tiempo de espera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	2	9,5
Indeciso	3	14,3
De acuerdo	4	19,0
Muy de acuerdo	11	52,4
Total	21	100,0

Figura 12

Tiempo de espera



Asimismo 7 de cada 10 colaboradores están de acuerdo y muy de acuerdo que la empresa proporciona a sus usuarios un tiempo prudencial de espera para los servicios que requiere.

Pregunta 13. ¿La empresa busca retroalimentar de forma constante el trabajo se sus colaboradores?

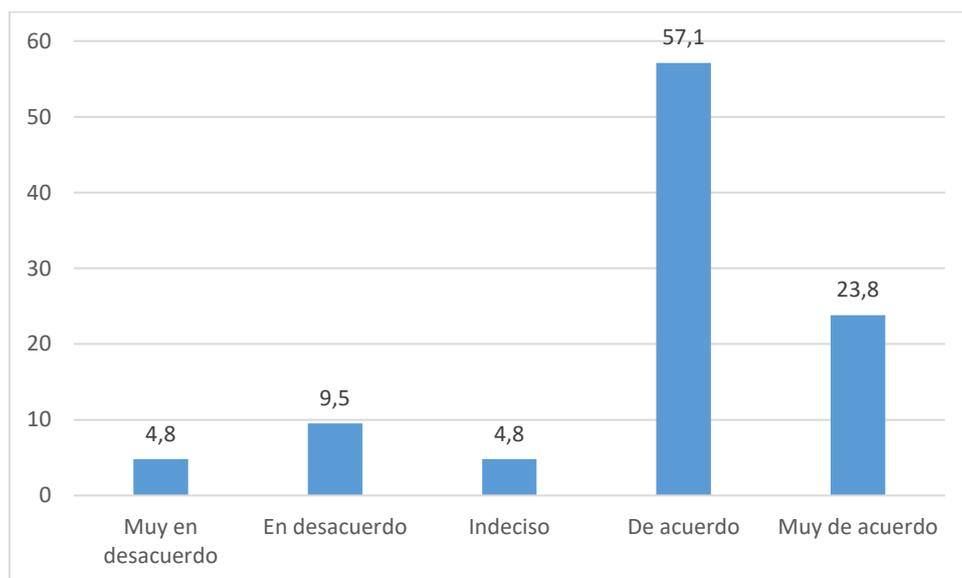
Tabla 24

Retroalimentación del trabajo de los colaboradores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	4,8
En desacuerdo	2	9,5
Indeciso	1	4,8
De acuerdo	12	57,1
Muy de acuerdo	5	23,8
Total	21	100,0

Figura 13

Retroalimentación del trabajo de los colaboradores



Finalmente, 8 de cada 10 colaboradores están de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa busca retroalimentar de forma constante el trabajo se sus colaboradores, este aspecto es importante ya que permite determinar la perspectiva del usuario.

4.2.2 Resultados de encuesta a usuarios

Pregunta 1. En calidad de cliente usted considera que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades.

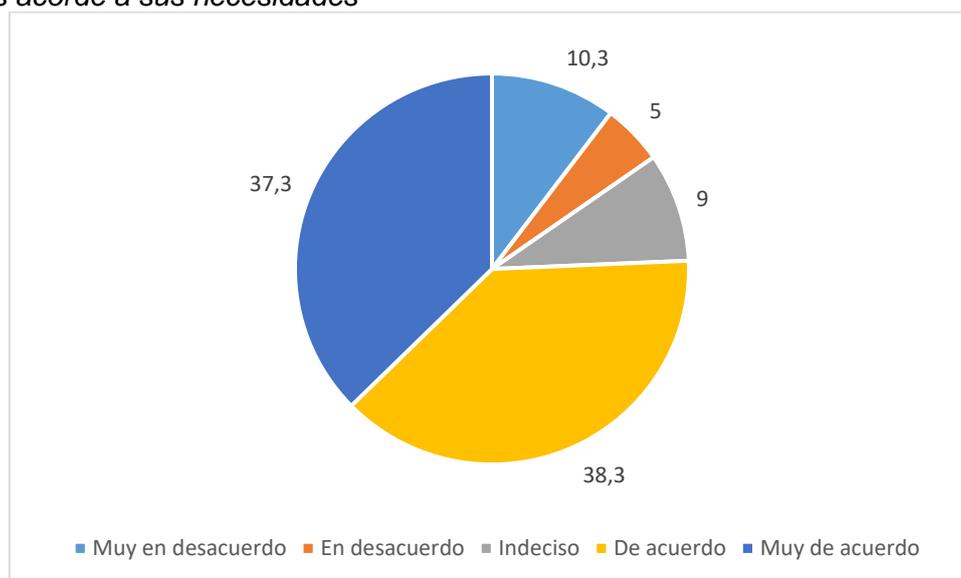
Tabla 25

Servicios acorde a sus necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	31	10,3
En desacuerdo	15	5,0
Indeciso	27	9,0
De acuerdo	115	38,3
Muy de acuerdo	112	37,3
Total	300	100,0

Figura 14

Servicios acorde a sus necesidades



En torno al análisis de la encuesta dirigida a los usuarios se evidencia que 8 de cada 10 encuestados consideran que están de acuerdo y muy de acuerdo con que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades.

Pregunta 2. ¿Considera que los procesos administrativos contribuyen a una buena prestación de los servicios?

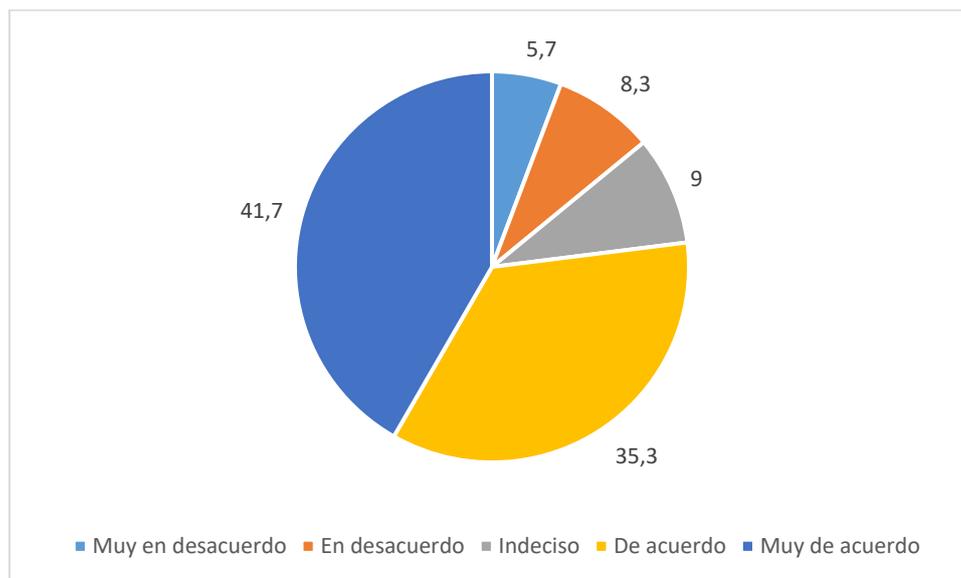
Tabla 26

Procesos administrativos contribuyen a la prestación de servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	5,7
En desacuerdo	25	8,3
Indeciso	27	9,0
De acuerdo	106	35,3
Muy de acuerdo	125	41,7
Total	300	100,0

Figura 15

Procesos administrativos contribuyen a la prestación de servicios



Se considera que 8 de cada 10 encuestados consideran estar de acuerdo con que los procesos administrativos contribuyen a una buena prestación de los servicios, por lo que deben estar de acuerdo a los objetivos de la empresa, sobre todo de la unidad para proporcionar una buena atención, sobre todo de calidad.

Pregunta 3. ¿Cómo cliente considera que la empresa realiza una adecuada planificación de los procesos que se requiere para cada servicio que ofrece?

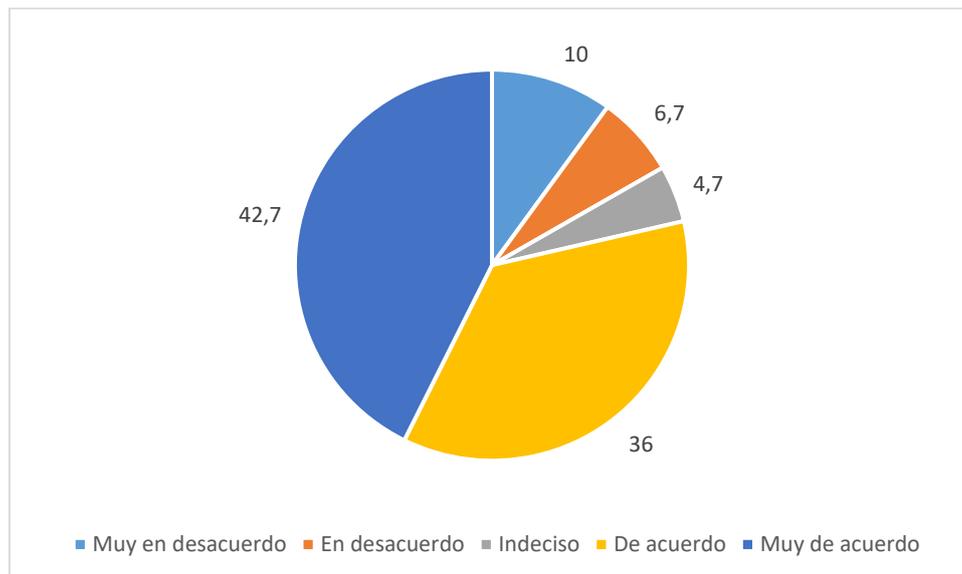
Tabla 27

Planificación de los procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	30	10,0
En desacuerdo	20	6,7
Indeciso	14	4,7
De acuerdo	108	36,0
Muy de acuerdo	128	42,7
Total	300	100,0

Figura 16

Planificación de los procesos



8 de cada 10 usuarios considera que la empresa realiza una adecuada planificación de los procesos que se requiere para cada servicio que ofrece, determinando los diferentes elementos que necesita cada tramite a realizar como parte de la satisfacción de los mismos.

Pregunta 4. ¿Cómo cliente tiene acceso a la rendición de cuentas que realiza la entidad, y como parte de la información ha podido conocer el volumen de ingresos y los gastos realizados durante el año fiscal?

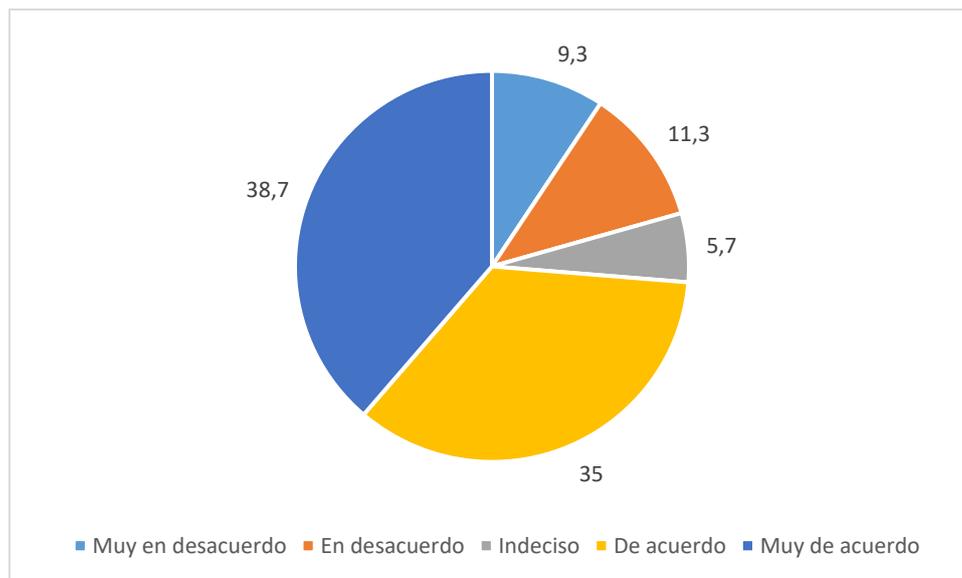
Tabla 28

Rendición de cuentas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	28	9,3
En desacuerdo	34	11,3
Indeciso	17	5,7
De acuerdo	105	35,0
Muy de acuerdo	116	38,7
Total	300	100,0

Figura 17

Rendición de cuentas



También se evidencia que 7 de cada 10 usuarios tiene acceso a la rendición de cuentas que realiza la entidad de forma que puedan considerar de qué forma se están utilizando los recursos proporcionados por el estado para la resolución de dudas problemáticas.

Pregunta 5. ¿Considera usted que la empresa mantiene capacitado su personal para ofrecerles un mejor servicio?

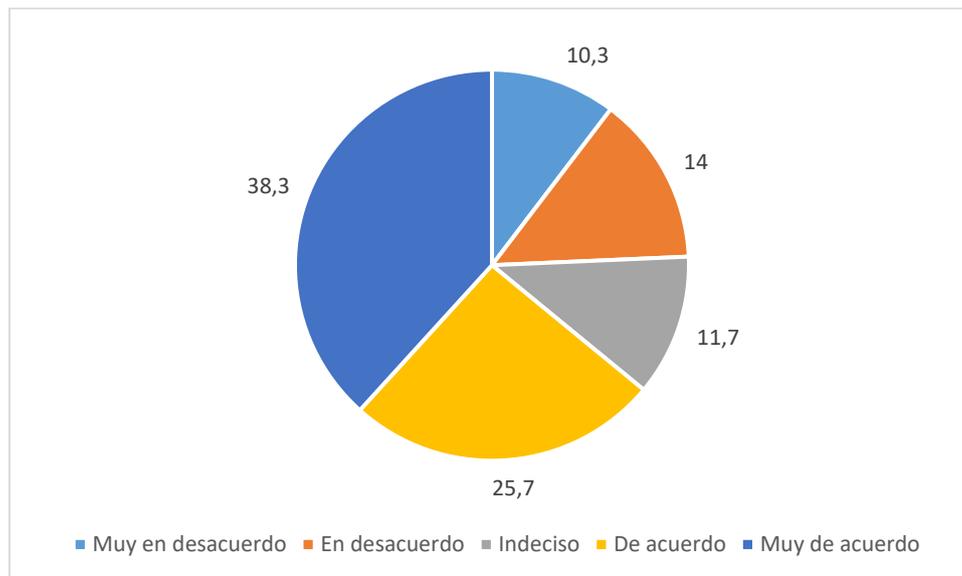
Tabla 29

Personal capacitado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	31	10,3
En desacuerdo	42	14,0
Indeciso	35	11,7
De acuerdo	77	25,7
Muy de acuerdo	115	38,3
Total	300	100,0

Figura 18

Personal capacitado



Se evidencia que 6 de cada 10 usuarios están de acuerdo con que la empresa mantiene capacitado su personal para ofrecerles un mejor servicio, esto incide en la atención que los colaboradores le proporcionan a la comunidad.

Pregunta 6. ¿En calidad de usuario, considera que el personal de la empresa está completamente preparado para ofrecer un buen servicio?

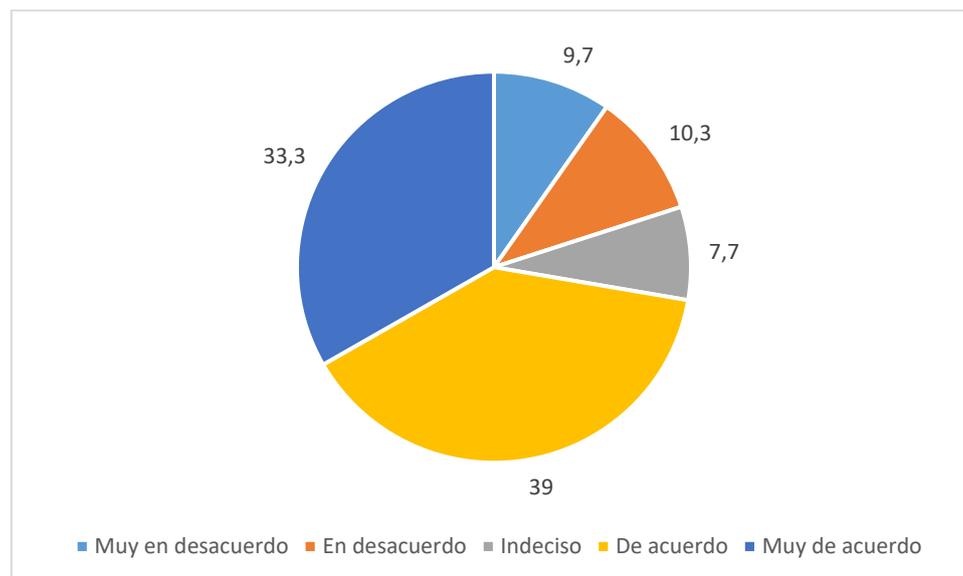
Tabla 30

Personal preparado para ofrecer un buen servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	29	9,7
En desacuerdo	31	10,3
Indeciso	23	7,7
De acuerdo	117	39,0
Muy de acuerdo	100	33,3
Total	300	100,0

Figura 19

Personal preparado para ofrecer un buen servicio



Se considera que, de acuerdo a los resultados de los usuarios, 7 de cada 10 expresan que el personal de la empresa está completamente preparado para ofrecer un buen servicio.

Pregunta 7. ¿Cómo usuario, usted prefiere un servicio de calidad antes que este sea rápido e impreciso?

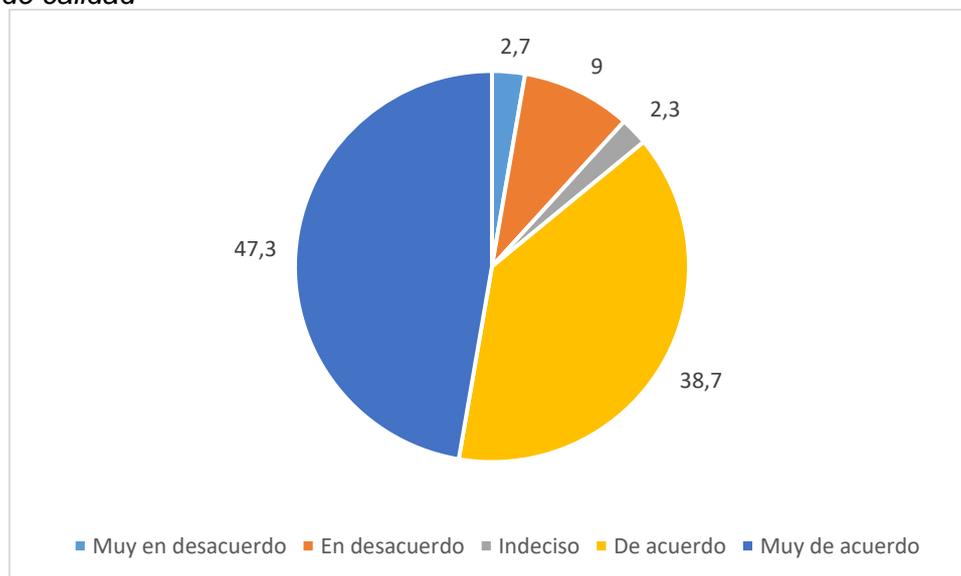
Tabla 31

Servicio de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	2,7
En desacuerdo	27	9,0
Indeciso	7	2,3
De acuerdo	116	38,7
Muy de acuerdo	142	47,3
Total	300	100,0

Figura 20

Servicio de calidad



En torno a la calidad del servicio, es evidente que los usuarios prefieren una atención de calidad, por lo que estarían dispuestos a no acercarse a requerir un servicio si este no es adecuado, esto de acuerdo a 9 de cada 10 clientes encuestados.

Pregunta 8. ¿En calidad de usuario, prefiere un servicio de calidad a la hora de realizar sus trámites?

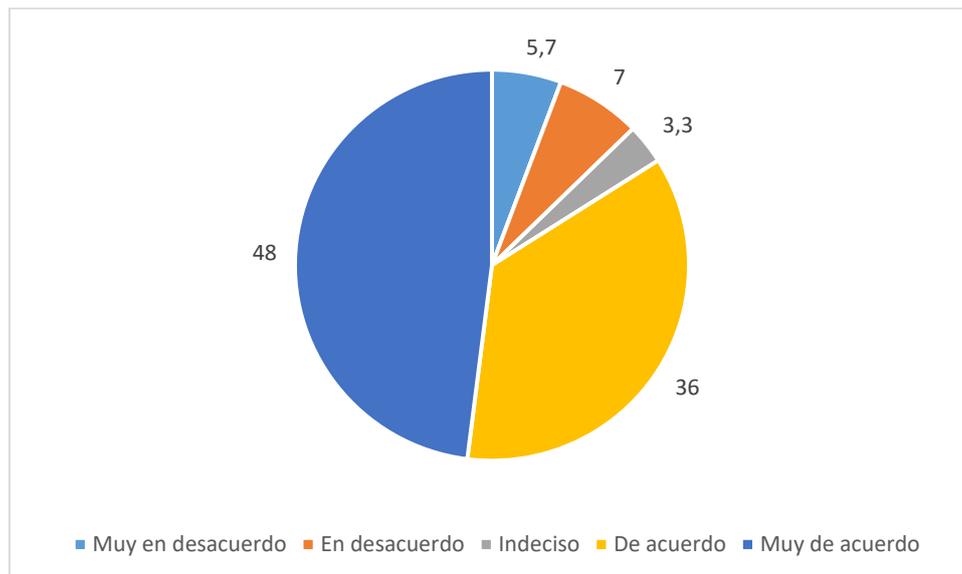
Tabla 32

Servicio de calidad en tramites

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	5,7
En desacuerdo	21	7,0
Indeciso	10	3,3
De acuerdo	108	36,0
Muy de acuerdo	144	48,0
Total	300	100,0

Figura 21

Servicio de calidad en tramites



En igual sentido, 8 de cada 10 usuarios consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo que es mejor recibir un servicio de calidad, sorbeto do a la hora de realizar sus trámites en base a los requerimientos y diligencias propias a satisfacer.

Pregunta 9. ¿Cómo usuarios, es importante presentar sus quejas y reclamos ante los servicios que le ofrecen?

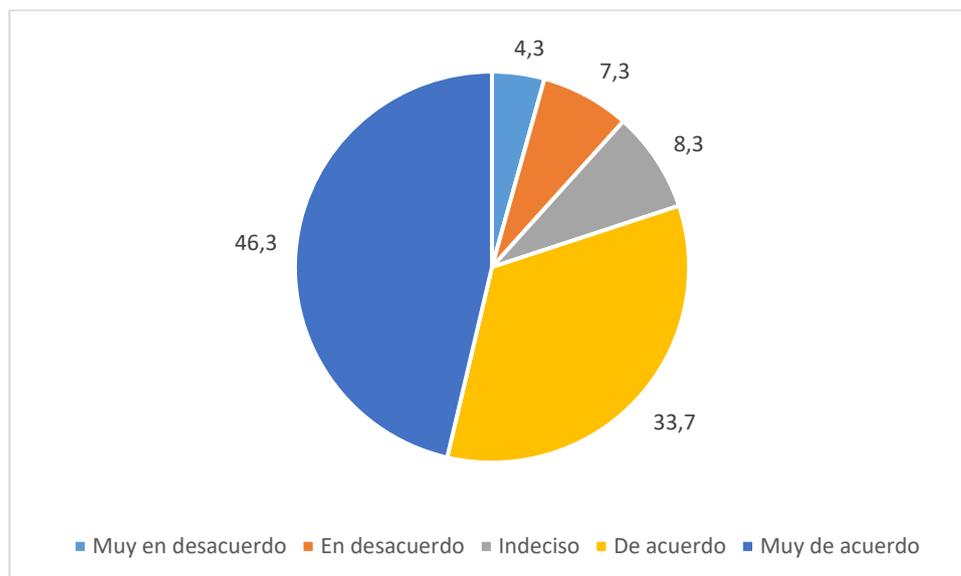
Tabla 33

Quejas y reclamos ante los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	4,3
En desacuerdo	22	7,3
Indeciso	25	8,3
De acuerdo	101	33,7
Muy de acuerdo	139	46,3
Total	300	100,0

Figura 22

Quejas y reclamos ante los servicios



Como usuarios se evidencian que 8 de cada 10 consideran que los usuarios tienen conocimiento de que quejas y reclamos ante los servicios que le ofrecen ya que le permite a la organización reconocer las fallas a solucionar para presentar una mejor atención.

Pregunta 10. ¿En calidad de usuario, es importante que la empresa considere sus reclamos?

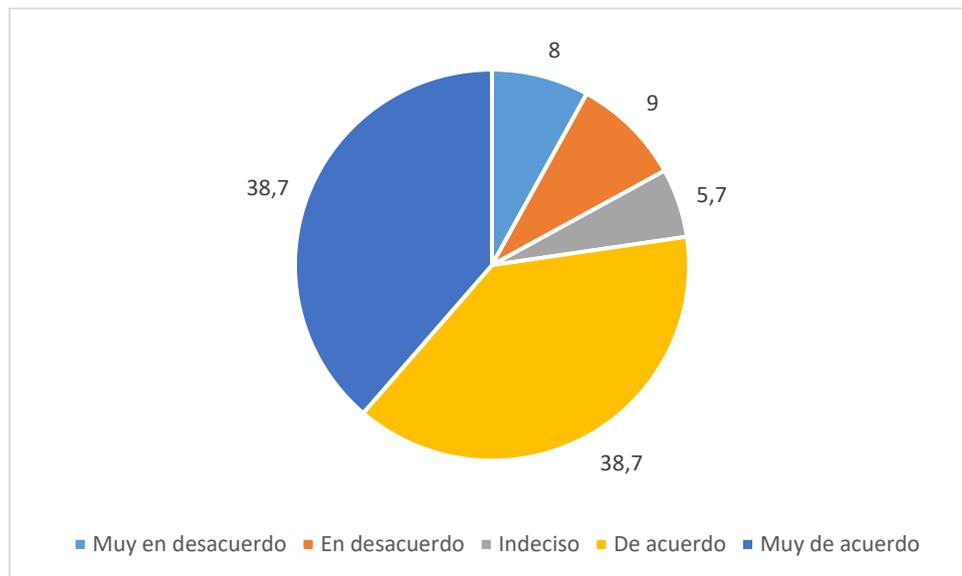
Tabla 34

Consideración de reclamos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	24	8,0
En desacuerdo	27	9,0
Indeciso	17	5,7
De acuerdo	116	38,7
Muy de acuerdo	116	38,7
Total	300	100,0

Figura 23

Consideración de reclamos



De la misma forma 8 de cada 10 usuarios saben que deben realizar sus reclamos para que la empresa tenga conocimiento de en qué aspectos están fallando a la hora de proporcionar sus servicios.

Pregunta 11. ¿En el caso de que la empresa no considere sus reclamos prefiere no continuar requiriendo sus servicios?

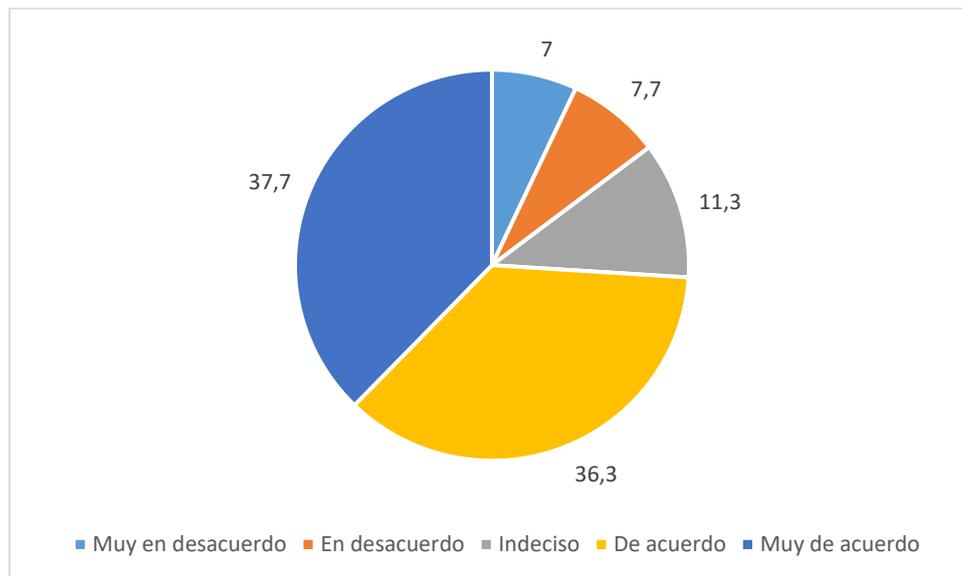
Tabla 35

Requerimiento de servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	21	7,0
En desacuerdo	23	7,7
Indeciso	34	11,3
De acuerdo	109	36,3
Muy de acuerdo	113	37,7
Total	300	100,0

Figura 24

Requerimiento de servicios



Se considera también que 7 de cada 10 usuarios deciden que en caso de que la empresa no considere sus reclamos prefieren no continuar requiriendo sus servicios antes que enfrentarse a una atención negativa o de mala calidad.

Pregunta 12. ¿En calidad de usuario, la empresa le proporciona un tiempo de espera prudencial a la hora de requerir sus servicios?

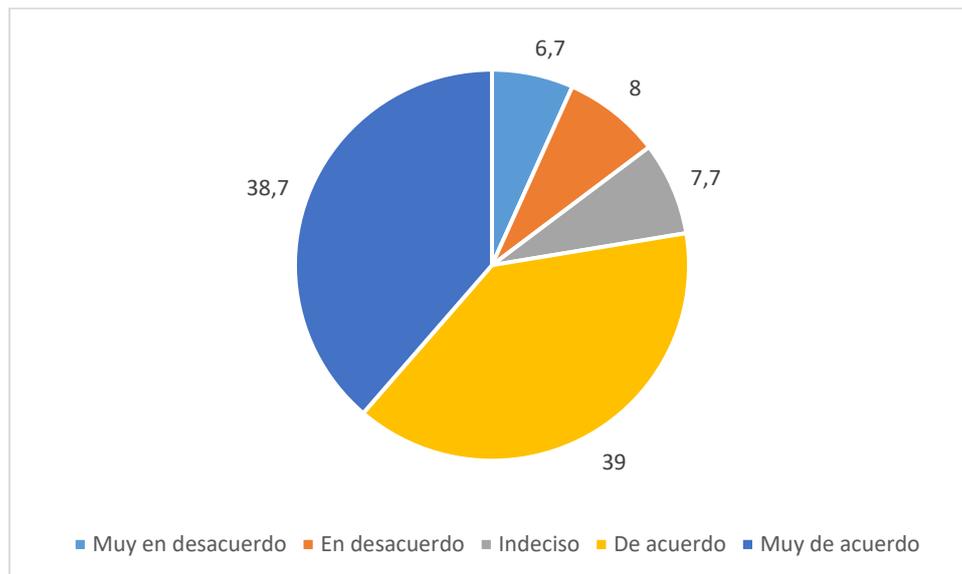
Tabla 36

Tiempo de espera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	20	6,7
En desacuerdo	24	8,0
Indeciso	23	7,7
De acuerdo	117	39,0
Muy de acuerdo	116	38,7
Total	300	100,0

Figura 25

Tiempo de espera



Finalmente, 8 de cada 10 encuestados consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa le proporciona un tiempo de espera prudencial a la hora de requerir sus servicios, siendo importante ya que tienen consciencia de cuánto tiempo demora sus trámites.

4.2.3 Resultados de entrevista a experto

Pregunta 1. Coméntenos, ¿cuál es el nivel de efectividad de los servicios que ofrece la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial?

El nivel de efectividad de los servicios que se ofrece la Unidad Municipal tanto en las áreas de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se podría decir que es buena, ya que, los servicios son ofertados a los usuarios por parte de los servidores públicos de dicha unidad, son con eficiencia, efectividad, calidad y calidez; sin embargo, se debería mejorar es en cuanto a tratar de simplificar trámites y procedimientos y a no exigir requisitos que se pueden verificar en línea consiguiendo con esto que el trámite no sea demorado o tedioso de realizar.

Pregunta 2. ¿Cómo organizan los procesos administrativos de la unidad?

Los procesos administrativos se organizan en atención a la normativa emitida por el ente rector (ANT) y así como también, por la normativa interna (Ordenanzas y Reglamentos) y más disposiciones legales aplicables, en atención del área a la que corresponda el proceso administrativo.

Pregunta 3. ¿Cómo desarrollan la planificación de los procesos administrativos de la unidad?

La Planificación de los procesos administrativos se desarrolla en atención de la misión y visión que tiene la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de La Troncal.

Pregunta 4. ¿Cuénteme acerca del control de presupuesto que llevan a cabo en la unidad?

La Unidad es un área más del GAD Municipal de La Troncal, es decir, tiene autonomía documental, pero no económica, es decir, depende del presupuesto institucional, en la Unidad existe un servidor público que se encarga de alimentar información con

respecto a los ingresos que genera la entidad y que van directamente al presupuesto institucional, siendo los responsables del control presupuestario el área financiera de la Municipalidad.

Pregunta 5. ¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?

El nivel de ejecución presupuestaria es del 100%, en cuanto a los ingresos que genera la Unidad por la prestación de servicios públicos a los usuarios; mientras que, con relación a los gastos, se ejecuta el 100% de los recursos que constan asignados a dicha área municipal.

Pregunta 6. ¿Cuáles son las complicaciones experimentadas por la entidad para cumplir un 100% de ejecución presupuestaria?

Las complicaciones encontradas podríamos decir, que en el presupuesto institucional al momento de ser aprobado, no se le asigna los recursos suficientes a la Unidad para el cumplimiento de sus atribuciones a pesar que la Unidad genera recursos y que los mismos debería ser canalizados a la misma, pero no se respeta el plan operativo anual y los recursos que se requiere para su ejecución, ya que al momento de aprobar el presupuesto institucional, se hacen ajustes o recortes si podríamos así decirlo y no se deja presupuestado lo planificado, incumpliendo así como lo determinado por el Consejo Nacional de Competencias en su resolución No. 006-CNC-2012, Disposición General Quinta.

Pregunta 7. ¿Qué tipo de capacitaciones proporciona la empresa?

Como ya se indicó, la Unidad al ser un área administrativa más de la Municipalidad, no se ha recibido capacitación alguna en los últimos años, debiendo los servidores que la conforman autocapacitarse, dicho de otra manera, siempre deben revisar y aplicar la normativa vigente.

Pregunta 8. ¿En qué aspectos se basan para proporcionar capacitaciones a su personal?

Como referí en la pregunta anterior, no depende de la Unidad el tema de las capacitaciones sino del departamento de talento humano del GAD Municipal La Troncal, pero las capacitaciones del personal que labora en la Unidad de tránsito, deberían ser en el área legal debido a las nuevas reformas legales que continuamente se viene emitiendo para su correcta aplicación, así como, en el trato al usuario

Pregunta 9. ¿Han evidenciado disminución de personal y a que cree que se debe?

Actualmente se evidencia una reducción de usuarios, creo que se debe a que se exige muchos requisitos, así como, también por el tema de la situación económica que atraviesa no solo los habitantes del cantón sino del Ecuador por la pandemia que estamos viviendo, y el usuario busca donde es más económico realizar su trámite de matriculación o revisión anual y sin tanta exigencia.

Pregunta 10. ¿Qué aspectos nos puede comentar sobre la reducción de ingresos, ha sucedido en la unidad?

La reducción de ingresos que se ha producido en los últimos años, afecta no solo a la unidad sino también a la Municipalidad, como señale anteriormente todos esos ingresos van al presupuesto institucional de la Municipalidad, claro y esta reducción trae como consecuencia que no se pueda planificar y ejecutar los distintos proyectos en el área de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, mismos que constan en el plan de movilidad aprobado.

Pregunta 11. ¿Considera que en su unidad ha existido una evaluación deficiente del personal y a que cree que se deba?

En cuanto a la evaluación de personal, considero que se debería solicitar dicha información a la sección de Talento Humano que es el área competente para pronunciarse

al respecto, sin embargo, debo indicar que en los últimos años no ha existido una evaluación al personal que labora en la Unidad de tránsito, desconozco por qué no se aplicado las evaluaciones.

CONCLUSIONES

En torno al análisis de las conclusiones, se pudo demostrar la incidencia del modelo de gestión por procesos en la jefatura de tránsito del GAD La Troncal, sobre todo cuando se trata del aumento de satisfacción, ya que de acuerdo a los datos analizados el valor o significancia es de ,011 y ,000 siendo aceptada la hipótesis alternativa planteada, de forma que es importante para el desarrollo de las funciones en general la identificación de los diferentes procesos para presentar un servicio de mayor calidad para beneficio y satisfacción de los usuarios. En torno a ello se evidencian las conclusiones que se basan en los objetivos específicos de los cuales se obtienen las siguientes:

Se concluye que los procesos administrativos sí poseen relación con la disminución de usuarios, de acuerdo a los resultados se determinó que el valor de significancia es de ,047 y ,000 respectivamente de forma que se acepta la hipótesis. Se entiende por lo tanto que es importante para los usuarios que la empresa tenga identificado sus procesos y que estos se planifiquen con base a la calidad de atención que les puedan proporcionar para satisfacer sus necesidades como clientes externos.

En tono a la influencia del control del presupuesto y la reducción de los ingresos se evidencia que se obtuvieron valores de significancia es de ,012 y ,000 respectivamente de forma que se acepta la hipótesis. Se considera por lo tanto que la forma en la que la empresa controla el presupuesto y cumplen con el mismo puede incidir en que los ingresos sean considerables, puesto que, a mayores usuarios, mayores ingresos, pero su disminución afectaría el mismo.

Finalmente, se evidenció que las competencias del personal, sí inciden en la evaluación deficiente del personal, ya que cuando los colaboradores no ejercen una buena atención orientado al cliente afectan de forma significativa en la forma en la que inciden en los usuarios, por lo que su evaluación termina siendo deficiente, en torno al análisis inferencial de los datos, se obtuvo un valor de significancia es de ,005 y ,000 respectivamente de forma que se acepta la hipótesis.

RECOMENDACIONES

En torno a las recomendaciones y sugerencias se determinan las siguientes:

Se debe mejorar los procesos de la organización con la implementación de un nuevo plan de gestión, de forma que determinen de forma específica los procesos y las actividades que requiere cada uno de ellos, en torno a las necesidades del servicio y de los usuarios.

Se recomienda que los colaboradores de la organización identifiquen los procesos administrativos necesarios para la atención a usuarios, de forma que se planifiquen las actividades que giran en torno a ellas de forma que se disminuya las problemáticas que inciden en la resolución de las necesidades del cliente externo.

La organización debe determinar una planificación de presupuestos, para que de esta forma tenga en consideración los principales ingresos por parte de la atención a clientes y los gastos que debe realizar como unidad en torno a los recursos que son necesarios para la atención de los mismos, de forma que no se establezca procesos inadecuados o tramites incompletos que no ayuden a la solución de los problemas del cliente externo.

Finalmente se considera que la organización debe establecer una planificación de capacitaciones anuales para sus colaboradores, determinando inicialmente una evaluación de necesidades de capacitación para establecer las brechas existentes en el personal, ya sea en torno a la preparación para sus puestos y la atención orientada a los usuarios, para realizar las posteriores capacitaciones y evaluaciones de las mismas.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante el desarrollo de un modelo de gestión por procesos, ya que como su nombre lo indica a través de este se pueden determinar los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de una determinada área o a su vez en toda la organización, pudiendo comprender y tener conocimiento de las falencias que se poseen para el desarrollo de las mejoras a las mismas.

Con la identificación de las problemáticas que giran en torno a los procesos de la empresa, se pueden generar planes de actuación, en igual sentido al tener modelos de gestión de procesos basados en flujogramas de los mismos, se puede reconocer más rápido las acciones a seguir para las diferentes actividades, solicitudes o servicio en generar que se está ofreciendo a la comunidad.

Finalmente, los principales beneficiarios de esta propuesta serán los colaboradores de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal, así como también los diferentes usuarios que acuden a la misma por la necesidad de dar solución a sus problemáticas con respecto a sus vehículos.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Un modelo en que se basa la gestión de procesos es la forma en que se organizan y agrupan los recursos para cumplir con las políticas. Se considera en ello la distinción de aspectos específicos como el valor de los procesos que se desarrollan en torno a la cobertura de sus servicios y los sistemas organizacionales (Perea & Rojas, 2019). Por ello es que se considera que dentro de ese modelo se gestionan los diferentes procesos que se deben entender en torno a los principios en los que se basa la organización, con respecto a

sus valores, misión, así como también la visión de sus metas a corto y largo plazo (Martínez et al., 2018).

En torno a ello, se desarrolla la presente propuesta ya que se evidencia que 7 de cada 10 empleados han recibido reclamos que los llevan a tener que realizar mayores actividades para la solución de los problemas, aumentando el nivel de gasto, esto en su mayoría se debe a la desorganización de los procesos al no tener claro el orden de los mismos de acuerdo a cada uno.

La propuesta se basa en la creación de un modelo de gestión por procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal, de forma específica se trabajó con la identificación de los pasos por procesos, el desarrollo de flujogramas y planificación de actividades a través de un cronograma, dentro de ello también se determinó la clasificación de los procesos de la empresa de acuerdo a los procesos generales de estrategia, agregadores de valor y de apoyo, a través de un mapa de los mismos.

El impacto que se busca de la presente propuesta se basa en la mejora del nivel de satisfacción que la empresa pueda presentar gracias a la aplicación del presente modelo de gestión, considerando que se trabajó con los puntos que presentan mayor falencia dentro del departamento analizado, considerando a los mismos como la clave para un mejor servicio y con ello una mejora atención a los usuarios externos que se acercan a la misma buscando solución a sus problemáticas.

5.4 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS

5.4.1 Objetivo General

Crear un modelo de gestión por procesos basado en flujogramas para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.

5.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los pasos a realizar por cada uno de los procesos identificados a través de un mapa de procesos para la jefatura de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.
- Establecer flujogramas de acciones por cada uno de los procesos identificados en la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.
- Estipular la planificación de actividades y presupuesto de cada una de ellas para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.

5.5 UBICACIÓN

Unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Para el desarrollo del proyecto se deberá determinar que el departamento completo de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.

Recursos humanos

- 21 colaboradores de la unidad de tránsito
- Jefe de la unidad de tránsito

Ellos implementarán las actividades desarrolladas dentro de los diferentes procesos que maneja la organización para la mejora de los mismos en torno a las respuestas que se producen referente a un servicio requerido por los usuarios.

5.6.1 Necesidad de los usuarios

Los usuarios requieren de los servicios debido a que la globalización en las épocas actuales ha convertido en importantes y necesarios los procesos que giran en torno al

transporte, tránsito y la seguridad vial ya que se sustentan en los medios de transportes utilizados de los cuales un gran porcentaje de la humanidad utiliza, como las motos, autos, autobuses, entre otros que requieren de revisiones, actualizaciones, el cumplimiento de diversos requisitos que ayudan a que su seguridad aumente para beneficio de la comunidad.

Al existir esta necesidad, es importante el desarrollo del departamento que les faciliten los procesos y que además les proporcionen los papeles legalizados para el desarrollo normal de sus vidas con sus medios de transportes.

5.6.2 Factibilidad Técnica

Procesos del servicio

- Procesos administrativos
 - Tipos de servicios
 - Organización de los procesos
 - Planificación de procesos

Como parte de estos procesos se deberá realizar la identificación de los procesos inicialmente, determinando la necesidad del usuario, especificando la urgencia que se requiere para estipularlo como punto inicial a la producción del servicio.

- Control del presupuesto
 - Ingresos y egresos
 - Cumplimiento del presupuesto

En torno al proceso del control del presupuesto, los colaboradores deben tener plenamente los ingresos y egresos de la unidad los cuales se deben determinar a través de la planificación del presupuesto el cual debe ser cumplido a cabalidad para evitar gastos innecesarios.

- Competencias del personal
 - Capacitación

- Resultados

Para el cumplimiento de este proceso se deben realizar evaluaciones de desempeño en el que se identifiquen las brechas existentes entre los colaboradores, de forma que se establezca un programa de capacitación de acuerdo a dichas necesidades identificadas.

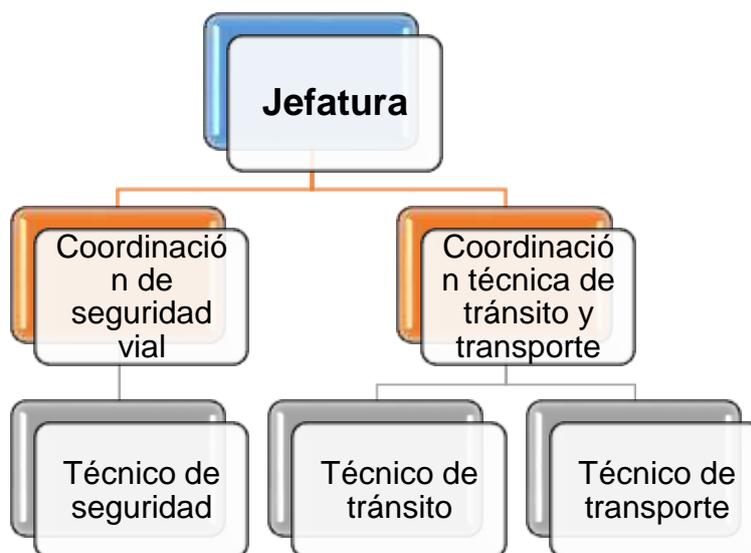
- Nivel de satisfacción
 - Disminución de usuarios
 - Reducción de los ingresos
 - Evaluación deficiente del personal

En torno al proceso de nivel de satisfacción, para desarrollar las actividades con el que se cumpla con los requerimientos de los usuarios se deben determinar el análisis de los aspectos como la disminución de los usuarios identificando porque se da el mismo, lo cual ayudaría a limitar la reducción de ingresos que se produce debido a que los usuarios producen quejas y nuevos procesos que deben mejorarse y que a su vez produce una evaluación deficiente del personal.

5.6.3 Factibilidad administrativa

Figura 26

Organigrama funcional



5.6.4 Factibilidad legal

Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

Art. 20.- Las funciones y atribuciones del Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, son las siguientes:

2. Establecer las regulaciones de carácter nacional en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, controlar y auditar en el ámbito de sus competencias su cumplimiento por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo al Reglamento que se expida para la presente Ley;

5. Supervisar y controlar la gestión del Director (a) Ejecutivo (a) y removerlo de ser el caso;

6. Aprobar las normas técnicas en el marco de las políticas públicas nacionales para la aplicación de la presente Ley y su Reglamento General;

7. Aprobar el plan operativo anual de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial presentado por el Director (a) Ejecutivo (a);

8. Aprobar las normas de regulación y control de la red estatal-troncales nacionales de transporte terrestre y tránsito a nivel nacional definidos por el ministerio del sector en el ámbito de sus competencias;

9. Fijar los valores de los derechos de los títulos habilitantes y demás documentos valorados, en el ámbito de su competencia;

10. Aprobar las normas de homologación, regulación y control de los medios y sistemas de transporte terrestre y tránsito, en el ámbito nacional;

11. Establecer y fijar las tarifas en cada uno de los servicios de transporte terrestre en el ámbito de su competencia, según los análisis técnicos de los costos reales de operación;

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la actividad se establecen los procesos y el desarrollo de flujogramas de cada uno de ellos como parte del modelo de gestión a considerar para el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios.

5.7.1 Actividades

Figura 27

Estructura de procesos

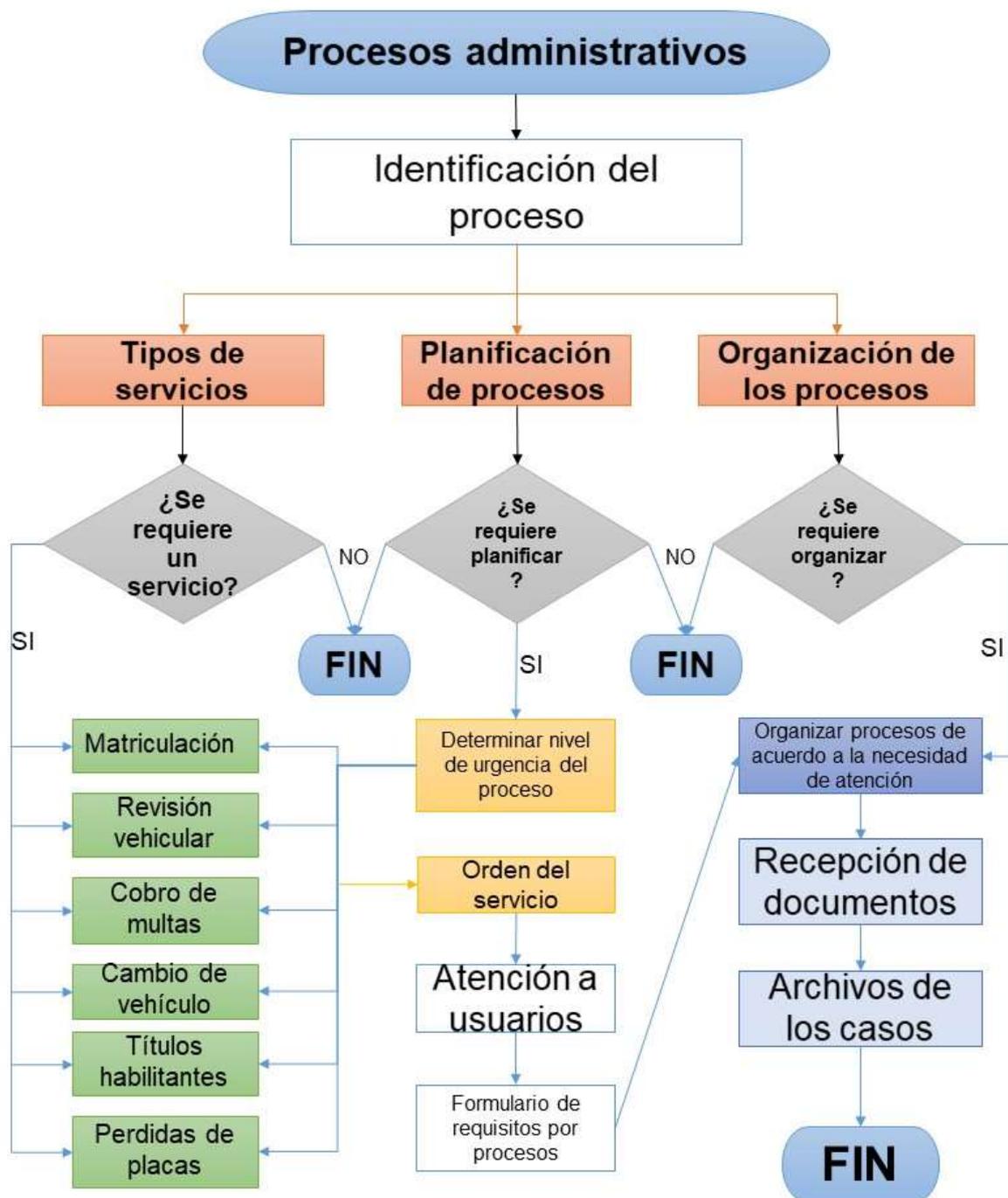


Figura 28
Mapa de procesos



Figura 29

Procesos administrativos



FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

Figura 30

Procesos de control de presupuesto

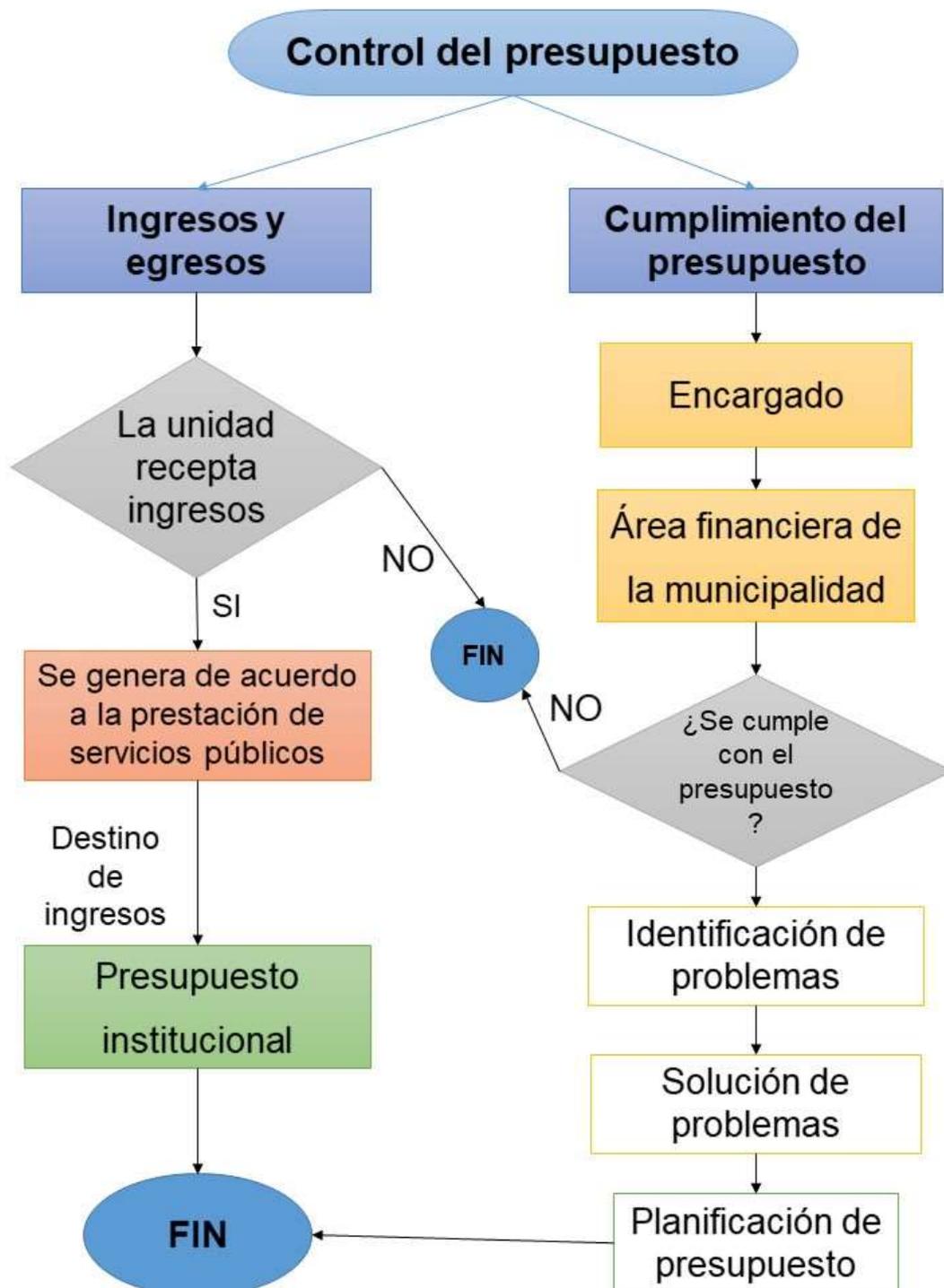


Figura 31

Procesos de competencias de personal

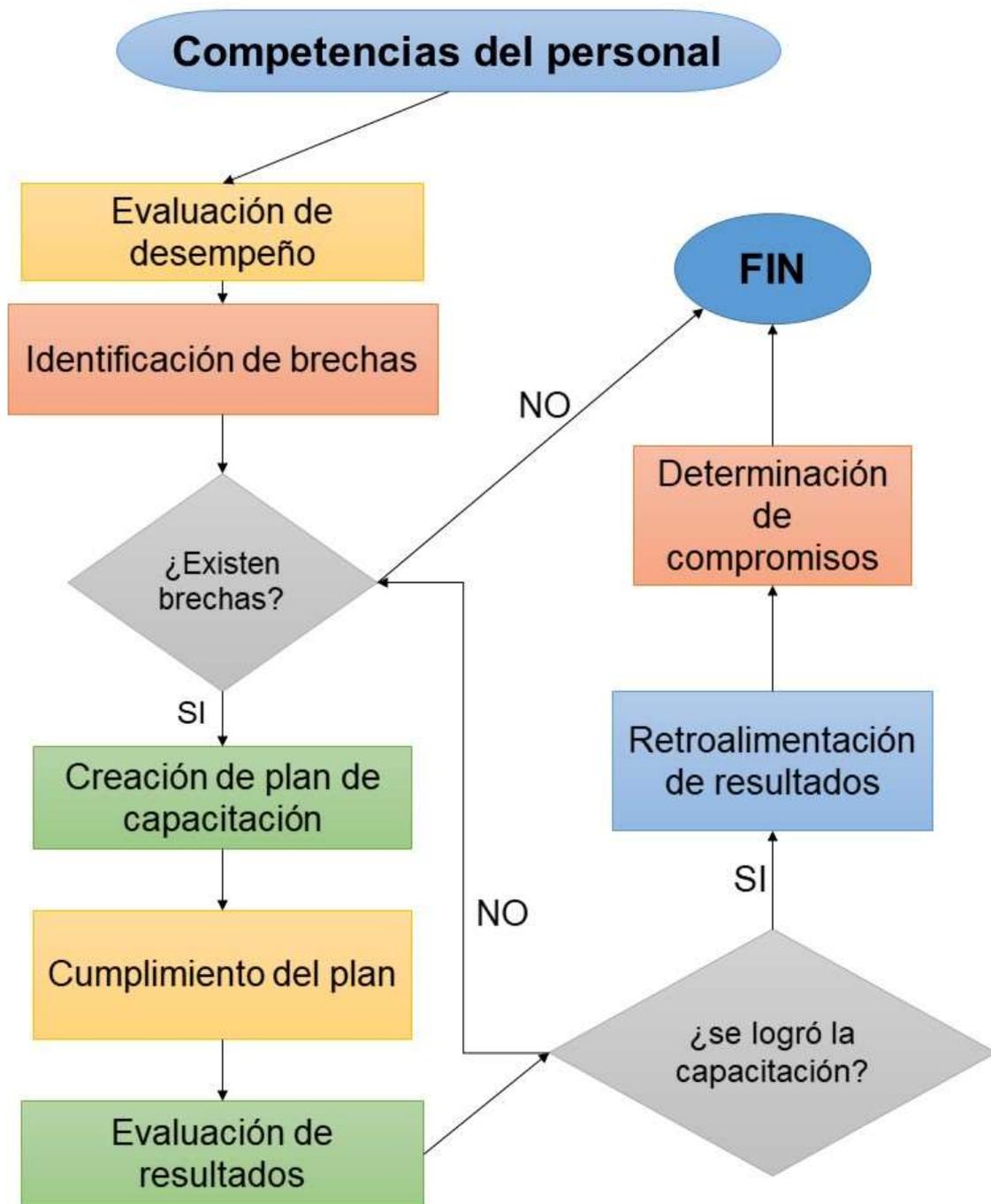
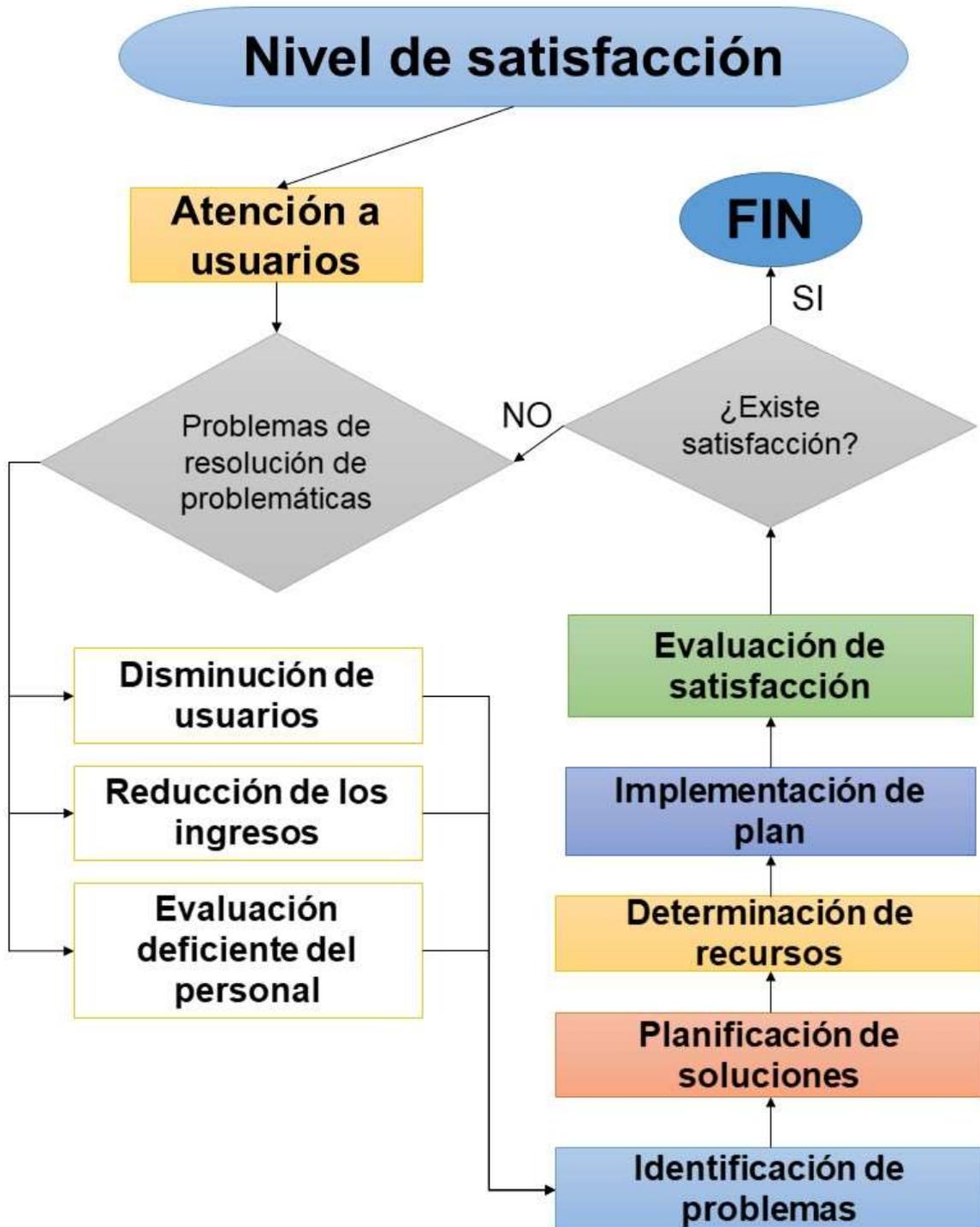


Figura 32

Procesos de nivel de satisfacción



5.7.2 Recursos, análisis financiero

Tabla 37

Planificación de actividades y presupuesto

N°	¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUÁNTO?
1	Procesos administrativos	El desarrollo e identificación de los procesos es importante para el progreso de todas las actividades que se llevan a cabo como parte del servicio a los usuarios	Julio	Unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal.	Colaboradores de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de procesos. Determinación de servicios de urgencias Acoplamiento al flujograma del proceso 	\$0
2	Control del presupuesto	Considerar el control del presupuesto es importante para el uso de los ingresos y egresos a favor de la unidad.	Agosto			<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de ingresos y egresos Cumplimiento del presupuesto 	\$0
3	Competencias del personal	Es importante conocer las brechas que permitan la implementación de programas de capacitación.	Septiembre			<ul style="list-style-type: none"> Implementar evaluaciones de desempeño Retroalimentar los resultados 	\$ 200
4	Nivel de satisfacción	Es importante evaluar el nivel de satisfacción ya que a través de ello se pueden determinar las mejoras a desarrollar para solventar las problemáticas que se puedan generar	Julio – diciembre			<ul style="list-style-type: none"> Identificar las causas de disminución de usuarios Establecer estrategias para la reducción de los ingresos Identificar las razones de los usuarios por su evaluación deficiente del personal 	\$1000
Total							\$1200

5.7.3 Impacto

Con la implementación del proyecto se mejorará los procesos propios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gad Municipal del Cantón La Troncal, de forma que ayudará a desarrollar de mejor forma los procesos y con ello obtener una respuesta a los usuarios más efectivas que satisfagan sus propias necesidades obteniendo una buena evaluación de la unidad por parte de ellos.

5.7.4 Cronograma

Tabla 38

Cronograma de la propuesta

Procesos	Actividades	2023					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Procesos administrativos	Identificación de procesos						
	Determinación de servicios de urgencias						
	Acoplamiento al flujograma del proceso						
Control del presupuesto	Evaluación de ingresos y egresos						
	Cumplimiento del presupuesto						
Competencias del personal	Implementar evaluaciones de desempeño						
	Retroalimentar los Resultados						
Nivel de satisfacción	Identificar las causas de disminución de usuarios						
	Establecer estrategias para la reducción de los ingresos						
	Identificar las razones de los usuarios por sus evaluaciones deficiente del personal						

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para la identificación de los procesos se determinó los servicios que ofrece la unidad, especificando las actividades para realizarlos, de forma que para que los colaboradores pueden cumplir con este objetivo deben estudiar sus funciones como parte de la unidad de transporte y tránsito que sirve de apoyo a la comunidad, a la misma vez, los jefes o empleadores, deben implementar dichos procesos dentro del manual de funciones de los colaboradores.

Para el cumplimiento del establecimiento de flujogramas de determinaron actividades por cada uno de los procesos identificados como parte de las mejoras de la organización, en torno al cumplimiento de los mismos dentro de la unidad, se tienen que proporcionar los flujogramas presentados en este proyecto como parte de la propuesta a ayudar a la institución a la mejora de las mismas ayudado a aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 39

Lineamientos de evaluación

Procesos	Actividades	Indicadores	Metas		Como se evalúa
			Actual	A alcanzar	
Procesos administrativos	Identificación de procesos	Total de procesos	Ninguno	4	No aplica
	Determinación de servicios de urgencias	Porcentaje de urgencias	Sin identificación	De acuerdo a los servicios	$\frac{\text{Urgencias asistidos}}{\text{Numeros de servicios}} \times 100$
	Acoplamiento al flujograma del proceso	Total de flujogramas cumplidos por procesos	Sin elaboración	4	$\frac{\text{flujogramas cumplidos}}{\text{Numeros de procesos}} \times 100$
Control del presupuesto	Evaluación de ingresos y egresos	Porcentajes de gastos	Sin reconocimiento	Reconocer total de ingresos y gastos	$\frac{\text{Gastos}}{\text{Ingresos}} \times 100$
	Cumplimiento del presupuesto	Porcentajes de cumplimiento	Sin identificación	Identificación de cumplimiento	$\frac{\text{Total de gastos}}{\text{Total del presupuesto}} \times 100$
Competencias del personal	Implementar evaluaciones de desempeño	Porcentaje de brechas	Sin identificación	Identificación de brechas	$\frac{\text{Total de brechas}}{\text{Total del colaboradores}} \times 100$
	Retroalimentar los Resultados	Porcentaje de retroalimentación	Sin identificación	Identificación de necesidades de retroalimentación	$\frac{\text{Total de retroalimentaciones}}{\text{Total del colaboradores capacitados}} \times 100$
Nivel de satisfacción	Identificar las causas de disminución de usuarios	Porcentajes de usuarios disminuidos	Sin identificación	Identificados	$\frac{\text{Total de retroalimentaciones}}{\text{Total del colaboradores capacitados}} \times 100$
	Establecer estrategias para la reducción de los ingresos	Aumento de estrategias	Sin estrategias	Aumento de estrategias	No aplica
	Identificar las razones de los usuarios por sus evaluaciones deficiente del personal	Identificar las razones	Sin identificación	Identificados	Registros de observación Listas de cotejo

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, Y., Aristizábal, C., Valencia, A., & Bran, L. (2020). Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. *Información tecnológica*, 31(1), 103-112.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100103&script=sci_arttext&tIng=n
- Aguilar, W., & Leguizamón, M. (2019). Tecnología microchip para acceder a información vehicular como apoyo a procesos de control y seguridad. *Scientia et technica*, 24(2), 264-274.
- Albuja, W. (2019). Inclusión productiva y social en Ecuador. *Problemas del desarrollo*, 50(197), 59-85.
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 47, 7.
- Andrade, F., & Pinto, R. (2020). Factores asociados con la insatisfacción de usuarios de los centros de especialidades odontológicas brasileños en 2014: estudio transversal. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 29(3), 10.
- Avila, C. (2019). Disminución de la mortalidad materna en Perú y el enfoque de capacidades. *Convergencia*, 26(80), 1-24.
- Avila, D., Sánchez, E., Aranda, G., & Avila, L. (2020). Implementación de una aplicación Web y móvil para la gestión de movilización vehicular basado en metodología ágil utilizando servicios de Transferencia de Estado Representacional. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-12.
- Báez, A., Hernández, C., Perdomo, J., Garcés, R., & Alibet, M. (2018). Modelo de gestión del conocimiento para el desarrollo agropecuario local. *Estudios sociales (Hermosillo, Son.)*, 28(51), 0-0. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-45572018000100010&script=sci_arttext

- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.
- Blanca, J., & Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria*, 15(1), 30-44.
- Bombino, L., & Jiménez, C. (2019). La preparación del docente y su papel como líder del proceso enseñanza-aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 13.
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención Permane*. [Tesis de la Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bravo, N. G., & Matovelle, R. M. (2021). Diagnóstico de empresas de comercialización de artículos de consumo masivo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 440-446. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967021/html/>
- Briceño, M., Correa, S., Valdés, M., & Hadweh, M. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 286-298.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Bustillos, O. L., & Jáuregui, V. J. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos BPM para el área de distribución de productos terminados*. [Tesis de la Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1864/Lilibeth%20Bustillos_Jose%20Jauregui_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cadena, J., Cruz, V., León, J., & Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(37), 13.
- Calderon, R., Huilcapi, M., Montiel, P., & Mora, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., & Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las ciencias*, 6(5), 24-42.
- Candia, C., & Cataldo, A. (2019). Estudio longitudinal del proceso de adopción de un sistema tipo-ERP usando mapas mentales. *Multidisciplinary Business Review*, 12(2), 29-54.
- Castro, W., Loor, I., & Pozo, J. (2018). Valoraciones críticas sobre la evaluación del desempeño de los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados municipales: Experiencias en la provincia de Manabí-Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 3(12), 107-134.
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cavazos, E., Flores, D., Rumayor, A., & Torres, P. (2020). Conocimiento y preparación de los odontólogos mexicanos ante la pandemia por COVID-19. *Rev ADM*, 77(3), 129-136.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Espacios*, 20, 12.
- Currstine, T., Doherty, L., Imbert, B., Rahim, F. S., Tang, V., & Wendling, C. (2020). Elaboración de presupuestos en tiempos de crisis: Guía para preparar el

- presupuesto de 2021. *Fondo Monetarios Internacional. Finanzas Públicas. Serie Especial sobre COVID-19*, 12.
- Delgado, S. G., & Calsina, M. W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial data*, 22(2), 173-178.
<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Domingo, V. (2021). La Formación Profesional Dual en Aragón: visión empresarial del sector de atención a la dependencia. *REDIE: Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 23, 19.
- Espino, A. (2018). Capacitación laboral para la autonomía económica de las mujeres en situación de pobreza: el caso del Uruguay. *Serie Asuntos de Género*, 83.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44286/1/S1801059_es.pdf
- Espinosa, Y., Castro, C., López, C., & Arencibia, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55.
- Estévez, T. z., & Rocafuerte, G. J. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Clío América*, 12(23), 8-24.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6991987>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., & Valle, J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32), 15.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Flores, M., Ortega, M., & Sousa, C. (2021). El uso de las TIC digitales por parte del personal docente y su adecuación a los modelos vigentes. *Revista Electrónica Educare*, 25(1), 300-320.

- Franco, M., Ramírez, M., & Chinkousky, M. (2019). Los controles a la administración pública en Colombia. Una aproximación al control social al presupuesto participativo en Medellín. *Reflexión política*, 21(41), 50-63.
- Galián, I., Llor, P., Ruiz, A., & Jiménez, A. (2018). Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *In Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 181-189.
- García, Y., M. S., Zárate, B., & Cobos, M. (2020). Relación entre las restricciones del tránsito vehicular y las tendencias del COVID-19: un caso de estudio ecuatoriano. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 176-189.
- Gilberto, J., Macías, B., & Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 133-142.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100133&script=sci_arttext&tlng=en
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Gutiérrez, E. (2020). Estrategia de contratación de personal en las empresas mixtas petroleras venezolanas. *Talento-Revista de Administración*, 2(1), 12-24.
- Henao, D., Giraldo, A., & Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 21.

- Huapaya, C. Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31.
- Jacquez, M., & López, V. (2018). Modelos de evaluación de la madurez y preparación hacia la Industria 4.0: una revisión de literatura. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(20), 61-78.
- Jiménez, A., & Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*(18), 183 - 195.
- Juliao, E., Borroto, S., González, E., & Castro, M. (2019). Evaluación del conocimiento sobre la prevención de la tuberculosis en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Tropical*, 71(4), 18.
- Keeley, B. (2018). Desigualdad de ingresos. La brecha entre ricos y pobres. *Universidad Nacional Autónoma de México.*, 135.
<http://librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2763/Desigualdad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luque, O. S. (2021). Estrategias de marketing digital utilizadas por empresas del retail deportivo (Digital Marketing Strategies Used by Sports Retail Companies). *Revista CEA*, 7(13), 23. <https://doi.org/10.22430/24223182.1650>
- Marcial, V. F. (2021). Marketing mix de servicios de información: valor e importancia de la P de producto. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 11(4), 64-78.
- Martínez, P., Pérez, F., & Martínez, M. (2018). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 633-649.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/172050/53541-4564456552166-3-PB.pdf?sequence=1>

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mejías, A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40), 15. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25, 1-14.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Merino, B. (2019). La evaluación de políticas de gasto en el ámbito del presupuesto de los ministerios. Impacto de la evaluación como técnica de control del gasto. *Auditoría pública: revista de los Organos Autónomos de Control Externo*, 73, 87-94.
- Molina, N., & Oquendo, Y. (2020). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre la adherencia al lavado de manos en personal de salud. *Revista Cubana de Pediatría*, 92(2), 17.
- Moscoso, M., Villarreal, D., & Castillo, R. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 167-177. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/167-177/>
- Olarte, E. T. (2018). La aplicación del enfoque de género en Trabajo Social: debilidades y fortalezas. *Ehquidad*(10), 141-154.

- Orellana, C., Orellana, E., & Olivo, M. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(2), 343-351.
- Pastora, B., & Fuentes, A. (2021). La planificación de estrategias de enseñanza en un entorno virtual de aprendizaje. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 59-76.
- Perea, L., & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-36. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)
- Pérez, V., Maciás, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 87. <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101.
- Rojo, G. M., Bonilla, J. D., & Masaquiza, C. C. (2018). El desarrollo de nuevos productos y su impacto en la producción: caso de estudio BH Consultores. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 134-142. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100134
- Romero, A., Meléndez, R., & Andino, A. (2020). Números neutrosóficos de valor único y proceso analítico jerárquico para la discriminación de proyectos. *Investigación Operacional*, 751, 151-191.
- Saltos, J., Bravo, C., Ramos, Y., David, F., & López, A. (2018). Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. Caso Clínica Estomatológica. *Revista Médica Electrónica*, 40(3), 734-743.

- Saucedo, J., & Salazar, M. (2020). Evaluación de la autoeficacia, expectativas y metas académicas asociadas al rendimiento escolar. *Revista de investigación educativa*, 38(2), 435-452.
- Silva, T. J., Macías, H. B., Tello, L. E., & Delgado, R. J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Troetsch, B. (2019). Nivel de conocimientos en protección radiológica del personal expuesto a radiaciones ionizantes en un complejo hospitalario. *Intervencionismo*, 19(3), 103-110.
- Tundidor, M. d., Nogueira, R. D., & Medina, L. A. (2018). Exigencias y limitaciones de los sistemas de información para el control de gestión organizacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 8-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100008&script=sci_arttext&tlng=en
- Vargas, J., & Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2), 37-59.
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de la Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario al Personal de la empresa pública

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas divididas en sus respectivas dimensiones a estudiar por cada variable. Deberá responder en una escala del 1 al 5 el que mayor corresponda de acuerdo a la interrogante, para mejor comprensión vela la siguiente tabla.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

1. ¿Qué tipos de servicios ofrece la empresa?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Matriculación | <input type="checkbox"/> |
| Revisión vehicular | <input type="checkbox"/> |
| Cobro de multas | <input type="checkbox"/> |
| Cambio de vehículo | <input type="checkbox"/> |
| Otro | <input type="checkbox"/> |

2. ¿En qué nivel son adecuados los procesos administrativos de la entidad?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Nada adecuados | <input type="checkbox"/> |
| Poco adecuados | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| Adecuados | <input type="checkbox"/> |
| Muy adecuados | <input type="checkbox"/> |

Ítems	1	2	3	4	5
3. ¿La empresa se enfoca en la planificación de los diferentes procesos que ofrecerá a sus usuarios?					
4. ¿La empresa requiere implementar una supervisión continua, permanente y realizada por una persona del nivel jerárquico superior?					
5. ¿Considera adecuado el nivel de ejecución					

presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?					
6. ¿La capacitación del personal es un elemento importante para la organización ya que influye en el producto o servicio que ofrece?					
7. ¿Considera que la mejor forma de determinar que el personal de la empresa está preparado es mediante la evaluación de resultados?					
8. ¿Considera que la calidad del servicio que ofrece su empresa es acorde a las necesidades del usuario?					
9. ¿Su empresa trabaja enfocado en la fidelización de sus clientes?					
10. ¿La empresa se enfrenta a reducción de ingresos debido a la falta de usuarios?					
11. ¿La empresa recibe reclamos y quejas de usuarios que aumentan los gastos de soluciones a los mismos?					
12. ¿Su empresa proporciona a sus usuarios un tiempo prudencial de espera para los servicios que requiere?					
13. ¿La empresa busca retroalimentar de forma constante el trabajo de sus colaboradores?					

Anexo 2 Cuestionario a los Usuarios

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas divididas en sus respectivas dimensiones a estudiar por cada variable. Deberá responder en una escala del 1 al 5 el que mayor corresponda de acuerdo a la interrogante, para mejor comprensión vela la siguiente tabla.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
1. En calidad de cliente usted considera que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades.					
2. ¿Considera que los procesos administrativos contribuyen a una buena prestación de los servicios?					
3. ¿Cómo cliente considera que la empresa realiza una adecuada planificación de los procesos que se requiere para cada servicio que ofrece?					
4. ¿Cómo cliente tiene acceso a la rendición de cuentas que realiza la entidad, y como parte de la información ha podido conocer el volumen de ingresos y los gastos realizados durante el año fiscal?					
5. ¿Considera usted que la empresa mantiene capacitado su personal para ofrecerles un mejor servicio?					
6. ¿En calidad de usuario, considera que el personal de la empresa está completamente preparado para ofrecer un buen servicio?					

7. ¿Cómo usuario, usted prefiere un servicio de calidad antes que este sea rápido e impreciso?					
8. ¿En calidad de usuario, prefiere un servicio de calidad a la hora de realizar sus trámites?					
9. ¿Cómo usuarios, es importante presentar sus quejas y reclamos ante los servicios que le ofrecen?					
10. ¿En calidad de usuario, es importante que la empresa considere sus reclamos?					
11. ¿En el caso de que la empresa no considere sus reclamos prefiere no continuar requiriendo sus servicios?					
12. ¿En calidad de usuario, la empresa le proporciona un tiempo de espera prudencial a la hora de requerir sus servicios?					

Anexo 3 Cuestionario de entrevista a experto de la unidad

1. Coméntenos, ¿cuál es el nivel de efectividad de los servicios que ofrece la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial
2. ¿Cómo organizan los procesos administrativos de la unidad?
3. ¿Cómo desarrollan la planificación de los procesos administrativos de la unidad?
4. ¿Cuénteme acerca del control de presupuesto que llevan a cabo en la unidad?
5. ¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de la entidad?
6. ¿Cuáles son las complicaciones experimentadas por la entidad para cumplir un 100% de ejecución presupuestaria?
7. ¿Qué tipo de capacitaciones proporciona la empresa?
8. ¿En qué aspectos se basan para proporcionar capacitaciones a su personal?
9. ¿Han evidenciado disminución de personal y a que cree que se debe?
10. ¿Qué aspectos nos puede comentar sobre la reducción de ingresos, ha sucedido en la unidad?
11. ¿Considera que en su unidad ha existido una evaluación deficiente del personal y a que cree que se deba?

Anexo 4 Base legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 240 referente a la Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 262.- Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias: 3. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades. 4. Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional. 5. Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar las organizaciones sociales de carácter regional.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

En el literal f) del Art. 55 manifiesta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, tendrán competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: “Planificar, Regular y Controlar el Tránsito y el Transporte Terrestre dentro de su circunscripción cantonal”.

Artículo 130 establece que: “A los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales les corresponde de forma exclusiva Planificar, Regular y Controlar el Tránsito, el Transporte y la Seguridad Vial, dentro de su territorio cantonal.”

Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Transito Y Seguridad Vial.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho

desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 13.- Son órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los siguientes: a) El Ministerio del Sector; b) La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados; y, c) Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.

Art. 30.5.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias:

a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;

b) Hacer cumplir el plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector y supervisar su cumplimiento, en coordinación con la Agencia Nacional y los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales;

c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector;

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;

- f) Construir terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería, alimentos y trazado de vías rápidas, de transporte masivo o colectivo;
- g) Declarar de utilidad pública, con fines de expropiación, los bienes indispensables destinados a la construcción de la infraestructura del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en el ámbito cantonal;
- 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;
- j) Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular, a fin de controlar el estado mecánico, los elementos de seguridad, la emisión de gases y el ruido con origen en medios de transporte terrestre;
- 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;
- l) Promover, ejecutar y mantener campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial dentro del cantón;
- m) Regular y suscribir los contratos de operación de servicios de transporte terrestre, que operen dentro de sus circunscripciones territoriales;
- n) Suscribir acuerdos y convenios de cooperación técnica y ayuda económica con organismos nacionales o internacionales, que no supongan erogación no contemplada en la pro forma presupuestaria aprobada;
- o) Regular los títulos habilitantes a regir luego de una fusión y/o escisión, según el caso, de las empresas operadoras de transporte terrestre y prestador de servicios de transporte en el ámbito intracantonal;

p) Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las operadoras de transporte debidamente constituidas a nivel intracantonal;

q) Implementar auditorías de seguridad vial sobre obras y actuaciones viales fiscalizando el cumplimiento de los estudios, en el momento que considere oportuno dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la normativa dictada por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

r) Autorizar, en el ámbito de sus atribuciones, pruebas y competencias deportivas que se realicen utilizando, en todo el recorrido o parte del mismo, las vías públicas de su jurisdicción en coordinación con el organismo deportivo correspondiente y la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y,

s) Las demás que determine las leyes, ordenanzas y sus reglamentos.

Art. 73 del Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre, y Seguridad Vial establece que: “La presentación de la solicitud para la obtención del título habilitante para la prestación del servicio de transporte terrestre público y comercial en las zonas solicitadas, estará condicionada al estudio de la necesidad de servicio, que lo realizará la Comisión Nacional, las Comisiones Provinciales o los Municipios que hayan asumido las Competencias, según corresponda.

Anexo 5. Organigrama Funcional Municipal

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Art 60 1era i)

