

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE POSGRADOS

### MAESTRIA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2021

---

**Tema:** “PLAN DE MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO”

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en  
Dirección de Empresas

**Modalidad del Trabajo de Titulación:** Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada.

**Autora:** Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga

**Director:** Ingeniero Carlos Fernando Meléndez Tamayo PhD.

Ambato – Ecuador

2022

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Centro de Posgrados**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldas PhD.* y el *Doctor Jorge Francisco Abril Flores Magister*, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *PLAN DE MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO* elaborado y presentado por la Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga, para optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

---

*Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

---

*Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

---

*Dr. Jorge Francisco Abril Flores Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga, Autora bajo la dirección del Ingeniero Carlos Fernando Meléndez Tamayo PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual, a la Universidad Técnica de Ambato.

---

*Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga*

*C.C.1804744900*

**AUTORA**

---

*Ingeniero Carlos Fernando Meléndez Tamayo PhD.*

*C.C. 1802733061*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

*Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga*  
*C.C.1804744900*  
**AUTORA**

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Centro de Posgrados .....	ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xiii
AGRADECIMIENTO .....	xiv
DEDICATORIA .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xviii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.    Introducción .....	1
1.2.    Justificación.....	3
1.3.    Objetivos .....	5
1.3.1.    Objetivo General.....	5
1.3.2.    Objetivos Específicos .....	5
CAPITULO II .....	6
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.    Antecedentes investigativos .....	6
2.1.    Fundamentación conceptual.....	11
2.1.1.    Mejora continua .....	12
2.1.1.1.    Conceptualización.....	12
2.1.1.2.    Objetivos de la mejora continua .....	12

2.1.1.3.	Características de la mejora continua .....	12
2.1.2.	Gestión de la calidad .....	14
2.1.2.1.	Conceptualización.....	14
2.1.2.2.	Características .....	14
2.1.2.3.	Principios .....	15
2.1.3.	Gestión Pública .....	15
2.1.3.1.	Conceptualización.....	15
2.1.3.2.	Características .....	16
2.1.4.	Calidad del Servicio .....	16
2.1.4.1.	Conceptualización.....	16
2.1.4.2.	Características de la calidad del servicio .....	17
2.1.4.3.	Modelos de la Calidad del servicio.....	18
2.1.4.3.1.	Modelo calidad de servicio de Gronroos.....	18
2.1.4.3.1.1.	Conceptualización .....	18
2.1.4.3.1.2.	Dimensiones en función a la calidad del servicio .....	18
2.1.4.3.2.	Modelo de Sistema de gestión de calidad ISO 9001 .....	18
2.1.4.3.2.1.	Conceptualización .....	18
2.1.4.3.2.2.	Beneficios de la calidad ISO 9001 .....	19
2.1.4.3.3.	Modelo ACSI .....	19
2.1.4.3.3.1.	Conceptualización .....	19
2.1.4.3.3.2.	Dimensiones .....	19
2.1.4.3.4.	Modelo Servqual .....	20
2.1.4.3.4.1.	Conceptualización .....	20
2.1.4.3.4.2.	Brechas del Modelo Servqual.....	21
2.1.4.3.4.3.	Dimensiones del modelo Servqual .....	21
2.1.4.3.4.4.	Los factores que conforma la dimensión de confiabilidad... 22	

2.1.4.3.4.5. Escala de evaluación de la calidad del servicio en base al modelo SERVQUAL .....	23
2.1.4.4. Cuadro comparativo sobre los modelos de la calidad del servicio	27
2.1.5. Servicio o atención al cliente y usuario.....	29
2.1.5.1. Conceptualización.....	29
2.1.5.2. Características del servicio al cliente.....	29
2.1.5.3. Características de la atención al usuario .....	30
2.1.6. Servicio .....	30
2.1.6.1. Conceptualización.....	30
2.1.6.2. Características .....	31
2.1.6.3. Tipos .....	32
2.1.6.3.1. Servicios Públicos .....	32
2.1.6.3.2. Servicios Particulares o Privados .....	32
CAPITULO III.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Ubicación .....	33
3.2. Equipos y materiales .....	33
3.3. Ruta de investigación .....	34
3.3.1. Enfoque cuantitativo .....	34
3.3.2. Alcance Correlacional.....	34
3.3.3. Prueba de Hipótesis.....	35
3.3.4. Población o muestra.....	35
3.3.5. Recolección de información: .....	36
3.3.6. Diseño del instrumento .....	37
3.3.6.1. Ficha de Observación .....	37
3.3.6.2. Cuestionario.....	37
3.3.6.2.1. Validación del instrumento .....	38

CAPITULO IV .....	40
RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	40
4.1. Ficha de observación.....	40
4.1.1. Determinación del tiempo de espera en la atención al usuario .....	40
4.2. ENCUESTA.....	48
4.2.1. Perfil del encuestado .....	48
4.3. Análisis descriptivo de los elementos del modelo Servqual .....	49
4.4. Correlación Rho de Spearman .....	73
4.3. Estructura del plan.....	76
4.3.1. Identificación del proyecto.....	76
4.3.2. Objetivo.....	76
4.3.3. Descripción del servicio .....	76
4.3.4. Clasificación y consideraciones técnicas de los vehículos .....	77
4.3.5. Proceso para la revisión técnica vehicular .....	78
4.3.6. Propuesta plan de acción .....	79
4.3.7. Plan de acción .....	83
4.3.8. Indicadores .....	85
CAPITULO V .....	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1. Conclusiones .....	86
5.2. Recomendaciones.....	88
BLOGRAFÍA .....	90
ANEXOS .....	95
ANEXO 1 FICHA DE OBSERVACIÓN .....	95
ANEXO 2 ENCUESTA .....	111
ANEXO 3 VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA .....	114
ANEXO 4 REGISTRO FOTOGRÁFICO .....	117



ANEXO 5 CARTA DE VALIDACIÓN..... 121

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de calidad de servicio .....	27
Tabla 2. Ficha técnica de la muestra .....	36
Tabla 3. Ficha técnica alfa de Cronbach .....	39
Tabla 4. Tiempo básico de tramites de renovación mañana .....	40
Tabla 5. Tiempo básico de tramites de renovación tarde .....	41
Tabla 6. Promedio del tiempo base del trámite de renovación mañana y tarde .....	42
Tabla 7. Trámite de Traspaso (cambio de propietario) mañana .....	44
Tabla 8 Trámite de traspaso Horario de la tarde .....	45
Tabla 9. Promedio del tiempo base del trámite de traspaso mañana y tarde .....	46
Tabla 10. Perfil Sociodemográfico .....	49
Tabla 11. Tabla resumen modelo Servqual .....	69
Tabla 12. Matriz de componentes rotados .....	71
Tabla 13. Correlación Rho de Spearman prueba de hipótesis .....	74
Tabla 14. Plan de acción gestión de calidad de servicio .....	80
Tabla 15. Plan de acción gestión de recursos .....	81
Tabla 16. Plan de acción realización del servicio .....	82
Tabla 17. Propuesta plan de acción .....	83

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Categorías Fundamentales .....	11
Ilustración 2. Características de la mejora continua.....	13
Ilustración 3. Componentes de la calidad de servicio .....	17
Ilustración 4. Dimensiones modelo ACSI.....	19
Ilustración 5. Brechas de la calidad de servicio .....	21
Ilustración 6. Dimensiones del Modelo Servqual de calidad de servicio .....	22
Ilustración 7. Características del servicio.....	31
Ilustración 8 Constructo del cuestionario.....	38
Ilustración 9 Clasificación de revisión técnica vehicular.....	78
Ilustración 10 Trámites de revisión vehicular .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Elementos Tangibles 1 .....	50
Gráfico 2 Elementos Tangibles 2.....	51
Gráfico 3 Elementos Tangibles 3 .....	52
Gráfico 4 Elementos Tangibles 4.....	53
Gráfico 5 Confiabilidad 1.....	54
Gráfico 6 Confiabilidad 2.....	55
Gráfico 7 Confiabilidad 3.....	56
Gráfico 8 Capacidad de Respuesta 1.....	57
Gráfico 9 Capacidad de Respuesta 2.....	58
Gráfico 10 Capacidad de Respuesta 3.....	59
Gráfico 11 Capacidad de Respuesta 4.....	60
Gráfico 12 Seguridad 1 .....	61
Gráfico 13 Seguridad 2 .....	62
Gráfico 14 Seguridad 3 .....	63
Gráfico 15 Seguridad .....	64
Gráfico 16 Empatía 1 .....	65
Gráfico 17 Empatía 2 .....	66
Gráfico 18 Empatía 3 .....	67
Gráfico 19 Empatía 4 .....	68

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1	Elaboración y construcción de las fichas de observación .....	117
Fotografía 2	Elaboración y construcción de las fichas de observación .....	118
Fotografía 3	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación .....	118
Fotografía 4	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación .....	119
Fotografía 5	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación .....	119
Fotografía 6	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación .....	120
Fotografía 7	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación .....	120

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que, con su bendición, me guio a lo largo de mi vida, siendo mi fortaleza en cada momento de debilidad y triunfo, mi gratitud a mi esposo Santiago Freire, por siempre estar a mi lado y confiar en mis sueños y metas, siendo mi apoyo incondicional, para no dejarme vencer; con la bendición de Dios y mi familia que fue mi motor para continuar mi gran objetivo que ahora se ve plasmado, en la tesis mi orgullo como un ejemplo que juntos podemos lograrlo todo propuesto.

A mi tutor Ingeniero Carlos Meléndez PhD. por haber compartido sus conocimientos conmigo, siendo mi guía académica durante la investigación, con cada uno de sus consejos y correcciones, se culmina mi trabajo con un reconocimiento de cariño y agradecimiento; a mis profesores de la Universidad Técnica de Ambato por cada una de las cátedras impartidas hasta alcanzar el éxito de una gran profesional.

## DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser mi mayor inspiración y darme la fuerza para continuar alcanzando cada uno de mis sueños y metas trazadas a lo largo de mi vida.

Con todo mi amor, se lo dedico a mi esposo, mejor amigo, confidente y cómplice Santiago Freire, gracias por su amor y apoyo incondicional, por ser mi fuerza y motivación en aquellos momentos en los que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo, gracias por siempre creer en mí, eres mi regalo de Dios y con su bendición, sé que el tiempo de Dios es perfecto, pues dentro de mi recorrido por la vida, encontré en mi varias destrezas y habilidades, descubrí que es hermoso trabajar sola, pero se logra un mejor resultado cuando estas con la compañía perfecta, llegaste a mi vida a ser mi complemento ideal y juntos nuestras metas propuestas

A Ing. Daysi Soria jefe de la Unidad de Matriculación, compañeras y compañeros contribuyeron con su confianza, motivación y conocimientos que aportaron a que pueda culminar con éxito mi meta propuesta.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL**  
**(TP) EN DIRECCION DE EMPRESAS**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:**

*PLAN DE MEJORA CONTINÚA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN  
AL USUARIO EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR  
DEL GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO*

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada.*

**AUTOR:** *Ingeniera Deysi Estefanía Calero Mayorga*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Carlos Fernando Meléndez Tamayo PhD.*

**FECHA:** *Veinte y ocho de octubre de dos mil veinte y dos*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La calidad de servicio consiste en el cumplimiento de las expectativas que tiene los usuarios al momento que utilizan algún tipo de servicio y se puede medir a partir de opiniones e impresiones que es generado por los clientes potenciales o fieles, en el caso de la investigación fuente de estudio se midió con los usuarios atendidos. Dentro de este marco, se realizó un plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato para la minimización de recursos y tiempos de espera en los trámites internos de la institución, como también optimizar el capital humano y el recurso tecnológico en beneficio de la ciudadanía.

Si bien es cierto, el centro de revisión técnica vehicular con la tecnología y gestión contribuye al desarrollo y progreso de la ciudad del sistema de Matriculación Vehicular. Sin embargo, aún persisten quejas y problemas en la Matriculación Vehicular en Ambato, donde hay molestias e inconformidad de los usuarios como, la falta de información, lentitud del personal y la desinformación en el proceso de matriculación. Para ello se realizó, el análisis descriptivo, el análisis factorial



exploratorio, rho de spearman y el plan de propuesta. Como resultado demostró que, los usuarios califican a la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato dentro de una escala de “buena”. Conforme a la aplicación del modelo Servqual, las dimensiones del modelo de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, demostraron que existe falencias en la publicidad el cual debe ser clara y sencilla, el servicio prestado debe ser a tiempo, falta del personal en receptividad y disposición de cambios y proporción de inquietudes y alternativas de solución al usuario, dio como resultado dos principales dimensiones de tangibles y confiabilidad percibidas por el usuario, en cambio las tres dimensiones como capacidad de respuesta, seguridad y empatía se deduce como implicación de mejoras para la institución.

**DESCRIPTORES:** *ANÁLISIS DESCRIPTIVO, ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO, ATENCIÓN AL USUARIO, CALIDAD DEL SERVICIO, DIMENSIONES, MEJORA CONTINUA, PLAN, REVISIÓN VEHICULAR, RHO DE SPEARMAN, TECNOLOGÍA, USUARIOS.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL**  
**(TP) EN DIRECCION DE EMPRESAS**  
**COHORTE 2021**

**THEME:**

*PLAN FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT IN THE QUALITY OF SERVICE AND  
USER ATTENTION IN THE VEHICULAR REGISTRATION AND REVISION UNIT  
OF THE GAD MUNICIPALITY OF AMBATO*

**DEGREE MODALITY:** *Degree Project with Applied Research Components.*

**AUTHOR:** *Engineer Deysi Estefanía Calero Mayorga*

**DIRECTED BY:** *Engineer Carlos Fernando Meléndez Tamayo PhD.*

**DATE:** *October twenty-eight, two thousand an twenty-two*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The quality of service consists of meeting the expectations that users have when they use some type of service and can be measured from the opinions and impressions that are generated by potential or loyal customers, in the case of source research of study was measured with the attended users. Within this framework, a continuous improvement plan was carried out in the quality of service and attention to the user in the Vehicle Registration and Technical Review Unit of the GAD Municipality of Ambato for the minimization of resources and waiting times in the internal procedures of the institution, as well as optimizing human capital and technological resources for the benefit of citizens. Although it is true, the vehicle technical review center with technology and management contributes to the development and progress of the city's vehicle registration system. However, there are still complaints and problems in vehicle registration in Ambato, where there are inconveniences and nonconformity of users such as lack of information, slow staff and misinformation in the registration process. For this, the descriptive analysis, the exploratory factorial statistical analysis, Spearman's rho, and the proposal plan were carried out. As a result, it showed that users rate the GAD Ambato vehicle registration and technical review unit on a "good"

scale. According to the application of the Servqual model, the dimensions of the model of tangible elements, reliability, responsiveness, and empathy, showed that there are shortcomings in advertising which must be clear and simple, the service provided must be on time, lack of staff in receptivity and willingness to change and proportion of concerns and alternative solutions to the user. resulted in two main dimensions of tangible and reliability perceived by the user, instead the three dimensions such as responsiveness, security and empathy are deduced as an implication of improvements for the institution.

**KEYWORDS:** *CONTINUOUS IMPROVEMENT, DESCRIPTIVE ANALYSIS, EXPLORATORY FACTORIAL ANALYSIS, DIMENSIONS, PLAN, SERVICE QUALITY, SPEARMAN RHO, TECHNOLOGY, USER ATTENTION, VEHICLE INSPECTION.*

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Introducción

La presente investigación se desarrolló con la necesidad de conocer la calidad de los servicios que se brinda en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato y el grado de satisfacción de los usuarios, cabe recalcar que las ciudades inteligentes buscan la transformación digital, la innovación y la mejora continua para lo cual con la implementación del centro de revisión técnica vehicular se contribuye a un modelo global basado en la tecnología y gestión que ayudan al desarrollo y progreso de la ciudad del sistema de matriculación vehicular.

Según Keyvanfar, Shafaghat, Zakari, & Salim (2018), menciona que la Revisión Técnica Vehicular (RTV), es uno de los procedimientos indispensables que se demuestra a partir de un documento, el estado del vehículo, la reducción de niveles de contaminación, disminución de accidentes, incremento de seguridad vial, contribución y mejoramiento de la salud poblacional. También buscan la transformación digital, la innovación y la mejora continua, para lo cual, con la implementación de tecnología en los centros de revisión técnica vehicular, contribuye a la gestión, desarrollo y progreso de la ciudad del sistema de matriculación vehicular.

Según Guerrero & Mendoza, (2019) menciona que la importancia de este estudio radica en la insatisfacción de los usuarios, donde aún persisten quejas y problemas por la demora en los procesos de matriculación, la falta de información, lentitud del personal y uno de los problemas más graves es la desinformación en el proceso de matriculación y falta de publicidad, generando mala imagen a la institución, para lo cual con el desarrollo de estrategias se pretende mejorar la calidad del servicio con la finalidad de obtener una mejora continua en el fortalecimiento de la atención a los usuarios en la Unidad de Matriculación, realizando un análisis correspondiente que permita brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

La mejora continua resulta del análisis de los procesos que forman parte de los trámites de matriculación vehicular, que requieren ser revisados para minimizar errores de

manera permanente, basados en las necesidades que presentan los usuarios. Por ese motivo, para que pueda competir eficazmente hay que fidelizar a los clientes y que la institución sea capaz de satisfacer las demandas en cuanto a la calidad y mejora continua.

El interés de este estudio es que, la calidad de los servicios y la atención son elementos fundamentales, que generan una ventaja competitiva en las organizaciones, y se puede medir en base a las experiencias positivas o negativas que tienen los usuarios antes, durante y después de realizar los diferentes tramites de matriculación. Según Chen, Lin, & Hung, (2019) comenta que cuando la calidad del servicio supera las expectativas de los usuarios podemos lograr lealtad y fidelización, garantizando rentabilidad, como también tendrá la posibilidad de obtener más usuarios que realicen sus trámites de matrículas en la institución y las recomendaciones de usuarios satisfechos

Por tal motivo, se pretende analizar la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, para la realización de una propuesta de un plan de mejora continua en los procesos de matriculación y revisión técnica vehicular. Por lo que, el estudio contribuye en el mejoramiento continuo, la innovación de los procesos y servicios, así como también orientando hacia un servicio de calidad.

La investigación comprende de dos variables que son: mejora continua, calidad de los servicios y atención a los usuarios, para lo cual la investigación se encuentra estructurada en cuatro partes importantes: las cuales se detallan de la siguiente manera: en la primera parte, se muestra los datos generales de la investigación; la segunda parte se analizan investigaciones similares que justifiquen el estudio de la investigación; la tercera parte la descripción de la metodología aplicada para la investigación; como también en la última parte se elabora un análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

## **1.2. Justificación**

La presente investigación radica como elemento significativo a los beneficiarios que son los usuarios al tener un servicio acorde a las necesidades y requerimientos, bajo las directrices de calidad, eficiencia y eficacia, y la institución al brindar un servicio de calidad que mejoraría la imagen institucional logrando efectivamente la consecución de metas y objetivos.

En la actualidad todos los vehículos tienen que pasar por una revisión técnica del auto para que puedan contar con un certificado del buen estado del vehículo por lo que, en la provincia de Tungurahua, cuenta con la implementación de un centro de revisión vehicular con equipos tecnológicos que verifiquen las luces, funcionamiento de frenos, suspensión, emisión de gas, entre otros. Por tal razón, Timilsina & Dulal, (2009) menciona que los CRTV permite que los usuarios accedan a la matriculación, revisión vehicular, traspaso de dominio, cambio de servicio, duplicado de matrículas entre otros

La importancia de esta investigación, respecto a la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, surge de que, a pesar de que cuenta con tecnología especializada, ha existido falencias por parte de los usuarios en diferentes ámbitos del servicio y atención en el proceso de revisión vehicular y matriculación. Por lo que Das, Geedipally, Dixon, Sun, & Ma, (2019) confirman que es indispensable analizar las percepciones de los usuarios sobre la atención y calidad del servicio, para realizar, una propuesta de un plan de mejora continua en los procesos de matriculación y revisión técnica vehicular.

Por medio de un diagnóstico de la situación actual permitió reducir tiempos y procesos realizando un proceso de revisión previa de la documentación, un análisis cualitativo y cuantitativo para poder medir el nivel de percepción de los servicios o canal de comunicación el cual permita conocer los medios por los cuales llega la información a los usuarios y analizar la información que falta dar a conocer, para mejorar la percepción de la institución ante los usuarios.

La investigación se justifica ya que se efectuó un estudio real el cual permitió analizar y mejorar los tiempos de espera en cada uno de los trámites, conocer como la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Matriculación y

Revisión Técnica Vehicular, en el cual se realizó un análisis de las dificultades y las ventajas, en función a las encuestas aplicadas determinando una propuesta de solución y mejora continua.

El análisis de factibilidad de la presente investigación radica en la disponibilidad de la información, lo cual se puede tener acceso a la información de manera directa y cercana para evidenciar el rendimiento y la satisfacción de los usuarios atendidos en la institución, mejorar mediante un seguimiento y control a los usuarios atendidos.

Si bien es cierto la calidad del servicio, no es un diferencial competitivo, sino un elemento indispensable para las organizaciones con relación a los usuarios, proveedores, clientes entre otros. A su vez Puri & Singh, (2018) mencionan que, si un cliente o usuario tenga una mala experiencia, puede afectar de manera negativa en los procesos de compra o venta de un producto o servicio, también perjudica la fidelización del usuario o cliente. Asimismo, genera negligencia en cuanto a las funciones del personal, genera quejas, reclamos y pérdida de ingresos para la organización.

Por tal razón, que una buena calidad de servicio por parte de la organización consigue un nivel alto satisfactorio de moral en sus empleados, se reduce el ausentismo de los empleados, se genera la lealtad y mayor productividad en las diferentes actividades de la organización. En cambio, por parte los clientes o usuarios, aumenta la eficacia y eficiencia del servicio de atención al cliente, se mejora la desviación del usuario y principalmente mayor satisfacción y lealtad hacia la organización. Por lo que la presente investigación contribuye en el mejoramiento continuo, la innovación de los procesos y servicios, así como también orientando hacia un servicio de calidad.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la mejora continua, gestión y calidad del servicio interno y externo en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato para reducir recursos y tiempos de espera en los trámites a realizar en la institución.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar el tiempo de espera en la atención al usuario dentro de la unidad de Matriculación de GAD Municipalidad de Ambato.
- ✓ Identificar el factor interno y externo que imposibilita una atención de calidad en corto plazo.
- ✓ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible y seguridad que recibe el usuario de la UMRTV.
- ✓ Diseñar un plan de mejora continua para optimizar la calidad de servicio al usuario en la UMRTV.



## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Con el propósito de poder identificar una línea base en cada una de las variables se ha realizado una revisión bibliográfica en tesis de cuarto nivel, así como también, artículos científicos, los mismos que se detallan a continuación:

En base a la variable Mejora Continua Según Posligue Villegas (2022) en su tesis: Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio en el departamento de Revisión, Renovación y Matriculación Vehicular, menciona en las conclusiones que: la calidad del servicio depende de la planificación estratégica que el establecimiento brinda a los usuarios, cuando realizan consultas, trámites o prestan servicios; la implementación de buzón de quejas, sugerencias y reclamos con el fin de tomar medidas correctivas de los distintos problemas que presentan los usuarios lo cual ayudara a fomentar la mejora continua, la calidad del servicio brindado a través de un alto nivel de satisfacción al usuario; por otra parte Farfán, (2019) en su investigación Mejora continua para optimizar la comercialización de vehículos en la Empresa DERCOCENTER S.A.C - Filial Piura- 2019 en base a su variable mejora continua menciona que la perfección nunca se logra, pero siempre se busca mediante las dimensiones de: planificación a través de la identificación del problema; ejecución a través del liderazgo de la alta dirección, el desarrollo de estrategias y el plan de acción, utilizando técnicas como la encuesta y la entrevista; y la verificación a través del seguimiento a los procedimientos y auditoria de calidad por lo que las investigaciones contribuyen a la institución fuente de estudio con la implementación de un buzón de quejas, reclamos y sugerencias y la aplicación de dimensiones de planificación, ejecución y verificación que pueden ser llevadas a cabo por la jefatura; como también Tusa Vitar, (2021) en su investigación: Evaluación Técnica Informática al Subsistema de Matriculación Vehicular de la Mancomunidad de Tránsito del Norte con base en COBIT 2019, en la que menciona los principios de COBIT 2019 (Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas) al proporcionar valor mediante la alineación estratégica y el cuadro de mando integral para satisfacer las necesidades y generar valor agregado a través de las tecnologías de la información, en base a la investigación se contribuye a las finanzas,

los usuarios, los procesos internos y la formación y crecimiento al aplicarlo a la Unidad de Matriculación incrementa la mejora continua de los procesos.

Por otra parte con respecto a la variable calidad del servicio, Guerrero Rivera & Mendoza Risco (2019) en su investigación: Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular de la empresa EMOVIN-EP, GAD Municipal de Milagro en la que menciona que la eficiencia y eficacia que se obtiene de un sistema de gestión de la calidad que brinda planes de mejoras desde una evaluación previa se sustenta en el desarrollo de 8 principios que son:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de los clientes por lo tanto deben conocer las necesidades actuales y futuras y satisfacer los requisitos.
- 2. Liderazgo:** los líderes deben establecer la unidad de propósito y orientación de la organización.
- 3. Participación del personal:** compromiso de todo el personal que posibilite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en procesos:** se deben relacionar las actividades y los recursos para gestionarlos como procesos.
- 5. Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.
- 6. Mejora continua:** revisar continuamente las operaciones.
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** aumenta la capacidad para crear valor.

Diversos estudios han puntualizado la calidad del servicio y atención al usuario en los procesos de matriculación y revisión vehicular. Tal es el caso de Martínez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020) que realizó una investigación basada en el diseño de un modelo de gestión para la creación de un centro técnico de revisión vehicular en el canto Cañar para la mejora de las distintas áreas de gestión de matriculación. El cual obtuvo un alcance metodológico de tipo descriptivo a una población de 89 personas

que poseen un vehículo y están sujetas a los procesos de matriculación y revisión técnica vehicular en el cantón de Cañar. Se determinó que es de suma importancia, que exista tres líneas de la revisión técnica vehicular, asimismo dos líneas diferentes de vehículos livianos y mixtas. Para Guerrero & Mendoza, (2019) la revisión vehicular tiene la finalidad de garantizar las condiciones mínimas de seguridad de todos los vehículos de acuerdo con los criterios de fabricación y el diseño.

También en comprobar que cumpla con todas las normas técnicas, establecidas dentro del margen de regulaciones vigentes. Como también Gancino, Chasillacta, & Viteri, (2020) menciona que, en el Ecuador, los procesos de matriculación vehicular, ha venido presentando cada año innumerables problemas en los ámbitos del campo tributarios y de sistema informático, dado a que no poseen un sistema de control adecuado que permita identificar y dar seguimiento a todos los procesos de tramites de matriculación vehicular que conlleva a una mala atención e inconformidad del usuario.

Por otra parte, un estudio realizado por Das, Geedipally, Dixon, Sun, & Ma, (2019) donde aborda la problemática generada en la Agencia Metropolitana de tránsito de Quito, que tuvo como objetivo definir los procesos de mejoramiento al servicio. Como resultado se demostró que el mejoramiento continuo en los procesos radico en el 59% que radica en la complejidad de los tramites y la falta de respuestas oportunas por lo que se concluyó que, hay que tomar importancia efectivizar los procesos de trámites y el tiempo de respuesta que es primordial dentro del proceso de servicio.

Por consiguiente, Gancino, Chasillacta, & Viteri, (2020) realizaron un estudio minucioso respecto a la evaluación de calidad en el servicio mediante el modelo American Consumer Satisfaction modelo Index (ACSI) en los procesos de la Unidad de Matriculación Vehicular Publica, donde se evaluó las dimensiones de expectativas, valor percibido, calidad percibida, reclamos, satisfacción y lealtad. Mediante un análisis bibliográfico y una investigación de campo donde participaron 379 usuarios de servicios de matriculación, con un proceso de análisis factorial confirmatorio. El cuestionario estuvo conformado por 16 preguntas que tuvo un alfa de Cronbach de 0,90, un análisis inferencial de correlación de Pearson y regresión lineal que demostró tendencias negativas en la dimensión de reclamos con se direcciona mediante quejas

del cliente en una correlación de 0,68 y valor ( $p= 0,000$ ), por lo que, las fallas en los procesos de generación de servicios son factores con menores niveles de satisfacción y eso implica en las acciones que se deben cumplir más allá de las expectativas de los clientes.

Como también Pilaguano Mendoza (2018) En su investigación: Plan de estrategias para fortalecer la calidad del servicio de Matriculación Vehicular, en la Dirección de Movilidad Tránsito y Transporte del GAD. Municipal del Cantón Riobamba con la aplicación de encuestas aplicadas a usuarios y a funcionarios recopilación de información para conocer los diferentes factores que inciden en calidad del servicio como también la aplicación de la herramienta FODA, se analiza que la satisfacción a los clientes teniendo en cuenta que un cliente satisfecho vuelve, comunica y deja de lado la competencia; a su vez indica la aplicación de los componentes de un buen servicio: seguridad, credibilidad, comunicación, comprensión, accesibilidad, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles; cabe recalcar Ramos Pantoja, (2021) en su investigación: La calidad de servicio y satisfacción de los clientes, en las empresas de revisiones técnicas vehiculares en el Perú afirma que el Modelo Servqual es una herramienta de investigación comercial, la cual permite conocer la impresión del usuario por la calidad de la prestación y determinar sus expectativas, mediante las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; a su vez Guadir Cuarán, (2018) en su tema de investigación: Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán menciona que la gestión de calidad del servicio requiere una mayor atención en la identificación de procesos, control de documentos y control de requisitos, que deben especificarse de manera clara, lo que conlleva a que existan menos quejas en cuanto al incumplimiento o demora en los procesos, con la fundamentación filosófica de la teoría de KAIZEN que quiere decir mejoramiento continuo (KAI=CAMBIO, ZEN=MEJORA) a través del Sistema de Gestión ISO9001:2008, Balanced Scorecard, Six Sigma, Círculo de mejora continua; y la teoría de la calidad a través de: gráficas del flujo del procesos, histogramas, análisis de causa y efecto, diagramas de dispersión y graficas de control; mientras Llamba Llamba, (2021) en su investigación: Gestión estratégica y la calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad

recomienda implementar estrategias que le permitan conocer y satisfacer las expectativas de los usuarios, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y a su vez crear un vínculo con la ciudadanía, basado en el modelo SERVQUAL que hace referencia a la comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias pasadas y comunicaciones externas, con la finalidad de tener un servicio esperado mediante la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, Modelo Iberoamericano de la Calidad, Modelo ISO 9001, Modelo ACSI. Así como también, Velastegui Moncayo M. F., (2022) con su tema de investigación: Análisis de la expectativa que tienen los usuarios de la ciudad de Guayaquil acerca de la calidad de servicio del transporte Aerovía realiza un análisis sobre la expectativa de los usuarios y la calidad del servicio prestado mediante la valoración de los modelos de calidad de los servicios: Modelo Internacional Organization for Standardization (ISO), Modelo Servqual, Modelo EFQM, proponiendo como reto mejorar los medios de transporte esto, haciendo referencia a que en la Unidad de Matriculación tomada como fuente de estudio de esta manera se debe analizar la expectativa de los usuarios antes, durante y después de la prestación de los servicios.

Según Martínez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020) mencionan que la revisión técnica vehicular en el Ecuador ha demostrado que en el municipio de Quito obtuvieron 37,756 stickers de revisión vehicular que solamente es 21,8% de conductores que lo han recibido. Asimismo, de 48,350 aprobaron las pruebas, un valor porcentual equivalente a 67% de los vehículos presentados. Sin embargo, no recibieron el stickers que tiene como certificación de aprobación ya que es uno de los requisitos que los agentes operativos de control lo revisan. Como también Mikkelsen, y otros, (2018) mencionan en caso de que, no sea aprobado una segunda vez, podrá presentarse una tercera vez en un periodo de 30 días y en esa ocasión deberá cancelar un 50% de la tasa vigente RTV. Como también Castillo, Coral, & Salazar, (2020) mencionan que todos los automotores deben constar en la base única nacional de datos para que puedan circular en el territorio nacional, y tener revisiones técnicas y su matriculación Por otra, parte, según el Banco Mundial, la tasa de mortalidad vehicular por accidentes de tránsito en el Ecuador es de 20 decesos por cada 100,000 habitantes y se encuentra ubicado en la quinta tasa más alta de mortalidad, esos factores se encuentran asociados por la experiencia, velocidad, bajo efecto de alcohol, distracción en la conducción, mala

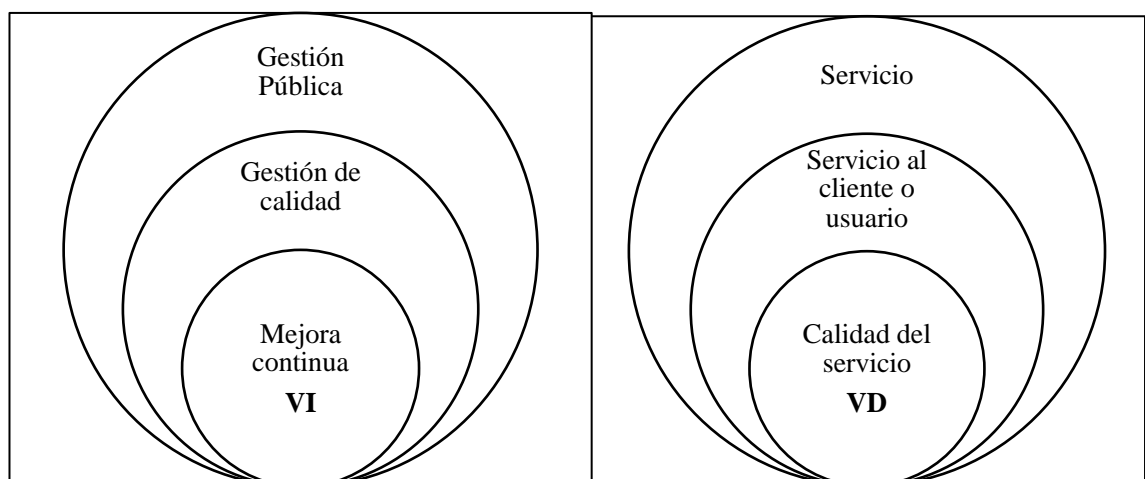
infraestructura vial, vehículo inseguro y el incumplimiento de las normas de tránsito. A su vez Anchundia, Carrillo, Bravo, & Yanque, (2022) mencionan que, en la Provincia de Tungurahua, en el año 2020, los ingresos generados de la revisión técnica vehicular crecieron en un 31% respecto a los años anteriores.

Por otro lado, los recursos de transferencias tomando en cuenta las competencias de matriculación y títulos habilitantes ha disminuido un 85%. Por lo cual, según Keyvanfar, Shafaghat, Zakari, & Salim, (2018) en Ambato se matricularon alrededor de 59 mil 379 que representó un 3,5% más que el año 2019, sin embargo, para la Dirección de Tránsito de Transporte Terrestre y seguridad vial del municipio de Ambato tenían una proyección esperada de 60 mil vehículos que se matriculen De acuerdo con el centro de Mancomunidad de Tungurahua para la revisión vehicular, tendrán los equipamientos y tecnología especializada como en Quito, Guayaquil y Cuenca, lo que significa agilizar los servicios, donde uno de los aspectos más importantes dentro del proceso de la revisión vehicular, es que los supervisores les tomara tiempo en revisar el estado de los autos en tan solo 10 minutos, como el labrado de las llantas, fugas de aceite, estado de los parabrisas, plumas, luces, cinturones, sistema de frenos, entre otros.

## 2.1. Fundamentación conceptual

### Categorías Fundamentales

*Ilustración 1* Categorías Fundamentales



**Fuente:** Elaboración Propia

## **2.1.1. Mejora continua**

### **2.1.1.1. Conceptualización**

Según Causado, Charris, & Guerrero, (2019) mencionan que la mejora continua es una forma de mejorar el rendimiento del proceso basado en la necesidad de revisar constantemente el proceso de problemas, reducir el costo de oportunidad, la comparación y otros factores que confluyen para lograr el éxito. Por otra parte, Mazon, Moreno, & Mena, (2020) mencionan que la mejora continua es un proceso utilizado para mejorar los productos, servicios y procesos de una empresa con el fin de obtener una ventaja competitiva en el mercado y satisfacer las necesidades de los clientes a través de la búsqueda de la excelencia.

### **2.1.1.2. Objetivos de la mejora continua**

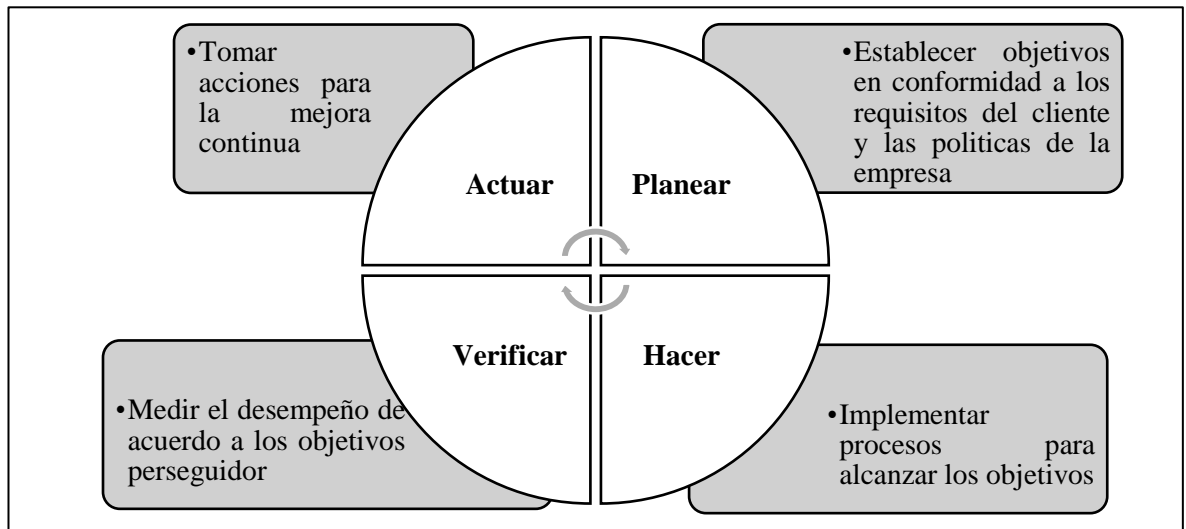
Para Hernández, Rojas, & Gallo (2019) el objetivo de la mejora continua es incrementar la continuidad de la calidad para poder incrementar la capacidad de las organizaciones con la finalidad de satisfacer a los clientes a través de la mejora en el desempeño para llevar a cabo hay que considerar lo siguiente:

- Evaluar y analizar las situaciones existentes de las organizaciones para identificar las áreas de mejora.
- Plantear objetivos para la mejora.
- Buscar soluciones para el logro de los objetivos.
- Seleccionar las soluciones adecuadas.
- Realizar acciones de mejora y analizar los resultados de acuerdo con los objetivos establecidos.

### **2.1.1.3. Características de la mejora continua**

Como mencionan Tundidor, Rivera, & Medina, (2018), se puede decir que el desarrollo de la mejora continua es un conjunto de actividades encaminadas a encontrar productos, servicios o métodos que satisfagan todas las necesidades de los clientes, además de proporcionar a las empresas otros beneficios, como el aumento de la eficiencia y la reducción de costes. A continuación, algunas características de acuerdo con el proceso de la mejora continua:

## Ilustración 2. Características de la mejora continua



**Fuente:** Elaboración propia

La mejora continua según Luciani, Zambrano, & Gonzalez, (2019) mencionan que es una práctica de gestión para que una empresa pueda mejorar continuamente sus procesos y, por lo tanto, aumentar la eficiencia y el rendimiento. Por lo que, está centralizado en procesos de búsqueda continua para identificar oportunidades de corrección, adaptación y mejora de los procesos, productos y servicios del negocio. Es por ello que concierne algunos aspectos:

- Principalmente es un proceso continuo, progresivo, sin fin ya que se busca la perfección de una meta específica.
- La mejora continua actualmente se relaciona en todas las actividades de las organizaciones.
- Está orientado desde los altos mandos que son los gerentes hasta los colaboradores que forman parte del nivel operativo laboral.
- Los colaboradores deben tener motivación, ánimo y compromiso por cumplir con los objetivos de la organización, así como también conocimiento sobre los procesos en sus distintas actividades de ofrecimiento de un producto o servicio.
- La mejora continua implica una inversión no solo de recursos humanos sino de investigación, desarrollo de nuevas metodologías y técnicas, capacitaciones constantes y una infraestructura eficiente.



## **2.1.2. Gestión de la calidad**

### **2.1.2.1. Conceptualización**

Según Chen, Lin, & Hung, (2019) mencionan que la gestión de la calidad es un conjunto de procedimientos que contiene acciones y herramientas encaminadas a prevenir posibles errores o desviaciones en la producción de los productos o servicios. Por otra parte, Herrera, Fernandez, & Barros, (2018) mencionan que el sistema de gestión de calidad (SGC) es una serie de pasos, métodos y procedimientos necesarios para planificar e implementar (crear/mejorar/mantener) las actividades importantes de las organizaciones.

La gestión de la calidad en referencia a Sanabria, Vergara, Santacruz, & Lucin, (2019) es un conjunto de procedimientos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, implementar y controlar las diversas actividades que realiza. Esto asegura la estabilidad y consistencia de la operación de acuerdo con las necesidades del cliente. Sin embargo, para Ormaza & Guerrero, (2021) la gestión de la calidad es diferente para cada unidad de negocio, que tiene sus propios "estándares", es decir, estándares de referencia para medir o evaluar el desempeño de la organización.

### **2.1.2.2. Características**

Según Martínez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020) afirman que los sistemas de gestión de la calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que interactúan entre sí para garantizar que la calidad requerida por la empresa satisfaga las necesidades acordadas por sus clientes a través de la mejora continua, de manera estructurada y organizada. Por tal razón, hay características de un Sistema de Gestión de Calidad que son las siguientes:

- Sistemas ISO 9001 se ajusta a las necesidades del cliente y a su actividad.
- Gestión y control de procesos.
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Ciclo de mejora continua: planificar – hacer – verificar – actuar.

### 2.1.2.3. Principios

Según Serrano & Lopez, (2017) afirman que la naturaleza de la organización de gestión está definida por todos sus componentes para asegurar la continuidad y la operación estable y para prevenir cambios inesperados. El sistema también permite realizar mejoras mediante la incorporación de nuevos métodos de garantía de calidad según sea necesario. Los principios de la gestión de la calidad están diseñados para guiar y dirigir a la organización para lograr el éxito de sus objetivos. Según Martínez (2018) menciona que tiene como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa, para lo cual se destaca los siguientes principios:

- **El cliente:** comprender sus necesidades y cumplir con las expectativas claves para satisfacer las exigencias de los clientes y fidelización de los clientes.
- **Liderazgo:** estrategia de dirección.
- **Participación del personal:** motivación de los integrantes genera mayor compromiso.
- **Enfoque basado en procesos:** guiar a cada área de la organización para alcanzar los objetivos de manera eficiente.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- **Mejora continua:** evaluación del sistema de gestión de calidad.
- **Enfoque basado en la toma de decisiones:** análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.
- **Relación con los proveedores:** mantener relación recíproca entre la organización y los proveedores.

### 2.1.3. Gestión Pública

#### 2.1.3.1. Conceptualización

Según Solorzano, (2020) menciona que la gestión pública tiene la finalidad de organizar, movilizar, transferir, organizar y transformar recursos financieros, personas, bienes, tecnología y tecnología para proporcionar, distribuir y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, para resolver problemas o satisfacer necesidades, para lograr resultados significativos en la sociedad y el país. La gestión

pública dentro del gobierno tiene como objetivo, realizar las actividades de manera eficaz, eficiente y equitativa, para crear valor público para el público como grupo.

### **2.1.3.2. Características**

Según Torres & Vasquez, (2015) mencionan que la administración pública tiene como finalidad la buena gestión de todos los recursos con que cuenta el país para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, velando al mismo tiempo por el desarrollo del país. Por otra parte, Martínez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020) afirman que la gestión pública es necesaria para construir una sociedad limpia, igualitaria y feliz. Principalmente porque la labor de gobierno, fuente de constantes conflictos entre quienes optan por participar un poco (liberales) y quienes prefieren participar plenamente (intervencionistas) en la economía y en las cosas cotidianas, necesita atención, control y planificación democrática, cual. siempre asegura una mejora gradual y buenas reglas de vida. Por tal razón, que contiene algunas características principales:

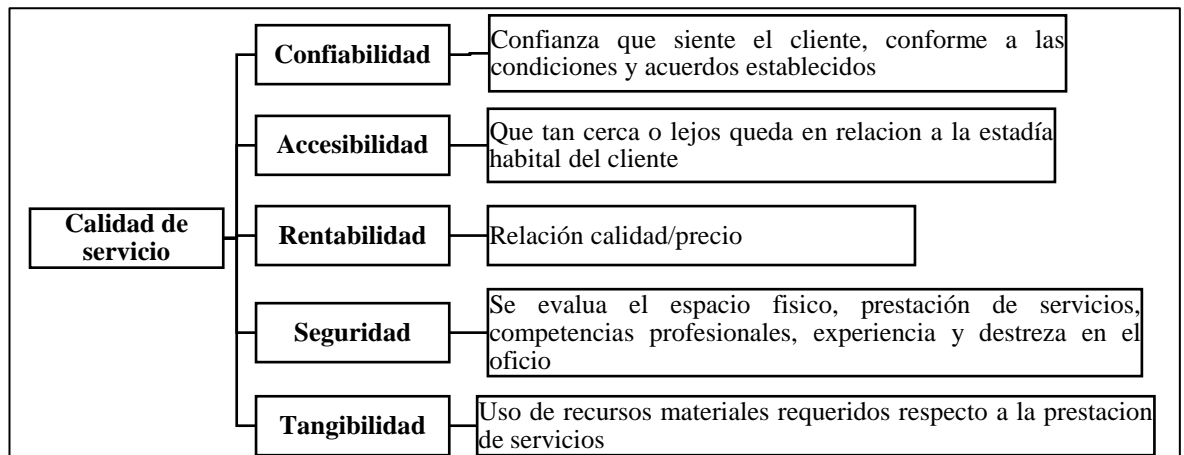
- Elaborar y aplicar las políticas públicas.
- Identificación de problemas existentes o necesidades.
- Eficiencia en la gestión de los recursos.
- Repartir de forma equitativa los recursos.
- Facilitar el crecimiento económico.

### **2.1.4. Calidad del Servicio**

#### **2.1.4.1. Conceptualización**

En referencia a Sharma & Srivastava, (2018), lo cual mencionan que la calidad del servicio consiste en el cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios o clientes al momento que se utiliza algún tipo de servicio, se puede medir a partir de opiniones e impresiones que es generado por los clientes potenciales o fieles. Por otra parte, la calidad de servicio consiste en actividades orientadas a tareas donde incluye la interacción con los clientes en persona. Asimismo, implica en diseñar, comunicar y desempeñar teniendo en mente los objetivos de eficiencia operacional y satisfacción del cliente.

### Ilustración 3. Componentes de la calidad de servicio



**Fuente:** Elaboración propia

#### 2.1.4.2. Características de la calidad del servicio

La calidad del servicio según Alshamsi, Alshurideh, Barween, & Salloum, (2021) implica comprender todas las etapas del viaje del cliente para lograr una experiencia de cliente enriquecedora. Parece que la gente quiere pagar más por la calidad de la experiencia, por lo que, si la organización se esfuerza mucho en este paso, tendrá más posibilidades de convertir a los clientes en suscriptores repetidos. En otras palabras, una experiencia de alta calidad aumenta la probabilidad de que los consumidores recomienden la marca a amigos y familiares. Según Anierte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Es importante que la organización deba cumplir con sus objetivos
- Es indispensable en la orientación en que se diseñó la organización para su servicio
- Debe mantener un adecuado proceso dentro de la organización
- Procurar solucionar las necesidades internas y externas de la empresa
- Proporcionar resultados para analizar y buscar posibles soluciones de mejora

#### Calidad

Según Campaña, Romero, Labajos, & Moreno, (2018), mencionan que la calidad consiste en la satisfacción del cliente externo e interno, es decir, la totalidad de las características y funciones de un bien o servicio que engloba las capacidades de

satisfacer las necesidades implícitas o expresas. Por otra parte, Alshamsi, Alshurideh, Barween, & Salloum, (2021), mencionan que la calidad proporciona de manera eficaz un producto o servicio que superen y cumplan las expectativas de los clientes, para ello los beneficios que se genera es mayor valor añadido para el cliente, brindar un mayor valor a los clientes mediante el mejoramiento de procesos y actividades de servicio al cliente y entregar al cliente lo que desea.

### **2.1.4.3. Modelos de la Calidad del servicio**

#### **2.1.4.3.1. Modelo calidad de servicio de Gronroos**

##### **2.1.4.3.1.1. Conceptualización**

Según Torres & Vasquez, (2015), mencionan que este modelo fue desarrollado por Christian Gronroos (1984), en la escuela de la gestión de servicios y de marketing.

##### **2.1.4.3.1.2. Dimensiones en función a la calidad del servicio**

Según Torres & Vasquez, (2015), describe tres dimensiones principales en función a la calidad del servicio:

- ✓ **La calidad técnica**, es decir el servicio que reciben los usuarios como consecuencia.
- ✓ **La calidad funcional**, se demuestra a través de la experiencia y el servicio que recibe el usuario.
- ✓ **La imagen corporativa**, el cual el usuario percibe en si como empresa conforme a la experiencia del servicio donde se asocia el logo en la mente del consumidor o usuario.

#### **2.1.4.3.2. Modelo de Sistema de gestión de calidad ISO 9001**

##### **2.1.4.3.2.1. Conceptualización**

En referencia a Serrano & Lopez, (2007) mencionan que la ISO 9001 fue desarrollado por Shewhart (1987), está conformado por un conjunto de procedimientos, procesos, políticas a través de documentos, es decir, contiene definiciones de como una organización o empresa elabora y entrega el producto o servicio a sus clientes o usuarios, que conlleva a la finalidad de obtener la satisfacción. Para ello, hay que tomar

en cuenta las directrices que ayudan a obtener resultados óptimos de acuerdo con el tamaño y tipo de la organización.

#### 2.1.4.3.2. Beneficios de la calidad ISO 9001

- Mejora la imagen y confianza del cliente.
- Mejora la satisfacción del cliente.
- Crea cultura e involucra a los trabajadores.
- Eficiencia en las actividades y procesos empresariales.

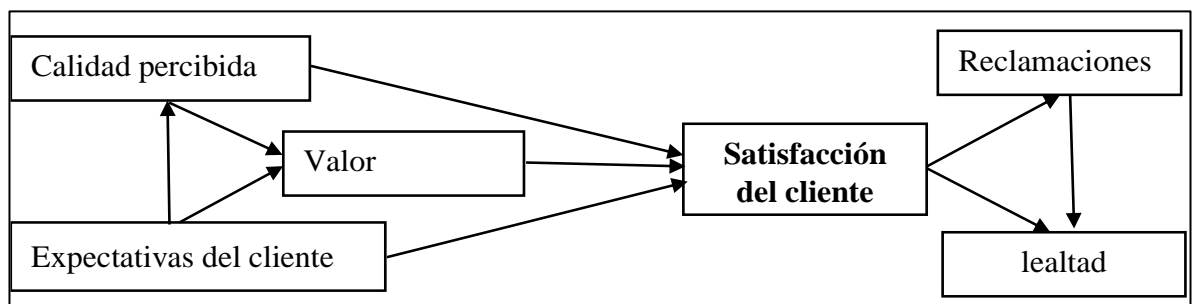
#### 2.1.4.3.3. Modelo ACSI

##### 2.1.4.3.3.1. Conceptualización

El modelo ACSI que significa índice de satisfacción del cliente estadounidense, fue desarrollada por Fornell (1996), se encuentra específicamente relacionada en la calidad percibida como uno de los antecedentes de la satisfacción, contiene una combinación de componentes entre calidad esperada y técnica, sin embargo, hay grados de que una organización debe cumplir como requisito, la primera es la clave para la personalización dirigida al usuario o cliente, y la segunda, el grado de fiabilidad, libres errores y estandarización de la organización. Para ello Ospina & Gil, (2011) mencionan que contiene cinco dimensiones para evaluar la calidad percibida del cliente orientado a la satisfacción.

##### 2.1.4.3.3.2. Dimensiones

**Ilustración 4.** Dimensiones modelo ACSI



**Fuente:** Elaboración propia

La calidad de servicio y el marketing de servicios se encuentran estrechamente relacionados entre sí por tal motivo que un mercadólogo, siempre debe pensar en cómo realizar estrategias de marketing de servicios. Sin embargo, la calidad de servicio

se enfoca en varias dimensiones que conllevan a la satisfacción del cliente que se ven afectados en diferentes ámbitos de recompensas como los factores personales y situacionales que suelen ser uno de los aspectos de un control adecuado en la prestación del servicio. Es por ello que, Hasan, Naved, & Farooqi, (2019), centralizaron en cómo realizar estrategias de mejora respecto a la calidad de servicios para obtener alto niveles de satisfacción del cliente y sobre todo la lealtad hacia la organización. Por consiguiente, Torres & Vasquez, (2015) visualizaron algunos modelos que permiten la evaluación del servicio de calidad para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios o clientes hacia un grado óptimo de satisfacción.

#### **2.1.4.3.4. Modelo Servqual**

##### **2.1.4.3.4.1. Conceptualización**

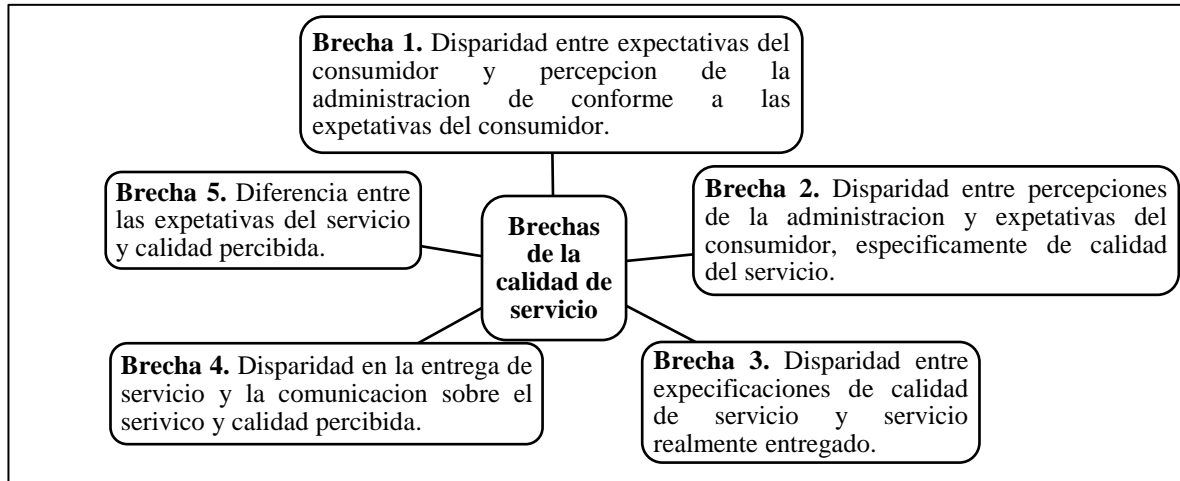
Según Hasan, Naved, & Farooqi, (2019) menciona que El Modelo Servqual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), cuyo propósito fue realizar la mejora de la calidad de servicio para las organizaciones. Para ello se utilizó un cuestionario estandarizado que se ajusten a las necesidades de las organizaciones. Está conformado por una escala de múltiples diseños que comprende las expectativas de los clientes conforme a los servicios. Como también Sharma & Srivastava, (2018) mencionan que el modelo servqual de la calidad de servicio principalmente mide lo que el cliente espera dentro de las organizaciones en la prestación de servicios de acuerdo con cinco dimensiones que contrasta la medición de estimaciones que los clientes perciben.

En referencia a Morales & Garcia, (2019) se puede observar la ilustración de percepciones de calidad de los clientes está influenciado en una serie de cinco brechas que ocurre dentro de las organizaciones, esas brechas son lagunas del lado del proveedor de servicios que pueden impedir prestación de servicios que los clientes perciben como una alta calidad. A su vez Chen, Lin, & Hung, (2019) afirman que las brechas del uno al cuatro identifican las funciones de cómo se presentan los servicios, mientras que la brecha cinco, evidencia al cliente y es considerado como la verdadera medida de calidad de servicio de una organización.

#### 2.1.4.3.4.2. Brechas del Modelo Servqual

Dado así se presenta las cinco brechas del modelo Servqual a continuación:

**Ilustración 5.** Brechas de la calidad de servicio



**Fuente:** Elaboración propia

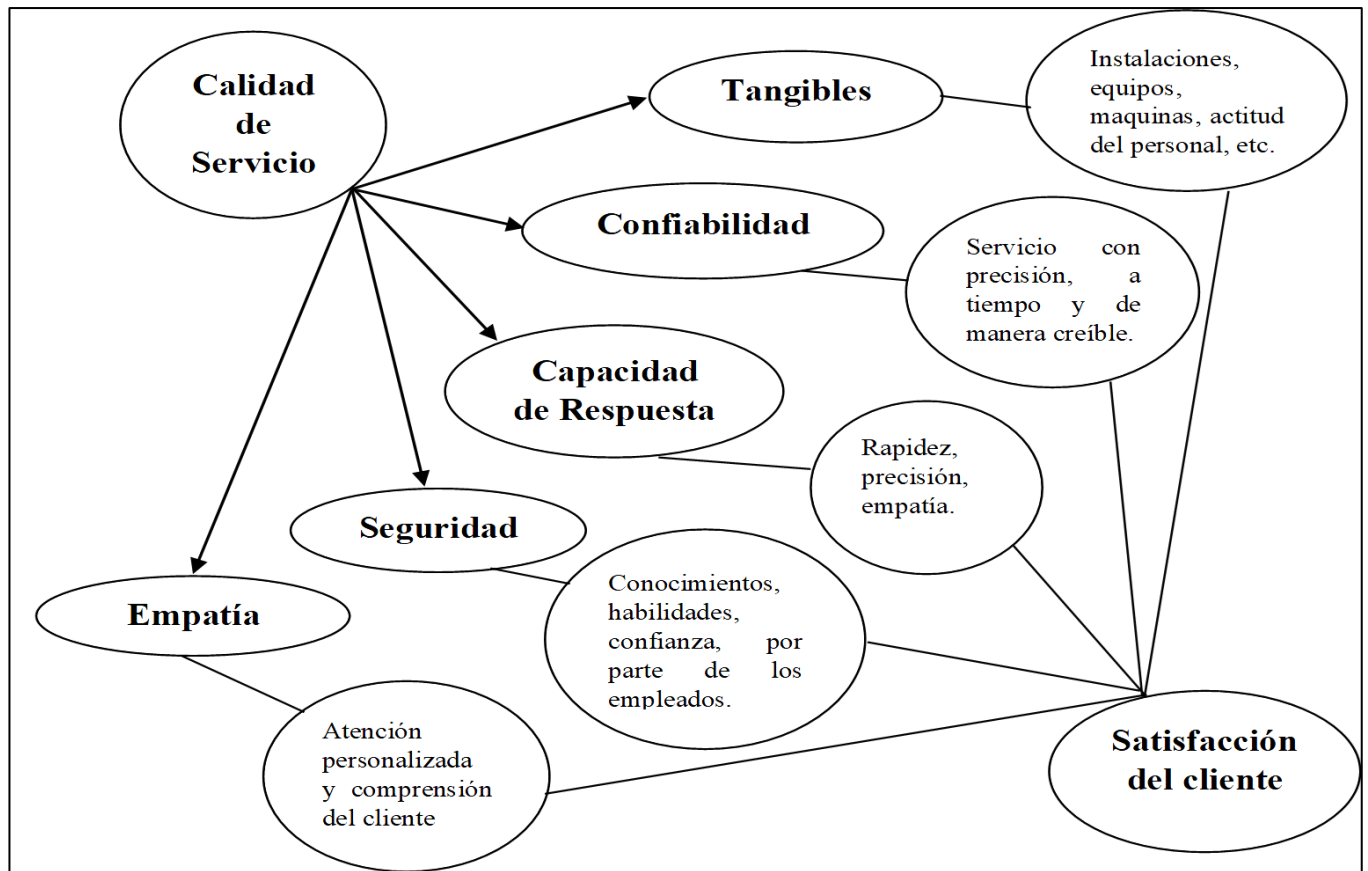
#### 2.1.4.3.4.3. Dimensiones del modelo Servqual

En referencia Hasan, Naved, & Farooqi, (2019) mencionan que las dimensiones del modelo servqual ha tenido un enfoque para medir la calidad del servicio con un objetivo de comparar expectativas de los clientes antes del encuentro del servicio y las percepciones del servicio entregado al cliente, originalmente cuenta con 10 dimensiones de calidad de servicio, los cuales son: confiabilidad, competencia, receptividad, cortesía, acceso, credibilidad, comunicación, comprensión, seguridad, conocimiento del cliente y tangibles. Pero, las variables se redujeron a cinco factores que son: confiabilidad, tangibles, seguridad que se centra en la (comunicación, competencia, seguridad, credibilidad y cortesía), receptividad y empatía que implica (conocimiento del cliente con accesibilidad y la comprensión).

En referencia a Hasan, Naved, & Farooqi, (2019) se puede destacar que el modelo Servqual mide la satisfacción en el ámbito global del cliente con forme a la calidad del servicio prestado por las organizaciones por lo que está conformado por brechas y características importantes de la organización, para conocer la satisfacción del cliente. Por consiguiente, las cinco dimensiones importantes para determinar la calidad del servicio:



**Ilustración 6.** Dimensiones del Modelo Servqual de calidad de servicio



**Fuente:** Elaboración Propia

#### **2.1.4.3.4.4. Los factores que conforma la dimensión de confiabilidad**

Según Causado, Charris, & Guerrero, (2019) el modelo Servqual mide la calidad del servicio en función de las expectativas y percepciones de los clientes en función de cinco dimensiones, confiabilidad, comprensión, seguridad, empatía y tangibles. Sin embargo, existe factores dentro de la dimensión de confiabilidad que son los siguientes:

- **Eficacia:** Organizar el servicio adecuadamente, empleando tiempo y recursos, para hacerlo de la mejor manera.
- **Eficiencia:** Significa obtener solo el servicio que se necesita, independientemente de los métodos o herramientas utilizadas.
- **Efectividad:** Encontrar un servicio de la forma adecuada que satisfaga las necesidades para las que está diseñado. Cumplir con las expectativas del cliente.

- **Repetición:** Si el servicio no se hace bien, hay que repetirlo muchas veces. Esto requiere tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que es importante medir la calidad del servicio.
- **Problemas:** Es similar a los servicios que se consideran de baja calidad porque no son populares porque son causados por problemas. A veces, el problema puede ser creado por el propio usuario, pero él piensa en la ayuda que puede proporcionar el sistema.
- **Velocidad de respuesta:** Rápida disposición para atender a los clientes y brindar un servicio rápido.
- **Espera:** Se refiere al tiempo que el usuario espera a que se le brinde el servicio. La famosa "línea" es una imagen real de esta cosa. Por ejemplo, en la banca, cuando un usuario invierte más tiempo en un negocio.

#### **2.1.4.3.4.5. Escala de evaluación de la calidad del servicio en base al modelo SERVQUAL**

La noción de calidad de servicio según Alshamsi, Alshurideh, Barween, & Salloum, (2021) ha producido un debate considerable con respecto a su definición y medición, con una falta de consenso emergente. El instrumento que se ha vuelto más prominente en el intento de operacionalizar la calidad del servicio es el modelo de brecha de servicio o SERVQUAL. Los autores Parasuraman et al. (1985) desarrollaron un marco conceptual, pues son los promotores del instrumento validado y aplicado en varias áreas de gestión empresarial para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio.

En referencia a Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, (2019) mencionan que, aunque este modelo se desarrolló originalmente para su aplicación en el sector de los servicios financieros, se ha implementado para medir los componentes de los servicios que generan satisfacción en otros sectores como las telecomunicaciones, la atención médica y la hospitalidad, la gestión pública y recientemente las tecnologías de la información. Por lo tanto, la escala SERVQUAL asume que la calidad del servicio está críticamente determinada por la disparidad entre las expectativas y percepciones del cliente y el servicio realmente entregado. Por lo tanto, los autores Parasuraman et al. (1985) plantearon las cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En los últimos años, SERVQUAL se ha utilizado con frecuencia para medir la satisfacción del cliente. Los investigadores apoyan el uso continuo de SERVQUAL para medir la satisfacción del cliente, aunque recomiendan que se necesita más trabajo para mejorar sus escalas. SERVQUAL se basa en la premisa subyacente de que la calidad del servicio se puede definir como la medida en que un servicio satisface las necesidades o expectativas de un cliente. Por lo tanto, Yovera & Rodríguez, (2018), mencionan que la calidad del servicio puede definirse operativamente como la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio y las percepciones de la entrega real del servicio.

La calidad del servicio según Mazon, Moreno, & Mena, (2020) es crítica porque la falla de la gerencia para interpretar los deseos del cliente con precisión puede resultar en la pérdida de negocios y la posible bancarrota para algunos. Muchas herramientas desarrolladas anteriormente han tendido a centrarse exclusivamente en las percepciones del cliente sobre el servicio, midiendo lo que el cliente piensa sobre la prestación actual del servicio. Para Puri & Singh (2018) el modelo SERVQUAL es visto como superior, porque también se enfoca en una comprensión adecuada de las expectativas del cliente. Sin embargo, comprender las expectativas de los clientes no es una tarea fácil, porque a menudo los consumidores no saben realmente lo que quieren o no te dicen directamente lo que quieren. Esta es una razón más para utilizar un instrumento válido como SERVQUAL para enfocarse en capturar los aspectos funcionales de la gestión de la calidad en las empresas de servicios. Sus indicadores de evaluación son los siguientes:

### **Tangibles**

- La alta dirección participa activamente en el proceso de gestión y mejora de la calidad
- La alta dirección aprende conceptos y habilidades relacionados con la calidad
- La alta dirección fomenta encarecidamente la participación de los empleados en las actividades de gestión y mejora de la calidad
- La alta dirección empodera a los empleados para resolver problemas de calidad
- Nuestra organización tiene una declaración de estrategia por escrito que cubre todas las operaciones comerciales que está claramente articulada y acordada por nuestro gerente sénior

- Creer que los planes estratégicos (y planes tácticos) están vinculados a valores de calidad
- Nuestra organización cuenta con un proceso de planificación integral y estructurado que establece y revisa regularmente objetivos a corto y largo plazo
- Nuestra organización siempre incorpora las capacidades de los proveedores y las necesidades de otros grupos de interés cuando desarrollamos los planes, políticas y objetivos

### **Confiabilidad**

- Nuestra organización proporciona garantía sobre nuestros productos vendidos a los clientes
- Nuestra organización recopila amplia información de quejas de los clientes
- Las quejas de las clientes relacionadas con la calidad se tratan con máxima prioridad
- Nuestra organización siempre realiza estudios de mercado con el fin de recopilar sugerencias para mejorar nuestros productos

### **Capacidad de respuesta**

- Los empleados trabajan en equipo, pero guiados por metas claras
- Nuestra organización tiene conocimiento de clientes perdidos e investiga el motivo
- Los empleados entienden el rol respectivo
- Se alienta a los empleados a desarrollar formas nuevas e innovadoras para un mejor desempeño

### **Seguridad**

- Nuestra organización cuenta con conocimiento, disponibilidad, acceso y recolección de datos
- Nuestra organización cuenta con una planificación estratégica regular
- Nuestra organización tiene revisiones periódicas sobre el desempeño de la calidad de la organización
- Nuestra organización cuenta con cifras clave de desempeño para análisis y toma de decisiones

## **Empatía**

- Nuestra organización mantiene un ambiente de trabajo que contribuye a la salud, seguridad y bienestar de todos los colaboradores
- Nuestra organización ha mantenido procesos de comunicación tanto “de arriba hacia abajo” como “de abajo hacia arriba”
- La satisfacción de los empleados se mide formal y regularmente
- Nuestra organización cuenta con un proceso de capacitación y desarrollo a nivel de empresa para todos nuestros empleados.

## 2.1.4.4. Cuadro comparativo sobre los modelos de la calidad del servicio

**Tabla 1.** Modelos de calidad de servicio

Modelo	Dimensiones	Orientación	Características	Ventajas	Desventajas
Calidad de servicio de Gronroos <b>Autor</b> Christian Gronroos (1984)	-Calidad técnica -Calidad funcional -Imagen corporativa	Tiene como principal objetivo lograr un trabajo bien hecho en conocimientos del cliente respecto a las expectativas, por lo que, hay diferentes teorías, que establecen la calidad del servicio y satisfacción del cliente	Se caracteriza por realizar actividades tradicionales de marketing como la publicidad, ventas, boca a boca, fijación de precios y tradiciones externas de ideología y cultura	-Identifica las falencias de calidad de servicio dentro de la organización. Permite mejorar la calidad de servicio percibido por parte de los usuarios en las organizaciones. -Mejor los procesos de gestión dentro de la organización.	La investigación acción toma mucho tiempo, y existen problemas que tienen que ser solucionados a la brevedad posible.
Modelo Servqual <b>Autor</b> Zeithmal, Parasuraman, Berry (1985)	-Elementos tangibles -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía	Tiene un enfoque para medir la calidad del servicio con un objetivo de comparar expectativas de los clientes antes del encuentro del servicio y las percepciones del servicio entregado al cliente	Posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los usuarios	Calidad percibida de los servicios que se ofrecen a los clientes es de vital importancia debido a ya que estas generan fuertes ventajas competitivas, Liderazgo del Mercado, Mayor Participación en el mercado	Inadecuada, aplicabilidad y análisis del método, La alta gerencia no permite identificar cada dimensión del modelo y su impacto en la realidad
Gestión de calidad ISO 9001 <b>Autor</b> Shewhart (1987)	-Imagen -Satisfacción del cliente -Cultura empresarial -Eficacia en las actividades	Está orientado en las definiciones de como una organización o empresa elabora y entrega el producto o servicio a sus clientes o usuarios, que conlleva a la finalidad de obtener la satisfacción.	Las normas ISO 9001 se caracteriza por crear una nueva estructura de Alto Nivel, lo que facilita a las empresas la integración de los sistemas de gestión basados en la normativa ISO, un enfoque basado en riesgo Liderazgo, y se requiere que se disponga de la información documentada que la organización.	-Mejora de la credibilidad y la imagen de la organización. -Mejora de la satisfacción del cliente. -Mejora de la integración de los procesos.	-Poco conocida entre los consumidores. -Para mantener la certificación, la empresa debe de realizar una auditoría externa de revisión cada año.
<b>Modelo</b> Modelo ACSI	Expectativas del cliente	Se encuentra específicamente	Se caracteriza, por medir las expectativas del cliente con	Este indicador beneficia por igual a las organizaciones comerciales,	Tediosa entre los trabajadores. ...

<b>Autor</b> Fornell (1996)	-Calidad percibida -Valor -Reclamaciones -Lealtad	relacionada en la calidad percibida como uno de los antecedentes de la satisfacción, contiene una combinación de componentes entre calidad esperada y técnica.	la finalidad de satisfacer al cliente	los investigadores y estadísticos, los creadores de políticas y los clientes, ya que mide la competencia entre las diversas organizaciones orientadas al cliente y pronostica las futuras vías para mejorar la satisfacción del cliente.	Hay pocos resultados a corto plazo.
<b>Modelo</b> Las aportaciones de Candido y Morris <b>Autor</b> Candido y Morris (2000)	-Percepciones de los directivos -Estrategia de calidad de servicio -Diseño y especificaciones de calidad de servicio en términos -Apoyo de la función financiera a la calidad	Se caracteriza por asegurar la calidad del servicio prestado, es necesario disponer de mediciones precisas, debiendo centrarse tanto aquéllos como éstas en las variables esenciales de la estrategia de calidad de la empresa	Poco adaptada a las organizaciones de servicios.	-Mejora de la toma de decisiones, basada en la evidencia. -Crea una cultura dentro de la organización.	La problemática de la implantación de la estrategia de calidad de servicio. Partiendo de la realización de una clasificación del modelo conforme a las dimensiones para la organización

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.1.5. Servicio o atención al cliente y usuario**

### **2.1.5.1. Conceptualización**

En referencia a Castillo, Coral, & Salazar, (2020) mencionan que el servicio al cliente es todo el apoyo que brindas a tus clientes antes, durante o después de una compra (después de la venta) que les ayuda a tener una buena experiencia a las empresas. Como también Martínez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020) mencionan que un buen servicio al cliente no se trata solo de responder las preguntas de un cliente, sino de ayudarlo cuando no tiene o pedimos ayuda, atendiendo sus necesidades y satisfaciendo sus necesidades adecuadamente. Hay factores como la amabilidad, la bondad y la calidez que influirán en los servicios prestados. Por otra parte, según (Martínez, 2018) menciona que la atención al cliente o usuario es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales.

### **2.1.5.2. Características del servicio al cliente**

El servicio está orientado a la prestación de un activo de naturaleza económica, es decir que no tiene físico propio y son intangibles en comparación a bienes. En referencia a Hasan, Naved, & Farooqi, (2019) mencionan que el servicio en el ámbito económico concierne un conjunto de acciones y actividades destinadas en satisfacer determinadas necesidades de los clientes por medio un producto inmaterial personalizado. Sin embargo, consiste en la aplicación de esfuerzos mecánicos y humanos a animales, personas y objetos. Estos servicios pueden ser percibidos a través de los sentidos que son perecederos y mucho menos se pueden almacenar. Por tal razón, Alshamsi et al (2021) menciona, que hay características principales del servicio al cliente

- **Intangibles:** Cualidades del servicio que implica en contarlos, medirlos, verificarlos, probarlos antes de entregar hay que asegurar la calidad
- **Heterogeneidad:** Trabajo humano, desempeño entre proveedores, cliente a cliente.
- **Inseparabilidad:** Implica, la producción, el consumo, servicio personal.
- **Carácter perecedero:** Implica los beneficios explícitos e implícitos.



### **2.1.5.3. Características de la atención al usuario**

La atención al usuario está orientada a la prestación de un servicio intangible de naturaleza económica, como se puede observar en la presente investigación la atención al usuario está orientada en el servicio que se presta a la ciudadanía. Para ello es importante considerar las siguientes características de la atención al usuario:

- Conocer lo que los usuarios esperan con relación a los atributos del servicio es posiblemente la etapa más crítica para la prestación de servicios de alta calidad.
- Varios factores están constantemente influenciando y moldeando las expectativas de los clientes en relación con el servicio. Son ellos: las comunicaciones de boca a boca, las necesidades personales, las experiencias pasadas con un mismo proveedor y/o con otros proveedores (concurrentes), y las comunicaciones externas, que incluyen una variedad de mensajes directos e indirectos, emitidas por las empresas a sus clientes actuales o futuros compradores.
- Este elemento es el resultante del contacto del usuario con el proveedor del servicio.
- La percepción general que los clientes tienen sobre la calidad de una determinada empresa de servicios está basada en diversos atributos que los clientes consideran importantes. Para cada atributo, anotan la diferencia entre el puntaje de calidad que recibieron y el atributo que esperaban recibir.

### **2.1.6. Servicio**

#### **2.1.6.1. Conceptualización**

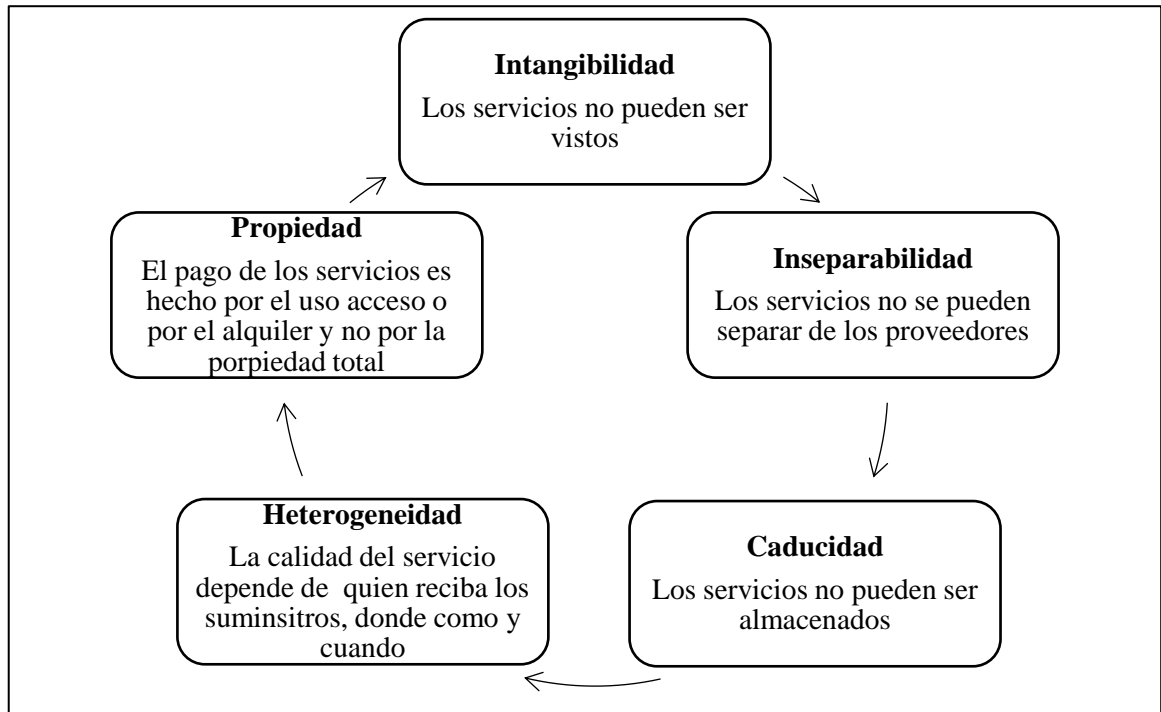
Según Cervantes, Muñoz, & Inda (2020) mencionan que, los servicios son identificados como actividades intangibles que tiene como objetivo principal brindar al cliente o usuario la satisfacción de sus deseos o necesidades. Sin embargo, para Sharma & Srivastava (2018) afirmaron que el servicio es todo evento o beneficio que una parte proporciona a otra; no es duradero y no proporciona ninguna propiedad, pero puede estar vinculada por algún producto físico.

Por otra parte, según Gancino, Chasillacta, & Viteri, (2020), los servicios abarcan toda la gama, desde alquilar un hotel, depositar dinero en un banco, volar a un psiquiatra, cortarse el pelo, ver una película u obtener el consejo de un abogado. Muchos servicios son sedentarios en el sentido de que implican poca o ninguna actividad física, como un rol de consultor de gestión, pero algunos pueden tener un componente físico, como la comida rápida.

### 2.1.6.2. Características

Para Morales & Garcia (2019), en la literatura del marketing se desarrolla cinco características que se destacan a continuación:

**Ilustración 7.** Características del servicio



**Fuente:** Elaboración propia

### **2.1.6.3. Tipos**

El servicio al cliente hace referencia a todas las actividades que una empresa realiza y utiliza antes, durante y después de una compra. Por ello, uno de sus principales objetivos es la satisfacción del cliente (Hasan, Naved, & Farooqi, 2019). Para dar un buen servicio al cliente es importante adaptarse al canal o método en el que se presta la empresa a la sociedad por lo que, a continuación, explicaremos los tipos de servicios al cliente:

#### **2.1.6.3.1. Servicios Públicos**

En referencia a Campaña, Romero, Labajos, & Moreno, (2018), caracterizan como servicios provistos por agencias gubernamentales y su propósito es proveer necesidades públicas tales como agua potable, gas y electricidad, matriculación vehicular y municipios. Por otra parte, Morales & Garcia, (2019) mencionan que, el servicio público es un servicio prestado por el gobierno, directamente o bajo su control y gestión.

#### **2.1.6.3.2. Servicios Particulares o Privados**

Según Gancino, Chasillacta, & Viteri, (2020) mencionan que, son proporcionados por empresas privadas y tienen como objetivo cubrir otras necesidades a cambio de ahorros o prestación de bienes intangibles. En cambio, Sanabria, Vergara, Santacruz, & Lucin, (2019), mencionan que el servicio se entiende como el conjunto de acciones o procesos que lleva a cabo la empresa para asegurar el acceso del cliente a determinadas situaciones o cosas muy importantes en su vida.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ubicación**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, ubicado en la provincia de Tungurahua, la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular perteneciente al Sector Shuyurco ubicado al Sur Oriente de Ambato.

Las funciones que son desempeñadas dentro de la organización es una digitación de procesos de matriculación en el sistema AXIS 4.0, el cual, realizan información general a usuarios con relación a temas de la matriculación, renovación de matrículas uso particular, es decir del mismo dueño, matriculación de motocicletas de uso particular, matriculación de vehículos de cooperativas, camionetas, buses, taxis y camiones.

Realizan el traspaso de dominio de vehículos, motocicletas de uso particular o público, cambio de socio o propietario; duplicación de matrículas con relación a robos, perdidas, deterioro, cambio de características entre otros; duplicados de placas de los vehículos públicos y particulares con relación a robos o por perdidas; cambio de servicio público a vehículos particulares y cambio de servicio particulares a servicio público, remates de los vehículos, actualización de datos respecto a todos los tramites mencionados.

#### **3.2. Equipos y materiales**

Los equipos y materiales que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

- ✓ Laptop.
- ✓ Libros digitales e impresos.
- ✓ Transporte.
- ✓ Memory flash.
- ✓ Programa estadístico SPSS.
- ✓ Microsoft Excel.
- ✓ Microsoft Word.



### **3.3. Ruta de investigación**

#### **3.3.1. Enfoque cuantitativo**

En referencia a Padilla & Marroquin, (2021), para el método de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo que realiza la recolección y análisis de los datos con la finalidad de poder responder preguntas de investigación e hipótesis establecidas previamente, por otra parte, ejecuta una verificación de medición numérica de conteo y usualmente el uso de análisis estadístico para poder establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población.

Por tal motivo, que el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, donde se analiza las variables de la calidad del servicio y atención, mediante las percepciones de los usuarios respecto a la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato. Se pretende analizar la relación de las variables, el grado de fiabilidad conforme a los resultados obtenidos para determinar factores que afectan la calidad del servicio mediante el modelo Servqual que cuenta con cinco dimensiones (Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) y mejorar la satisfacción de los usuarios a través de un plan de mejora.

#### **3.3.2. Alcance Correlacional**

En referencia a Rojas & Arteaga, (2021) se analiza el alcance correlacional al responder las preguntas de investigación con la finalidad de conocer el grado o relación de asociación que hay entre dos o más variables, conceptos o categorías dentro de un contexto en particular, saber el comportamiento y predecir con mayor precisión y exactitud el valor de aproximación en un grupo de personas con una variable al saber el valor de la otra variable.

Para el método correlacional de estudio, permitió establecer la asociación de las variables por medio del modelo servqual de la calidad del servicio, así como el nivel de relación de las cinco dimensiones de Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, en un nivel cuantitativo, mediante procesos estadísticos inferenciales para la obtención de resultados de la investigación y beneficiar a toda la

población. También se aplicó un diseño no experimental, con un tipo de diseño transversal correlacional para medir las variables y su relación.

### **3.3.3. Prueba de Hipótesis**

Conforme a lo expuesto anteriormente, ayudo a identificar el problema de investigación por medio de la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato para identificar la satisfacción mediante el modelo Servqual?

A partir, del modelo Servqual de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), donde se analiza las expectativas y percepciones que contiene cinco dimensiones se planteó las siguientes hipótesis, que permita responder el problema y el objetivo de investigación:

La mejora continua según Cervantes, Muñoz, & Inda, (2020) es definida como una logística por atmósfera de la cual las empresas se posicionan mejor en el mercado, esto se logra por atmósfera de conmovier la inmortalidad del cliente y su recepción en cuanto al empleo que recibió. Sin embargo, según Zavala & Vélez, (2020) la mejora continua se comenzó a aliviar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, capaz y adaptable. Finalmente, según Campaña, Romero, Labajos, & Moreno, (2018) la mejora continua y el servicio al cliente concierne como indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio para el logro de un incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente.

H1. La mejora continua en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato tienen efectos positivos en el servicio al cliente.

### **3.3.4. Población o muestra**

En referencia a Rojas & Arteaga, (2021) menciona que la población representa un conjunto de sujetos o elementos que conlleva características comunes, por lo que, se realiza un análisis estadístico con la finalidad de sacar conclusiones. Por otro lado, se aplicó de un número total poblacional (N) de 3106 usuarios en el mes de junio, al proceso de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato.



Para eso, se estimó un muestreo poblacional (n), con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, dando como resultado 342 usuarios para que apliquen la encuesta de investigación.

**Tabla 2.** Ficha técnica de la muestra

<b>Parámetros</b>	<b>Descripción</b>
<b>Población</b>	3016
<b>Entorno</b>	Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad, Ambato
<b>Método de captación</b>	Encuesta
<b>Procedimiento</b>	Población total
<b>Nivel de confianza</b>	95%
<b>Nivel de error</b>	5%
<b>Cuestionarios Validados</b>	342

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.3.5. Recolección de información:**

Según Rojas & Arteaga, (2021), mencionan que, para el desarrollo de la investigación, se utilizó como instrumento el cuestionario, que es un sistema que contiene preguntas de forma coherente, ordenada, con un sentido psicológico y lógico que es expresado de manera sencilla y clara, por otra parte, ayuda a obtener la recolección de datos por medio de fuentes primarias para el análisis de los resultados mediante la aplicación de métodos estadísticos. El cuestionario realizado, se encuentra en el anexo 2 y está dirigido a los usuarios que se encuentran en el proceso de la Unidad de Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato. Asimismo, se estableció una investigación de campo, que

ayuda con la obtención de los datos de la realidad y también para estudiarlo tal como se lo presente, sin que se pueda manipular las variables, poder describir y compararlos entre sí.

### **3.3.6. Diseño del instrumento**

#### **3.3.6.1. Ficha de Observación**

Como instrumento de evaluación tiempos en los procesos de los tramites de renovación y traspaso (cambio de propietarios) permite identificar cuanto se demoran en cada actividad conforme a una escala de valoración de 1 muy malo a 5 muy bueno. El cual se encuentra estructurado por el número de ficha y tipo de trámite, las horas que laboran, el tiempo transcurrido, el operario, el observado por, el aprobado por y la fecha de realización de la ficha.

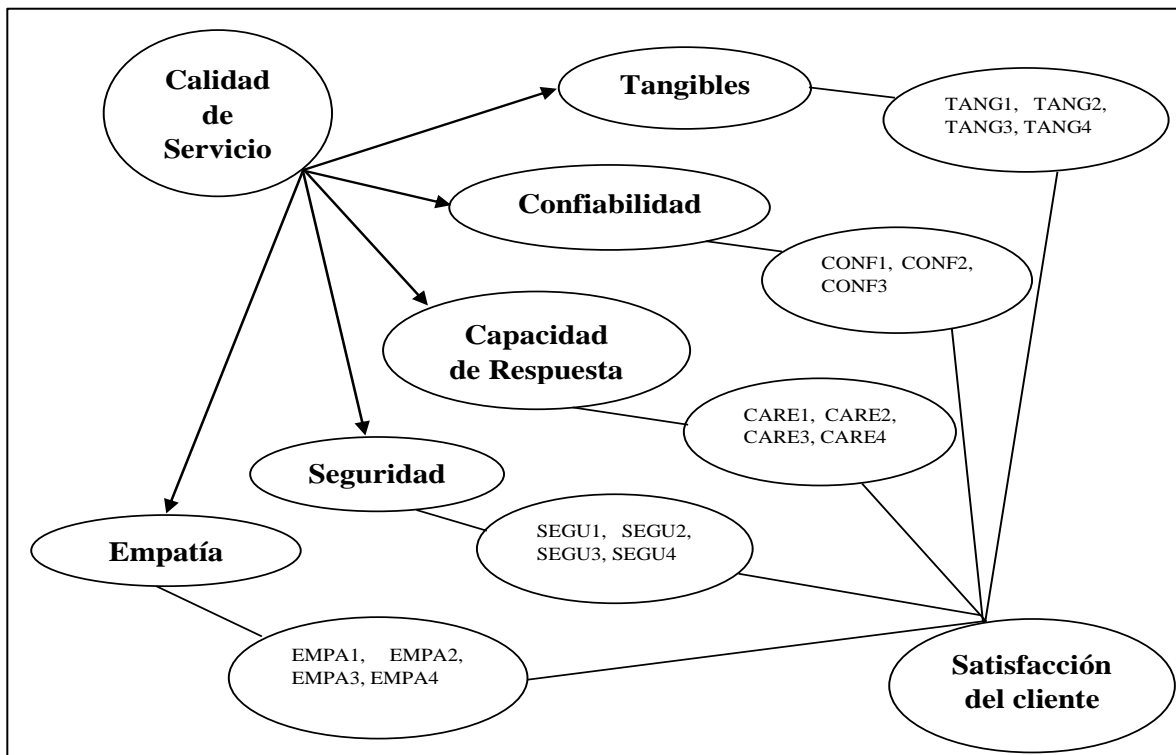
En la ficha de observación de tiempo esperado de trámites de renovación se encuentra los procesos de Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center, Revisión del vehículo, Revisión de documentos en información, Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización, Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula. Por otra parte, en la ficha de Traspaso (Cambio de propietario se encuentra los procesos de Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center, Revisión del vehículo, Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo, Revisión de documentos en información, Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso, Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula

#### **3.3.6.2. Cuestionario**

En referencia a Hasan (2019), para la aplicación del instrumento, se utilizó el modelo Servqual de la calidad de servicio, que fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), que se encuentra estructurado por cinco dimensiones para poder medir las experiencias y percepciones de los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato. El cuestionario está conformado por 19 preguntas, en una

escala del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 es Siempre. Para la estructuración de la encuesta de acuerdo con el modelo, la primera dimensión de Elementos Tangibles (TANG) cuenta con 4 preguntas, la segunda dimensión de Confiabilidad (CONF) cuenta con 3 preguntas, la tercera dimensión de Capacidad de Respuesta (CARE) cuenta con 4 preguntas, la cuarta dimensión de Seguridad (SEGU) cuenta con 4 preguntas y la quinta dimensión de Empatía (EMPA) cuenta con 4 preguntas. Estas variables se encuentran orientadas al objetivo de la investigación.

**Ilustración 8** Constructo del cuestionario



**Fuente:** Elaboración propia

### 3.3.6.2.1. Validación del instrumento

Según Fernández (2021) afirma que, para la validación del instrumento cuestionario, se utilizó el alfa de Cronbach como una herramienta para poder evaluar la fiabilidad y la consistencia interna de las preguntas de una escala, por otra parte, se puede evidenciar cuan estrechamente se encuentran relacionadas los elementos de los datos obtenidos. Para esta investigación, se tomó las dimensiones de Elementos Tangibles, Confiabilidad,

Capacidad de Respuesta, Seguridad y empatía (ver tabla 3) para medir la fiabilidad del constructo del cuestionario para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 3.** Ficha técnica alfa de Cronbach

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Elementos Tangibles	,778	4
Confiabilidad	,852	3
Capacidad de Respuesta	,939	4
Seguridad	,798	4
Empatía	,904	4
<b>Total Coeficiente</b>	<b>,960</b>	<b>19</b>

**Fuente:** Elaboración propia

El alfa de Cronbach de la primera dimensión de Elementos Tangibles fue de 0,77, la segunda dimensión Confiabilidad fue de 0,85, la tercera dimensión Capacidad de Respuesta fue de 0,93, la cuarta dimensión Seguridad fue de 0,79 y la quinta dimensión Empatía fue de 0,90. Sin embargo, el principal total general de Alfa de Cronbach con un constructo de 19 ítems, fue de 0,96 que se determinó como una herramienta fiable para la aplicación y el desarrollo de la investigación, destinada a los usuarios dentro del proceso de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

## CAPITULO IV

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Ficha de observación

La ficha de observación en referencia a Ponce & Gómez (2021) es una herramienta de investigación de campo en la que se hace una descripción precisa del lugar, para hacer la investigación, por parte del investigador donde se muestra el evento real respecto al objetivo de la investigación. Por tal razón, se aplicó una ficha de observación a la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, para la realización de un análisis descriptivo de acuerdo a los tiempos del servicio que realizan en las diferentes áreas de tramites de renovación y trámites de traspaso (cambio de propietario).

##### 4.1.1. Determinación del tiempo de espera en la atención al usuario

#### Trámites de Renovación mañana

**Tabla 4.** Tiempo básico de tramites de renovación mañana

<b>Trámite de Renovación</b>					
<b>Horario en la mañana</b>					
Descripción del proceso	Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	Revisión del vehículo	Revisión de documentos en información	Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula
FO1	4	20	20	15	40
FO13	3	22	10	18	27
FO5	5	28	26	18	50
FO9	3	15	10	10	15
<b>PMTBM</b>	<b>4</b>	<b>21,25</b>	<b>16,5</b>	<b>15,25</b>	<b>33,00</b>

**Nota:** La tabla está estructurada de acuerdo al número de fichas como FO1, FO13, FO5 Y FO9, los procesos y el promedio tiempo básico de la mañana (PMTBM).

De acuerdo con la ficha obtenida de Promedio de tiempo básico en la mañana (PMTBM), por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato se determinó que, en el trámite de renovación, de acuerdo al

horario de la mañana, se visualizó en la Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center un promedio de 4 minutos, sin embargo, las fichas FO1 tuvo un tiempo de proceso de 4 minutos, FO9 de 5 minutos, lo cual no cumplen dentro del promedio esperado. En la revisión del vehículo el promedio fue de 21 minutos con 25 segundos, pero en las fichas FO13 tuvo un tiempo de demora 22 minutos y la FO5 de 28 minutos por lo que no se encuentran dentro del rango de tiempo esperado. En la Revisión de documentos en información tuvo un promedio de 16 minutos con 50 segundos, sin embargo, las fichas FO1 tuvo un tiempo de 20 minutos y la FO5 de 26 minutos lo que significa que no se encuentra de acuerdo al tiempo esperado. En el proceso de Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización tuvo un promedio 15 minutos con 25 segundos, pero en las fichas de FO13 y FO5 tuvieron un tiempo de demora de 18 minutos, lo que significa que no se encuentran dentro del promedio tiempo básico. Finalmente, el proceso de digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula obtuvo un promedio estimado de 33 minutos, pero las fichas FO1 tuvo un tiempo de 40 minutos y la FO5 de 50 minutos, por tal razón, es indispensable que se considere optimizar el tiempo en que realizan el servicio en los diferentes procesos para conseguir la satisfacción del usuario.

### Trámites de Renovación tarde

**Tabla 5.** Tiempo básico de tramites de renovación tarde

<b>Trámite de Renovación</b>					
<b>Horario en la tarde</b>					
Descripción del proceso	Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	Revisión del vehículo	Revisión de documentos en información	Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula
FO15	3	20	7	16	22
FO7	5	23	12	14	22
FO3	4	25	15	10	35
FO11	3	12	6	10	14
<b>PMTBT</b>	<b>4</b>	<b>20,00</b>	<b>10,00</b>	<b>12,50</b>	<b>23,25</b>

**Nota:** La tabla está estructurada de acuerdo al número de fichas como FO15, FO7, FO3 Y FO11, los procesos y el promedio tiempo básico de la tarde (PMTBT).

De acuerdo con la ficha obtenida de Promedio de tiempo básico en la tarde (PMTBT) por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato se determinó que, en el trámite de renovación, de acuerdo al horario de la tarde, se visualizó en la Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center un promedio de 4 minutos, sin embargo, las fichas FO7 tuvo un tiempo de proceso de 5 minutos y la FO3 de 4 minutos, lo cual no cumplen dentro del promedio esperado. En la revisión del vehículo el promedio fue de 20 minutos, pero en las fichas FO7 tuvo un tiempo de demora 23 minutos y la FO3 de 25 minutos por lo que no se encuentran dentro del rango de tiempo esperado. En la Revisión de documentos en información tuvo un promedio de 10 minutos, sin embargo, las fichas FO7 tuvo un tiempo de 12 minutos y la FO3 de 15 minutos lo que indica que no se encuentra del tiempo esperado. En el proceso de Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización tuvo un promedio 12 minutos con 50 segundos, pero en las fichas de FO15 tuvo un tiempo de 16 minutos y la FO7 tuvo un tiempo de demora de 14 minutos, lo que significa que no se encuentran dentro del promedio tiempo básico. Por consiguiente, el proceso de digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula obtuvo un promedio estimado de 23,25 minutos, pero la ficha FO3 tuvo un tiempo de 35 minutos, por tal motivo, es indispensable que se considere optimizar el tiempo en que realizan el servicio en los diferentes procesos para conseguir la satisfacción del usuario.

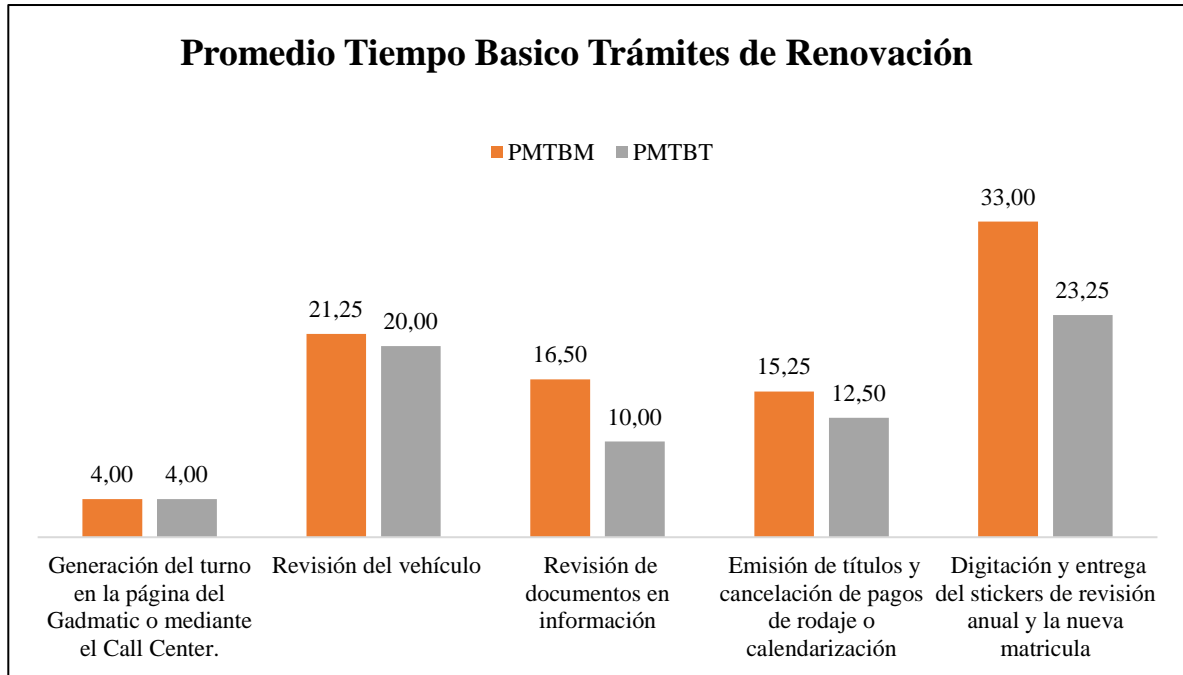
**Tabla 6.** Promedio del tiempo base del trámite de renovación mañana y tarde

<b>Descripción del proceso</b>	<b>PMTBM</b>	<b>PMTBT</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4,00	4,00
Revisión del vehículo	21,25	20,00
Revisión de documentos en información	16,50	10,00
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	15,25	12,50

Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	33,00	23,25
<b>Total, Promedio global</b>	<b>90,00</b>	<b>69,75</b>
<b>Divide valor del tiempo entre 60</b>	<b>1,50</b>	<b>1,16</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 1. Promedio tiempo básico tramites de renovación**



**Fuente:** Elaboración propia

Conforme al promedio global del trámite de renovación demostró que el proceso de Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center tanto en la mañana como en la tarde tienen un promedio de 4 minutos de tiempo estimado, seguido de Revisión del vehículo donde la mañana tuvo un promedio mayor de 21 minutos con 25 segundos en comparación a la tarde de solo promedio de 20 minutos. En el proceso de Revisión de documentos en información en la mañana tuvo un promedio mayor de 16 minutos con 50 segundos a comparación del horario laboral en la tarde de 10 minutos. El proceso de Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización en la mañana tuvo un promedio de 15 minutos con 25 segundos y en la tarde de 12 minutos con 50 segundos. En el proceso de Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la



nueva matricula demostró que el promedio tiempo en la mañana fue de 33 minutos a diferencia de la tarde con 23 minutos con 25 segundos. Finalmente, el tiempo promedio global básico y esperado dentro del servicio por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato dio a conocer que en la mañana se demoran más con 1 hora y 50 minutos en comparación a la tarde de 1 hora con 16 minutos.

**Tabla 7.** Trámite de Traspaso (cambio de propietario) mañana

<b>Trámite de Traspaso (cambio de propietario)</b>						
<b>Horario en la mañana</b>						
Descripción del proceso	Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	Revisión del vehículo	Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	Revisión de documentos en información	Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula
FO10	3	22	8	10	8	20
FO14	4	24	8	12	20	30
FO2	5	30	10	25	20	50
FO6	6	40	20	35	30	60
<b>PMTBM</b>	<b>4,50</b>	<b>29,00</b>	<b>11,50</b>	<b>20,50</b>	<b>19,50</b>	<b>40,00</b>

**Nota:** La tabla está estructurada de acuerdo al número de fichas como FO10, FO14, FO2 Y FO6, los procesos y el promedio tiempo básico de la tarde (PMTBM).

Conforme a la ficha obtenida de Promedio de tiempo básico en la mañana (PMTBM), por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato se determinó que en el trámite de traspaso (cambio de propietario), se visualizó en la Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center un promedio en el horario de la mañana de 4 minutos con 50 segundos, sin embargo, la ficha FO2 tuvo un tiempo de proceso de 5 minutos y la FO6 de 6 minutos, lo cual no cumplen dentro del promedio esperado. En la revisión del vehículo el promedio fue de 29 minutos, pero en la ficha FO2 tuvo un tiempo de 30 minutos y la FO6 de 40 minutos. En la Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo tuvo un promedio de 11 minutos con 50 segundos, pero la ficha FO6 tuvo un tiempo de 20 minutos por tal razón que no se

encuentra dentro del promedio esperado. En la Revisión de documentos en información tuvo un promedio de 20 minutos con 50 segundos, sin embargo, la ficha FO2 tuvo un tiempo de 25 minutos y la ficha FO6 de 35 minutos lo que significa que no se encuentra de acuerdo al tiempo esperado. En el proceso de Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso tuvo un promedio 19 minutos con 50 segundos, pero en las fichas de FO14 tuvo un tiempo de 20 minutos, FO2 de 20 minutos y la FO6 de 30 minutos lo que significa que se encuentran dentro del promedio tiempo básico. Finalmente, el proceso de digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matrícula obtuvo un promedio estimado de 40 minutos, pero la fichas FO2 demostró un tiempo de 50 minutos y la FO6 de 60 minutos por lo cual es importante optimizar el tiempo en que realizan el servicio en los diferentes procesos para optimizar el tiempo y conseguir la satisfacción del usuario.

**Tabla 8** Trámite de traspaso Horario de la tarde

<b>Trámite de Traspaso (cambio de propietario)</b>						
<b>Horario en la tarde</b>						
Descripción del proceso	Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	Revisión del vehículo	Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	Revisión de documentos en información	Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matrícula
FO8	4	25	18	15	15	28
FO12	3	10	8	10	12	15
FO16	4	20	18	10	14	24
FO4	4	25	18	15	15	28
<b>PMTBM</b>	<b>4</b>	<b>20,00</b>	<b>15,50</b>	<b>12,50</b>	<b>14,00</b>	<b>24</b>

**Nota:** La tabla está estructurada de acuerdo al número de fichas como FO10, FO14, FO2 Y FO6, los procesos y el promedio tiempo básico de la tarde (PMTBT).

Con la ficha obtenida de promedio de tiempo básico en la tarde (PMTBT), por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato se determinó

que en el trámite de traspaso (cambio de propietario), de acuerdo al horario de la tarde, se visualizó en la Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center un promedio de 4 minutos lo que significa que se encuentran dentro del promedio tiempo básico esperado. En la revisión del vehículo el promedio fue de 20 minutos, pero en las fichas FO8 tuvo un tiempo de demora 25 minutos y la FO4 de 5 minutos por lo que no se encuentran dentro del rango de tiempo esperado. En la Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo tuvo un promedio de 15 minutos con 50 segundos, pero las fichas FO8 tuvo un tiempo de 18 minutos, la FO18 de 18 minutos y la FO4 de 18 minutos, por tal razón que no se encuentra dentro del promedio esperado. En la Revisión de documentos en información tuvo un promedio de 12 minutos con 50 segundos, sin embargo, las fichas FO8 tuvo un tiempo de 15 minutos y FO4 de 15 minutos lo que significa que no se encuentra de acuerdo al tiempo esperado. En el proceso de Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso tuvo un promedio 14 minutos, pero en las fichas de FO8 y FO4 tuvieron un tiempo de demora de 15 minutos, lo que significa que se encuentran dentro del promedio tiempo básico. Finalmente, el proceso de digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula obtuvo un promedio estimado de 24 minutos, pero las fichas FO8 y FO4 demostraron un tiempo de 24 minutos por lo que, es importante optimizar el tiempo en que realizan el servicio en los diferentes procesos para optimizar el tiempo y conseguir la satisfacción del usuario.

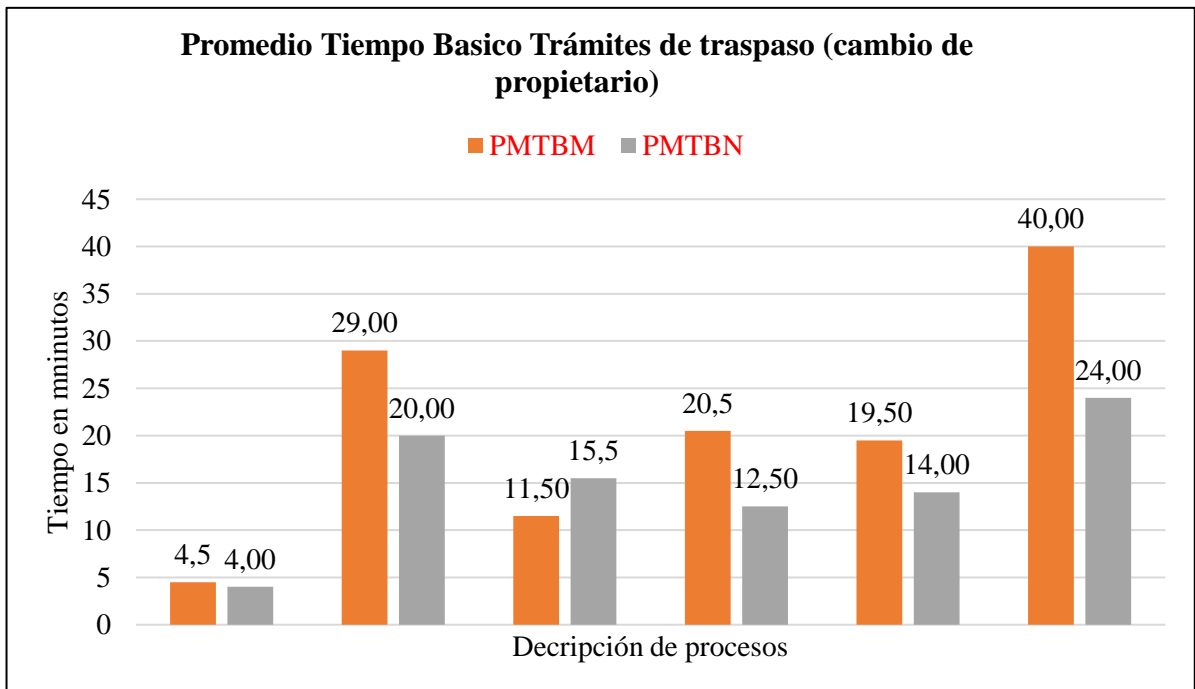
**Tabla 9.** Promedio del tiempo base del trámite de traspaso mañana y tarde

<b>Descripción del proceso</b>	<b>PMTBM</b>	<b>PMTBN</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4,5	4,00
Revisión del vehículo	29,00	20,00
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	11,50	15,5
Revisión de documentos en información	20,5	12,50
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	19,50	14,00

Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	40,00	24,00
<b>Total Promedio global</b>	<b>125,00</b>	<b>90,00</b>
<b>Divide valor del tiempo entre 60</b>	<b>2,08</b>	<b>1,50</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 2.** Promedio del tiempo base del trámite de traspaso mañana y tarde



**Fuente:** Elaboración propia

Conforme al promedio global del trámite de traspaso (cambio de propietario), demostró que el proceso de Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center tanto en la mañana tuvo un promedio de 4 minutos con 50 segundos y en la tarde de 4 minutos de tiempo estimado, seguido de Revisión del vehículo donde la mañana tuvo un promedio mayor de 29 minutos, en comparación a la tarde de solo promedio de 20 minutos. En el proceso de Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo tuvo un promedio en la mañana de 11 minutos con 50 segundos y en la noche de 15 minutos con 50 segundos. En el proceso de Revisión de documentos en información en la mañana tuvo un promedio mayor de 20 minutos con 50 segundos a comparación del horario laboral en la tarde de 12 minutos con 50 segundos. El proceso de Emisión de

títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso en la mañana tuvo un promedio de 19 minutos con 50 segundos y en la tarde de 14 minutos. Por consiguiente, en el proceso de Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula demostró que el promedio tiempo en la mañana fue de 40 minutos a diferencia de la tarde con 24 minutos. Finalmente, el tiempo promedio global básico y esperado dentro del servicio por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato dio a conocer que en la mañana se demoran alrededor de 2 hora y 8 minutos en comparación a la tarde de 1 hora con 50 minutos.

## **4.2. ENCUESTA**

### **4.2.1. Perfil del encuestado**

Por consiguiente, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en el año 2022 para analizar el perfil del encuestado y el análisis descriptivo de los usuarios en la Unidad de Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato para determinar la satisfacción de los usuarios, los resultados son los siguientes.

Los resultados del perfil del encuestado, fue desarrollado de manera presencial, la población de estudio fue de 342 personas, los cuales 218 son del masculinos 64% y 124 son del sexo femenino 36%. En los rangos de edades, más de 41 años, son 95 usuarios 28%, seguido de 31 a 35 años, son 87 usuarios 25%, de 36 a 40 años, son 70 usuarios 20%, de 26 a 30 años, son 60 usuarios 18% y menos de 25 años, son 30 usuarios 9%. De acuerdo con el nivel educativo, el bachiller está representado por 98 usuarios 29%, seguido de pregrado 83 usuarios 24%, posgrado 64 usuarios 19%, y tecnólogo 54 usuarios 16%. La desviación estándar de sexo es de 0,49 y la media de 1,38, seguido de la edad, con una desviación estándar de 1,26 y media de 3,50, finalmente la desviación estándar del nivel educativo fue de 1,21 y la media de 3,18.

**Tabla 10.** Perfil Sociodemográfico

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estand.</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	218	64	1,38	0,49
	Femenino	124	36		
<b>Edad</b>	Menos de 25 años	30	9	3,50	1,26
	26 a 30 años	60	18		
	31 a 35 años	87	25		
	36 a 40 años	70	20		
	Más de 41 años	95	28		
<b>Nivel Educativo</b>	Primaria	43	13	3,18	1,21
	Bachiller	98	29		
	Tecnólogo	54	16		
	Pregrado	83	24		
	Posgrado	64	19		

**Fuente:** Elaboración propia

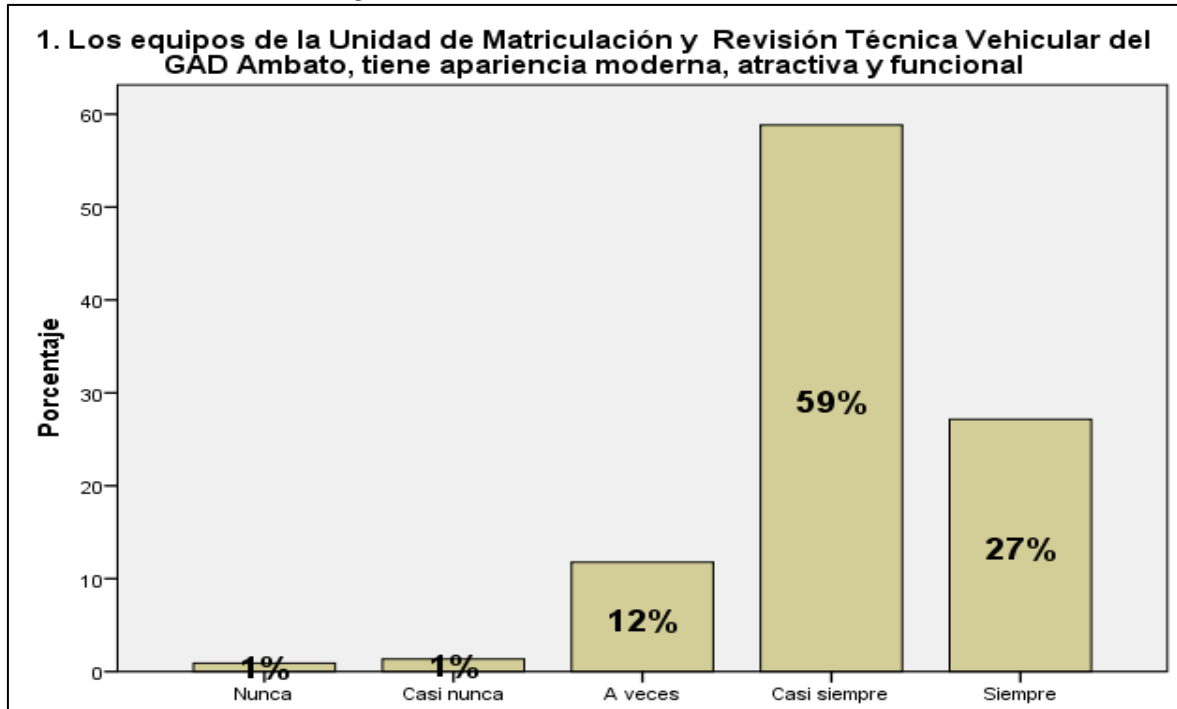
### **4.3. Análisis descriptivo de los elementos del modelo Servqual**

Se aplicó el análisis descriptivo por medio de las encuestas que fue destinada a los usuarios de la Unidad de Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, el cual se utilizó el modelo servqual que contienen las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## Elementos Tangibles

### Factor 1 Elementos Tangibles

Gráfico 1 *Elementos Tangibles 1*

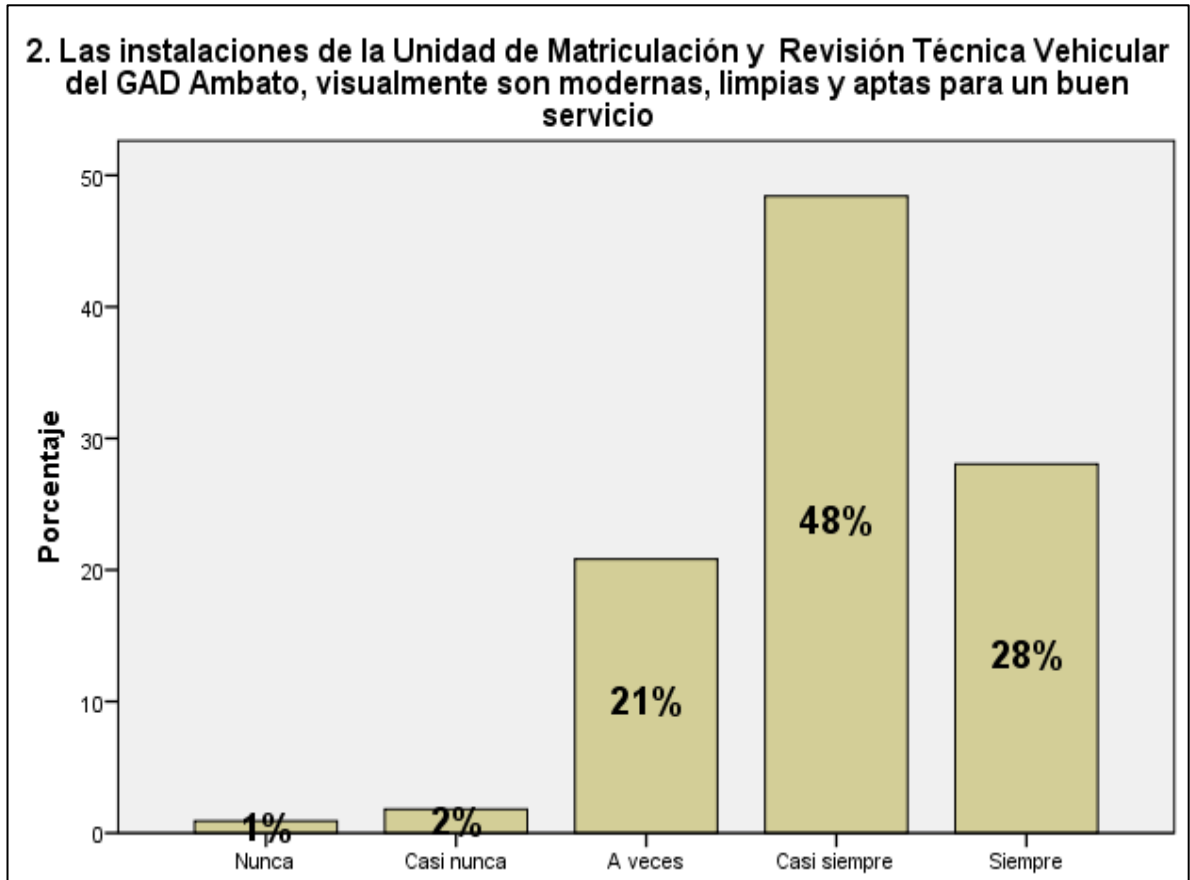


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 1 demostró que, el 59% de los usuarios recalcaron que casi siempre la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipal cuentan con equipos funcionales, modernos y atractivos para un servicio adecuado, el 27% indagó que siempre, seguido de 12% a veces y 1% casi nunca y nunca. Que una organización tenga equipos de excelencia, genera mejores resultados que el conocimiento individual, así como también favorece la integración de las personas y el desarrollo de habilidades sociales y por último, contribuye al logro de objetivos comunes. Por otra parte, aumenta la motivación e inspirar, la creatividad de todo el personal para un mejor servicio en las organizaciones.

## Factor 2 Elementos Tangibles

Gráfico 2 Elementos Tangibles 2



**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

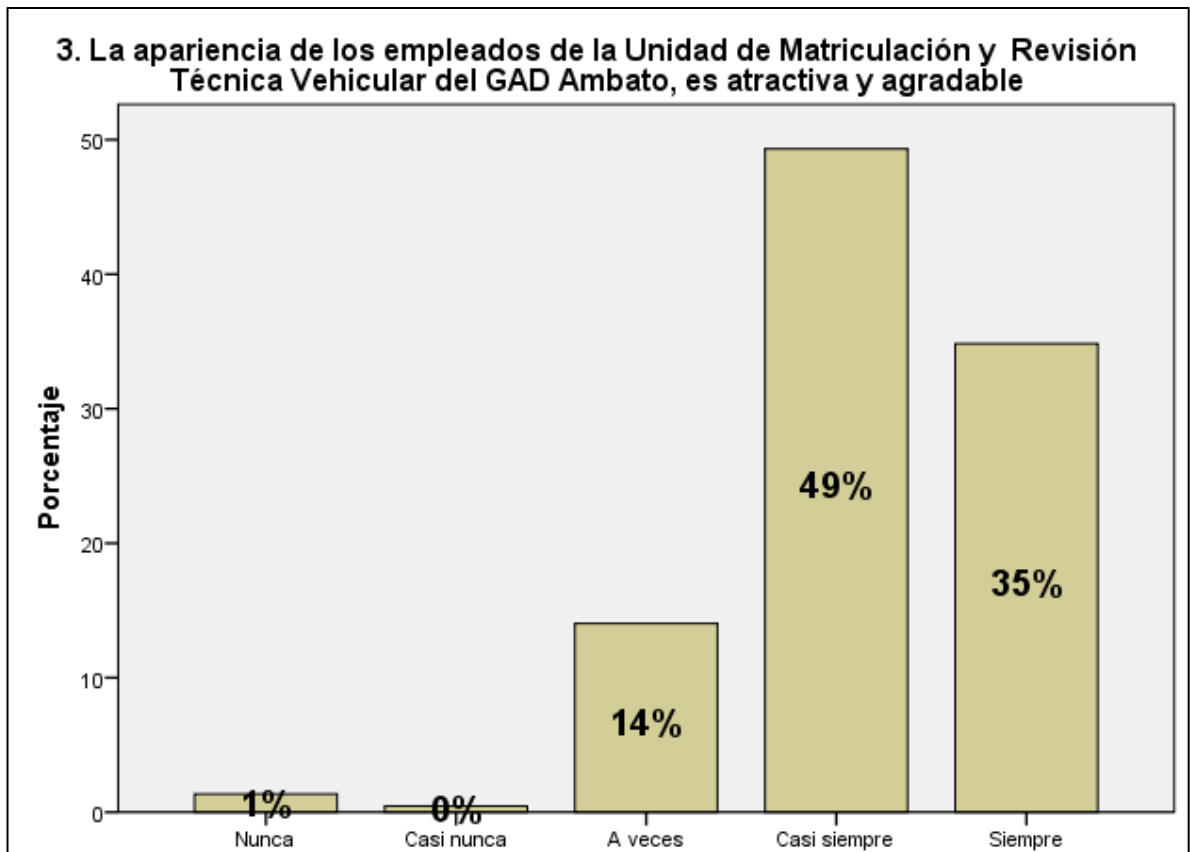
Conforme al gráfico 2 demostró que, visualmente las instalaciones son limpias, modernas y aptas para un buen servicio, el 48% recalco que casi siempre, seguido de 28% siempre, 21% a veces, 2% casi nunca y 1% nunca. Las instalaciones ayudan de manera organizada al momento de dividir espacios o definir la estética final de un edificio. Para ello fue necesario desarrollar un sistema integrado de servicios, en el que la fábrica fuera la iniciadora de la idea principal del proyecto. Por otra parte, las instalaciones de una organización, nos solo representa el espacio en el que se desenvuelven, sino también el lugar donde se lleva a cabo y opera la productividad de la misma, por tal razón que, la



importancia de que cada decisión que se tome en cuanto al diseño y distribución de la organización sea la correcta y eficaz para la organización.

### **Factor 3 Elementos Tangibles**

**Gráfico 3** Elementos Tangibles 3



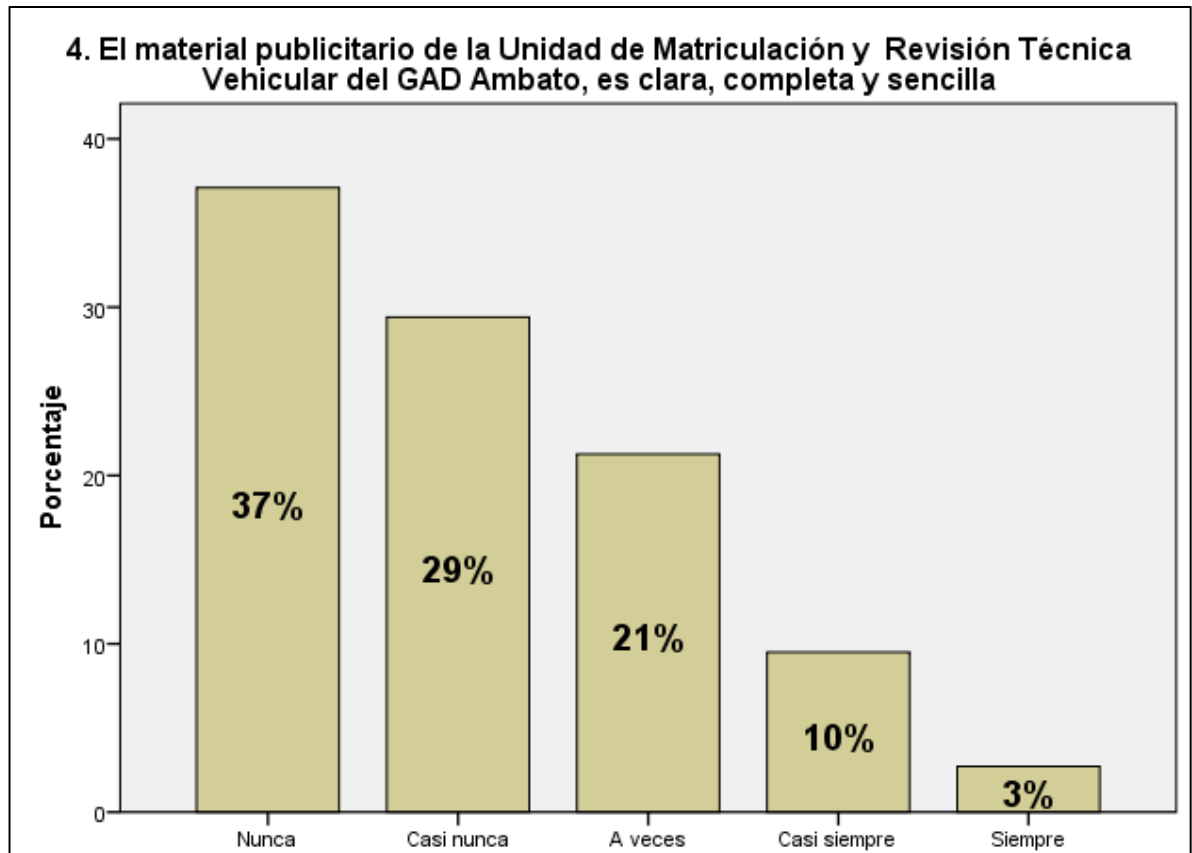
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 3 demostró que el 49% consideran que casi siempre los empleados de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato tiene una apariencia agradable y atractiva, seguido de 35% siempre, 14% a veces y 1% nunca. La imagen del personal forma parte de la comunicación no verbal y debe ser manejada de manera efectiva y eficaz para obtener una ventaja en la comunicación, lo que involucra dentro de una presencia agradable es la vestimenta, higiene, posturas, gestos, para lenguaje, y las palabras adecuadas para transmitir el mensaje de manera adecuada. Una imagen personal contiene

diversas presentaciones, que fortalece a la organización, genera confianza con los usuarios y ayuda a convertir en una percepción positiva en las familias, amigos y colegas.

#### **Factor 4 Elementos Tangibles**

**Gráfico 4** Elementos Tangibles 4



**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

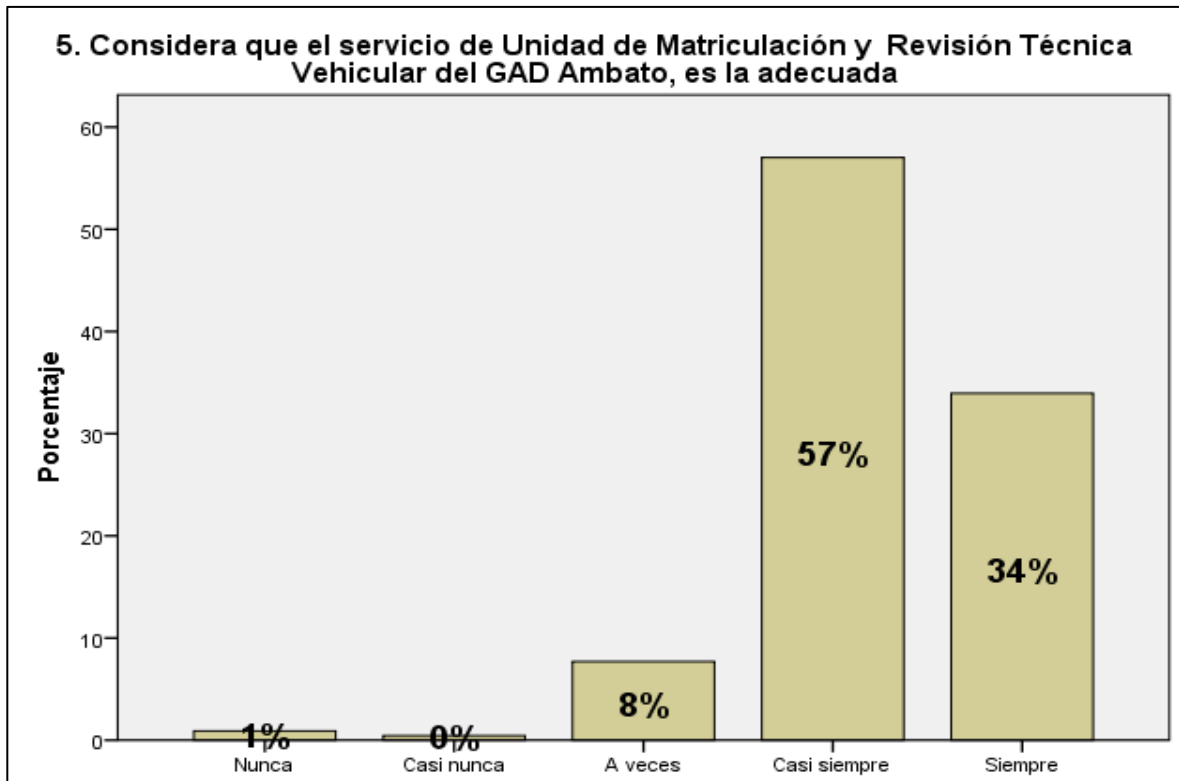
El gráfico 4 demostró que el 37% considera que nunca realizan materiales publicitarios de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato donde es importante que el mensaje sea claras y sencillas, seguido del 29% casi nunca, 21% a veces, 10% casi siempre y 3% siempre. El material publicitario, promociona de manera efectiva la marca, el producto o servicio de la organización, para convencer al usuario los beneficios del producto o servicio. El notificar y publicar noticias sobre el servicio, es una técnica de comunicación comercial que busca promover el consumo del producto y servicio a través

de los medios de comunicación, y es de gran importancia en la actualidad ya que es la forma en que las organizaciones se comuniquen con los clientes o usuarios.

## Confiabilidad

### Factor 1 Confiabilidad

Gráfico 5 Confiabilidad 1



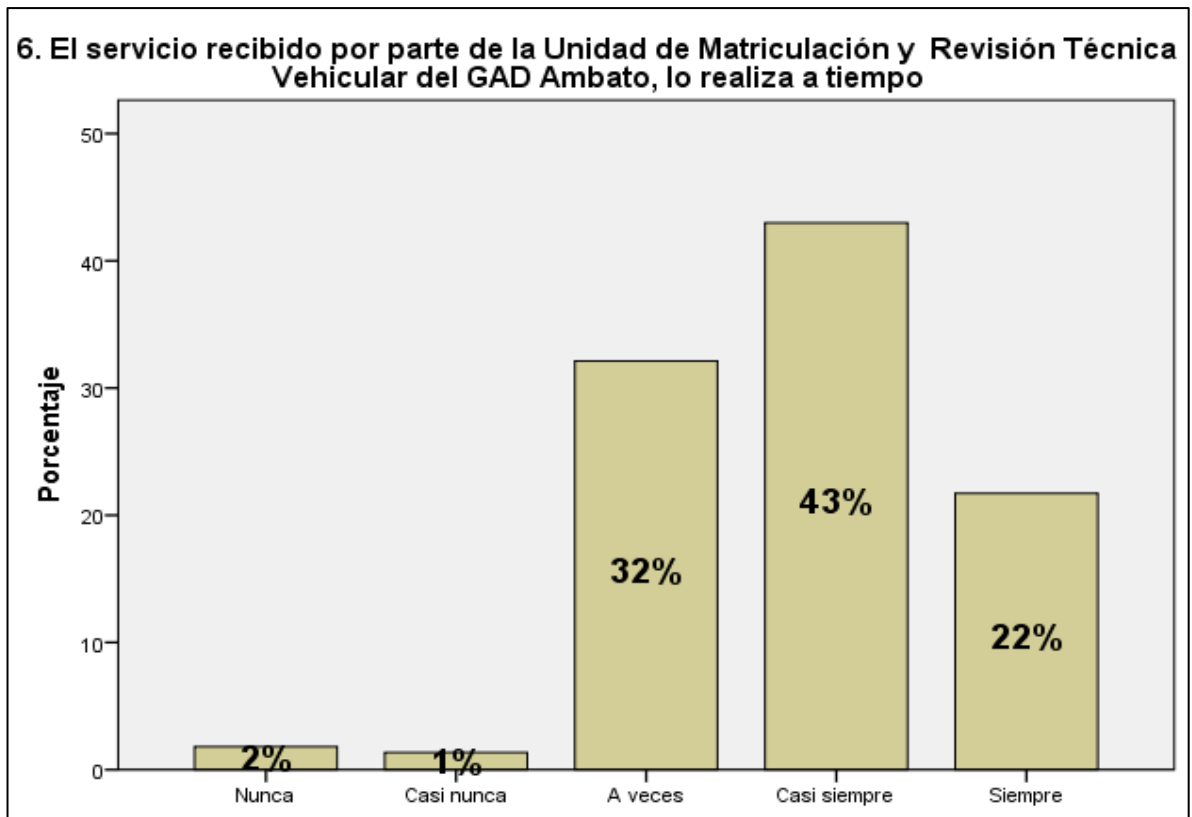
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

Conforme al gráfico 5 los usuarios consideran que el servicio de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato en un 57% casi siempre, el servicio es la adecuada, seguido de 34% siempre y 1% nunca. Un buen servicio al usuario genera credibilidad y reconocimiento de la marca y de la organización, es decir, cuanto más participe la organización dentro del mercado, más crecerá la comunidad y se beneficiaran las dos partes. Por otro lado, un servicio al cliente ineficaz tiene un efecto adverso y, a menudo, perjudicial en las organizaciones, por lo que, la calidad del servicio es muy

indispensable ya que los usuarios pagarían más por obtener un servicio de excelencia al usuario y sentirse valorados como parte de la organización.

## **Factor 2 Confiabilidad**

**Gráfico 6** Confiabilidad 2

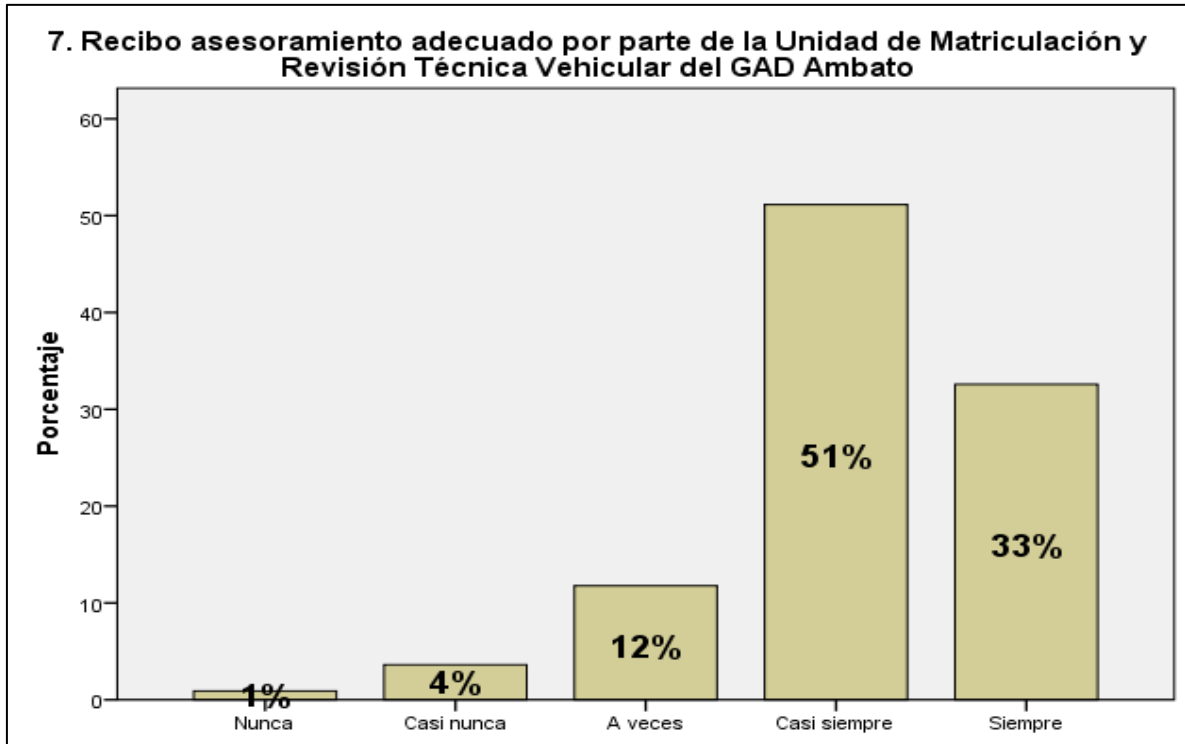


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 6 dio a conocer que, el servicio recibido por parte de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato los realizan a tiempo, donde el 43% menciona que casi siempre, seguido de 32% a veces 22%, nunca 2% y casi nunca 1%. Los usuarios son una fuente indispensable de información que permite a las organizaciones crecer y mejorar dentro del mercado. Cuando una organización mejora y se puede contar con todo lo necesarios para ofrecer un servicio de calidad. Desde ese momento genera un usuario satisfecho, asimismo planteando una estrategia de servicio ayuda a ahorrar costos y evita que los usuarios estén descontentos.

### Factor 3 Confiabilidad

#### Gráfico 7 Confiabilidad 3



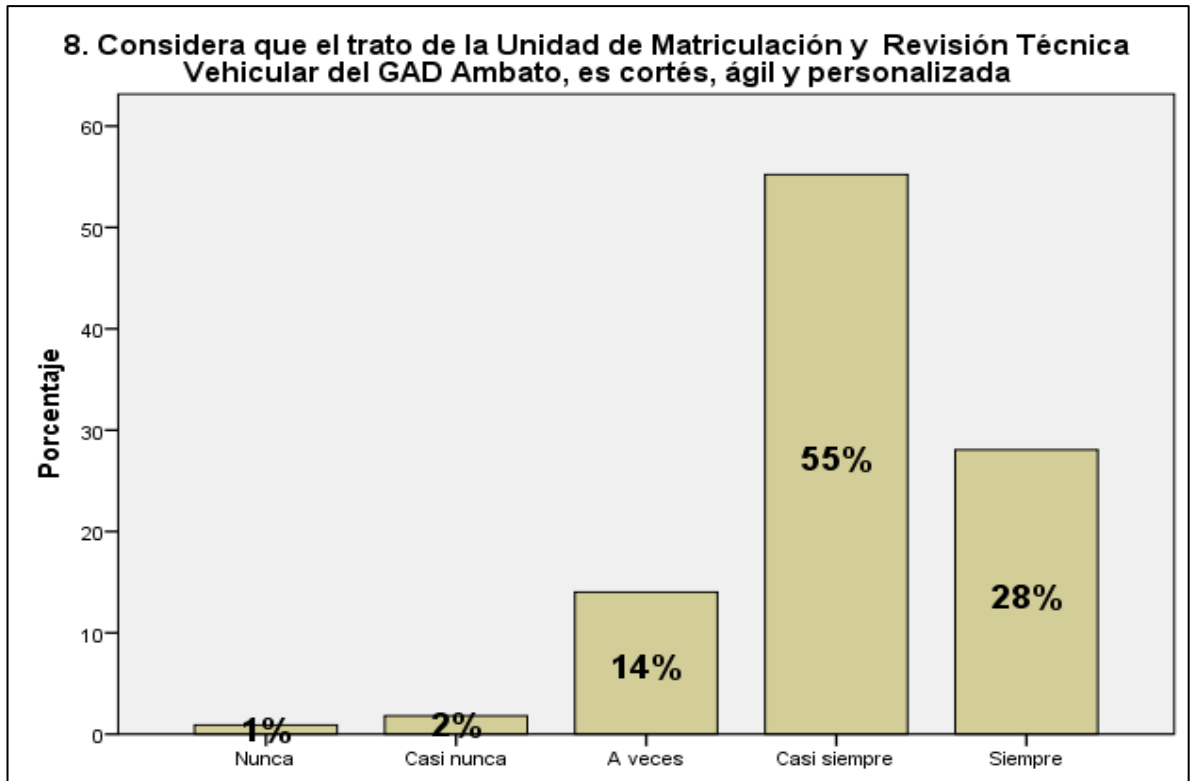
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 7 indico que, los usuarios reciben asesoramiento adecuado por parte de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato, donde el 51% comentaron que reciben casi siempre, seguido de 33% siempre, 12% a veces, 4% casi nunca y 1% nunca. Tienes clientes que saben lo que quieren o necesitan. Pero hay muchos más que no tienen motivos para permitirse tomar decisiones que sirvan a sus intereses. Te apreciarán si les aconsejas sobre las opciones correctas. Te ven como un profesional de confianza. Es importante que se brinde servicio al cliente. Esto no es algo que las empresas puedan controlar directamente desde adentro, pero es la razón de este proceso, por lo que es importante que todo lo que se haga se haga con un conocimiento profundo de las necesidades y expectativas de la empresa.

## Capacidad de Respuesta

### Factor 1 Capacidad de Respuesta

Gráfico 8 Capacidad de Respuesta 1

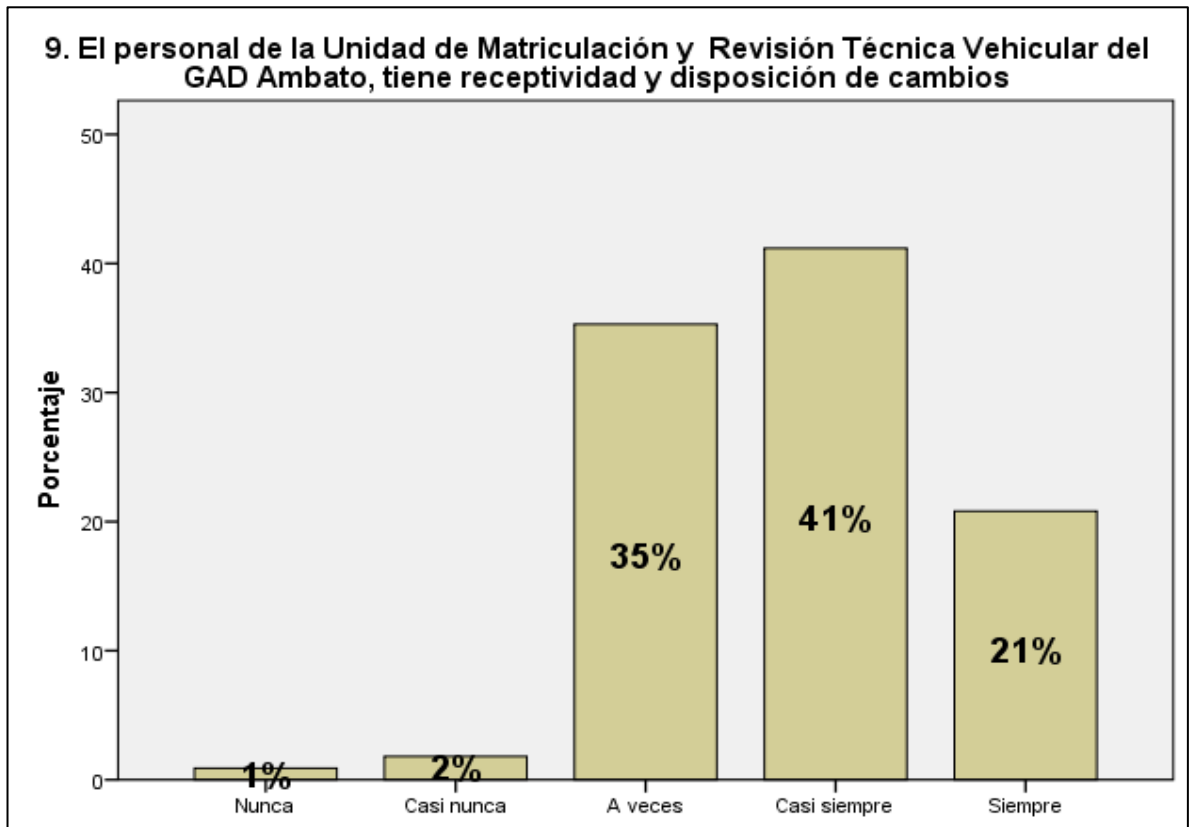


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

De acuerdo con el gráfico 8 dio a conocer que el trato de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato es cortés, personalizado y ágil según comenta el 55% que es casi siempre, seguido de 28% siempre, 14% a veces, 2% casi nunca y 1% nunca. En la actualidad el mercado se ha vuelto competitivo donde las organizaciones se encuentran inmersas y eso hace que el servicio en sí no sea uno de los elementos primordiales que ofrece la organización de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato. Una buena estrategia de servicio es ventajosa porque se diferencia de otros, debido a que los clientes o usuarios son cada vez más exigentes, exigiendo no solo precio y calidad, sino también un servicio excelente, un ambiente, cómodo, agradable, personalizado y un servicio rápido.

## Factor 2 Capacidad de Respuesta

Gráfico 9 Capacidad de Respuesta 2

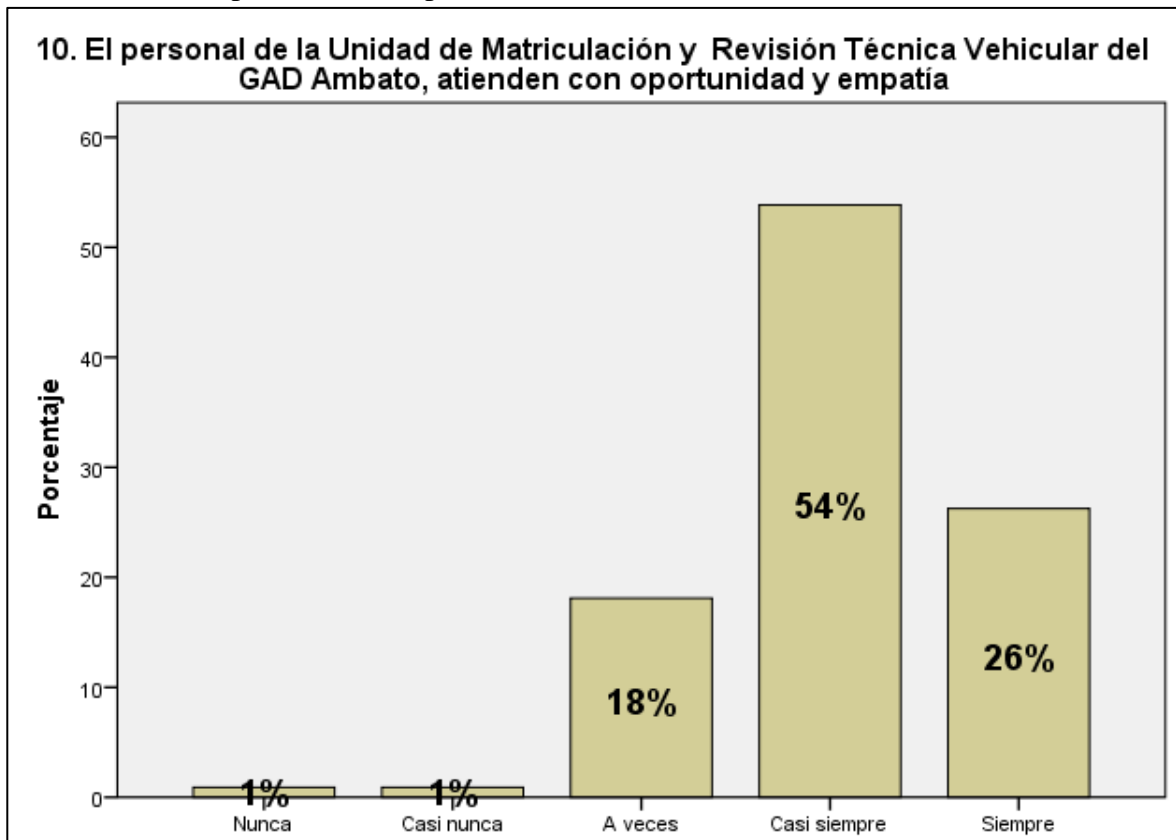


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

Conforme al gráfico 9, demostró que, la disposición de cambios y receptividad del personal de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato por parte de los usuarios se reflejó en un 41% casi siempre, seguido de 35% a veces, 21% siempre, 2% casi nunca y 1% nunca. Los usuarios que realizan la compra del servicio permiten a la organización el crecimiento dentro del mercado de manera positiva, asimismo que el servicio sea de calidad ayuda a que la empresa tenga credibilidad y reconocimiento por la población o segmento mercado. Por otro lado, un servicio al cliente ineficaz tiene un efecto adverso y, a menudo, perjudicial para su negocio. Con la gestión de clientes entendemos todos los esfuerzos y medidas que utilizan las empresas para ponerlas a plena disposición de sus clientes.

### Factor 3 Capacidad de Respuesta

Gráfico 10 Capacidad de Respuesta 3



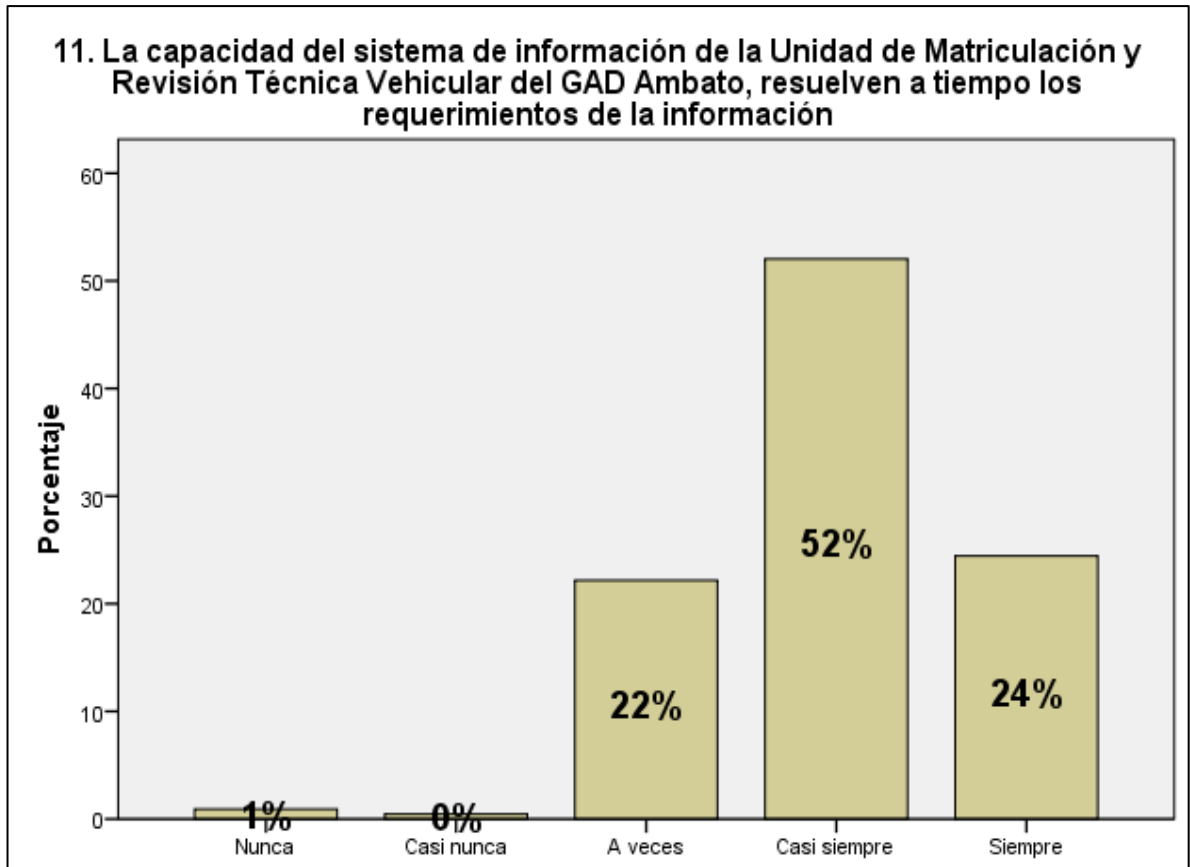
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 10, recalco que el personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD de Ambato, atiendan con empatía y oportunidad a los usuarios, donde el 54% recalco que casi siempre lo hacen, seguido de 26% siempre, 18% a veces y 1% casi nunca y nunca. La idea del servicio al cliente es brindarle al usuario la mejor experiencia posible y ayudarlo a resolver sus problemas y dudas. Por lo tanto, desarrollar esta competencia en las organizaciones, significa que las personas estarán más interesadas en la oferta, ya que es una gran estrategia para mantener personas interesadas en el mercado competitivo de hoy en día, un buen servicio es definitivamente diferenciación de la marca de la organización.



#### Factor 4 Capacidad de Respuesta

Gráfico 11 Capacidad de Respuesta 4



**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

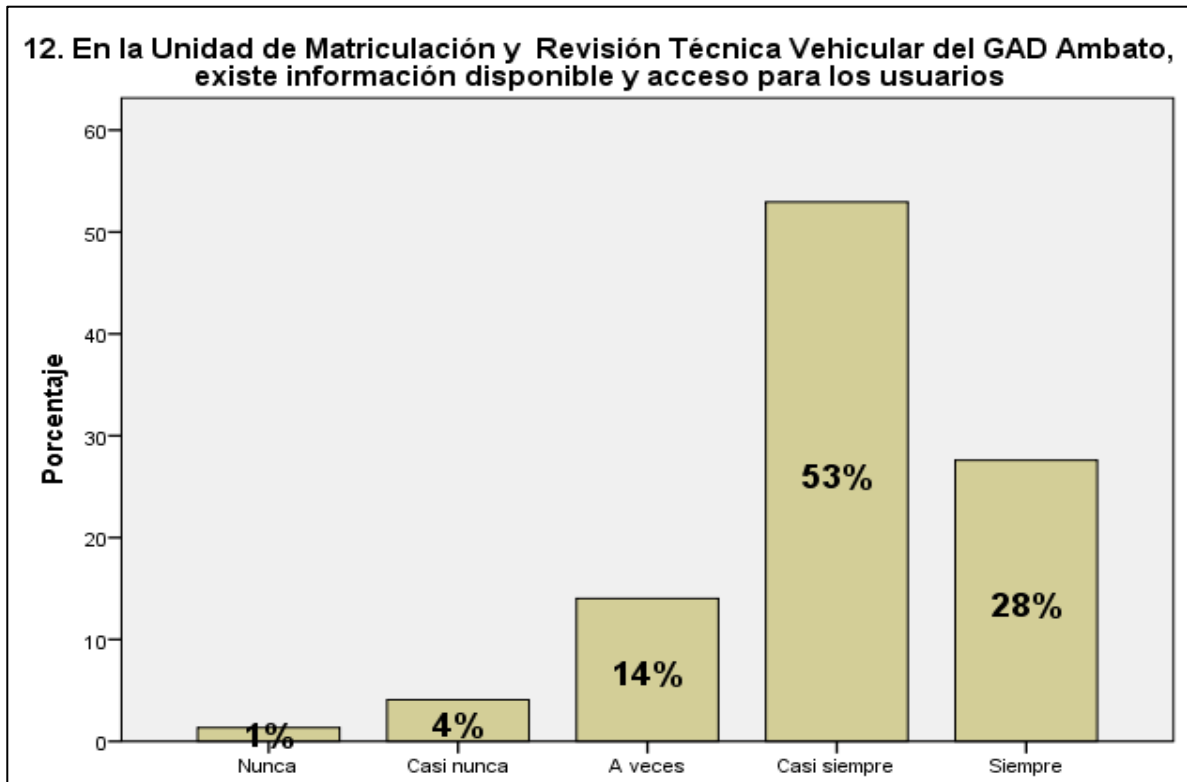
El gráfico 11 detalla que, la capacidad del sistema de información de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular, resuelven a tiempo con los requerimientos de la información que los usuarios necesitan donde comentaron que el 52% considera que casi siempre, seguido de 24% siempre, 22% a veces y 1% nunca. La capacidad de sistema de información juega un papel muy importante en la sociedad, debido a que es una poderosa herramienta alternativa que ayuda a las organizaciones a tomar de mejor manera las decisiones cuando se presenten problemas que no son normales y cambian constantemente. También es una poderosa herramienta alternativa que ayuda al personal de la organización, trabajen en grupos y tomen decisiones de manera efectiva y eficiente,

además de monitorear el desempeño de la institución e identificar problemas y oportunidades estratégicas.

## Seguridad

### Factor 1 Seguridad

*Gráfico 12* Seguridad 1



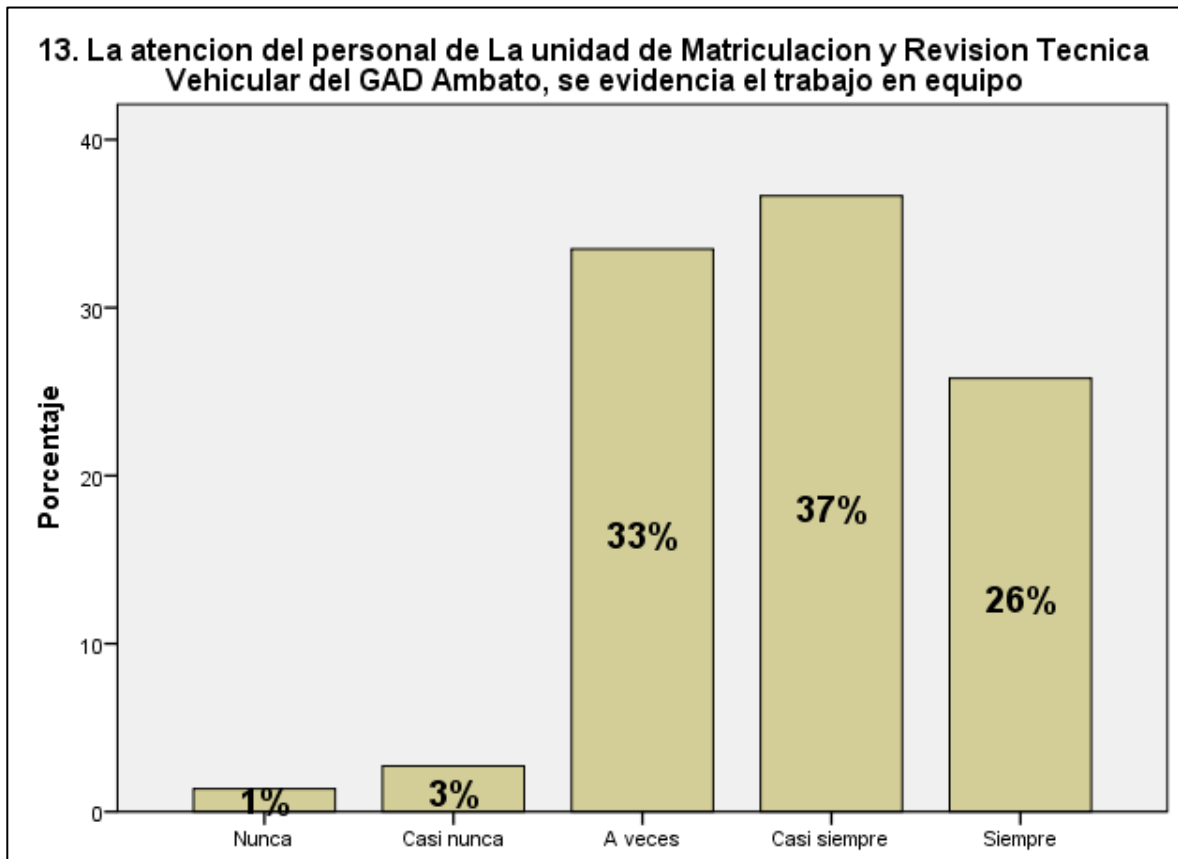
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 12 indica que, existe información disponible y acceso para los usuarios reflejado en un 53% de casi siempre por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato, seguido del 28% siempre, 14% a veces, 4% casi nunca y 1% nunca. La importancia de la información para una organización radica en que es uno de los recursos esenciales que las organizaciones utilizan de manera estratégica, la forma para conducir sus operaciones del diario vivir, así como también buscar altos niveles de competencia y crecimiento. Por otra parte, desde una perspectiva, los sistemas de información pueden aumentar los ingresos o reducir los costos al

proporcionar información que ayude a las organizaciones a tomar decisiones adecuadas y mejorar los procesos de servicio por parte de la organización.

## Factor 2 Seguridad

*Gráfico 13* Seguridad 2

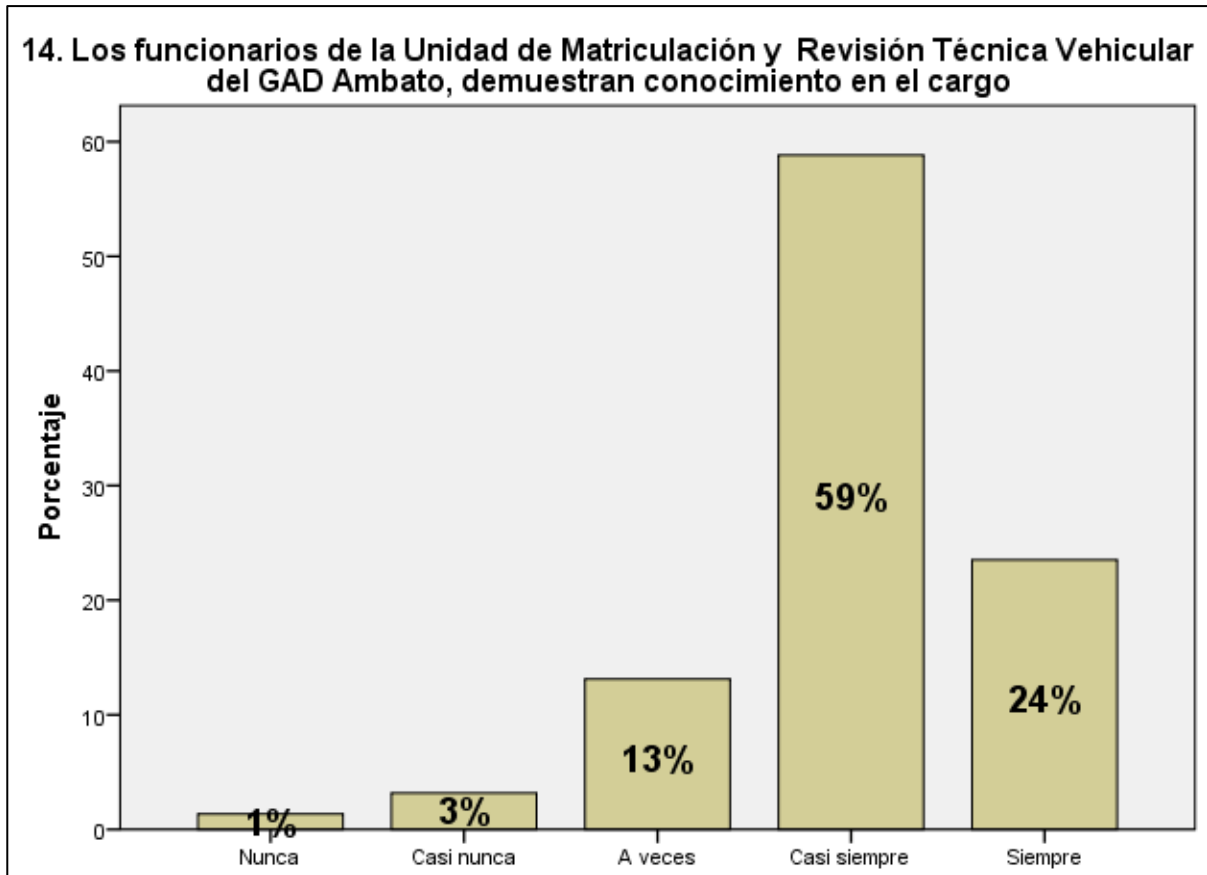


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 13 evidencia que, el 37% de los usuarios recalcaron que casi siempre existe trabajo en equipo en la atención del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD de Ambato, seguido de 33% a veces, 26% siempre, 3% casi nunca y 1% nunca. El trabajo en equipo genera el logro de objetivos, aumenta la motivación, fomenta las habilidades, la creatividad, de cada integrante de la organización. Por otra parte, es una habilidad muy valorada en el mercado laboral y una de las características más buscadas por los empleadores, el trabajo en equipo fomenta la seguridad, lealtad y autoestima que satisface las necesidades individuales de los miembros de la organización, mantiene relaciones positivas dentro y fuera de la organización.

### Factor 3 Seguridad

Gráfico 14 Seguridad 3

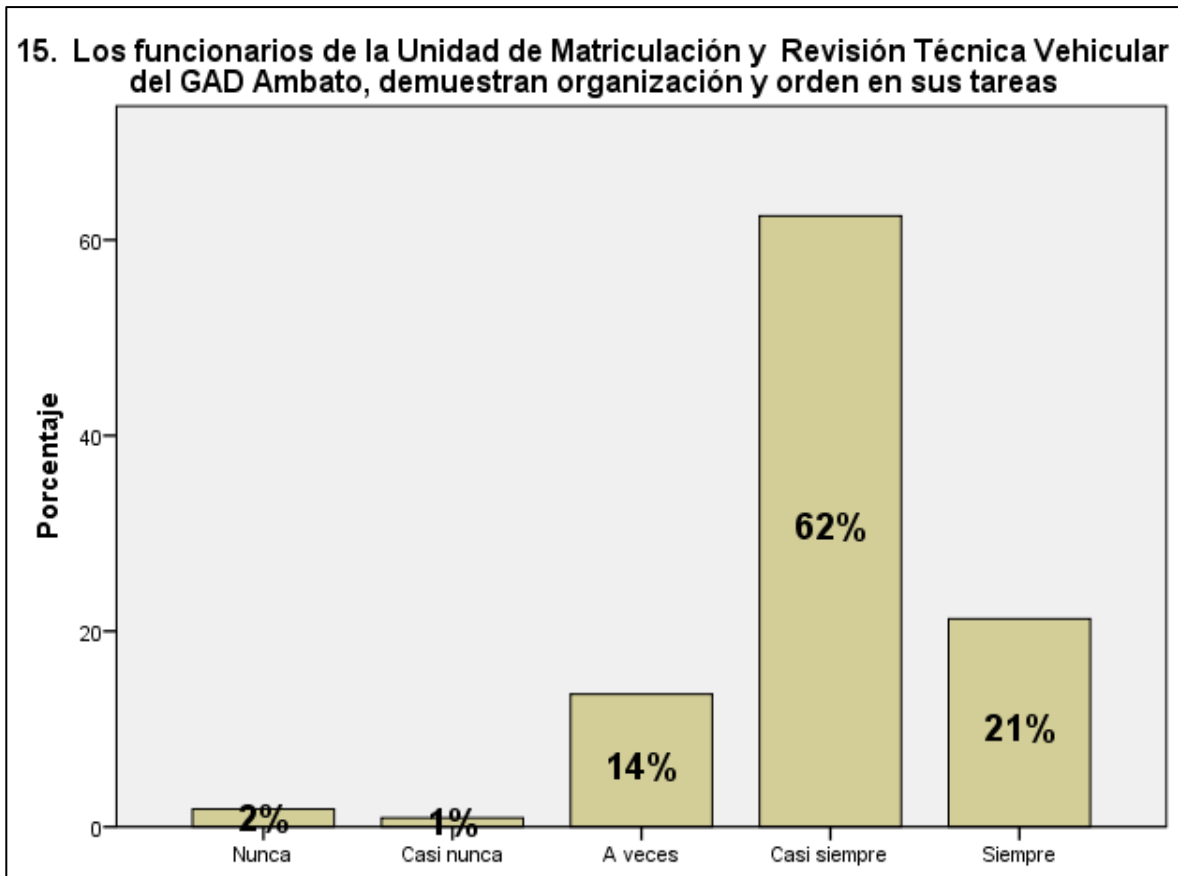


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 15 dio a conocer que los funcionarios de la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato demuestran conocimientos en el cargo, de acuerdo al 59% que confirma que casi siempre, seguido de 24% siempre, 13% a veces, 3% casi nunca y 1% nunca. La importancia capacitar al personal se orienta en el propósito de los conocimientos y habilidades de las personas que integran en la organización, por lo que, se desarrollan a través de personas, proyectos, ideas, habilidades y trabajos. La formación del personal está dirigida a mejorar o adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para que los profesionales realicen su trabajo con mayor eficiencia, o para seleccionar otros de categoría superior, en resumen, potencia el aprendizaje y el desarrollo.

#### Factor 4 Seguridad

#### Gráfico 15 Seguridad



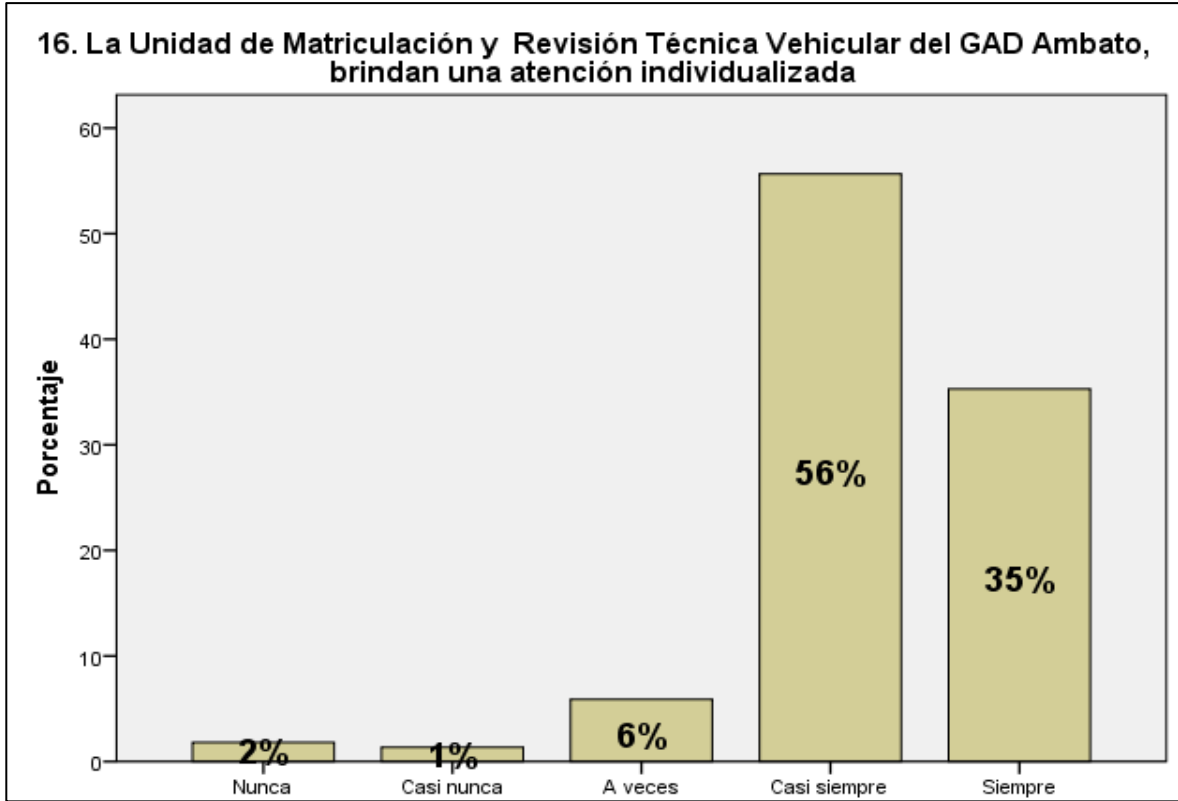
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

Conforme al gráfico 15, evidencio que los funcionarios demuestran organización en sus actividades y respectivas tareas en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, según el 62% de los usuarios mencionaron casi siempre, seguido de 21% siempre, 14% a veces, 2% nunca y 1% casi nunca. Que la organización tenga un personal organizado, minimiza los errores y mejora los resultados, así como también, la imagen de la organización conforme a su lugar de trabajo mejorará, respecto al clima laboral y la capacidad de planificación se verá reflejada en los resultados. Una buena organización, siempre podrá utilizar los recursos disponibles para mejorar los resultados, reducir costos y mejorar los tiempos y cronogramas de ejecución de los proyectos, a corto o largo plazo.

## Empatía

### Factor 1 Empatía

Gráfico 16 Empatía 1

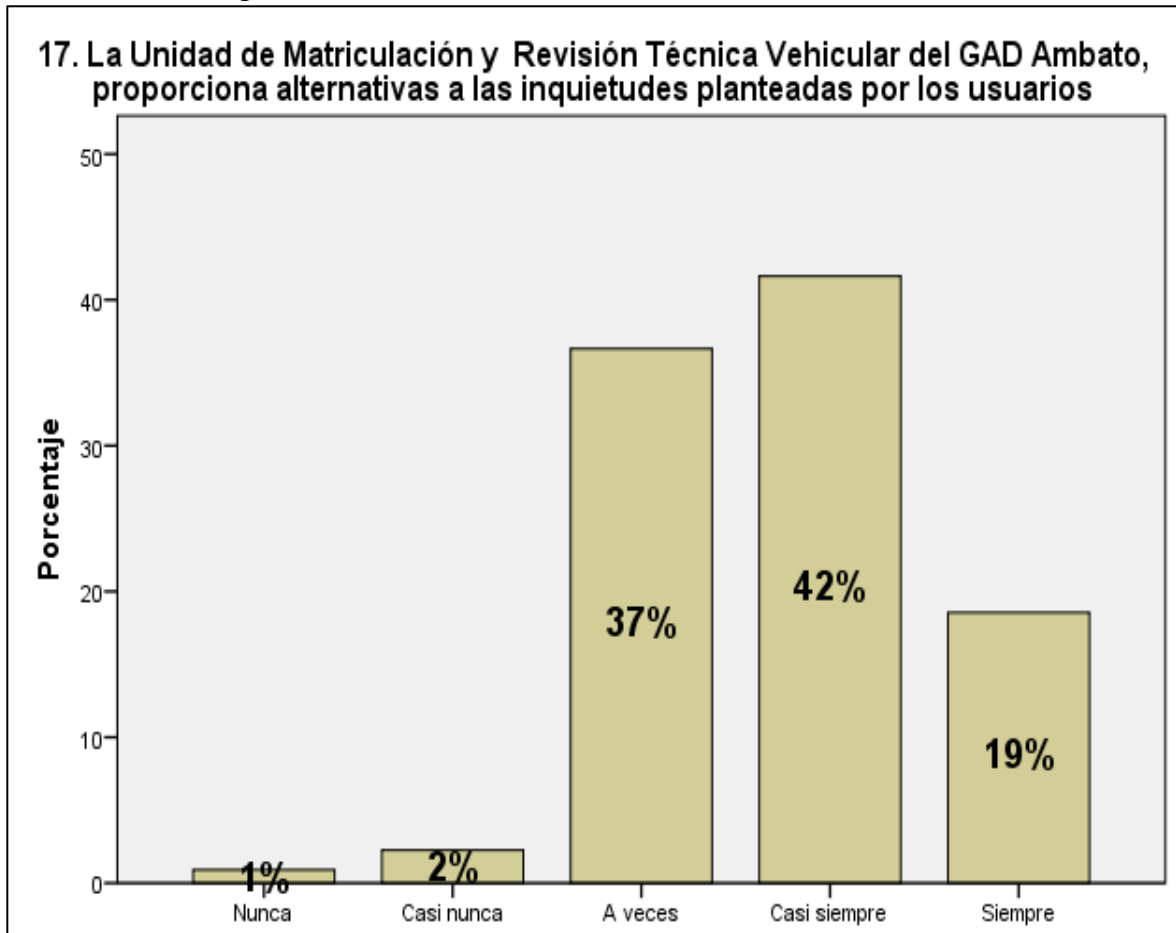


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 16 dio a conocer que, la atención individualizada que brinda la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es considerada por los usuarios en un 56% casi siempre, seguido de 35% siempre, 6% a veces, 2% nunca y 1% casi nunca. La atención personalizada es una de las estrategias clave para que se diferencie una organización de los competidores, esto a través de un trato especial, se podrá atraer y fidelizar a los usuarios. La personalización ofrece alegría y placer más allá de las expectativas. Las organizaciones se enfrentan a desafíos con el fin de garantizar que cada interacción y alta calidad satisfactoria.

## Factor 2 Empatía

Gráfico 17 Empatía 2

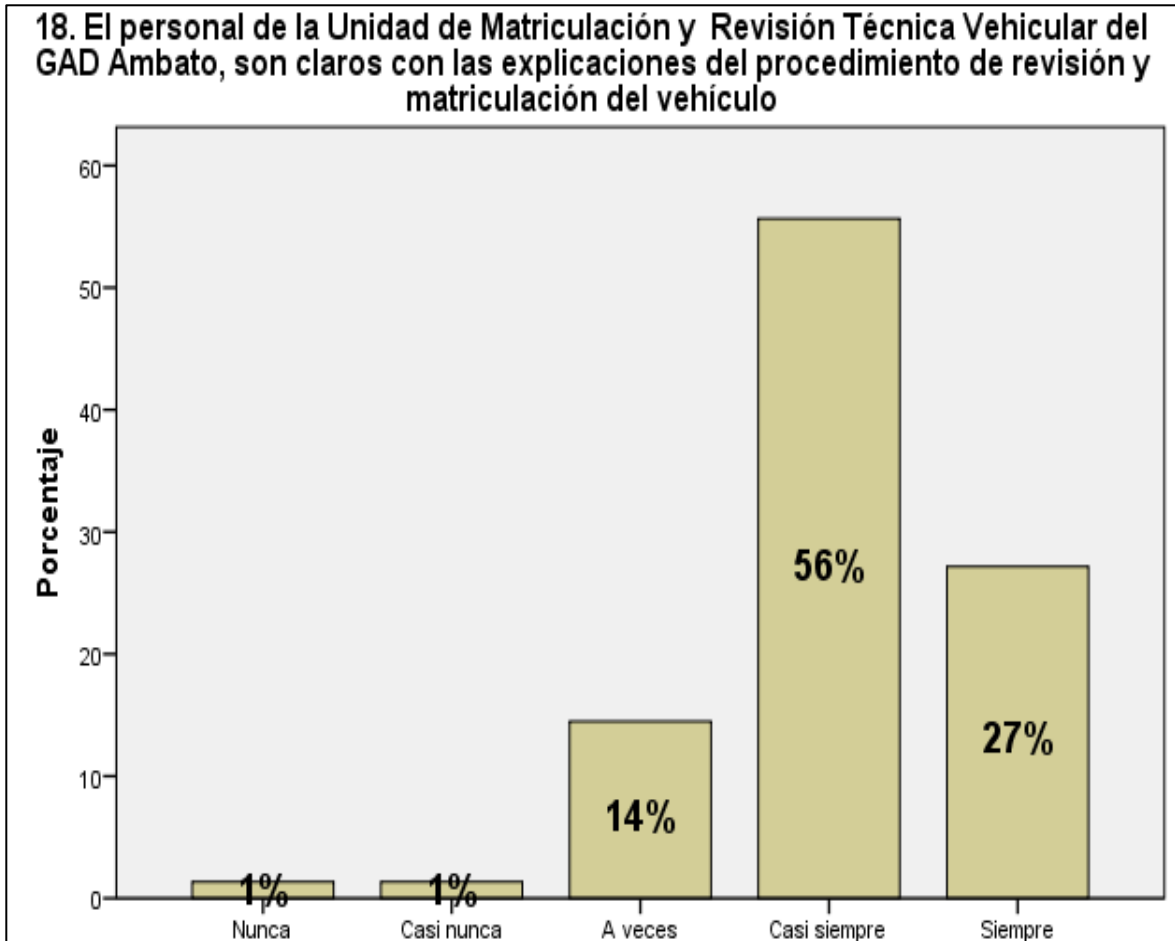


**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 17 demostró que, las inquietudes o alternativas de solución para los usuarios son respondidas por la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, el 42% confirmó que es casi siempre, seguido de 37% a veces, 19% siempre, 2% casi nunca y 1% nunca. El servicio al cliente debería resolver los problemas rápidamente, ya que puede ser el mismo problema de varias personas, si bien es cierto, solucionar ahorra recursos, libera tiempo para conversaciones más productivas con los clientes, lo que puede ser invaluable. Una experiencia de cliente satisfactoria y aumenta la resistencia dentro de la organización, donde el objetivo es mantener a los usuarios completamente satisfechos.

### Factor 3 Empatía

Gráfico 18 Empatía 3



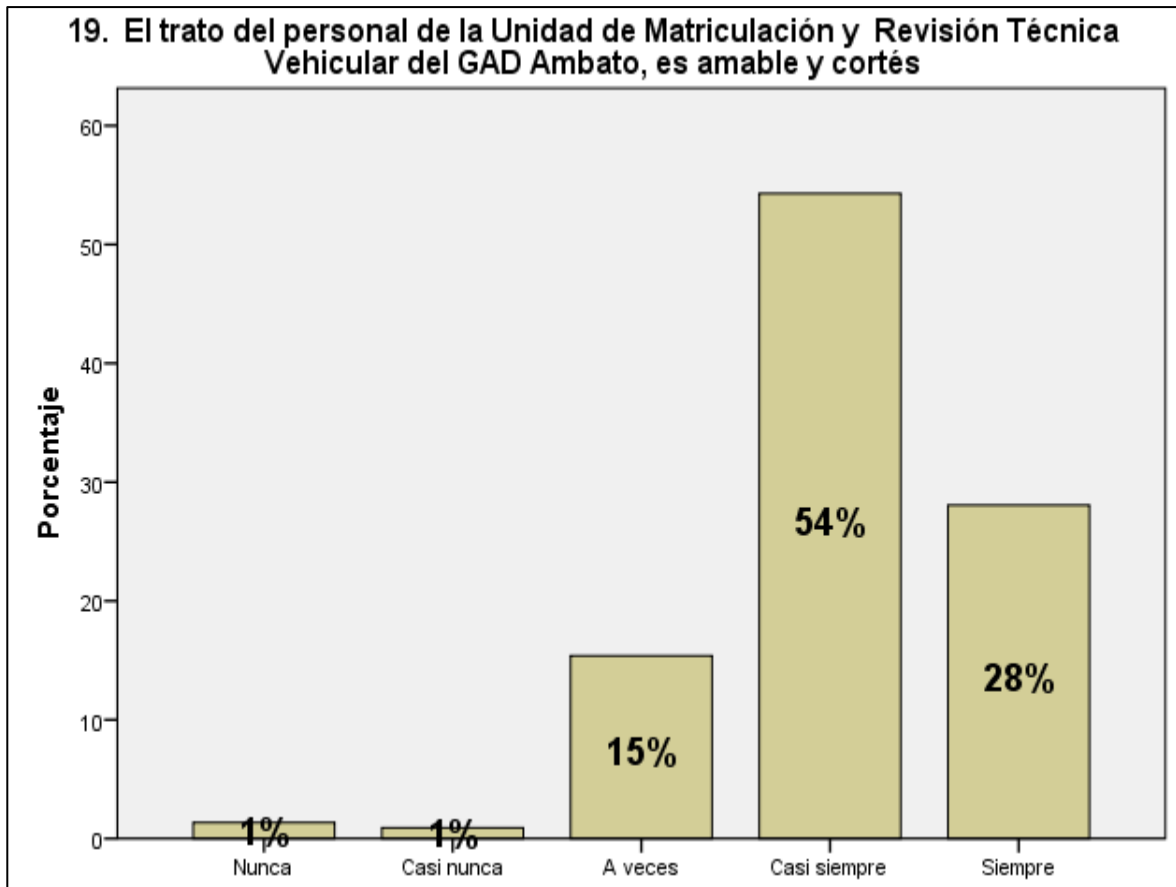
**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 18 dio como resultado que las explicaciones sobre el procedimiento de matriculación y revisión vehicular por parte del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD de Ambato, el 56% de los usuarios consideran que casi siempre lo realizan, seguido de 27% siempre, 14% a veces y 1% casi nunca y nunca. La aplicación del servicio al cliente no solo le permite establecer parámetros de comunicación, sino que también ayuda al personal seguir las mismas líneas de comunicación para responder con éxito a las preguntas y quejas de los usuarios. Los procesos internos son uno de los mejores sistemas de organización empresarial para alcanzar niveles superiores de calidad, productividad y excelencia.



#### Factor 4 Empatía

Gráfico 19 Empatía 4



**Nota.** Obtención de procesamiento estadístico descriptivo mediante el software SPSS aplicada a los usuarios en la Unidad de Revisión Vehicular y GAD Municipalidad de Ambato.

El gráfico 19 demostró que, el trato por parte del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD, los usuarios recalcaron que un 54% lo realizan casi siempre de forma cortés y amable, seguido de 28% siempre, 15% a veces y 1% casi nunca y nunca. La atención al cliente es una de las prioridades de cualquier organización, ya que un usuario satisfecho con el servicio y la atención brindada regresara a la organización. Esto beneficia a la organización, y permite un rápido crecimiento y expansión. Por otra parte, tratar a las personas como si no existieran, sin considerar sus sugerencias, reclamos y dudas, hace lo contrario y no regresarían a la organización.

**Tabla resumen de respuestas según los componentes de evaluación Servqual**

**Tabla 11.** Tabla resumen modelo Servqual

<b>Preguntas</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Elementos Tangibles</b>			
<b>1. TANG1</b>	221	4,1	0,719
<b>2. TANG2</b>	221	4,01	0,803
<b>3. TANG3</b>	221	4,16	0,779
<b>4. TANG4</b>	221	3,36	1,016
<b>Confiabilidad</b>			
<b>5. CONF1</b>	221	4,23	0,683
<b>6. CONF2</b>	221	3,81	0,851
<b>7. CONF3</b>	221	4,11	0,813
<b>Capacidad de Respuesta</b>			
<b>8. CARE1</b>	221	4,08	0,756
<b>9. CARE2</b>	221	3,79	0,821
<b>10. CARE3</b>	221	4,04	0,75
<b>11. CARE4</b>	221	3,99	0,754
<b>Seguridad</b>			
<b>12. SEGU1</b>	221	4,01	0,839
<b>13. SEGU2</b>	221	3,83	0,893

<b>14. SEGU3</b>	221	4	0,786
<b>15. SEGU4</b>	221	4	0,742
<b>Empatía</b>			
<b>16. EMPA1</b>	221	4,21	0,766
<b>17. EMPA2</b>	221	3,75	0,814
<b>18. EMPA3</b>	221	4,06	0,769
<b>19. EMPA4</b>	221	4,07	0,769
<b>N válido (según lista)</b>	<b>221</b>		

**Fuente:** Elaboración propia

Conforme con la tabla 4, se demostró que, es importante realizar mejoras en la pregunta 4 de los Elementos Tangibles (TANG), respecto a los materiales publicitarios de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato donde se define si es clara, completa y sencilla, debido a que los usuarios valoraron 3,36 como a veces dentro de una escala de 1 al 5. Por consiguiente, la pregunta 6 de la dimensión de Confiabilidad (CONF), tuvo un valor de 3,81 por parte de los usuarios en el servicio recibido por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, si lo realiza a tiempo.

La pregunta 9 de la dimensión de Capacidad de Respuesta (CARE), tuvo un valor de 3,79 por los usuarios, donde el personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato tiene receptividad y disposición de cambios dando como resultado una respuesta neutral. La pregunta 11 de la dimensión de Capacidad de Respuesta (CARE) donde tuvo un valor de 3,99 por parte de los usuarios, respecto a la capacidad del sistema de información de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, resuelven a tiempo los requerimientos de la información.

La pregunta 13 de la dimensión de Seguridad (SEGU) demostró un valor de 3,83 por parte de los usuarios por respuesta neutral en la atención del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, se evidencia el trabajo en equipo. Finalmente, la pregunta 17 de la dimensión de Empatía (EMPA) dio como resultado un valor de 3,75 por parte de los usuarios relacionado a la proporción de alternativas a las inquietudes planteadas por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato.

**a) Matriz de componentes rotados**

Según Padilla & Marroquin (2021), menciona que el propósito de interpretar la matriz factorial rotada es identificar cada una de las dimensiones latentes extraídas. Esto se hace eligiendo, para cada factor, la variable inicial que tiene la mayor correlación con ese factor.

**Tabla 12.** Matriz de componentes rotados

	Componente	
	Elementos Tangibles	Confiability
<b>TANG1</b>	,735	,237
<b>TANG2</b>	,400	,531
<b>TANG3</b>	,577	,433
<b>TANG4</b>	-,126	,705
<b>CONF1</b>	,650	,403
<b>CONF2</b>	,479	,686
<b>CONF3</b>	,723	,279
<b>CARE1</b>	,794	,301

<b>CARE2</b>	,460	,632
<b>CARE3</b>	,679	,374
<b>CARE4</b>	,567	,457
<b>SEGU1</b>	,735	,114
<b>SEGU2</b>	,583	,524
<b>SEGU3</b>	,763	,153
<b>SEGU4</b>	,642	,410
<b>EMPA1</b>	,665	,179
<b>EMPA2</b>	,483	,651
<b>EMPA3</b>	,559	,467
<b>EMPA4</b>	,598	,466

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 5 de componente rotados demostró correlación en las dimensiones de Elementos Tangibles y Confiabilidad basado a los resultados obtenidos por parte de las encuestas. Sin embargo, en la dimensión de Elementos tangibles (TANG) con la pregunta 2 (TANG2) con un valor de 0,40 donde hay que realizar mejoras en las instalaciones de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato, que sean limpias, modernas y aptas para un buen servicio. Por consiguiente, con la pregunta 3 (TANG3) tuvo un valor de 0,57 el cual evidencio la falta apariencia agradable y atractiva por parte del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato hacia los usuarios.

La dimensión de Confiabilidad (CONF) con la pregunta 5 (CONF1) obtuvo un valor de 0,40 que demostró que el servicio de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato no es la adecuada de acuerdo con los usuarios. La dimensión de Elemento Tangibles (TANG) con la pregunta 9 (CARE2) demostró un valor de 0,46 que evidencio falta de receptividad y disposición de cambios por parte del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato. Asimismo, con la pregunta 11 (CARE4) tuvo un valor de 0,56 donde es importante mejorar la capacidad del sistema de información que los usuarios necesitan para ser resueltos a tiempo de acuerdo a los requerimientos.

De acuerdo con la dimensión de Elementos Tangibles (TANG) con la pregunta 13 (SEGU2) dio como resultado un valor de 0,58 donde se evidencio falta de trabajo en equipo por parte del personal de la Unidad de Matriculación y revisión Técnica Vehicular GAD Ambato. Por consiguiente, con la pregunta 17 (EMPA2) tuvo un valor de 0,48 donde no hay soluciones de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato respecto a soluciones en inquietudes por parte de los usuarios. La pregunta 18 (EMPA3) con un valor de 0,55 identificó que el personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato no realizan procedimientos claros para los usuarios en la revisión y matriculación de los autos. La pregunta 19 (EMPA4) indico un valor de 0,59 donde el trato del personal representó uno de los factores comentados por parte de los usuarios hacia la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato.

#### **4.4. Correlación Rho de Spearman**

La correlación de Spearman según Rojas & Arteaga, (2021) permite determinar la relación entre dos variables de manera al azar, es decir, los valores estadísticamente más significativos. Para ello, hay que realizar la interpretación de acuerdo con los siguientes rangos que permitan identificar si son valores negativos o positivos de acuerdo con la correlación Rho de Spearman. El valor -1 tiene un significado de correlación negativa grande y perfecta, seguido de -0,9 a -0,99 correlación negativa muy alta, de -0,7 a -0,89

correlación negativa alta, -0,4 a -0,69 correlación negativa moderada, de -0,2 a -0,39 correlación negativa baja, de -0,01 a -0,19 correlación negativa muy baja.

Por consiguiente, los valores positivos inician partir del valor 0 correlación nula, de 0,01 a 0,19 correlación positiva muy baja, de 0,2 a 0,39 correlación positiva baja, de 0,4 a 0,69 correlación positiva moderada, de 0,7 a 0,89 correlación positiva alta, de 0,9 a 0,99 correlación positiva muy alta y 1 correlación positiva y grande. A continuación, se detalla las hipótesis que permiten identificar la relación por medio de la correlación Rho de Spearman ver tabla 8.

**Tabla 13.** Correlación Rho de Spearman prueba de hipótesis

<b>Criterio</b>	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Valor P</b>	<b>Grado de Correlación</b>	<b>Decisión</b>
<b>H1. La mejora continua en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato tienen efectos positivos en el servicio al cliente.</b>	,620	0,000	Moderada	Soportado

**Fuente:** Elaboración propia

La hipótesis (Rho=0,620; p=0,00) dio como resultado una correlación moderada, en la mejora continua de la de Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato influye de manera positiva en el servicio al cliente. Según Vicnete, Rodriguez, & Almaguer, (2022), mencionan que, el servicio al cliente orienta al usuario que tome las decisiones adecuadas para un excelente ofrecimiento del servicio, es por lo que, la importancia de Inspección Técnica de Vehículos permite que el vehículo cumpla con las normas mínimas de contaminación y seguridad. Dado que al brindar un buen servicio al usuario se sienten satisfechos y fieles con la organización.

La mejora continua según Martinez, Erazo, Narvaez, & Erazo, (2020), se refiere a la implementación de la gestión y el aprendizaje continuo de la organización, la adhesión a

la filosofía de gestión y la participación de todas las personas. Es por ello que, Guerrero & Mendoza, (2019) mencionan que, brindar un servicio de calidad a los clientes ayuda a mantener sus preferencias, o si no se molestan y puede convertirse en una amenaza. Sin embargo, en muchos casos pueden ser afectados tanto su crecimiento como su desarrollo, lo cual es una de las razones principal donde definir la importancia del servicio al cliente.

La capacidad de respuesta de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato tienen efectos positivos en la solución de alternativas e inquietudes por parte de los usuarios. Para Campaña, Romero, Labajos, & Moreno, (2018), las organizaciones, el servicio al cliente es clave para determinar cómo entregar un servicio de calidad, en función de lo que quiere el usuario. Además, Keyvanfar, Shafaghat, Zakari, & Salim, (2019), ayudan a que las organizaciones puedan escuchar las necesidades de los usuarios para brindar un servicio personalizado. Es por ello por lo que, Guerrero & Mendoza, (2019) afirman que una experiencia de un usuario satisfecho y aumenta su fiabilidad por la organización.

Según Planzer (2019), mencionan que la calidad de servicio al cliente es uno de los factores importantes para ampliar la toma de decisiones a la organización con el fin de conseguir la satisfacción de los usuarios. Mientras que, para Anchundia, Carrillo, Bravo, & Yanque, (2022), la calidad en la atención al cliente se encuentra conformado por la mayoría de las estrategias fundamentales para garantizar la vida de la organización. La calidad en el servicio al cliente según Hasan, Naved, & Farooqi, (2019) es uno de los puntos esenciales que se deben respetar dentro de las organizaciones, es decir, independientemente de la estructura, tamaño, y la naturaleza de sus operaciones y procesos de servicio en la unidad de revisión y matriculación, necesitan demostrar su capacidad para operar ya que la imagen es la primera cosa que perciben los usuarios.

En referencia a Castillo, Coral, & Salazar, (2020), mencionan que, la atención personalizada se refiere al trato directo o personal entre un determinado trabajador y cliente, y teniendo en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de esa persona. Como también, según, Guerrero & Mendoza, (2019) los clientes suelen quejarse cuando se sienten maltratados, es por ello que, según Keyvanfar, Shafaghat, Zakari, & Salim, (2018),



mencionan que en la era de las redes sociales, si la organización no escucha a los usuarios, habrá de encontrarse a cientos de quejas por parte de los usuarios en línea. Así que, una atención personalizada es eficaz y puede ayudar a tu negocio a ganar más clientes y así incrementar tus ventas.

### **4.3. Estructura del plan**

#### **4.3.1. Identificación del proyecto**

Propuesta de un plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato.

#### **4.3.2. Objetivo**

- ✓ Diseñar una propuesta de mejora continua para la maximización de la calidad de servicio del usuario de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato.

#### **4.3.3. Descripción del servicio**

En referencia a Gancino, Chasillacta, & Viteri, (2020), se puede mencionar que la finalidad de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Municipalidad de Ambato es garantizar la condiciones de seguridad de todos los autos de acuerdo a los diseños y fabricación del vehículo, por tal razón deben cumplir con normativas técnicas que permita mantener un nivel adecuado en la emisión de contaminación y no sobrepase los límites máximos establecidos de acuerdo a las normativas vigentes de las INEN. Para ello en base a Castillo, Coral, & Salazar, (2020), menciona que cuenta con una serie de inspecciones del vehículo con el propósito de incrementar la seguridad vial, realizar la optimización de capacidad operativa del auto, disminuir fallas técnicas del vehículo, reducir la contaminación del medio ambiente y demostrar la eficacia y competencias del vehículo en su uso diario.

## **Revisión técnica vehicular**

La revisión técnica vehicular según Xu, Liao, Tan, Ye, & Lu, (2020), consiste en un espacio con equipos especializados para la realización del diagnóstico de los vehículos, esto implica la verificación de las condiciones mecánicas del automóvil. Para ello los expertos darán criterios de reprobación o aprobación que tengan en claro lo que deben arreglar del auto como la revisión de luces, neumáticos, fugas en el sistema de combustible y aceite, parabrisas, cinturones de seguridad y elementos de bioseguridad.

La revisión técnica vehicular según Keyvanfar, Shafaghat, Zakari, & Salim, (2018), está dirigido a todas las personas jurídicas, privadas, públicas o naturales que requieren de la revisión técnica del vehículo como uno de los requisitos indispensables para el proceso de matriculación que se lo desarrolla de forma anual. Las personas que aplican el proceso obtienen una resolución sea del gobierno local o por la ANT, asimismo hay revisión técnica vehicular livianos, pesados, buses, taxis, furgones, camionetas, motocicletas y plataformas.

## **Matriculación Vehicular**

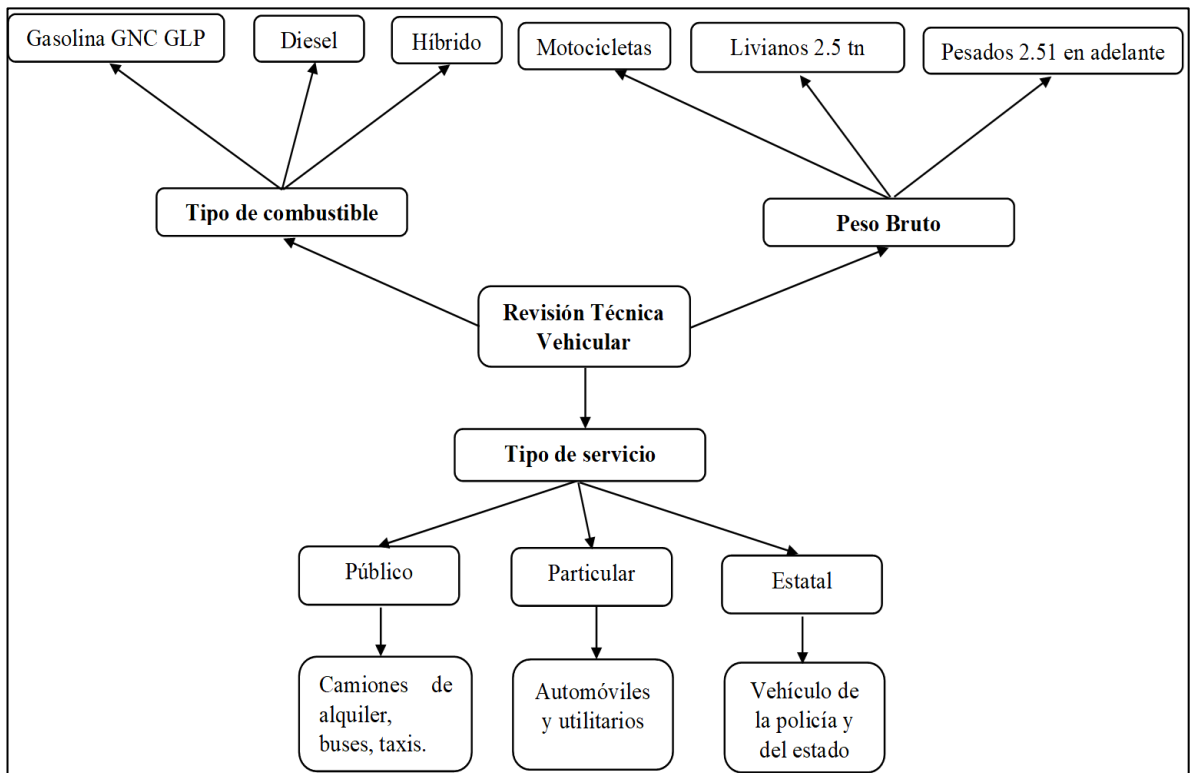
Para el proceso de matriculación vehicular, según Guerrero & Mendoza, (2019), los trámites de todos los ciudadanos deben acercarse al GAD Municipal para que puedan obtener la matriculación anual de todos los vehículos particulares, de turismo, comerciales, de transporte público, escolares, taxis y de cargas pesadas. Dentro de las matrículas automovilísticas del Ecuador contiene documentos que indican las características del vehículo y los datos del dueño o propietario, asimismo las placas metálicas donde se ubican en la parte delantera y trasera del vehículo. Sin embargo, en la Resolución 008 de la Agencia Nacional de Tránsito DIR-2017-ANT establece el Reglamento de requisitos y Procedimientos para Matriculación Vehicular.

### **4.3.4. Clasificación y consideraciones técnicas de los vehículos**

Según Auxiliadora & Delgado, (2022), manifiesta que para la revisión técnica vehicular se clasifica de acuerdo a las características de tipo de combustible donde se encuentra

estructurado por la gasolina, Diesel e híbrido, por consiguiente, el peso bruto donde están las motocicletas, los vehículos livianos con un peso de 2.700 kg, y el peso pesado de 48 toneladas. El tipo de servicio del vehículo que es público, es decir los camiones, buses y taxis, seguido de los privados que son automóviles y utilitarios, otro tipo de servicio es los vehículos especiales que son los de la policía y del estado. Finalmente, según el uso, de forma regular es decir los vehículos públicos y privados, por otro lado, los vehículos intensivos que son los de servicio público como las unidades de carga, servicio público y flota.

**Ilustración 9** Clasificación de revisión técnica vehicular



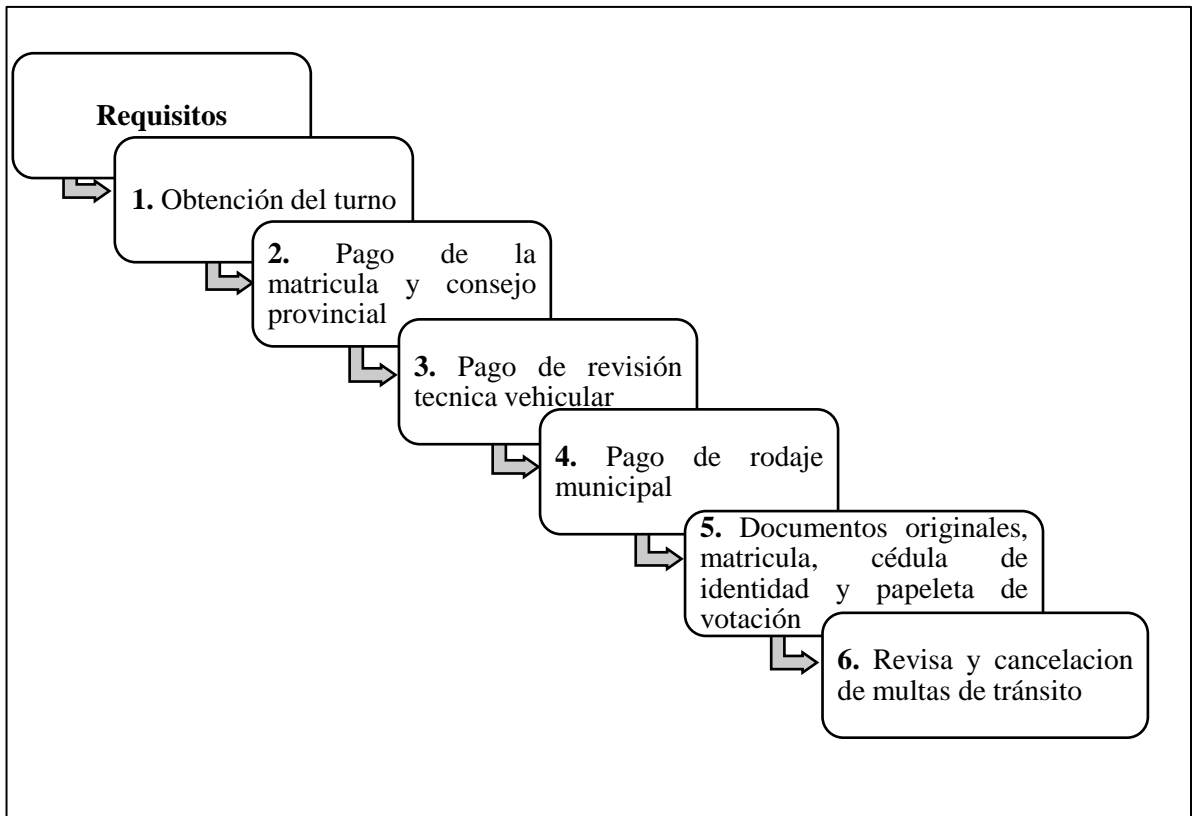
**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.3.5. Proceso para la revisión técnica vehicular

Para el proceso de revisión técnica vehicular en Ambato se lo realiza en Shuyurco, barrio Inecel donde se encuentra ubicado las instalaciones de la revisión del vehículo (CRTV). Para ello, los usuarios deben cumplir ciertos requisitos donde permite que el vehículo sea revisado y pueda obtener la matrícula de vehículo y garantice de que se encuentra en un

buen estado y están de acuerdo a las normas establecidas. Vale recalcar que de acuerdo Unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato, la revisión de vehículos, motos particulares y públicos se demoran alrededor de 5 minutos en la renovación, así como también de 8 a 10 minutos en la revisión de traspasos y cambios de servicios ya sea de vehículos particulares a públicos y viceversa. Finalmente, la duración de 10 minutos en las realizaciones de los pagos y digitación.

**Ilustración 10** Trámites de revisión vehicular



**Fuente:** Elaboración propia, obtenida por (Gadmatic, 2022)

**4.3.6. Propuesta plan de acción**

Para el desarrollo del plan de acción se tomó en consideración los resultados obtenidos de las encuestas, basado al modelo Servqual, el cual está conformado por cinco dimensiones que permitió conocer la percepción del usuario respecto a la atención y calidad del servicio en la Unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato. Para el desarrollo del plan de acción, se tomó en cuenta los siguientes pasos:

**Pasos del plan de acción:**

- a) Sistema de gestión de calidad.
  - b) Gestión de recursos.
  - c) Realización del servicio.
  - d) Análisis y medición.
- a) **Sistema de gestión de calidad:** Para fortalecer el proceso del servicio de matriculación y revisión vehicular, es importante desarrollar regulaciones que permitan la mejora del proceso de documentación y máxima eficacia en la aseguración al cliente. Es por ello que la meta es incrementar la satisfacción del cliente en un 30% para octubre-diciembre 2022.

**Tabla 14.** Plan de acción gestión de calidad de servicio

Objetivos	Tareas	Responsables	Fecha		Medios de control	Indicadores de cumplimiento
			Octubre	Diciembre		
<b>Determinar procesos necesarios para el proceso de gestión de calidad</b>	Identificar procesos del servicio	Área de atención al cliente	Octubre	Diciembre	Informe de cada proceso	Identificación del número de procesos analizados
<b>Priorizar los procedimientos respecto a la atención al cliente</b>	Realizar un formato adecuado para cada proceso	Área de atención al cliente	Octubre	Diciembre	Informe de procesos de documentación	Número de procesos analizados
<b>Elaborar de manera adecuada la información de los registros de los usuarios</b>	Elaborar una matriz con su codificación y respaldo	Área de Administración	Octubre	Diciembre	Documentación física de los registros	Identificación del número de matrices

**Fuente:** Elaboración propia

b) **Gestión de recursos:** En los procesos de gestión de recursos se toma en cuenta la infraestructura que está conformado por procesos de una prestación eficaz del servicio por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato. La finalidad es incrementar un 30% el presupuesto de manera óptima con la gestión de los recursos.

**Tabla 15.** Plan de acción gestión de recursos

<b>Objetivos</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha</b>	<b>Medios de control</b>	<b>Indicadores de cumplimiento</b>
<b>Localización estratégica de los servicios de pago de matriculación y revisión vehicular.</b>	Definir la estructura adecuada para los procesos de servicio de pago, e instalaciones, y ambiente físico	Área de atención al cliente	Cada cuatro meses	Gráficos funcionales de la estructuración de las áreas de la institución	Tiempo de proceso de servicio al usuario
<b>Capacitar al personal para maximizar el rendimiento del colaborador</b>	Evaluar al personal con base a la formación educativa, experiencia y habilidades	Área de talento humano	Cada tres meses	Documentación de la evaluación al personal	Promedio del personal evaluado
<b>Analizar la competencia interna de acuerdo a la formación y toma de decisión adecuada</b>	Identificar el mercado competitivo	Área de Marketing	Cada fin de mes	Registros oficiales documentados	Índices financieros de crecimiento de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato

**Fuente:** Elaboración propia

c) **Realización del servicio:** Para el proceso de la realización del servicio hay que fortalecer la comunicación con el usuario para poder generar confianza y ofrecer un servicio de calidad de acuerdo a la institución de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato. Es por ello que se debe implementar métodos eficaces que permita el logro de una comunicación adecuada con usuario. Principalmente hay que incrementar un 50% la comunicación con el usuario dentro del periodo de octubre-diciembre del 2022.

**Tabla 16.** Plan de acción realización del servicio

Objetivos	Tareas	Responsables	Fecha	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
<b>Capacitar al personal para una atención eficaz al usuario</b>	Realizar un manual de atención al usuario en los procesos de matriculación y revisión vehicular	Área de atención al cliente	Cada seis meses	Documentación del manual de atención al cliente	Números de capacitaciones realizadas
<b>Plan de comunicación del proceso de matriculación y revisión técnica vehicular</b>	Realizar publicidad por medio de redes sociales sobre el proceso de matriculación y revisión vehicular	Área de marketing y publicad	Cada dos meses	Redes sociales	Numero de redes sociales de publicación
<b>Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores</b>	Matriz de evaluación laboral, eficiencia, satisfacción laboral Quejas y reclamos	Área de atención al cliente	Cada fin de mes	Documentación física de las normativas de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)	Identificación del número de observaciones y problemas encontrados

**Fuente:** Elaboración propia

### 4.3.7. Plan de acción

**Tabla 17.** Propuesta plan de acción

Objetivos	Tareas	Responsables	Fecha		Presupuesto	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
Determinar procesos necesarios para el proceso de gestión de calidad	Identificar procesos del servicio	Área de atención al cliente	Octubre	Diciembre	300	Informe de cada proceso	Identificación del número de procesos analizados
Priorizar los procedimientos respecto a la atención al cliente	Realizar un formato adecuado para cada proceso	Área de atención al cliente	Octubre	Diciembre	50	Informe de procesos de documentación	Número de procesos analizados
Elaborar de manera adecuada la información de los registros de los usuarios	Elaborar una matriz con su codificación y respaldo	Área de Administración	Octubre	Diciembre	200	Documentación física de los registros	Identificación del número de matrices
Localización estratégica de los servicios de pago de matriculación y revisión vehicular.	Definir la estructura adecuada para los procesos de servicio de pago, e instalaciones, y ambiente físico	Área de atención al cliente	Cada cuatro meses		50	Gráficos funcionales de la estructuración de las áreas de la institución	Tiempo de proceso de servicio al usuario
Capacitar al personal para maximizar el rendimiento del colaborador	Evaluar al personal con base a la formación educativa, experiencia y habilidades	Área de talento humano	Cada tres meses		350	Documentación de la evaluación al personal	Promedio del personal evaluado



Analizar la competencia interna de acuerdo a la formación y toma de decisión adecuada	Identificar el mercado competitivo	Área de Marketing	Cada fin de mes	250	Registros oficiales documentados	Índices financieros de crecimiento de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato
Capacitar al personal para una atención eficaz al usuario	Realizar un manual de atención al usuario en los procesos de matriculación y revisión vehicular	Área de atención al cliente	Cada seis meses	350	Documentación del manual de atención al cliente	Números de capacitaciones realizadas
Plan de comunicación del proceso de matriculación y revisión técnica vehicular	Realizar publicidad por medio de redes sociales sobre el proceso de matriculación y revisión vehicular	Área de marketing y publicad	Cada dos meses	150	Redes sociales	Numero de redes sociales de publicación
Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores	Matriz de evaluación laboral, eficiencia, satisfacción laboral Quejas y reclamos	Área de atención al cliente	Cada fin de mes	150	Documentación física de las normativas de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)	Identificación del número observaciones y problemas encontrados

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.3.8. Indicadores**

##### *d) Análisis y medición*

Para determinar el análisis de la propuesta de mejora hacia la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato, bajo la percepción de los usuarios con el fin de obtener la satisfacción de los mismo y mejorar de manera eficaz los procesos del servicio de matriculación y revisión vehicular. Por consiguiente, se muestra los siguientes indicadores:

##### ***Efectividad de la capacitación del personal***

$$\text{Capacitación del personal} = \frac{\text{Horas de capacitación de servicio al cliente}}{\text{Total de hora de la capacitación planificada}}$$

##### ***Quejas y reclamos***

$$\text{Quejas y reclamos} = \frac{\text{Número de reclamos}}{\text{Revisión de servicio efectuado}}$$

##### ***Grado de satisfacción del encuestado***

$$\text{Satisfacción del encuestado} = \frac{\text{Satisfacciones favorables por ítems}}{\text{Total de ítems realizadas en la encuesta}}$$

##### ***Entrega de los resultados***

$$\text{Resultados obtenidos} = \frac{\text{Numero no oportunos de resultados entregados}}{\text{Total de informes realizadas y entregadas}}$$

##### ***Publicidad***

$$\text{Costo por lead} = \frac{\text{Costo total de la publicidad}}{\text{Número de clientes leads generados}}$$

##### ***Comunicación de notas de prensa***

$$\text{Retorno de la inversión} = \frac{\text{Ingresos totales} - \text{Costo de inversión}}{\text{Costo de la inversión}}$$

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- ❖ En base a las fichas de observación se determinó el tiempo de espera en atención al trámite de renovación y el trámite de traspaso. La respuesta del *trámite de renovación* identificó que la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato en la mañana se demora en promedio 1 hora y 50 minutos en comparación a la tarde de 1 hora con 16 minutos con una diferencia de tiempo ahorrado de 34 minutos. Por otro lado, el *trámite de traspaso* determinó un tiempo promedio de espera en la mañana de alrededor de 2 horas y 8 minutos, frente a la tarde, que estableció un registro de 1 hora con 50 minutos con una diferencia de 18 minutos. De esta forma, se evidenció que en la tarde existe una disminución de tiempo en los procesos, lo cual, este asociado a que en la mañana la mayoría de los propietarios de los vehículos requieren realizar sus trámites vehiculares para continuar con sus actividades diarias.
- ❖ La Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato tiene la finalidad de realizar un diagnóstico de los vehículos, donde implica las condiciones mecánicas del automóvil, analizando factores internos y externos de la atención a los usuarios. Por tal motivo que el personal de la institución da criterios de reprobación o aprobación respecto al estado del auto, donde se verifica, las luces, neumáticos, fugas en el sistema de combustible y aceite, parabrisas, cinturones de seguridad y elementos de bioseguridad. Por otra parte, la revisión técnica vehicular está dirigido a todas las personas jurídicas, privadas, públicas o naturales el cual deben de cumplir con requisitos indispensables para el proceso de matriculación como pagos de multa, renovación de la matrícula, pago de rodaje, entre otros., ya que son documentos que permiten el proceso de la matriculación del vehículo.
- ❖ Como resultado obtenido por la encuesta, mediante el análisis descriptivo, demostró que, los usuarios califican a la unidad de matriculación y revisión técnica

vehicular GAD Ambato dentro de una escala de “buena”, conforme a la aplicación del modelo Servqual que permite evaluar las percepciones de los clientes de acuerdo al servicio prestado. Las dimensiones del modelo de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, demostraron que existe falencias en la publicidad el cual debe ser clara y sencilla, el servicio prestado debe ser a tiempo, falta del personal en receptividad y disposición de cambios y proporción de inquietudes y alternativas de solución al usuario.

- ❖ Por consiguiente, por medio del análisis factorial exploratorio y rho de spearman dio como resultado dos principales dimensiones tangibles y confiabilidad percibidas por el usuario, en cambio las tres dimensiones como capacidad de respuesta, seguridad y empatía se deduce como implicación de mejoras para la institución. Con relación a las dimensiones, concluyo que existió correlación moderada, donde influye las actividades que realiza la unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato hacia los usuarios.
- ❖ Mediante el desarrollo del plan de mejora continua basado en la optimización de la calidad del servicio al usuario en la UMRTV, se tomó en consideración los resultados obtenidos de las encuestas, pues se estructuró en función al modelo SERVQUAL, el cual estableció cinco dimensiones que permite conocer la percepción del usuario respecto a la atención y calidad del servicio en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular GAD Ambato. Dicho plan enunció el siguiente procedimiento: a) Instituyó un Sistema de Gestión de Calidad, b) Gestión de los Recursos, c) Realización del Servicio según el proceso, y d) Análisis y Medición.

## 5.2. Recomendaciones

- ❖ La investigación recomienda en función a las fichas de observación, que determinaron tiempos de espera que debe realizarse un análisis a profundidad de un estudio de tiempos y movimientos para conocer a precisión cuales son los tiempos de demora en los procesos, puesto que, al levantar los datos se identificó que existen contingentes entre actividades que expusieron un tiempo de retraso con relación al cumplimiento del proceso, como es rotación del personal con la finalidad de capacitar a todos con la finalidad de que existan reemplazos. Es por tal razón, que debe estipularse el procedimiento para obtener eficiencia y productividad entre los colaboradores.
- ❖ La unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato debe tomar en cuenta las quejas, reclamos, inquietudes, entre otros, para que exista mejoras en las inquietudes por parte de los usuarios, por tal razón que se recomienda que exista un área gratuita de atención de consultas, inconformidad, quejas, sugerencias para solucionar los problemas detectados por parte de los usuarios y realice estrategias que permitan crear valor a la calidad del servicio.
- ❖ Para poder satisfacer las expectativas del usuario dentro de la unidad de matriculación y revisión vehicular GAD Ambato se recomienda implementar estrategias respecto a la calidad del servicio con finalidad de crear valor y vínculo directo con la ciudadanía.
- ❖ La unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato, debe prestar atención a todos los procesos que implican dentro del servicio y atención al cliente, debido a que factores negativos pueden afectar a la organización. Por tal motivo, se recomienda, la contribución en las distintas áreas como, atención al cliente, talento humano, marketing, entre otros. Que permitan el apoyo entre el personal laboral, así como también ejercer de manera eficaz desarrollo profesional. Por otra parte, es importante realizar políticas que permitan incentivar al personal, realizar capacitaciones que brinde un servicio de calidad y consiga un mejor valor percibido por parte del usuario.

- ❖ La investigación se llevó a cabo a la organización de unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato, el cual se recomienda que se realicen estudios longitudinales que permita levantar información de periodos de tiempo, con la finalidad de análisis las variaciones conforme al presente estudio, así como también determinar los factores o falencias que afectan la calidad de servicio y atención al usuario.

## **BLIOGRAFÍA**

- Abandes, & Fuentes. (2015). Estadística descriptiva. *Atencion Primaria*, 6(4), 249-253.  
doi:10.2307/j.ctvvngkg.5
- Alshamsi, A., Alshurideh, M., Barween, K., & Salloum, S. (2021). The influence of service quality on customer retention: A sistematic review in the higher education. *Advances in intelligent systems and computing*, 404-4016.  
doi:doi.org/10.1007/978-3-030-58669-0\_37
- Anchundia, M., Carrillo, D., Bravo, J., & Yanque, E. (2022). Analisis de la descentralizacion de la competencia de transito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autonomo descentralizado de Santo Domingo. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 759-781.  
doi:10.37811/cl\_rcm.v6i3.2257
- Antonio, G. (2020). Qualidade percebida em serviços nas IES brasileiras de 2010 a 2020 : uma revisão integra va Perceived quality in services in brazilian higher educa on ins tu ons from 2010 to 2020 : an integra ve review Calidad percibida en los servicios de las ins tucion.
- Campaña, J., Romero, P., Labajos, M., & Moreno, N. (2018). Evaluacion de la calidad de servicio en Atencion Temprana: Revision Sistematica. *Anales de Pediatria*, 90(5), 301-309. doi:10.1016/j.anpedi.2018.04.014
- Castillo, D., Coral, C., & Salazar, Y. (2020). Modelizacion Econometrica de los Accidentes de Transito en el Ecuador. *Revista Politecnica*, 46(2), 21-28.  
doi:10.33333/rp.vol46n2.02
- 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. *Scielo*, 30(2).  
doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073

- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Espacios*, 41, 27.
- Chen, M., Lin, C., & Hung, L. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical logistics: An Analysis Based on Model and Importance-Satisfaction Model. *Environmental Research and Public Health*(16), 1-23. doi:doi:10.3390/ijerph16214091
- Das, S., Geedipally, S., Dixon, K., Sun, X., & Ma, C. (2019). Measuring the Effectiveness of Vehicle Inspection Regulations in Different States of the U.S. *Transportation Research Record*, 1-12. doi:10.1177/0361198119841563
- De la Peña, E., Milares, E., Diaz, L., Taddia, A., & Bustamante, C. (2016). *Seguridad Vial en Almerica Latina y el Caribe*. Washington: Asociacion Española de la Carretera.
- Gadmatic. (2022). *Sistem de matriculacion y revision vehicular*. Obtenido de <https://gadmatic.ambito.gob.ec/gadmatic/>
- Gancino, S., Chasillacta, E., & Viteri, D. (2020). Evaluacion de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI: caso unidad de matriculacion vehicular en Ambato-Ecuador. *Digital Publisher*, 95-104. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.263 95
- Guerrero, A., & Mendoza, E. (2019). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular de la empresa EMOCIN-EP, GAD Municipal de Milagro. *Digital Publisher*(5), 103-114. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5.104 103
- Hasan, M., Naved, M., & Farooqi, R. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Low Cost Airlines: A Critical Review of Extant Literature. *Pacific Business Review International*, 11(9), 77-92.
- Herrera, S., Fernandez, B., & Barros, C. (2018). Coping strategies in relation to the stressful events when aging. *Ansiedad y Estrés*, 24(1), 47-52. doi:10.1016/j.anyes.2017.10.008



- Keyvanfar, A., Shafaghat, A., Zakari, N., & Salim, M. (2018). Drivin Behaviour and Sustainable Mobility Policies and Appraches Revisited. *Sustainability*, *10*, 2-27. doi:doi:10.3390/su10041152
- Martinez, A., Erazo, J., Narvaez, C., & Erazo, C. (2020). Modelo de Gestion para un Centro de revision tecnica vehicular. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educacion, Ciencia y Tecnologia*, *7*(12), 807-837. doi:10.35381/cm.v7i12.450
- Mazon, M., Moreno, M., & Mena, J. (2020). Revisison sistematica de la literatura de la callidad del servicio, servqual y servuccion aplicados en el turismo. *Observatorio de la economia latinoamericana*.
- Mikkelsen, L., Phillips, D., AbouZahr, C., Setel, P., Savigny, D., Lozano, R., & Lopez, A. (2015). A global assessment of civil registration and vital statistics systems: monitoring data quality and progress. *The Lancet*, 1395-1406. doi:10.1016/S0140-6736(15)60171-4
- Morales, L., & Garcia, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema publico de salud de Bogota. *Revista de salud publica*, *21*(1), 128-134. doi:10.15446/rsap.v21n1.83138
- OECD, & FIA. (2017). *Benchmarking de la seguridad vial en America Latina*. OISEVI.
- Ospina, S., & Gil, I. (2011). Indices nacionales de satisfaccion dfel consumidor. Una propuesta de revision de la literatura. *Cuad Admon*, *24*(43), 35-57.
- Padilla, A., & Marroquin, S. (2021). Enfoques de investigacion en odontologia: cuantitativa, y mixta. *Revista estomatologica herediana*, *31*(4), 338-340. doi:10.20453/reh.v31i4.4104
- Planzer, R. (2005). *La seguridad vial en la region de America Latina y el Caribe. Situacion actual y desafios*. Santiago de Chile: CEPAL-SERIE.

- Puri, G., & Singh, K. (2018). The Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Tourism Industry: A Review of Servqual Model. *International Journal of Research and Analytical Revoew*, 5(4), 745-751.
- Ramirez, E., Rivera, P., Azpeitia, E., Amezcua, M., & Barajas, J. (2018). Análisis Del Diagnóstico E Intervención Organizacional En Mipymo`S Del Sur De Jalisco: Una Revisión Desde El Desarrollo Organizacional. *Revista Global de Negocios*, 6(4), 1-19.
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1-16.
- Serrano, M., & Lopez, C. (2007). Modelos de gestion de la calidad de servicio: revision y propuesta de integracion con la estrategia empresarial. *Management*, 1-9.
- Sharma, S., & Srivastava, S. (2018). Relationship between service quality and customer satisfacion in hotel industry. *Tourism Research Journal*, 2(1), 42-49. doi:10.30647/trj.v2i1.20
- Timilsina, G., & Dulal, H. (2009). Regulatory instruments to control environmetal externalities from tha transport sector. *European Transport*(41), 80-112.
- Torres, M., & Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluacion de calidad del servicio: caracterizacion y analisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Tundidor, L., Rivera, D., & Medina, A. (2018). Organización de los sistemas informativos para potenciar el control de gestión empresarial. *Scielo*, 12(1).
- Vicnete, M., Rodriguez, P., & Almaguer. (2022). Impulsores de la intención de recompra en línea : una revisión de literatura Drivers of the online repurchase intention : a literature review Introducción Al analizar el tema del comercio electrónico es imposible no mencionar el embudo la compra en línea .

- Xu, C., Liao, X., Tan, J., Ye, H., & Lu, H. (2020). Recent Reseach Progress of Unmanned Aerial Vehicle Regulation Policies and Technologies in Urban Low Altitude. *IEEE Access*, 8, 74175-74194. doi:10.1109/ACCESS.2020.2987622
- Yas, H., Jusoh, A., Abbas, A., Abbas, M., & Nor, K. (2020). A review and bibliometric analisys of service quality and customer satisfaction by using scopus database. *International Journal of Management*, 11(8), 495-470. doi:10.34218/IJM.11.8.2020.044
- Zapata, N., Alarcon, H., Venturo, C., Alarcon, M., Fuentes, J., & Lopez, T. (2019). Teaching Technostress and perception of the quality of service in a private university in Lima. *Propositos y Representaciones*, 7(3), 231-274. doi:10.20511/pyr2019.v7n3.388
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dialnet*, 6(3), 264-281.

## ANEXOS

### ANEXO 1 FICHA DE OBSERVACIÓN

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 1</b>	
	<b>Comienzo: 8:00 AM</b>	
	<b>Final: 9:39am</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h 39min</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 26/09/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	4min
Revisión del vehículo	4	20min
Revisión de documentos en información	3	20min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	4	15min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	2	40min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 2</b>	
	<b>Comienzo:</b> 8:00am	
	<b>Final:</b> 10:20am	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido:</b> 2h 20min	
	<b>Operario:</b> Ing. Deysi Calero	
	<b>Observado por:</b> Ing. Juan Villacis	
	<b>Aprobado por:</b> Ing. Daysi Soria	
	<b>Fecha:</b> 26/09/2022	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	5min
Revisión del vehículo	3	30min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	3	10min
Revisión de documentos en información	2	25min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	20min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	2	50min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 3</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:29pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 29min</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 26/09/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	4min
Revisión del vehículo	4	25min
Revisión de documentos en información	3	15min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	4	10min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	35min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 4</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:45pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 45min</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 27/09/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	2	4min
Revisión del vehículo	2	25min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	18min
Revisión de documentos en información	3	15min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	3	15min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	2	28min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 5</b>	
	<b>Comienzo:</b> 8:00am	
	<b>Final:</b> 10:07am	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido:</b> 2h. 7min.	
	<b>Operario:</b> Ing. Deysi Calero	
	<b>Observado por:</b> Ing. Juan Villacis	
	<b>Aprobado por:</b> Ing. Daysi Soria	
	<b>Fecha:</b> 30/09/2022	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	2	5min
Revisión del vehículo	2	28min
Revisión de documentos en información	3	26min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	3	18min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	50min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 6</b>	
	<b>Comienzo:</b> 8:00am	
	<b>Final:</b> 11:11am	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido:</b> 3h. 11min	
	<b>Operario:</b> Ing. Deysi Calero	
	<b>Observado por:</b> Ing. Juan Villacis	
	<b>Aprobado por:</b> Ing. Daysi Soria	
<b>Fecha:</b> 30/09/2022		
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	2	6min
Revisión del vehículo	2	40min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	20min
Revisión de documentos en información	3	35min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	30min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	60min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 7</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:16pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 16min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
<b>Fecha: 30/09/2022</b>		
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4	5min
Revisión del vehículo	4	23min
Revisión de documentos en información	4	12min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	5	14min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	22min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 8</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:45pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 45min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 30/09/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	4min
Revisión del vehículo	3	28min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	20min
Revisión de documentos en información	3	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	15min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	28min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 9</b>	
	<b>Comienzo: 8:00am</b>	
	<b>Final: 8:53am</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 53min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 03/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4	3min
Revisión del vehículo	4	15min
Revisión de documentos en información	3	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	5	10min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	4	15min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 10</b>	
	<b>Comienzo: 8:00am</b>	
	<b>Final: 9:11am</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 11min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 03/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4	3min
Revisión del vehículo	4	22min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	8min
Revisión de documentos en información	3	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	5	8min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	4	20min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 11</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 15:45pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido:</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
<b>Fecha: 03/10/2022</b>		
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call. Center.	4	3min
Revisión del vehículo	3	12min
Revisión de documentos en información	3	6min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	4	10min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	4	14min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 12</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 15:58pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 58min</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 03/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	5	3min
Revisión del vehículo	4	10min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	8min
Revisión de documentos en información	3	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	12min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	15min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 13</b>	
	<b>Comienzo: 8:00am</b>	
	<b>Final: 9:20am</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 20min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 07/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	3min
Revisión del vehículo	4	22min
Revisión de documentos en información	4	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	4	18min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	4	27min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 14</b>	
	<b>Comienzo: 8:00am</b>	
	<b>Final: 9:38am</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 38min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 07/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4	4min
Revisión del vehículo	3	24min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	3	8min
Revisión de documentos en información	3	12min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	20min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	4	30min
<b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b>		
<b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Renovación</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 15</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:08pm</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 8min</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 07/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	3	3min
Revisión del vehículo	4	20min
Revisión de documentos en información	3	7min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de rodaje o calendarización	4	16min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	22min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUCCIONES:**

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.

<b>Estudio de tiempos de espera para un trámite de Traspaso (Cambio de propietario)</b>		
<b>Instalación:</b>	<b>Ficha No. 16</b>	
	<b>Comienzo: 15:00pm</b>	
	<b>Final: 16:30</b>	
<b>Departamento:</b>	<b>Tiempo transcurrido: 1h. 30min.</b>	
	<b>Operario: Ing. Deysi Calero</b>	
	<b>Observado por: Ing. Juan Villacis</b>	
	<b>Aprobado por: Ing. Daysi Soria</b>	
	<b>Fecha: 07/10/2022</b>	
<b>Descripción del proceso</b>	<b>V</b>	<b>TB</b>
Generación del turno en la página del Gadmatic o mediante el Call Center.	4	4min
Revisión del vehículo	3	20min
Revisión del contrato notariado de compraventa del vehículo	4	18min
Revisión de documentos en información	3	10min
Emisión de títulos y cancelación de pagos de especie y traspaso	4	14min
Digitación y entrega del stickers de revisión anual y la nueva matricula	3	24min
<p><b>Escala de valoración 1= Muy malo / 2= Malo / 3= Regular / 4= Bueno / 5= Muy bueno</b></p> <p><b>V= Valoración / T.B.= Tiempo básico</b></p>		

## ANEXO 2 ENCUESTA



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

#### CENTRO DE POSGRADOS

### PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Estimado encuestado reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que destina a responder esta encuesta que como objetivo es determinar la calidad del servicio y atención del usuario de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato. Los resultados obtenidos tendrán fines académicos para conocimiento de problemáticas que puedan ser mejoradas para beneficio organizacional.

#### INSTRUCCIONES:

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.
- El tiempo de duración es de 10 minutos

**1. Indique el nivel de importancia al factor de Tangibles (1= Nunca, 5= Siempre).**

Tangibles		1	2	3	4	5
1	Los equipos de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, tiene apariencia moderna, atractiva y funcional					
2	Las instalaciones de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato visualmente son modernas, limpias y aptas para un buen servicio					
3	La apariencia de los empleados de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es atractiva y agradable					
4	El material publicitario de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es clara, completa y sencilla					

**2. Indique el nivel de importancia al factor de Confiabilidad (1= Nunca, 5= Siempre)**

Confiabilidad		1	2	3	4	5
5	Considera que el servicio de Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es la adecuada					
6	El servicio recibido por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión					

	Técnica Vehicular del GAD Ambato, lo realiza a tiempo					
7	Recibo asesoramiento adecuado por parte de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato					

**3. Indique el nivel de importancia al factor de Capacidad de Respuesta (1= Nunca, 5= Siempre)**

Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
8	Considera que el trato de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es cortés, ágil y personalizada					
9	El personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato tiene receptividad y disposición de cambios					
10	El personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, atienden con oportunidad y empatía					
11	La capacidad del sistema de información de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, resuelven a tiempo los requerimientos de la información					

**4. Indique el nivel de importancia al factor de Seguridad (1= Nunca, 5= Siempre)**

Seguridad		1	2	3	4	5
12	En la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, existe información disponible y acceso para los usuarios					
13	La atención del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, se evidencia el trabajo en equipo					
14	Los funcionarios de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato demuestran conocimiento en el cargo					
15	Los funcionarios de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato demuestran organización y orden en sus tareas					

**5. Indique el nivel de importancia al factor de Empatía (1= Nunca, 5= Siempre)**

<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, brindan una atención individualizada					
17	La Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, proporciona alternativas a las inquietudes planteadas por los usuarios					
18	El personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato, son claros con las explicaciones del procedimiento de revisión y matriculación del vehículo					
19	El trato del personal de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es amable y cortés					

**Perfil Sociodemográfico**

**Sexo**

Femenino

Masculino

**Edad**

Menos de 25

26 – 30

31 – 35

36 – 40

Más de 41

**Nivel Educativo:**

Primaria

Bachiller

Tecnólogo

Pregrado

Posgrado


**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO 3 VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

### Evaluación del instrumento

TEMA:	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	x	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		x


CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.	X			
<b>Observaciones:</b> Corregir en base a las observaciones realizadas.				

<b>Validado por:</b>	Ing. César Guerrero V., Mg.
<b>Profesión:</b>	Ingeniero de Empresas
<b>Lugar de Trabajo:</b>	UTA
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 2/9/2022
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:ca.guerrero@uta.edu.ec">ca.guerrero@uta.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular:</b>	0984589625
<b>Firma:</b>	 <small>Firmado digitalmente por:</small> <b>CESAR ANDRES GUERRERO VELASTEGUI</b>

### Evaluación del instrumento

TEMA:	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	x	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		x

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.	X			
<b>Observaciones:</b> Corregir en base a las observaciones realizadas.				

<b>Validado por:</b>	Gabriel Saltos Cruz
<b>Profesión:</b>	Economista, Administrador de empresas y Contador CPA
<b>Lugar de Trabajo:</b>	UTA
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente DIDE
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 5/9/2022
<b>E-mail:</b>	kg.saltos@uta.edu.ec
<b>Teléfono o celular:</b>	0998941260
<b>Firma:</b>	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> <b>JUAN GABRIEL</b> <b>SALTOS CRUZ</b>



Evaluación del instrumento

TEMA:	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	x	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		x

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/			
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	//			
Validez de contenido del cuestionario.	//			

**Observaciones:** Corregir en base a las observaciones realizadas.

Validado por:	Ing. Mg. Daisy Soiza Mejía
Profesión:	Ing. en Sistemas
Lugar de Trabajo:	Unidad de Matriculación GADMA
Cargo que desempeña:	Jefa
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 01/09/2022
E-mail:	daisy_sozia12@hotmail.com
Teléfono o celular:	0999574689
Firma:	



**ANEXO 4 REGISTRO FOTOGRÁFICO**

*Fotografía 1* Elaboración y construcción de las fichas de observación



**Fotografía 2** Elaboración y construcción de las fichas de observación



**Fotografía 3** Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación



**Fotografía 4** Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación



**Fotografía 5** Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación



**Fotografía 6** Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación



**Fotografía 7** Aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad de Matriculación



## ANEXO 5 CARTA DE VALIDACIÓN



Ambato, 27 de octubre de 2022

Ingeniera  
Deysi Calero Mayorga  
**SERVIDORA PÚBLICA DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN**  
Presente. –

**ASUNTO: CARTA DE VALIDACIÓN**

De nuestra consideración:

En referencia a oficio SN, de fecha 26 de Octubre del 2022, en el que solicita UNA CARTA DE VALIDACIÓN, nos permitimos informar que se recibe el trabajo desarrollado de la tesis del Trabajo de Titulación de la Maestría de Dirección de Empresas con el tema: *“Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato”*, mismo que podrá ser utilizado en un futuro en esta Unidad.

Particular que comunicamos para fines pertinentes.

**Atentamente,**

**Ing. Mg. Daysi Soria Mejía**

**Jefe de la Unidad de Matriculación  
Vehicular (E)**



**Ing. Verónica Vivanco Saltos**

**Directora de Tránsito, Transporte, Terrestre  
y Seguridad Vial**