



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

TEMA:

**Análisis de la satisfacción y la calidad de servicio en
organizaciones públicas al momento de realizar un trámite
“Caso pesos y dimensiones del guayas del Ministerio de
Transporte y Obras Públicas”**

AUTOR:

Flores Lass, Marcos Adrian

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del grado de Ingeniería en Marketing.**

REVISOR (A)

Econ. Carrasco Corral Priscilla Yesenia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

3 de Agosto del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Flores Lass Marcos Adrian**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Marketing**.

REVISOR (A)

f. _____
Carrasco Corral, Priscilla Yesenia. Econ.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Torres Fuentes, Patricia Dolores. Lcda.

Guayaquil, a los 3 días del mes Agosto del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Flores Lass, Marcos Adrian**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Análisis de la Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas al momento de realizar un trámite “Caso Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”** previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Marketing**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de Agosto del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Flores Lass, Marcos Adrian



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Flores Lass, Marcos Adrian**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, Análisis de la Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas al momento de realizar un trámite “Caso Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de Agosto del año 2017

EL AUTOR:

f. _____
Flores Lass, Marcos Adrian



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Econ. Priscilla Yesenia Carrasco Corral Mgs.

REVISOR(A)

f. _____

Lcda. Patricia Dolores Torres Fuentes Mgs.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ing. Christian Ronny Mendoza Villavicencio MBA.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las cosas. A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por la formación académica que he recibido y a todas aquellas personas que me aportaron con sus acciones a crecer como persona en lo intelectual y espiritual, unidos a la inspiración que nos brinda el espíritu de Dios nos han llevado a la senda correcta al éxito.

DEDICATORIA

Firmemente convencido de que detrás de cada hombre útil se escucha el eco inextinguible de la voz de sus padres y maestros, deseo impregnar en esta página con caracteres indelebles sus nombres y destacar la abnegada, eficaz y decisiva labor realizada por quienes tan nobles y desinteresadamente han guiado mi vida por rutas de bien y la verdad.

Por ellos y con afectuosidad dedico este trabajo muy especialmente a mis padres y mis abuelitos.

Marcos Adrian Flores Lass

ÍNDICE GENERAL

Aspectos Generales del Estudio	14
Introducción	14
Problemática	16
Justificación	17
Objetivos del estudio.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Alcance del Estudio	19
Hipótesis o preguntas de investigación.....	20
Capítulo 1. Marco Conceptual	21
1.1 Marco Referencial.....	21
1.1.1 Ministerio de Transporte y Obras Públicas	21
1.1.2 Pesos y Dimensiones del Guayas del MTOP	21
1.1.2.1 Certificado de Operación Regular MTOP	21
1.1.2.2 SITOP (Sistema Integrado de Transporte y Obras Públicas)	22
1.1.2.3 Etapas para obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP	23
1.1.3 Normativa Registro Oficial N° 717 (MTOP).....	23
1.1.3.1 Reglamento Aplicativo de la Ley de Caminos.....	23
1.1.4 Ley Orgánica del Servicio Público	28
1.1.4.1 Principios, ámbito y disposiciones fundamentales	28
1.1.5 Transporte Terrestre MTOP.....	28
1.2 Marco Teórico.....	32
1.2.1 Calidad en el servicio.....	32
1.2.2 Satisfacción del cliente	34
Capítulo 2. Metodología de la investigación	37
2.1 Diseño Investigativo.....	37
2.1.1 Tipo de Investigación (Exploratoria y Descriptiva)	37
2.1.2 Fuentes de información (Secundaria y Primaria)	38
2.1.3 Tipos de datos (Cuantitativos y Cualitativos)	38
2.1.4 Herramientas investigativas	39
2.1.4.1 Herramientas Cuantitativas.....	39
2.1.4.2 Herramientas Cualitativas	39
2.2 Target de Aplicación	39
2.2.1 Definición de la población	39
2.2.1.1 Definición de la muestra para investigación cuantitativa y tipo de muestreo.....	41
2.2.1.2 Perfil de aplicación para investigación cualitativa.	42
2.2.1.3 Guía de preguntas	42
Capítulo 3. Resultados de la Investigación	46
3.1. Resultados Cuantitativos	46
3.1.1. Análisis Estadístico	46
3.2 Resultados Cualitativos	62
3.2.1 Resultados de Entrevista a Profundidad.....	62
Capítulo 4. Conclusiones y Futuras líneas de Investigación.....	66
4.1 Conclusiones del Estudio.....	66
4.2 Recomendaciones	69

Referencias Bibliográficas	72
Anexos.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas- Perteneientes y no Perteneientes Año 2012.....	29
Tabla 2: Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas – Perteneientes y no Perteneientes Año 2014.....	29
Tabla 3: Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas – Perteneientes y no Perteneientes Año 2016.....	30
Tabla 4: Objetivos de la Investigación de mercado.....	37
Tabla 5: Total de vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas y a nivel Nacional	40
Tabla 6: Porcentajes de vehículos Perteneientes y No Perteneientes registrados en la provincia del Guayas año 2012, 2014 y 2016.	41
Tabla 7: Provincias con mayores trámites realizados.....	46
Tabla 8: Atención al usuario.....	47
Tabla 9: Agilidad en procesos.....	48
Tabla 10: Asesoría recibida.....	49
Tabla 11: Tiempo de entrega del certificado.....	50
Tabla 12: Sugerencias o mejoras.....	51
Tabla 13: Tolerancias en multas.....	52
Tabla 14: Pagos rápidos en el MTOP.....	53
Tabla 15: Pagos rápidos en el MTOP.....	54
Tabla 16: Pagos ya realizados por usuario.....	55
Tabla 17: Renovación por internet.....	56
Tabla 18: Razones para no realizar trámite en su provincia.....	57
Tabla 19: Razón por mala infraestructura.....	58
Tabla 20: Razón por personal no capacitado.....	59
Tabla 21: Razón por demora en entrega de certificado.....	60
Tabla 22: Razón por procesos engorrosos.....	61
Tabla 23: Razón por comodidad de usuario.....	62
Tabla 24: Porcentaje de vehículos Perteneientes y No Perteneientes registrados en la provincia del Guayas.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas para la obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP.....	23
Figura 2: Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones del MTOP.....	25
Figura 3: Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones del MTOP.....	26
Figura 4: Porcentaje de vehículos motorizados de carga pesada vigentes en la provincia del Guayas año 2016.....	31
Figura 5: Provincias con mayor porcentaje de registro de vehículos motorizados vigentes año 2016.....	32
Figura 6: Provincias con mayores trámites realizados.....	47
Figura 7: Atención al usuario.....	48
Figura 8: Agilidad en procesos.....	49
Figura 9: Asesoría recibida.....	50
Figura 10: Tiempo de entrega del certificado.....	51
Figura 11: Sugerencias o mejoras.....	52
Figura 12: Tolerancias en multas.....	53
Figura 13: Pagos rápidos en el MTOP.....	54
Figura 14: Menos requisitos.....	55
Figura 15: Pagos ya realizados por usuario.....	56
Figura 16: Renovación por internet.....	57
Figura 17: Razón para no realizar trámite en su provincia.....	58
Figura 18: Razón por mala infraestructura.....	59
Figura 19: Razón por personal no capacitado.....	59
Figura 20: Razón por demora en entrega de certificado.....	60
Figura 21: Razón por procesos engorrosos.....	61
Figura 22: Razón por comodidad de usuario.....	62

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar qué factores motivan a transportistas que pertenecen a otras provincias a realizar el trámite del Certificado de Operación Regular en la provincia del Guayas. Para el estudio se ejecutó el análisis de dos herramientas de investigación, tanto cualitativa como cuantitativa. En lo que respecta a la información cualitativa se realizó una entrevista a profundidad al Arquitecto Daniel Salas Aragundi Director Distrital del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. En lo que respecta a la información cuantitativa se realizaron 390 encuestas a usuarios transportistas que no pertenecen a la provincia del Guayas y que hayan realizado el trámite por renovación, con la característica de haberlo realizado antes en otra provincia que no sea el Guayas, dando como resultado que casi el 90% se sienten satisfechos con el servicio brindado por el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas, y que los factores por los cuales prefieren la adquisición del Certificado de Operación Regular en Guayaquil frente a las demás provincias, es por el tiempo de espera para la adquisición del mismo (Certificado de Operación Regular), además del personal capacitado y con experiencia que despeja dudas y soluciona inconvenientes al momento de otorgar el Certificado de Operación Regular.

Palabras claves: satisfacción de los usuarios, Pesos y Dimensiones, calidad de servicio, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, MTOP, Certificado de Operación Regular.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of users of Weights and Dimensions of the Ministry of Transport and Public Works of the province of Guayas and also determine what factors motivate carriers from other cities to take the permit in the province of Guayas. For the study we performed the analysis of two research tools, both qualitative and quantitative. Regarding the qualitative information, an in-depth interview was conducted with a collaborator of the Ministry of Transport and Public Works. In terms of quantitative information, 384 surveys were conducted, which were addressed to transporter users who completed the survey. Process of the MTOP Regular Operation Certificate in the Department of Weights and Dimensions of Guayas for renovation, having previously carried out its process in a province other than Guayas, resulting in more than being satisfied with the service provided by The Department of Weights and Dimensions of Guayas, and that the factors by which they prefer the acquisition of the Certificate of Regular Operation in the province of Guayas in front of the other provinces, is by the time of waiting for the acquisition of the same one (Certificate of Operation Regular), in addition to the trained and experienced staff who dispels doubts and solves inconve The Certificate of Regular Operation.

Keywords: satisfaction, Weights and Dimensions, quality of service, Ministry of Transport and Public Works, MTOP, Certificate of Regular Operation.

INTRODUCCIÓN

Aspectos Generales del Estudio

De acuerdo a versiones establecidas por el Ex-presidente Rafael Correa, donde estipula que: el 100% de los ciudadanos de Nuestro País es decir (alrededor de 7,4 millones de habitantes), solo el 9% corresponde al sector público. El 91% restante se emplea en el sector privado. Es decir, de cada diez personas que reciben un salario, una lo hace del estado.

Cabe mencionar que de acuerdo a lo manifestado en cifras establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), este país es el segundo con menor porcentaje de empleados estatales (9,2%). Con las estadísticas, el presidente Rafael Correa desmintió desde Santo Domingo de los Tsáchilas (lugar del enlace sabatino), las publicaciones de un “Estado obeso”. “Esto no lo dicen las autoridades nacionales sino estudios internacionales”. (2011).

Además, también manifestó que los cambios en la política social han motivado el incremento de los servidores públicos, el 97% de los nuevos empleados pertenece a 5 sectores considerados clave: educación, salud, seguridad y policía, judicial y bienestar social. Solo 2.391 están vinculados a otros grupos. (2015).

Según (Correa R. , Solo el 9% de empleados es del sector público, 2015) , “Ecuador no gasta mucho, invierte mucho, que es diferente. Y la inversión es muy buena”. La buena atención al usuario es clave para todas las organizaciones públicas o privadas deben de tomar en cuenta ya que una mala atención es recordada y difundida hacia familiares, amigos o conocidos, creando una mala experiencia y un desprestigio en la percepción de las personas.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Ecuador o MTOP es un Ministerio del Estado ecuatoriano, el cual es el rector del Sistema Nacional del Transporte. Fue creado por decreto Ejecutivo número ocho, Registro Oficial 18 el ocho de Febrero del año 2007. El MTOP es el encargado de la construcción y mantenimiento de la Red Vial Nacional del Ecuador. Ministerio de Transporte y Obras Públicas, (2008) indico que hoy en día la ciudadanía busca mayor calidad en los servicios públicos, esto quiere decir mejor infraestructura, calidad en los procesos, mejores tiempos de espera, amabilidad y paciencia del funcionario e información suficiente para que el usuario haya tenido una experiencia satisfactoria.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas es el encargado de la emisión y coordinación de las diferentes políticas hábiles que faciliten un mejor transporte y correctas obras públicas impulsando un mejor crecimiento estructurado de las muchas maneras de traslado, modernizando la conectividad tanto interna como externa tomando buenas decisiones con base en estrategias sustentadas, respeto social, al medio ambiente y a la independencia de la nación, un ente gubernamental a fin de que exista un mejor desarrollo del traslado o transporte siendo acorde y sostenible, cuidando y progresando las condiciones de vida y bienestar de las personas.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas a través de la Dirección Nacional de Transporte es la autoridad rectora competente sobre los camiones de carga pesada que transitan por las vías del Ecuador, además deben presentar los documentos que el Ministerio crea necesario. El departamento de Pesos y Dimensiones se encarga de la emisión del Certificado de Operación Regular para los automotores de carga pesada que circulan por la red vial del país, el mismo que detalla todas sus especificaciones, dimensiones y capacidad del vehículo.

Las ciudades donde pueden obtener el Certificado de Operación Regular son Quito, Guayaquil, Tulcán, Portoviejo, Machala, Esmeraldas, Cuenca, Ambato, Guaranda, Azogues, Riobamba, Latacunga, Macas, Pastaza, Sucumbíos, Zamora, Santo Domingo, Coca, Ibarra, Babahoyo, Loja, Ibarra.

Problemática

Para el MTOP es importante la calidad en el servicio a la ciudadanía, esta calidad está vinculada con la buena atención, la amabilidad, los conocimientos aprendidos, la experiencia y la retroalimentación. La satisfacción del usuario puede valorarse de diferentes formas, en una buena infraestructura que brinde a la ciudadanía comodidad, calidad en cada uno de los procesos con el fin de que sea estos eficientes, con una buena actitud y paciencia hacia los usuarios brindando toda la información necesaria.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas posee diversos canales de comunicación con la ciudadanía, a través de medios informáticos como los correos electrónicos hacia la institución o autoridad, así como llamadas telefónicas a los diferentes departamentos, redes sociales como Facebook y Twitter, los cuales son manejados y analizados por funcionarios muy bien preparados y designados para cumplir con dicha tarea.

El MTOP además de escuchar a la ciudadanía a través de los diferentes medios que se nombró anteriormente, también realiza encuestas a través del Departamento de Recursos Humanos en total coordinación con el departamento de Comunicación de la Dirección Distrital del Guayas, lo cual es calificado la atención brindada en las diferentes áreas. Las Sugerencias o quejas, son tratadas con absoluta responsabilidad de tal manera que se logra identificar algún mal proceso y de esta forma mejorarlo comunicándolo a la respectiva área de trabajo o departamento administrativo.

En cuanto al Departamento de Pesos y Dimensiones de la Dirección Distrital del Guayas del MTOP es el encargado de la emisión del Certificado de Operación Regular a camiones de carga pesada que transitan por la red vial del país. Los transportistas de otras provincias pueden acercarse con total libertad a realizar su trámite del Certificado de Operación Regular del MTOP en cualquier Dirección Distrital del país.

En el año 2014, de acuerdo al Reporte establecido por el Transporte el MTOP registró un total de 14.139 vehículos motorizados de carga pesada con un Certificado de Operación Regular vigente, los cuales 8.347 son vehículos que pertenecen a la provincia del Guayas y 5.792 de otras provincias que acudieron a realizar su trámite en la ciudad de Guayaquil. Pero en el año 2016 registró un total de 24.476 vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente, teniendo un total de 11.662 que pertenecen a la provincia del Guayas y 12.814 de otras provincias.

Por lo antes mencionado, se ha podido detectar que de acuerdo a las cifras establecidas, el incremento de trámites realizados a vehículos que no pertenecen a la provincia del Guayas ha sido muy elevado; considerando que en el Ecuador cada provincia cuenta con su departamento de Pesos y Dimensiones del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y se logra detectar que se podría llegar a un número máximo de usuarios atendidos o por atender, afectando en gran manera a las labores del trabajador, a su eficiencia en los procesos y calidad en el servicio de los servidores públicos lo cual se excedería la capacidad de atención.

Justificación

La presente investigación será muy importante para las organizaciones públicas de este País, ya que brindara un buen servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y satisfacción de los mismos. Además será de gran

aporte para los jefes departamentales o autoridades del Ministerio de Transporte y Obras Públicas o demás instituciones Públicas del país, ya que podrán tener una visión más amplia de lo que realmente motiva al usuario o ciudadano al momento de realizar un trámite en una institución pública.

A través de los resultados que se obtengan en este proceso investigativo, aportara de gran beneficio para los departamentos de Pesos y Dimensiones de nuestro País,; ya que, podrán conocer aquellos factores importantes al momento de realizar un trámite para el usuario, además de la no saturación del Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas; analizando que este Gobierno ha invertido en cada provincia para establecer en ellas un departamento de Pesos y Dimensiones, y de esta manera el usuario pueda acceder con mayor facilidad o cercanía su Certificado de Operación Regular.

En cuanto a lo social los principales beneficiados serán los ciudadanos, siendo una de las metas primordiales el brindar servicios de calidad que aporten al bienestar y generen un valor mediante el buen uso de los recursos, eficiencia en los procesos, atención al usuario de calidad y mejores tiempos de espera así las organizaciones del Estado; generando credibilidad y confianza. En la actualidad no se han realizado estudios en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas sobre los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios al momento de realizar un trámite (Certificado de Operación Regular del MTOP).

En cuanto al ámbito académico, lo que se pretende establecer es poner en práctica los conocimientos aprendidos durante toda la carrera, con la finalidad de que esta investigación produzca un adecuado análisis en la satisfacción y calidad del servicio al momento de realizar un trámite; así como sirva de apoyo a nuevos profesionales y para futuros proyectos de investigación. El propósito de esta investigación es determinar cuáles son las razones por la que los usuarios transportistas que no pertenecen a la provincia del Guayas prefieren realizar su trámite del Certificado de

Operación Regular MTOP en la ciudad de Guayaquil y no en los departamentos de sus provincias, con el fin de analizar qué factores inciden en la satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones del MTOP de la provincia del Guayas al momento de realizar el trámite para su Certificado de Operación Regular frente a las demás ciudades.

Objetivos del estudio

Objetivo General

Conocer los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que no pertenecen a la provincia del Guayas, al momento de realizar el trámite para su Certificado de Operación Regular frente a las demás provincias.

Objetivos Específicos

- Identificar cuál es el número de vehículos registrados en la provincia del Guayas tanto perteneciente como no perteneciente a la provincia con Certificado de Operación Regular vigente del Departamento de Pesos y Dimensiones del MTOP.
- Determinar cuál es el proceso para obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio que ofrece Pesos y Dimensiones y obtener sugerencias para mejorar el servicio.

Alcance del Estudio

La presente investigación fue dirigida a usuarios transportistas que no pertenecen a la provincia del Guayas y hayan adquirido su Certificado de Operación Regular por renovación en la ciudad de Guayaquil. Además deben de cumplir una característica específica que indiquen haber realizado anteriormente su trámite de obtención del Certificado de Operación Regular en otra provincia que no sea Guayas.

Hipótesis o preguntas de investigación

Las siguientes preguntas se las realizo en base a los objetivos específicos nombrados anteriormente, con el fin de tener un mejor entendimiento al momento de responder a cada una de ellas. Las preguntas son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los números de vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas, tanto pertenecientes como no pertenecientes a la provincia?
2. ¿Cómo es el proceso para obtener el Certificado de Operación Regular?
3. ¿Qué nivel de satisfacción presentan los usuarios de Pesos y Dimensiones respecto al servicio y que sugerencias proponen para mejorar el mismo?

Capítulo 1. Marco Conceptual

1.1 Marco Referencial

1.1.1 Ministerio de Transporte y Obras Públicas

Para hablar del Ministerio de Transporte y Obras Públicas hay que ubicar la presidencia del doctor Isidro Ayora (1929 - 1931), donde se crea el “Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones”, respaldado por un decreto de la Asamblea Nacional de ese entonces. Pasaron 78 años hasta que en el 2007, el presidente Rafael Correa cambia esta estructura del ministerio conocido hoy por las siglas MTOP. (2012)

Hoy el MTOP, es la entidad Rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal, expandiendo su campo de acción, implementando y evaluando políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del país.

Pero su afán de servicio está dirigido al ciudadano, por lo que las diligencias y certificaciones que se tramitan en esta cartera de estado, se destacan por la eficiencia, rapidez y buen trato que reciben nuestros usuarios. Así se cumple con la misión de alinearse al Plan Nacional de Desarrollo; demostrando un manejo eficiente al sistema vial, que hoy en día registra estándares internacionales de calidad. (2012).

1.1.2 Pesos y Dimensiones del Guayas del MTOP

1.1.2.1 *Certificado de Operación Regular MTOP*

El departamento de Pesos y Dimensiones de la provincia del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas es el encargado de la emisión de Certificados de Operación Regular MTOP, documento que habilita la circulación de vehículos cuyo peso bruto permitido sea desde 3.5 toneladas que circulan por la Red Vial Estatal, lo cual se encuentra ubicado en el

Edificio Gobierno Zonal entre las calles Francisco de Orellana y Justino Cornejo. (2008).

Los requisitos a presentar para la obtención del Certificado de Operación Regular que establece el MTOP son: Copia de Cedula y papeleta de votación del Propietario del vehículo, copia del Permiso de Operación o Autorización por Cuenta propia de la ANT (Agencia Nacional de Transito) según su actividad económica, copia del ruc del propietario actualizado, ticket de dimensiones y peso del vehículo vacío en cualquier bascula particular, fotos a color actualizadas del vehículo frontal y lateral.

Para remolques o arrastres los requisitos a presentar para la obtención del Certificado de Operación Regular son: Copia de Cedula y papeleta de votación del Propietario del vehículo, copia del ruc del propietario actualizado, ticket de dimensiones y peso del vehículo vacío en cualquier bascula particular, fotos a color actualizadas del vehículo frontal y lateral.

En caso de empresas presentar además de los requisitos nombrados anteriormente la carta de autorización del representante legal de la compañía. En caso de que el propietario del vehículo no realice el trámite, se deberá presentar una autorización que detalle a la persona que lo realizará con las respectivas firmas de las partes. (2016)

1.1.2.2 SITOP (Sistema Integrado de Transporte y Obras Públicas)

Este sistema es utilizado por los funcionarios del departamento de Pesos y Dimensiones del MTOP, algunas de las opciones con la que cuenta el sistema SITOP son de consultas, registros y emisiones de órdenes de pago de vehículos de carga pesada del país. (2017).

1.1.2.3 Etapas para obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP

El departamento de Pesos y Dimensiones del Ministerio de Transporte y Obras Públicas es el encargado de emitir el Certificado de Operación Regular del MTOP. Los horarios de atención son desde las nueve de la mañana hasta las cinco de la tarde. A continuación presentaremos las etapas para la obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP:

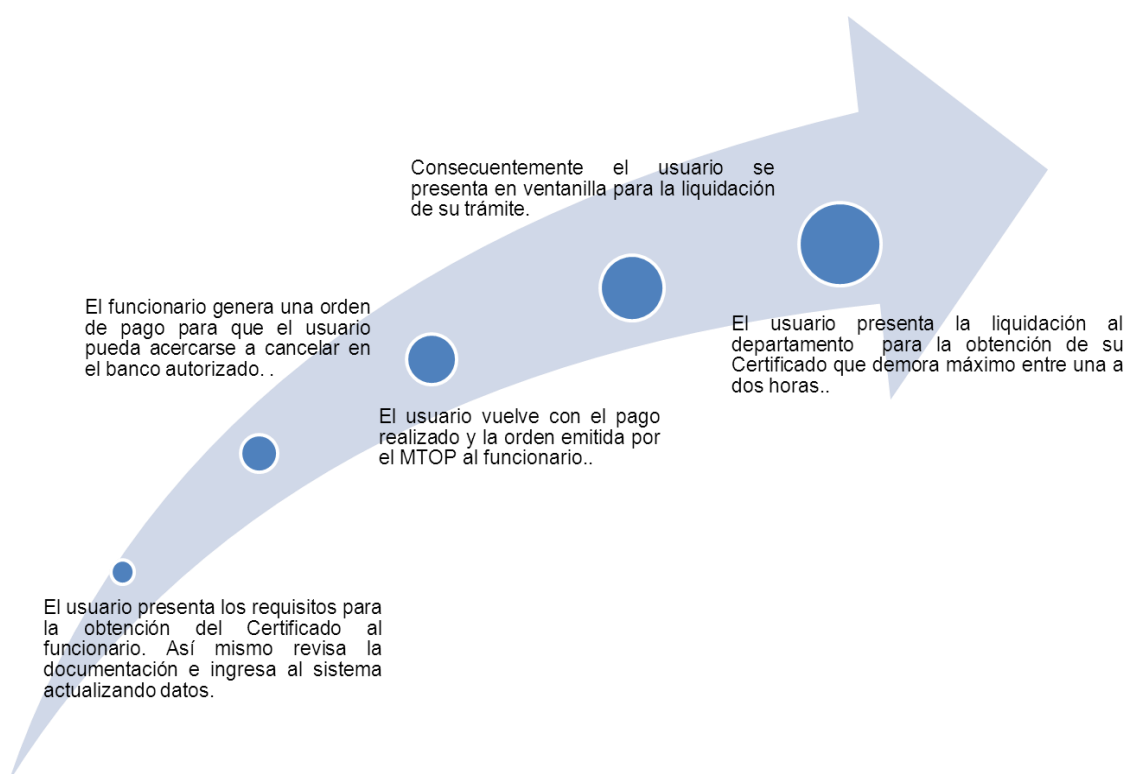


Figura 1: Etapas para la obtención del Certificado de Operación Regular

Nota: Tomado del Manual Específico de Pesos y Dimensiones (2014)

1.1.3 Normativa Registro Oficial N° 717 (MTOP)

1.1.3.1 Reglamento Aplicativo de la Ley de Caminos

Según el Registro Oficial 717 de la Ley de Caminos y su reglamento aplicativo dice que los vehículos de carga, remolques y semirremolques fabricados en el país o internacionales, que ejecutan acciones de traslado de carga o transporte de mercancías en el país o internacional, deben sujetarse a las medidas y pesos máximos establecidos y permitidos registrados en la actual tabla de pesos y medidas aprobada por el Ministerio de Transporte y

Obras Públicas conforme a los respectivas normativas o acuerdos ministeriales.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas es el encargado o la entidad encargada para definir los diferentes procedimientos para un correcto control a través de procedimientos estratégicos, bajo normativas o acuerdos ministeriales; y así poder consignar manuales técnicos para la aplicación de los mismos.

En la Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones del Registro Oficial 717 MTOP, (2012) de la Ley de Caminos detallan los tipos de vehículos que es la descripción de la nomenclatura por vehículo, distribuciones máximas de carga por eje el mismo que describe el peso máximo por eje simple o conjunto de ejes, permitido a los vehículos para su circulación por la red vial del país, pesos máximos permitidos es el peso bruto permitido por tipo de vehículo, longitudes máximas permitidas son las dimensiones de largo, alto y ancho máximo permitidos a los vehículos que circulan por la red vial del país.

Si el vehículo o equipo, circular con dimensiones o pesos superiores a lo establecido, sin los permisos de circulación correspondiente, deberá cancelar el valor de un certificado de operación especial, sin perjuicio de las demás sanciones que correspondan. En caso de que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas verifique alguna alteración o modificación en el diseño original de cualquier tipo de vehículo que rige en la Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones, la autoridad MTOP una vez comprobado, prohibirá la circulación del vehículo y la renovación de sus documentos habilitantes.

El MTOP determinara la normativa y procedimientos para el control de los vehículos de carga pesada que circulan por la red vial del país, señalando especificaciones técnicas tanto en los pesos y dimensiones máximos

permitidos, los procedimientos para la verificación de la documentación y demás actividades para el control de vehículos de carga pesada.

TABLA NACIONAL DE PESOS Y DIMENSIONES DE VEHÍCULOS DE CARGA PESADA MOTORIZADOS, REMOLQUES Y SEMIRREMOLQUES								
TIPO	DISTRIBUCIÓN MÁXIMA DE CARGA POR EJE	DESCRIPCIÓN	PESO BRUTO VEHICULAR MÁXIMO PERMITIDO (toneladas)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (metros)				
				Largo	Ancho	Alto		
2D			7	5,50	2,60	3,00		
2DA			10	7,50	2,60	3,50		
2DB			18	12,20	2,60	4,10		
3-A			27	12,20	2,60	4,10		
4-C			31	12,20	2,60	4,10		
4-0 OCTOPUS			34	12,20	2,60	4,10		
V2DB			18	12,20	2,60	4,10		
V3A			27	12,20	2,60	4,10		
T2			18	8,50	2,60	4,10		
T3			27	8,50	2,60	4,10		
R2			14	10,00	2,60	4,10		
R3			21	10,00	2,60	4,10		
S1			11	13,20	2,60	4,10		
S2			20	13,20	2,60	4,10		
S3			24	13,20	2,60	4,10		
B1			7	10,00	2,60	4,10		
B2			14	10,00	2,60	4,10		
B3			21	10,00	2,60	4,10		

Figura 2: Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones

Nota: Tomado del Registro Oficial N° 717 Ley de Caminos (2012)

De acuerdo al artículo 6 de la normativa que está establecida en la Ley de Caminos otorgando el Certificado de Operación Regular por parte del MTOP, permite la circulación de los vehículos de carga pesada de acuerdo a los pesos y medidas máximas estipuladas, además para obtener el Certificado de Operación Regular se tendrá que contar con los documentos que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas mencione en base a la normativa y la presente ley y otros documentos que el MTOP crea necesario. (Registro Oficial 717, 2012).

TABLA NACIONAL DE PESO BRUTO VEHICULAR Y DIMENSIONES MÁXIMAS PERMISIBLES EN COMBINACIONES							
TIPO	DISTRIBUCIÓN MÁXIMA DE CARGA POR EJE	DESCRIPCIÓN	PESO BRUTO VEHICULAR MÁXIMO PERMITIDO COMBINADO (toneladas)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (metros)			
				Largo	Ancho	Alto	
2S1			29	20,50	2,60	4,30	
2S2			38	20,50	2,60	4,30	
2S3			42	20,50	2,60	4,30	
3S1			38	20,50	2,60	4,30	
3S2			47	20,50	2,60	4,30	
*3S3			48	20,50	2,60	4,30	
2R2			32	20,50	2,60	4,30	
**2R3			39	20,50	2,60	4,30	
*3R3			48	20,50	2,60	4,30	
**3R2			41	20,50	2,60	4,30	
2B1			25	20,50	2,60	4,30	
2B2			32	20,50	2,60	4,30	
2B3			39	20,50	2,60	4,30	
3B1			34	20,50	2,60	4,30	
3B2			41	20,50	2,60	4,30	
3B3			48	20,50	2,60	4,30	

Figura 3: Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones

Nota: Tomado del Registro Oficial N° 717 Ley de Caminos (2012)

Cabe mencionar que de acuerdo a la Ley mencionada anteriormente y en base al artículo 3 se procede a autorizar la debida circulación de los vehículos de carga pesada que son importados, ensamblados o fabricados, nacional e internacional ya sea estos públicos o comerciales o de propiedad del usuario, que transporte por las carreteras de la Red Vía Nacional, en cuyo peso es permitido hasta 3.5 toneladas. (Registro Oficial 717, 2012)

Es así como en el artículo 19 de la mencionada ley, se estableció el acuerdo a la aplicación de las tasas de uso de la vía, en base a la emisión de Certificados de Operación Regular; y, en especial a las acciones pecuniarias cuando se detecte una infracción de contravención. De acuerdo a lo que estipula el artículo 21 de la mencionada Ley, radica sobre la falta del certificado de operación con el fin de evitar sanciones que afectan a su circulación, para evitar de esta manera su detección circular. (Registro Oficial 717, 2012)

Las tasas de uso de vía serán registradas por vehículo que haya realizado la contravención o infracción de exceso de peso o sobre dimensión durante su circulación por la Red Vial del país, sean estas unidades o combinaciones y por evento detectado; se tomaran en cuenta las siguientes consideraciones.

Además de la sanción emitida por el funcionario, el vehículo no podrá circular por la red vial estatal hasta que tenga su Certificado de Operación Regular vigente; o si la sanción fue por pesos o dimensiones máximas establecidas, deberán sujetarse a esos pesos y medidas ya que de otra forma el vehículo será detenido en los patios más cercanos en total coordinación con los agentes de tránsito.

Las presentes disposiciones son de carácter obligatorio para vehículos de carga pesada que circulan por la red vial del país sean estas personas naturales o jurídicas, que realicen actividades por cuenta propia o presten servicio de transporte a terceros. Estos vehículos están sujetos al control por

parte del ministerio rector del transporte, tránsito, seguridad vial y entidades a fines.

1.1.4 Ley Orgánica del Servicio Público

1.1.4.1 Principios, ámbito y disposiciones fundamentales

De acuerdo a lo que estipula la Asamblea Nacional del Ecuador durante el año 2010, en el cual se menciona los principios y objetivos que tienen que ver con el servidor público; es así como se puede contextualizar en el artículo 1 sobre los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad igualdad y la no discriminación. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

De acuerdo al objetivo que persigue el servicio público y la carrera administrativa como es contextualizado en el artículo 2 de esta ley, tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

1.1.5 Transporte Terrestre MTOP

Para mayor comprensión del tema se debe tomar en cuenta ciertas definiciones, a continuación se detalla en la siguiente tabla el total de vehículos motorizados de carga pesada registrados en la provincia del Guayas tanto perteneciente como no perteneciente a la misma, con Certificado de Operación Regular vigente:

Tabla 1

Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas – Pertenecientes y no Pertenecientes Año 2012

Vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas con Certificado de Operación Regular MTOP	Año 2012
Vehículos pertenecientes a la provincia del Guayas	7.915
Vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas	3.683
Total de vehículos registrados en la provincia del Guayas	11.598

Nota: Tomado de los Registros de vehículos vigentes SITOP (2012)

En la tabla número uno detallamos cuantos vehículos de carga pesada a nivel de la provincia del Guayas fueron registrados en el año 2012, teniendo un total de vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas de 3.683 y pertenecientes a la provincia del Guayas de 7.915, cantidades que ya en los próximos años esperaban un crecimiento.

Tabla 2

Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas – Pertenecientes y no Pertenecientes Año 2014

Vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas con Certificado de Operación Regular MTOP	Año 2014
Vehículos pertenecientes a la provincia del Guayas	8.347
Vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas	5.792
Total de vehículos registrados en la provincia del Guayas	14.139

Nota: Tomado de los Registros de vehículos vigentes SITOP (2014)

Según la tabla número dos registra un crecimiento tanto en vehículos de carga pesada pertenecientes a la provincia del Guayas como no pertenecientes, siendo un total de 14.139 vehículos de carga pesada registrados en el año 2014.

Tabla 3

Total de vehículos registrados de la provincia del Guayas – Pertenecientes y no Pertenecientes Año 2016

Vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas con Certificado de Operación Regular MTOP	Año 2016
Vehículos pertenecientes a la provincia del Guayas	11.662
Vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas	12.814
Total de vehículos registrados en la provincia del Guayas	24.476

Nota: Tomado de los Registros de vehículos vigentes SITOP (2016)

En el año 2016, según la tabla número tres registra un crecimiento muy alto de 12.814 vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas lo cual fue motivo de estudio y análisis ya que 11.662 son vehículos pertenecientes a la provincia. Registrando un total de 24.476 vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas en el año 2016.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas en el año 2012 emitió según Reporte de Transporte MTOP un registro total de 11.598 vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente, de los cuales 7.915 son de la provincia del Guayas y 3.683 de otras provincias.

En el año 2014 el MTOP a través de Reporte de Transporte MTOP registró un total de 14.139 vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente, de los cuales 8.347 pertenecientes a la provincia del Guayas y 5.792 de otras provincias. Según Reporte de Transporte MTOP del año 2016, existe un total de 24.476 vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente, de los cuales 11.662 son de la provincia del Guayas y 12.814 de otras provincias.

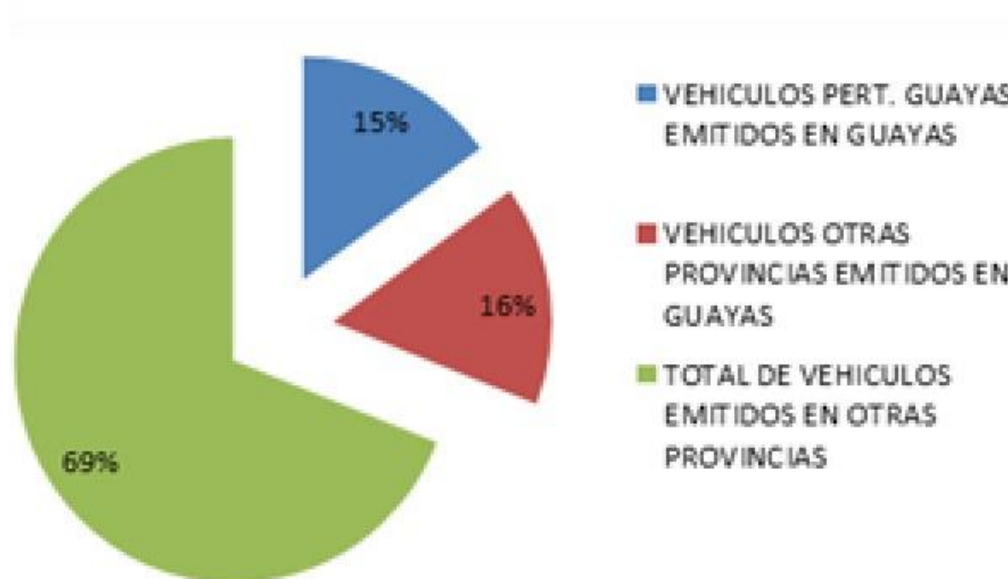


Figura 4: Porcentaje de vehículos motorizados de carga pesada vigentes en la provincia del Guayas año 2016.

Nota: Tomado de Reporte de vehículos registrados del MTOP (2016)

Las provincias que registran mayores porcentajes de vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente pertenecientes y no pertenecientes a su provincia según informe de la Dirección Nacional de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas año 2016 son: Guayas con 31%, Pichincha 22%, Tungurahua 13% y Azuay 10%.

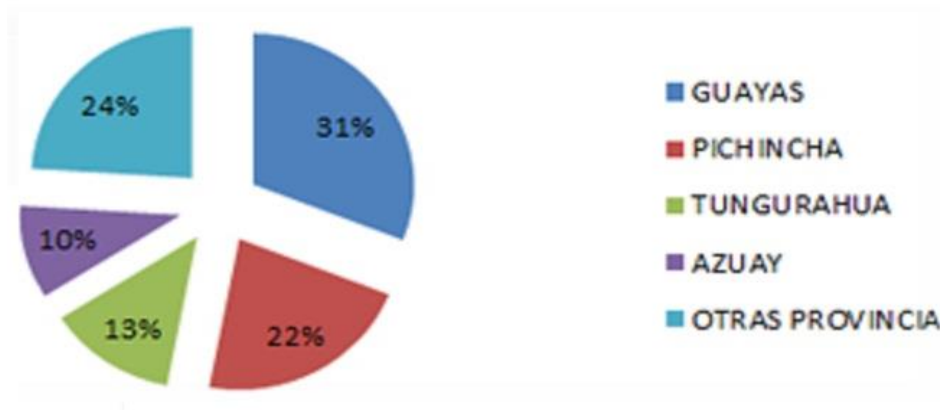


Figura 5: Provincias con mayor porcentaje de registro de vehículos motorizados vigentes año 2016.

Nota: Tomado de Reporte de vehículos registrados del MTOP (2016)

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Calidad en el servicio

El buen servicio o servicio de calidad es una ideología que nos ayuda a ir más allá como personas o profesionales y dejando muy en alto nuestro nombre y el de nuestra institución, ayudando a los clientes o usuarios guiándolos con mayor información y enseñanza para que puedan enfrentar cualquier otro obstáculo que se presente. El servicio de calidad no es únicamente cumplir a cabalidad lo que demanda tu contrato, sino ir más allá de lo que un trabajador común realiza. Hay que cumplir con algunos perfiles ya que son muy importantes hacia el cliente o usuario tales como ser confiables, eficientes y amables.

Para Crosby (1987) existen medios estadísticos efectivos para definir, medir y aumentar la calidad (todos explicados en forma clara), la calidad empieza realmente con la gente, no con las cosas. (p. 11) es decir; los funcionarios o servidores públicos tienen que tener el total apoyo por parte de las autoridades administrativas de la entidad ya que esto permite desarrollar habilidades necesarias para crecer como departamento o institución. Hay que considerar que la tolerancia, amabilidad, autocontrol frente a problemas,

razonamiento ante ideas, comprensión a los usuarios y capacidad para orientar a los usuarios basándose en experiencia y técnicas aprendidas es lo que a una empresa la hace grande.

Lovelock (2004), dice que son acciones económicas las mismas que establecen valor y facilitan provecho a los clientes, cuando la fase quizás este enlazada a un producto sin embargo su cumplimiento es intangible; Por lo tanto, siempre tener presente que jamás lograremos una segunda o tercera ocasión para lograr un buen impacto hacia el cliente o usuario. Siempre los funcionarios deben de estar muy bien vestidos con su identificación ya que es muy importante que el usuario tenga una muy buena impresión de que las personas que llevan a cabo este trabajo sean personas muy serias. (p.276).

Crosby (1987), ante la siguiente interrogante, ¿Qué significa “Asegurar la calidad”? dice que: “Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer” no es una mala definición. Cuando Crosby utiliza el término “Gente” incluye tanto a la alta dirección como a los niveles más bajos de la organización. Después de todo, parte del trabajo de la alta dirección es asegurarse de que todas las funciones administrativas tengan la oportunidad de desempeñar sus responsabilidades. (p.35).

Crosby dice que el problema consiste, desde luego, en que todo aquel que llega a un puesto de alta dirección, llega allí haciendo carrera en una división tal como finanzas o ingeniería, la cual tiene una función específica y limitada, por lo que esta persona puede tener o no sus ideas sobre el concepto global de calidad.

Para Crosby (1987), los altos directivos pueden o no darse cuenta de lo que es necesario hacer para lograr calidad. O peor aún, pueden sentir, aunque

estén equivocados, que si entienden lo que debe hacerse. Estos directivos son los que causan el mayor daño. Los requisitos deben definirse con claridad de modo que no puedan malinterpretarse. Entonces se toman medidas continuamente a fin de determinar el cumplimiento de dichos requisitos. El no cumplir con los requisitos significa ausencia de calidad. (p. 11)

En el país no existe una buena cultura de calidad del servicio hacia el cliente, en algunas organizaciones los trabajadores que están en contacto con los clientes creen que hacen un favor al momento de realizar un servicio de calidad. Pero actualmente se nota un cambio en las organizaciones públicas y privadas al momento de realizar un trámite o la adquisición de algún producto o servicio.

1.2.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente siempre ha sido motivo de estudio por personas dedicadas o empeñadas a que es el principal auge del éxito y estabilidad de muchas compañías frente a tanta competencia hoy en día. No solo hay que preocuparnos en vender únicamente o dar un servicio que logre su fin ya establecido, sino ir más allá, vender a una persona que está totalmente feliz o darle un servicio de calidad casi personalizado que ese cliente nunca olvidara, son motivos suficientes para que una compañía tenga éxito y por ende estabilidad.

Hoy en día muchas organizaciones tanto privadas como públicas están poniendo mucho esfuerzo en que los clientes o usuarios se sientan satisfechos, sean estos por la calidad del producto o por el servicio brindado. La clave está en el personal con el que cuenta la organización ya que no todos los clientes o usuarios son iguales o amables, algunos son muy difíciles y en ese momento el empleado tiene que tener una gran capacidad

de tolerancia y paciencia frente a momentos claves ya que pueden alterar la armonía del ambiente.

En la actualidad, para todas las empresas u organizaciones dedicadas a los servicios, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito más que esencial para obtener un sitio en la mente de los clientes o usuarios, es decir al núcleo de la población de interés para la empresa. Por ello, el objetivo siempre será mantener contento y satisfecho a cada cliente, es una tarea de todos los empleados y de la organización y principales objetivos de todas las áreas funcionales (departamento de producción, departamento de finanzas, departamento de recursos humanos, entre otros) de las empresas que más éxito han logrado, lo cual describen los beneficios derivados de la satisfacción al cliente que presentaremos a continuación: (Armstrong, 2008).

El **Primero Beneficio** detalla que el cliente o usuario satisfecho por los servicios regresa para adquirirlos nuevamente. Podemos decir que la organización o empresa logra como máxima utilidad su fidelidad y satisfacción, presentándose en el futuro posibles y garantizadas compras por parte del cliente.

Como **Segundo Beneficio** los clientes felices o satisfechos expresan a sus amistades y familiares los beneficios y experiencias satisfactorias que tuvieron al momento de adquirir el producto y servicio. Además de mantener a clientes satisfechos, existe comunicación gratuita por parte de los usuarios o clientes a sus amigos o familiares cercanos y otros.

El **Tercer Beneficio** el cliente que se encuentra complacido o satisfecho de los servicios brindados por parte de la organización mantiene una distancia hacia los competidores u otras empresas. La organización logra como resultado la buena participación en el mercado y además de eso una gran percepción por parte de los clientes.

En el **Cuarto Beneficio** el usuario satisfecho logra el máximo de los crecimientos de la organización y se mantiene en los más altos niveles. Este beneficio es el resultado de los tres anteriores, y el **Quinto Beneficio** detalla que el cliente complacido o satisfecho hace que la empresa u organización logre una retroalimentación y aprendizaje, todo gracias a la satisfacción que adquirieron por parte de los clientes.

Todas las personas que trabajan en la organización o empresa mantuvieron muchas capacitaciones y un trabajo muy duro en grupo para un mayor entendimiento y aplicación de estos conceptos. Es muy difícil manejar diferentes personalidades o actitudes de las personas pero con una correcta capacitación y estudio se pueden lograr muchas cosas importantes a beneficio de ambas partes.

Capítulo 2. Metodología de la investigación

2.1 Diseño Investigativo

Según los objetivos del presente proyecto de investigación, se ha definido la siguiente matriz para el diseño de la investigación:

Tabla 4

Objetivos de la Investigación de mercado

Numero de Objetivo	Tipo de investigación	Fuente de información	Tipo de Dato	Herramienta de investigación
Objetivo 1 Número de vehículos	Concluyente Descriptiva	Secundaria	Cuantitativa	Análisis de datos extraídos
Objetivo 2 Proceso de certificado	Concluyente Descriptiva	Primaria Secundaria	Cualitativa Cuantitativa	Observación Directa Análisis de Procesos
Objetivo 3 Satisfacción y sugerencias	Concluyente Descriptiva	Primaria	Cuantitativa	Encuesta Entrevista

Nota: Tomado de Reporte de vehículos registrados del MTOP (2016)

2.1.1 Tipo de Investigación (Exploratoria y Descriptiva)

Zikmund (1998) indica que todas las investigaciones deben tener una estructura que sirva para definir el problema o la situación a investigar. Los experimentos, las encuestas y los estudios de observación son solo algunas técnicas comunes de la investigación.

La investigación exploratoria está sujeta a la obtención de datos ya mencionados, que ayudaron direccionando en el proceso de investigación, ajustándose a la problemática descubierta para una mejor comprensión. Además utilizamos el tipo de investigación al principio del mismo para determinar la problemática y el muy importante marco referencial en cuestión

al Departamento de Pesos y Dimensiones de la provincia del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, igualmente tener una visión más amplia y clara de los análisis de datos y procesos extraídos.

La investigación descriptiva ayudó a describir la situación o el problema, obteniendo datos y definiendo la cantidad de usuarios satisfechos con sus razones y sugerencias mediante una muestra alcanzando datos o resultados sobresalientes para análisis y continuidad de la investigación.

2.1.2 Fuentes de información (Secundaria y Primaria)

En el presente estudio se abordaron informaciones de tipo primaria e informaciones de tipo secundaria. La información de tipo primaria es la que recopilamos al momento con objetivo definido por quien esté realizando dicha investigación, por ejemplo aquellos datos que el autor recopiló de manera personal, utilizando las herramientas cualitativas y también las herramientas cuantitativas. Información secundaria se la define como información ya realizada o ya reunida con anterioridad para diferentes objetivos por ejemplo las mismas notas publicadas que se encuentran en la Red o internet, periódicos, informes o trabajos realizados y otros.

2.1.3 Tipos de datos (Cuantitativos y Cualitativos)

Según Clow & James (2014) los datos cuantitativos son explicados como un “Sistema de recolección de datos que facilitan resultados que se pueden transformar a números y permiten ser estudiados por métodos de técnicas estadísticas” (p. 56).

Malhotra (2015), dice que los datos cualitativos incluyen procedimientos de recolección no estructurados, que facilitan resultados ordenados a reflexiones y motivos de una circunstancia en específico y que podrían analizarse de forma personal. En esta investigación se emplearon los dos

tipos de datos para determinar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que no pertenecen a la provincia del Guayas al momento de realizar el trámite del certificado de operación regular.

2.1.4 Herramientas investigativas

Para el progreso de esta investigación fue imprescindible la utilización de las herramientas tanto cuantitativas como cualitativas y así lograr un mayor entendimiento y apoyo al presente estudio para un análisis correcto de datos.

2.1.4.1 Herramientas Cuantitativas

La herramienta cuantitativa que se utilizó fue la técnica de encuesta, la cual Malhotra (2008), la define como un cuestionario estructurado de preguntas que está diseñado para obtener información específica sobre el grupo objetivo el cual se está investigando. Estas preguntas pueden ser realizadas de forma verbal, escrita, o a través de la computadora.

2.1.4.2 Herramientas Cualitativas

En la parte cualitativa se empleó la herramienta conocida como entrevista a profundidad, según Bennasini (2009), manifiesta que es un diálogo entre la persona que realiza la entrevista que es el entrevistador y la persona que responde a las preguntas que es el entrevistado. La persona que realiza la entrevista tiene que conseguir toda la atención por parte del entrevistado, de manera que en la entrevista logre una total confianza entre ambas partes para que de esta manera surjan muchas ideas que pueda lograr el entrevistador información valiosa.

2.2 Target de Aplicación

2.2.1 Definición de la población

La población es de 12.814 usuarios transportistas pertenecientes a otras provincias que prefirieron realizar su trámite del Certificado de Operación

Regular MTOP en la ciudad de Guayaquil por renovación, habiendo realizado antes su trámite de obtención del Certificado de Operación Regular en otra provincia que no sea Guayas.

Tabla 5

Total de vehículos de carga pesada registrados en la provincia del Guayas y a nivel Nacional

Totales de vehículos de carga pesada registrados con Certificado de Operación Regular vigente		
Total de vehículos registrados a nivel nacional	80.216	100%
Total de vehículos registrados en la provincia del Guayas tanto Pertenechientes como no Pertenechientes	24.476	31%
Total de vehículos registrados en las demás provincias a nivel nacional	55.740	69%
Total de vehículos registrados y Pertenechientes a la provincia del Guayas	11.662	15%
Total de vehículos registrados en la provincia del Guayas Pertenechientes a otras provincias	12.814	16%

Nota: Adaptado por la Agencia Nacional de Transito ANT (2016), y los Registros de vehículos vigentes SITOP (2016)

La tabla cinco detalla los totales de los vehículos motorizados de carga pesada registrados con Certificado de Operación Regular del Ministerio de Transporte y Obras Públicas vigente tanto en la provincia del Guayas de vehículos pertenecientes y no pertenecientes a la misma, en otras provincias del país en general y a nivel nacional.

Según Registro de vehículos motorizados de carga pesada con Certificado de Operación Regular vigente 2016 del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, registra 15% de vehículos pertenecientes al Guayas emitidos en Guayas y 16% de vehículos no pertenecientes al Guayas registrados en Guayaquil, dando un total de 24.476 vehículos motorizados de carga pesada

con Certificado de Operación Regular del MTOP vigentes registrados en la provincia del Guayas.

Tabla 6

Porcentajes de vehículos Pertencientes y No Pertencientes registrados en la provincia del Guayas año 2012, 2014 y 2016.

Vehículos de carga pesada Registrados en Guayas MTOP	Cantidad y Porcentaje 2012		Cantidad y Porcentaje 2014		Cantidad y Porcentaje 2016	
Vehículos Pertencientes	7.915	68%	8.347	59%	11.662	48%
Vehículos no Pertencientes	3.683	32%	5.792	41%	12.814	52%
Total	11.598	100%	14.139	100%	24.476	100%

Nota: Adaptado por la Agencia Nacional de Transito ANT (2016), y los Registros de vehículos vigentes SITOP (2016)

La tabla seis detalla el incremento que ha venido teniendo de trámites realizados en la provincia del Guayas a vehículos pertenecientes a la provincia como no pertenecientes. En el año 2016 registra un crecimiento notorio de trámites a vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas.

2.2.1.1 Definición de la muestra para investigación cuantitativa y tipo de muestreo

En base a la cantidad de usuarios transportistas de la población no supera la cantidad de 100.000, se procedió a realizar el cálculo de la muestra basándonos en la fórmula de población finita la cual mostraremos a continuación:

Tamaño de la población: 12.814 usuarios

Error muestral: 0,05

Proporción de éxito y fracaso: 0,50

Valor de confianza: 1,96

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 12.814 * 0,5 * 0,5}{12.814 - 1 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 390 encuestas

2.2.1.2 Perfil de aplicación para investigación cualitativa.

Para dicha investigación cualitativa utilizamos la entrevista a profundidad a un funcionario público del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el mismo que respondió con todo conocimiento y amabilidad para el presente estudio. No obstante, fue de suma importancia dicha entrevista para tener opiniones, y así lograr mayor entendimiento del funcionamiento tanto interna por lo que son claves al momento de ofrecer el servicio a los usuarios transportistas.

Por último se consiguió contestaciones de los usuarios transportistas sobre la satisfacción que ellos perciben y las indicaciones o políticas que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas proporciona a sus colaboradores.

2.2.1.3 Guía de preguntas

Encuestas

Encuesta a Usuarios Transportistas que acuden al Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Estimado usuario a continuación queremos medir la satisfacción y calidad del servicio brindado por el Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas del MTOP.

1.- Después de haber realizado su trámite del Certificado de Operación Regular en la provincia del Guayas, ¿Cómo se siente según estos factores? Por cada variable elija una opción.

Factores	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agilidad en procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoría recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de entrega del Certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2- ¿Qué tipo de gestión o mejoras en el proceso de obtención del Certificado de Operación Regular cree usted que la unidad de pesos y dimensiones debería realizar?

3- ¿Cuál es la razón por la cual no realizo su trámite del Certificado de Operación Regular en su provincia?, elegir una opción.

Malas condiciones en la Infraestructura

Personal no capacitado

Demora en la entrega de certificado.

Procesos engorrosos

Comodidad del usuario

Entrevista a Profundidad

Entrevista que se realizó al Arquitecto Daniel Salas Aragundi que es el Director distrital del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el mismo que cuenta con 5 años en la institución.

1.- ¿Cómo el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas mide la satisfacción de los usuarios?

2.- ¿Cuáles son los factores que usted considera que el usuario transportista toma en cuenta al momento de realizar el trámite del Certificado de Operación Regular del MTOP en Guayas y no en otras provincias del país?

3.- ¿A quien acude el usuario transportista cuando presenta una inconformidad en la obtención de su Certificado de Operación Regular del MTOP?

4.- En cuanto al personal del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas, ¿Cómo es su ambiente de trabajo?

5.- ¿Cada cuánto tiempo realizan capacitaciones o exámenes al personal del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas?

6.- En estos últimos años, ¿Qué gestiones ha realizado el Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas a diferencia de las otras provincias?

7.- ¿Cuál es la clave para no tener usuarios insatisfechos o molestos en el departamento?

8.- ¿Qué es lo que usted cree que la unidad de Pesos y Dimensiones debería implementar a nivel nacional?

9.- ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que reciben los mejores funcionarios por obtener resultados sobresalientes?

10.- Conforme a su observación diaria y percepción califique del uno al cinco, ¿Cuán satisfechos cree usted que se encuentran los usuarios de Pesos y Dimensiones del Guayas?

Capítulo 3. Resultados de la Investigación

3.1. Resultados Cuantitativos

3.1.1. Análisis Estadístico

A continuación se detallan los resultados de las preguntas de la encuesta:

Hallazgo 1: Provincias con mayores trámites realizados.

Los resultados dan a conocer la cantidad de trámites realizados por cada provincia en unidades y porcentajes para un mayor entendimiento. Los mismos que fueron de mucha importancia ya que permite conocer de qué provincias provienen los mayores números de trámites realizados

Tabla 7

Provincias con mayores trámites realizados

Provincias	Cantidad	Porcentaje
Cañar	58	15%
Los Ríos	54	14%
Manabí	53	14%
Esmeraldas	52	13%
El Oro	51	13%
Imbabura	27	7%
Cotopaxi	21	5%
Pichincha	18	5%
Loja	12	3%
Carchi	9	2%
Azuay	7	2%
Napo	6	2%
Pastaza	5	1%
Tungurahua	5	1%
Santa Elena	5	1%
Sucumbíos	5	1%
Bolívar	2	1%
Total	390	100%

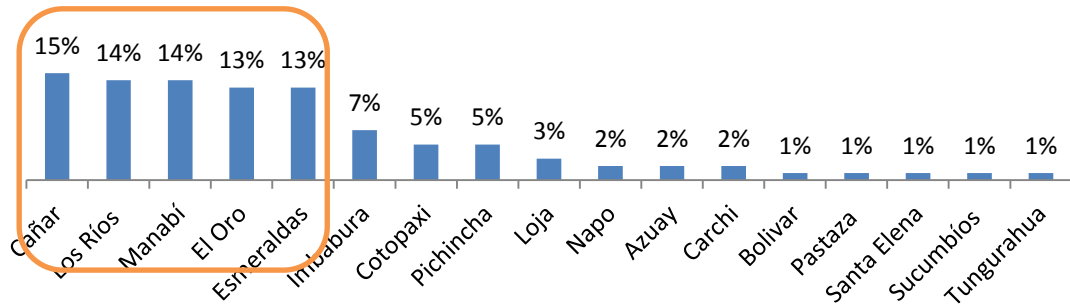


Figura 6: Provincias con mayores trámites realizados

Las provincias con mayor número de trámites realizados son Cañar 15%, Los Ríos 14%, Manabí 14%, El Oro 13%, Esmeraldas 13%, seguido de Imbabura 7%, Cotopaxi y Pichincha con 5%. Muy de lejos las provincias de Bolívar, Pastaza, Santa Elena, Sucumbíos y Tungurahua con 1%.

Hallazgo 2: Atención al usuario.

Estos resultados permiten conocer el grado de satisfacción promedio de los usuarios de cada provincia a la que pertenecen y de manera general con respecto a la atención brindada.

Tabla 8

Atención al usuario

Provincias	Cantidad	Promedio
Cañar	58	4.38
Los Ríos	54	4.09
Manabí	53	4.58
Esmeraldas	52	4.56
El Oro	51	4.36
Imbabura	27	4.62
Cotopaxi	21	4.57
Pichincha	18	3.16
Loja	12	4.16
Carchi	9	4.67
Azuay	7	3.42
Napo	6	4.33
Pastaza	5	4.2
Tungurahua	5	4
Santa Elena	5	4.6
Sucumbíos	5	4
Bolívar	2	4
Total	390	4.36

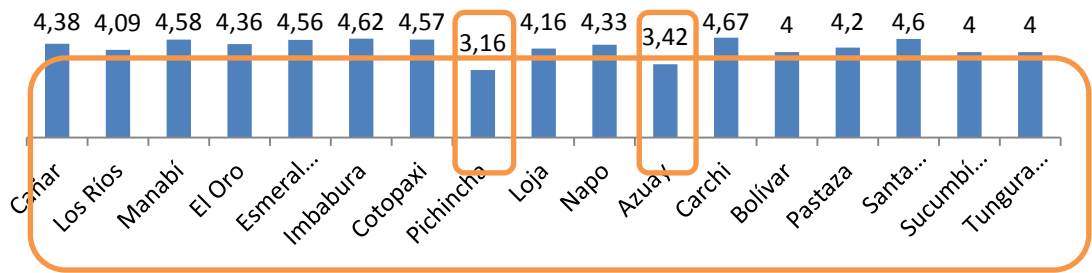


Figura 7: Atención al usuario.

A diferencia de Pichincha 3.16 y Azuay 3.42, promedios cuya ubicación se encuentra en satisfecho. Las demás provincias se encuentran entre muy satisfecho y totalmente satisfecho, promedios muy altos tomando en cuenta que 5 es el valor más alto. En general los usuarios se encuentran muy satisfechos con un promedio de 4.36 en atención brindada.

Hallazgo 3: Agilidad en procesos.

Los siguientes resultados permiten descubrir el grado de satisfacción promedio de los usuarios de cada provincia a la que pertenecen y de manera general con respecto a la agilidad en procesos.

Tabla 9

Agilidad en procesos

Provincias	Cantidad	Promedio
Cañar	58	3.94
Los Ríos	54	3.66
Manabí	53	4.25
Esmeraldas	52	4.08
El Oro	51	4.06
Imbabura	27	4.33
Cotopaxi	21	4
Pichincha	18	2.83
Loja	12	3.91
Carchi	9	3.67
Azuay	7	3.29
Napo	6	3.66
Pastaza	5	3.8
Tungurahua	5	3.2
Santa Elena	5	3.6
Sucumbíos	5	4
Bolívar	2	3.5
Total	390	3.92

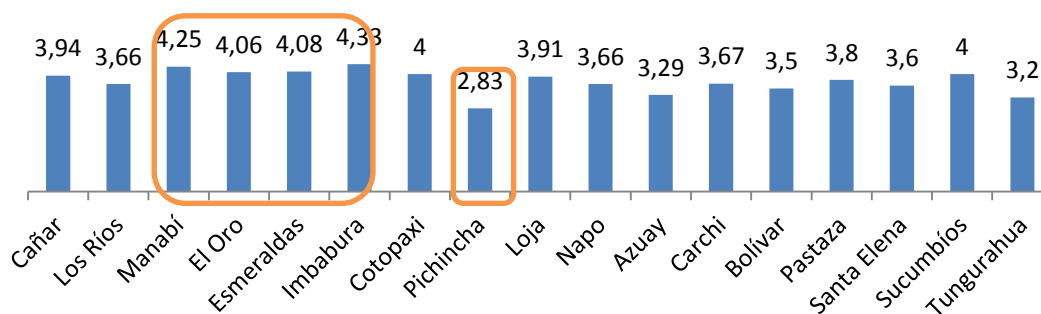


Figura 8: Agilidad en procesos.

Los promedios más altos registran las provincias de Imbabura 4.33, Manabí 4.25, Esmeraldas 4.08 y El Oro 4.06 siendo muy satisfecho. A diferencia de Pichincha que registra un promedio de 2.83 entre poco satisfecho y satisfecho. Registrando de manera general un promedio de 3.92 ubicándose entre satisfecho y muy satisfecho de agilidad en procesos.

Hallazgo 4: Asesoría recibida.

El grado de satisfacción promedio de los usuarios de cada provincia a la que pertenecen y de manera general con respecto a la asesoría recibida los mostraremos a continuación:

Tabla 10

Asesoría recibida

Provincias	Cantidad	Promedio
Cañar	58	3.33
Los Ríos	54	4.22
Manabí	53	4.6
Esmeraldas	52	4.4
El Oro	51	4.43
Imbabura	27	4.56
Cotopaxi	21	4.29
Pichincha	18	3.89
Loja	12	4.42
Carchi	9	4.67
Azuay	7	4.29
Napo	6	3.83
Pastaza	5	4.8
Tungurahua	5	3.6
Santa Elena	5	4.2
Sucumbios	5	4.4
Bolívar	2	3.5
Total	390	4.36

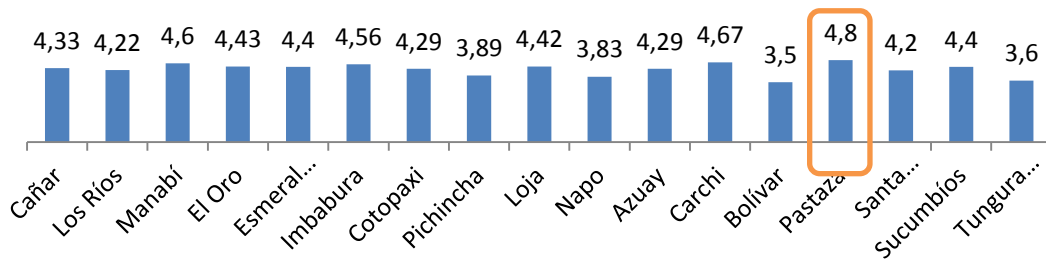


Figura 9: Asesoría recibida.

El promedio más alto registro la provincia de Pastaza con 4.8 llegando a totalmente satisfecho a diferencia de las provincias de Napo 3.83, Tungurahua 3.6 y Bolívar 3.5 registrando promedios entre satisfecho y muy satisfecho. En general los encuestados se mostraron muy satisfechos con un promedio de 4.36 frente a la máxima puntuación que es 5 siendo totalmente satisfecho.

Hallazgo 5: Tiempo de entrega del certificado.

Se detallan los promedios de los usuarios de cada provincia a la que pertenecen y en general con respecto al tiempo de entrega del certificado.

Tabla 11

Tiempo de entrega del certificado

Provincias	Cantidad	Promedio
Cañar	58	4.71
Los Ríos	54	4.67
Manabí	53	4.79
Esmeraldas	52	4.87
El Oro	51	4.73
Imbabura	27	4.85
Cotopaxi	21	4.76
Pichincha	18	4.05
Loja	12	4.25
Carchi	9	4.44
Azuay	7	4
Napo	6	4.67
Pastaza	5	4.6
Tungurahua	5	4
Santa Elena	5	4.8
Sucumbios	5	4.8
Bolívar	2	4
Total	390	4.66

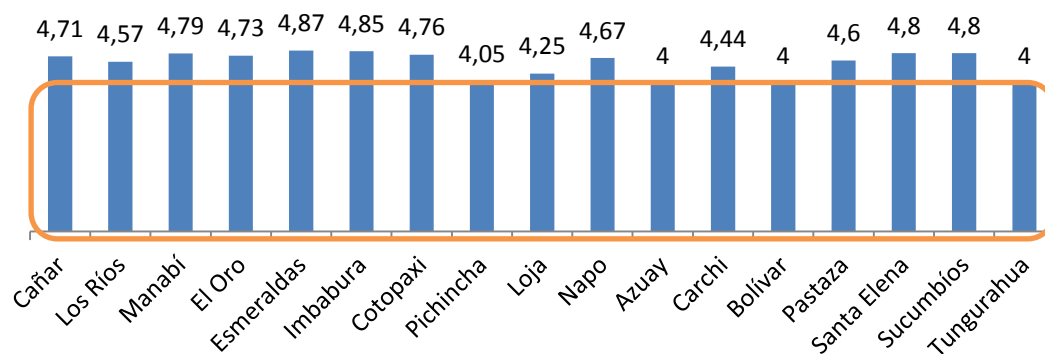


Figura 10: Tiempo de entrega del certificado.

Como se puede apreciar existe un grado de satisfacción positivo por parte de los usuarios de las diferentes provincias alcanzando promedios entre muy muy satisfecho y totalmente satisfecho, ubicando a las provincias de Azuay, Bolívar y Tungurahua con promedio 4 siendo muy satisfecho. Las provincias de Esmeraldas, Imbabura, Santa Elena y Sucumbíos tuvieron un promedio de 4.80 frente a la máxima puntuación que es 5 siendo totalmente satisfecho. En general los usuarios registraron un promedio de satisfacción de 4.66 entre muy satisfecho y totalmente satisfecho frente al tiempo de entrega del certificado.

Hallazgo 6: Sugerencias o mejoras.

Los siguientes resultados muestran las cantidades y los porcentajes de las sugerencias o mejoras que los usuarios desean que se implementen:

Tabla 12

Sugerencias o mejoras

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Pagos rápidos en el Mtop	101	26%
Pagos ya realizados por el usuario	81	21%
Menos requisitos	76	19%
Tolerancia en multas	58	15%
Renovación por internet	44	11%
Otros	30	8%
Total	390	100%

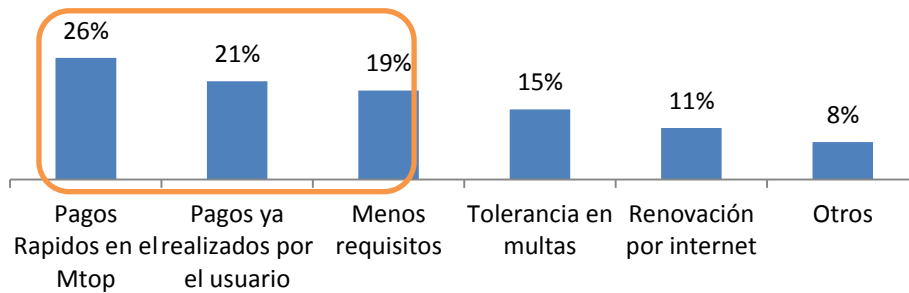


Figura 11: Sugerencias o mejoras.

Los mayores porcentajes en general registraron en las variables de Pagos rápidos en el MTOP 26%, Pagos ya realizados por el usuario 21% y menos requisitos 19%, lo que indica que el usuario desea una mejora en cuestión de pagos sean estos en el MTOP o a su vez ya haberlos realizado con anticipación.

Hallazgo 7: Tolerancias en multas.

Los siguientes resultados muestran las cantidades y porcentajes de usuarios por provincia que sugirieron la variable Tolerancia en multas.

Tabla 13

Tolerancias en multas

Provincias	Cantidad	% Tolerancia en multas
Cañar	16	28%
Pichincha	11	19%
Azuay	6	10%
Santa Elena	5	9%
Los Ríos	3	5%
Tungurahua	4	7%
Napo	3	5%
Imbabura	2	3%
Sucumbíos	2	3%
El Oro	2	3%
Manabí	1	2%
Loja	1	2%
Carchi	1	2%
Bolívar	1	2%
Total	58	100%

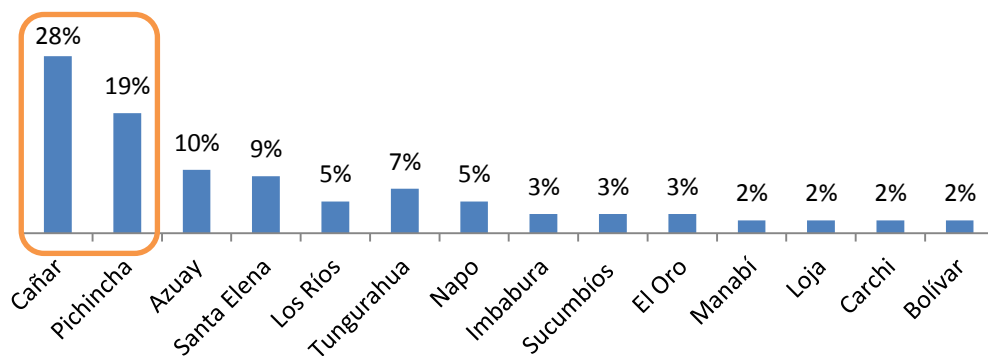


Figura 12: Tolerancias en multas.

El mayor porcentaje de Tolerancias en multas registraron las provincias de Cañar 28% y Pichincha 19%, mientras que las provincias de Azuay y Santa Elena le siguen de cerca con 10%.

Hallazgo 8: Pagos rápidos en el MTOP

Los resultados de Pagos rápidos en el MTOP están detallados para una mejor comprensión, permitiendo conocer las provincias que mayor porcentaje registran y así poder compararlas.

Tabla 14

Pagos rápidos en el MTOP

Provincias	Cantidad	% Pagos rápidos en el MTOP
Manabí	20	20%
Esmeraldas	19	19%
El Oro	16	15%
Los Ríos	13	13%
Cañar	8	8%
Imbabura	7	7%
Cotopaxi	6	6%
Carchi	4	4%
Pastaza	3	3%
Pichincha	2	2%
Loja	2	2%
Napo	1	1%
Total	101	100%

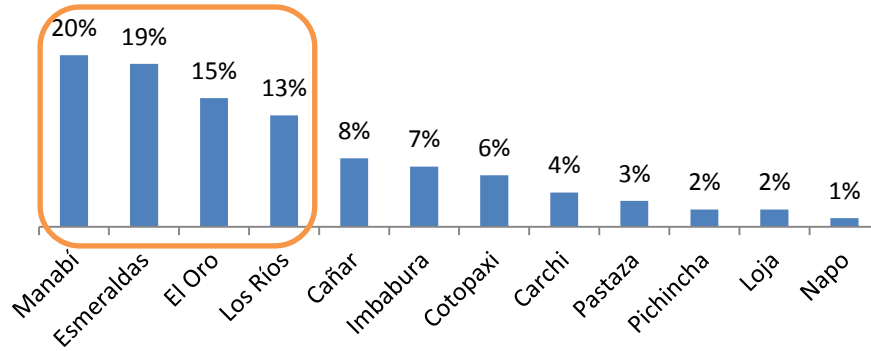


Figura 13: Pagos rápidos en el MTOP.

Las provincias de Manabí 20%, Esmeraldas 19%, El Oro 15% y Los Ríos 13% registran los más altos porcentajes de Pagos rápidos en el MTOP frente a las provincias con más bajos registros que son Pichincha 2%, Loja 2% y Napo 1%.

Hallazgo 9: Menos requisitos

El total de la sugerencia de menos requisitos será detallado a continuación presentando en cantidades y porcentajes de provincia.

Tabla 15

Pagos rápidos en el MTOP

Provincias	Cantidad	% Menos requisitos
Esmeraldas	19	25%
El Oro	15	20%
Manabí	13	17%
Los Ríos	10	13%
Cañar	7	9%
Cotopaxi	5	7%
Imbabura	3	4%
Loja	2	3%
Pastaza	1	1%
Tungurahua	1	1%
Total	76	100%

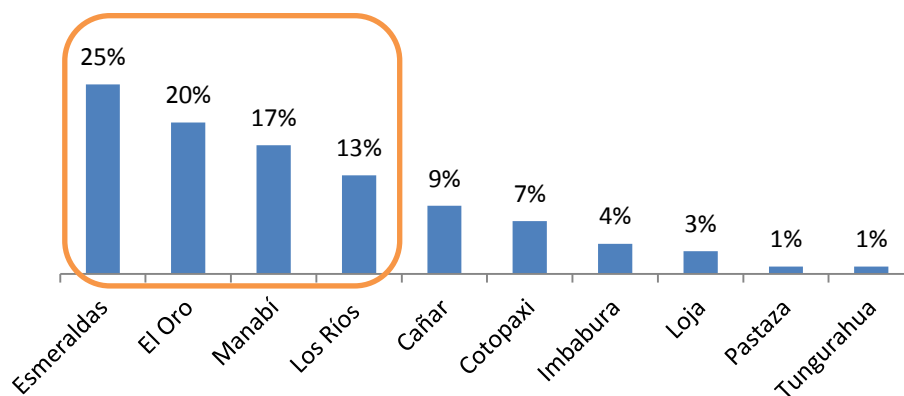


Figura 14: Menos requisitos.

Las provincias con mayores porcentajes que sugirieron menos requisitos son Esmeraldas 25%, El Oro 20%, Manabí 17% y Los Ríos 13%. Teniendo a Pastaza y Tungurahua con 1%.

Hallazgo 10: Pagos ya realizados por usuario

Los resultados de las sugerencias de pagos realizados por usuario estarán detallados en cantidades y porcentajes por cada provincia.

Tabla 16

Pagos ya realizados por usuario.

Provincias	Cantidad	% Pagos ya realizados por usuario
Los Ríos	17	20%
Cañar	11	14%
El Oro	11	14%
Imbabura	8	10%
Manabí	7	9%
Esmeraldas	7	9%
Cotopaxi	7	9%
Pichincha	5	6%
Loja	3	4%
Carchi	2	2%
Napo	1	1%
Azuay	1	1%
Pastaza	1	1%
Total	81	100%

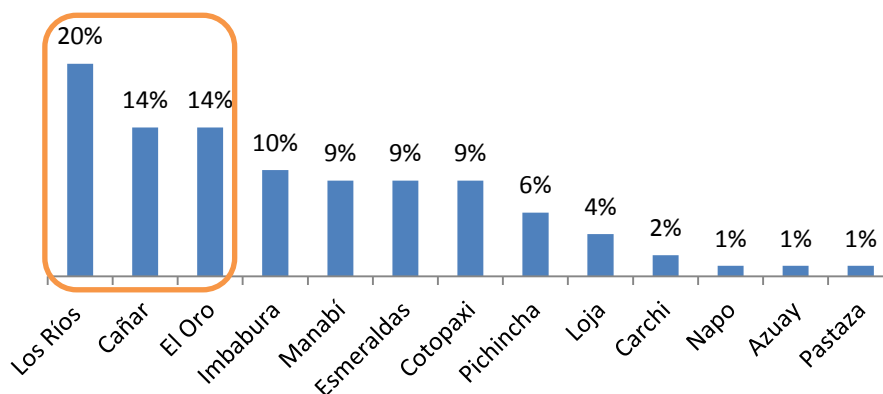


Figura 15: Pagos ya realizados por usuario.

La provincia que registra el mayor porcentaje es Los Ríos con 20%, seguido de las provincias de Cañar y El Oro con 14%.

Hallazgo 11: Renovación por internet.

Los siguientes resultados detallan la cantidad y porcentajes de usuarios por provincia que sugirieron la renovación por internet, a continuación:

Tabla 17

Renovación por internet.

Provincias	Cantidad	% Renovación por internet
Cañar	12	27%
Los Ríos	9	20%
Imbabura	5	11%
Manabí	4	9%
Sucumbíos	3	7%
El Oro	2	5%
Esmeraldas	2	5%
Loja	2	5%
Carchi	2	5%
Cotopaxi	1	2%
Napo	1	2%
Bolívar	1	2%
Total	44	100%

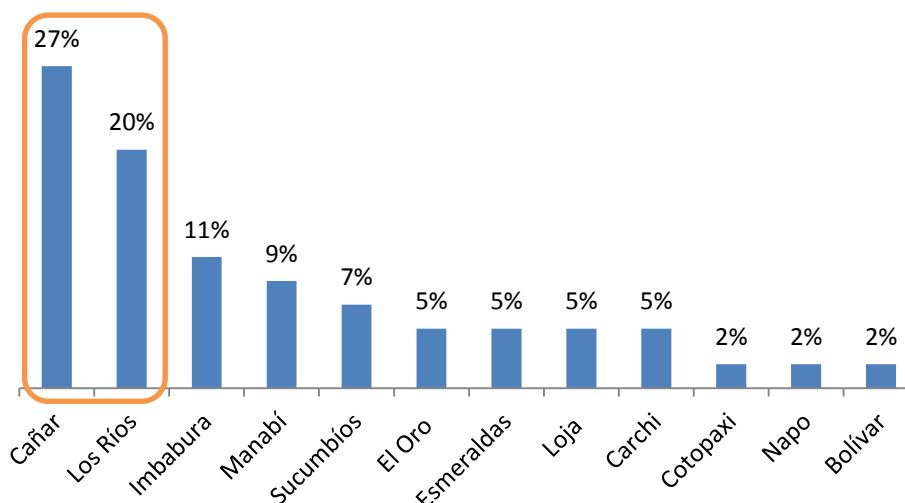


Figura 16: Renovación por internet.

Las provincias que registraron mayores porcentajes son Cañar 27% y Los Ríos 20%. Seguidos de Imbabura 11% y Manabí 9%.

Hallazgo 12: Razones para no realizar trámite en su provincia.

Los resultados que se muestran están separados en cantidades y porcentajes de forma general.

Tabla 18

Razones para no realizar trámite en su provincia.

Razones	Cantidad	Porcentajes
Demora en entrega de certificado	184	47%
Personal no capacitado	93	24%
Procesos engorrosos	61	16%
Mala infraestructura	36	9%
comodidad de usuario	16	4%
Total	390	100%

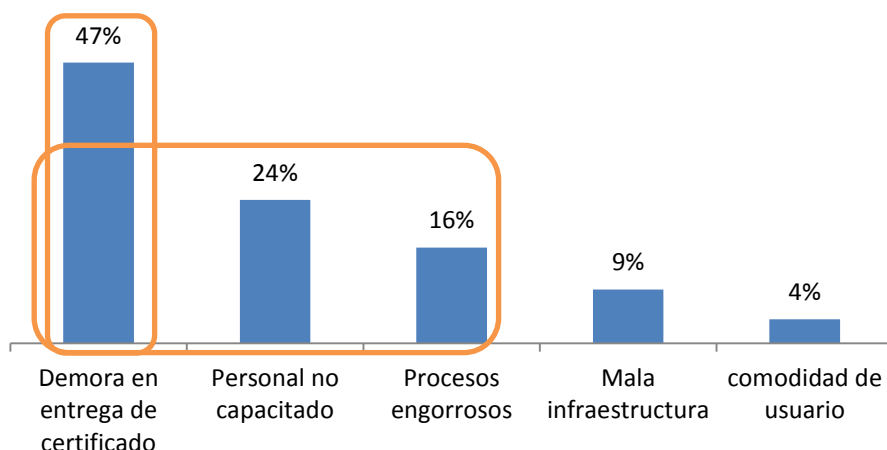


Figura 17: Razón para no realizar trámite en su provincia.

Las principales razones por la que los usuarios no realizan sus trámites en sus respectivas provincias son por la Demora en entrega de certificado con 47%, seguido de Personal no capacitado 24% y muy de cerca Procesos engorrosos 16%.

Hallazgo 13: Razón por mala Infraestructura.

Los siguientes resultados detallan cantidades y porcentajes de provincias que expresaron que las razones son por mala infraestructura.

Tabla 19

Razón por mala infraestructura.

Provincias	Cantidad	Porcentaje
Esmeraldas	21	59%
Cotopaxi	12	33%
Carchi	3	8%
Total	36	100%

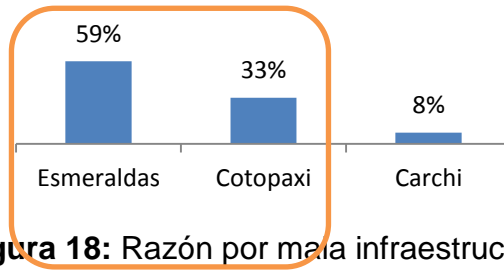


Figura 18: Razón por mala infraestructura.

Esmeraldas es la provincia que mayor porcentaje registra con 59% de razón por la mala infraestructura en su provincia, seguido de Cotopaxi con 33%.

Hallazgo 14: Razón por personal no capacitado.

Los resultados se conocerán en cantidades y porcentajes para una mayor comprensión de los datos en estudio.

Tabla 20

Razón por personal no capacitado.

Provincias	Cantidad	Porcentajes
Manabí	31	33%
Los Ríos	29	31%
Imbabura	18	20%
Esmeraldas	9	10%
Cotopaxi	4	4%
Santa Elena	2	2%
Total	93	100%

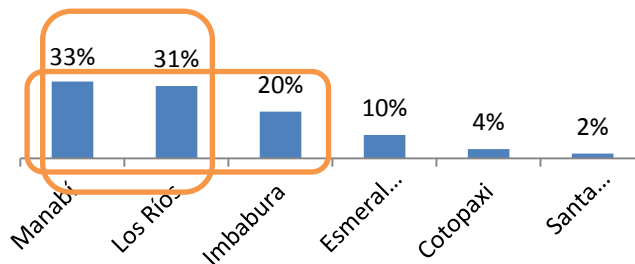


Figura 19: Razón por personal no capacitado.

La provincia de Manabí registra el mayor porcentaje con 33%, muy de cerca Los Ríos 31%. Por el personal no capacitado en su provincia prefieren realizarlo en la provincia del Guayas.

Hallazgo 15: Razón por demora en entrega del certificado.

Los valores mostrados a continuación están divididos en provincias con sus respectivas cantidades y porcentajes. Esta razón de demora en entrega de certificado es la que mayor cantidad registró.

Tabla 21

Razón por demora en entrega de certificado.

Provincias	Cantidad	Porcentajes
El Oro	51	27%
Cañar	31	15%
Los Ríos	24	13%
Manabí	22	12%
Esmeraldas	22	12%
Napo	6	3%
Carchi	6	3%
Sucumbíos	5	3%
Pastaza	5	3%
Imbabura	3	2%
Azuay	2	1%
Bolívar	2	1%
Tungurahua	1	1%
Pichincha	1	1%
Loja	1	1%
Cotopaxi	1	1%
Santa Elena	1	1%
Total	184	100%

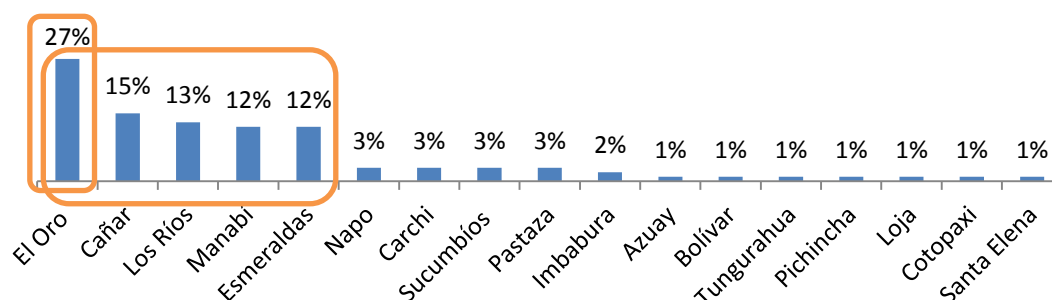


Figura 20: Razón por demora en entrega de certificado.

El mayor porcentaje fue de la provincia de El Oro con 27% teniendo como su razón principal la demora en la entrega del certificado. La provincia de Cañar 15%, Los Ríos 13%, Manabí y Esmeraldas con 12%.

Hallazgo 16: Razón por procesos engorrosos

Los resultados de procesos engorrosos se mostrarán a continuación separándolos en cantidades y porcentajes por provincia.

Tabla 22

Razón por procesos engorrosos.

Provincias	Cantidad	Porcentajes
Cañar	27	45%
Pichincha	10	16%
Loja	10	16%
Imbabura	6	10%
Cotopaxi	3	5%
Azuay	3	5%
Santa Elena	2	3%
Total	61	100%

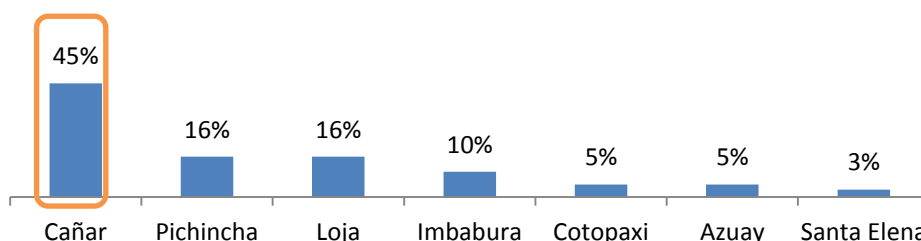


Figura 21: Razón por procesos engorrosos.

La provincia de Cañar con 45% frente a Pichincha y Loja con 16% expresaron que los motivos son por procesos engorrosos.

Hallazgo 17: Razón por comodidad

Los resultados muestran cantidades y porcentajes de usuarios que realizaron su trámite en la provincia del Guayas solo por comodidad ya que tenían que hacer algún otro trámite en Guayaquil o solo porque ya estaban en la provincia del Guayas.

Tabla 23

Razón por comodidad de usuario.

Provincias	Cantidad	Porcentajes
Pichincha	7	44%
Tungurahua	4	25%
Azuay	2	13%
Loja	1	6%
Cotopaxi	1	6%
Los Ríos	1	6%
Total	16	100%

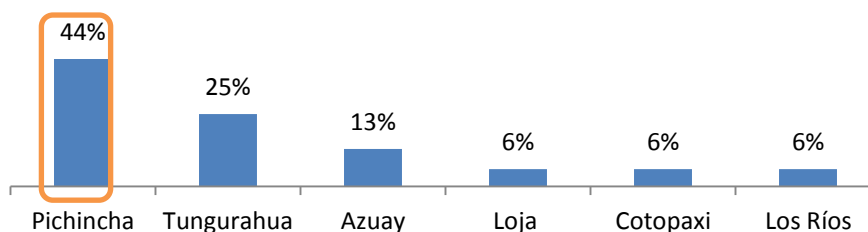


Figura 22: Razón por comodidad de usuario.

Pichincha fue la provincia que registro el mayor porcentaje con 44% de razón por comodidad frente a la provincia de Tungurahua con 25%.

3.2 Resultados Cualitativos

3.2.1 Resultados de Entrevista a Profundidad

Con la finalidad de conseguir información relevante del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas se realizó la entrevista al Arquitecto Daniel Salas Aragundi que es el Director distrital del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el mismo que cuenta con 5 años en la institución.

Manifestó que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas cuenta con algunos medios para evaluar la satisfacción de sus usuarios transportistas, entre ellos están los correos electrónicos de la entidad o autoridades, buzón de sugerencias, teléfonos con sus respectivas extensiones, redes sociales como Facebook y Twitter los mismos que son analizados por funcionarios entrenados para cumplir con esa misión. Funcionarios del Departamento de

Recursos Humanos en total coordinación con el departamento de Comunicación de la Dirección Distrital del Guayas y de esta manera se califica la atención brindada en las diferentes áreas o departamentos. Las Sugerencias o quejas, son tratadas con absoluta responsabilidad de tal manera que se logra identificar algún mal proceso y de esta forma mejorarlo comunicándolo a la respectiva área de trabajo o departamento administrativo.

Además que los factores por los cuales el usuario prefiere realizar el trámite del Certificado de Operación Regular en la provincia del Guayas y no en otras provincias es por la manera en que el funcionario recibe y sirve a la ciudadanía, además las diversas gestiones que se han realizado en la Dirección Distrital del Guayas y no en la mayoría de provincias. Para contar con un personal de calidad, capacitado y con experiencia fue necesario mantener a los mejores empleados del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas en estos últimos cuatro años, tarea difícil ya que en estos últimos tres años se ha contado con cinco diferentes ministros y por ende cambio de autoridades.

Indica que cuando el usuario presenta alguna inconformidad en la obtención de su Certificado de Operación Regular del MTOP, el usuario transportista acude al funcionario del departamento de Pesos y Dimensiones manteniendo un seguimiento riguroso y personalizado tratando de solucionar el inconveniente presentado. En caso de que ya no dependa del MTOP sino de otra entidad, están en la responsabilidad de proporcionar información pública de las otras entidades y mantener un seguimiento del mismo, logrando la satisfacción del usuario por la calidad del servicio brindado.

Por otro lado si el usuario mantiene su inconformidad y desea realizar su queja o molestia está en su derecho de hacerlo por los diferentes medios

como buzón de quejas o sugerencias del MTOP, correo electrónico, llamada telefónica, oficio dirigido a la autoridad competente y otros medios.

Cuenta que el ambiente de trabajo del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas es reconocido por las autoridades de la Subsecretaría y Dirección Distrital del Guayas, ya que al ser un personal joven cuya edad promedio esta entre veintisiete y treinta años edad, permite tener un ambiente con un alto nivel de iniciativas, energía y trabajo comprometido, en un clima agradable y cálido.

Las capacitaciones se las realiza cada 3 meses, pero los exámenes se los realiza cada mes, de esta manera sabemos si el personal se encuentra totalmente capacitado y además encontrar posibles sugerencias o ideas a implementar. El Arquitecto Salas dice que las gestiones que ha realizado el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas son de mucha importancia tanto para los usuarios transportistas como para el MTOP.

La firma digital fue una de ellas la cual acorto el tiempo de espera del documento final (Certificado de Operación Regular) de dos días a dos horas. El personal está constantemente comunicado con la Comisión de Transito del Ecuador Y Agencia Nacional de Transito brindando información necesaria hacia el usuario, despejando dudas, solucionando problemas de inmediato y manteniendo seguimientos a personas o usuarios que tienen inconvenientes en el MTOP u otras entidades a fines.

Además El cambio de espacio del departamento fue vital en los últimos años, ahora es más amplio y muy agradable lo cual permite al usuario sentirse a gusto al momento de realizar su trámite y por ende estar a la espera del mismo. Es muy importante lograr que la mayoría de usuarios estén satisfechos con esta labor realizada, quiere decir que hay que brindar una atención y servicio de calidad, que el usuario sienta que se preocupan

por él y su bienestar, mejorando procesos, logrando que el usuario transportista tenga la satisfacción de haber recibido un servicio de calidad aunque solo haya acudido al departamento por información o una duda.

Cuenta que existen usuarios que se quejan de largas filas que tienen que hacer para realizar los pagos del MTOP. Sería muy bueno para los usuarios transportistas y el Ministerio de Transporte y Obras Públicas que los pagos de las multas o renovaciones de su Certificado de operación Regular puedan realizarse en Puntos rápidos de pago como lo realiza la Comisión de Tránsito del Ecuador o Agencia Nacional de Transito al momento de cancelar las multas, con esto ahorrarían tiempo y recursos por parte de los usuarios.

Señala que en el sector público es difícil crear incentivos o beneficios, pero todo depende de la autoridad que este en su momento. Por ejemplo, desde permisos solicitados por los funcionarios a recursos humanos, hasta renovaciones de contratos. Cuenta que de acuerdo a la observación y percepción los usuarios se encuentran muy satisfechos del servicio ofrecido por los funcionarios o servidores públicos aunque algunas veces no se consigue satisfacer por completo al usuario por falta de requisitos presentados.

Por lo tanto, hay veces que aunque el funcionario o servidor público brinde la información necesaria y haga un seguimiento al asunto del usuario, créame que no es suficiente para ellos. El arquitecto Daniel Salas además supo decir que hay momentos en que los usuarios se molestan o muestran desconformidad por razones de desconocimiento de la normativa o Ley aplicativa, por lo que los funcionarios tienen que mantener una alta capacidad de tolerancia y paciencia hacia los usuarios, haciéndoles entender con la ley en la mano y ejemplos de casos reales lo que ocurre por no cumplir con los artículos detallados en la presente Ley de Caminos y su Reglamento aplicativo.

Capítulo 4. Conclusiones y Futuras líneas de Investigación

4.1 Conclusiones del Estudio

En vista de los resultados obtenidos en la investigación de mercado, y detectando la satisfacción de los usuarios transportistas en variables tales como: atención al usuario, agilidad en procesos, asesoría recibida y tiempo de entrega de certificado registrando un promedio global de 4.33 valor que esta entre muy satisfecho y totalmente satisfecho, se demuestra que el servicio a la ciudadanía ofrecido por parte de los funcionarios del departamento de Pesos y Dimensiones de la Provincia del Guayas del MTOP son de total satisfacción para los usuarios.

Sin embargo de acuerdo al estudio cualitativo y cuantitativo se deberá mejorar en las formas de realizar los pagos agilizando estos procesos, muchos usuarios desean poder pagar en el mismo sitio y así evitar pérdida de tiempo en traslado o a su vez ya ir a sacar su certificado habiendo ya realizado dichos pagos, proceso que no se puede saltar o adelantar.

Además se pudo corroborar los pasos o el proceso para la obtención del Certificado de Operación Regular del MTOP el cual tuvo como primer paso la presentación de los requisitos por parte del usuario al funcionario, el mismo que recibe los documentos para la revisión y actualización de datos a través del Sistema Integrado de Transporte y Obras Públicas SITOP.

Una vez revisada la documentación y actualizada en el sistema SITOP por parte del funcionario, se aprueban los documentos registrándolos que están totalmente en regla y se procede a realizar una orden de pago la misma que detalla el valor a cancelar, además de datos que el usuario tendrá que llenar en la papeleta de depósito que le otorgará el banco al momento que el usuario transportista acuda para la cancelación del mismo.

Una vez cancelada la orden de pago en el banco, el usuario regresa al departamento de Pesos y Dimensiones del MTOP para que adjunten el comprobante de pago a su respectiva documentación para que pueda ser liquidada por el departamento de financiero a través de su ventanilla. El usuario se acerca a tesorería del departamento de financiero para la liquidación de su trámite que es realizado de inmediato.

Finalmente el usuario entrega la liquidación de su trámite realizado al funcionario del departamento de Pesos y Dimensiones para obtener el Certificado de Operación Regular del MTOP que demorara entre una a dos horas, mientras tanto el usuario transportista puede preguntar cualquier duda que tenga en su momento o capacitarse un poco más con los diferentes manuales que el departamento de pesos y dimensiones del Guayas poseen.

Fue de mucha utilidad conocer las cantidades y porcentajes de los vehículos de carga pesada de la provincia del Guayas, tanto pertenecientes como no Pertenecientes ya que el incremento que hubo en el año 2016 fue motivo de investigación y análisis determinando las razones por las que los usuarios prefieren realizar el trámite en Guayaquil y no en sus provincias locales.

Tabla 24

Porcentajes de vehículos Pertenecientes y No Pertenecientes registrados en la provincia del Guayas año 2012, 2014 y 2016.

Vehículos de carga pesada Registrados en Guayas MTOP	Cantidad y Porcentaje 2012		Cantidad y Porcentaje 2014		Cantidad y Porcentaje 2016	
Vehículos Pertenecientes	7.915	68%	8.347	59%	11.662	48%
Vehículos no Pertenecientes	3.683	32%	5.792	41%	12.814	52%
Total	11.598	100%	14.139	100%	24.476	100%

Nota: Adaptado por la Agencia Nacional de Transito ANT (2016), y los Registros de vehículos vigentes SITOP (2016)

Para el estudio, se encuestó a 390 usuarios no pertenecientes a la provincia del Guayas que prefirieron realizar su trámite del Certificado de Operación Regular en la ciudad de Guayaquil por renovación, con la característica de que antes lo haya realizado en otra provincia que no sea Guayas.

Como lo indico el Director Daniel Salas en la entrevista, la alta satisfacción de los usuarios transportistas por la calidad de servicio brindado por el departamento del Guayas depende mucho de la calidad del personal con el que se trabaja, el cual no solo este preocupado por cumplir únicamente su trabajo en la entrega del documento final que es el certificado, sino en brindar un servicio de calidad, realizando mejoras en los procesos, gestiones con otros departamentos.

Además de comunicación directa con otras entidades ya que una de las responsabilidades como servidores públicos es conocer a fondo todos los requisitos y procesos en la obtención de nuestro Certificado de Operación Regular lo cual involucra algunas entidades públicas del país. Además de capacitaciones a los funcionarios y un ambiente de trabajo donde prime la armonía, participación y trabajo en conjunto valorando el esfuerzo del trabajo realizado por parte de las autoridades y aceptando ideas de nuevas mejoras para la ciudadanía y el MTOP.

Otro aspecto que el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas ha tomado en consideración es la explicación del documento final el Certificado de Operación Regular MTOP, definiendo con claridad todos los detalles de la especie o documento seguido de algunos artículos que detalla la ley y demás dudas que conforme se van dando. Esto es beneficioso para el usuario y el MTOP ya que no solo tendrá su documento habilitante sino conocerá que debe y que no debe hacer según lo indicado por los funcionarios y la respectiva ley o1 normativa. De esta forma se reducirá el número de usuarios transportistas molestos por los pagos a realizar efecto

de las contravenciones, contratiempos o en el peor de los casos accidentes de tránsito por desconocimiento

Finalmente se pudo conocer de qué provincias provienen la mayor cantidad de usuarios y cuáles son sus razones por las que no realizan su trámite en su provincia local y además la satisfacción que sintieron al momento de realizar el trámite en la provincia del Guayas. La demora en entrega del certificado fue el principal motivo de los usuarios con el 47%, seguido del personal no capacitado con 24% y Procesos engorrosos 16%. Como mencionaba el Director Daniel Salas con buenas personas se puede lograr un buen servicio de calidad.

4.2 Recomendaciones

Una vez finalizado el estudio, se puede decir que el Departamento de Pesos y Dimensiones de la provincia del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es un departamento que puede ser tomado como ejemplo no solo por los demás departamentos de Pesos y Dimensiones de las diferentes provincias del país, sino que también para otras instituciones públicas que den servicio a la ciudadanía.

El departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas se enfoca mucho en los usuarios transportistas brindándole información necesaria, guiándolos para que su experiencia de realizar el trámite del Certificado de Operación Regular del MTOP sea una satisfacción total y no una mala experiencia, esto se comprobó no solo con la investigación cuantitativa y cualitativa realizada, sino también con los informes que presenta la organización, en donde se puede observar el aumento de trámites realizados en la ciudad de Guayaquil de vehículos no pertenecientes a la provincia del Guayas.

Entre las acciones que el departamento de Pesos y Dimensiones de la provincia del Guayas del MTOP podría tomar en lo que respecta a la agilidad en los procesos ya que existe casi un 10% de usuarios transportistas insatisfechos y cerca de 50% de usuarios a los que les gustaría pagar lo más rápido o llevar ya el pago hecho junto a los requisitos, podría ser la coordinación con el Banco autorizado para que los usuarios realicen estos pagos en puntos rápidos y se evitarían largas colas para su cancelación.

Además de la coordinación con el departamento financiero para que los usuarios puedan cancelar antes sus pagos y presentarlos junto con los requisitos, realizando estas mejoras en los procesos con la aceptación de las autoridades y el sustento en documentos se podría presentar dicha investigación y así reducir el porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios transportistas.

Otro aspecto que debería tomar en consideración es comunicar a las autoridades encargadas, para que se tome la presente investigación con mucha responsabilidad y profundo análisis ya que podría llegar el momento en el que el departamento de la provincia del Guayas no pueda responder con total calidad al gran flujo de usuarios transportistas que quieren adquirir su Certificado de Operación Regular. Además que el Estado ecuatoriano ha invertido con infraestructura en todas las provincias del país para que cuenten con su propio departamento de Pesos y Dimensiones y así brinden un buen servicio a la ciudadanía y no tengan que estar viajando perdiendo tiempo y recursos creando insatisfacción y malestar.

Según la entrevista con el Arquitecto Salas, mencionó que uno de los puntos claves para lograr objetivos deseados es la calidad de persona con la que se trabaja, el personal que brinda el servicio a la ciudadanía es la imagen más clara de la organización, tienen que estar capacitados, tener experiencia en lo que hacen, actitud frente a los problemas, ser participativos, ir mas allá de

solamente cumplir con el contrato y brindar al usuario una excelente calidad en el servicio. Señaló además que empezar con un personal totalmente nuevo es muy difícil y habrá problemas de seguro, quizás sea una de las razones por las que demora la entrega del certificado contando con personal no capacitado.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ministerial 018 . (2016). Normas Pesos y Dimensiones. En M. d. Públicas. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Ley Orgánica del Servicio Público. En *Registro Oficial Suplemento 294*.
- Bennasini. (2009). *Introducción a la investigación de mercados*. Pearson.
- Correa, R. (13 de Septiembre de 2015). *Solo el 9% de empleados es del sector público*. Obtenido de El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec>
- Crosby, P. (1987, p. 11). LA CALIDAD NO CUESTA. En P. Crosby, *El arte de cerciorarse de la calidad*. Mexico: Primera Edición.
- El Telégrafo. (13 de Septiembre de 2015). Incremento del número de funcionarios del 20016 a 2015. *El 97% de los servidores públicos pertenece a 5 sectores*, pág. 1.
- INEC. (2015). *Total de vehículos matriculados*. Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Kotler y Armstrong. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Mexico.
- Lambin, J. (2009). *Dirección de marketing: Gestión estratégica y operativa del mercado*. MC Graw Hill.
- Lovelock. (2004). *ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS*. MEXICO: PRIMERA EDICIÓN.
- Malhotra. (2008). *Investigación de Mercado*. Mexico: Pearson.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (22 de ENERO de 2008). *EL MINISTERIO*. Obtenido de MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS MTOP: <http://www.obraspublicas.gob.ec>
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2012). *DIRECCIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*, 1.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (31 de OCTUBRE de 2012). *EL MTOP AL SERVICIO DEL PUEBLO ECUATORIANO*. Obtenido de OBRASPUBLICAS MTOP: <http://www.obraspublicas.gob.ec>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2016). *Dirección Distrital del Guayas*. Obtenido de Requisitos Pesos y Dimensiones: www.obraspublicas.gob.ec

Registro Oficial 717. (2012). Pesos y Dimensiones. En L. d. Caminos, *Registro Oficial 717* (pág. 4).

Registro Oficial 717 MTOP. (5 de JUNIO de 2012). *MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. Obtenido de OBRASPUBLICAS MTOP: www.obraspublicas.gob.ec

SITOP. (2017). *SISTEMA INTEGRADO DE TRNASPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. Obtenido de SITOP: <http://sitop.mtop.gob.ec/mtop>

SITOP MTOP. (2016). *SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. GUAYAS: SITOP.

Unidad de Pesos y Dimensiones. (2014). Etapas de Emisión de Certificado de Operación Regular. En M. d. Públicas. Quito.

Zikmund G. (1998). *Investigación de Mercados*. Mexico D.F.: Prentice Hall.

Anexos

FORMATO DE ENTREVISTA

Cuestionario de preguntas hacia colaborador o funcionario del Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

1. ¿Cómo el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas mide la satisfacción de los usuarios?
2. ¿Cuáles son los factores que usted considera que el usuario toma en cuenta al momento de realizar el trámite del Certificado de Operación Regular en Guayas y no en otras provincias?
3. ¿A quien acude el usuario cuando presenta una inconformidad en la obtención de su Certificado de Operación Regular del MTOP?
4. En cuanto al personal del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas, ¿Cómo es su ambiente de trabajo?
5. ¿Cada cuánto tiempo realizan capacitaciones o exámenes al personal del departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas?
6. En estos últimos años, ¿Qué gestiones ha realizado el Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas a diferencia de las otras provincias?
7. ¿Cuál es la clave para no tener usuarios insatisfechos o molestos en el departamento?
8. ¿Qué es lo que usted cree que la unidad de Pesos y Dimensiones debería implementar a nivel nacional?
9. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que reciben los mejores funcionarios por obtener resultados sobresalientes?
10. De acuerdo a su percepción y de lo observado en su día a día. Del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho están los usuarios de Pesos y Dimensiones del Guayas?

Preguntas de la Encuesta

Encuesta a Usuarios Transportistas que acuden al Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Estimado usuario a continuación queremos medir la satisfacción y calidad del servicio brindado por el Departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas.

1. Calidad de servicio. Después de haber realizado su trámite del Certificado de Operación Regular en la provincia del Guayas, ¿cómo se siente según estos factores? Por cada variable elija una opción.

Factores	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Atención al usuario					
Agilidad en procesos					
Asesoría recibida					
Tiempo de entrega del Certificado					

2. ¿Qué tipo de sugerencias o mejoras en proceso de obtención del certificado cree usted que la unidad de pesos y dimensiones debería realizar? _____

3. ¿Cuál es la razón por la cual no realizo su trámite del Certificado de Operación Regular en su provincia?, elegir una opción.

Malas condiciones en la Infraestructura

Procesos engorrosos

Personal no capacitado

Comodidad del usuario

Demora en la entrega de certificado.



Figura 7. Entrevista a profundidad con el Director Distrital del Guayas del MTOP



Figura 8. Encuesta a usuario transportista que acude a realizar su trámite

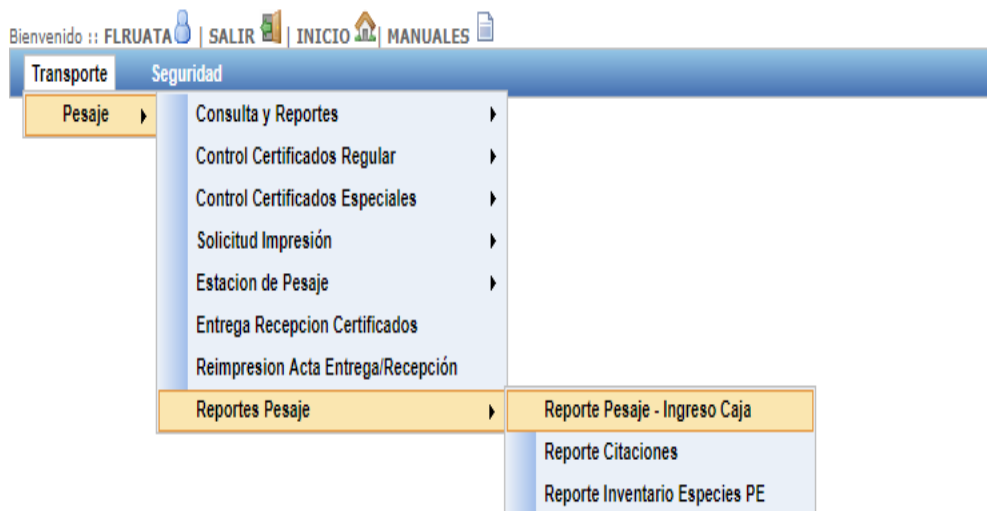


Figura 9. Reporte Pesaje Guayas SITOP

DETALLE DE CONSULTA				
Provincia	Tipo Vehículo	Tipo Certificado	Código Impreso	Comprobante
GUAYAS	S2	REGULAR	8806	OP-CRE-033078-09
GUAYAS	T3	REGULAR	8893	OP-CRE-033130-09
GUAYAS	T3	REGULAR	9094	OP-CRE-033392-09
GUAYAS	2DA	REGULAR	9072	OP-CRE-033334-09
GUAYAS	T2	REGULAR	9099	OP-CRE-033380-09
GUAYAS	T3	REGULAR	9067	OP-CRE-033346-09
GUAYAS	T3	REGULAR	9098	OP-CRE-033388-09
GUAYAS	T3	REGULAR	8791	OP-CRE-033061-09
GUAYAS	2DB	REGULAR	8969	OP-CRE-033252-09
GUAYAS	T2	REGULAR	8915	OP-CRE-033191-09

«« « 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 » »

Limpiar Reporte Especies

Figura 10. Detalle de Consulta Guayas SITOP



Figura 11. Consulta de vehículo SITOP



Figura 12. Historial de cambios SITOP



SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS REGIONAL 5
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL GUAYAS



Guayaquil, 06 de Julio de 2017

Asunto: Certificado de Autorización para Trabajo de Titulación.

De mis consideraciones:


Por medio de la presente autorizo al Sr. Marcos Adrian Flores Lass con cedula de identidad número 0927314799, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Marketing de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para realizar el trabajo práctico o de fin de carrera de carácter complejo "Análisis de la Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas al momento de realizar un trámite, Caso Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas".

Se expide la siguiente certificación a solicitud del interesado.

Atentamente:

Arq. Daniel Salas Aragundi.

Director Distrital del Guayas del MTOP

 **Ministerio de Transporte
y Obras Públicas**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Flores Lass, Marcos Adrian, con C.C: # 0927314799 autor del componente práctico del examen complejo: Análisis de la Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas al momento de realizar un trámite “Caso Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas” previo a la obtención del título de Ingeniería en Marketing en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de Agosto de 2017

f. _____

Nombre: Flores Lass, Marcos Adrian

C.C: 0927314799



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas al momento de realizar un trámite “Caso Pesos y Dimensiones del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”		
AUTOR(ES)	Flores Lass Marcos Adrian		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Carrasco Corral Priscilla Yesenia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Marketing		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Marketing		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de Agosto de 2017	No. DE PÁGINAS:	82
ÁREAS TEMÁTICAS:	Marco Referencial, Investigación de mercados y Desarrollo.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción, Pesos y Dimensiones, calidad de servicio, usuarios, MTOP, Certificado de Operación Regular.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El objetivo de esta investigación fue determinar qué factores motivan a transportistas que pertenecen a otras provincias a realizar el trámite del Certificado de Operación Regular en la provincia del Guayas. Para el estudio se ejecutó el análisis de dos herramientas de investigación, tanto cualitativa como cuantitativa.

En lo que respecta a la información cualitativa se realizó una entrevista a profundidad al Arquitecto Daniel Salas Aragundi Director Distrital del Guayas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

En lo que respecta a la información cuantitativa se realizaron 390 encuestas a usuarios transportistas que no pertenecen a la provincia del Guayas y que hayan realizado el trámite por renovación, con la característica de haberlo realizado antes en otra provincia que no sea el Guayas, dando como resultado que casi el 90% se sienten satisfechos con el servicio brindado por el departamento de Pesos y Dimensiones del Guayas, y que los factores por los cuales prefieren la adquisición del Certificado de Operación Regular en Guayaquil frente a las demás provincias, es por el tiempo de espera para la adquisición del mismo (Certificado de Operación Regular), además del personal capacitado y con experiencia que despeja dudas y soluciona inconvenientes al momento de otorgar el Certificado de Operación Regular.

Finalmente se agregan los anexos, fundamentos de la investigación y referencias bibliográficas.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-93223637	E-mail: marcosfloreslassmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Mendoza Villavicencio, Christian Ronny	
	Teléfono: +593-4-2206953	
	E-mail: christian.mendoza01@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		