



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA ADMINISTRACION Y, GESTION PÚBLICA Y MUNICIPAL**

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal

**Título del Proyecto de Investigación**

**“La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano luz del camino del cantón Buena Fe”**

**Autora**

Roxanna Karina Ube Toala

**Director de Proyecto de Investigación**

Ing. Ronald Fabián Andagoya Arechua, MBA.

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2016**

# **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo **ROXANNA KARINA UBE TOALA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Roxanna Karina Ube Toala**  
**CC: 1204421620**

# **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

El suscrito, **ING. RONALD FABIÁN ANDAGOYA ARECHUA, MBA.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la señora **ROXANNA KARINA UBE TOALA**, realizó el proyecto de investigación titulado: “**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO LUZ DEL CAMINO DEL CANTÓN BUENA FE**”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal, bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

---

**Ing. Ronald Fabián Andagoya Arechua, MBA.**  
**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# **CERTIFICACIÓN DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO**

**011 UED-GPM**

Señora Ingeniera:

Mariana Reyes Bermeo Msc.

**DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ**

En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Señorita **ROXANNA KARINA UBE TOALA**, estudiante egresada de la carrera de Administración y, Gestión Pública y Municipal. Una vez que se le revisó EL Proyecto de Investigación Titulad “**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO LUZ DEL CAMINO DEL CANTÓN BUENA FE**”; tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema **URKUND** con un porcentaje favorable del 5%: cumpliendo así con el reglamento de Titulación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida.

Atentamente,

Ing. Ronald Fabián Andagoya Arechua, MBA.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Archivo**

Se adjunta imagen del sistema Urkund



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**CARRERA ADMINISTRACION Y, GESTION PÚBLICA Y MUNICIPAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título:**

“La Gestión Municipal y su incidencia en el Desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano Luz del Camino del cantón Buena Fe”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal.

**APROBADO POR:**

---

Ing. Darwin Javier Zamora Mayorga MSc.  
**PRESIDENTE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lcda. Alexandra Elizabeth Haro Chong, M.Sc  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Eco. Luciana Vitalina Coello León, M.Sc  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

2016

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero aprovechar estas líneas para agradecer a:

Dios por permitirme llegar donde estoy, por darme fortaleza día a día y guiarme siempre por el camino correcto.

Mi querida Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Estudios a Distancia por abrirme las puertas para poder hacer mis sueños realidad.

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, M.Sc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su acertada dirección en el proceso de acreditación.

A la Ing. Mariana del Rocio Reyes Bermeo, M.Sc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancias, por sus sabias enseñanzas en coordinación con las unidades académicas y las instituciones del entorno.

Al Ing. Ronald Fabián Andagoya Arechua MBA., por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Al Ing. Darwin Javier Zamora Mayorga, MSc. Coordinador de carrera, por su trabajo diario y constante que ha obtenido, sus resultados en favor de la educación. También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con su conocimiento en mi formación académica.

**Roxanna Karina Ube Toala**

## DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las persona que hicieron lo posible para que yo pudiera lograr mis sueños

Primeramente esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por Compartir conmigo buenos y malos momentos y por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón Papá Humberto Ube y Mamá Marielena.

A mi esposo Fabián Cedeño quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante, su cariño, paciencia y comprensión, para que pudiera terminar el grado. ¡Gracias!

A mi adorada hija Alison Cedeño quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte". ¡Gracias, mi muñeca de chocolate!

**Roxanna Karina Ube Toala**

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

El presente estudio se analizó la Gestión Municipal en la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, implementando encuestas y entrevistas a los usuarios, conductores de las unidades y personal administrativo, con el objetivo de analizar la gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano. La importancia de este trabajo se muestra la evaluación del servicio que brinda la compañía monopólica por parte de los choferes y oficiales. Al hablar del servicio de la atención al usuario en el sector del transporte se refiere a la calidad percibida por sus usuarios. La calidad de servicio es un tema de importancia en lo referente a la situación de comodidad que puedan sentir los diversos usuarios de un servicio. Se determina que el 100% de los colaboradores que laboran en la compañía de transporte no conocen que exista un manual de funciones y procedimientos, para cada actividad. Además en el ámbito de la gestión municipal mediante el desarrollo de competencias y habilidades administrativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal. Después de haber evaluado el impacto sobre la falta de atención al usuario se puede concluir que la compañía no cuenta con un plan de capacitación que le permita identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus usuarios. Finalmente se elaboró un plan de capacitación dirigido al personal, choferes y oficiales de la compañía de transporte “Luz del Camino”, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al prestar este servicio.

### **Palabras claves.**

Gestión Municipal, desarrollo, atención, usuario, transporte.

## **ABSTRACT AND KEYWORDS.**

This study analyzed the Municipal Management in Urban Public Transport Company "Light the Way" Canton Good Faith, implementing surveys and interviews with users, drivers and staff units, with the aim of analyzing the municipal management and its impact on the development of attention to urban public transport user. The importance of this work, the evaluation of the service provided by the monopoly company by drivers and officers shown. Speaking of servicing the customer service in the transport sector refers to the quality perceived by users. The quality of service is an important issue regarding the situation of comfort that they can feel the different users of a service. It determined that 100% of employees working in the carrier do not know that there is a manual of functions and procedures for each activity. Also in the field of municipal management by developing skills and managerial skills of local autonomous governments it will correspond exclusively to plan, regulate and control traffic, transport and road safety within their cantonal territory. Having assessed the impact of the lack of customer service it can be concluded that the company does not have a training plan that allows you to identify the attitude adjustments and human values that should be developed to provide a warm attention and fascinate its users. Finally a training plan for staff, drivers and officials of the carrier "Light the Way" was developed because users have always demanded the best deal and the best service to provide this service.

### **Keywords.**

Municipal management, development, customer, user, transport.

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO	iv
CERTIFICACIÓN DEL MIEMBRO DE TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
LISTA DE TABLAS	xv
CÓDIGO DUBLÍN	xvii
INTRODUCCIÓN	1
<b>CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
1.1. Problema de investigación.	4
1.1.1. Planteamiento del problema.	4
1.1.2. Formulación del problema.	6
1.1.3. Sistematización del problema.	6
1.2. Objetivos.	6
1.2.1. General.	6
1.2.2. Específicos.	6
1.3. Justificación.	7
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
2.1. Fundamentación teórica.	10
2.1.1. Gestión municipal.	10
2.1.1.1. El control de la gestión municipal.	10
2.1.2. Competencia de tránsito en los transportes urbanos.	10
2.1.3. Transporte.	11

2.1.3.1.	Transporte público urbano.	11
2.1.4.	Servicios	12
2.1.4.1.	Servicio de la atención al usuario	12
2.1.4.2.	Calidad de servicio al usuario.	13
2.1.4.3.	Elementos de la calidad de servicio al usuario.	14
2.1.5.	Evaluación del impacto socioeconómico	15
2.1.6.	Plan de capacitación.	16
2.2.	Marco conceptual.	16
2.3.	Marco referencial.	18
2.3.1.	Antecedente de la investigación	18
2.4.	Fundamentación legal	21
2.4.1.	Constitución de la República del Ecuador 2008.	21
2.4.2.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial 2014.	25
2.4.3.	Agencia Nacional de Tránsito del cantón Buena Fe.	25
2.4.4.	Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.	25
2.4.4.1.	De los Gobiernos Autónomos Descentralizados.	25
2.4.4.2.	Las condiciones de transporte terrestre en atención al usuario.	26
2.4.4.3.	La atención preferente a pasajeros.	27
2.4.4.4.	Los usuarios del transporte público de pasajeros.	27
2.4.5.	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe. "DMTTTSVSBF".	28
2.4.5.1.	La Constitución de Compañías y Cooperativas de transporte terrestre.	29
2.4.5.2.	Reglamento General de la Ley de Cooperativas.	29
2.4.6.	El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>32</b>
3.1.	Localización.	33
3.2.	Tipo de investigación.	33
3.2.1.	De campo	33
3.2.1.	Bibliográfica – documental	33
3.3.	Métodos de investigación	33
3.3.1.	Inductivo	33

3.3.2.	Deductivo	33
3.3.3.	Analítico	34
3.4.	Fuentes de recopilación de información.	34
3.4.1.	Primaria	34
3.4.2.	Secundaria	34
3.5.	Diseño de la investigación.	34
3.5.1.	Población y muestra	35
3.5.1.1.	Población	35
3.5.1.2.	Muestra	36
3.6.	Instrumentos de investigación.	37
3.6.1.	Entrevistas	37
3.6.2.	Encuestas	37
3.7.	Tratamiento de los datos.	37
3.8.	Recursos humanos y materiales.	38
3.8.1.	Recursos humanos	38
3.8.2.	Recursos materiales	38
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	39
4.1.	Resultados.	39
4.1.1.	Resultados de la entrevistas.	39
	Resultados de la entrevista realizada al Director de la Agencia	
4.1.1.1.	Nacional de Tránsito del cantón Quevedo.	39
4.1.1.2.	Resultados de la entrevista realizada al Presidente de la Compañía de	
	transporte público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del	
	cantón Buena Fe.	41
4.1.2.	Resultados de las encuestas.	41
4.1.2.1.	Resultados de las encuestas realizadas a los choferes y oficiales de las	
	unidades de transporte de “Luz del Camino”.	42
4.1.2.2.	Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que presta	
	servicio a la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del	
	Camino del Cantón Buena Fe”.	45
4.1.3.	Determinación de la Gestión Municipal como competencia de tránsito	
	en los transportes urbanos del cantón Buena Fe.	49
4.1.3.1.	Introducción	49

4.1.3.2.	Antecedentes	50
4.1.3.3.	Gestión Municipal	50
4.1.3.4.	Competencia de tránsito en los trasportes urbanos	50
4.1.4.	Diagnóstico de la situación actual de la Compañía de transporte urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.	53
4.1.4.1.	Antecedentes históricos de la compañía de transporte urbano “Luz del Camino”.	53
4.1.4.2.	Razón social.	54
4.1.4.3.	Diagnóstico de la situación actual de la compañía.	54
4.1.4.4.	Planificación estratégica actual.	54
4.1.4.5.	Estructura organizacional actual de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZCAM S.A”.	55
4.1.4.6.	Manual de funciones del personal de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZCAM S.A”.	56
4.1.5.	Evaluación del impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.	58
4.1.6.	Elaboración de un plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio en la atención al usuario.	61
4.1.6.1.	Marco de la ejecución	61
4.1.6.2.	Gestión del desempeño para el personal interno de la compañía	61
4.1.6.3.	Normas de la ejecución	62
4.1.6.4.	Actividades	62
4.1.6.5.	Cotizar los cursos de capacitación.	63
4.1.7.	Factibilidad.	64
4.1.7.1.	Factibilidad administrativo	64
4.1.7.2.	Factibilidad presupuestaria	64
4.1.7.3.	Factibilidad técnica	64
4.1.8.	Proceso de elaboración plan de capacitación	65
4.1.8.1.	Resultados esperados	67
4.1.8.2.	Recomendaciones.	67
4.1.9.	Financiamiento.	67
4.2.	Discusión	69

<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	71
5.1. Conclusiones.	72
5.2. Recomendaciones	73
<b>CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA</b>	74
6.1. Bibliografía	75
6.2. Linkografías	77
<b>CAPÍTULO VII: ANEXOS</b>	78
7.1. Formato de entrevistas	79
7.2. Formato de encuestas	81
7.3. Fotografías	84

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Pág.</b>
1	Personas entrevistadas	34
2	Personas encuestadas de la población finita	35
3	Personas encuestadas de la población infinita	35
4	Proyección anual	36
5	Recursos Humanos	38
6	Materiales utilizados en la investigación	38
7	Entrevista realizada al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo	40
8	Entrevista realizada al Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.	41
9	Manual de funciones	42
10	Cuenta con detalle de las funciones	42
11	Estructura de la compañía “LUZ CAM.S.A”	43
12	Políticas y directrices por escrito	43
13	Plan de capacitaciones	44
14	Funciones y procedimientos corporativos	44
15	Transporte utilizados diariamente	45
16	Satisfacción del servicio	46
17	Motivos para el uso de la línea de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.	46
18	Mejoramiento de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.	47
19	Grado de servicio y la atención al usuario	47
20	La atención que percibe por parte de los choferes, oficiales y los propietarios de la unidad de transporte Luz del Camino.	48
21	Dificultades principales.	48
22	Nivel de capacitación a la atención al usuario	49
23	Nivel de cargo específico de la Gerencia General	56
24	Nivel de cargo específico de la contadora	56

25	Nivel de cargo específico de la secretaría gerencial	57
26	Nivel de cargo específico del conserje	58
27	Nivel de satisfacción al servicio de la atención al usuario	59
28	Selección y pago de los instructores para la capacitación	64
29	Plan de capacitación técnico	66
30	El costo total de inversión	68
31	Aportación de los socios	68
32	Financiamiento	68

## CÓDIGO DUBLÍN

Título:	La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano Luz del Camino del cantón Buena Fe
Autora:	Roxanna Karina Ube Tóala
Palabras clave:	Gestión Municipal, desarrollo, atención, usuario, transporte.
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.
Resumen	<p><b>Resumen:</b> El presente estudio se analizó la Gestión Municipal en la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, implementando encuestas y entrevistas a los usuarios, conductores de las unidades y personal administrativo, con el objetivo de analizar la gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano. La importancia de este trabajo se muestra la evaluación del servicio que brinda la compañía monopólica por parte de los choferes y oficiales. Al hablar del servicio de la atención al usuario en el sector del transporte se refiere a la calidad percibida por sus usuarios. La calidad de servicio es un tema de importancia en lo referente a la situación de comodidad que puedan sentir los diversos usuarios de un servicio. Se determina que el 100% de los colaboradores que laboran en la compañía de transporte no conocen que exista un manual de funciones y procedimientos, para cada actividad. Además en el ámbito de la gestión municipal mediante el desarrollo de competencias y habilidades administrativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal. Después de haber evaluado el impacto sobre la falta de atención al usuario se puede concluir que la compañía no cuenta con un plan de capacitación que le permita identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus usuarios. Finalmente se elaboró un plan de capacitación dirigido al personal, choferes y oficiales de la compañía de transporte “Luz del Camino”, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al prestar este servicio. (...)</p> <p><b>Abstract:</b> This study analyzed the Municipal Management in Urban Public Transport Company "Light the Way" Canton Good Faith, implementing surveys and interviews with users, drivers and staff units, with the aim of analyzing the municipal management and its impact on the development of attention to urban public transport user. The importance of this work, the evaluation of the service provided by the monopoly company by drivers and officers shown. Speaking of servicing the customer service in the transport sector refers to the quality perceived by users. The quality of service is an important issue regarding the situation of comfort that they can feel the different users of a service. It determined that 100% of employees working in the carrier do not know that there is a manual of functions and procedures for each activity. Also in the field of municipal management by developing skills and managerial skills of local autonomous governments it will correspond exclusively to plan, regulate and control traffic, transport and road safety within their cantonal territory. Having assessed the impact of the lack of customer service it can be concluded that the company does not have a training plan that allows you to identify the attitude adjustments and human values that should be developed to provide a warm attention and fascinate its users. Finally a training plan for staff, drivers and officials of the carrier "Light the Way" was developed because users have always demanded the best deal and the best service to provide this service.</p>
Descripción	84 hojas: dimensiones, 29 x 21 cm+CD-ROM
URI	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)

## INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo esta investigación, se efectuó un análisis en la Gestión Municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de transporte público urbano de pasajeros que constituye un elemento que forma parte del desarrollo socio económico y social de todo el cantón Buena Fe.

El objetivo de este estudio refleja que el transporte es competencia del gobierno nacional y municipal; particularmente, a nivel del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Buena Fe, el servicio de transporte público urbano cuenta con la participación del ente regulador y fiscalizador del mismo como lo es el Instituto Municipal de Transporte Colectivo Urbano del cantón Buena Fe y de las empresas operadoras encargadas del servicio de cada ruta; las mismas son constituidas por Asociaciones o por Compañía .

El trabajo de campo permitió conocer que el incumplimiento de normas es una de las razones por las cuales los conductores no brindan un adecuado trato a los usuarios. Acción que afecta la imagen de la compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino del cantón Buena Fe, y lo más relevante es que este pierda fidelidad y solicite los servicios de otros medios de transportación.

Por esta razón, es preocupante constatar que los problemas del transporte urbano en el servicio de atención al usuario se han agudizado en el último tiempo, sobre todo como resultado de un crecimiento de unidades desorganizado, de una expansión rápida e inusitada de la propiedad y de un alto grado de desorganización del transporte público, todo lo que ha provocado adicionalmente significativos impactos en el servicio al cliente en las ciudades del Ecuador.

Existen una serie de medidas que el usuario percibe de un operador en cuanto a la calidad del servicio en el transporte público como la fiabilidad, responsabilidad, flexibilidad, seguridad, tecnología y rapidez. Para la mejora y el aseguramiento de estas se elaboró un plan de capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario de la compañía de Transporte Urbano “Luz del Camino”. Con el fin de satisfacer todas las necesidades y expectativas de un buen servicio de atención al usuario al usuario que contribuye a su fidelización.

Para una mejor comprensión del contenido se ha clasificado la información en cinco capítulos:

En el capítulo I, se encuentra el marco contextual de la investigación, en el que plantea la problematización, objetivos e hipótesis de la investigación planteada.

En el capítulo II, se define el marco teórico de la investigación, el cual es el parámetro de aplicación, así pues bajo este contexto teórico, conceptual y legal.

En el capítulo III, tiene que ver con la metodología empleada en la ejecución del Proyecto de Investigación; a través del desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano Luz del Camino del cantón Buena Fe y se señala la metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación estuvo formulada por los métodos: Científico, analítico sintético, inductivo deductivo y estadístico, las técnicas e instrumentos y el tamaño de la población y muestra para llevarlo a cabo.

En el capítulo IV se emplea en la presentación de los resultados encontrados con relación a los objetivos planteados.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones de los problemas planteados en la investigación.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

El desarrollo de la investigación se enfocó en el servicio que brinda actualmente la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino del cantón Buena Fe, donde se estableció una pregunta relacionada al problema central del estudio la cual consiste en lo siguiente ¿De qué manera en la gestión municipal incide en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz Camino” del cantón Buena Fe, en la calidad de servicios que está ofertando?

A partir de la revisión documental realizada se evidenció un grave problema que existen quejas continuas de los usuarios de la mala atención por el servicio que brinda la compañía, lo que ha ocasionado una mala imagen organizacional. El estado en el que se encuentran las unidades también es una de las deficiencias que presenta este servicio de transportación urbana, puesto que se está poniendo en riesgo la vida de los pasajeros, a esto se suma los valores humanos de los choferes, todo esto son factores que influyen en el servicio de calidad que deben ofrecer. Esto puede ser el resultado de la falta de información clara, precisa y confiable que existe en el personal que labora. A pesar de que los usuarios y las autoridades competentes conocen del respeto a las leyes de tránsito y del consumidor, al momento de cumplirlas nadie hace algo al respecto.

Además se realizó dos entrevistas al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo, señala que no se evalúa el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, y al Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía ante mencionada. De las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas, se determina que los entrevistaron conocen perfectamente la situación actual del servicio en la atención al usuario de transporte, y el manejo en la gestión municipal. Por lo tanto al no ser tomada en cuenta este problema por parte de las autoridades, se ven reflejadas en la falta de políticas definidas, políticas que permitan el fortalecimiento de las unidades de transporte para mejorar la calidad de servicios por tanto el nivel de los usuarios y el personal de la compañía.

Posteriormente se realizó la segunda clasificación en las encuestas realizadas, se refleja que la mitad de los usuarios encuestados ha dejado de prestar este servicio de Transporte Público Urbano “Luz Camino” a causa de un mal servicio en el sector del transporte. Seguidamente se han producido grandes cambios socioeconómicos, la modificación de las pautas de comportamiento social en cuanto a calidad de servicios, y exigencias medioambientales, han provocado un desplazamiento del personal (choferes y oficiales) hacia el usuario donde el sector del transporte juega un papel preponderante.

### **Diagnóstico.**

Es importante indicar que los resultados de esta investigación y variables analizadas de la gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, constantemente se hizo uso de las fuentes secundarias y primarias, para obtener dichos resultados fue necesario la aplicación de encuestas con preguntas estructuradas al tema de estudio. Donde se obtuvo en cuenta la opinión de los, choferes, oficiales y algunos posibles usuarios del servicio brindado de la compañía.

### **Pronóstico.**

Para el alcance del proyecto de investigación se diseñó una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo documental y de campo. A partir de esta última se describió de manera práctica, la aplicación de algunas encuestas a los usuarios para la toma de decisiones en la incidencia del servicio de atención al usuario, información con la cual se planteó establecer, identificar y calificar el tipo de servicio manejado en la compañía. Para desarrollar el ejercicio se seleccionó el servicio ofrecido por las unidades de transportes Público Urbano “Luz del Camino” que ofrece servicio a los ciudadanos del cantón.

De no generar una alternativa de cambio en el deficiente gestión municipal y su incidencia del servicio de atención al usuario de la compañía, se corre el riesgo no solo de proyectar una imagen negativa en el entorno, sino que la mala actitud del personal conllevara a generar inseguridad y poca credibilidad en los potenciales usuarios, siendo esto un factor importante para la disminución del servicio que presta, reflejándose en la poca aceptación

por parte de los usuarios de tal manera que se genere un cierre en el sector del transporte en el que se desenvuelve.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

¿De qué manera el análisis de la Gestión Municipal incide en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe?

### **1.1.3. Sistematización del problema.**

- ¿Cómo se determinará el análisis en la Gestión Municipal como competencia de tránsito en los Transportes Urbanos del cantón Buena Fe?
- ¿De qué manera un diagnóstico de la situación actual incide en la Compañía de Transporte Urbano “Luz del Camino”?
- ¿De qué forma se podrá evaluar el impacto de la falta de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe?
- ¿Cómo elaborar plan de capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario?

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. General.**

Analizar la Gestión Municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.

### **1.2.2. Específicos.**

- Determinar la Gestión Municipal como competencia de tránsito en los Transportes Urbano del cantón Buena Fe.
- Realizar un diagnóstico de la situación interna actual de la Compañía de Transporte Urbano “Luz del Camino”.

- Evaluar el impacto socio económico del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.
- Elaborar un plan de capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario.

### **1.3. Justificación.**

La presente investigación se justifica por:

Técnicamente se benefició para la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, porque a solucionar el problema de la baja calidad en la incidencia en el desarrollo de la atención del servicio al usuario que presta, se logró mejorar la satisfacción.

A nivel mundial de la Gestión Municipal del transporte público Urbano, es la principal vía de movilización de las personas de un lugar a otro a través de las rutas que ofrezca el operador, usualmente los viajeros comparten el medio de transporte, por lo que está disponible para el público en general.

En el Ecuador el servicio de buses es una de las actividades económicas más importantes y rentable del país, cabe señalar que este medio de transporte es esencial para mejorar la eficiencia en la movilidad de los usuarios de una provincia a otra.

Esta investigación es importante, porque permitió conocer el tipo de deficiencias que se observó en la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, de igual manera los correctivos para su mejoramiento, así mismo, el servicio de transporte representa una de las mayores necesidades de la economía, además de ser uno de los motores que impulsa su desarrollo ya que comunica y moviliza a las personas.

Este trabajo radica en medir el nivel de satisfacción en base a los múltiples problemas que se suscitan al momento que los usuarios abordan las unidades, tales como el exceso de velocidad por la marcación de ruta obligatoria que tienen que realizar los conductores.

Además para mejorar el funcionamiento de la gestión municipal se requiere de un órgano responsable que desarrolle las funciones de supervisión, evaluación y control sobre el avance de los programas, deberán establecer los mecanismos de coordinación pública municipal y proyectos y actividades.

La importancia de la investigación se basó en el contexto del artículo 55 del COOTAD, dispone que es competencia exclusiva de los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales y Metropolitanos, planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. Además en el Art. 3, que La competencia atribuida será ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe, en observancia a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre. Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento, las disposiciones de carácter general que emite el Directorio de la ANT y demás normas aplicables.

**CAPÍTULO II**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Fundamentación teórica.**

### **2.1.1. Gestión municipal.**

La gestión municipal efectiva está estrechamente ligada a los avances en los procesos de autonomía y descentralización municipal, el incremento de capacidades técnicas y administrativas y la mejora sustantiva de los procesos de planificación urbana y rural **(Romero, 2012)**.

Entre los problemas urbanos que ha tenido que enfrentar la gestión municipal, han estado los accidentes morfo climáticos, en especial los originados por el hombre debido a la inobservancia de las normativas que regulan la gestión urbana del cantón Buena Fe. Es importante resaltar que la eficiencia y eficacia de la gestión municipal guarda estrecha relación con la forma de organizar y tramitar sus recursos para una mejor prestación de servicios y gestionar el desarrollo local.

#### **2.1.1.1. El control de la gestión municipal.**

El control de la gestión municipal está a cargo de las Administraciones Municipales que implementan políticas 19 institucionales a través de planes sectoriales adecuados. Tanto la gestión como el control municipal se encuentran respaldados por normativas institucionales, que incluyen planes, programas, proyectos **(Aragundi, 2010)**.

Para mejorar el funcionamiento del control de gestión municipal se requiere de un órgano responsable que desarrolle las funciones de supervisión, evaluación y control sobre el avance de los programas, proyectos y actividades. Este órgano puede ser la Unidad de Auditoría Interna, La Oficina Municipal de Planificación o la Unidad Administrativa.

### **2.1.2. Competencia de tránsito en los transportes urbanos.**

La competencia es una actividad que una empresa aprendió a desempeñar con pericia, en otras palabras, es una capacidad de la misma. En el caso el rose por el tránsito entre el Gobierno y Municipio del cantón Buena Fe del tema de las competencias de tránsito

enfrenta al gobierno del presidente Rafael Correa y al alcalde de cantón Buena Fe, de por medio hay advertencias de cada parte (**Mendoza, 2012**).

Estas competencias de tránsito son asumidas con responsabilidad por municipios, respecto al control y regulación de tránsito. En la actualidad hay un proceso que avanza en el tema de las tarifas al transporte urbano, ya que es importante que sean las municipalidades las encargadas de controlar y regular el tránsito, transporte y tarifas en las ciudades así como lo demanda la Constitución.

### **2.1.3. Transporte.**

Es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Claro está que los transportes son hoy en día muy variados, teniendo cada uno de ellos características especiales y particulares (**Motta, 2010**).

Según el autor se puede concluir que el transporte es un componente clave de muchas ciudades exitosas del siglo 21, comprende los medios de transporte en que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros. Los servicios de transporte público pueden ser suministrados tanto por empresas públicas como privadas.

#### **2.1.3.1. Transporte público urbano.**

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la

contaminación (menor cantidad de contaminantes por pasajero transportado **(Sandoval, 2008)**).

De acuerdo el contexto del autor, se afirma que es un papel importante del transporte público, en sus razones y posibilidades, además en el conjunto de la movilidad urbana que es el objeto de esta entrada en el glosario de términos relacionados con un urbanismo y una arquitectura más sostenibles. En este escrito el foco está en el movimiento de las personas y su equipaje individual en las ciudades, ya que la circulación de mercancías exigiría un enfoque más amplio.

#### **2.1.4. Servicios**

Uno de los motivos por los cuales es importante estudiar los servicios son las diferencias que tiene su comercialización con la comercialización de bienes. En cambio las empresas municipales que prestan servicios a la comunidad, juega un papel, que cada vez es más importante en la administraciones municipales. Siendo la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada **(Granados, 2008)**.

Desde el punto de vista del contexto que define el autor se opina que el servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Además tienen una presencia especialmente significativa en los países que siguen modelos político-económicos orientados hacia el bienestar social.

##### **2.1.4.1. Servicio de la atención al usuario**

Es responder a las necesidades de aquel que hace uso de algo. Producto o servicio. En este contexto el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con los usuarios. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales **(Ortega, 2008)**.

A tener impacto económico debido esencialmente a que el usuario, que es el encargado de darle viabilidad a los resultados de la investigación, los desconoce y por lo tanto no los lleva a la práctica. Respecto a si el usuario aplica actualmente el producto final de la investigación, depende de las posibilidades técnicas y económicas de aplicación o de absorber el conocimiento por parte de los usuarios, así como de los procesos de transferencia de resultados de investigación que gestionen los investigadores en cada institución que representan **(Jiménez, 2009)**.

En ese sentido, en opinión de los autores del impacto del servicio de la atención al usuario es una de las características más importantes de un negocio y que tiene la oportunidad de estar en contacto con las necesidades de los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

#### **2.1.4.2. Calidad de servicio al usuario.**

La calidad de servicio al usuario es un factor determinante el cual comienza desde el momento que el empleado atiende al usuario o al cliente, siendo así responsable de que ellos se sienta satisfecho con la atención e información que está recibiendo en una empresa, ya sea pública o privada. En este sentido este servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente ya que puede medirse de acuerdo a sus lineamientos establecidos, por eso es importante la comunicación como herramienta fundamental del servicio **(Barzola, 2008)**.

La multidimensionalidad de la calidad de servicio al usuario que conducirá a esfuerzos autónomos por parte de los empleados a fin de mejorar y mantener la calidad del servicio que ellos prestan y que a su vez ellos aceptan la excelencia del servicio y a la vez son responsables de la enorme satisfacción que busca el usuario; pues el usuario en este caso marcará su nivel de satisfacción cuando vuelve por más información ya que él decide si el servicio ha cubierto sus necesidades. Además existen tres dimensiones en la calidad del servicio entre ellos tenemos: la calidad técnica, funcional e imagen corporativa **(Carriel, 2014)**.

Estos autores determinan tres dimensiones importantes de calidad de servicio al usuario, como una variable multidimensional formada a partir de dos componentes principales,

tales y como es percibida por los usuarios; la integración de la calidad técnica que se da. Por otra parte se expresa la calidad funcional como se da y la imagen corporativa como un elemento más a tener en cuenta para medir la calidad. Además se puede definir que la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones.

#### **2.1.4.3. Elementos de la calidad de servicio al usuario.**

El servicio al usuario juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del usuario (**Maldonado, 2008**).

A partir de estos elementos se identificaron cinco determinantes de calidad de servicio al usuario, donde este es el factor esencial para la compañía de Transporte Urbano “Luz del Camino” donde los objetivos dependen del alto nivel cualificación de los trabajadores.

**Exactitud:** Debemos dar información correcta y completa a nuestros clientes, bien sea en forma escrita u oral. Transcribe la información sin omisiones, ni errores para evitar incurrir en costos innecesarios por documentos defectuosos.

**Prontitud / Rapidez:** Cumple con las tareas a efectuar dentro del límite de tiempo preestablecido, asegurándose de no reducir la calidad de las mismas. Hacer llamadas innecesarias, hablar con compañeros, dejar cosas para después y recibir visitas sociales en horas de trabajo, va en detrimento de la calidad de servicio.

**Cortesía:** Consiste en asumir una actitud positiva en el trabajo, en demostrar buenos modales y una conducta impecable. La cortesía debe estar presente en todo momento y para cada persona durante la jornada laboral.

**Comunicación:** Comunicarse es transmitir, dar el recado, expandirse, relacionarse. Comunicativo es quien se relaciona con facilidad. La comunicación puede ser verbal y no verbal. La imagen que irradiamos, los gestos que hacemos, la mirada con que envolvemos a las personas y el tono de voz que empleamos, entre otras, siempre dejan una impresión que puede ser agradable o desagradable, simpática o antipática, eficiente o frustrada, según la manera como nos dirijamos a nuestros clientes. La comunicación debe ser efectiva para

sí poder captar el mensaje de nuestros clientes. No basta con comunicarnos. Hay que hacerlo con tacto y sabiduría.

**Apoyo:** Presta un servicio orientado a la satisfacción del cliente. Recuerda que aunque no trabajes directamente con el cliente, el objetivo común de la organización es el de servir de apoyo para brindar el mejor servicio al cliente.

### **2.1.5. Evaluación del impacto socioeconómico**

El término impacto hace referencia a aquel momento en que un objeto o materia choca de manera violenta y fuerte contra otro objeto o materia. El impacto siempre supone algún tipo de alteración en las características de ese elemento aunque esto puede ser sólo en una porción de tal objeto dependiendo de dónde golpee y dónde se genere el impacto. Esto es así debido a que el golpe generado por el choque o impacto siempre es muy dañino y fuerte **(Sánchez, 2015)**.

La evaluación del impacto es un tema ampliamente tratado a escala nacional e internacional. Permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos de la atención al usuario que contribuye de manera importante a la generación de actividad económica y de empleo.

Los impactos económicos también están definidos con cierta precisión. Se dispone de indicadores normalizados para considerar la balanza de pagos de tecnología, el comercio de bienes de alta tecnología y, principalmente, la innovación tecnológica. Este se da por los recursos gastados en la investigación, o también por los recursos que se generaran después de realizar la investigación **(Núñez, 2015)**.

Cuando se habla de los aspectos económicos relacionados con el servicio en la atención al usuario, muchas empresas ven el servicio al cliente como un costo que deben asumir para poder hacer negocios. Es muy común utilizar la expresión; indicando, con ello, que éstos se conciben como un gasto a fondo perdido, que se justifica en términos de solidaridad o como una necesidad derivada de la cohesión social. Siendo más que como un gasto, la calidad de servicio al cliente debe verse como una inversión y como cualquier inversión, requiere cuantificar de antemano cuál será su retorno.

### **2.1.6. Plan de capacitación.**

El Plan de Capacitación, para para mejorar la calidad del servicio en la atención al usuario, constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de la Compañía de transporte urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (**Zavala, 2010**).

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

## **2.2. Marco conceptual.**

En relación al marco correspondiente, se ha tomado como marco conceptual la gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.

### **La Gestión Municipal**

En el ámbito teórico realizado anteriormente, la investigación permitió conocer la importancia en la gestión municipal ya que conociendo la realidad tiene nuevos desafíos urbanos, que necesitan ser superados con nuevos sistemas de gestión y control, para que de esta forma se pueda aminorar la degradación de los recursos naturales, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y contribuir con el desarrollo urbano (**Romero, 2012**).

Dicha investigación de la Gestión Municipal indica que las municipalidades como órgano básico de la descentralización, tienen numerosas competencias de carácter general, que va

desde aspectos administrativos, hasta decisiones sobre políticas públicas municipales, para mejorar la calidad de vida de toda la población.

### **Compañía de Transporte Urbano Público**

Es una compañía dedicada a satisfacer las necesidades de transporte de la diferente ruta que transita el cantón Buena Fe, ofreciendo una atención personalizada a cada uno de los usuarios. Además las actividades de la compañía se setenta en factores intangibles, donde el usuario percibe la calidad de un buen servicio

### **Las competencias de tránsito en los transportes urbanos**

La gestión municipal otorgada por un órgano responsable que desarrolla las funciones de supervisión, evaluación y control sobre el avance de los programas, proyectos y actividades. El municipio establece que no es competencia de ellos fijar las tarifas, a pesar de que la Constitución y la normativa indican las responsabilidades de cada nivel de gobierno **(Franco, 2014)**.

El cantón Buena Fe, están establecidas las competencias en la Ordenanza que crea la Empresa Municipal de Transito de Buena Fe. Y que el retraso en asumir las competencias de tránsito y transporte ha sido responsabilidad exclusiva del Gobierno Autónomo Descentralizado.

### **El concepto de calidad del servicio**

se viene manejando desde hace algún tiempo como un componente dirigido a lograr una eficiente gestión dentro de la empresa, lo que implica un mejoramiento constante en el trabajo, a la vez que la excelencia en el producto, de donde clientes internos y externos se muestren satisfechos **(Andrade, 2014)**.

### **El servicio al usuario**

La atención al usuario se ha convertido en una de las partes fundamentales del trabajo del transporte urbano. Puede ser definido, en un sentido amplio, como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar el tiempo y lugar un producto o servicio. El

concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente. En este sentido, el nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad.

### **2.3. Referencial.**

En el presente capítulo se expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas y las bases teóricas y legales que sustentan los planteamientos de este proyecto de investigación.

#### **2.3.1. Antecedentes de la investigación**

A nivel internacional, nacional y local se reseña las siguientes antecedentes:

La investigación de Romero quien realizó un taller de capacitación del tema de la Gestión y Política Municipal en Madrid-Buenos-Aires del año 2012 para los estudiantes de la asignatura de Gestión Pública y Desarrollo Local en la Escuela Técnica de Madrid, plantean que la deficiencia que existen en la actualidad en la gestión de los gobiernos locales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones; promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo (**Romero, 2012**).

Al respecto, el taller mencionado representa en un buen aporte para el desarrollo de la investigación, en este sentido el autor refiere que Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, así como la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Y, son competentes para planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.

Desde la perspectiva del usuario y la gestión municipal suministrado en algunas gobiernos locales, para lo cual se identificaron algunas dimensiones en: la deficiencia en la gestión de los gobiernos locales, reflejado en los deficientes servicios que presta a la comunidad, se

superará con la reingeniería en los procesos, sistemas, políticas y estructuras organizacionales, que permitirá a las municipalidades optimizar la calidad de los servicios, haciendo más ágiles, con visión gerencial, promoviendo la generación de empleo en el ámbito de su jurisdicción **(Carranza, 2008)**.

En este mismo contexto, La Calidad del Servicio al Usuario y el Conductor y su comportamiento, que la administración pública en el caso del sector del transporte urbano que presta servicio a la comunidad, existen problemas de impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario en la relación entre el usuario y el conductor de una unidad de transportes se menciona uno: el usuario, es para quién se crean los productos o servicios, son el objeto del diseño, y la conformación de las características físicas y tangibles, dándole, las especificaciones de manufactura y la definición de sus componentes; en cambio el conductor: es la persona que maneja el mecanismo de dirección o va a los mandos **(Tobar, 2013)**.

Mediante este estudio, se obtuvieron conclusiones acerca del autor mencionado de cómo los niveles de los gobiernos locales se refieren al ámbito de la dirección municipal de tránsito y transporte de servicios municipales que se puede ejecutar por administración directa, empresas municipales y de participación municipal. En relación con lo anterior es preciso tomar en cuenta que hay una gran complejidad de la tarea de la conducción hace que los conductores deban mantener una actuación continua sobre el vehículo que les permita ajustar constantemente la trayectoria del vehículo por la vía, sin salirse de ella y sin colisionar con otros usuarios de la misma.

Diversas fuentes concluyen en afirmar que dentro de la Dirección Municipal de Tránsito y Transporte del cantón Buena Fe de los servicios que ofrece están los siguientes: Planificación de la señalización vial del cantón, siendo la Agencia Nacional de Tránsito de establecer, definir y aplicar las políticas, estrategias de administración, ejecución y control del Sistema de Movilidad de la ciudad y del cantón Buena Fe, en el marco del Plan de Movilidad y de las políticas y decisiones que dicte el Concejo Municipal y las instancias municipales competentes.

Así mismo dentro de la compañía de transporte público urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, sobre la incidencia en el desarrollo de la atención al usuario de la calidad de atención que brinda el personal según opinión de los usuarios encuestados

consideran que una buena calidad de servicio, debe basarse un plan de capacitación, buen trato., respeto, ser escuchado.

En relación al marco correspondiente, se ha tomado como referencia el estudio realizado para la obtención del título de Magister de Morales en la Universidad Técnica del Norte, quien realizó un estudio en Ibarra a diferentes compañías de trasportes urbanos San Miguel Ibarra para poder medir la influencia que ejerce en la calidad del servicio a la atención al usuario como una forma de incentivo en los usuarios de transporte público para llenar sus expectativas (**Morales, 2013**).

Es por ello que el estudio logró notar que muchos de los usuarios no se sentían satisfechos con el servicio que les brindaban por lo que acudían a la competencia para de esta forma poder ser atendidos de una mejor forma, ya que según el mismo en la actualidad los usuarios se han convertido en personas más críticas que exigen que se los atiendan de una manera correcta y que llene sus expectativas al momento de prestar este servicio de transporte, por lo que motivado en esta premisa se busca dar un correcto servicio para así poder obtener como resultado la confianza, evitando la deserción y aumentando una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del usuario.

En relación con el estudio que se está realizando para medir la incidencia de la calidad al servicio al usuario en la ventaja competitiva se puede notar que el trabajo magistral realizado por el autor mencionado guarda mucha similitudes y se puede llegar a la conclusión que si el usuario no recibe un buen trato y servicio por parte de la empresa a la cual acude a tener su experiencia de adquisición, el usuario acudirá a la competencia para buscar que estos cumplan con sus expectativas y puedan satisfacer las necesidades que tenga como transitar otras unidades de trasportes urbanos.

El “Sistema Administrativo en el área de reclamo de trasportes urbanos en la atención al usuario”, se basó en el análisis de una herramienta tecnológica de apoyo a la toma de decisiones para la evaluación y control del área de siniestro de transportes, la cual permite identificar los procesos y servicios de atención al usuario, con la finalidad de establecer un plan de capacitación para todo el personal que trabaja en la empresa (**Castillo, 2008**).

En este mismo contexto, la compañía de transporte público urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, en sus años de funcionamiento, nunca se preocupó en ejecutar capacitaciones, talleres o seminarios para su personal, esto debido que el gerente es una persona empírica.

En consideración de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) mencionan según mandato constitucional y con la finalidad de mejorar la calidad del servicio para el usuario, entregaron las competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a 221 Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs del país, hasta mayo de 2015.

Según información obtenida por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe no asumió la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial emitida por la Dirección Ejecutiva de la ANT, en concordancia con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en conclusión no asumieron las competencias para el manejo del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a nivel nacional, acorde al modelo de gestión “C” determinado con el Consejo Nacional de Competencias.

## **2.4. Fundamentación legal.**

### **2.4.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.**

Que, la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, crearon el sistema nacional de competencias con el objeto de organizar las instituciones, planes, programas, políticas y actividades, relacionadas con el ejercicio de las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno, conservando los principios de autonomía, coordinación, complementariedad y subsidiaridad;

Que, el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador señala que, es competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal;

En todas las normas legales y en la presente Ley cuando se mencione La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se entenderá que se refiere a La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV), que también podrá ser conocida como Agencia Nacional de Tránsito A.N.T.

Por ello, la Constitución reconoce principio de competencia privativa para que los Gobierno Autónomo Descentralizado, con esto puedan expedir normas de aplicación obligatoria en las materias de su exclusiva competencia; sin embargo y por mandato constitucional, las entidades deben coordinar para ser más eficientes en el cumplimiento de sus fines y objetivos, por lo cual resulta adecuado coordinar con la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Además ser una entidad líder que regula y controla el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

#### **2.4.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial 2014.**

El pleno de la asamblea constituyente en el libro Segundo del Transporte Terrestre Automotor en el Título I de la naturaleza y objeto define en el **Art. 46.-** El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

**Art. 47.-** El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

**Art. 48.-** En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con capacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas especiales en la transportación pública en beneficio de los estudiantes de los niveles pre-primario, primarios y secundarios, a través de un carné estudiantil obligatorio, personas con capacidades especiales y adultos mayores de 65 años de edad, el mismo que se registrará a través del Reglamento respectivo.

En el Título II de los servicios de transporte del capítulo I: de las clases de servicios de transporte terrestre define en el Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre: a) Público; b) Comercial; y, c) Por cuenta propia.

**Art. 52.-** El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

**Art. 53.-** Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley. La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

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

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

**Art. 55.-** El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

**Art. 56.-** El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

**Art. 57.-** Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro del Título III de los ámbitos del transporte en el Art. 65 se señala en el servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: urbano, interprovincial e internacional.

**Art. 66.-** El servicio de transporte público urbano, es aquel que opera en las cabeceras cantonales. La celebración de los contratos de operación de estos servicios será atribución de las Comisiones Provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Título V de los títulos habilitantes de transporte terrestre en el capítulo I: Generalidades define en el Art. 75.- Compete a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes, de acuerdo con la planificación de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

**Art. 76.-** El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento.

La disposición transitoria décima octava establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales asumirán las competencias en

materia de planificación, regulación, control del tránsito, tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, una vez que hayan cumplido con el procedimientos establecido en el COOTAD.

### **2.4.3. Agencia Nacional de Tránsito del cantón Buena Fe.**

**Art. 5.-** La Agencia Nacional de Tránsito es el ente responsable encargado de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio del sector, en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Además es el ente responsable de dirigir y controlar la actividad operativa de los servicios del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en las redes estatales troncales nacionales, en la provincia de Los Ríos, y en las demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

**Art. 3.-** El sistema de gestión de la Agencia Nacional de Tránsito de la Comisión de Tránsito del Ecuador se sustentará en un proceso continuo de planeamiento estratégico; de gestión por procesos; de medición y la atención al usuario.

El cantón Buena Fe evaluó la acción de la Agencia Nacional de Tránsito con sus respectivas competencias, desde el 1 de septiembre del presente año todos los municipios asumirán estas competencias.

### **2.4.4. Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.**

#### **2.4.4.1. De los Gobiernos Autónomos Descentralizados.**

**Art. 29.-** Sin perjuicio de las competencias reservadas a la Agencia Nacional de Tránsito y a la Comisión de Tránsito del Ecuador, los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán las competencias en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial señaladas en la Ley, una vez que las asuman de conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y demás normas aplicables.

**Art. 30.-** Las ordenanzas que expidan los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el ejercicio de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial,

guardarán armonía con las políticas emitidas por el Ministerio del sector, y se enmarcarán en las disposiciones de carácter nacional emanadas de la Agencia Nacional de Tránsito. Para tales efectos, las ordenanzas que se expidieren deberán ser comunicadas en la misma inmediatez luego de su aprobación, para el control correspondiente.

#### **2.4.4.2. Las condiciones de transporte terrestre en atención al usuario.**

**Art. 40.-** El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

**Responsabilidad.-** Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

**Accesibilidad.-** Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

**Comodidad.-** Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

**Seguridad.-** El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

**Calidad.-** Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

#### **2.4.4.3. La atención preferente a pasajeros.**

**Art. 42.-** El sistema de transporte terrestre brindará asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios.

La Agencia Nacional de Tránsito y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el ámbito de sus competencias, controlarán el cumplimiento de estas obligaciones. **Art. 43.-** Las personas a las que se refiere este capítulo tendrán derecho a embarcar al bus en forma previa y prioritaria a cualquier otro usuario. En caso de ser necesario, el personal encargado de la prestación del servicio, determinará la conveniencia de desembarcarlo primero o al final de la salida del resto de los pasajeros.

A fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

#### **2.4.4.4. Los usuarios del transporte público de pasajeros.**

**Art. 291.-** Sin perjuicio de los derechos establecidos en el Art. 201 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:

1. Exigir a los operadores y controladores que no se fume dentro de las unidades de transporte.
2. Exigir de los operadores mantener un volumen adecuado de las radios, de manera que no perturbe a los pasajeros y pasajeras.
3. Exigir que la unidad de servicio de transporte no lleve más pasajeros del número permitido por sobre la capacidad establecida en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y el presente Reglamento, para lo cual las unidades deberán contar con un

dispositivo visible, que alerte a los pasajeros el momento en que la capacidad haya llegado a su límite.

#### **2.4.5. Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe. "DMTTTSVSBF".**

**Art. 2.** Fines.- En cumplimiento de las funciones, competencias, atribuciones y responsabilidades, que en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial le corresponde al Municipio del cantón San Jacinto de Buena Fe; se crea la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe, que se conocerá "DMTTTSVSBF". Quien se encargará de planificar, regular el transporte terrestre, tránsito y la seguridad vial inter parroquial – inter cantonal y urbano en todo el territorio que comprende la jurisdicción del cantón San Jacinto Buena Fe, manteniendo coordinación directa con los órganos de transporte terrestre. Tránsito, y seguridad vial competentes para la correcta aplicación de esta Ordenanza, Leyes y Reglamentos correlativos.

**Art. 8** Atribuciones de la "DMTTTSVSBF", tendrá las atribuciones generales que se encuentran contempladas en la Constitución de la República del Ecuador, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial; y sus respectivas reformas y todas aquellas que le sean entregadas por Municipalidad y sus respectivas ordenanzas.

**Art. 30.** Establece Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales; las resoluciones de su Consejo Municipal.

Planificar y regular las actividades y operaciones de transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los servicios de transporte público de pasajeros y de carga, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y /o masivo en el ámbito urbano e inter cantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del sector.

Todo trámite que realice la "DMTTTSVSBF" debe contar con la aprobación de la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe.

**Art. 10.-** Competencia en materia de tránsito y seguridad vial del cantón San Jacinto de Buena Fe, le compete; planificar, control y gestión de tránsito, señalización, informes de auditoría y control; y control a las escuelas de capacitación.

**Art. 16.-** Competencia en tránsito en materia de Organización del Tránsito en el cantón San Jacinto de Buena Fe comprende:

- a) Organizar y distribuir estratégicamente los sistemas inteligentes, ojos de águila y GPS.
- b) Organizar y señalizar la vialidad urbana e inter parroquial, de forma horizontal y vertical.
- c) Organizar y especificar el estacionamiento especializado o de uso específico.
- d) Organizar la circulación vincular urbana e inter parroquial

#### **2.4.5.1. La Constitución de Compañías y Cooperativas de transporte terrestre.**

**Art. 53.-** Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT.

El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente.

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la Agencia Nacional Tránsito. Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días. Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

#### **2.4.5.2. Reglamento General de la Ley de Cooperativas.**

**Art. 1.-** No se podrá aprobar el estatuto de una cooperativa cuando su objetivo fundamental no se halle bien determinado o no reúna las condiciones y requisitos señalados en la Ley de Cooperativas y en este Reglamento.

**Art. 64.-** En el grupo de las cooperativas de servicios se puede organizar las siguientes clases: de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de productos agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria, y de educación.

**Art. 94.-** Son cooperativas de transporte aquellas que, por medio de automotores, embarcaciones, naves áreas u otros medios de locomoción, hacen el servicio de transporte de pasajeros o carga, por tierra, mar, ríos o aire.

**Art. 183.-** Las cooperativas de transporte estarán sujetas, en lo que a sus actividades específicas se refiere, a la Ley General de Tránsito, que reglamentará sus itinerarios y más aspectos relativos al tránsito.

**Art. 185.-** Cuando la cooperativa de transporte esté formada por unidades aportadas por los socios, éstos podrán conservar el dominio de ellas; salvo el caso de que la Asamblea resolviere, por mayoría de votos, que todas las unidades ingresen a propiedad común de la cooperativa.

**Art. 193.-** Ninguna cooperativa de transporte podrá arrendar sus vehículos a terceras personas para que hagan negocio con ellos. Si así sucediere esto será motivo de disolución de la cooperativa.

#### **2.4.6. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.**

**Art. 3.-** La competencia atribuida será ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe, en observancia a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento, las disposiciones de carácter general que emite el Directorio de la ANT y demás normas aplicables.

Que, el literal f) del artículo 55 del COOTAD, dispone que es competencia exclusiva de los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales y Metropolitanos, planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

**Art. 55.-** Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: literal f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.

**Art. 130.-** Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe, está preparándose adecuadamente, en la infraestructura física, y en los aspectos técnicos - humanos, para la adecuada asunción; con ello el ejercicio de la competencia en materia de Planificación, Regulación y Control del Tránsito y Transporte Público.

Al asumir la competencia de tránsito, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante tiene la responsabilidad de la planificación y regulación del ordenamiento territorial, movilidad, tránsito y transporte; títulos habilitantes en las modalidades de buses intracantonales, buses ejecutivos, carga liviana, taxis y escolar e institucional, tanto público como privado.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Localización.**

El presente proyecto de investigación se realizó en la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino”, cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, con una duración de seis meses.

### **3.2. Tipo de investigación.**

#### **3.2.1. De campo**

Se aplicó la investigación de campo, cuando se realizaron las encuestas y entrevista al presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, y Director de la Agencia Nacional de Transito del c cantón Quevedo con el fin de obtener la información necesaria sobre del servicio que brinda y conocedor del tema. Las encuestas fueron dirigidas a la población en zonas urbanas y rurales. Se trató de hacerla de una manera equitativa, para obtener más alcance a los objetivos.

#### **3.2.2. Bibliográfica – documental**

Permitió extraer información teórica referente al objeto de estudio, a través de libros, módulo, folletos, internet, entre otros documentos, considerando la aplicación de las normas APA.

### **3.3. Métodos de investigación**

#### **3.3.1. Inductivo**

Permitió razonar la información general, referente al servicio en la atención al usuario por parte de quienes conforman la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.

#### **3.3.2. Deductivo**

Este método se utilizó para la respectiva transcripción del análisis de la situación actual en la Gestión Municipal y su Incidencia en el Desarrollo de la atención al usuario de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.

### 3.3.3. Analítico

Este método permitió analizar la información primaria y secundaria, recopilada con el fin de alcanzar los objetivos planteados del estudio realizado en la Compañía Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe. Por medio de este método se determinó la evaluación del impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, a través del estudio de campo.

### 3.4. Fuentes de recopilación de información.

#### 3.4.1. Primaria

La fuente primarias que se obtuvo para el sustentó de esta investigación se la extrajo de documentos oficiales de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe y de las encuesta realizadas a los usuarios, choferes y oficiales de las unidades de la compañía.

#### 3.4.2. Secundaria

Esta fuente fue producto del análisis realizado en base de documentos existentes relacionado con el tema de estudio; libros, datos estadísticos, base de datos, página web de la Agencia Nacional de Tránsito, la Dirección Municipal de Transporte Urbano del cantón Buena Fe, revistas, artículos y entre otros.

### 3.5. Diseño de la investigación.

Para equitativamente obtener beneficios de las partes del diseño de investigación descriptiva permitió recabar la información en el campo de estudio mediante las encuestas y entrevistas realizadas.

**Tabla 1.** Personas entrevistados

<b>Detalle</b>	<b>Resultados</b>
Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Los Ríos	1
Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.	1
<b>Total de personas entrevistados</b>	<b>2</b>

**FUENTE:** TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
**ELABORADO POR:** AUTORA

Al inicio de la investigación de campo se realizó dos entrevistas dirigida al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo, el Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, El Ing. Roberto Mendoza Picaza. Donde se diseñó el cuestionario de preguntas abiertas. Se aprecia en la Tabla 1.

**Tabla 2.** Personas encuestadas de la población finita

<b>Detalle</b>	<b>Resultados</b>
Propietarios de las unidades de transporte	17
Choferes del Transporte Público Urbano “Luz del Camino”	25
Oficiales del Transporte Público Urbano “Luz del Camino”	20
<b>Total de población finita</b>	<b>62</b>

FUENTE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ELABORADO POR: AUTORA

En la presente investigación se tomó como referencia el registro de datos que cuenta la compañía, donde se observa una población de propietarios de las unidades de transporte que son 17; mientras los conductores (choferes) del Transporte Público Urbano “Luz del Camino” son 25 y los oficiales 20 del Transporte Público Urbano “Luz del Camino” . Se aprecia en la Tabla 2.

**Tabla 3.** Personas encuestadas de la población infinita

<b>Detalle</b>	<b>Resultados</b>
Usuarios y muestra de la población	381

FUENTE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ELABORADO POR: AUTORA

Para obtener resultados de la muestra se consideró la población económicamente activa del cantón Buena Fe 42.163 del año 2015, aplicando la fórmula de la muestra y se obtuvo un resultado de 381 personas encuestadas. Se observa en la Tabla 3.

### **3.5.1. Población y muestra**

#### **3.5.1.1. Población**

La población de San Jacinto de Buena Fe según el Censo Nacional de 2010 alcanza los 38.263 habitantes, compuesta de 16.821 hombres y 21.442 mujeres. Siendo su índice de crecimiento anual de 1,96 % se tomó en consideración la Población Económicamente Activa de la provincia de Los Ríos del cantón Buena Fe y aplicando la ecuación de  $P_f = P_o$

(1+i)<sup>n</sup>. Para el 2015 su población total (Pf=Población futura; n=5 años; i=1,96%) será de 42.163 habitantes, se observa en la tabla 4.

**Tabla 4.** Proyección anual

AÑO	PEA	TCA
2010	38.263	1,96
2011	39.013	1,96
2012	39.778	1,96
2013	40.557	1,96
2114	41.352	1,96
2015	42.163	1,96

FUENTE: CENSO INEC 2010

ELABORADO POR: LA AUTORA

La proyección de la población económicamente activa del cantón Buena Fe, Estos datos se tomó como referencia en la página web del Instituto Nacional de Estadística y Censos 2010, en este contexto la población estuvo representada por la PEA en un 1,96%.

### 3.5.1.2. Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra, se recurrió al muestreo probabilístico aleatorio simple. Se aplicó la siguiente fórmula, utilizada para poblaciones infinitas:

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

**Datos:**

n = Muestra

Z<sup>2</sup> = Confiabilidad 1,96

P = Probabilidad de evento que ocurra 0,50

Q = Probabilidad de evento que no ocurra 0,50

N = Población 780

e<sup>2</sup> = Error de la muestra 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(780)}{(0,05)^2 (42.163 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{40493,35}{10636,54} \quad n = \mathbf{381}$$

Al aplicar el tamaño de la muestra en la metodología de la investigación se obtuvo como resultado un total de 381 usuarios encuestadas para llevar a cabo el presente proyecto de investigación.

## **3.6. Instrumentos de investigación.**

### **3.6.1. Entrevistas**

Esta técnica relacionada directamente al investigador con el objeto de estudio, ya que permite obtener información verbal relevante. Al inicio de la investigación de campo se realizó dos entrevistas dirigida al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo, el Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, El Ing. Roberto Mendoza Picaza. Donde se diseñó el cuestionario de preguntas abiertas.

### **3.6.2. Encuestas**

La técnica utilizada para la recolección de información se las realizó mediante encuestas dirigida a los usuarios, choferes, oficiales, y propietarios de las unidades de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas. Con el fin de obtener información relevante del tema titulado del desarrollo de la atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano del cantón San Jacinto Buena Fe.

## **3.7. Tratamiento de los datos.**

Durante el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar el procesamiento estadístico de la información realizada a través de los datos obtenidos en la investigación de campo a través de la encuesta, donde se realizaron los siguientes análisis estadísticos descriptivos de las muestras estudiadas con un informe de análisis e interpretación por gráfico tabulado en la ayuda del programa estadístico computacional de Excel, herramienta que permitió obtener la frecuencia relativa y absoluta de la población encuestada.

## **3.8. Recursos humanos y materiales.**

Los recursos humanos son: el investigador, la secretaria ya que están sujetos a los que puede explotarse en el proyecto de investigación. Mientras los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo.

### 3.8.1. Recursos humanos

En la Tabla 5 se detalla los recursos humanos que se utilizó durante la investigación de campo y en las revisiones del proyecto realizada por parte de los asesores técnico académico de la UED-UTEQ.

**Tabla 5.** Recursos humanos

<b>Recurso</b>	<b>Institución</b>	<b>Cantidad</b>
Digitador del proyecto	Estudiante de la UED-UTEQ	1
Asesor técnico	Coordinación académica de lo avanzado	1
Encuestador	Contratado por investigador.	1

FUENTE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ELABORADO POR: AUTORA

### 3.8.2. Recursos materiales

En la Tabla 6 se describe los recursos humanos que se utilizó durante el desarrollo del proyecto de investigación realizado en la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos.

**Tabla 6.** Materiales utilizados en la investigación

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Remas de papel formato A4	3
Bolígrafos	4
Lápices	4
Anillados	4
Carpetas	4
<b>Equipos</b>	
Computador	1
Horas de internet	varias
Impresora multifuncional	1
Cámara Fotográfica	1
Celular	1
Tarjeta de celular	5
CD-RW	7
Dispositivo de almacenamiento portátil	1
Calculadora	1
Cartuchos de tinta color negro	3
Cartuchos de tinta de color	2

FUENTE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ELABORADO POR: AUTORA

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados.

### 4.1.1. Resultados de la entrevistas.

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se diseñó cinco preguntas dirigidas al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito del cantón Quevedo y el Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, con la finalidad de conocer la actual organización en la Gestión Municipal y su incidencia en el desarrollo de la atención al usuario.

#### 4.1.1.1. Resultados de la entrevista realizada al Director de la Agencia Nacional de Tránsito del cantón Quevedo.

**Tabla 7.** Entrevista realizada al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo.

Preguntas	Repuestas	Análisis
1. ¿Cuántos años tiene de servicio?	5 años	El entrevistado se ha desempeñado en su cargo como director cinco años y responsable en su labor.
2. ¿Con que frecuencia usted visita la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?	De manera semanal y quincenal, antes de empezar el ciclo hacemos reuniones para ahí abordar muchas actividades.	Por parte del director de la ANT, visita a la compañía frecuentemente para realizar actividades.
3. ¿Cómo califica el servicio que brinda la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?	El servicio que brinda es excelente. Pero se está trabajando en planificar actividades de talleres de capacitación al personal interno y externo que laboran la compañía.	De manera formal no se han determinado los objetivos en la Compañía.
4. ¿Ha entregado resoluciones administrativas de las competencias de transporte terrestre tránsito y seguridad vial?	Si hemos emitidos resoluciones de las competencias. Además respetándose los principios y garantías establecidas en la Constitución de la República del Ecuador.	Básicamente emitidos por la autoridad competente (ANT) con anterioridad a la firma de la resolución de transferencia de competencias.
5. ¿Considera que la compañía está tomando mayor importancia a la parte del servicio a la atención al usuario por parte de las unidades de transportes “LUZ CAM.S.A.”?	Si, definitivamente. Siempre hemos tomado las medidas necesarias para preocuparnos por dar lo mejor a nuestros usuarios e incluso estar constantemente renovando procedimientos para medir el nivel de satisfacción.	Si se ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia. Ya que son esfuerzo de mejoramiento del desempeño en su labores diarias como conductores.

FUENTE: RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DE LA A.N.T.

ELABORADO POR: LA AUTORA

#### 4.1.1.2. Resultados de la entrevista realizada al Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

**Tabla 8.** Entrevista realizada al Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía de transporte público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

Preguntas	Repuestas	Análisis
1. ¿Cuenta la Compañía Luz del Camino “LUZ CAM.S.A.” con misión y visión?	La compañía no contamos con una misión y visión.	La Compañía no cuenta con misión y visión de manera científica, todos los colaboradores conocen lo que la institución busca como organización en el mercado.
2. ¿La Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe realiza planificación anual de las actividades?	Si se realizan reuniones de la Junta General de Accionistas y se definen lo que se debe realizar en el año.	La compañía si se planifican de realizar reuniones para definir puntos importantes lo que se debe realizar en el año.
3. ¿Tienen determinados los objetivos en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?	Están en proceso en determinar los objetivos. Una vez realizado se proyectará en la parte interna de la compañía.	De manera formal no se han determinado los objetivos en la Compañía.
4. ¿Se aplican estrategias correctivas para el cumplimiento de los objetivos?	Estamos en proceso de determinar los cumplimientos de los objetivos y solo parcialmente en vez en cuando.	Básicamente no se aplican estrategias ya que como se indica no están definidos los objetivos en la Compañía.
5. ¿En la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe se realiza capacitación al personal interno y externo?	La verdad, durante el presente año no se ha establecido un programa de capacitación al personal interno (personal) y externo (choferes, oficiales y propietarios). Aunque si estoy de acuerdo con el proyecto de investigación que están realizando, me gustaría que proponga un plan de capacitación a lo estudiado.	No se ha establecido un programa de capacitación aprobado por los accionistas, sin embargo todos los colaboradores están capacitados y conocen las condiciones de buen trato y labores que deben cumplir en sus puestos de trabajo.  Además el gerente está de acuerdo con la investigación realizada.

**FUENTE:** RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PRESIDENTE DE “LUZ CAM.S.A”.  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

De las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas, en la Tabla 6 y 7 reflejan que los entrevistaron conocen perfectamente la situación actual del servicio en la atención al usuario, y el cumplimiento de los objetivos planteados de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

## 4.1.2. Resultados de las encuestas.

### 4.1.2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los choferes y oficiales de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

Para obtener información del área de estudio se llevó a cabo una exploración de tipo cualitativo a través de cuestionario de preguntas cerrada relacionada al tema de estudio, dirigido a los choferes y oficiales de la línea 1 y 2 del bus “Luz del Camino; que brindan el servicio de transporte en el cantón Buena Fe, se efectuó como finalidad de conocer en las opiniones de las personas ante mencionada.

#### 1. ¿Conoce si cuenta la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe cuenta con un Manual de Funciones?

**Tabla 9.** Manual de funciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	62	100%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”

ELABORADO POR: LA AUTORA

#### Análisis e Interpretación

En Tabla 9 se aprecia que el 100% de los colaboradores internos (choferes y oficiales) que laboran en el área administrativa de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, no conocen que exista un manual de funciones y procedimientos para cada actividad.

#### 2. ¿Cuenta usted con el detalle escrito de sus funciones?

**Tabla 10.** Cuenta con detalle de las funciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	62	100%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”

ELABORADO POR: LA AUTORA

### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 10 de los colaboradores internos manifiestan en el 100% que no cuentan con el detalle por escrito de las funciones que deben cumplir en cada puesto de trabajo que desempeñan como personal de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos.

### **3. ¿Conoce como está estructurada la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A”?**

**Tabla 11.** Estructura de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	15%
No	53	85%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 11 de las personas encuestadas choferes y oficiales el 85% manifiestan que desconocen la estructura interna, y el menor indicador el 15% de ellos dice conocer la estructura corporativa de la Compañía. Esto permite observar que en la misma no se difunde la estructura organizacional, lo cual hace que los empleados no sepan el nivel jerárquico que deben observar mientras laboran en la institución.

### **4. ¿Recibió las políticas y directrices de su cargo por escrito?**

**Tabla 12.** Políticas y directrices por escrito

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	62	100%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

## **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 12 de las personas encuestadas de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, dicen en un 100% que no han recibido por escrito las políticas y directrices inherentes a su cargo que debe cumplir diariamente y, para las cuales han sido contratados. Esto ocasiona dificultades ya que los empleados de la institución no conocen los lineamientos generales que deben seguir.

### **5. ¿Cree usted que existiendo un plan de capacitación facilitaría el desarrollo de sus labores diarias?**

**Tabla 13.** Plan de capacitaciones

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	62	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

## **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 13 se observa la mayor parte de los encuestados el 100% de los colaboradores internos de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe consideran que mejoraría el desempeño y cumplimiento de las funciones de cada trabajador en forma significativa de contar con un plan de capacitación, lo cual permitirá aprovechar la fuerza laboral de la Institución.

### **6. ¿Cree que en la empresa se hacen cumplir las funciones y procedimientos corporativos?**

**Tabla 14.** Funciones y procedimientos corporativos

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	18	29%
No	44	71%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA A LOS CHOFERES Y OFICIALES DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

## **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 14 se observa del total de los encuestados, el 71% de los empleados de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe manifiestan que no se cumplen las funciones y procedimientos corporativos y, el 29% consideran que las responsabilidades y procesos si se los cumple. Ante ello se observa que en la empresa, los empleados no practican lo dispuesto por la administración.

### **4.1.2.2. Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que presta servicio a la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino del cantón Buena Fe”.**

Para obtener información del área de estudio de la prestación de servicio de transporte a la atención al usuario, se efectuó un cuestionario de preguntas relacionada al tema, dirigido a los usuarios que presta servicio de la línea 1 y 2 del bus “Luz del Camino; la presente encuesta se la realizó con el propósito de medir la calidad percibida en la atención al usuario.

#### **1. ¿Qué tipo de transportes utiliza para su movilización diaria?**

**Tabla 15.** Transporte utilizados diariamente

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Bus	201	53%
Vehículo propio	95	25%
Taxi	85	22%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

## **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 15 se aprecia el 53% de las personas encuestada consideran que utiliza los buses urbanos de la compañía Luz del Camino, mientras el 25% manifestó que hace uso de taxis y el restante el 22% opinaron que utiliza su vehículo propio respectivamente.

**2. ¿Siente Ud. agrado de los servicios que presta la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 16.** Satisfacción del servicio

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	149	39%
No	232	61%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

En la Tabla 16 se aprecia un 61% de los encuestados opinan que si se sienten agrado hacer uso de los servicios que presta la compañía Luz del Camino “LUZ CAM.S.A.”, el menor indicador 39% indica que no le encanta los servicios que presta de dicha compañía.

**3. ¿Qué motivo tiene para el uso de la línea de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 17.** Motivos para el uso de la línea de transporte Luz del Camino “LUZ CAM.S.A”

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio	48	13%
Comodidad	9	2%
Seguridad	4	1%
Necesidad	211	56%
Relajamiento	5	1%
Precio	104	27%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS ·LUZ DEL CAMINO”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

En la Tabla 17 se observa la mayor parte de los encuestados las 380 personas contestaron a preguntas múltiples mostrando que un 56% usan estas unidades debido a la necesidad de su uso, seguido del 27%, por servicio con el 13%, al último se sitúan por comodidad con 2%, la seguridad y el relajamiento con el 1%.

**4. ¿Qué aspectos considera Ud. a mejorar en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 18.** Mejoras en la Compañía Luz del Camino “LUZ CAM.S.A”

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Seguridad	68	18%
Comodidad	9	2%
Atención al cliente	171	45%
Vehículos nuevos	70	18%
No contaminación	62	16%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

En la Tabla 18 se aprecia la mayoría de las personas encuestadas el 45% consideran de los aspectos que se debería mejorar la atención al cliente principalmente, en cuanto los vehículos nuevos el 18%; en relación a la seguridad el 18%, en base a la contaminación y en último lugar y no por eso es menos importante está la Comodidad con 2%.

**5. ¿En qué grado cree usted que esta el servicio y la atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 19.** Grado de servicio y la atención al usuario

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	0	0%
Medio	104	27%
Bajo	277	73%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

El 73% de los encuestados cree que el grado que presta el servicio la compañía es bajo, el 27% informaron que es medio y el 0% dijeron que es alto. Lo que afirma con la pregunta anterior que el servicio que prestan las unidades de transporte a los clientes no satisfacen las necesidades de los usuarios. Lo que da como resultado que existe gran inconformidad en los servicios brindados a los usuarios de la Compañía.

**6. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los choferes y ayudantes de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 20.** La atención que percibe por parte de los choferes, oficiales y los propietarios de la unidad de transporte Luz del Camino.

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy buena	53	14%
Buena	51	13%
Regular	277	73%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

Según la Tabla 20 se aprecia el 73% que equivale a 276 personas encuetadas informaron que la atención que reciben por parte de los choferes y ayudantes es regular, el 13% que es buena y muy buena 14%; se puede observar que los choferes y ayudantes no brindan un servicio adecuado a los usuarios y se exhorta de forma urgente la capacitación a este gremio de la Compañía de transporte Luz del Camino “LUZ CAM.S.A.”

**7. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado en el servicio de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

**Tabla 21.** Dificultades principales

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Unidades deterioradas	15	4%
Exceso tiempo de espera	91	24%
Exceso tiempo de recorrido	61	16%
Falta de cultura en choferes y ayudantes	82	22%
Competencia peligrosa entre unidades	61	16%
Falta de control	38	10%
Falta de seguridad	33	8%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS “LUZ DEL CAMINO”  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Análisis e Interpretación**

En la Tabla 20 se muestra el 24% manifestaron que la principal dificultad que ha encontrado en el servicio es el exceso de tiempo de espera, el 22% falta de cultura en

choferes y ayudantes, el 16% Competencia peligrosa entre unidades y 16% Exceso de tiempo recorrido, el 10% falta de control, el 8% falta de seguridad y el 4% unidades deterioradas. Se puede observar que el 78% los usuarios reclaman un buen trato por parte de los choferes y ayudantes, que el tiempo de espera sea menor que se reduzca el excesivo tiempo en el recorrido y que se restrinja la competencia peligrosa entre unidades.

## 8. ¿Considera necesario que los conductores sean capacitados en el servicio al cliente?

**Tabla 22.** Nivel de capacitación a la atención al usuario.

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy necesario	0	0%
Necesario	104	27%
Parcialmente necesario	277	73%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL BUS "LUZ DEL CAMINO"  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

### **Análisis e Interpretación**

El 73% de los encuestados consideran que los choferes deben ser capacitados para mejorar su trato hacia el cliente o usuario, dando así una excelente imagen de esta línea de transportación. Razón por la cual se debe coordinar los días de capacitación para lograr que todos los conductores puedan asistir.

## **4.1.3. Determinación de la Gestión Municipal como competencia de tránsito en los trasportes urbanos del cantón Buena Fe.**

### **4.1.3.1. Introducción**

Actualmente la gestión municipal como competencia de tránsito en los transportes urbanos del cantón Buena Fe nacen o tienen reserva constitucional y legal, entonces los entes públicos deben ajustar sus actuaciones a esas competencias. Si bien resulta saludable que la implementación de nuevas competencias reconocidas en la Constitución se efectúe en forma ordenada y progresiva, conforme a la capacidad operativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, según defina el Consejo Nacional de Competencias, la

titularidad de las competencias en materia de Tránsito y Transporte Público ya están reconocidas en la Constitución y desarrolladas en la Ley.

#### **4.1.3.2. Antecedentes**

En el nuevo régimen de competencias vigente en el país, contempla que sean los Gobiernos Autónomos Descentralizados los que asuman las competencias en Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

A fin de que esta competencias de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial se tiene que realizar de manera ordenada y planificada según lo establecido en la ley, y que lleve a cumplir el objetivo máximo que es el que las personas dispongan de una movilidad segura, eficiente y a costos razonables, es necesario conocer la legislación ecuatoriana dentro de este régimen de competencias.

#### **4.1.3.3. Gestión Municipal**

La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población. Además, esta gestión en el ejercicio de la competencia de tránsito, es una clasificación de los Gobierno Autónomo Descentralizado, en función de las necesidades territoriales, cantonales en tránsito.

#### **4.1.3.4. Competencia de tránsito en los trasportes urbanos**

El nuevo régimen de competencias vigente el país, contempla que sean los Gobiernos Autónomos Descentralizados los que asuman las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. A fin de que esta transferencia de competencias se haga de manera planificada, según lo establecido en la ley, y que llegue a cumplir el objetivo máximo que es el que se desea obtener una movilidad segura, eficiente y a costos razonables, es necesario que los Gobiernos Autónomos Descentralizados se preparen adecuadamente, tanto para el proceso de transferencia en sí, como para las funciones que posteriormente desarrollarán directamente dentro de este marco de responsabilidades.

A continuación se determina las siguientes competencias de tránsito para los transportes urbanos del cantón Buena Fe.

#### **A. Control de tránsito en el cantón Buena Fe**

Para asumir la competencia de control de tránsito para los transportes terrestres urbanos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buen Fe, la participación ciudadana aún no ha actuado de la manera esperada y su socialización se ha desarrollado en una forma muy limitada. Si es competencia municipal solo está enfocado en el aspecto técnico y operacional de su ejercicio.

Dicha competencia surge por la necesidad imperiosa de precautelar una adecuada seguridad vial y sobre todo para garantizar una prestación de un servicio público óptimo, eficiente, con calidad, calidez y que sea accesible para todas las ciudadanas y ciudadanos del cantón.

#### **B. La Agencia de Tránsito Municipal**

Durante el desarrollo de la investigación, se realizó un estudio para reordenar de manera integral el transporte público urbano en el cantón Buena Fe. En él estudio se analizó las rutas, el tiempo de recorrido y los lugares donde son ubicadas las paradas. Asimismo se busca implementar la caja común, -figura contemplada en la Ley de tránsito.

A pocos días de que la Agencia Tránsito Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado asume completamente la competencia del tránsito en el cantón ante mencionado, quién ejercerá el control en la vía Perimetral, que se conecta con la vía Quito, carretera interestatal donde la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) seguirá al mando. “La mantiene y la administra el Municipio del cantón Buena Fe.

#### **C. El ordenamiento jurídico**

En el Ecuador dispone, además que prevé los mecanismos de regulación y control administrativo de la competencia de transporte terrestre, por intermedio de un título habilitante, que con la presente investigación se podrá apreciar su trascendencia jurídica, política y social.

## **D. Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte**

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

## **F. Transporte**

Este tema de acuerdo a las competencias a asumir abarca Transporte público inter cantonal el cual opera dentro de los límites del cantón, el transporte comercial es el que se presta a terceras personas a cambio de una prestación económica este se divide en Transporte Escolar, e Institucional, taxis, tricótomos, carga pesada, carga liviana y mixto, además los que la Agencia Nacional de Tránsito los disponga.

## **G. Gestión de Tráfico**

Siendo un tema muy complejo y extenso, podemos decir que este comprende la organización de la Red vial existente y los manejos de flujos de transitoria través de elementos de control como es la señalización horizontal, señalización vertical, semaforización entre los principales.

## **H. Vialidad**

Este tema comprende la construcción, mantenimiento y equipamiento de la red vial existente para poder manejar los flujos de tránsito y las demandas existentes y futuras de la transportación dentro de las ciudades.

## **I. Seguridad Vial**

La creciente inseguridad vial existente en nuestro país requiere avanzar con celeridad, hacia la consolidación de un sistema de Seguridad Vial, que atienda los desafíos que el problema encierra, y saber dar soluciones a los mismos.

#### **4.1.4. Diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.**

##### **4.1.4.1. Antecedentes históricos de la compañía de transporte urbano “Luz del Camino”.**

La Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe. Fue fundada el primero de Mayo de 1996 naciendo del ideal de personas con visión de futuro enmarcado en el desarrollo y crecimiento del cantón donde fue dando los primeros pasos para llegar a la actualidad.

Obteniendo su personería Jurídica en Resolución tomada por el consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre con fecha 1 de Diciembre de 1997 dando paso a cimentar la creación de la Institución.

El 5 de Agosto de 1998 obtiene el permiso de operación en la modalidad de carga liviana permitiendo ya transitar por las calles de nuestra ciudad con los debidos permisos.

Con el crecimiento acelerado del joven cantón que hizo surgir en los accionistas que formaban parte de la compañía, la necesidad de contar con buses que presten servicios de transporte urbano, para el año 2000 se comenzó con la circulación, lo que encaminó a reformar el estatus ante el Concejo Nacional de Tránsito, dicha reforma en la que consta de Carga Liviana a Transporte de Pasajeros Urbano con resolución número 04-G-0003800 el 7 de Julio del 2004.

Se prosiguió con los trámites para la consecución del Permiso de Operación definitivo; obteniendo la resolución No. 003-012-2006-CNTTT del 18 de Mayo del 2006; documento con el cual se resuelve la otorgación del Permiso de Operación a la Compañía de Transporte Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A.” Para que opere dentro del cantón Buena Fe, otorgándole 3 líneas de recorrido urbano las que se mantienen al servicio de la comunidad.

En el año 2015 cuenta con 25 unidades las cuales tienen como filosofía el buen servicio en beneficio de los usuarios.

#### **4.1.4.2. Razón social.**

Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

#### **4.1.4.3. Diagnóstico de la situación actual de la compañía.**

Luego de hacer la observación directa en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, se obtuvo que algunos de los usuarios se sienten inconformes con la atención y el servicio que se brinda allí. Se analizó la situación actual y se encontró que no cuenta con una estructura corporativa que le permita establecer el tipo de administración que debería existir en la misma, en función de su rol y forma de ser administrada. Además de esto, se observó que el liderazgo corporativo que existe en la compañía ha minimizado la forma de manejar la efectivamente, esta condición ha limitado la consecución de los objetivos y metas institucionales, fruto de ello, hoy en día cuenta con una Gestión Administra poco técnica, situación que se evidencia al faltar un Manual de Funciones y una Planificación frecuente de capacitación al personal.

Al no existir formalmente los Organigramas Estructural y Funcional. Así mismo, se ha determinado que no cuenta con una guía efectiva para la realización de los distintos procedimientos que se deben seguir dentro del desempeño de las actividades para el normal desarrollo institucional. Debido por la falta de seguimiento de un plan de capacitación con una metodología adecuada para lograr que los empleados aplique nuevos conocimiento. Para dicho estudio se cuenta con un plan de capacitación para alcanzar los objetivos y los resultados institucionales.

#### **4.1.4.4. Planificación estratégica actual.**

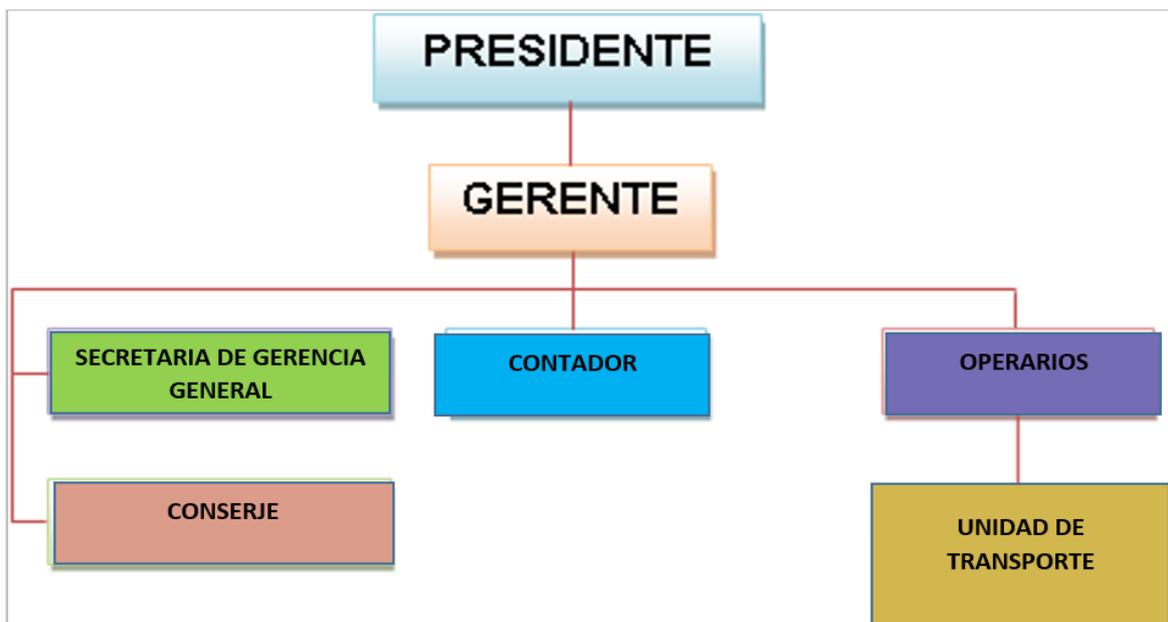
La organización no ha definido de manera formal una misión y visión que dirija efectivamente el rumbo hacia donde se propone llegar o alcanzar la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe a nivel gestión municipal, igualmente el establecimiento de las políticas y directrices que maneja la empresa han permitido administrar la institución con lineamientos plenamente establecidos y regidos para todos los que conforman la empresa.

Las directrices básicas de la institución contemplan el cumplimiento de las normas internas (reglamento interno de la compañía), las cuales exigen un ordenamiento y desempeño laboral apegado a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Dicha normativa ha incorporado la observancia de nuevas exigencias y establecimiento de responsabilidades que generan escenarios donde el irrespeto e incumplimiento son objeto de sanciones y multas que van en desmedro de los intereses de los accionistas que conforman la empresa.

En la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe no cuenta con una unidad responsable del recurso humano, que permita potencializar la mano de obra, el manejo de la capacitación, motivación, entrenamiento y cumplimiento de los beneficios personales y corporativos se desatienden. Dicha situación ocasiona un bajo compromiso laboral de los empleados con la compañía, debido al hecho de que no se atienden sus derechos y beneficios en la forma legal que les asume.

#### **4.1.4.5. Estructura organizacional actual de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.**

En la figura 1 se observa la estructura organizacional de la Compañía “LUZCAM S.A”.



**FIFURA 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**  
**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

#### 4.1.4.6. Manual de funciones del personal de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

**Tabla 23.** Nivel de cargo específico de la Gerencia General

---

<b>Nombres y apellidos:</b>	Ing. Roberto Mendoza Picaza.
<b>Perfil:</b>	Administración de empresa y gestión pública
<b>Cargo:</b>	Presidente de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe
<b>Función general:</b>	Es el órgano administrativo, encargado de la dirección de todas las actividades de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe
<b>Responsabilidad:</b>	Es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.

---

**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Tabla 24.** Nivel de cargo específico de la contadora

---

<b>Nombres y apellidos:</b>	CPA. Mariana Elizabeth Andrade Soto
<b>Perfil:</b>	Profesional Contador Público, indispensable conocimiento en Normas Internacionales y amplia experiencia en Impuestos de Entidades y conocimiento en Legislación Tributaria vigente.
<b>Cargo:</b>	Contadora de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZCAM S.A”.
<b>Función general:</b>	Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZCAM S.A” del cantón Buena Fe.
<b>Responsabilidad:</b>	Es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.

---

**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

**Tabla 25.** Nivel de cargo específico de la secretaría gerencial

---

<b>Nombres y apellidos:</b>	Ing. María Luisa Zambrano PARRALES
<b>Perfil:</b>	Secretariado ejecutivo y estudios de asistente de gerencia
<b>Cargo:</b>	Secretaria de gerencial general de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.
<b>Función general:</b>	Apoyar constantemente en todas las actividades propias del trabajo secretarial, tales como redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como llevar la agenda de actividades de la Gerencia General de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.
<b>Responsabilidad:</b>	Es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.

---

**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

En el presente estudio se describe las funciones del nivel de cargo específico en el área de los operarios de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

**Sus funciones:**

- No permitir la entrada a personas particulares a la institución sin previo aviso a los directivos.
- Colaborar con el Personal de los conductores en todas las actividades de oficios generales y servicios varios.
- Cumplir con el horario establecido

**A continuación se detalla las funciones de la unidad de transporte**

En este sentido el transporte forma parte de la logística, es decir es la formación integral y competencias para planear, programar, organizar y controlar el flujo eficaz y efectivo del producto, la información y la documentación desde la fuente de la materia prima, pasando

por el proceso de producción, hasta el punto de consumo del cliente, gestiona con calidad y productividad.

**Tabla 26.** Nivel de cargo específico del conserje

---

<b>Nombres y apellidos:</b>	Sr. Carlos Alberto Santana Kong
<b>Perfil:</b>	Estudios secundarios
<b>Cargo:</b>	Conserje de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe
<b>Función general:</b>	Apoyar en actividades de servicios del ámbito de su competencia de la Compañía de Transporte Público Urbano de Luz del Camino “LUZCAM S.A”.
<b>Responsabilidad:</b>	Es responsable de repartir la correspondencia.

---

**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

#### **4.1.5. Evaluación del impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe.**

En este estudio se analizó el impacto socioeconómico de la concesión del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, se fundamenta en principios de calidad y eficiencia, de respeto al tiempo de los usuarios, de sostenibilidad, constituyéndose en una nueva forma de relaciones humanas para la sociedad Buenafesina. En base a la observación en terreno y entrevistas con personas que trabajan en la compañía, junto con los conceptos teóricos reflejados en el comienzo de este trabajo, se evaluó la calidad del servicio en base al usuario basándose un banco de preguntas realizadas al usuario.

Del impacto de la relación entre el usuario y el servicio que brinda la compañía esto impacta la satisfacción los clientes satisfechos son la clave del éxito en todas las cooperativas o compañías de transporte de servicio, por lo cual las compañías deben de buscar métodos para lograr niveles de satisfacción mayores que su competencia de tránsito.

La calidad en el servicio debe ser un acto planeado delicadamente en el cual la compañía deben asegurarse que los objetivos estén estrechamente vinculados con los elementos que

conforman su sistema de calidad, teniendo en cuenta que esto, es algo que nace de un profundo análisis de las necesidades de la comunidad y el conocimiento preciso de las expectativas de cada uno de sus usuarios.

En vista de lo antes expuesto se ha considerado necesario la aplicación de una matriz con preguntas relacionadas al tema de estudio, donde se evaluó la satisfacción y percepción del impacto socioeconómico que recibe el usuario directo se observa en la Tabla 27.

**Tabla 27.** Nivel de satisfacción al servicio de la atención al usuario

<b>Detalle</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
El servicio que recibió por parte de la unidad de transporte fue:	- Pésimo _ Malo _ Regular _ Bueno _ Excelente	En los participantes se generalizó el hecho de visualizar la compañía, en donde mencionan que su respuesta principal es que ha recibido un servicio por parte de los conductores y oficiales es regular.
La actitud del conductor es	- Tiene paciencia _ Responsable _ Motivación	En los participantes manifestaron que no están estrechamente unidas las actitudes del conductor.
¿Se ha documentado el proceso para el análisis y respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios?	No dispone la compañía y las unidades de transporte un procedimiento establecido y formal para la gestión de las sugerencias y quejas.	El proceso de transformación de las quejas y sugerencias de los usuarios en conocimiento útil para la entidad, que proporciona un valor añadido para su gestión, implica la existencia de un sistema robusto para la gestión de quejas y sugerencias.
¿Se ha implementado mecanismos para garantizar la privacidad de la atención de los usuarios?	No, implementan mecanismos la compañía.	No, se implementan mecanismo para lograr un buen servicio de atención al usuario.
En términos generales ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la atención que brinda la compañía?	No conocemos el nivel de satisfacción por los reclamos que hace el personal a sus jefes.	No se evalúa el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

**FUENTE:** EVALUACIÓN DE IMPACTO SOCIO ECONÓMICO AL USUARIO  
**ELABORADO POR:** LA AUTORA

El desarrollo de la investigación se evaluó el impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario que brindan la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, donde se ha observado un alto índice de reclamos por la deficiencias en la calidad del servicio, el servicio personal es deficiente y no le satisface y que no cuenta con un plan de capacitación, que le permita identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus usuarios.

Los choferes profesionales de la Unidad de Transporte de la línea 1 y 2 “Luz del Camino” tienen como misión ofrecer atención con altos estándares de calidad, servicio y tecnología a la población del cantón Buena Fe. Por ello, es responsabilidad de brindar el servicio de transporte urbano de pasajeros a nivel cantonal en las diferentes rutas, y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación en forma continua y permanente con seguridad y establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir el mejor servicio de atención al usuario.

Estos resultados promueven que se revise las actuales políticas y normas de trabajo, y que se incluya dentro de las estrategias de impacto positivo de la atención al usuario a cada uno de los socios, conductores, propietarios y oficiales. La compañía deberá percibir impactos positivos como el buen servicio al usuario que tiene el potencial de modificar los puntos de vista de los conductores y proporcionar a las compañías de transportes público urbano información importante relacionada con el servicios que ofrecen a la población del cantón Buena Fe.

- Tratar a los clientes o los usuarios con respeto, saludarlos con entusiasmo y esmerarse.
- Aumento del número de usuario en las unidades de transporte “Luz del Camino”
- Incluye servicio de cámara y audio.

Una cuestión importante en el transporte es conocer el mecanismo establecidos por la compañía para evitar y reducir o corregir los impactos socioeconómicos negativos de la atención al usuario.

- Suministro inadecuado de equipos y asientos
- Deficiencia en la atención al usuario

#### **4.1.6. Elaboración de un plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio en la atención al usuario.**

##### **4.1.6.1. Marco de la ejecución**

El presente plan de capacitación conlleva el mejoramiento continuo de las actividades laborales. En este sentido, va dirigido a los choferes y oficiales; el personal interno de la compañía (socios, personal y gerente) con la finalidad para mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, contar con una herramienta de estrategias de enfoque hacia el cliente para que la conducta de los empleados estén más vinculados con los objetivos planteados por cada organización. Sin embargo una buena atención al cliente, es adaptarse a las necesidades y deseos del cliente, satisfacer su demanda y ser eficaz y eficiente en este proceso de capacitación. Siendo así también, atraer cada vez un mayor número de usuarios.

A través del plan de capacitación, se deberán cumplir el seguimiento y evaluar los resultados del proceso capacitador, es importante que después de un tiempo de haber llevado a término, se determine y analice el impacto de la capacitación en las áreas ocupacionales a través del desempeño laboral, para esto se requiere del estudio de los siguientes aspectos: Recursos humanos formales, materiales, y financieros con el fin de brindar la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

##### **4.1.6.2. Gestión del desempeño para el personal interno de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.**

La gestión del desempeño es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. La mayoría de los empleados procuran obtener realimentación sobre la manera en

que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

- Además permite mejorar el desempeño de los empleados en las áreas de trabajo y prestar un mejor servicio a la colectividad.
- Prestar un servicio de calidad a la colectividad basado en principios y valores.
- Identificar los requerimientos de capacitación del personal de la Institución.
- Mantener las relaciones personales y fomentar el trabajo en equipo
- Mejorar el rendimiento de los empleados.
- Desarrollar el compromiso institucional.

La capacitación de los integrantes de la organización es importante ya que por medio de este proceso se alinean conocimientos permitiendo desarrollarse profesionalmente e incrementar técnicas y conocimientos adquiridos en dicho proceso a la institución.

En la actualidad contar con un personal altamente calificado permite desarrollar las actividades asignadas de mejor manera, esto permite el mejoramiento continuo de la organización y la supervivencia de la misma.

#### **4.1.6.3. Normas de la ejecución**

El plan de capacitación deberá ser construido anualmente, y servirá como base para la planificación de presupuesto en lo que respecta a acciones formativas de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe. Además los objetivos de aprendizaje deberán ser socializados a los colaboradores de la Unidad por los medios de comunicación de la compañía (cartelera, correo, pantallas de noticias.). El plan tendrá un seguimiento exhaustivo mes a mes por parte del Analista de Capacitación para conocer el cumplimiento del mismo, mediante un cálculo de Total de Asistentes/ Total de Participantes Planificados.

#### **4.1.6.4. Actividades**

Las actividades están enmarcadas en establecer y difundir la filosofía corporativa de la Compañía de Transporte Urbano “Luz de Camino” del cantón Buena Fe y convertirla en

un lineamiento o directriz que debe ser seguida y aplicada por quienes a diario manejan las unidades de transportación y establecen una comunicación directa con los usuarios.

**Se especifican los temas:**

- Administración de personal
- Capacitación para los choferes y oficiales.
- Satisfacción al usuario
- Liderazgo
- Comunicación a todo nivel

En este caso el plan de capacitación propuesto, cuentan con temas relacionados con las actividades que realiza la Compañía de Transporte Luz del Camino “LUZ CAM.S.A.” del cantón Buena Fe. Además la capacitación se efectuará en los días y horas, no laborables.

Es importante mencionar que es factible este plan porque potenciará la excelencia en la relación con los socios y gerente de la Compañía y se fortalecerá la labor del personal administrativo, de los choferes y oficiales a fin de mejorar la prestación del servicio que presta a los usuarios por parte de la Compañía.

Finalmente se logrará realizar convenios con instituciones públicas y privadas con el propósito de otorgar el sistema de monitoreo de las capacitaciones que se realizará a los involucrados en la capacitación. A través del plan se toma en consideración el impacto institucional en proyectar una excelente imagen a la ciudadana a través de un servicio de calidad, para lo cual se hace necesario capacitar constantemente al personal y así satisfacer las necesidades y expectativas.

**4.1.6.5. Cotizar los cursos de capacitación.**

Una vez que los cursos de capacitación están determinados en las actividades, se procede a cotizar los instructores especializados en capacitar a los choferes sobre relaciones humanas y trato con los usuarios de diferentes temas, especialmente en la calidad de la atención al usuario. De esta manera se plantea una matriz que se distribuye el pago, tiempo de duración a los expositores del programa de capacitación. Se aprecia en la Tabla 27.

**Tabla 28.** Selección y pago de los instructores para la capacitación

Instructores	Acciones formativas	Duración	Pago instructor
Expositor 1	Administración de personal	6 horas	90,00
Expositor 2	Capacitación para los choferes y oficiales.	16 horas	320,00
Expositor 3	Satisfacción al usuario	5 horas	60,00
Expositor 4	Liderazgo	32 horas	320,00
Expositor 5	Comunicación a todo nivel	16 horas	40,00
<b>Total</b>			<b>\$742,00</b>

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

ELABORADO POR: LA AUTORA

#### **4.1.7. Factibilidad.**

##### **4.1.7.1. Factibilidad administrativo**

La realización de este trabajo hace necesario la implementación Plan de comunicación para mejorar la calidad del servicio de la atención al usuario que oferta la Compañía de Transporte Urbano “Luz de Camino” del cantón Buena Fe, herramienta administrativa que se ha hecho factible su ejecución debido a la facilidad de información proporcionada por la compañía. Con el fin de mejorar las relaciones entre los conductores y los usuarios.

##### **4.1.7.2. Factibilidad presupuestaria**

En lo concerniente a los gastos incurridos en el desarrollo de este proyecto se realizara un detalle de los mismos, con el fin de determinar el costo total que demanda esta clase de trabajos propuestos.

##### **4.1.7.3. Factibilidad técnica**

En lo relacionado a la factibilidad técnica, se empleara equipos y sistemas sofisticados en la elaboración del proyecto, que permitan un óptimo desarrollo de las actividades a realizarse para culminar con este plan de capacitación.

#### **4.1.8. Proceso de elaboración plan de capacitación**

Partiendo del análisis de las necesidades de capacitación se agrupan estos requerimientos y se da prioridad a aquellos que sean más esenciales para el desempeño de las tareas diarias de los choferes, oficiales, socios y el gerente.

Para la determinación de las acciones formativas se diseñaron objetivos de aprendizaje en base a las necesidades detectadas. También se eligieron los contenidos a tratar en cada tema formativo, los cuales fueron propuestos por el gerente internos e instructores internos. Además se describe los tipos de materiales y el costo. Los resultados se muestran en la Tabla 29.

**Tabla 29.** Plan de capacitación técnico

<b>Temas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Administración de personal</b>	Generar un empoderamiento de responsabilidades al equipo desarrollando un liderazgo comunicativo.	Empoderamiento y liderazgo	Externo	6 horas	Material didáctico	50,00
<b>Capacitación para los choferes y oficiales</b>	Establecer una capacitación interna efectiva para asegurar una adquisición de conocimientos e interés de los temas	Herramientas didácticas para una capacitación forma de comunicarse ubicación de auditorios casos prácticos	Interno	16 horas	Sala	100,00
<b>Satisfacción al usuario</b>	Aplicar las herramientas de atención al cliente para entender y satisfacer las necesidades generadas por el usuario.  Establecer componentes de la calidad en el servicio al usuario.	El cliente externo e interno etapas del proceso de atención al cliente habilidades de relación y comunicación interpersonal.  Confiabilidad Accesibilidad Seguridad	Externo	5 horas	Material didáctico	175,00
<b>Liderazgo</b>	Crear un estilo de liderazgo democrático y participativo	Liderazgo gestión del cambio supervisión delegación de tareas gestión de equipos de trabajo	Externo	32 horas	Material didáctico Computador	250,00
<b>Comunicación a todo nivel</b>	Generar una comunicación eficiente entre las áreas, entre gerente y colaborador para conseguir un propósito.	El proceso de comunicación Interno codificación y decodificación de mensajes caso práctico	Interno	16 horas	Material didáctico cofee break	150,00
<b>Total</b>						<b>\$725,00</b>

**FUENTE:** INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO LUZ DEL CAMINO “LUZ CAM.S.A” DEL CANTÓN BUENA FE

**ELABORADO POR:** LA AUTORA

#### **4.1.8.1. Resultados esperados**

Los resultados esperados con el Plan de Capacitación técnico se obtuvo un costo total \$725,00 de materiales didácticos para el plan de capacitación, que está dirigido a todo el personal y socios de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, con la finalidad de contar con el 100% del personal y socios, altamente capacitados y calificados, para mejorar la calidad del servicio a la atención al usuario en el área de trabajo, y contar con colaboradores altamente calificados para los cargos que realizan.

Con toda la información recopilada de la compañía se estableció contenidos del plan de capacitación en los cuales son: los componentes de la calidad en el servicio de la confiabilidad, que consisten en la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. En cambio la accesibilidad se entiende que se deben facilitar que los involucrados de la capacitación contacten con ellas y puedan recibir un mejor desempeño laboral rápido.

#### **4.1.8.2. Recomendaciones.**

- Realizar evaluaciones constantes para conocer los resultados de la capacitación.
- Elaborar cronogramas de capacitación, con fechas y horarios establecidos, de manera que no se entorpezca el normal desarrollo de actividades en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.
- El plan de capacitación de contemplar dos cursos de capacitación anuales para socios y empleado de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

#### **4.1.9. Financiamiento.**

En cuanto el financiamiento lo realizará la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe y el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Buena Fe. Para la puesta en marcha se procede a la portación de los 3 socios en partes iguales de la compañía es del 33,33% correspondiente a \$293,40 ctv., necesaria para una parte de la inversión del plan de capacitación, que se la obtendrá

mediante la aportación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Buena Fe. Mientras el restante es de \$586,80 a la compañía en totalidad. En la Tabla 30 se observa el costo total de inversión de \$1.467,00 para la programación del plan de capacitación.

**Tabla 30.** El costo total de inversión

<b>Detalle</b>	<b>Valor total</b>
Materiales didácticos	725,00
Instructores	742,00
<b>Total de inversión</b>	<b>\$1.467,00</b>

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

ELABORADO POR: LA AUTORA

En la Tabla 30 se observa la aportación de los tres socios que están distribuidos en partes iguales para cubrir el costo de la inversión inicial del plan de capacitación.

**Tabla 31.** Aportación de los socios

<b>Nombres de socios</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Inversión</b>	<b>\$1.467,00</b>	
Gabriela Zambrano	293,40	33,33%
Carlos Mendoza	293,40	33,33%
Julio Beltrán	293,40	33,33%
<b>Total</b>	<b>\$880,20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

ELABORADO POR: LA AUTORA

En la Tabla 31 se procede a la portación de del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Buena Fe. Mientras el restante es en la aportación de los socios de \$586,80 a la compañía en totalidad.

**Tabla 32.** Financiamiento

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Aportación de los socios de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe	880,20	60,00%
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Buena Fe.	586,80	40,00%
<b>Total</b>	<b>1.467,00</b>	<b>100%</b>

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “LUZCAM S.A”.

ELABORADO POR: LA AUTORA

## 4.2. Discusión

La investigación realizada por **(Carranza, 2008)** denominada la gestión municipal, considerando que se ocupa en algunos gobiernos locales y que tiene una responsabilidad de una organización municipal, las actividades que realiza la institución a diario constituye el comportamiento más importante, esta debe ser tan importante que debe incluirse en las actividades diario que realiza, y en algunas dimensiones en: la deficiencia en la gestión de los gobiernos locales, reflejado en los deficientes servicios que presta a la comunidad, se superará con la reingeniería en los procesos, sistemas, políticas y estructuras organizacionales, que permitirá a las municipalidades optimizar la calidad de los servicios, haciendo más ágiles, con visión gerencial, promoviendo la generación de empleo en el ámbito de su jurisdicción.

En cuanto la Gestión Municipal tiene como objetivo principal, proponer la regularización del servicio y la atención al usuario que se debe proporcionar en una empresa pública para relacionarse con sus clientes en el conjunto de sus actividades. Considerando que el servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Según el autor **(Tobar, 2013)** confirma que la calidad del servicio al usuario es una de las materias fundamentales que la administración pública deberán tomar en cuenta en este servicio. Además es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común. Ya que el usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinaria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

Es así, que los resultados encontrados en la evaluación del impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario de la Compañía de Transporte Público Urbano “Luz del Camino” del cantón Buena Fe, que presta servicio a la comunidad, existen problemas de impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario en la relación entre el usuario y el conductor de una unidad de transportes se menciona uno: el usuario, es para quién se crean los productos o servicios, son el objeto del diseño, y la conformación de las características físicas y tangibles, dándole, las especificaciones de manufactura y la

definición de sus componentes; en cambio el conductor: es la persona que maneja el mecanismo de dirección o va a los mandos. Actualmente el transporte público se enfrenta a una serie de importantes retos en todo el mundo.

El autor citado (**Morales, 2013**) define que la gestión municipal influye en el desarrollo y cuidado del servicio de transporte público, por eso los estudios de clientes que afronta la disparidad de reacciones y sensaciones que experimenta distintos individuos ante un mismo servicio, la dificultad de garantizar la eficacia.

Mientras los resultados obtenidos muestran que la determinación de la gestión municipal como competencia de tránsito en los transportes urbanos del cantón Buena Fe. Se menciona que en la realidad de la calidad en el transporte público es una responsabilidad compartida por operadores titulares; además se considera como una gestión del ejercicio de la competencia de tránsito, es una clasificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en función de las necesidades territoriales, cantonales en tránsito.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones.

- Se determina en la investigación efectuada en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe que la Gestión Municipal es buena, debido que las competencias de tránsito y transporte están establecidas en el Art. 130 con carácter enunciativo y restrictivo en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción. Este artículo confiere que se desarrolla que los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.
- El diagnóstico de la situación actual en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe. Donde se evidenció que no cuenta con una estructura corporativa y carece de misión y visión impidiendo que los objetivos trazados se vean limitados en cuanto al esfuerzo conjunto organizacional al carecer de direccionalidad y como tal no puede la compañía alcanzar, eficiencia, eficacia y productividad. Además se detectó la falta de compromiso institucional de los conductores, como consecuencia el personal no tiene capacitación dentro del área que atiende al personal que recurre a las oficinas de recursos humanos; servicio y atención al cliente a tratar asuntos referentes.
- El desarrollo de la investigación se evaluó el impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario que brindan la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, donde se ha observado un alto índice de reclamos por que la mala atención de los empleados en el servicio y la atención al cliente, ya que la mayoría de los usuarios se ven inconformes con la atención que se brinda.
- Sin embargo existen rasgos evidentes de debilidad por parte de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, que no existen un plan de capacitación, que le permita identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollarse para ofrecer una mejor calidad del servicio en la atención al usuario, esto debido la falta de interés por parte los socios y el gerente.

## 5.2. Recomendaciones

- Se reconoce, el Art. 130 de las competencias de tránsito y transporte que están establecidas en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción. Donde la compañía debe fortalecer la gestión municipal y trabajar bajo las personas jurídicas que gozan en los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales, donde ellos les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.
- En función del diagnóstico sobre la situación actual de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe. Se recomienda implementar un modelo de gestión organizacional, que permita alinear la misión, visión y la estructura corporativa para mejorar la comunicación, la delegación de tareas y el control de los flujos de trabajo mediante la sociabilización del proyecto a fin de lograr una gestión municipal.
- Sería recomendable hacerles un seguimiento al impacto socioeconómico del servicio de atención al usuario que brindan la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, que debería considerarse únicamente como un impacto más junto a otros componentes en el marco de una evaluación del criterio para valorar el éxito y observar el esmero conveniente por parte del personal. Trabajando con integridad y confianza se puede llevar al rumbo correcto de las actividades que realiza la Compañía.
- Luego de realizar la investigación, se recomienda a la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe acatar la problemática y se sugiere que para ello se realice un sistema de capacitación para los empleados, los conductores y oficiales sobre el servicio y la atención al cliente. Con la filosofía de servicio plasmado en una misión y visión con un mayor rendimiento en el trabajo, así como una mejor eficiencia laboral de forma continua. Contribuirá a la creación de un personal comprometido y solidario con la meta de la empresa, con la finalidad de ofrecer un buen servicio brindado un mayor valor agregado como: Amabilidad, calidad, rapidez, y garantía.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## **6.1. Bibliografía**

- Aragundi, C. R.** (2010). El control de la gestión municipal. En Política y gestión municipal en Ecuador (pág. 93). Ecuador: Universidad Central de Quito.
- Barzola, G. H.** (2008). Calidad de servicio al usuario. En Calidad de Atención al Usuario en una Entidad Pública (pág. 26). México: Campo Verde S.A.
- Carranza, J. J.** (21 de Febrero de 2008). Gestión Municipales. En Una respuesta democrática y participativa regional desde Bolivia, Ecuador y Perú (pág. 21). La Paz Bolivia: CEBEM. Obtenido de Centro Bolivariano de Estudios Metropolitanos .
- Franco, M. S.** (2014). Las competencias de tránsito en los transportes urbanos. GAD Municipal de cantón Buena Fe asume la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (pág. 6). Provincia Los Ríos: Dirección Ejecutiva de la ANT.
- Granados, I. A.** (2008). Definición de servicios. En Aspectos constitucionales de los servicios públicos (pág. 198). Colombia: Universidad del Rosario.
- Maldonado, J. L.** (2008). Elementos de la calidad del servicio al usuario. En La excelencia en la calidad y la atención del servicio públicos (pág. 254). Chile: Vigo Lan S.A.
- Mendoza, E. C.** (2012). Las competencias de tránsito. En Aspectos institucionales del transporte y tránsito Nacional y Internacional (pág. 16). Ecuador: CIDE, Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Morales, G. E.** (2013). Influencia de la calidad de los servicios de transporte. En La Calidad de los Servicios de Transportes (pág. Septiembre). Milagro: Ecuador Malaga S.A.
- Motta, M. A.** (2010). Descripción Transporte. En Tránsito y el Transporte Público Urbano en las Ciudades Visitadas (pág. 135). Brasil: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Ortega, I. C.** (2008). Evaluación del impacto socioeconómico del transporte. En El caso del sistema de transporte urbano masivo en la ciudad de Bogotá. (pág. 46). Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.
- Romero, P. A.** (2012). Defenición de la Gestión Municipal. En Gestión y Política Municipal (pág. 64). Madrid-Buenos-Aires: Diaz de Santos S.A.
- Sandoval, R. M.** (2008). Transporte público urbano. En Transporte Urbano y Desarrollo Sostenible en América Latina (pág. 23). Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Tobar, D. T.** (2013). Atención al usuario. En Plan de comunicación para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la cooperativa de buses “Ciudad de Milagro” (pág. 16). Septiembre: Universidad Estatal de Milagro.
- Zavala, H. R.** (2010). Plan de capacitación. En Plan de capacitación en servicios al cliente para las empresas municipales (pág. 114). Santafé de Bogotá: UJTL. Escuela de Postgrado.

## 6.2. Linkografías

**Andrade, P. D.** (10 de 12 de 2014). El impacto del servicio al cliente en la rentabilidad de la empresa. Obtenido de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/6/10436/LCL1717-P-E.pdf>

**Carriel, L. A.** (2014). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en las empresas públicas y privadas. Mundo de Noticias, <https://www.google.com.ec/search?q=nombre+de+revistas+de+noticias&biw=1517&bih=741&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjh36aOr9DJAhWMQSYKHa3VCisQsAQIIA&dpr=0.9#imgrc=6WSlhb8pD0v9gM%3A>.

**Jiménez, A. A.** (2009). La generación y transferencia del conocimiento y tecnología por la falta de conocimiento del usuario. Scielo, [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602009000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602009000300005&script=sci_arttext). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602009000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602009000300005&script=sci_arttext)

**Núñez, R. B.** (09 de 12 de 2015). Obtenido de Metodología de evaluación del impacto socioeconómico y ambiental de los desastres de la CEPAL: [http://www.eird.org/wikies/images/Metodologia\\_Evaluaci%C3%B2n\\_CEPAL.PDF](http://www.eird.org/wikies/images/Metodologia_Evaluaci%C3%B2n_CEPAL.PDF)

**Sánchez, R. M.** (09 de 12 de 2015). LAC-Biosafety América Latina. Obtenido de Impacto socioeconómico: <http://www.lacbiosafety.org/impacto-socioeconomico/>

**CAPÍTULO VII**  
**ANEXOS**

7.1. Formato de entrevistas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CERRERA GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**



Entrevista dirigidas al Ing. Darwin Simón Farez Jaramillo Director de la Agencia Nacional de Tránsito del cantón Quevedo, con la finalidad de conocer la situación actual de la organización en la Gestión Municipal y su incidencia en el desarrollo del servicio y la atención al usuario.

**1. ¿Cuántos años tiene de servicio?**

.....  
.....

**2. ¿Con que frecuencia usted visita la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

.....  
.....

**3. ¿Cómo califica el servicio que brinda Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

.....  
.....

**4. ¿Ha entregado resoluciones administrativas de las competencia de transporte terrestre tránsito y seguridad vial?**

.....  
.....

**5. ¿Considera que la compañía está tomando mayor importancia del servicio ya la atención al usuario que brinda la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe**

.....  
.....



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CERRERA GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**



Entrevista realizada, al Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía de Transporte público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A”, con la finalidad de conocer la situación problemática enfocada del servicio y la atención al usuario.

**1. ¿Cuenta la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe con misión y visión?**

.....  
 .....

**2. ¿La Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe realiza planificación anual de las actividades?**

.....  
 .....

**3. ¿Tienen determinados los objetivos en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

.....  
 .....

**4. ¿Se aplican estrategias correctivas para el cumplimiento de los objetivos?**

.....  
 .....

**5. ¿En la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe se realiza capacitación al personal interno y externo?**

.....  
 .....

## 7.2. Formato de encuestas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CERRERA GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**



El presente cuestionario de preguntas se aplicó a los choferes y oficiales con el propósito de conocer la situación problemática del caso de estudio.

**1. ¿Conoce si cuenta la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe, con un Manual de Funciones?**

Sí  No

**2. ¿Cuenta usted con el detalle escrito de sus funciones?**

Sí  No

**3. ¿Conoce como está estructurada la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Sí  No

**4. ¿Recibió las políticas y directrices de su cargo por escrito?**

Sí  No

**5. ¿Cree usted que existiendo un plan de capacitación facilitaría el desarrollo de sus labores diarias?**

Sí  No

**6. ¿Cree que en la empresa se hacen cumplir las funciones y procedimientos corporativos?**

Sí  No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CERRERA GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**



El presente cuestionario de preguntas se aplicó a los usuarios con el propósito de medir la calidad percibida en el servicio y la atención al usuario por parte de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.

**1. ¿Qué tipo de transportes utiliza para su movilización diaria?**

Bus  Vehículo propio  Taxi

**2. ¿Siente Ud. agrado de los servicios que presta la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Sí  No

**3. ¿Qué motivo tiene para el uso de la línea de transporte de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Servicio   
Comodidad   
Seguridad   
Necesidad   
Relajamiento   
Precio

**4. ¿Qué aspectos considera Ud. a mejorar en la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Seguridad   
Comodidad   
Atención al cliente   
Vehículos nuevos   
No contaminación

**5. ¿En qué grado cree usted que esta el servicio de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Alto

Medio

Bajo

**6. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los choferes y ayudantes de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Muy buena

Buena

Regular

**7. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado en el servicio de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe?**

Unidades deterioradas

Exceso tiempo de espera

Exceso tiempo de recorrido

Falta de cultura en choferes y ayudantes

Competencia peligrosa entre unidades

Falta de control

Falta de seguridad

**8. ¿Considera necesario que los conductores sean capacitados en el servicio al cliente?**

Muy necesario

Necesario

Parcialmente necesario



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CERRERA GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**



**7.3. Fotografías**

**Encuesta realizada a los usuarios de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe**



**Entrevista al Ing. Roberto Mendoza Picaza Presidente de la Compañía de transporte Público Urbano Luz del Camino “LUZ CAM.S.A” del cantón Buena Fe.**





**Oficinas de la Compañía de Transporte Público Urbano Luz del Camino  
"LUZ CAM.S.A" del cantón Buena Fe**