



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública.

TEMA:

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD
MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2021**

AUTORA:

ING. SUSANA CONCEPCIÓN CORNEJO LOOR

DIRECTORA:

ING. EMMA YOLANDA MENDOZA VARGAS, MBA.

Quevedo - Ecuador

2022

CERTIFICACIÓN

Ing. Emma Yolanda Mendoza Vargas, MBA. en calidad de directora del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la Ing. **SUSANA CONCEPCIÓN CORNEJO LOOR**, autora del proyecto de investigación titulado “**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2021**”; ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 25 marzo 2022



Firmado electrónicamente por:
**EMMA YOLANDA
MENDOZA VARGAS**

Ing. Emma Mendoza Vargas, MBA.

DIRECTORA

AUTORÍA

Los contenidos que sustentan el presente Proyecto de Investigación son de exclusiva responsabilidad del autor y extendiendo los derechos a la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



Ing. Susana Concepción Cornejo Loor
C.C. 1205192030

DEDICATORIA

Para mi Madre Margot, que siempre me enseñó el valor de la constancia.

A mi hijo Joaquín Andrés para mostrarle que con esfuerzo podemos lograr todos nuestros
sueños.

A los que con su excelente preparación y trabajo aportan para el mejoramiento de una
sociedad.

AGRADECIMIENTO

A mi Amigo el Ing. Hernán Gomezcoello por motivarme a la preparación continua, y a mis compañeros por su apoyo en este camino emprendido.

También agradezco a la Ing. Emma Mendoza Vargas directora de mi Proyecto, quien fue mi guía en el desarrollo de éste, gracias por su entrega y voluntad; deseo dejar constancia de mis sinceros sentimientos de gratitud.

PRÓLOGO

Una vez transferidas las competencias de Títulos Habilitantes en el ámbito de su jurisdicción a los municipios del país, se enfrentaron a un gran reto: el brindar un servicio con excelencia a la ciudadanía, optimizando recursos y de la manera más eficiente posible, es así como con el transcurso del tiempo se han tomado medidas que permitan satisfacer la demanda de los usuarios; sin embargo, hasta el momento no ha podido lograrse en su totalidad.

El presente estudio titulado **“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2021”** de autoría de la distinguida Ing. Susana Concepción Cornejo Loor; realiza un diagnóstico de la situación actual de la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, para posteriormente establecer estrategias mediante el uso de herramientas tecnológicas las cuales al ser aplicadas permitan facilitar la optimización de sus acciones y el aporte para el desarrollo de la misma.

La autora busca identificar los problemas de gestión que pudieren existir y elaborar una propuesta que dé solución a los mismos, tomando en consideración la opinión de los usuarios, las herramientas a adoptar y el resultado del estudio que permitirá mejorar el nivel de calidad del servicio otorgado por la Dirección de Tránsito Municipal del GAD San Jacinto de Buena Fe.

Fundamentando que la gestión digital es un servicio que incorpora un enfoque inteligente de herramientas para garantizar que se satisfagan las necesidades, sin que ello suponga una carga para los recursos, este estudio busca conocer el grado en el que el servicio prestado satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que los usuarios tiene respecto al mismo y mejorarlo, por lo que felicito a la autora por entregarnos esta obra que abre la posibilidad de canalizarse hacia el mejoramiento continuo de las actividades municipales.

Atentamente,

 Firmado electrónicamente por:
ROY ALFREDO
CONFORME
OLIVO

Ing. Roy Conforme Olivo

Director de Tránsito del GAD Municipal de Buena Fe

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, con el objetivo de evaluar la aplicación de estrategias de gestión digital y la satisfacción de los usuarios en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe. Las metodologías más relevantes para la obtención de información, fueron la investigación de campo para obtener información primaria y la concluyente para analizar las mejores acciones a seguir para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario; sumado a esto, se utilizaron el método descriptivo para conocer las causas que afectan la entrega de eficiente de los servicios y el método comparativo a través de la técnica del benchmarking, para establecer correlaciones entre entidades y poder conocer la situación de la institución frente otras agencias de tránsito del país. Los resultados obtenidos en la investigación evidenciaron que la entidad, cuenta con estrategias de gestión digital insuficientes y con escasa efectividad para ofrecer un servicio idóneo al usuario ya que muchos de los procesos se siguen ejecutando de manera manual, así como también se observa la carencia de un estudio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios. La situación actual de la institución hizo necesario realizar un análisis de herramientas de gestión digital, cuya implementación, permita la automatización de los procesos para la optimización del servicio al usuario y con ello elevar sus niveles de satisfacción.

Palabras Claves: Estrategia, gestión digital, municipal, satisfacción, tránsito.

SUMMARY

The present investigation was conducted in the Traffic Directorate of the San Jacinto Municipal GAD of Buena Fe, with the objective of evaluating the application of digital management strategies and the satisfaction of the users in the Transit Directorate of the San Jacinto Municipal GAD of Buena Fe. The most relevant methodologies for obtaining information were field research to obtain primary and conclusive information to analyze the best actions to follow to improve the quality of service to the user; In addition to this, the descriptive method was used to know the causes that affect the efficient delivery of services and the comparative method through the benchmarking technique, to establish correlations between entities and be able to know the situation of the institution compared to other agencies. transit of the country. The results obtained in the investigation showed that the entity has insufficient and ineffective digital management strategies to offer an ideal service to the user since many of the processes continue to be executed manually, as well as the lack of a study to determine the degree of user satisfaction. The current situation of the institution made it necessary to conduct an analysis of digital management tools, whose implementation allows the automation of processes for the optimization of user service and thereby raise their levels of satisfaction.

Keywords: Strategy, digital management, municipal, satisfaction, transit.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
SUMMARY.....	viii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Problema General	6
1.3.2. Problemas Derivados	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5 OBJETIVOS.....	7
1.5.1. Objetivo General	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6 JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	10
2.1.1. Estrategia	10
2.1.2. Gestión	10
2.1.3. Digital.....	10
2.1.4. Satisfacción.....	10

2.1.5. Usuario	11
2.1.6. Dirección	11
2.1.7. Tránsito.....	11
2.1.8. Gobierno Autónomo Descentralizado.....	11
2.1.9. Municipio	11
2.1.10. Cantón	11
2.1.11. San Jacinto de Buena Fe	12
2.1.12. Servicio.....	12
2.1.13. Calidad.....	12
2.1.14. Eficiencia	12
2.1.15. Evaluación	12
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1. Gestión digital.....	13
2.2.1.1. Modelos de gestión digital	13
2.2.1.2. Estrategia digital.....	13
2.2.1.3. Estrategia de transformación digital	13
2.2.1.4. Estrategia de gestión de contenido de un proyecto digital.....	14
2.2.1.4.1. Fijos o estáticos:.....	14
2.2.1.4.2. Dinámicos	14
2.2.1.4.3. Contenidos en otros canales.....	15
2.2.1.5. Etapas de una planificación estratégica de contenidos	15
2.2.1.6. Estrategias de modernización	15
2.2.1.7. Estrategias digitales para pymes.....	16
2.2.1.8. Gestión estratégica de la comunicación digital en la empresa ecuatoriana	16
2.2.1.9. Plataforma de interoperabilidad.....	17
2.2.1.10. Benchmarking	17
2.2.1.11. Etapas del Benchmarking.....	18

2.2.1.12. Tipo de Benchmarking.....	19
2.2.1.13. Marketing digital en el sector público.....	19
2.2.1.14. Diseño de una estrategia de comunicación para posicionar el Centro de Capacitación Corazonando Líderes.....	20
2.2.1.15. El posicionamiento en redes sociales de las instituciones públicas del Ecuador.	21
2.2.1.16. El cambio tecnológico inevitable.....	21
2.2.1.17. Tecnologías de la información y comunicación (TIC).....	22
2.2.1.18. Plan de Servicio Universal	22
2.2.1.19. Redes sociales	22
2.2.1.20. Página web.....	23
2.2.1.21. Email marketing	23
2.2.2. Satisfacción del usuario	23
2.2.2.1. Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19.....	23
2.2.2.2. Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI.....	24
2.2.3. Dirección de Tránsito	24
2.2.3.1. Dirección municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de San Jacinto de Buena Fe.....	25
2.2.3.2. Agencia de Tránsito y Movilidad.	25
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	26
2.3.2. Reforma Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.....	26
2.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD	28
2.3.4. Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial	29
2.3.5. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial- ANT	29
2.3.6. Ordenanza de Creación de la Dirección Municipal de Tránsito Transporte	

Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe “DMTTTSVSBF”	30
2.3.7. Simplificación de Trámites	30
2.3.8. Fomento de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – Políticas públicas.	31
2.3.9. Gobierno Cercano.....	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. Investigación de campo.....	34
3.1.2. Investigación explicativa.....	34
3.1.3. Investigación concluyente	34
3.1.4. Investigación bibliográfica	34
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2.1. Método Descriptivo	35
3.2.2. Método Deductivo	35
3.2.3. Método Inductivo	35
3.2.4. Método Comparativo	36
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.1. Población y Muestra.....	36
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.4.1. Observación	37
3.4.1.1. Técnica Benchmarking.....	38
3.4.2. Entrevista en profundidad	38
3.4.3. Encuesta.....	38
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
3.5.1. Variable dependiente	39
3.5.2. Variable independiente	39
3.6 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	39
3.6.1. Fuentes Secundarias	39

3.6.2. Fuentes Primarias	39
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	39
3.7.1. Procesamiento de datos.....	39
3.7.2. Análisis de la información	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1 ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DIGITAL QUE SE ESTÁ UTILIZANDO EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE	41
4.1.1. Resultados de la observación	41
4.1.1.1 Resultados de la técnica Benchmarking	41
4.1.2. Resultados de la técnica de la entrevista a profundidad	43
4.1.3. Discusión	48
4.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO BUENA FE	49
4.2.1. Resultados de la Encuesta	49
4.2.2. Rango de edad de los encuestados	49
4.2.3. Género de los encuestados	50
4.2.4. Tipo de trámite realizado	51
4.2.5. Frecuencia con la que acuden los usuarios a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe	52
4.2.6. Información de los procedimientos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. la obtiene mediante	53
4.2.7. Medios de información que aplica la Dirección de Tránsito de Buena Fe.....	54
4.2.8. Medios que preferiría utilizar para acceder a la información sobre los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe	55
4.2.9. Los pagos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. hace mediante.....	56
4.2.10. Esta Ud. conforme con el proceso de pagos que aplica la Dirección de Tránsito	

de Buen Fe	57
4.2.11. Califique del 1 al 5 cuál de las siguientes opciones, le parece a Ud. que presenta mayor dificultad al momento de hacer uso de los servicios la Dirección de tránsito de Buena Fe (siendo 5 de mayor dificultad y 1 de menor dificultad).....	58
4.2.12. La información que Ud. recibe al realizar un trámite en la Dirección de Tránsito, le hace sentir.....	59
4.2.13. Forma de pago que en la actualidad Ud. realiza por los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.....	60
4.2.14. Discusión	61
4.3 ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DIGITALES QUE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE	63
4.3.1. Título	63
4.3.2. Justificación	63
4.3.3. Objetivo	64
4.3.4. Factibilidad	64
4.3.5. Plan de trabajo.....	66
4.3.6. Instructivo de funcionamiento.....	67
4.3.7. Discusión	68
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1 CONCLUSIONES	71
5.2 RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Benchmarking.....	18
Figura 2. Benchmarking Competitivo	19
Figura 3. Rango de edad de usuarios.....	49
Figura 4. Género de encuestados	50
Figura 5. Tipo de trámite realizado	51
Figura 6. Frecuencia con la que acuden los usuarios.....	52
Figura 7. Obtención de información en la Dirección de Tránsito	53
Figura 8. Aceptación de los medios de información aplicados	54
Figura 9. Preferencias para el acceso a información de servicios.....	55
Figura 10. Medios de realizar pagos de servicios.....	56
Figura 11. Conformidad en los procesos de pagos.....	57
Figura 12. Calificación de dificultades al momento de hacer uso de servicios	58
Figura 13. Satisfacción en la información al realizar un trámite	59
Figura 14. Satisfacción de la forma de pago de servicios	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra Estratificada.....	37
Tabla 2. Comparación técnica Benchmarking.....	42
Tabla 3. Entrevista al director de la Dirección De Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe	43
Tabla 4. Estrategias para el fortalecimiento de la Dirección de Tránsito el GAD San Jacinto de Buena Fe.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Certificado Anti-plagio URKUND	82
Anexo 2.	Formulario de entrevista al jefe de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe 83	
Anexo 3.	Formulario de encuesta a los usuarios que asisten a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.....	84
Anexo 4.	Cuadros de tabulación de encuesta a los usuarios que asisten a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.....	87
Anexo 5.	Página Web de la ATM que se toma como referencia para el análisis Benchmarking.....	91
Anexo 6.	Página Web de la AMT que se toma como referencia para el análisis Benchmarking.....	92
		92

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las empresas se construyen mediante procesos, intentando desarrollar actividades de alto nivel. En contraste a esto, la transformación digital reduce los procesos que una empresa hace o podría hacer en la actualidad, automatiza el trabajo que la gente realiza y convierte el proceso en software (Power Data, 2021).

Con ese mismo sentido, la brecha digital no se relaciona solamente con las posibilidades de acceso a las TIC, sino también deben tenerse en cuenta factores socioeconómicos y las limitaciones tecnológicas y de infraestructura de cada territorio. Su reducción se logra estableciendo procesos de desarrollo comunitario, con la participación de la sociedad en temas claves y en la toma de decisiones y con una sucesión de acciones que relacionen a la sociedad como hacedora de sus propios progresos y desarrollo. De esta forma se favorece el sentido de pertenencia (Serrano y Martínez; 2003).

El acelerado desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su capacidad de inserción en una organización, constituyen una estrategia para dinamizar su productividad y obtener una ventaja competitiva. Además, se establece la importancia de que la implementación de tecnología vaya de la mano de una planeación estratégica, evaluando decisiones interfuncionales, aprovechando recursos existentes y sobre todo oportunidades del entorno (Vaquero, 2018).

Esta investigación permitió evaluar la situación actual de la Dirección de Tránsito en lo referente a gestión digital, con el objetivo de identificar aspectos que estén ocasionando deficiencia en los procesos, posibles errores al ofrecer los servicios, con la finalidad de aplicar correctivos que favorezca a la obtención de beneficios para el óptimo desempeño de esta dirección. Un mecanismo significativo es el análisis de la situación actual para

determinar estrategias, que permita dar a conocer los servicios ofrecidos de una manera oportuna a los usuarios.

Con esta investigación se analizaron estrategias digitales que permitirán mejorar la calidad de los servicios, esto contribuirá al desarrollo eficiente de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, necesaria su implementación ya que otorgará mayor demanda de usuarios y facilidad en los servicios ofrecidos por esta entidad.

El presente proyecto de investigación cuenta con cinco capítulos los mismos que denotan lo siguiente:

El **capítulo I** denominado marco contextual, presenta la ubicación de la investigación (cantón San Jacinto Buena Fe), se realizó un análisis de la situación actual de la Dirección de Tránsito para evidenciar la problemática y plantear los objetivos de la investigación.

En el **capítulo II**, se encuentra el marco teórico de la investigación, el cual contiene referencia de antecedentes investigativos, fundamentación legal y conceptualizaciones del tema de investigación.

El **capítulo III**, establece la metodología de la investigación: tipo y métodos, también define la muestra, la operacionalización de las variables, determina las técnicas y los instrumentos de investigación que se utilizaron para la recolección de información, el procesamiento y análisis de resultados.

En el capítulo **IV**, se exponen los resultados de la investigación: “ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN

DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2021.”, la cual permitió determinar las estrategias de gestión digital utilizadas en la entidad, el grado de satisfacción de los usuarios y un análisis de estrategias digitales que permitan mejorar la calidad de servicio de la Dirección de Tránsito.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones de cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Sólo aquellos que se atreven
a tener grandes fracasos
terminan consiguiendo
grandes éxitos.”

Robert F. Kennedy

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El vertiginoso desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su capacidad de inserción en una organización fortalecen su actividad, la tecnología avanza sin cesar y con ella se profundiza la digitalización en instituciones y empresas, en la actualidad constituyen una estrategia para dinamizar su productividad y obtener una ventaja competitiva. En este contexto, la transformación digital, concierne al mundo empresarial, sean estas empresas privadas o de servicio público.

En las empresas de servicio público, la digitalización ayuda a los gobiernos a cumplir las expectativas públicas y a ser más eficientes y resistentes. Se trata de un gran reto, pues la tarea es compleja, pero a la vez, puede ayudarlos a moverse más rápido y con recursos limitados. En estas organizaciones los servicios públicos digitales, son un imperativo.

En el Ecuador; es alentador ver cómo la “Política Pública Ecuador Digital” rinde sus frutos, la transformación digital hace que el país disponga mecanismos de revisión, seguimiento y evaluación de las intervenciones estatales, con el propósito de tener una plataforma de mejoramiento continuo de sus servicios, se cuenta con información en línea de los avances de la gestión de las entidades, así como también, facilita que los ciudadanos tengan acceso a servicios estatales vía internet y accedan a servicios públicos que agilicen sus gestiones y trámites y que permitan acercar el Estado a los ciudadanos mediante diversos canales digitales.

Este programa de “Política Pública Ecuador Digital”, se extiende también hacia las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del país. En el Año 2012, el gobierno nacional, con el fin de que los gobiernos locales emprendan sus nuevas funciones, faculta a los gobiernos autónomos descentralizados (GAD)

municipales el ejercicio de competencias en planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, generándose una desigualdad en la implementación de tecnología en cada cantón, en el desarrollo de estas nuevas actividades.

El presente estudio se desarrolló en la “Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe”, ubicada en la parroquia San Jacinto, sector 19 de octubre, segunda etapa en el cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, creada el 17 de marzo de 2015, como consta en El Registro Oficial Edición Especial N°285; y conformada por 3 áreas: Títulos Habilitantes, Matriculación Vehicular y Señalización.

Para que la organización pueda ofrecer eficiencia en la entrega de todos los servicios encomendados la, “Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe”, necesita estar dotada de una infraestructura tecnológica que permita al usuario, una atención acorde a lo que la sociedad demanda.

Al realizar un acercamiento exploratorio de la situación actual de la organización objeto de estudio, se ha podido observar que existe la siguiente problemática:

A pesar del avance de la tecnología y la transformación digital que requieren las empresas para ser competitivas, sobre todo en esta época de emergencia sanitaria, debido al COVID 19; la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe, cuenta con estrategias de gestión digital insuficientes y con escasa efectividad para ofrecer un buen servicio al usuario y muchos de los procesos se siguen ejecutando de manera manual, así como también se observa la carencia de un estudio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

La situación descrita, provoca diariamente procesos con alto nivel burocrático, usuarios con desconocimiento en procesos y procedimientos a seguir, retrasos y pérdida de tiempo, aglomeración de personas, malestar e insatisfacción en los usuarios.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La digitalización es imparable y no entiende de sectores, ya que todos en gran medida están abocados a la adopción de nuevas tecnologías digitales. La razón: su adopción supone un claro avance hacia un mercado cada vez más globalizado e interconectado siendo la única vía para renovarse y competir.

La Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, “DMTTTSVBF”, entre las competencias cuenta con las siguientes, Títulos Habilitantes: Transporte público intracantonal, transporte comercial de taxis convencional y ejecutivo, transporte comercial de carga liviana, transporte comercial escolar e institucional y transporte comercial alternativo (tricimoto). Matriculación Vehicular: Revisiones anuales, cambios de propietarios, cambios de servicio, vehículos nuevos y certificaciones de vehículos de las diferentes modalidades de transportes, incluido transporte de carga pesada, transporte mixto y transporte interprovincial. Señalizaciones: Señalización de vías, mantenimiento de semáforos, y ordenamiento de la circulación vehicular dentro del cantón.

Algunos de estos servicios podrían ser solicitados en línea, lo que ahorraría a la institución y a los usuarios mucho tiempo y esfuerzo entre ellos están: Solicitudes para cambio de unidad, cambio de socio y renovación del permiso de operación de las diferentes modalidades de transporte, información de los servicios mediante internet, pagos de servicios en línea, solicitud para arreglos de paradas vehiculares, señaléticas y semáforos.

En este mismo contexto se puede mencionar que, cuando los usuarios acuden a realizar sus trámites a la institución se encuentran con muchas barreras de digitalización; entre ellas, la deficiencia en la difusión de los servicios, desconocimiento de requisitos, dificultad para realizar pagos de servicios, duplicidad de visitas en la caja, insuficiente información de reformas de leyes, beneficios, modificación de tasas, ordenanzas, convenios, resoluciones que emiten las autoridades mediante el ente regulador la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y el Municipio respectivamente, provocando que el usuario sienta malestar e inconformidad.

Aunque se realizan las actividades de acuerdo con los manuales de procedimiento, se puede observar falencias en la mencionada dirección, en ocasiones los usuarios desconocen información sobre los trámites y caen en errores lo que conlleva que pierdan más tiempo del establecido para realizar sus trámites, interfiriendo en la satisfacción de los usuarios.

Para poder entregar de manera oportuna y eficiente todos los servicios encomendados, la Dirección de Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Buena Fe, requiere estar dotada de una infraestructura tecnológica y herramientas digitales automatizadas, que permitan una buena atención al usuario. La implementación de estrategias de gestión digital puede generar la recuperación de la eficiencia en entrega del servicio al usuario, evitando aglomeraciones y por ende riesgo de contagio de COVID 19, otorgando a la entidad mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del usuario por ende brindarle una mejor atención.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la insuficiente aplicación de estrategias de gestión digital en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto Buena Fe afecta la eficiencia en la gestión de la institución y la satisfacción del usuario?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Qué estrategia de gestión digital se está utilizando en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto Buena Fe?

¿Cómo mejorar la atención al usuario en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto Buena Fe?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

CAMPO : Ciencias Administrativas

ÁREA : Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Estudio de los factores que impulsen el desarrollo económico y social de los grupos poblacionales del área de influencia de la UTEQ

ASPECTO: Estrategia, Gestión Digital

TIEMPO: Diciembre del 2021 a febrero 2022

1.5 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la aplicación de estrategias de gestión digital y la satisfacción de los usuarios en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar las estrategias de gestión digital que se están utilizando en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.
- Establecer el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto Buena Fe, en cuanto a las estrategias de gestión digital que aplica la entidad.
- Analizar las estrategias digitales que permitan mejorar la calidad del servicio al usuario en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta busca mediante un análisis de la percepción de los usuarios y de los directivos medir la satisfacción en los servicios que ofrece esta entidad en cuanto estrategias digitales, es de suma importancia ya que permite determinar falencias, es indispensable que las instituciones tengan en cuenta la evaluación continua y así diseñar y aplicar estrategias para el correcto desempeño y que beneficie de una manera oportuna a la ciudadanía.

Para lograr los objetivos propuestos se analizaron estrategias de gestión digital con la técnica de benchmarking que se espera contribuyan al desarrollo de la Dirección de Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe, necesaria su implementación ya que permitirá el mejoramiento de los servicios ofrecidos por esta dirección.

Este proyecto es importante para el desarrollo de la Dirección de Tránsito ya que nos permitió conocer la satisfacción de los usuarios y analizar nuevas estrategias para mejoramiento de servicios y así tener la oportunidad de ofrecer calidad y calidez en los procesos.

Las mencionadas estrategias pretenden beneficiar alrededor de 12675 usuarios anuales que son atendidos en esta entidad, mejorando sus condiciones y brindando mayores facilidades al momento de solicitar un servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Lo que conocemos es una
gota lo que no conocemos es
un océano”

Isaac Newton.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Estrategia

La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos (Westreicher, 2020).

Las estrategias definen cómo desplegar, reasignar, ajustar y reconciliar de forma sistemática los recursos disponibles de la organización y cómo utilizar las competencias para aprovechar las oportunidades que surgen en el entorno, para neutralizar las posibles amenazas (Chiavenato, 2017).

La estrategia explica la manera en que, frente a sus rivales, una organización conseguirá un desempeño superior (Magretta, 2014).

2.1.2. Gestión

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados (Rubio, 2006).

2.1.3. Digital

Digital es un término asociado a la tecnología, aunque inicialmente se usaba para denotar todo lo referente a los dedos, se comenzó a utilizar cuando la ciencia tecnológica hizo su presencia en los diferentes campos en los que se le conoce (Concepto Definición, 2022).

2.1.4. Satisfacción

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares (Pérez, M, 2021).

2.1.5. Usuario

Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual (Significados.Com, 2022).

2.1.6. Dirección

Es impulsar, coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes (Accelerating the world's research, Academia, 2010).

2.1.7. Tránsito

Tránsito es la acción de transitar (ir de un lugar a otro por vías o parajes públicos). El concepto suele utilizarse para nombrar al movimiento de los vehículos y las personas que pasan por una calle, una carretera u otro tipo de camino (Miranda, 2016).

2.1.8. Gobierno Autónomo Descentralizado

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), (Obsevatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2021).

2.1.9. Municipio

El término municipalidad o municipio proviene del latín 'municipium', que era la unidad político-administrativa más pequeña dentro del Imperio Romano que se caracterizaba por tener la autonomía sobre diversos elementos de su gobernación (Bembibre, 2009).

2.1.10. Cantón

Los cantones son entidades territoriales que subdividen a un municipio, una provincia,

un departamento u otro tipo de distrito (Pérez & Merino, Cantón, 2018).

2.1.11. San Jacinto de Buena Fe

Buena Fe, también conocida como San Jacinto de Buena Fe, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Buena Fe, así como la tercera urbe más grande y poblada de la Provincia de Los Ríos (Mapcarta, 2022).

2.1.12. Servicio

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado (Sánchez, 2016).

2.1.13. Calidad

Alineación con las exigencias, la adecuación al objetivo o uso y la capacidad de atender durante todo el tiempo las necesidades del usuario (Velásquez, 2009).

2.1.14. Eficiencia

El término eficiencia se utiliza para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se alcancen. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con el menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia en las organizaciones: “Costo” y “Tiempo” (García & et al, 2019).

2.1.15. Evaluación

La evaluación se puede entender de diversas maneras, dependiendo de las necesidades, propósitos u objetivos de la institución, tales como: el control y la medición, el enjuiciamiento de la validez del objetivo, la rendición de cuentas, por citar algunos propósitos. En este sentido, un concepto de evaluación, más allá del de calificación, el termino como tal proporciona un gran abanico de posibilidades a la hora de comprender,

mejorar y reflexionar críticamente sobre la diversidad de contextos entorno a su aplicación (Hortiguera & Pérez, 2018).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión digital

En síntesis, la gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para impulsar resultados claramente demostrables sin tener la carga de hacer más (Tudashboard, 2020).

2.2.1.1. Modelos de gestión digital

El modelo de gestión digital de una compañía no nace ni se desarrolla como una iniciativa aislada, sino que responde a una estrategia de transformación estructurada y orquestada, empujada por un liderazgo ejecutivo potente y con hitos e iniciativas concretas y accionables en el tiempo (Aurys Consulting, 2021).

2.2.1.2. Estrategia digital

Una estrategia digital es la aplicación de las tecnologías digitales a los modelos de negocio para formar nuevas capacidades diferenciadoras de negocio. La estrategia digital se centra en las actividades y los procesos que deben transformarse para ofrecer mejores servicios a los usuarios (Reyes, 2022).

2.2.1.3. Estrategia de transformación digital

Su visión es proporcionar mejores servicios públicos a los ciudadanos y a las empresas al centrarse en la transformación digital de las administraciones públicas y mediante el uso de las TIC como catalizadoras de la modernización del sector público.

La estrategia define tres objetivos principales:

- 1) Simplificar y hacer más accesibles e inclusivos los servicios digitales.

- 2) Fomentar la adopción de servicios digitales por parte de los ciudadanos y las empresas
- 3) Contribuir al desarrollo sostenible mediante la transformación digital (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

2.2.1.4. Estrategia de gestión de contenido de un proyecto digital

Según Aveiro (2015), la coordinación de las publicaciones de una empresa en plataformas online permite ofrecer una experiencia coherente a los usuarios y reflejar una imagen sólida. Describimos las etapas y las tareas de una planificación de contenidos digitales.

Los contenidos de un sitio web son parte de la voz de una empresa y transmiten no solo su personalidad, sino también sus conocimientos y experiencia. Por esto, es importante mantener un control estratégico tanto de la información como del estilo de los textos compartidos.

Un proyecto centrado en los usuarios debe planificar todo lo publicará desde las etapas iniciales, para así ofrecer una experiencia integral a través de los distintos canales.

Esta información se puede dividir en tres grandes categorías:

2.2.1.4.1. Fijos o estáticos: Son todos los textos e imágenes del sitio que no se modificarán en el corto plazo. Incluye las descripciones de cada página y sus elementos, introducciones a secciones, botones, instrucciones, menús y apoyos visuales.

2.2.1.4.2. Dinámicos: Corresponde a los artículos y recursos que se actualizan constantemente. Pueden ser entradas de un blog u otro tipo de artículos o publicaciones contingentes.

2.2.1.4.3. *Contenidos en otros canales:* Incluye todos los mensajes difundidos por una empresa en redes sociales, correo electrónico, agregadores y otras plataformas.

2.2.1.5. Etapas de una planificación estratégica de contenidos

De acuerdo con ida Blog (2015), para lograr una imagen coherente y enfocar los esfuerzos hacia objetivos concretos, la producción, publicación y difusión de todos estos contenidos debe estar coordinada. Esto también permitirá integrarlos a una estrategia de posicionamiento y un sistema de medición adecuados.

2.2.1.5.1. Las etapas básicas para crear un plan que coordine las publicaciones son:

1. Investigación de la imagen de la empresa en canales digitales, necesidades de los usuarios y requerimientos del negocio.
2. Definición de objetivos finales del proyecto.
3. Definición de canales y plataformas en los que se actuará. Por ejemplo, sitio web, redes sociales, email marketing.
4. Creación de un plan que defina acciones, tiempos y encargados.
5. Aplicación de las estrategias de optimización SEO.
6. Diseño de un sistema de seguimiento y medición de la efectividad de las acciones

2.2.1.6. Estrategias de modernización

Las estrategias de modernización de la administración pública que apuntan a prestar mejores servicios deben necesariamente combinar asuntos relacionados con cuatro dimensiones: las personas, la gestión, la tecnología y la proximidad. La combinación de estas cuatro dimensiones favorece el bien público mediante el equilibrio de las necesidades, los recursos y las respuestas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2021).

2.2.1.7. Estrategias digitales para pymes

Con la aparición del internet y su penetración en la población mundial, las empresas han tenido que cambiar sus estrategias para comercializar sus productos o servicios, estos cambios también conciernen a las PYMES, que deben de elaborar estrategias digitales si desean mantenerse competitivas en este mundo digital, sin embargo, las PYMES enfrentan obstáculos diferentes a las empresas grandes, por lo que deben de adoptar estrategias particulares para hacer frente a estos cambios. En el presente trabajo se elaboró una revisión literaria minuciosa con el objetivo de identificar en la literatura aquellas estrategias digitales que tienen que adoptar las PYMES (Flores, Méndez, & Bermúdez, 2020).

Se identifican tres grandes dimensiones en las que se agrupan las estrategias: producto, ambiente y organización. Además, se encuentran diferentes estrategias para que las PYMES manteniendo sus recursos puedan internacionalizarse, haciendo a éstas más competitivos. Una vez que las PYMES hayan pasado por un proceso de tecnificación e innovación pueden integrarse a los mercados digitales con gran facilidad y estar a la par de sus contrapartes más grandes (Flores, Méndez, & Bermúdez, 2020).

2.2.1.8. Gestión estratégica de la comunicación digital en la empresa ecuatoriana

En la era de la convergencia digital, la consecución en las organizaciones de un modelo de relación y gestión de intereses con los públicos simétrico y bidireccional requieren de la construcción de una imagen y una reputación, resultado de una planificación estratégica de la comunicación. Sin embargo, esta perspectiva sistémica en la que la comunicación se vuelve eje transversal a todos procesos organizacional y que le asigna al profesional de la comunicación una función directiva -Dircom-, no es una constante en la realidad en las empresas ecuatorianas (Puertas, 2015).

Este artículo es resultado de la investigación que lleva adelante el Observatorio de la Comunicación Estratégica del Ecuador de la Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador, el constituido en 2014 para estudiar el perfil profesional de los comunicadores en el ámbito de la comunicación interna, corporativa, digital y la comercial, así como la Responsabilidad Social Corporativa (Puertas, 2015).

2.2.1.9. Plataforma de interoperabilidad

Es una plataforma orientada a servicios que proporciona herramientas compartidas para interconectar sistemas, incluida la plataforma de integración, el servicio de autenticación, la plataforma de pago y una pasarela de SMS (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

2.2.1.10. Benchmarking

El benchmarking es una técnica empresarial que consiste en utilizar un «comparador» o «benchmark» a modo de referencia sobre aquellos productos, servicios o procesos de trabajo eficientes que se consideran como la mejor práctica en esa área (Sevilla, 2016).

- a) **Comparación con entidades que brindan este servicio.** - Nos permite comparar para conocerla más a profundidad y visualizar las mejores prácticas que ellos efectúan para tener una mejor calidad de servicios.
- b) **Competitividad.** – Se estudia una de las mejores agencias de tránsito del sector para poder implementar estrategias y optimizar procesos y poder alcanzar esos altos niveles de competitividad
- c) **Conocimiento del mercado.** - Analizar una empresa que triunfa en el mercado nos permite tener una idea más real de cómo te encuentras en el mercado lo que te

permitirá identificar oportunidades y tendencias que sin este análisis pasarían desapercibidas.

- d) **Reducción de costos.** - El benchmarking nos permite optimizar procesos internos de la entidad y mejorar los recursos de la institución.
- e) **Dependencia de la competencia.** - No se debe basar todas las acciones al benchmarking ya que puede crear dependencia y limitara la capacidad de ser creativa y diferenciarse en el mercado (Sevilla, 2016).

2.2.1.11. Etapas del Benchmarking

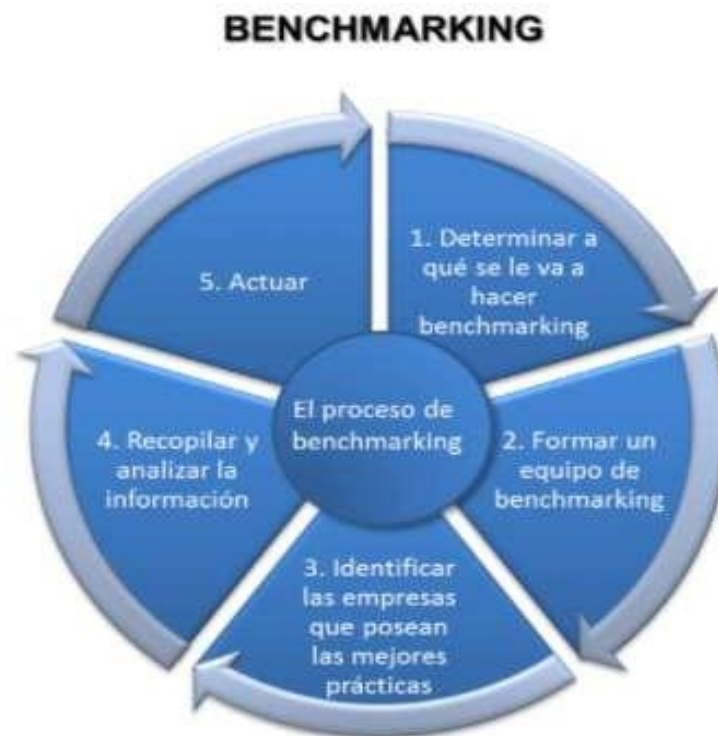


Figura 1. Benchmarking
Fuente: Spendolini, M; Rosana Rosas

2.2.1.12. Tipo de Benchmarking



Figura 2. Benchmarking Competitivo
Fuente: Wikipedia

2.2.1.13. Marketing digital en el sector público

“La utilización de las herramientas del Marketing Digital en los organismos del sector público del país ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la organización”.

Esto es así debido a la aplicabilidad de los instrumentos del Marketing, tanto tradicional como digital, a la administración pública, siempre y cuando se adapten a la misma. Por esta razón está el Marketing Público con sus respectivos instrumentos para mejorar la manera en que se satisfacen las necesidades de los ciudadanos en general, ofreciendo servicios y programas acordes a estas necesidades, contribuyendo así al cumplimiento de los fines del Estado. Esto implica conocer bien lo que necesita el público objetivo, si se le está otorgando el valor agregado que desean, y saber esto último hoy más sencillo, ya que a través de los medios digitales es posible obtener feedback directo (Figueroa & Lobo, 2018).

La mayoría implementa el Marketing Digital para poder comunicar y comunicarse con los ciudadanos/usuarios que se encuentran en las diversas plataformas de comunicación, es decir, las redes sociales, con el fin de conocer las necesidades de la población, informar los beneficios que pueden obtener las personas en ciertos programas y comunicando novedades, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos del Estado (Figuerola & Lobo, 2018).

El mejor método para esto es el uso de las redes sociales, ya que gran parte de su público objetivo se encuentra en estas participando activamente.

El Marketing aplicado a la era digital en la actualidad es una herramienta fundamental para el sector público porque lo conecta directamente con el ciudadano/usuario, siendo un medio que permiten llegar a estos para conocer las necesidades y conductas sociales. La correcta utilización de los medios sociales puede ser una gran ventaja para cualquier organismo público, que podrá publicar en estos los servicios y programas que ofrece, recordar fechas de acciones cercanas a cierre y de interés para los ciudadanos, entre otras cosas, permitiendo así comunicar el producto público de una manera más eficaz, llegando a un gran volumen de la población objetivo (Figuerola & Lobo, 2018).

2.2.1.14. Diseño de una estrategia de comunicación para posicionar el Centro de Capacitación Corazonando Líderes

La comunicación estratégica compromete una variedad de características como la sagacidad, la investigación, la creatividad, la innovación y sobre todo la planificación. Al hablar de estrategias comunicativas aplicadas a las empresas es indispensable señalar que los objetivos gerenciales deben estar acompañados de tácticas y acciones comunicativas

que aseguren el éxito y desarrollo del entorno empresarial en todos sus niveles (Torres & Tatiana, 2020).

2.2.1.15. El posicionamiento en redes sociales de las instituciones públicas del Ecuador.

El presente estudio analiza las estrategias digitales aplicadas por las instituciones públicas del Ecuador y cómo estas afectan su posicionamiento en redes sociales. Para ello, se utilizó el método de observación y el software online Social Bakers como instrumento de análisis. A su vez, fueron seleccionadas 6 instituciones públicas con presencia online afines al sector productivo y comercial. Adicionalmente, se identificó las plataformas más utilizadas a nivel nacional. En este caso, se analizó el contenido generado y se midió el impacto en la audiencia de Facebook, Twitter y YouTube. Los resultados evidenciaron que la mayoría de las instituciones analizadas no han logrado posicionarse virtualmente por diferentes motivos presentes en la investigación (Romero, Benítez, Fuentes, & Largo, 2018).

2.2.1.16. El cambio tecnológico inevitable

La tecnología se asoció tempranamente a la automatización de procesos. Mientras tanto, el entorno cambiaba a una velocidad exponencial dados los nuevos descubrimientos tecnológicos. Frente a fenómenos como la globalización y el crecimiento de internet, la organización, como parte de ese sistema de interrelaciones, debió cambiar para superar ese estado en el cual la tecnología representaba una ventaja competitiva. La reingeniería fue uno de los modelos adoptados en este proceso de cambios hasta llegar a la comprensión de que la tecnología debía estar alineada a la estrategia de negocios de la organización (Mori, 2017).

2.2.1.17. Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

El acelerado desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su capacidad de inserción en una organización, constituyen una estrategia para dinamizar su productividad y obtener una ventaja competitiva. Además, se establece la importancia de que la implementación de tecnología vaya de la mano de una planeación estratégica, evaluando decisiones interfuncionales, aprovechando recursos existentes y sobre todo oportunidades del entorno (Vaquero, 2018).

2.2.1.18. Plan de Servicio Universal

El Plan de Servicio Universal – PSU, constituye una de las principales estrategias y mecanismos para eliminar las barreras de acceso y asequibilidad a las TIC, y consecuentemente la disminución de la brecha digital; y por tanto, es un instrumento dinámico y flexible para la articulación de políticas, lineamientos, programas y proyectos, dirigidos a la universalización de las telecomunicaciones en la población ecuatoriana, con miras a desarrollar los habilitadores digitales, que permitan favorecer la promoción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, y alcanzar la transformación digital en nuestro país (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

2.2.1.19. Redes sociales

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos (RD Station, 2022).

2.2.1.20. Página web

Una página web es un documento accesible desde cualquier navegador con acceso a internet, y que puede incluir audio, vídeo, texto y sus diferentes combinaciones (Peiró, 2019).

2.2.1.21. Email marketing

Esta técnica, también llamada emailing o e-emailing, se basa en el envío masivo de correos electrónicos a un listado de contactos. El email marketing es una mezcla de comunicación y marketing directo (Cyberclick, 2022).

2.2.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de un individuo representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas (Meza, 2021).

2.2.2.1. Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19

El COVID 19 ha tenido efectos negativos para los clientes del sector financiero, por ello las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido una de las herramientas para enfrentar los problemas de atención al público. Por tal motivo, el objetivo general del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos del COVID 19. Se utilizó un estudio de campo, de alcance correlacional, con diseño ex post facto (Arias & Valdivia, 2021).

La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario según el modelo Servqual; la población se conformó por 515 clientes y se utilizó el muestreo no probabilístico - casual o accidental, por lo que la muestra quedó conformada por los 515 clientes. Los principales resultados demostraron que el 88% de clientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el canal de atención digital, el 61% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención telefónico y el 86% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención presencial (Arias & Valdivia, 2021).

2.2.2.2. Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI

Mediante el modelo ACSI, que trata la satisfacción global del cliente como el constructo central cuyas relaciones con sus antecedentes: expectativas, calidad y valor percibidos por el cliente y consecuentes quejas y lealtad del cliente, es decir el modelo propone causas y efectos en medida que las correlaciones fueren positivas se obtendrá la satisfacción que conlleva a la lealtad, caso contrario se generará insatisfacción que se evidencia con la cantidad de reclamos recibidos. Con este modelo se pudo determinar con mayor fiabilidad el nivel de satisfacción del cliente que depende de los resultados del servicio en relación con sus expectativas previas, la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas. De esta manera si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho, pero de lo contrario, si los resultados están a la altura o exceden las expectativas, el cliente queda satisfecho, muy satisfecho (Gancino, Chasillacta, & Viteri, 2020).

2.2.3. Dirección de Tránsito

La dirección de tránsito tendrá por objeto, velar por el cumplimiento de las normas

legales que regulan el tránsito y transporte público y por el mejoramiento de los sistemas de tránsito en la comuna (Municipalidad de Antofagasta, 2022).

2.2.3.1. Dirección municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de San Jacinto de Buena Fe.

Se conocerá por sus siglas “DMTTTSVSBF” se encargará de planificar, regular el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial inter parroquial- intracantonal y urbano en todo el territorio que comprende la jurisdicción del Cantón SAN JACINTO DE 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 (Registro Oficial Edición Especial N°285, 2015).

2.2.3.2. Agencia de Tránsito y Movilidad.

La Agencia de Tránsito y Movilidad es una Institución especializada en transporte y tránsito terrestre que tiene como misión establecer y ejecutar políticas para implementar un sistema integrado de regulación, control y gestión del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, a través del uso de tecnología (sistema inteligente de manejo de tráfico), proporcionando servicios innovadores y eficaces que permitan la integración armoniosa de todos los entes demandantes, de movilidad que redunde en mejorar la calidad de vida y la preservación del medio ambiente (ATM, 2022).

El objetivo principal de esta institución será el de desarrollar la movilidad en Guayaquil desde perspectivas sostenibles, eco amigables, tecnológicas y comunicativas (Universo, 2021).

2.2.3.3. Agencia Metropolitana de Tránsito.

La Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) fue creada mediante la Resolución Administrativa A0006 de 22 de abril de 2013 y responde a disposiciones establecidas en

la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y por el Consejo Nacional de Competencias (AMT, 2022).

La AMT goza de plena autonomía administrativa, financiera y funcional. Se encuentra adscrita a la Secretaría de Movilidad del DMQ y tiene la potestad de controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Distrito Metropolitano de Quito (AMT, 2022).

Su misión es gestionar de manera efectiva el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con participación social, mejorando la eficiencia y la seguridad de la operación de la red vial y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito (AMT, 2022).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

En el Capítulo IV Régimen de Competencias Art. 264. Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: En el numeral 6 indica: Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal en el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales (CONSTITUCIÓN, 2008).

2.3.2. Reforma Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Indica en el Art. 30.4.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para

planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar (LOTTTSV, 2011).

Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantones de tránsito y transporte. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias, tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar las redes urbanas y rurales de tránsito y transporte dentro de su jurisdicción (LOTTTSV, 2011).

Cuando dos o más ámbitos de operación del transporte terrestre y tránsito establecidos jerárquicamente por esta Ley: Internacional, Intrarregional, Interprovincial, Intraprovincial e Intracantonal utilicen simultáneamente redes viales emplazadas fuera de las áreas definidas como urbanas por los Gobiernos Autónomos Municipales, la regulación y control del transporte terrestre y tránsito serán ejercidas por la entidad pública con la competencia en el transporte terrestre y tránsito de mayor jerarquía (LOTTTSV, 2011).

La regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el sistema de red estatal-troncales nacionales, definidas por el Ministerio del ramo, será competencia exclusiva de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011 (LOTTTSV, 2011).

2.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD

El COOTAD en su Art. 125.- Nuevas competencias constitucionales. -Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias (COOTAD, 2010).

Que, en el Artículo 130 del mismo código indica: El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: 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. La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia (COOTAD, 2010).

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. Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios. En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial (COOTAD, 2010).

2.3.4. Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

Que en su **Art. 65.-** Títulos habilitantes. - Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADs, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada. Además de los requisitos establecidos en la Ley y el presente Reglamento, se observarán aquellos que mediante regulación establezca la ANT (Decreto Ejecutivo 1196, 2012).

Los títulos habilitantes previstos en esta Sección se otorgarán nominalmente y no son disponibles o negociables por su titular, por encontrarse fuera del comercio, en consecuencia, no podrán ser objeto de medidas cautelares o de apremio, arrendamiento, cesión o, bajo cualquier figura, transferencia o traspaso de su explotación o uso. El Directorio de la ANT regulara los casos el régimen de sustitución de vehículos correspondientes a los títulos habilitantes (Decreto Ejecutivo 1196, 2012).

2.3.5. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial- ANT

En la Resolución 190 de ANT-2014, en el Art. 1 Resuelve: certificar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe, empezara a ejecutar las competencias de Títulos Habilitantes en el ámbito de su jurisdicción, a partir de noviembre 2014 (ANT, 2014).

2.3.6. Ordenanza de Creación de la Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe “DMTTTSVSBF”.

En el Art. 1.- Creación y Naturaleza. - Crease LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO TRANSPORTE TERRESTRE, Y SEGURIDAD VIAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE, dependencia técnica de nivel operativo y administrativo, cuyo titular es el DIRECTOR, y estará subordinada por el alcalde y el Concejo Cantonal.

Art. 2.- Fines. - En cumplimiento de sus 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 por sus siglas DTTTSVSBF (Registro Oficial Edición Especial N°285, 2015).

Quien se encargará de planificar, regular el transporte terrestre, tránsito y la seguridad vial inter parroquial- intracantonal y urbano en todo el territorio que comprende la jurisdicción del Cantón SAN JACINTO DE 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 (Registro Oficial Edición Especial N°285, 2015).

2.3.7. Simplificación de Trámites

El Decreto Ejecutivo 372 suscrito el 19 de abril de 2018, señala en su artículo 1: “Se declara política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad

y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica”. Este instrumento considera los temas de conectividad para la atención de los servicios que se prestan a la ciudadanía, la interoperabilidad gubernamental, cero papeles, datos abiertos, la automatización de procesos gubernamentales y la habilitación de un portal que centraliza la información de trámites y regulaciones (MINTEL, 2018).

2.3.8. Fomento de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – Políticas públicas.

Mediante Acuerdo Ministerial 011-2017, publicado en el Registro Oficial No. 15, de 15 de junio de 2017, se expidió las Políticas Públicas del Sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información 2017-2021, en cuanto tiene que ver con la reducción de la brecha digital en la población, fomentar el uso de las TIC y la incorporación tecnológica de las empresas como apoyo al desarrollo de los negocios para impulsar la productividad y competitividad, así como también continuar en la construcción de las bases para promover el desarrollo de la industria de las TIC en el país (MINTEL, 2018).

2.3.9. Gobierno Cercano

Para esto el gobierno nacional ha impulsado la implementación de servicios en línea, es así como al 2018, 130 instituciones que conforman el gobierno central cuentan con portal web y redes sociales oficiales; el 80% de entidades poseen portal web con características de accesibilidad. El 9% de instituciones de la APC tienen aplicaciones móviles que permitan realizar trámites ciudadanos (MINTEL, 2018).

Estos resultados también se reflejan en un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 2018 sobre los trámites ciudadanos, burocracia y gobierno digital para

América Latina y el Caribe (ALC), donde se señala que los países de Latinoamérica poseen un promedio de 2577 trámites, para el caso de Ecuador existen alrededor de 4679 trámites de los cuales el 21,4% de se puede empezar en línea y solo 11% se pueden completar en línea (MINTEL, 2018).

Sin embargo, el informe del BID también señala que en promedio solo 7,4% de latinoamericanos hicieron su último trámite en línea, en donde Ecuador tiene un promedio del 6%, entre los factores más comunes de este fenómeno en ALC están: la reducida oferta de trámites en línea, acceso a internet, alfabetización digital, reducida bancarización, mala experiencia de los ciudadanos al usar servicios en línea y finalmente la preferencia de los ciudadanos por el canal presencial (MINTEL, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*Antes que cualquiera otra cosa,
la preparación es la llave del
éxito”*

Alexander Graham Bell

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación de campo

Se aplicó este tipo de investigación con el fin de obtener información primaria de la situación actual de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe en cuanto a manejo de herramientas digitales en la prestación de sus servicios, así como también, sobre la percepción y nivel de satisfacción de los usuarios de la entidad, al momento que acuden a realizar un trámite; ya que son componentes importantes para el análisis de estrategias de gestión digital que son necesarias implementar para mejoramiento del servicio.

3.1.2. Investigación explicativa

Se llevó a cabo para determinar la causa de inconformidad de ciertos servicios en los usuarios en cuanto a información oportuna, también permitió identificar lo que requieren para elaborar sus procesos de una manera eficaz, y en el menor tiempo posible.

3.1.3. Investigación concluyente

Esta investigación permitió, a partir de los resultados de la encuesta, conocer en términos estadísticos el grado de satisfacción de los usuarios y posteriormente determinar la mejor acción a seguir en cuanto a las estrategias digitales para que la dirección de tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe eleve su nivel de satisfacción en los usuarios que usan estos servicios.

3.1.4. Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación permitió fundamentar científicamente el proyecto de investigación y a la vez; obtener conocimiento de diferentes autores con el fin de poder

procesar información sintetizada y tomar las decisiones más acertadas para el mejor desarrollo de esta dirección.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados pertenecen al método científico, el cual permitió diseñar, especificar el problema, sirviendo de base para la identificación y obtención de la información de forma histórica y actual.

3.2.1. Método Descriptivo

Este método permitió recoger, organizar, simplificar y mostrar los resultados de la observación en campo, verificando la incidencia de las variables, así como las posibles causas que afectan al desarrollo de la Dirección de Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe.

3.2.2. Método Deductivo

Con el método deductivo se hizo un análisis de principios de comprobada validez utilizando la lógica para aplicarlos a soluciones, se evaluó el nivel de desempeño de las estrategias digitales de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.

3.2.3. Método Inductivo

Este método es de gran relevancia en esta investigación, ya que se basa en la observación de actividades que se ejecutan en esta dirección. Por medio del método inductivo se visualizó de lo particular a lo general utilizando el razonamiento para obtener conclusión de los hechos y el procedimiento a seguir será: observación, exploración y diagnóstico de la dirección de tránsito.

3.2.4. Método Comparativo

La aplicación de este método se efectuó a través de la técnica de gestión empresarial denominada Benchmarking; este método permitió establecer correlación entre dos o más entidades y se obtuvo información valiosa para poder plantear conclusiones, basándose en las realidades con las que esta entidad se encuentra.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en dirección de tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, la misma que fue asumida desde año 2015 con la entrega de la competencia de transporte terrestre y seguridad vial a este cantón.

A pesar de que la dirección de tránsito durante los últimos años ha presentado un crecimiento considerable, es de mucho interés para las autoridades llevar a cabo una investigación que permita plantear alternativas y estrategias de mejoras eficaces que permitan potenciar el desarrollo de la dirección.

3.3.1. Población y Muestra

Población

La población de estudio del presente proyecto estuvo constituida por los procesos realizados en la dirección del GAD Buena Fe un total de 12675 atendidos anualmente.

Muestra

Para el cálculo de la muestra de esta investigación se aplicará la muestra de la población finita, con una población de 12675 utilizando un margen de error del 8 % y un nivel de confianza de 95% dando como resultado una muestra de 148 usuarios a encuestar.

$$n = \frac{N(pq)}{(N-1)(E/K)^2 + pq}$$

La muestra estratificada se obtuvo con el valor tamaño de la muestra 148 dividido para la muestra objetivo 12675 dando como resultado 0,0116765, luego es multiplicado para la cantidad de cada estrato:

Tabla 1. Muestra Estratificada

PROCESOS	No PROCESOS	MUESTRA DEFINITIVA
Habilitaciones y Des habilitaciones	54	1
Cambios Servicios	33	1
Revisiones y Renovaciones	9897	115
Vehículos Nuevos	358	4
Certificaciones	2333	27
Total	12675	148

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para obtener la información requerida, se aplicará las siguientes técnicas de recolección de datos:

3.4.1. Observación

La observación fue un mecanismo de vital importancia y elemental de la presente investigación, para ello se recurrió observación directa y la observación indirecta. En el primer caso, con ella se analizó el comportamiento de los usuarios que frecuentan la institución, con lo cual se evidenció el nivel de satisfacción al momento de recibir los servicios y se detectaron algunas inconformidades; mientras que con la observación indirecta se usó la técnica de benchmarking para analizar las mejores estrategias digitales

utilizadas en este tipo de servicios para beneficio de la ciudadanía.

3.4.1.1. Técnica Benchmarking

El benchmarking como técnica de gestión empresarial, permitió comparar los niveles de eficiencia de las más importantes Direcciones Municipales de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Ecuador como los son: La Agencia de Tránsito y Movilidad (ATM) de Guayaquil y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) de Quito, y sirvió como fuente de referencia de las mejores prácticas de estrategias digitales que aplican estas entidades, con el objetivo de obtener nuevas ideas mediante la comparación con instituciones líderes en este tipo de servicios.

3.4.2. Entrevista en profundidad

Fue aplicada al director de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, Ing. Roy Conforme Olivo, de quien se obtuvo información sobre las estrategias de gestión digital que se están utilizando en la mencionada dirección, información que ayudó a identificar las dificultades que afecten los logros de objetivos, para lo cual se utilizó como instrumento de recopilación de información, la guía de preguntas.

3.4.3. Encuesta

Esta técnica fue aplicada a los usuarios que reciben los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, para obtener información que permita conocer percepción de las estrategias digitales que aplica la entidad en la prestación de sus servicios. El instrumento utilizado en la aplicación de esta técnica fue el cuestionario, compuesto por 12 preguntas estructuradas, secuenciadas y separadas por temática, cuyas respuestas permitieron conocer la realidad de la Dirección de Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios que usan sus servicios.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable dependiente

La satisfacción del usuario

3.5.2. Variable independiente

Estrategia de gestión digital

3.6 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

3.6.1. Fuentes Secundarias

En las fuentes secundarias se utilizaron documentos científicos pertinentes como libros, artículos, textos, etc. Que garantizaron la correcta aplicación de la metodología de la investigación.

3.6.2. Fuentes Primarias

En las fuentes primarias consta la entrevista y las encuestas aplicadas en la investigación.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.7.1. Procesamiento de datos

Se lo realizó utilizando el programa informático de Excel, Word.

3.7.2. Análisis de la información

La información correspondiente a los objetivos se analizará a través de tablas, figuras y gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Si los hechos no encajan en
la teoría, cambie los hechos”

Albert Einstein

41 ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DIGITAL QUE SE ESTÁ UTILIZANDO EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE

4.1.1. Resultados de la observación

Con la aplicación de esta técnica en los distintos procesos que realiza la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, se pudo constatar algunas inconformidades de los usuarios como estrategias de gestión digital insuficientes y con escasa efectividad, procesos que se siguen ejecutando de manera manual, desconocimiento del grado de satisfacción de los usuarios, lo que provoca procesos con alto nivel burocrático, usuarios con desconocimiento procedimientos a seguir para efectuar un trámite, lo que ocasiona retrasos y pérdida de tiempo, aglomeración de personas, malestar e insatisfacción en los usuarios.

Requieren se mejore el método de pagos de los servicios, ya que el utilizado en la actualidad genera malestar, debido a que se lo realiza de manera presencial y sin uso de medios tecnológicos que facilite este proceso.

En lo referente a procesos de cambios de vehículo, cambios de socio, renovación de permiso de operación requieren que las solicitudes se realicen directamente en la Dirección de Tránsito o por medio de una plataforma, que les permita avanzar en el procesos debido a que se debe cumplir varias etapas para la obtención de los mismos, en la actualidad se lo hace de una manera centralizada, mediante oficio a secretaria general de la Municipalidad por tal razón los usuarios consideran que el proceso es más demorado por las razones antes descritas.

4.1.1.1. Resultados de la técnica Benchmarking

La técnica Benchmarking permitió realizar una comparación de las estrategias digitales

utilizadas en la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe con dos entidades reconocidas en el País como son: La Autoridad de Tránsito Municipal (ATM) y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) que brindan este tipo de servicio, lo que permitió visualizar con qué mecanismos contamos, errores que se están cometiendo y que debemos mejorar para convertirnos en una entidad que brinda información de servicios con canales tecnológicos adecuados y efectivos.

A continuación, se presenta el cuadro de análisis con el método benchmarking que se utilizó como apoyo para definir las falencias en esta dirección en lo referente a gestión digital.

Tabla 2. Comparación técnica Benchmarking

Áreas para comparar	Agencia de Tránsito y Movilidad (ATM) <u>Guayaquil</u>	Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) <u>Quito</u>	Dirección de Tránsito del GAD Municipal <u>Buena Fe</u>
Página Web	✓	✓	X
Información actualizada	✓	✓	X
Canales de consulta de multas y requisitos	✓	✓	X
Pagos en Línea	✓	X	X
Consulta del estado del proceso solicitado	✓	X	X
Solicitud de turnos	✓	✓	X
Email Marketing	✓	X	X
Redes Sociales	✓	✓	✓

4.1.2. Resultados de la técnica de la entrevista a profundidad

Con la información recabada a través de la entrevista solicitada al Ing. Roy Conforme Olivo, jefe de la Dirección de Tránsito, se evidenció la siguiente realidad de esta dirección, lo cual detallo a continuación:

Tabla 3. Entrevista al director de la Dirección De Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Cómo describiría y calificaría el servicio que la Dirección de Tránsito Municipal del GAD de Buena Fe brinda a los usuarios?	Los servicios son muy buenos, siempre se busca cumplir con los tiempos para cada proceso y bajo los manuales de procedimientos establecidos por el ente regulador (ANT). No hemos tenido inconvenientes con el desarrollo de las actividades, ya que el personal de atención al usuario está altamente capacitado.	La Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe cuenta con personal capacitado para la atención a los usuarios en las distintas áreas que tiene este departamento, se desarrollan los procesos de una manera adecuada y oportuna.
¿Cuáles son las estrategias de gestión digital con las que cuenta la Dirección de Tránsito Municipal del GAD Buena Fe?	Existen las siguientes estrategias digitales: Página de Facebook del GAD Municipal y publicaciones en medios locales (TV) pero debo recalcar que no contamos con autonomía para el manejo de estas	Aunque la dirección cumple con lo establecido en esta competencia, hace falta difusión de los servicios de una manera más efectiva por medios electrónicos, más ahora que como consecuencia de la pandemia es la manera adecuada de dar a conocer los

	estrategias, se lo maneja de manera centralizada y mucha de esta información que se publica es muy generalizada y no es permanente y específica de acuerdo con la realidad de esta dirección.	servicios.
¿Qué grado de eficiencia tienen las estrategias digitales que se usan actualmente?	No son tan eficientes, debido a que esta dirección debería publicar de manera específica y continua información actualizada en cuanto a los servicios que ofrece, basándose en un cronograma para que la información llegue en el momento oportuno, en la actualidad lo maneja el departamento de comunicación de la Municipalidad.	Las estrategias digitales que actualmente se aplican no están siendo eficientes ya que no son manejadas directamente desde la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.
Qué grado de satisfacción considera Ud. que tienen los usuarios de la Dirección	Hay mucha satisfacción en ciertos servicios, pero en algunos servicios como las formas de	Los usuarios sienten satisfacción en ciertos servicios, hay otros que necesitan darse a conocer por

de Tránsito del GAD Buena Fe?	pago, comunicación poco oportuna, siempre hay quejas e informidades, actualmente estos procesos son manuales y se obtienen de manera presencial, lo que evidencia que debe existir información online que especifique los requisitos, procedimientos y formas de pagos de servicios.	medios más efectivos para lograr el nivel adecuado de conformidad en los usuarios.
¿Cómo describiría Ud. la comunicación interna de la organización?	Me parece que debe mejorar, porque hay muchos procesos que podrían realizarse con mayor eficiencia y coordinación entre los servidores de los diferentes departamentos, capaz de evitar duplicación de visitas del usuario que al final provocan malestar en el mismo.	La falta de comunicación entre departamentos puede afectar considerablemente los servicios que ofrece un determinado departamento.
¿De qué manera las estrategias de gestión digital con las que cuenta la Dirección de Tránsito	Las estrategias digitales que actualmente se ejecutan no están favoreciendo a la	Están incidiendo negativamente, ya que en la actualidad los usuarios se encuentran inconformes por el

Municipal del GAD Buena Fe ¿que están incidiendo en el grado de satisfacción de los usuarios?	satisfacción de los usuarios, ya que no facilitan los procesos provocando situaciones como duplicación de visitas del usuario, insuficiente información de los servicios en los medios digitales, deficientes métodos de pago provocando malestar en los usuarios.	manejo inadecuado de las estrategias actuales.
¿Cuál ha sido el mayor inconveniente, que se ha presentado en cuanto a información con los usuarios en esta Dirección?	Usuarios con requisitos incompletos, molestias por los procesos de pagos que deben ir a efectuar en la caja previo a la atención en las oficinas de esta dirección.	Se puede evidenciar que lo que está afectando a los servicios que se brindan en esta dependencia es la escasa información de los servicios ofertados y la falta de una estrategia más eficaz para realizar los pagos de los servicios.
Cree Ud. ¿Que la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe estaría preparada para implementar infraestructura digital para brindar	Considero que estamos preparados, para la transformación digital, en la actualidad las instituciones públicas deben de crear procesos tecnológicos que	Es oportuno pensar en inserción nuevos servicios tecnológicos que faciliten los procesos en esta entidad pública.

información a los usuarios?	faciliten ciertas actividades debido a que la mayoría de la ciudadanía cuenta con un dispositivo móvil, lo que permitiría la inserción de estrategias para dar mayor facilidad al usuario.	
Bajo su experiencia, ¿cuál cree usted sería el mejor mecanismo para solventar problemas de información y comunicación de servicios que brinda esta institución?	La creación de una página web sería de gran utilidad ya que nos permitiría estar a la vanguardia de grandes ciudades que ofrece este tipo de servicios. El email marketing es excelente herramienta para mantener comunicación con los usuarios, las redes sociales en la actualidad son de mucho aporte para brindar información oportuna a la ciudadanía, acorde a los nuevos hábitos y costumbres en la adquisición de bienes y servicios.	Esto ayudara a canalizar la información de los servicios para brindar un servicio con estándares más adecuados.
En su opinión ¿Qué estrategias se deben implementar en la	La apertura de un canal de comunicación digital como una página web o	Estrategias que permitan conocer de una manera veraz todos los servicios en un solo

satisfacción para generar una mejor atención a los usuarios?	alguna opción en la página web del GAD Municipal que enlace al usuario con los trámites que se pueden realizar en esta Dirección, difusión de los servicios por medios digitales, mecanismos más rápidos para realización de pagos de servicios.	lugar y que sea efectiva la comunicación brindada.
---	--	--

Fuente: Entrevista director

4.1.3. Discusión

En los resultados de la presente investigación se pudo constatar la importancia de insertar tecnología y estrategias de gestión, para mejorar los servicios de una entidad y lograr satisfacción de los usuarios del servicio público lo que coincide con él (Banco de Desarrollo de América Latina, 2021), que indica que las estrategias de modernización de la administración pública que apuntan a prestar mejores servicios deben necesariamente combinar asuntos relacionados con cuatro dimensiones: las personas, la gestión, la tecnología y la proximidad. La combinación de estas cuatro dimensiones favorece el bien público mediante el equilibrio de las necesidades, los recursos y las respuestas.

42 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO BUENA FE

4.2.1. Resultados de la Encuesta

Se aplicó a los usuarios que asisten a esta dirección la encuesta (Anexo 3), para obtener información de cómo perciben los servicios, para verificar las necesidades de los ciudadanos y que expongan los requerimientos que les facilitarían los servicios que ofrece la dirección.

4.2.2. Rango de edad de los encuestados

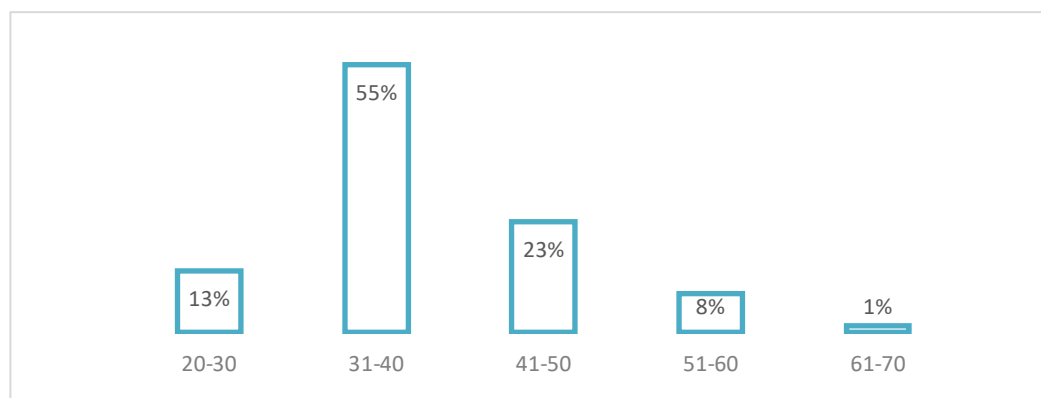


Figura 3. Rango de edad de usuarios

Fuente: La Autora

Interpretación: El rango de edades de los encuestados que reciben los servicios de la Dirección de Tránsito son las siguientes: En la figura 3 se puede evidenciar que los usuarios más frecuentan los servicios están comprendidos entre los 31-40 años de edad que son considerados la Generación Y “*Milenials*” o también denominados nativos digitales esto es una ventaja ya que nos da facilidad para implementar estrategias digitales, seguido a estos se encuentran los de 41-50 años de edad también denominados Generación X poseen una tecnología análoga y evolución a la digitalización y son muy obsesionados con el éxito, por lo que sería de mucha facilidad insertarlos hacia las alternativas digitales.

4.2.3. Género de los encuestados

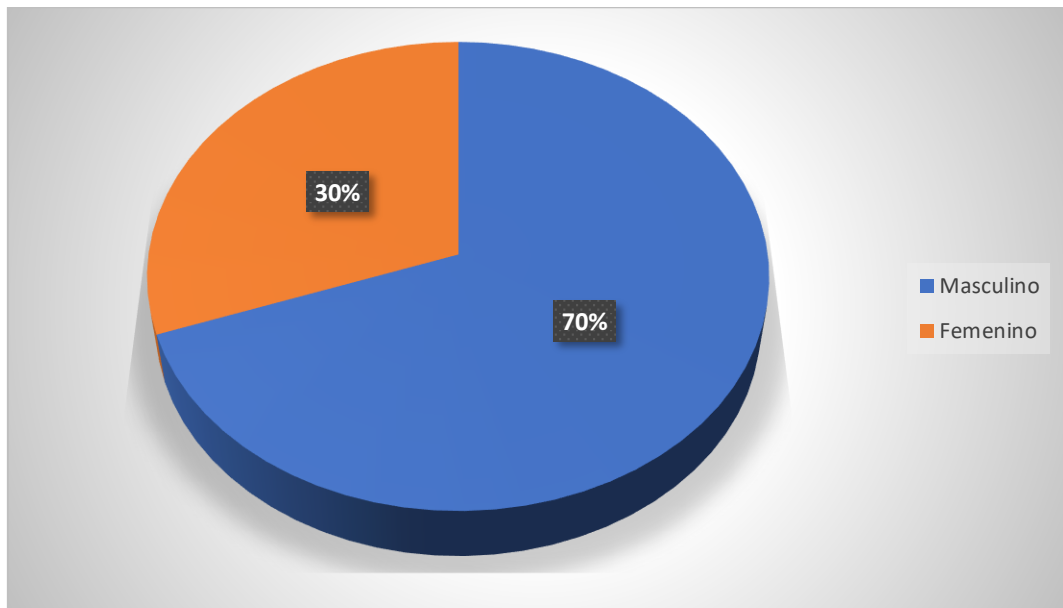


Figura 4. Género de encuestados
Fuente: La Autora

Interpretación: En la figura 4 se observa que el mayor número de encuestados son hombres con un 70% esto se debe a que en su mayoría los usuarios que asisten a realizar procesos vehiculares son hombres, pero también hay que mencionar que existe un número importante de mujeres que en la actualidad asiste a realizar procesos vehiculares en este caso un 30%.

4.2.4. Tipo de trámite realizado

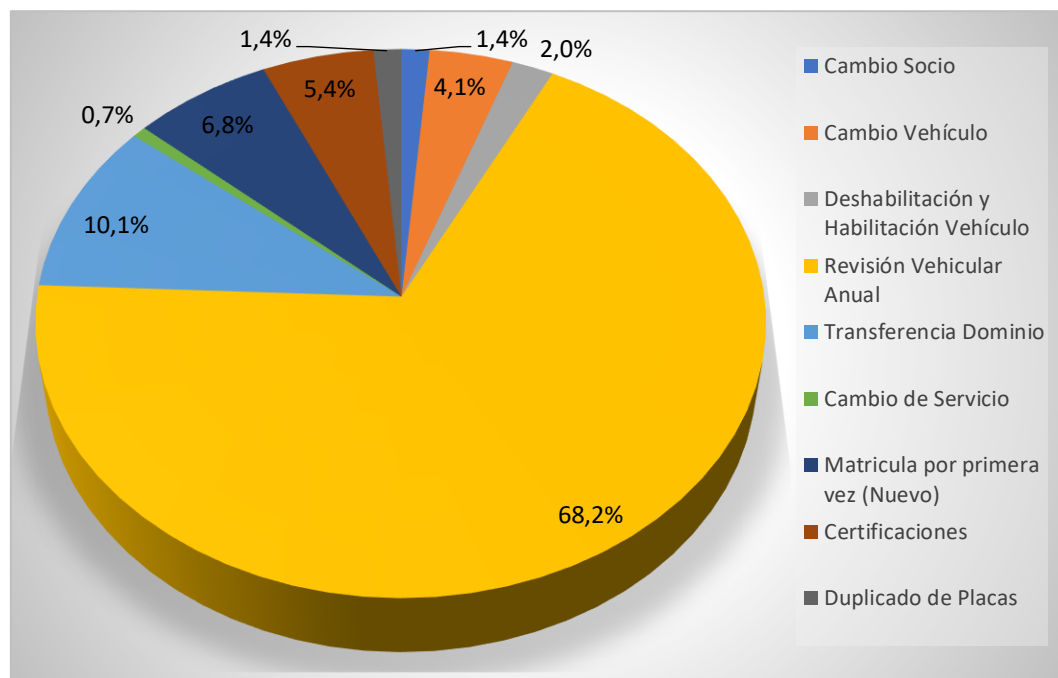


Figura 5. Tipo de trámite realizado

Fuente: La Autora

Interpretación: Del total de encuestados como se observa en la figura 5, se puede evidenciar que en esta dirección los procesos que más se efectúa son las revisiones anuales con 68,2 % ya que se encuentra establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que en caso no hacerlo será sancionado, también la transferencias de dominio o cambios de propietarios son continuas 10,1% debido a la adquisición de vehículos usados seguidas de las matrículas por primera vez 6,8% que corresponden a las motos nuevas particulares o vehículos nuevos de servicio comercial que aumenta continuamente en este cantón.

4.2.5. Frecuencia con la que acuden los usuarios a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe

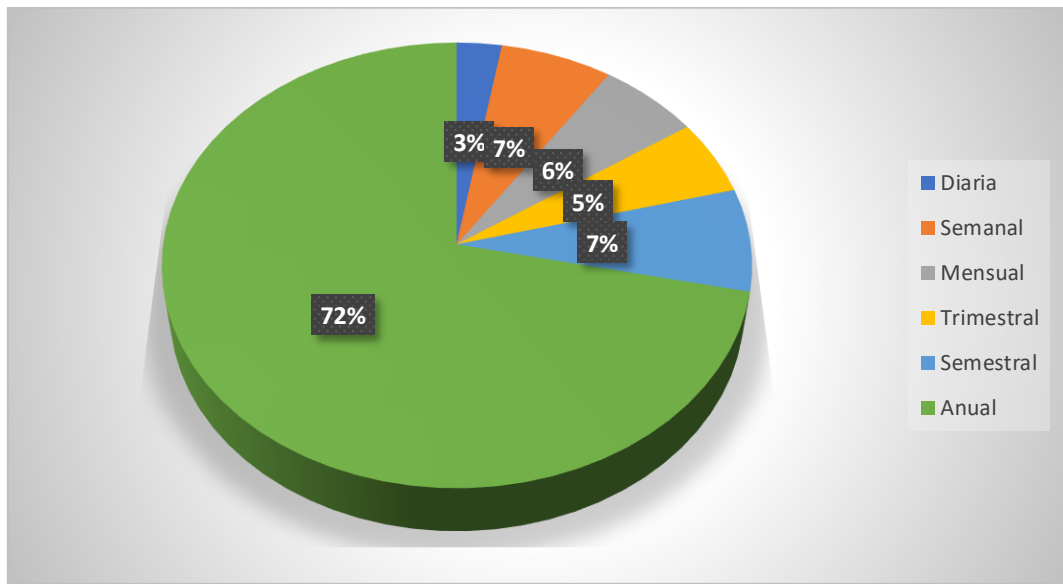


Figura 6. Frecuencia con la que acuden los usuarios
Fuente: La Autora

Interpretación: En la Figura 6, se observa que el 72% de los encuestados asiste anualmente a realizar sus procesos en esta dirección debido a que en su mayoría solicitan la revisión anual y este proceso se realiza una sola vez en el año, el 7% que indica semestral es debido a que en ocasiones tienen más de un vehículo y lo realizan bajo la calendarización correspondiente y el 7% semanal corresponde a los gestores de casas comerciales que se acercan semanalmente a matricular vehículos nuevos.

4.2.6. Información de los procedimientos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. la obtiene mediante

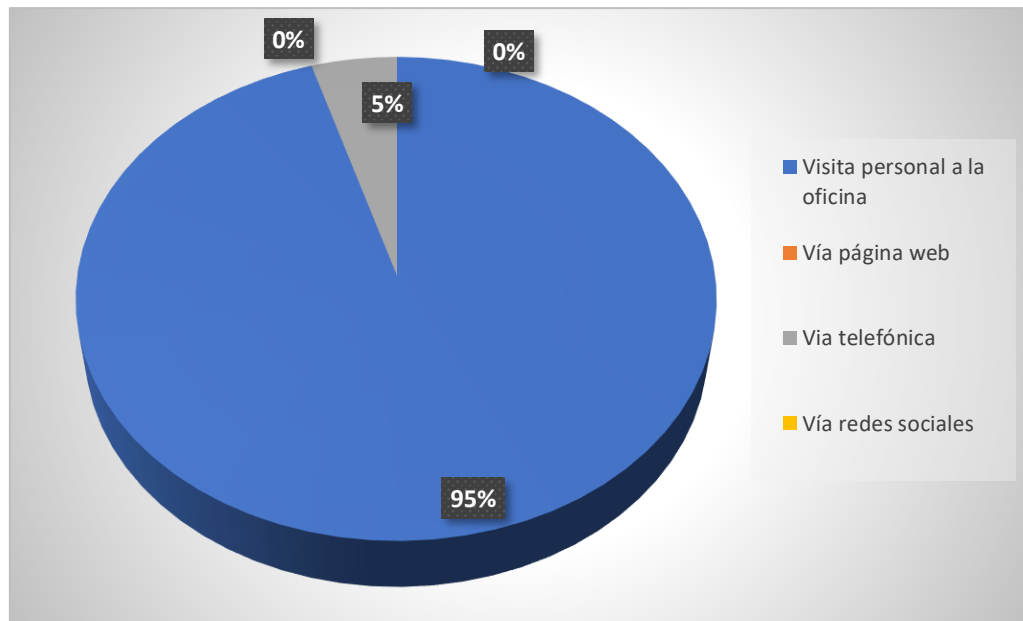


Figura 7. Obtención de información en la Dirección de Tránsito
Fuente: La Autora

Interpretación: Como indica la figura 7, el 95% de los usuarios recibe información de los procesos mediante visita personal en la oficina debido a que no existen muchas alternativas de medios informativos el 5% indica recibir vía telefónica información de los servicios de esta dirección, la red social que existe en la Municipalidad brinda información eventual y generalizada, pero no de los procesos que habitualmente realiza la Dirección de Tránsito.

4.2.7. Medios de información que aplica la Dirección de Tránsito de Buena Fe

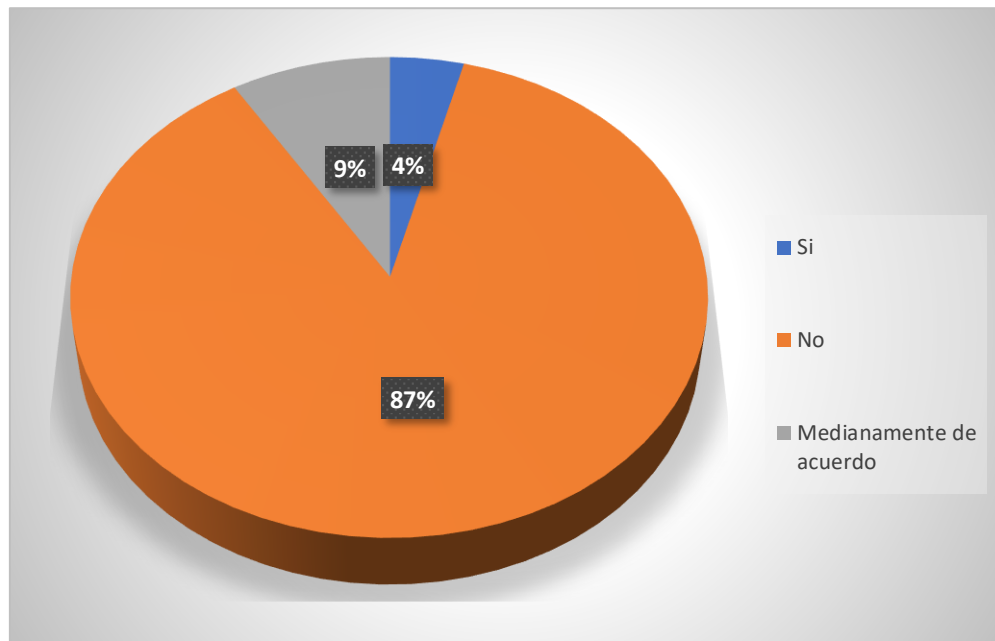


Figura 8. Aceptación de los medios de información aplicados
Fuente: La Autora

Interpretación: Podemos evidenciar en la figura 8, que los usuarios están inconformes con los medios de información que se utilizan en la actualidad ya que el 87% indica no estar de acuerdo y un 9% medianamente de acuerdo y solo un 4% indica estar de acuerdo, esto se refleja ya que en ocasiones deben ir varias veces para poder hacer un trámite por falta de información.

4.2.8. Medios que preferiría utilizar para acceder a la información sobre los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe

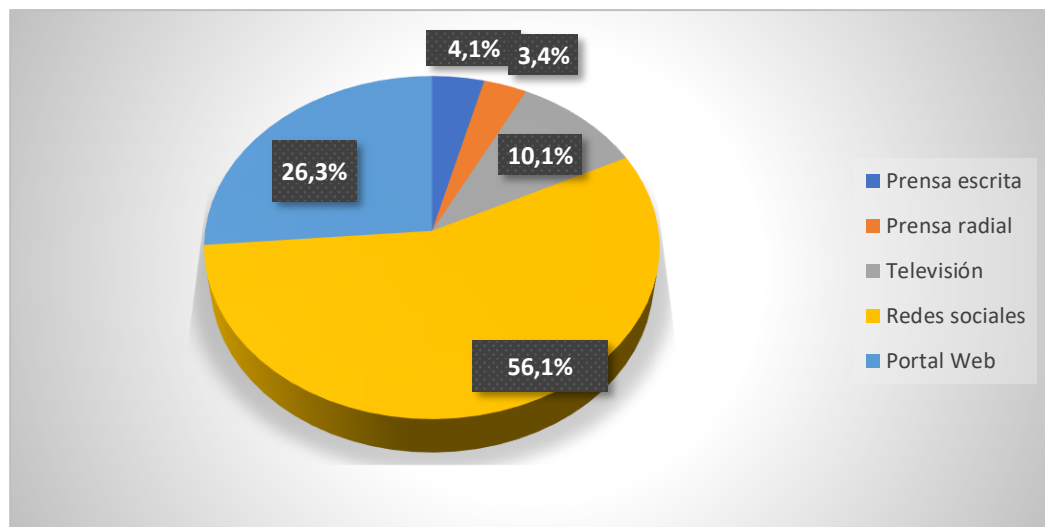


Figura 9. Preferencias para el acceso a información de servicios

Fuente: La Autora

Interpretación: Los usuarios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe en la figura 9 expresaron que el 56,1 % prefiere las redes sociales para informarse de los servicios, esto se debe a que en la actualidad toda la población posee una red social que le permite adquirir información en tiempo real, también existe un 26,3 % que prefiere un portal web ya que con la pandemia del COVID 19 todos los ciudadanos se vieron obligados a usar plataformas y tener mayor acceso a ellas para facilitar información de los procesos que se deben efectuar en las entidades tanto públicas como privadas, esto permite que se atienda una demanda acorde a los tiempos actuales a través de sistemas digitalizados.

4.2.9. Los pagos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. hace mediante

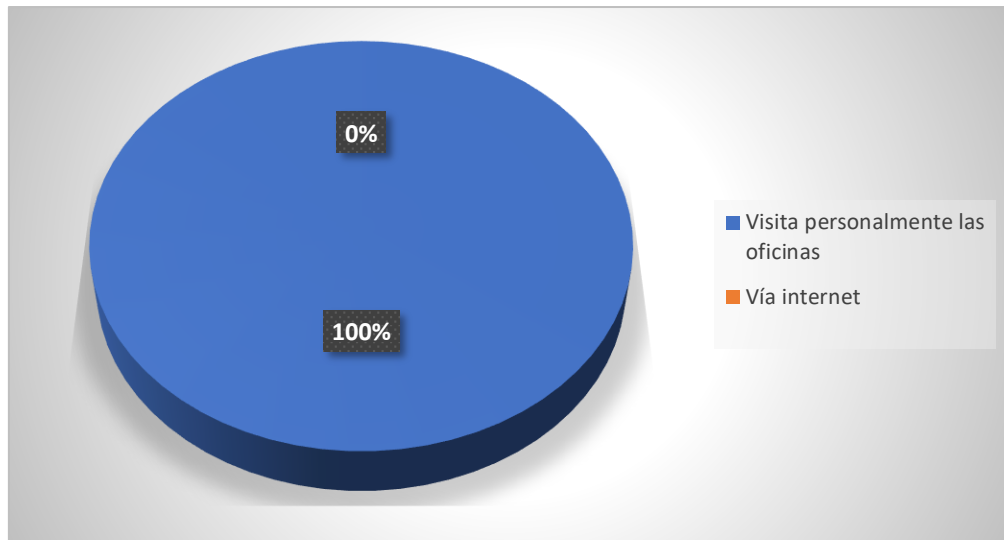


Figura 10. Medios de realizar pagos de servicios
Fuente: La Autora

Interpretación: Como indica la figura 10, el 100 % de los usuarios realizan sus pagos en la caja de la Municipalidad debido a que no existe otra vía para poder cancelar los servicios, lo que genera inconformidad ya que deben hacer varias colas para culminar el proceso adecuadamente.

4.2.10. Esta Ud. conforme con el proceso de pagos que aplica la Dirección de Tránsito de Buen Fe

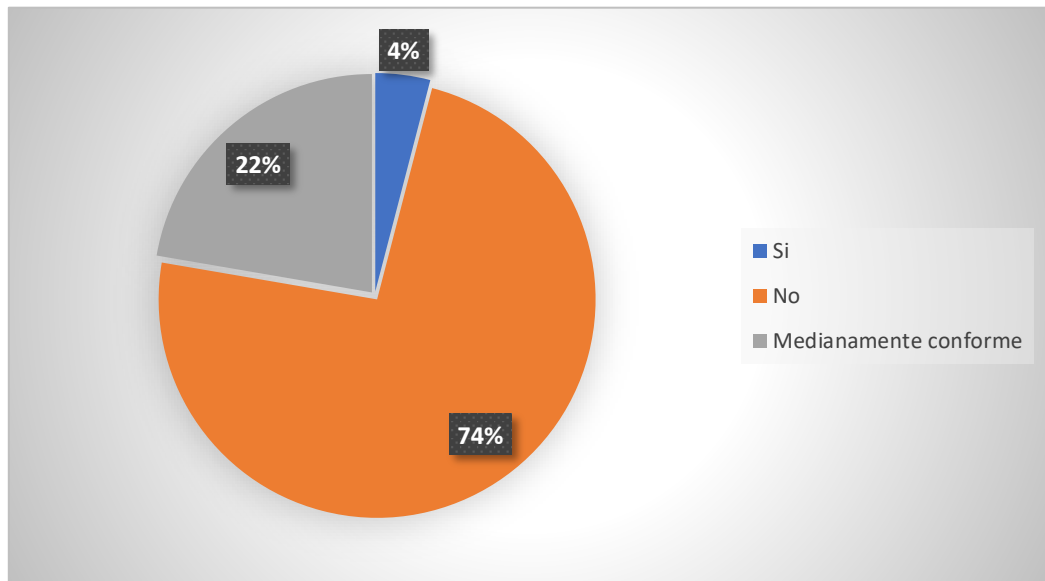


Figura 11. Conformidad en los procesos de pagos
Fuente: La Autora

Interpretación: En la figura 11 se refleja que los usuarios no están de acuerdo con el mecanismo de pago reflejado con un 74% de encuestados y un 22% considera medianamente conforme, por lo que se observa una debilidad para esta entidad el tema de pagos, esto ayudara a buscar alternativas para solventar este inconveniente.

4.2.11. Califique del 1 al 5 cuál de las siguientes opciones, le parece a Ud. que presenta mayor dificultad al momento de hacer uso de los servicios la Dirección de tránsito de Buena Fe (siendo 5 de mayor dificultad y 1 de menor dificultad)

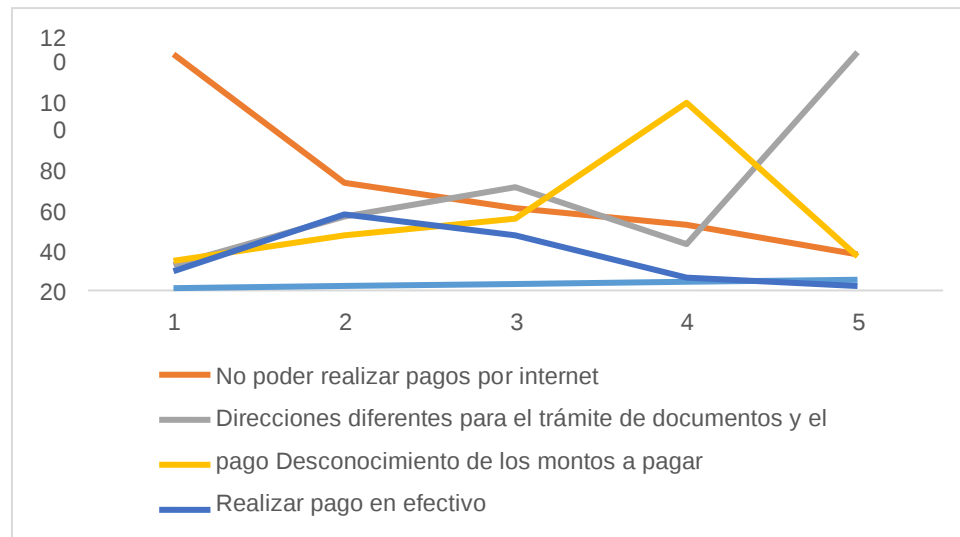


Figura 12. Calificación de dificultades al momento de hacer uso de servicios

Fuente: La Autora

Interpretación: En la figura 12, permite constatar que las mayores dificultades que se presentan los usuarios al hacer usos de los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, es no poder realizar pagos por internet y el otro factor relevante es asistir a lugares diferentes para realizar el pago y luego el proceso.

4.2.12. La información que Ud. recibe al realizar un trámite en la Dirección de Tránsito le hace sentir

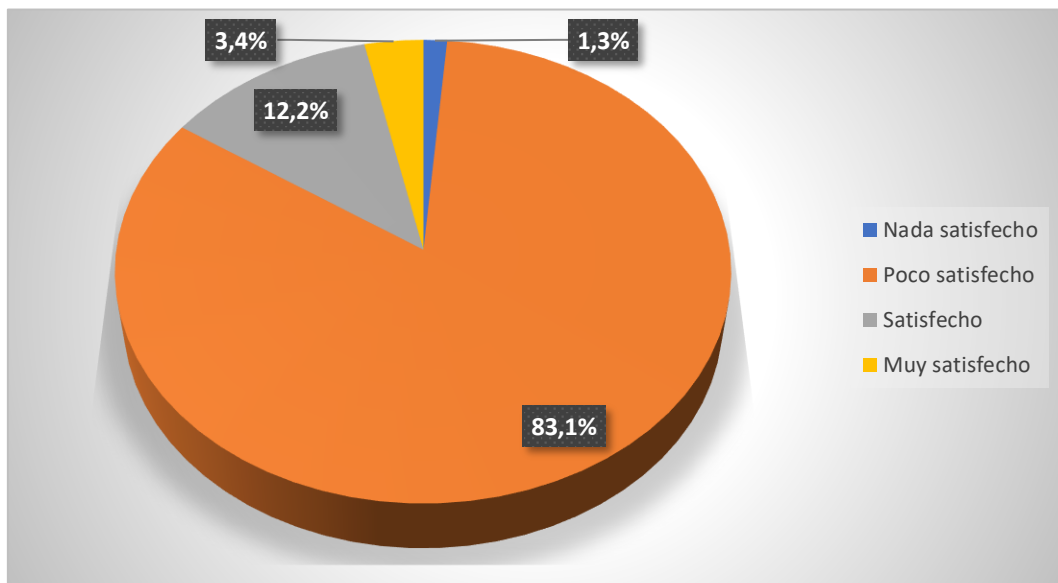


Figura 13. Satisfacción en la información al realizar un trámite
Fuente: La Autora

Interpretación: El 83,1% de los usuarios indican sentirse poco satisfechos con la información recibida antes de realizar un proceso como indica la figura 13, esto se debe a la falta de canales de información, el 12,2% indica estar satisfechos y solo un 3,4 % está muy satisfecho, esto se debe a que el objetivo de todos es hacer el proceso en el menor tiempo posible, pero si no se cuenta con la información adecuada y completa de lo que se requiere el proceso será más demorado y genera malestar.

4.2.13. Forma de pago que en la actualidad Ud. realiza por los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe

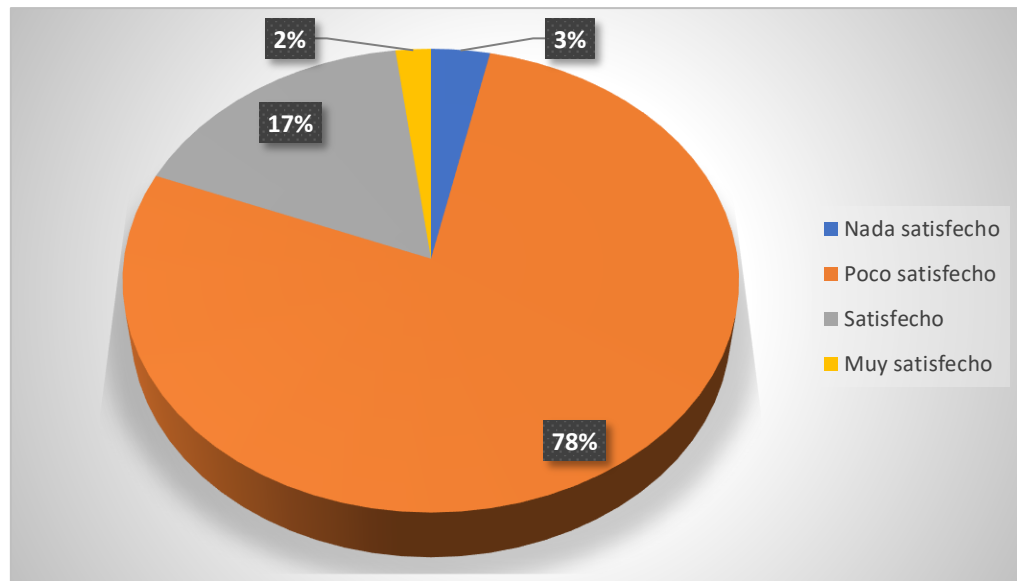


Figura 14. Satisfacción de la forma de pago de servicios
Fuente: La Autora

Interpretación: Los usuarios manifestaron en la figura 14, encontrarse poco satisfechos con las formas de pagos con un 78% de los encuestados lo refleja así y el 17 % se considera satisfecho, esta es una de las inconformidades más continuas de los usuarios que se observa en esta investigación, ya que deben en ocasiones hacer varias colas para efectuar pagos ya que la caja está muy distante de las oficinas de esta dirección.

4.2.14. Discusión

Haciendo un análisis de los resultados de la encuesta aplicada para medir la satisfacción de los usuarios se observa que los medios con los cuales reciben información de todos los servicios que ofrece esta dirección es con visitas presenciales con un 95% y solo un 5% indica recibirla vía telefónica como indica la figura 7, luego en la figura 8 se evidencia que el 87% no está de acuerdo del método que se aplica para brindar información, el 9% indica estar medianamente de acuerdo esto nos confirma que los usuarios consideran pérdida de tiempo asistir hasta las oficinas para recibir información tanto de pagos como de los servicios lo que concuerda con (Arias & Valdivia, 2021) que indica que el COVID 19 ha tenido efectos negativos para los clientes del sector financiero, por ello las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido una de las herramientas para enfrentar los problemas de atención al público.

Por tal motivo, el objetivo general del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Los principales resultados demostraron que el 88% de clientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el canal de atención digital, el 61% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención telefónico y el 86% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención presencial (Arias & Valdivia, 2021).

Los medios que los usuarios considera son de preferencia para recibir información son las Redes Sociales con un 56,1% de aceptación y un 26,3 % considera que, en una Página Web, lo que llega a considerar a las estrategias digitales para lograr mantenerse competitivo y estar a la par de las grandes empresas que ofrecen este tipo de servicios

de transporte terrestre y seguridad vial, como lo indica (Flores, Méndez, & Bermúdez, 2020) con la aparición del internet, las empresas han tenido que cambiar sus estrategias para comercializar sus productos o servicios, estos cambios también conciernen a las PYMES, que deben de elaborar estrategias digitales si desean mantenerse competitivas en este mundo digital. Se identifican tres grandes dimensiones en las que se agrupan las estrategias: producto, ambiente y organización. Una vez que las PYMES hayan pasado por un proceso de tecnificación e innovación pueden integrarse a los mercados digitales con gran facilidad y estar a la par de sus contrapartes más grandes.

43 ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DIGITALES QUE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE.

Para alcanzar este objetivo se realiza un análisis para la solución denominada: “Análisis de Estrategias Digitales para la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, que permitirán mejorar la calidad de servicio a los usuarios que asisten a realizar procesos a esta dependencia”.

4.3.1. Título

Estrategias Digitales para la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

4.3.2. Justificación

A la luz de la situación actual, este trabajo es de fundamental importancia ya que crea mecanismos para lograr un servicio de mejor calidad y calidez para usuarios que tiene una cultura tecnológica baja, pero en estos momentos es indispensable mejorar y tratar de digitalizar ciertas actividades para poder ayudar a la ciudadanía en procesos que son considerados de mucha importancia y que en ocasiones demandan mucho tiempo.

Es urgente incrementar el acceso a tecnologías que permitan una comunicación más fluida y que a su vez nos permita tener un contacto más efectivo con la ciudadanía.

El siguiente análisis de las estrategias de gestión digital se lo realizó en base a los resultados del estudio desarrollado que mostro las necesidades de los usuarios en la actualidad.

4.3.3. Objetivo

Establecer las estrategias digitales para la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, que permitan mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

4.3.4. Factibilidad

En medio de una crisis económica generalizada, los GADs municipales deben batallar con problemas internos, bajas en presupuestos y cambios administrativos importantes, que no permiten una gestión eficiente en ciertas ocasiones. Incluso existen municipios que se han visto opacados por falta de innovación digital en sus procesos, además de deudas del gobierno lo que ha ocasionado postergar obras. Estas realidades obligan a los municipios a cambiar de rumbo por lo que se propone un modelo innovador que pueda servir de mucho y que permitirá disminuir las contrataciones de talento humano ya que ciertas actividades pueden simplificarse y viabilizar de una manera más efectiva y que generaría un ahorro a esta dirección. La línea base de la propuesta se ajusta a la nueva realidad por ejemplo el uso de las redes sociales como medio de comunicación, el email marketing para promocionar servicios y una plataforma para poder simplificar procesos.

El modelo está basado en el denominado “El benchmarking es una técnica empresarial que consiste en utilizar un «comparador» o «benchmark» a modo de referencia sobre aquellos productos, servicios o procesos de trabajo eficientes que se consideran como la mejor práctica en esa área. (Sevilla, 2016).

Dentro de la técnica de benchmarking se analizó la página de la ATM de Guayaquil y de la AMT de Quito, se pudo extraer información oportuna y eficaz para tomar de referencia para ser utilizada en la Dirección de Tránsito de Buena Fe a continuación detallo:

- A) Página Web.** - Cuentan con una página Web interactiva, que permite conocer todos los servicios que ofrecen las mencionadas entidades.
- B) Información actualizada.** - Cuentan con un portal con noticias de los acontecimientos actuales en tema de tránsito y vialidad de la respectiva ciudad.
- C) Canales de consulta de multas y requisitos.** - Tienen acceso a las entidades para consultar multas de tránsito, valores a pagar de tasas y los requisitos para poder realizar cualquier tipo de proceso.
- D) Pagos en Línea.** – Una de ellas cuenta con un acceso que te permite crear un usuario para consultar el total de valores a pagar dependiendo del servicio que solicite y cuentan con convenios con instituciones financieras para realizar los pagos en línea, en la otra entidad solo se puede consultar valores y generar órdenes de pago y cancelar en ventanillas de las instituciones financieras.
- E) Consulta del estado del proceso solicitado.** – Una de estas entidades tiene acceso a la creación de un usuario en esta página que te permite consultar el estado de alguna solicitud que se encuentre en proceso, en el caso de la otra entidad no cuentan con este servicio.
- F) Solicitud de turno.** – La ATM tienen un acceso para solicitar turnos mediante la Web para procesos tales como trasposos, impugnaciones, pagos con tarjetas de crédito, turnos; en el caso de la AMT solo tiene acceso para solicitar turno para la Revisión Técnica Vehicular (RTV).
- G) Redes Sociales.** – La ATM cuentan con acceso desde la Pagina Web a redes sociales como Facebook, Twitter Instagram y YouTube, con información actualizada de las noticias referente al tránsito y vialidad de ese cantón. En la AMT cuenta con acceso a redes sociales, pero no tienen accesos desde la página web de la entidad.

4.3.5. Plan de trabajo

Tabla 4. Estrategias para el fortalecimiento de la Dirección de Tránsito el GAD San Jacinto de Buena Fe.

ETAPA	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
CREAR UNA PLATAFORMA CON ACCESO A INFORMACION Y CONSULTAS	Reunión con un especialista en informática para indicar los requerimientos de la plataforma.	\$ 850
DEFINIR ACTIVIDADES QUE SE PUEDAN GESTIONAR DESDE LA WEB	Elaboración de un manual de procedimientos para el manejo de información y determinar responsabilidad de esta.	\$ 500
CREACIÓN UNA CUENTA RED SOCIAL FACEBOOK E INSTAGRAM Paso 1: Definir la Información a publicar.	Crear cuentas en las redes sociales más utilizada por los usuarios ✓ Definir Logo ✓ Collage de Fotos ✓ Crear información	\$730
Paso 2: Realizar una planificación mensual, para que se realice publicidad de los tramites y noticias importantes de esta dirección.	✓ Creación de Post Informativos ✓ Definir edad, género y segmento al que va dirigida la publicidad ✓ Cancelación de la Publicidad	\$619.20
EMAIL MARKETING	✓ Definición de información que	\$900

	quiere proyectar o fortalecer ✓ Elaboración de Publicidad o Estrategia ✓ Cancelación de Publicidad	
--	---	--

4.3.6. Instructivo de funcionamiento

El desarrollo, funcionamiento y aplicación de las presentes estrategias digitales será coordinado con la Dirección de Tránsito y aprobado por GADM San Jacinto de Buena Fe. La Página Web interactiva será de gran utilidad brindara información actualizada de los requisitos y una guía para realizar los distintos procesos incluyendo los pagos que se necesitan esta dirección para elaborar los procesos, incluso se podrá dejar novedades en la plataforma que tendrá acceso directo a los técnicos para que puedan solucionar en el menor tiempo posible los problemas y daños a los semáforos, solicitudes de señalización entre otros. Consultar el estado de los procesos que se han solicitado con anticipación como son cambio de socio, cambio de unidad, renovación de permisos de operación, informes de fiscalía .Con el uso de redes sociales y el email marketing la dirección estaría dando a conocer noticias los cambios y modificaciones esto mejorará la calidad de la información y se brindara en el menor tiempo posible, por ejemplo en el área de tecnología, a través de redes sociales e internet, vemos como las generaciones más preparadas e informadas generan tendencias sociales en plataformas como Facebook, Instagram entre otras.

4.3.7. Discusión

Con los resultados de esta investigación se determinó que la poca o limitada información que existe sobre los servicios que ofrece esta dirección está interfiriendo en la satisfacción de los usuarios de tal modo que después de realizar un análisis de las estrategias digitales de otras entidades se pudo determinar que con el uso de redes sociales, plataforma web y el email marketing la dirección dará a conocer noticias los cambios y eventualidades de los procesos, esto mejorará la calidad de la información y se brindara en el menor tiempo posible para ser aplicada en la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, para que la entidad pueda brindar un mejor servicio.

En la encuesta se evidencio en la figura 9 necesidades como la implementación de Redes Sociales con un 56,1% y un Portal Web con un 26,3% como un medio de información, esto coincide con (Figueroa & Lobo, 2018) quienes indican que “La utilización de las herramientas del Marketing Digital en los organismos del sector público del país ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la organización”

Esto implica conocer bien lo que necesita el público objetivo, si se le está otorgando el valor agregado que desean, y saber esto último hoy más sencillo, ya que a través de los medios digitales es posible obtener feedback directo. La mayoría implementa el Marketing Digital para poder comunicar y comunicarse con los ciudadanos/usuarios que se encuentran en las diversas plataformas de comunicación, es decir, las redes sociales, con el fin de conocer las necesidades de la población, informar los beneficios que pueden obtener las personas en ciertos programas y comunicando novedades, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos del Estado (Figueroa & Lobo, 2018).

El mejor método para esto es el uso de las redes sociales, ya que gran parte de su público objetivo se encuentra en estas participando activamente.

La correcta utilización de los medios sociales puede ser una gran ventaja para cualquier organismo público, que podrá publicar en estos los servicios y programas que ofrece, recordar fechas de acciones cercanas a cierre y de interés para los ciudadanos, entre otras cosas, permitiendo así comunicar el producto público de una manera más eficaz, llegando a un gran volumen de la población objetivo (Figuerola & Lobo, 2018).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Quien no ha investigado no
tiene derecho a hablar.”

Mao Tse Tung

5.1 CONCLUSIONES

Los aportes que se obtuvieron al evaluar la aplicación de estrategias de gestión digital y la satisfacción de los usuarios en la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, fueron los siguientes:

- Las estrategias digitales que la Dirección de Tránsito del cantón Buena Fe utiliza en la actualidad como es la página de Facebook y las noticias en canales locales son deficientes, debido a que no se cuenta con autonomía para el manejo de estas, brinda información generalizada y no es específica de acuerdo con la realidad de esta entidad, no permite tener un acercamiento con los usuarios y brindar la información oportuna que se requiere para el desarrollo de los procesos.
- En esta investigación se determinó que el grado de satisfacción de las estrategias utilizadas para brindar información a los usuarios previo a la realización de un trámite son poco efectivas, el 87% de usuarios analizados indica no estar de acuerdo con los medios de información utilizados y un 9% indica estar medianamente de acuerdo como indica la figura 8; otro de los factores que evidencia debilidad en esta institución es la forma de pago de los servicios el 78% de los usuarios indica estar poco satisfecho, debido a que estos pagos de servicios solo se los puede realizar en el área de caja de la Municipalidad como indica la figura 14.
- Se realizó un análisis comparativo con la técnica Benchmarking para evaluar las estrategias digitales que tienen instituciones como la Agencia de Tránsito y

Movilidad (ATM) y la Agencia Metropolitana de Transito (AMT) empresas líderes en nuestro país que brindan este tipo de servicios, se obtuvo información para tomar como referencia para ser implementadas en la Dirección de Tránsito del GAD San Jacinto de Buena Fe, se determinaron importantes mecanismos que utilizan para brindar información a los usuarios como son : página web, redes sociales, pagos en línea, solicitar servicios por internet y dar seguimiento a tramites mediante canales tecnológicos, esto ayuda a estas instituciones a brindar información actualizada y facilitar los procesos que se efectúan diariamente en estas entidades.

5.2 RECOMENDACIONES

Las instituciones públicas afrontan el reto de la transformación digital que la gestión empresarial demanda en un mercado hoy en día muy competitivo. El afianzamiento de estrategias digitales de comunicación para lograr satisfacción en los usuarios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe es prioritario.

- Que esta dirección implemente las acciones establecidas en análisis competitivo benchmarking, que nos permitió definir las mejores estrategias de las empresas que ofrecen similares servicios.
- Implementar redes sociales, portal web para dar a conocer los servicios, los usuarios consideran es una manera más rápida en la actualidad para llegar a la ciudadanía, esto permitirá la promoción de los servicios, conocer la gestión de la dirección y una propagación masiva de noticias actualizadas con el email marketing para alcanzar el nivel óptimo de satisfacción en los usuarios.
- Incorporar una ventanilla de pagos que este en el mismo lugar donde hacen los procesos que esta dirección ofrece, para que los usuarios no tengan que hacer extensas colas en diferentes oficinas o que se implemente un sistema de pago virtual para mayor facilidad al momento de pagar servicios.
- Se sugiere para próximas investigaciones analizar la satisfacción de usuarios en cuanto a infraestructura, ya que se evidencio que sería oportuno implementar mejoras en la sala de espera y que se brinde informaciones más visibles en los exteriores de las oficinas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LOTTTSV. (29 de marzo de 2011). *REFORMA LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, Ley 1, Registro Oficial*

Accelerating the world's research, Academia. (01 de marzo de 2010). *El Proceso Suplemento 398, 07/08/2008*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 415: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-O-REFORMA-LOTTTSV.pdf>

Administrativo. Obtenido de Accelerating the world's research, ACADEMIA: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36395567/El_Proceso_AdministrativoIII_-SE-jwf-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629866976&Signature=JjsxR1bWwhI1OadF0Ms

AMT. (2022 de febrero de 2022). *Agencia Metropolitana de Tránsito- Mision*. Obtenido de Agencia Metropolitana de Tránsito Mision: <http://www.amt.gob.ec/index.php/quienes-somos/mision-vision.html>

ANT. (30 de octubre de 2014). *Para Certificar la Ejecución de Competencias de Títulos Habilitantes del Gad Buena Fe*. Obtenido de Agencia Nacional de Tránsito: <http://www.ant.gob.ec/?s=resolucion+2014>

Arias, J., & Valdivia, I. (2021). *Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19*. Obtenido de Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798563>

ATM. (12 de febrero de 2022). *Mision*. Obtenido de Mision: https://www.atm.gob.ec/empresa.php?cod_empresa=1

Aurys Consulting. (2021). *Modelo de Gestión Digital: más allá de incorporar tecnología*. Obtenido de Aurys Consulting: <https://aurysconsulting.com/modelo-de-gestión-digital-mas-allá-de-incorporar-tecnología/?print=print>

- Aurys Consulting. (2021). *Aurys Consulting*. Obtenido de <https://aurysconsulting.com/modelo-de-gestion-digital-mas-alla-de-incorporar-tecnología/?print=print>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). Portugal: La transformación digital a pasos agigantados. *Gobierno Digital e Innovación Pública*, 4,5.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2021). *Portugal: El salto a la transformación digital*. Buenos Aires: Dirección de Innovación Digital del Estado (DIDE) de CAF.
- Bembibre, C. (agosto de 2009). *Definición de Municipal*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/politica/municipal.php>
- Chiavenato, I. (2017). *PLANEACIÓN ESTRATEGICA, Fundamentos y Aplicaciones*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Concepto Definición. (08 de febrero de 2022). *Digital*. Obtenido de Digital: <https://conceptodefinicion.de/digital/>
- CONSTITUCIÓN. (20 de octubre de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de Registro Oficial No. 449: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf
- COOTAD. (19 de octubre de 2010). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 303: <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cyberclick. (febrero de 2022). *Definición: ¿qué es el email marketing?* Obtenido de Definición: [¿qué es el email marketing?: https://www.cyberclick.es/marketing/email-marketing#definicion](https://www.cyberclick.es/marketing/email-marketing#definicion)
- Decreto Ejecutivo 1196. (25 de junio de 2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 731: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06->

2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-
TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf

- Figuerola, D., & Lobo, T. (17 de diciembre de 2018). *Universidad Nacional San Martín*. Obtenido de Marketing Digital en el Sector Público: <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/834?mode=full>
- Flores, F., Méndez, J., & Bermúdez, C. (2020). Estrategias digitales para las pymes. *Dialnet*, 29-49.
- Gancino, S., Chasillacta, E., & Viteri, D. (19 de diciembre de 2020). *Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI: aso unidad de matriculación vehicular en Ambato-Ecuador*. Obtenido de Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI: aso unidad de matriculación vehicular en Ambato-Ecuador: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.263>
- García, J., & et al. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 16.
- Hortiguera, D., & Pérez, A. (2018). La Evaluación Formativa y Compartida en la Formación Inicial del Profesorado. *Estudios Pedagógicos XLIV*, 7-8.
- Magretta, J. (2014). *PARA ENTENDER A MICHAEL PORTER, Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*. México: PRIMERA EDICIÓN EBOOK.
- Mapcarta. (13 de febrero de 2022). *Buena Fe*. Obtenido de Buena Fe: <https://mapcarta.com/es/19665824>
- Meza, K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56206/Meza_AKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2020). *Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC) 2020*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/la-transformacion-digital-y-las-estrategias-para-el-fortalecimiento-del-sector-productivo-son-los-ejes-de-la->

reactivacion-economica-post-confinamiento-por-covid-19-en-los-paises-de-
américa-latina-y-e/

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *PLAN DE SERVICIO UNIVERSAL*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-Servicio-Universal.pdf>

MINTEL. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Miranda, A. (05 de agosto de 2016). *FACTORES SOCIOCULTURALES Y ECONOMICOS Y EL SEGURO BLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO EN LA CIUDAD DE CUSCO 2016*. Obtenido de UNIVERSIDAD PERUANA AUSTRAL DEL CUSCO: <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/9/Adriana-Miranda-Madrid-TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mori, A. (2017). *Universidad de Buenos Aires*. Recuperado el 07 de noviembre de 2021, de El cambio tecnológico inevitable. Soluciones desde un marco de arquitectura empresarial: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0570_MoriAF.pdf

Municipalidad de Antofagasta. (2022). *Dirección de Tránsito y Transporte Público*. Obtenido de Dirección de Tránsito y Transporte Público: <https://www.municipalidaddeantofagasta.cl/index.php/secciones/12-direccion-de-transito-y-transporte-publico>

NU. CEPAL. ILPES. (abril de 2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Obtenido de El gobierno electrónico en la gestión pública: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>

Obsevatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (2021). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*. Obtenido de Obsevatorio Regional de

Planificación para el Desarrollo:
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>

Peiró, R. (8 de Julio de 2019). *Página web*. Obtenido de Página web:
<https://economipedia.com/definiciones/pagina-web.html#:~:text=Una%20p%C3%A1gina%20web%20es%20un,a%20trav%C3%A9s%20de%20c%C3%B3digo%20html>.

Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición DE*. Obtenido de Definición de aplicación:
<https://definicion.de/aplicacion/>

Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Cantón*. Obtenido de DEFINICIÓN DE CANTÓN:
(<https://definicion.de/canton/>)

Pérez, M. (15 de octubre de 2021). *Definición de Satisfacción*. Obtenido de Definición de Satisfacción: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Power Data. (agosto de 2021). *Transformación digital. Qué es y su importancia y relación con los datos*. Obtenido de Power Data:
<https://www.powerdata.es/transformacion-digital>

Puertas, R. (20 de enero de 2015). *Gestión estratégica de la comunicación digital en la empresa ecuatoriana. Perspectiva comparada con la realidad europea*. Obtenido de REVISTA INTERNACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS:
<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-GestionEstrategicaDeLaComunicacionDigitalEnLaEmpre-5102667.pdf>

RD Station. (febrero de 2022). *Redes Sociales*. Obtenido de Redes Sociales:
<https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/>

Registro Oficial Edición Especial N°285. (17 de marzo de 2015). *Ordenanza de Creación de la Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial de San Jacinto de Buena Fe. "DMTTTSVSBF"*. Obtenido de Registro Oficial, Edición Especial N°285:
<https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/ediciones-especiales/item/1304-edici%C3%B3n-especial-no-285>

- Reyes, C. (2022). *Liferay-Qué es una Estrategia Digital*. Obtenido de Liferay-Qué es una Estrategia Digital: <https://www.liferay.com/es/resources/l/digital-strategy#:~:text=Una%20estrategia%20digital%20es%20la,estrategia%20de%20negocio%20ser%C3%A1%20digital.>
- Romero, V., Benítez, J., Fuentes, A., & Largo, R. (2018). EL POSICIONAMIENTO EN REDES SOCIALES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. *Revista Científica ECOCIENCIA*, <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/166>.
- Rubio, D. (2006). *Gestión empresarial*. Obtenido de Ecu Red: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_empresarial
- Sánchez, J. (13 de febrero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de Servicio: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sevilla, A. (08 de abril de 2016). *Benchmarking*. Obtenido de Benchmarking. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/benchmarking.html>
- Significados.Com. (08 de febrero de 2022). *Usuario*. Obtenido de Usuario: <https://www.significados.com/usuario/>
- Torres, T. (12 de mayo de 2020). *Diseño de una estrategia de comunicación para posicionar el Centro de Capacitación Corazonando Líderes, empresa de preparación para postulantes a las Fuerzas de Seguridad Nacional con presencia en 12 ciudades del Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7264>
- Tudashboard. (noviembre de 2020). *TUDASHBOARD*. Obtenido de <https://tudashboard.com/que-es-la-gestion-digital/>
- Univero, E. (08 de marzo de 2021). *La ATM es ahora Agencia de Tránsito y Movilidad*. Obtenido de La ATM es ahora Agencia de Tránsito y Movilidad: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/la-atm-es-ahora-agencia-de-transito-y-movilidad-y-autoridades-ofrecen-priorizar-al-peaton-en-guayaquil-nota/#:~:text=La%20Autoridad%20de%20Tr%C3%A1nsito%20y,de%20peaton es%20en%20la%20ciudad.&text=La%20Autorid>

- Vaquero, C. (2018). *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/6000>
- Velásquez, E. (2009). *CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA.* Obtenido de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/erv/erv.pdf>
- Westreicher, G. (agosto de 2020). *ESTRATEGIA*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Wikipedia. (26 de junio de 2021). *Buena Fe (ciudad)*. Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Buena_Fe_\(ciudad\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Buena_Fe_(ciudad))
- Wikipedia. (28 de agosto de 2021). *Satisfacción*. Obtenido de Satisfacción: <https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado Anti-plagio URKUND

Quevedo, 04 de marzo del 2022

Señor
Ingeniero.
Roque Vivas Moreira
Decano de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo
En su despacho.

De mis consideraciones.

Por medio del presente certifico que la Ing. Cornejo Loor Susana Concepción, post-gradista de la Maestría en Gestión Pública, una vez revisado su trabajo de investigación titulado **“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2021”**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio de la herramienta URKUND mismo que arroja un porcentaje del 6 % de similitud, lo que se detalla a continuación

	
Document Information	
Analyzed document	SUSANA CORNEJO LOOR - FINAL.docx (D129384272)
Submitted	2022-03-04T04:42:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	scornejoli@uteq.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	emendoza.uteq@analysis.orkund.com

Lo que informo para fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**EMMA YOLANDA
MENDOZA VARGAS**

Ing. Emma Mendoza Vargas, MBA.

DIRECTORA

Anexo 2. Formulario de entrevista al jefe de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe

¿Cómo describiría y calificaría el servicio que la Dirección de Tránsito Municipal del GAD de Buena Fe brinda a los usuarios?

¿Cuáles son las estrategias de gestión digital con las que cuenta la Dirección de Tránsito Municipal del GAD Buena Fe?

¿Qué grado de eficiencia tienen las estrategias digitales que se usan actualmente?

¿Qué grado de satisfacción considera Ud. que tienen los usuarios de la Dirección De Tránsito del GAD Buena Fe?

¿Cómo describiría Ud. la comunicación interna de la organización?

¿De qué manera las estrategias de gestión digital con las que cuenta la Dirección de Tránsito Municipal del GAD Buena Fe están incidiendo en el grado de satisfacción de los usuarios?

¿Cuál ha sido el mayor inconveniente, que se le ha presentado en cuanto a información con los usuarios en esta dirección?

Cree Ud. ¿Que la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe estaría preparada para implementar infraestructura digital para brindar información a los usuarios?

Bajo su experiencia, ¿cuál cree usted sería el mejor mecanismo para solventar problemas de información y comunicación de servicios que brinda esta institución?

En su opinión ¿Qué estrategias se deben implementar en la satisfacción para generar una mejor atención a los usuarios?

Anexo 3. Formulario de encuesta a los usuarios que asisten a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe

Encuesta dirigida a usuarios de la Dirección de Tránsito del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios actuales.

Estimado Usuario, Reciba un cordial saludo de parte de la Ing. Susana Cornejo Llor
estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica
Estatad de Quevedo, y a su vez esperamos se encuentre muy bien en estos momentos junto
a sus seres queridos.

Acudo a usted porque me encuentro desarrollando el Proyecto de grado titulado:
“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE
BUENA FE, AÑO 2021”. Por lo cual, solicito de la manera más comedida y respetuosa su
colaboración con este importante formulario que permitirá conocer su opinión acerca de los
servicios que ofrece la Dirección de Tránsito.

EDAD:

- ☐ 20-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70

GENERO:

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

1. ¿Qué tipo de trámites realiza usted en esta Dirección?

- ☐ Cambio Socio
- ☐ Cambio Unidad
- ☐ Des habilitación y Habilidad Vehículo
- ☐ Revisión Vehicular Anual
- ☐ Transferencia Dominio
- ☐ Cambio de Servicio
- ☐ Matricula por primera vez (Nuevo)
- ☐ Certificaciones
- ☐ Duplicado de Placas

2. ¿Con qué frecuencia acude a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Mensual
- ☐ Trimestral
- ☐ Semestral
- ☐ Anual

3. ¿Al momento de requerir información de los procedimientos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. la obtiene mediante?

- ☐ Visita personal a la oficina
- ☐ Vía página web
- ☐ Vía telefónica
- ☐ Vía redes sociales

4. ¿Está Ud. de acuerdo con los medios de información que aplica la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Medianamente de acuerdo

5. Según su opinión ¿en qué medios cree usted sería el más adecuado para informar oportunamente a los usuarios que frecuentan esta dirección?

- ☐ Visita personalmente a la oficina
- ☐ Prensa radial
- ☐ Televisión
- ☐ Redes sociales
- ☐ Portal Web

6. ¿Al momento de realizar los pagos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. hace mediante?

- ☐ Visita personal a la oficina
- ☐ Vía internet

7. ¿Esta Ud. conforme con el proceso de pago que aplica la Dirección de tránsito de Buena Fe?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Medianamente conforme

8. Califique del 1 al 5 cuál de las siguientes opciones, le parece a Ud. que presenta mayor dificultad al momento de hacer uso de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe (siendo 5 de mayor dificultad y 1 de menor dificultad)

Opciones	1	2	3	4	5
No poder realizar pagos por internet					
Direcciones diferentes para el trámite de documentos y el pago					
Desconocimiento de los montos a pagar					
Realizar pago en efectivo					

9. ¿La información que Ud. recibe al realizar un trámite en la Dirección de Tránsito, le hace sentir?

- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

10. ¿La forma de pago que en la actualidad Ud. realiza por los servicios de la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe, le hace sentir?

- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

Anexo 4. Cuadros de tabulación de encuesta a los usuarios que asisten a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe.

Edad de Encuestados:

Intervalos de Edad de Usuarios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
20-30	19	13%
31-40	82	55%
41-50	34	23%
51-60	11	8%
61-70	2	1%
Total	148	100%

Genero de Encuestados:

Genero	# Usuarios	Porcentaje
Masculino	103	70%
Femenino	45	30%
Total	148	100%

¿Qué tipo de trámites realiza usted en esta Dirección?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Cambio Socio	2	1.4%
Cambio Unidad	6	4.1%
Des habilitación y Habilidad Vehículo	3	2%
Revisión Vehicular Anual	101	68.2%
Transferencia Dominio	15	10.1%
Cambio de Servicio	1	0.6%
Matricula por primera vez (Nuevo)	10	6.8%
Certificaciones	8	5.4%
Duplicado de Placas	2	1.4%
Total	148	100%

¿Con qué frecuencia acude a la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Diaria	4	3%
Semanal	10	7%
Mensual	9	6%
Trimestral	8	5%
Semestral	11	7%
Anual	106	72%
Total	148	100%

¿Al momento de requerir información de los procedimientos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. la obtiene mediante?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Visita personal a la oficina	141	95%
Vía página web	0	0%
Vía telefónica	7	5%
Vía redes sociales	0	0%
Total	148	100%

¿Está Ud. de acuerdo con los medios de información que aplica la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	4%
No	129	87%
Medianamente de acuerdo	13	9%
Total	148	100%

Según su opinión ¿en qué medios cree usted sería el más adecuado para informar oportunamente a los usuarios que frecuentan esta dirección?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Visitando personalmente la oficina	6	4.1%
Prensa Radial	5	3.4%
Televisión	15	10.1%
Redes Sociales	83	56.1%
Portal Web	39	26.3%
Total	148	100%

¿Al momento de realizar los pagos de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe, Ud. hace mediante?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Visita personal a Caja del Municipio	148	100%
Vía internet	0	0%
Total	148	100%

¿Esta Ud. conforme con el proceso de pago que aplica la Dirección de Tránsito del GAD Buen Fe?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	4%
No	109	74%
Medianamente conforme	33	22%
Total	148	100%

Califique del 1 al 5 cuál de las siguientes opciones, le parece a Ud. que presenta mayor dificultad al momento de hacer uso de los servicios la Dirección de Tránsito del GAD Buena Fe (siendo 5 de mayor dificultad y 1 de menor dificultad)

Opciones	1	2	3	4	5
No poder realizar pagos por internet	112	51	39	31	17
Direcciones diferentes para el trámite de documentos y el pago	13	35	49	22	113
Desconocimiento de los montos a pagar	14	26	34	89	16
Realizar pago en efectivo	9	36	26	6	2
Total	148	148	148	148	148

¿La información que Ud. recibe al realizar un trámite en la Dirección de Tránsito, le hace sentir?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	2	1.3%
Poco satisfecho	123	83.1%
Satisfecho	18	12.2%
Muy satisfecho	5	3.4%
Total	148	100%

¿La forma de pago que en la actualidad Ud. realiza por los servicios de la Dirección de tránsito de Buena Fe, le hace sentir?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	5	3%
Poco satisfecho	115	78%
Satisfecho	25	17%
Muy satisfecho	3	2%
Total	148	100%

Anexo 5. Página Web de la ATM que se toma como referencia para el análisis Benchmarking



Anexo 6. Página Web de la AMT que se toma como referencia para el análisis Benchmarking

