



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TÍTULO:

Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena,
año 2021

AUTOR:

Ing. Liliana Guadalupe Tipantiza Patiño

TUTOR:

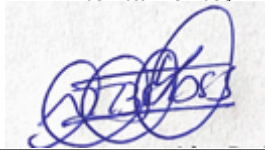
Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD

LA LIBERTAD, ECUADOR
FEBRERO DE 2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “**Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena, año 2021**”, elaborado por la señora ingeniera **Liliana Guadalupe Tipantiza Patiño**, del Programa de Maestría en Administración Pública, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente.



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD

PROFESOR TUTOR

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Liliana Guadalupe Tipantiza Patiño.

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación denominado **“CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ANT OFICINA SANTA ELENA, AÑO 2021”**, previo a la obtención del grado académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PRIMERA COHORTE**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo este de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.



Ing. Liliana G. Tipantiza Patiño

DEDICATORIA

De manera especial, dedico este logro profesional tan anhelado:

A mis padres, quiénes son mis cimientos y mi apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi hijo, quién es el motor de mi vida, y a quién quiero demostrar con el ejemplo, que en la vida todo es posible alcanzar con esfuerzo, trabajo y dedicación.

Con cariño para ustedes

Liliana

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a Dios,
por ser mi luz y mi guía en cada plan y propósito de mi vida

A mi familia (padres, hermanos e hijo)
por su apoyo y motivación en el logro de este objetivo

A mi tutor
quién con su acertada dirección, excelente predisposición humana y profesional
colaboró en cada etapa del proceso investigativo

A todos los docentes de la Maestría en Administración Pública - Primera Cohorte
por toda su experiencia y conocimientos impartidos en clases presenciales y
virtuales

A la Agencia Nacional de Tránsito, jefes, compañeros y usuarios de ANT Santa
Elena, por su colaboración en este proyecto

A mi querida UPSE por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente

A todos quienes me apoyaron de una u otra manera

De todo corazón muchas gracias

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

DIRECTOR DE CARRERA

Ing. Divar Castro Loor, Mgt.

DOCENTE ESPECIALISTA

Ing. Arturo Benavides R. PhD.

DOCENTE TUTOR

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

COORDINADOR MAP

Abg. Víctor Coronel Ortíz, Mgt.
SECRETARIO GENERAL UPSE

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
Introducción	1
El Problema.....	3
Definición del problema.....	3
Justificación.....	4
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
MARCO TEÓRICO.....	6
Antecedentes de la investigación.....	6
Bases Teóricas	7
Calidad de los servicios	7
Comunicación	8
Capacidad de respuesta.....	9
Empatía	10
Relaciones interpersonales.....	11

Orientación al cliente	11
Comportamiento	11
Cortesía	12
Asertividad.....	12
Servidores públicos.....	14
Responsabilidad.....	14
Compromiso.....	14
Eficiencia	15
Atención al usuario	15
Mejora continua	16
Formación	16
Capacitación.....	17
Servicio al cliente.....	17
Satisfacción del cliente	17
Plan de mejora	18
MARCO METODOLOGICO	19
Tipo y diseño de la de investigación	19
Población y muestra	20
Población:	20
Tipos de muestreo.....	21
Tamaño de la muestra	21
Muestra para entrevistas.	22
Muestra para encuestas:	23
Instrumentos:	23
ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
Análisis e interpretación de resultados	25
Análisis de entrevistas al Director Provincial y Jefe de Atención al usuario (Delegado)	25
Análisis de resultados de la encuesta aplicada al personal de ANT Santa Elena.	32
Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de ANT Santa Elena	37
INFORME ACADÉMICO.....	44

Título	44
Diagnóstico.....	44
Misión:	45
Visión:.....	45
Objetivos estratégicos	46
Diagnóstico análisis FODA	48
Objetivos y pronóstico.....	49
Fundamentación	50
Desarrollo	51
Plan de mejora continua para la ANT oficina Santa Elena.....	51
Conclusiones y recomendaciones.....	62
Bibliografía	65
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población</i>	20
Tabla 2 <i>Servicios oficina atención al usuario ANT Santa Elena.</i>	21
Tabla 3 <i>Fórmula para el tamaño de la muestra</i>	22
Tabla 4 <i>Fórmula para el tamaño de la muestra</i>	32
Tabla 5 <i>Tipo de contrato</i>	33
Tabla 6 <i>¿Bajo qué modalidad ingresó a su trabajo en la ANT Santa Elena?</i>	34
Tabla 7 <i>Resumen de procesamiento de casos – Personal ANT – Santa Elena</i>	35
Tabla 8 <i>Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach - encuesta al personal</i>	36
Tabla 9 <i>Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre capacitación y preparación</i>	36
Tabla 10 <i>Género usuarios ANT</i>	37
Tabla 11 <i>Edad de los usuarios encuestados</i>	38
Tabla 12 <i>¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?</i>	39
Tabla 13 <i>¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?</i>	41
Tabla 14 <i>Resumen procesamiento de casos - usuarios ANT Santa Elena</i>	42
Tabla 15 <i>Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre calidad (tangible) y eficiencia</i>	42
Tabla 16 <i>Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre capacitación y capacidad de respuesta</i>	43
Tabla 17 <i>Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach - encuesta usuarios</i>	43
Tabla 18 <i>Valores Institucionales</i>	46
Tabla 19 <i>Factores externos</i>	48
Tabla 20 <i>Factores internos</i>	49
Tabla 21 <i>Área de conflicto - tiempos de espera</i>	53
Tabla 22 <i>Indicadores de gestión en visita de cliente fantasma</i>	56
Tabla 23 <i>Estándares de tiempos de entrega de licencia</i>	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 <i>Elementos de la comunicación</i>	9
Ilustración 2 <i>Dimensiones del modelo SERVQUAL</i> Nota: <i>Elaborado por Zeithaml, Berry y Parasuraman</i>	10
Ilustración 3 <i>Género</i>	32
Ilustración 4 <i>¿Bajo qué modalidad ingresó a su trabajo en la ANT Santa Elena?</i> 34	
Ilustración 5 <i>Relación entre indicadores calidad y preparación</i>	35
Ilustración 6 <i>Género usuarios ANT</i>	37
Ilustración 7 <i>Edad de los usuarios encuestados ANT Santa Elena</i>	38
Ilustración 8 <i>¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?</i>	39
Ilustración 9 <i>¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?</i>	41
Ilustración 10 <i>Oficinas principales de ANT Santa Elena (Terminal Terrestre SUMPA)</i>	44
Ilustración 11 <i>Estructura organizacional ANT</i>	47
Ilustración 12 <i>¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?</i>	53
Ilustración 13 <i>Usuario satisfecho</i>	57
Ilustración 14 <i>Página Web ANT - Contacto ciudadano</i>	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Fundamentación legal

Anexo 2 Instrumentos de Recolección de información - Entrevista

Anexo 3 Instrumentos de Recolección de información – Encuesta personal

Anexo 4 Instrumentos de Recolección de información – Encuesta usuarios

Anexo 5 Esquema de la Matriz para Componente Práctico de Examen
Complexivo.

Anexo 6 Distribución de personal y departamentos de ANT

Anexo 7 Fotografías de recolección de datos

Anexo 8 Fotografías sala de espera ANT Santa Elena - y módulo 1 Licencias



TEMA:
**CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ANT
OFICINA SANTA ELENA, AÑO 2021**

AUTOR

Ing. Liliana Tipantiza Patiño

TUTOR

Ing. Arturo Benavides R. PhD.

RESUMEN

En los últimos años el Estado Ecuatoriano ha experimentado un cambio notable en la prestación de servicios por parte de sus instituciones públicas, esto dado principalmente a la preocupación permanente de mejorar la atención al usuario y la calidad de los servicios que ellas brindan a la ciudadanía. Sin embargo, en algunos casos no se ha podido lograr los resultados esperados. El presente trabajo de investigación tiene por objeto principal evaluar la calidad del servicio para determinar el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que reciben en la ANT oficina Santa Elena. La investigación se basa en estudios bibliográficos referentes al tema investigado. Se desarrolló un tipo de investigación exploratoria y descriptiva, permitiendo la observación al interior de las instalaciones de la ANT Santa Elena. Por ello esta investigación analiza la influencia que tienen los funcionarios y servidores públicos a la hora de brindar atención y trato personalizado a los usuarios externos que requieren realizar diversos trámites. La investigación se realizó en la ANT oficina Santa Elena, donde el universo seleccionado es constituido por los usuarios que acuden a la institución a solicitar algún tipo de servicio. Según la información que reposa en la institución, se atendieron 12.812 usuarios; es decir, un promedio mensual de 1.068 personas en el área específica de Licencias, siendo el servicio más representativo y con mayor número usuarios atendidos durante el año 2021. A partir de los hallazgos obtenidos en las encuestas realizadas, se determinó que el nivel de percepción e insatisfacción de los usuarios es considerable, en lo referente a calidad de atención, falta de material, caídas del sistema tecnológico y capacidad de respuesta; por ello, el fin de este estudio es proponer un plan de acción de mejora continua que le permitan a la institución mejorar los niveles del servicio, tiempo, y celeridad en la solución de trámites y atención a la ciudadanía.

Palabras claves: calidad, plan de mejora, usuarios, satisfacción.



TEMA:
**CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ANT
OFICINA SANTA ELENA, AÑO 2021**

AUTOR

Ing. Liliana Tipantiza Patiño

TUTOR

Ing. Arturo Benavides R. PhD.

ABSTRACT

In recent years, the Ecuadorian State has experienced a notable change in the provision of services by its public institutions, mainly due to the permanent concern to improve the user service and the quality of the services they provide to citizens. However, in some cases it has not been possible to achieve the expected results. The main objective of this research work is to evaluate the quality of the service to determine the degree of satisfaction of the users regarding the attention they receive in the ANT Santa Elena office. The research is based on bibliographical studies referring to the subject under investigation. It is an exploratory and descriptive research which allows the observation inside the facilities of the ANT Santa Elena. Therefore, the study analyzes the influence that public officials and public servants have when it comes to providing attention and personalized consideration to external users who need to carry out various procedures. The research was carried out at the ANT Santa Elena office, where the selected universe consists of users who come to the institution to request some kind of service. According to the record information of the institution 12,812 users were attended; which represents a monthly average of 1,068 people in the specific area of Licenses (First time, renewals, duplicates, category changes, homologations and exchanges), being the most representative service and with the highest number of users assisted during the year 2021. The surveys carried out show as main findings that the level of perception and dissatisfaction of the users is remarkable, especially in the areas of quality of the service, lack of material, failures of the technological system and response capacity. Therefore, the goal of this study is to propose an action plan for continuous improvement that will allow the institution to improve the service levels, time, and speed in solving procedures and attention to citizens.

Keywords: quality, improvement plan, users, satisfaction.

Introducción

La Nueva Gestión Pública (NGP) es una representación de cómo gestionar la administración pública para que funcione de la mejor forma posible. La NGP es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial, el mismo que se ha aplicado en varios países industrializados. Este nuevo sistema ampara la idea de que la eficiencia es la principal inquietud de las entidades y organismos del sector público. Los instrumentos de la NGP son: a) Gestión contractual, b) Transferencia de la responsabilidad sobre los recursos, c) Orientación hacia el rendimiento (output), d) Controlling, e) Orientación hacia los ciudadanos/usuarios, f) Personal, g) Técnica de información, y h) Gestión de la calidad, son los lineamientos más importantes en la práctica para la Nueva Gestión Pública.

El Estado ecuatoriano está viviendo un proceso de transformación y fortalecimiento institucional, todas las instituciones requieren de una administración moderna y eficiente, que dé respuesta acorde al Plan de Gobierno del Presidente Guillermo Lasso denominándose “Gobierno del encuentro”, y a una sociedad cada vez más exigente de sus derechos. En respuesta a los desafíos del nuevo milenio el gobierno diseñó el “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025” en torno a cinco ejes programáticos: 1) Económico; 2) Social; 3) Seguridad integral; 4) Transición ecológica e 5) Institucional; que rompen con la lógica sectorial y dan cuenta de las prioridades que tiene el país. Esta visión se enmarca, también, con los compromisos internacionales de desarrollo global, como la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La calidad del servicio que se ofrece en las instituciones públicas en el Ecuador, es un tema de gran importancia aunque poco examinado, sobretodo en la Provincia de Santa Elena; es transcendental, realizar investigaciones acerca de la implementación de sistemas de gestión de calidad cuyo principal objetivo es orientar la prestación de un servicio logrando la satisfacción de los usuarios; en

este contexto, existe la necesidad de mejorar los servicios públicos, reducir errores, minimizar tiempos, costos y uso de materiales, esto no significa que todo está mal, las instituciones públicas han ido evolucionando y mejorando en los últimos años, pero es un proceso que necesita más tiempo para llegar a estándares de excelencia internacionales, debido a que persiste la idea generalizada de que las instituciones públicas no brindan un buen servicio.

El principal medio para crear sociedades sostenibles, equitativas y democráticas son los servicios públicos de calidad, actualmente la ciudadanía exige una administración más próxima a sus demandas y necesidades con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites. En palabras de (Mancheno, 2018) docente de la FCA de la UTE, concluye que “en las entidades públicas se orientan más al cumplimiento normativo interno y estratégico, más no hacia plena satisfacción de la ciudadanía”.

El éxito de una institución depende en gran porcentaje del empeño que el personal enfoque hacia sus labores; en algunas ocasiones, los servidores públicos se dedican únicamente a concluir sus tareas, sin preocuparse de la calidad del servicio que brindan lo cual afecta al desarrollo e imagen de la entidad pública a la que pertenecen; por ello, es importante, que el personal mejore el funcionamiento administrativo y la atención, a través de un proceso de capacitación constante y actualizado, que esté de acuerdo a sus perfiles y en relación a leyes, normativas y resoluciones de temas relacionados a sus áreas y puestos de trabajo para poder ejercer sus actividades de manera oportuna.

La implementación de buenas prácticas en la administración pública ejercida con calidad trae muchos beneficios, puesto que se reducen los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento de los servicios públicos, incrementando la productividad y responsabilidad.

El Problema

Definición del problema

En la actualidad la oficina de atención al usuario ANT Santa Elena, revela una debilidad en cuanto a la calidad de los servicios, que incide directamente en la atención y satisfacción de los usuarios y ciudadanía; ante ello, se debe enfrentar y resolver los inconvenientes en primera instancia haciéndose la pregunta:

¿Cómo influye la calidad de los servicios en el mejoramiento de la atención a los usuarios de ANT oficina Santa Elena?

Justificación

Justificación teórica

El presente tema de investigación se fundamenta en los principios de la Teoría administrativa de las relaciones humanas, que se basa en las personas y las relaciones que, a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño, logran un clima laboral adecuado. Resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinda en la ANT oficina Santa Elena, puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo e innovación de los servicios que se ofrecen en la Dirección Provincial de Santa Elena.

Metodológicamente, la determinación de la relación existente entre la calidad y la atención a los usuarios en los servicios que ofrece la AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, OFICINA SANTA ELENA, permitirá identificar la afinidad entre las variables de estudio, lo que servirá para proponer un plan de acción de mejora continua que perfeccione la calidad de los servicios de la ANT oficina Santa Elena y la atención que se brinda a la ciudadanía en general.

Justificación práctica

La presente investigación propone un plan de acción de mejora continua para priorizar estrategias administrativas dentro de la institución que permitan garantizar la calidad de los servicios en la AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, OFICINA SANTA ELENA, a fin de detectar los aspectos que restringen el brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios y ciudadanía.

Es así, como esta investigación, contribuirá a contar con un servicio de calidad que busca una mejor atención a los usuarios, y también lograr que el personal se

comprometa con su trabajo, que tenga una mejor predisposición a brindar un buen servicio al usuario, que estén motivados y cumplan con los objetivos establecidos.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de acción de mejora continua en base a un estudio de campo que contribuya en el mejoramiento de la atención a los usuarios en la ANT oficina Santa Elena.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de los procesos de gestión administrativa que se aplican en la Oficina de atención al usuario - A.N.T Santa Elena mediante un análisis situacional con la herramienta FODA.
2. Identificar expectativas y percepciones de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en la ANT Santa Elena, por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos.
3. Elaborar un plan de acción de mejora continua de los servicios mediante la aplicación de leyes, reglamentos y normativas vigentes para mejorar la atención a los usuarios.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

En lo referente a estudios significativos y relevantes que se han abordado en el contexto de la temática; a continuación, un análisis de diversos enfoques acerca de la calidad y atención al usuario.

María Andrea Guadir Cuarán (2014), en su tema de tesis denominado **“Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán**, cuyo objetivo principal fue analizar la gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán para contribuir con su mejoramiento continuo. Fue empleado el **método deductivo**. Se basó en el **enfoque** de carácter **mixto**; es decir, investigación cualitativa y cuantitativa. Utilizó 3 tipos de investigación: Bibliográfica, investigación de campo y descriptiva. Las técnicas empleadas fueron: la observación, entrevista, encuestas. **Propuesta:** Elaborar un plan de mejoramiento continuo de la gestión de la calidad aumentando la satisfacción de los usuarios en la A.N.T Agencia Tulcán. **Conclusiones:** Se pudo evidenciar que la gestión de la calidad requiere una mayor atención ya que la identificación de procesos, control de documentos y control de registro deben especificarse de manera clara, lo que conlleva a que existan menos quejas en cuanto al cumplimiento o demora en los procesos.

Grace Lorena Sandoval Vite (2015) en su tema de investigación denominada **“La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de Los Ríos – Sucursal Babahoyo”**. El **objetivo** fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de Los Ríos – Sucursal Babahoyo. **Metodología:** Se basó en el **enfoque mixto**; es decir, investigación cualitativa y cuantitativa. **Técnicas empleadas:** Entrevista al Director Provincial, encuestas al personal y usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Los Ríos – Sucursal

Babahoyo. **Resultados:** La gestión administrativa determina la eficiencia o negligencia en la atención al usuario, de ésta depende la calidad del servicio de la agencia Nacional de Tránsito de Los Ríos – Sucursal Babahoyo, la misma que ha sido favorable en esta institución. **Propuestas:** Proponer un modelo de gestión administrativo de trabajo de trabajo estratégico.

Marcelo Rodrigo Robles Nazareno (2017) en su tema de investigación denominada “**Análisis de la atención al usuario, en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas**”. El **objetivo** fue analizar la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas en el cantón de Esmeraldas. La investigadora utilizó **4 tipos** de investigación: Documental, De campo Descriptiva y Explicativa. **Instrumentos:** Entrevista, encuesta, observación. **Propuesta:** Establecer un plan de capacitación 2017 – 2018 sobre temas inherentes a la atención al usuario, con lo cual se pretende mejorar el nivel de satisfacción de las personas que reciben el servicio. **Conclusiones:** En la ANT de Esmeraldas la atención de usuario puede ser clasificada como adecuada en términos generales, pero se necesita mejorar los siguientes aspectos: La infraestructura, tecnología, la capacitación del personal y ubicación por su perfil profesional, la optimización del tiempo y los recursos.

Bases Teóricas

En este trabajo de investigación se consideran bases teóricas a aquellos conceptos que tienen como finalidad de explicar algún fenómeno y problema planteado.

Calidad de los servicios

Según los autores (Zouari & Abdelhedi, 2021) citada por (Izquierdo, 2021), establece que la calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los usuarios. La satisfacción de los usuarios, es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio. La satisfacción del cliente está ligada a la

calidad del servicio, y es un predictor de que cliente volverá a la organización o la entidad a realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios. (p. 428)

Comentario: Las instituciones sean públicas o privadas deben orientar sus esfuerzos a satisfacer las necesidades de sus usuarios, brindando un servicio adecuado, flexible, ágil, oportuno, seguro y confiable, de manera que ellos se sientan comprendidos, atendidos personalmente con eficacia y dedicación, cubriendo sus necesidades y expectativas para lograr su fidelización ante el producto o servicio que se ofrece.

Comunicación

Con respecto a la teoría de (Andrade, 2005) citada por (Robles, 2018), la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, mientras que la comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, usuarios, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Elementos de la comunicación

Según (Carvajal, Ormeño, & Sanz, 2019) indica que son cinco elementos que se encuentran en el proceso de comunicación: **Emisor:** Elabora y envía el mensaje con la información inicial. **Receptor:** Recibe el mensaje con la información inicial. **Mensaje:** Contiene la información a transmitir. **Código:** Conjunto de símbolos

que se utilizan para elaborar el mensaje. Pueden ser lingüísticos (idioma) o no lingüístico (señales, símbolos). **Canal:** Es el medio a través del que se envía el mensaje.

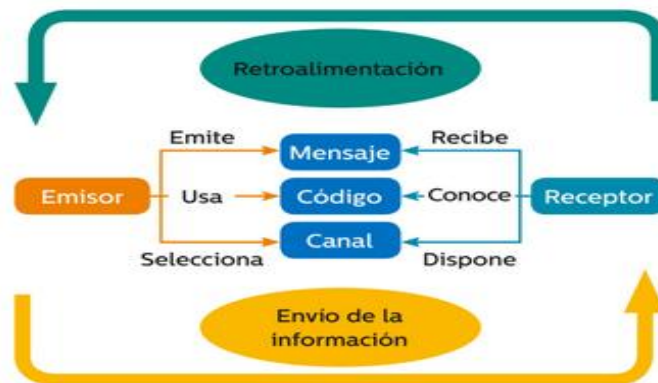


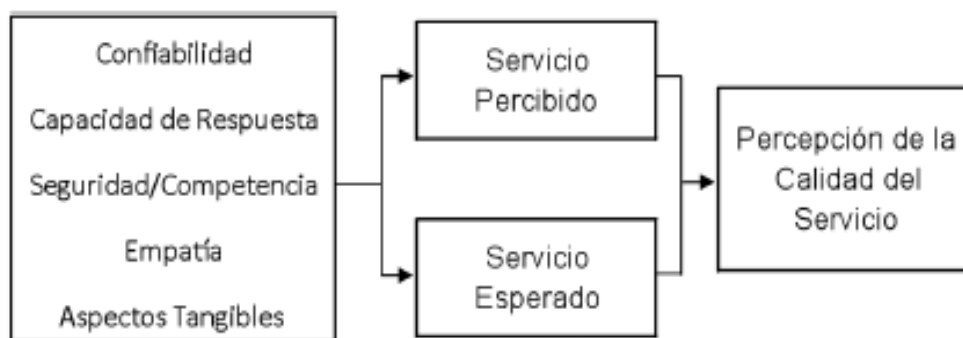
Ilustración 1 *Elementos de la comunicación*

Nota: (Carvajal, Ormeño, & Sanz, 2019)

Comentario: Dentro de las organizaciones la comunicación organizacional es un conjunto de técnicas, acciones, tareas o procedimientos que se realizan para facilitar el envío y recepción de información a través de diferentes medios de comunicación interna y externa. Esto facilita el flujo de mensajes entre los usuarios internos y externos, procurando una comunicación abierta, flexible, y multidireccional que cumpla con todos los elementos de la comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

Capacidad de respuesta

Para (Ganga, Alarcón, & Pedraja, 2019) recalcan que: “La Capacidad de respuesta/Receptividad, es la disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno.



Comentario: En esta investigación se considera que capacidad de respuesta, es la disposición que tienen las organizaciones para brindar y ofrecer un servicio ágil, rápido y oportuno. Además del tiempo que se demoran los servidores o funcionarios en atender a los requerimientos de sus usuarios. Ejemplo: Contestar

de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios, responder los correos electrónicos con la información solicitada por los usuarios en los tiempos apropiados, mantener personal suficiente a disposición de los usuarios, etc.

Ilustración 2 *Dimensiones del modelo SERVQUAL* Nota: *Elaborado por Zeithaml, Berry y Parasuraman*

Empatía

Para (Ganga, Alarcón, & Pedraja, 2019) recalcan que:

En el año 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry [6-29-30] proponen un instrumento de medida (denominado SERVQUAL) por las siglas en inglés de (Service Quality) para evaluar la calidad del servicio a partir de las diferencias o brechas. La empatía es la capacidad de percibir y comprender los requerimientos mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la persona usuaria.

Comentario: Empatía es una habilidad que permite percibir y comprender lo que otra persona siente o piensa, es ponerse en el lugar de la otra persona para comprender sus gustos o necesidades. Es mostrar interés y darles importancia a los asuntos de los demás con la finalidad de escucharlos y brindarles la ayuda requerida.

Relaciones interpersonales

Según Rafino (2005) citado por (Loáiciga, 2020) indica que “Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc. (p. 3)

Comentario: Una relación interpersonal se considera aquella interacción entre 2 o más personas en la que prevalece una buena comunicación, capacidad que tienen las personas para receptar o emitir información basados en emociones y sentimientos. Las relaciones interpersonales se manifiestan en todos los aspectos de la vida cotidiana como en la familia, grupos de amigos, clubes deportivos y sociales, y entornos laborales.

Orientación al cliente

De acuerdo a lo indicado por (Arenal, 2019, p. 9) :

Orientación el trabajo o al cliente, es una de las características que implican atención directa al cliente, integran el componente técnico propio del trabajo desempeñado con un componente humano derivado del trato directo con las personas. Una correcta atención al cliente debe combinar ambos: saber hacer y saber estar

Comentario: El gran reto que tienen en la actualidad todas las organizaciones sean públicas o privadas, es conseguir que el cliente o usuario, se sienta satisfecho y que sus necesidades estén cubiertas, cumpliendo con todas sus expectativas.

Comportamiento

En <http://tesisproyectos.com/2017/08/11/conducta-humana/> se indica que:

La conducta humana, viene a ser el comportamiento, que es conjunto de interacciones estímulos – respuestas, sino una disposición individual frente a determinados estímulos que provocan una respuesta según la persona. “Una persona puede reaccionar ante un estímulo de distinta manera que otras”.
(ASESORÍA EN TESIS, 2017)

Comentario: El comportamiento de las personas se da de acuerdo a las circunstancias o forma en la se percibe la información. Se actúa bajo estímulos internos y externos y por ello hacemos, decimos y pensamos todos de forma diferente.

Cortesía

Según el (Diccionario de la lengua española, 2021), define a la cortesía como la “Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”,.

Comentario: Se aprende a ser una persona cortés desde la edad temprana y es un acto de buena educación, atención y amabilidad que nos permite establecer relaciones armoniosas con las demás personas.

Asertividad

Para Wolpe (1977) citado por (Flores & Hinostroza, 2020, p. 8) fue el pionero en definir la asertividad, mencionando que “Es una expresión libre de amistad, y otros sentimientos que no son ansiosos”

Comentario: Una persona tiene asertividad cuando expresa sus sentimientos o se comunica con respeto hacia sí mismo y hacia los demás, consideración importante para que una persona o servidor público pueda desarrollar la autoestima,

seguridad personal en sus labores, y manejar adecuadamente situaciones difíciles con el fin de incrementar la eficacia.

Servidores públicos

Según la (LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP, Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010,) “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”

Comentario.- Son servidores públicos aquellas personas que trabajan en las instituciones públicas que tiene el Estado Ecuatoriano, las cuales se encargan de brindar servicios a toda la sociedad.

Responsabilidad

Para (Lifante, 2020, p. 5) considera que:

Siempre que una persona ocupe un lugar o puesto determinado en una organización social, respecto del cual se le asignan deberes específicos para promover el bienestar o impulsar de manera específica las metas o propósitos de la organización, se puede decir con corrección que esta persona es responsable del cumplimiento de estos deberes o de hacer lo necesario para satisfacerlos. Tales deberes son responsabilidad de una persona. (Hart, 1968: 212).

Comentario: La responsabilidad es un valor que implica cumplir las obligaciones, siendo cuidadoso con las decisiones que se toma o al realizar algo. Una persona responsable cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente.

Compromiso

Como menciona (Coronado, Valdivia, Aguilera, & Alvarado, 2020) “El compromiso organizacional se considera como un vínculo entre la organización y los trabajadores”.

Comentario: El compromiso organizacional destaca dos aspectos: el nivel de satisfacción produce en el funcionario realizar su función encomendada y cumplirla con responsabilidad; y, como un proceso, en el cual se va generando una vinculación estrecha entre el funcionario y la organización donde se producen emociones positivas por el cumplimiento de algo que se ha pactado realizar.

Eficiencia

Kotler citado por (Iguarán & Campo, 2017) en su artículo afirma que: “Una empresa da eficiencia del servicio a sus clientes cuando este percibe que sus problemas son solucionados de la mejor forma posible, demostrando que la empresa tiene interés y preocupación por satisfacer sus necesidades y transmitiéndole credibilidad.

Comentario: Se considera que eficiencia es la capacidad de cumplir con las metas propuestas con la menor cantidad de recursos dentro de una organización.

Atención al usuario

La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

El esfuerzo y trabajo de todos los empleados de una organización, deben estar dirigidos en un mismo sentido teniendo como foco o como centro al cliente (Arenal, 2019, p. 8)

Comentario: La atención al cliente es todo el soporte que se ofrece a los usuarios o clientes la organización, sea antes, durante o en la postventa del bien o servicio ofertado. Por ello, es tan importante lo que se ofrece como la atención, respeto,

amabilidad, y empatía que se brinda por parte del personal que los atiende, sobretodo en los problemas que se hayan identificado.

Mejora continua

Según (Berrio, Rendón, & Arroyave, 2020), indica que Kaisen:

Es un método o una filosofía organizacional, algo que puede resultar atractivo pero complicado de aplicar. Sobre todo, para quienes no se niegan a preparar un cambio a largo plazo. El significado de esta palabra japonesa es “Mejora continua”, pero es más que una simple palabra, es una filosofía de trabajo tanto para la mejora de productividad como para el crecimiento personal.

Comentario: Son diversas las bondades que se logran al aplicar una estrategia de Kaisen, dentro de una organización ya que la filosofía de mejoramiento continuo permite alcanzar una mayor productividad y calidad, sin incurrir en una inversión considerable de recursos.

Formación

De acuerdo a lo que afirma (Holguin, 2020):

Se encontró que la teoría sociología de las profesiones de Carrs-Saunders y Wilson se encuentra ligada a la formación continua, la teoría expone que las profesiones tienen que estar en constante formación especializada, principalmente si están ligadas al servicio de los demás, creando la necesidad de estar capacitados para asumir cualquier función que se le designe en base al título profesional que posea.

Comentario: La formación es un elemento esencial del desarrollo de los recursos humanos, es el medio para asegurar el adecuado suministro de talento humano a la

organización, al contar con personas calificadas, preparadas que se hayan instruido conforme a las necesidades y perfil de los puestos,

Capacitación

Según Chiavenato, citado por (Cota & Rivera, 2017) indica que “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Comentario: Son un conjunto de actividades basadas en la preparación de las personas, la cual se orienta a mejorar sus conocimientos, desarrollar habilidades y aptitudes en el personal que labora en una organización.

Servicio al cliente

Según (Arenal, 2019, p. 8) “El sector de servicio al cliente es el responsable de la relación, la escucha y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamaciones, que efectúan los destinatarios del trabajo del sector, con respecto del servicio contratado o producto recibido.

Comentario: El servicio al cliente implican todas las acciones implementadas antes, durante y después de la compra de un bien o servicio. El servicio al cliente prevee situaciones futuras incómodas para que sean resueltas en el menor tiempo posible.

Satisfacción del cliente

Según Kotler & Armstrong (2013) citado por (Villata, 2019) “El nivel de satisfacción del cliente será resultado del desempeño del producto o servicio ofrecido con relación a la oferta de valor ofrecida y las expectativas que pueda tener el cliente”

Comentario: La satisfacción está en función del desempeño percibido y de las expectativas planteadas, si estas se cumplen al usar el bien o el servicio, el cliente se siente satisfecho, en caso contrario queda insatisfecho.

Plan de mejora

En la revista 3C Empresa, el área de innovación y desarrollo en su artículo Metodología para elaborar un plan de mejora continua determina que:

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017, p. 3)

MARCO METODOLOGICO

Tipo y diseño de la de investigación

En el presente trabajo de investigación se usó un **enfoque mixto**, es decir cuali – cuantitativo. El **enfoque cualitativo** dado por el análisis documental para recopilar información que permitió realizar la descripción de las cualidades o hechos producidos en la oficina de atención al usuario – A.N.T Santa Elena; en cuanto al **enfoque cuantitativo**, se da mediante la aplicación de un instrumento de evaluación utilizando estadísticas descriptivas para el análisis de datos, se puede recolectar información a través de las opiniones de las personas encuestadas (usuarios) que reciben los diferentes servicios que presta la Oficina de Atención al Usuario – A.N.T Santa Elena.

El uso de la estadística descriptiva mediante la representación en histogramas para presentar los resultados, logra que el problema pueda ser caracterizado de mejor manera; además la evaluación de cada dimensión ayuda a detectar las causas de insatisfacción para el desarrollo de la propuesta.

El alcance de la investigación es de tipo exploratoria - descriptiva, la investigación exploratoria tiene como objeto obtener información que permita comprender el problema, la investigación descriptiva permite conocer la situación real de la institución mediante la indagación de aspectos notables que intervienen en la problemática. Finalmente, es un diseño de investigación No experimental – transversal con recolección de datos en un momento específico, que permiten el diagnóstico y la caracterización actual de la institución.

La información recolectada permitirá establecer un diagnóstico del campo de estudio, cuyo principal objetivo es determinar si se está brindando un servicio de calidad a los usuarios, estableciendo una conclusión y sugiriendo recomendaciones aplicables dentro del contexto local.

Población y muestra

Población:

La población total para esta investigación será de 1.088 personas, y estará constituida por el Director Provincial, Jefe de Atención al Usuario, personal y usuarios de ANT Santa Elena, donde se atendieron 12.812 usuarios; es decir, un promedio mensual de 1.068 personas en el área específica de Licencias (Primera vez, renovaciones, duplicados, cambios de categoría, homologaciones y canjes), siendo éste el servicio más representativo y con mayor número usuarios atendidos durante el año 2021. La información se obtuvo de la base de datos de talento humano y datos reales de usuarios atendidos que reposa en oficina de atención al usuario de ANT Santa Elena.

Para realizar las encuestas, se tomará como referencia la cantidad promedio mensual de usuarios atendidos durante el año 2021, puesto que en la Provincia de Santa Elena no solo se recibe usuarios que residen en ella, sino aquellos que vienen de otras provincias; por ejemplo: Usuarios que realizan trámites de licencias, debido al tiempo prolongado que deben esperar para obtener un turno en sus provincias de origen, por lo tanto se considerará a hombres y mujeres entre 18 a 70 años que reciben estos servicios, permitiendo conocer mejor a nuestro público objetivo.

Tabla 1

Población

Población	Cantidad	Técnica
Director provincial	1	Entrevista
Jefe de Atención	1	Entrevista
Personal	18	Encuesta
Promedio usuarios mensuales	1.068	Encuesta
TOTAL	1.088	

Nota: Datos del personal que labora en ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

De acuerdo a la investigación, se encuentran detallados los principales servicios que ofrece la Oficina de atención al usuario - ANT Santa Elena, durante el año 2021.

Tabla 2

Servicios oficina atención al usuario ANT Santa Elena.

Servicios	Año 2021
Licencias	12.812
Centro de actualización de datos	94
Certificaciones a entidad competente (Fiscalía)	1.558
Reembolsos de pago	40
Convenios de pago	9
TOTAL	14.513

Nota: *Para la investigación se considerará el servicio con mayor número de usuarios atendidos en el año 2021, que es Licencias.

Tipos de muestreo

Para las encuestas que se realizaron al personal, se escogió el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia a un total de 18 funcionarios por accesibilidad y conveniencia de la investigadora.

La población que se establece es finita, en consecuencia, el método que se utilizó para la selección de la muestra es el muestreo aleatorio simple para las encuestas que se realizaron a los usuarios. El tamaño de la muestra se puede calcular en base a la siguiente fórmula:

Tamaño de la muestra

El presente trabajo de investigación se lo realizó ANT Santa Elena, donde el universo seleccionado estuvo conformado por los usuarios que acuden a la

institución a solicitar algún tipo de servicio en mayor cantidad y frecuencia al área de Licencias (ver Tabla 2). Según los informes que se encuentran en la institución, el promedio de los usuarios atendidos mensualmente es de 1.068 personas (ver Tabla 1), se utilizó la fórmula citada por (Equipo de redacción de QuestionPro Latinoamérica, 2016), para poder obtener la muestra representativa de esta investigación, es decir una parte de todo el universo. La muestra será necesaria para aplicar las encuestas a la cantidad de usuarios que la represente y obtener valiosa información sobre su percepción en cuanto a la atención recibida al realizar sus trámites dentro de la institución.

Muestra para entrevistas.

La población destinada para entrevistas estará constituida por 1 Director Provincial y 1 Jefe de la Oficina de atención al usuario.

La población en cuanto a los usuarios es finita, en consecuencia, el tamaño de la muestra se puede calcular en base a la siguiente fórmula:

Tabla 3

Fórmula para el tamaño de la muestra

	Descripción	Valores
n =	Tamaño de muestra buscado	?
N =	Población (usuarios mensuales)	1.066
z =	Nivel de confianza	95% (1,96)
p =	Probabilidad de ocurrencia	0,50
q =	Probabilidad de no ocurrencia (1 – p)= 0.5	0,50
e =	Error máximo	5% (0,05)

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.068) (1,96)^2 (0,50) (0,50)}{(0.05)^2 (1.068 - 1) + (1,96)^2(0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,25) (1.068)}{(0.0025) (1.067) + (3,8416) (0,25)}$$

$$n = \frac{1.025,7072}{(0,0025) (1.067) + (3,8416) (0,25)}$$

$$n = \frac{1.025,7072}{2,6675 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.025,7072}{3,6279}$$

$$n = 283$$

Muestra para encuestas:

La población para encuestas estará constituida tanto para los usuarios internos (18) servidores públicos, y 283 usuarios externos.

Instrumentos:

Se consideró utilizar los siguientes instrumentos, puesto que su combinación permite obtener información importante que garantizan resultados reales, los cuales aportan al logro de los objetivos de la investigación.

Entrevista:

Se emplea preguntas a los entrevistados con el fin de obtener información de la calidad del servicio y la atención que ofrece la ANT oficina Santa Elena, permitirá averiguar si es factible la implementación de esta

propuesta, las preguntas que se realizarán serán sencillas y precisas orientadas a recabar información relevante.

Encuesta:

Se aplicarán preguntas definidas por la encuestadora dirigidas principalmente a los usuarios para conocer las diferentes opiniones de las personas involucradas en el estudio; aplicadas a usuarios que buscan realizar trámites en el área de licencias, como también a funcionarios que forman parte de la ANT oficina Santa Elena.

Guía de entrevista:

La entrevista orienta al investigador a fin de recabar información específica y relevante, esto permitirá conocer la situación actual y el comportamiento de los entrevistados. Además, se debe estructurar una guía de preguntas de opción múltiple, teniendo presente la población de estudio, en la que se relacionen las variables de como la calidad del servicio incide en la atención que se ofrece a los usuarios ANT Santa Elena.

Cuestionario:

El cuestionario contiene preguntas de opción múltiple que han sido delimitadas para los funcionarios y usuarios de ANT oficina Santa Elena, brindando la oportunidad a los entrevistados a contestar las preguntas a través de alternativas que son de fácil comprensión, interpretación y análisis para el objeto de estudio planteado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados

Se analizó la información adquirida mediante la entrevista dirigida al Director Provincial y Jefe de atención al usuario (delegado), y la encuesta dirigida a los funcionarios y usuarios de ANT Santa Elena, con el objetivo de obtener información sobre la calidad del servicio y la atención a los usuarios, contribuyendo al desarrollo de esta investigación.

Análisis de entrevistas al Director Provincial y Jefe de Atención al usuario (Delegado)

Las siguientes interrogantes se plantearon con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación:

1. ¿Conoce usted el modelo de gestión administrativa con el que se labora en ANT Santa Elena?

El Magister José Vulgarin Jaramillo - Director Provincial de ANT Santa Elena indica que la Agencia Nacional de Tránsito maneja la herramienta Gestión Por Resultados (GPR) que es un modelo evidente, puesto que son una institución pública que está en constante contacto con la ciudadanía y por ende es el modelo adecuado para este tipo de institución, el cual se basa en resultados medibles a través de indicadores.

Por otro lado, el jefe de atención al usuario (delegado) Lcdo. José Cochea expresó que dentro de la institución no ha sido socializado el modelo de gestión administrativa con el que se trabaje en ANT a ninguno de los funcionarios de esta Dirección, lo que si tengo conocimiento es que se trabaja con indicadores de Gestión por procesos (GPR).

2.- ¿Considera usted que la institución posee una estructura organizacional eficiente?

El Director Provincial Msc. José Vulgarin considera que sí posee una estructura organizacional eficiente, por cuanto los puestos están distribuidos en base al perfil de cada funcionario, lo cual ha llevado a que la ANT Santa Elena ante Dirección Ejecutiva y Ministerio de transporte y Obras Publicas sea considerada como una de las provincias más eficientes en cuanto a rendimiento.

El Lcdo. José Cochea manifiesta que si existe una estructura organizacional eficiente por cuanto los puestos están definidos de acuerdo a un orgánico funcional y el manual de puestos.

3.- ¿Considera usted que se cumplen las funciones de acuerdo al perfil que posee cada funcionario de acuerdo al Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos?

El Magíster Vulgarin indicó que dentro de ANT – Santa Elena cada puesto de trabajo lleva consigo la responsabilidad del funcionario y profesional en el desempeño de sus actividades, quienes cumplen a cabalidad con la función encomendada.

Por otro lado, el jefe de agencia (delegado) manifestó que cada funcionario que labora en la institución cumple con un perfil de acuerdo a su profesión y conocimientos. La gran mayoría de los funcionarios de ANT Santa Elena ha ingresado por concurso de mérito y oposición para que sean las personas más idóneas quienes ocupen los cargos que estuvieron vacantes.

4.- ¿La toma de decisiones u órdenes impartidas por Dirección Ejecutiva son justas y aplicables?

Según el Director Provincial, las decisiones son totalmente justas y aplicables especialmente aquellas tomadas por la actual dirección a cargo del Dr. Adrián Castro Piedra – Director Ejecutivo de ANT. Es de conocimiento público el avance

que se ha hecho en cuanto a transportación, poniendo como prioridad la vida de los ciudadanos, el cuidado y la prevención contra los accidentes de tránsito. Evitar los abusos que se pueden producir en las vías por parte de los conductores e incluso por parte de malos funcionarios públicos. Son aplicables, justas y la ciudadanía también lo reconoce.

Por otro lado, el Lcdo. José Cochea indicó que las decisiones, órdenes, directrices que vienen de matriz son aplicables porque están basadas conforme a las leyes y normativas vigentes las cuales se deben cumplir, en cuanto a que, si son justas, manifiesta que en ocasiones y solo para ciertos sectores, debido a que existen leyes que están relacionadas al tránsito pero que no están dentro de las competencias ANT, sino de los Gads Municipales.

5.- ¿Cuánto tiempo permanece en funciones un Director Provincial en ANT Santa Elena?

El Msc. José Vulgarin, indicó que el cargo es de libre remoción y no tiene un tiempo fijo estipulado. La permanencia en el cargo está bajo consideración del Director Ejecutivo y también del Ministro de Transporte y Obras Públicas; por lo tanto, puede ser vinculado o desvinculado por quién tiene la potestad de hacerlo.

El jefe de agencia, manifestó que desde su ingreso a la ANT Santa Elena en el año 2017, ha podido constatar que los directores provinciales permanecen máximo 7 meses en el cargo. Existe cambios constantes en este puesto directivo, debido a que es un cargo de libre remoción y politizado.

6.- ¿Considera usted que la infraestructura de la ANT Santa Elena respecto a instalaciones, oficinas, sala de espera, climatización, baños y parqueadero es la adecuada?

Para el Director Provincial la ANT Santa Elena cuenta con una de las mejores infraestructuras a nivel nacional, sin embargo, siempre habrá cosas que se pueden mejorar, puesto que el objetivo como institución pública será ofrecer el mejor de

los servicios a la ciudadanía. Hace pocos días atrás se ha tenido un inconveniente con lo que es climatización, el cual es un tema que ya se está resolviendo.

Para el jefe de agencia, la infraestructura es parcialmente adecuada, por cuanto existen falencias muy evidentes en cuando a la climatización, los aires acondicionados no funcionan causando serias incomodidades al personal y a los usuarios que realizan sus trámites en esta institución, debido a la estación invernal hace un calor excesivo. Esto puede ser resultado de un problema existente entre ANT Santa Elena y la actual administración del Terminal Terrestre Sumpa, puesto que la ANT entregó las competencias de toda la edificación del Terminal al GAD de Santa Elena, el cual mediante su actual administración no se hace responsable de asumir el valor del mantenimiento del aire acondicionado. Este año, recién fue asignada la partida presupuestaria **530502 Edificios, Locales y Residencias, Parqueaderos, Casilleros judiciales y bancarios (Arrendamiento)** a la Agencia de Santa Elena para solucionar este inconveniente.

7.- ¿Considera usted, que el personal bajo su mando organiza las actividades en orden de prioridad, distinguiendo entre lo urgente de lo importante, para cumplirlas adecuadamente?

El Magister José Vulgarin indica que cuenta con profesionales adecuados que cumplen a cabalidad con las responsabilidades que les corresponde. Atienden con calidad y eficiencia al usuario, lo cual nos ha llevado a estar posicionados como una de las provincias que mejor atención y calificación tiene por parte de los usuarios a nivel nacional.

Por su parte, José Cochea indica que cada funcionario trata de organizar su tiempo en los trámites que deben realizar y despachar, cada uno es responsable de las actividades que les han sido asignadas en sus puestos de trabajo, a fin de cumplir con los tiempos y plazos establecidos sin ocasionar demoras, salvo ciertos problemas tecnológicos que puedan existir.

8.- ¿Existe reconocimiento al personal por el trabajo bien realizado por parte de Talento Humano en ANT - Santa Elena?

El director provincial indica que a pesar de que ANT no es una empresa privada, en la cual es más común ver este tipo de incentivos por las buenas prácticas profesionales, nosotros consideramos que sí; por ejemplo, existen capacitaciones que se brindan a determinado personal sin ningún tipo de costo para ellos; así mismo, existe un excelente clima laboral en esta Dirección, que actualmente estoy liderando, por lo cual considero que son incentivos que permiten a los funcionarios trabajar con dedicación y con buena predisposición hacia el usuario final.

Según José Cochea, manifiesta que no existe reconocimiento alguno por parte de ANT Santa Elena a aquellos funcionarios que se esmeran por cumplir con eficacia sus funciones y tampoco por parte de matriz. Esto desmotiva y hace que el personal solo se limite a cumplir sus funciones y en el horario de trabajo establecido.

9.- ¿Son cordiales y abiertas las relaciones interpersonales dentro de ANT Santa Elena?

Según el Magister José Vulgarin, indica que desde que ha estado al frente de esta Dirección ya 8 meses en el cargo, una de sus banderas ha sido la de promover la comunicación tanto entre compañeros y también de parte de la Dirección hacia los demás departamentos, considera que lo que se ha hecho, desde su gestión ha sido promover que exista una buena intercomunicación o relación interpersonal entre compañeros y de Director a subordinados.

Para el jefe de agencia (delegado), las relaciones interpersonales entre los usuarios internos si son cordiales, existe compañerismo y trabajo en equipo, en cuanto a las relaciones interpersonales con los usuarios hay que tratarlos de manera muy delicada a ciertos usuarios porque algunos se comportan de manera despectiva cuando no reciben un servicio rápido.

10.- ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación el personal que labora en ANT Santa Elena? ¿Cuándo fue la última capacitación recibida?

Según el Director provincial la capacitación constante es uno de los puntos fuertes de la ANT puesto que se capacita al personal de ciertas áreas, para saber cómo aplicar la normativa. La última capacitación recibida indica que fue hace 2 días; puesto que, por el servicio que se brinda a la ciudadanía deben estar capacitándose para estar al día con las nuevas resoluciones, reglamentos, etc., para traducir resultados a favor de la ciudadanía.

Según José Cochea, indica que todos los años, al inicio del año realizan una encuesta de los temas en los cuales se desea recibir capacitación, la cual no se cumple. Solo una vez al año se recibe capacitación y la última fue, al menos para el área de atención al usuario en el mes de noviembre de 2021; es decir, no existe capacitación constante al personal que labora ANT Santa Elena.

11. ¿Considera usted que, al presentarse una queja o problema en la atención, el personal está preparado para tomar decisiones y solucionarlos de manera inmediata?

El Director Provincial indica que cuenta con personal idóneo, principalmente en el área de atención al usuario, el personal ha sido cuidadosamente escogido, la gran mayoría ganadores de concurso de mérito y oposición, por lo que están preparados para tomar decisiones a nivel de jefatura y solucionar los inconvenientes presentados no sólo de manera inmediata sino de la manera más eficiente posible.

Según el jefe de agencia (delegado), indica que si existen quejas por parte de los usuarios y se da no solo en ANT Santa Elena sino a nivel nacional; sin embargo, el personal agota todos los esfuerzos para solventar y resolver conflictos que muchas veces se ocasionan por fallas técnicas del sistema o falta de requisitos, el personal está preparado y termina siendo empático con los usuarios los cuales

expresan su felicitación a los funcionarios y a quienes están de jefes en su momento, aunque no en todos los casos.

12. ¿Considera usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer los factores que se deben mejorar en la ANT Santa Elena?

Según José Vulgarin – Director Provincial indica que la Agencia Santa Elena está catalogada como una de las mejores en cuanto a atención, sin embargo, quién mejor que los usuarios externos para que mediante sus recomendaciones, puedan hacer conocer en lo que se está fallando y que lo puedan manifestar sería algo muy bueno y nosotros siempre estamos abiertos a cualquier tipo de sugerencia de lo que se pueda mejorar porque el principal objetivo es la satisfacción plena del usuario.

Según el jefe de agencia (delegado), para finalizar enfatizó que es muy importante un estudio de la calidad de los servicios puesto que, si no se brinda un buen servicio, no se va a satisfacer las necesidades de los usuarios que realizan sus trámites en ANT Santa Elena como entidad pública y por ende parte del Estado.

Análisis de resultados de la encuesta aplicada al personal de ANT Santa Elena.

Algunas de las preguntas más relevantes se analizan a continuación con la utilización del sistema estadístico SPSS

Tabla 4

Fórmula para el tamaño de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	11	61,1	61,1	61,1
	Femenino	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Datos del personal que labora en ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

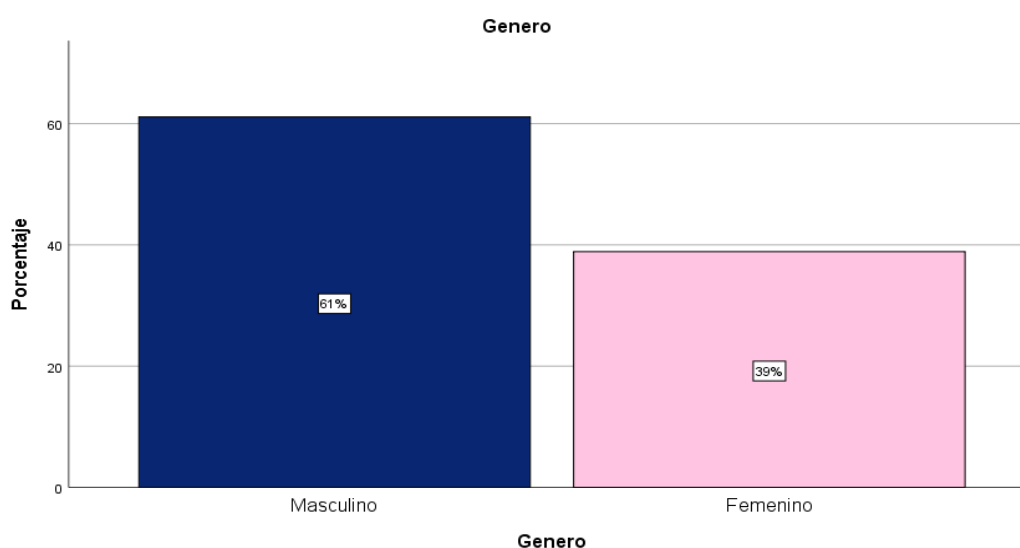


Ilustración 3 Género

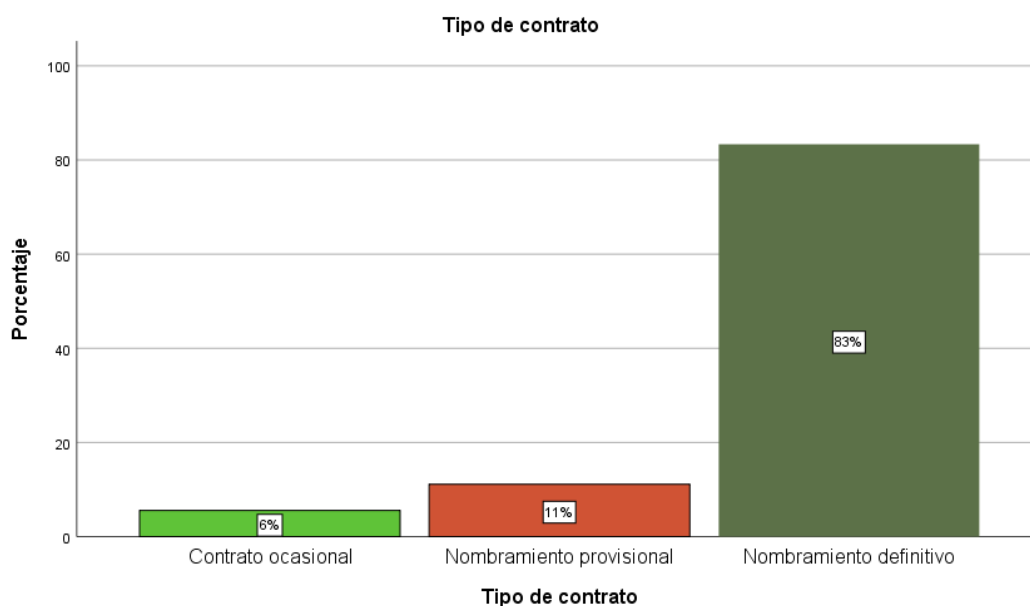
Análisis. - Según los datos de la tabla el 61% de los funcionarios encuestados son de género masculino, mientras que el género femenino se posiciona en el 39%. Se evidencia que el trabajo en la Dirección Provincial de ANT Santa Elena en su mayoría es ejecutado por hombres

Tabla 5

Tipo de contrato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Contrato ocasional	1	5,6	5,6	5,6
Nombramiento provisional	2	11,1	11,1	16,7
Nombramiento definitivo	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Datos del personal que labora en ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.



Análisis. - Según los datos de la tabla el 6% de los funcionarios encuestados tienen contrato ocasional, el 11% tienen nombramiento provisional y el 83% tienen nombramiento definitivo. Se evidencia que en ANT – Santa Elena, la mayoría de los funcionarios gozan de estabilidad laboral de acuerdo la LOSEP.

Tabla 6

¿Bajo qué modalidad ingresó a su trabajo en la ANT Santa Elena?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	27,8	27,8	27,8
13	72,2	72,2	100,0
18	100,0	100,0	

Nota: Datos del personal que labora en ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

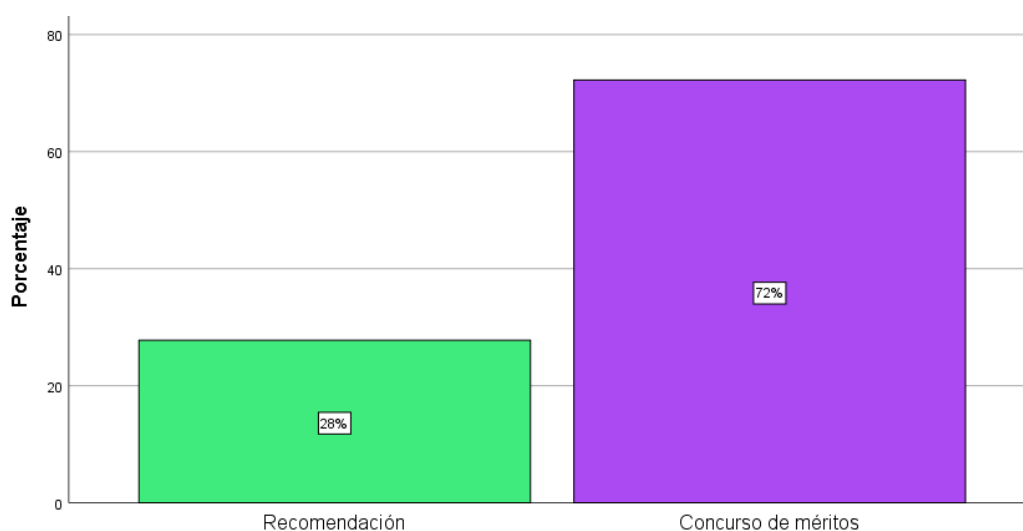


Ilustración 4 *¿Bajo qué modalidad ingresó a su trabajo en la ANT Santa Elena?*

Según los datos de la tabla y conforme a las alternativas de respuesta que se dio, el 28% indica que ingresó por recomendaciones y el 72% mediante concurso de mérito y oposición, 0% respondieron por parentesco y 0% por circunstancias políticas. Se evidencia que se cumple lo dispuesto por el MDT en lo referente a que los puestos y vacantes deben ser ocupados por personas idóneas que cumplan el perfil y ganen el concurso de méritos y oposición correspondiente.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos – Personal ANT – Santa Elena

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Análisis. – Según la tabla se evidencia que se aplicó la encuesta a los 18 funcionarios de ANT Santa Elena a través de la herramienta Google Forms con lo que se abarcó el 100% de la muestra definida para el estudio conforme a las dimensiones que se van a evaluar.

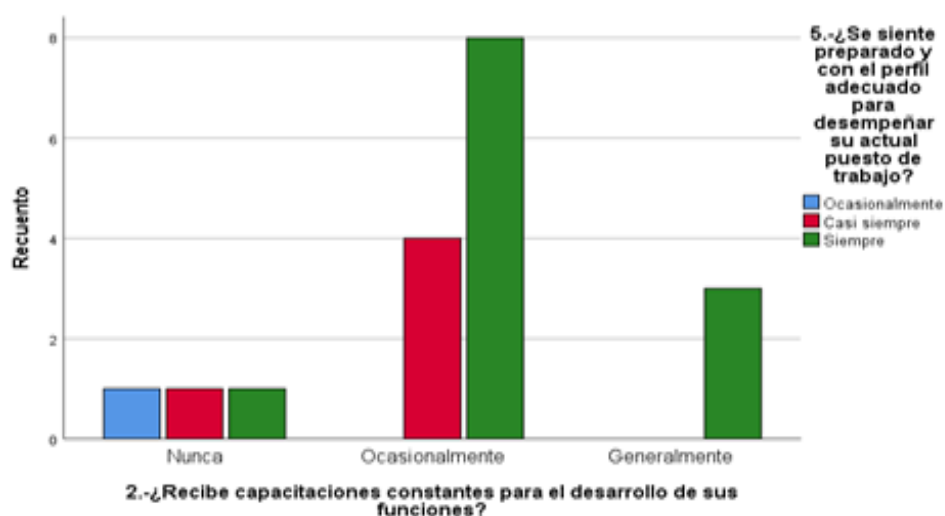


Ilustración 5 *Relación entre indicadores calidad y preparación*

Análisis. – El gráfico demuestra la interrelación existente entre 2 preguntas del cuestionario (indicadores) que fueron aplicadas al personal de ANT Santa Elena, la pregunta 2. relacionada a la capacitación y la pregunta 5. relacionada a la formación de los funcionarios. Observamos, que el personal cuenta con la formación requerida en su puesto de trabajo; sin embargo, manifiesta que

ocasionalmente se le brinda capacitación. El contar con personal capacitado de manera constante podría mejorar aún más el rendimiento y atención hacia los usuarios.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach - encuesta al personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	20

Análisis. – De acuerdo a los datos obtenidos a través del instrumento aplicado en esta investigación, y conforme a la estadística de fiabilidad la cual demuestra si el instrumento está o no bien aplicado, hemos obtenido un resultado de 0,972 que de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach determina que, mientras más próximo este a 1 más consistentes o correlacionados están los ítems de la escala entre sí.

Tabla 9

Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre capacitación y preparación

		2.-¿Recibe capacitaciones constantes para el desarrollo de sus funciones?	5.-¿Se siente preparado y con el perfil adecuado para desempeñar su actual puesto de trabajo?
2.-¿Recibe capacitaciones constantes para el desarrollo de sus funciones?	Correlación de Pearson	1	,505
	Sig. (bilateral)		,032
	N	18	18
5.-¿Se siente preparado y con el perfil adecuado para desempeñar su actual puesto de trabajo?	Correlación de Pearson	,505	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos del personal que labora en ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Análisis. – El coeficiente Pearson tiene el objetivo de indicar cuán asociadas se encuentran dos variables entre sí. En la matriz se observa que la correlación se presenta por pares de variables, el coeficiente de Pearson y el nivel de

significancia obtenido, además el número de casos (ver tabla 9). En la tabla existe una correlación significativa de 0,05, lo cual indica que, se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa moderada entre la capacitación y formación.

Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de ANT Santa Elena

Algunas de las preguntas más relevantes se analizan a continuación con la utilización del sistema estadístico SPSS

Tabla 10

Género usuarios ANT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	173	61,1	61,1	61,1
	Femenino	110	38,9	38,9	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Nota: Datos de los usuarios de ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

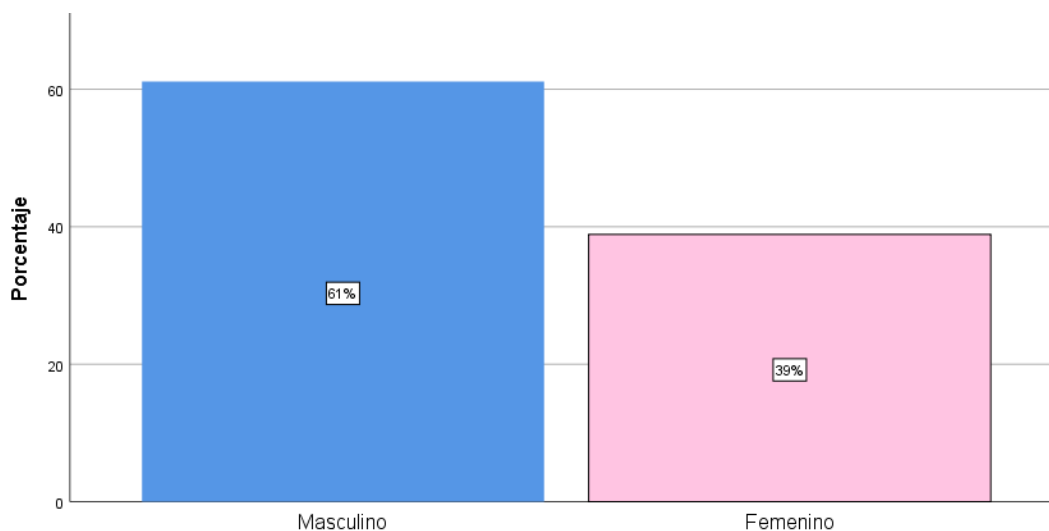


Ilustración 6 *Género usuarios ANT*

Análisis. - Según los datos de la ilustración, el 61% de usuarios encuestados son de género masculino, mientras que el género femenino se posiciona en el 39%. Se evidencia que el mayor número de usuarios que realizan sus trámites de licencias en ANT Santa Elena son hombres

Tabla 11

Edad de los usuarios encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Entre 18 y 26 años	28	9,9	9,9	9,9
Entre 27 y 37 años	88	31,1	31,1	41,0
Entre 38 y 48 años	105	37,1	37,1	78,1
Entre 49 y 59 años	45	15,9	15,9	94,0
Más de 60 años	17	6,0	6,0	100,0
Total	283	100,0	100,0	

Nota: Datos de los usuarios de ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

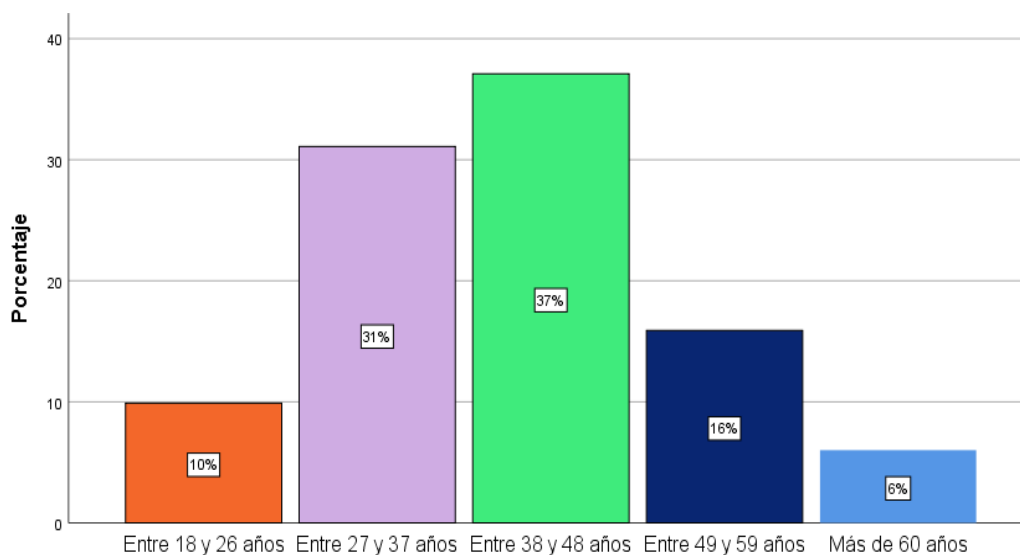


Ilustración 7 *Edad de los usuarios encuestados ANT Santa Elena*

Análisis. - Según los datos de la ilustración, el 37% de usuarios encuestados tienen entre 38 y 48 años quienes representan el grupo etario que realiza trámites de licencias con mayor frecuencia en ANT Santa Elena, el segundo rango más

significativo con el 31% comprende a personas entre los 27 y 37 años, mientras que el 6% es la menor frecuencia que corresponde a adultos mayores.

Tabla 12

¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	11,3	11,3	11,3
	Ocasionalmente	97	34,3	34,3	45,6
	Generalmente	53	18,7	18,7	64,3
	Casi siempre	44	15,5	15,5	79,9
	Siempre	57	20,1	20,1	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

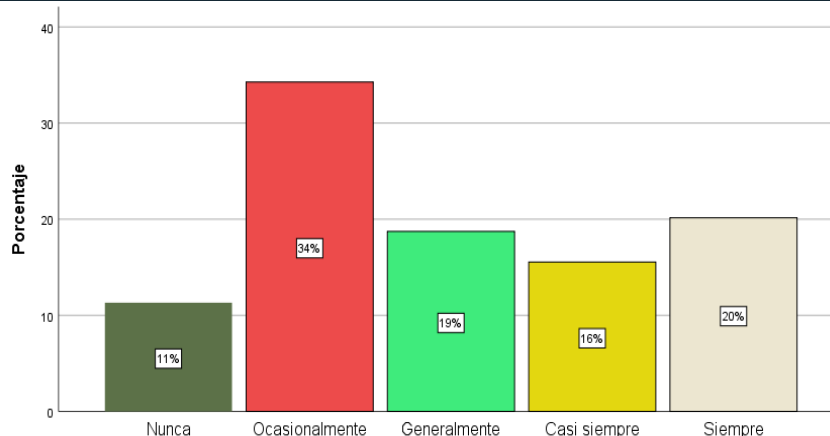


Ilustración 8 *¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?*

Análisis. - Según los datos de la ilustración, el 34% de usuarios encuestados consideran que las instalaciones de ANT Santa Elena son ocasionalmente confortables, notándose que el mayor porcentaje de usuarios, no están tan conformes con las mismas.

Hay que recalcar, que por cuestiones de la pandemia de COVID 19, existen aforos que se deben respetar por razones de bioseguridad, solo ingresa una sola persona a

realizar su trámite y debe hacer filas en la parte exterior. Al momento del ingreso existe incomodidad por el calor sofocante que hace en la sala de espera, más aún en la etapa invernal por la falta de climatización y avería en los aires acondicionados.

Tabla 13

¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	4,6	4,6	4,6
	Ocasionalmente	81	28,6	28,6	33,2
	Generalmente	57	20,1	20,1	53,4
	Casi siempre	69	24,4	24,4	77,7
	Siempre	63	22,3	22,3	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

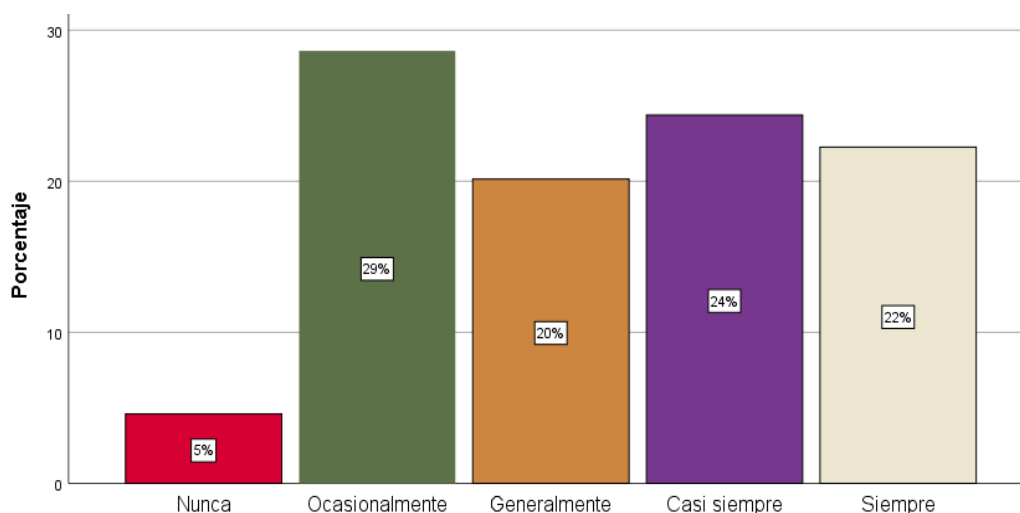


Ilustración 9 *¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?*

Análisis. - Según la tabla el 29% de los usuarios encuestados manifiestan que ocasionalmente se sienten satisfechos con la calidad de servicios recibidos en la oficina de atención al usuario de ANT Santa Elena, el segundo rango de frecuencia indican que casi siempre se encuentra satisfechos en un 24%, en un 22% indican estar siempre satisfechos. Con menor frecuencia, se encuentra un rango de 5% quienes indican que nunca se encuentran satisfechos, esto puede deberse a factores como retrasos en la atención por fallas del sistema, tiempos de

espera prolongados para acceder a los turnos para realizar sus trámites de licencias.

Tabla 14

Resumen procesamiento de casos - usuarios ANT Santa Elena

		N	%
Casos	Válido	283	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	283	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Análisis. – Según la tabla se evidencia que se aplicó la encuesta a los 283 usuarios externos de ANT Santa Elena a través de la herramienta Google Forms con lo que se abarcó el 100% de la muestra definida para el estudio conforme a las dimensiones que se van a evaluar.

Tabla 15

Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre calidad (tangible) y eficiencia

		1.-¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?	8.-¿Considera que el sistema de turnos que dispone actualmente la ANT es eficiente?
1.-¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?	Correlación de Pearson	1	,953**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	283	283
8.-¿Considera que el sistema de turnos que dispone actualmente la ANT es eficiente?	Correlación de Pearson	,953**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	283	283

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis. – En la tabla se puede observar según la correlación aplicada de Pearson, una correlación positiva entre estas dos variables: la calidad (medible por la parte tangible: instalaciones, facilidades, equipamiento) y la eficiencia con una correlación 0.953, la misma que tiene un signo positivo, lo cual implica que a

mayor puntaje de calidad habrá mayor puntaje de eficiencia, existiendo una correlación positiva mientras más se acerque a 1.

Tabla 16

Tabla de contingencia de la correlación Pearson entre capacitación y capacidad de respuesta

		5.-¿Considera usted que los funcionarios están capacitados y aplican técnicas de servicio al cliente?	7.-¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por parte del personal de ANT Santa Elena, al realizar su trámite, es adecuado?
5.-¿Considera usted que los funcionarios están capacitados y aplican técnicas de servicio al cliente?	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	283	283
7.-¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por parte del personal de ANT Santa Elena, al realizar su trámite, es adecuado?	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	283	283

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis. – En la tabla se puede observar según la correlación aplicada de Pearson, una correlación positiva entre estas dos variables: capacitación y la capacidad de respuesta con una correlación 0.938, la misma que tiene un signo positivo, existiendo una correlación positiva mientras más se acerque a 1, lo cual implica que a mayor puntaje de capacitación habrá una mayor agilidad en los trámites y menor tiempo de espera a los usuarios. Sin embargo, una correlación alta no implica causalidad entre las dos variables pueden estar linealmente relacionadas (incluso muy relacionadas) sin que una sea causa de la otra.

Tabla 17

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach - encuesta usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	17

Análisis. – De acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación y conforme a la estadística de fiabilidad, la cual demuestra si el instrumento está o no bien aplicado, hemos obtenido de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach un resultado

de 0,986, el cual determina que, mientras más próximo este a 1 más consistentes o correlacionados están los ítems de la escala entre sí.

INFORME ACADÉMICO

Título

“Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena, año 2021”.

Diagnóstico

En la actualidad, en las **24 provincias** del Ecuador existen **51** oficinas de atención al usuario (www.ant.gob.ec página oficial ANT).



Ilustración 10 Oficinas principales de ANT Santa Elena (Terminal Terrestre Sumpa)

Santa Elena, es una de las 24 provincias que forman parte de la República del Ecuador, su capital lleva el mismo nombre. Está constituida por 3 cantones que son: Santa Elena, La Libertad y Salinas con sus respectivas parroquias urbanas y rurales. En el territorio santaelenense habitan 401.178 personas, según la proyección demográfica del INEC para 2020.

Esta investigación está enfocada a la Oficina de Atención al Usuario - Santa Elena, ubicada en la Av. Francisco Pizarro – Vía Ballenita - Terminal Terrestre Sumpa, en la cual se evalúa la calidad como un conjunto de características inherentes a los servicios que se ofrecen en esta Dirección Provincial orientando el trabajo de la ANT Santa Elena a satisfacer las necesidades de los usuarios y realizar esfuerzos que estén encaminados a prestar un servicio de calidad,

considerando que en ANT Santa Elena no solo atiende a usuarios que residen en esta provincia, sino que también a aquellos que acuden de otras provincias a realizar diversos trámites.

Actualmente ANT oficina Santa Elena, no cuenta con un edificio propio, pese a haber construido el Terminal Terrestre Sumpa con sus propios recursos, éste fue transferido al GAD de Santa Elena el 15 de septiembre del 2015 para que sea administrado en su totalidad.

Como en otras instituciones públicas la Agencia Nacional de Tránsito, cuenta con recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, de conocimientos, logísticos, etc., sin embargo, por más esfuerzos que se realizan no se logra satisfacer las necesidades que tiene la ciudadanía a quienes se les brindan los servicios, aún persisten algunas debilidades tales como: fallas en los sistemas tecnológicos, demoras en los tiempos de atención, injerencia de terceras personas en los trámites, dificultad para conseguir turnos de licencias, falta de información, falta de suministros y materiales, calidad en la atención por parte de los servidores públicos, etc. Pese a todo ello, es importante potenciar al recurso humano para mejorar y contribuir al desarrollo de estándares de calidad en cuanto a prestación de servicios que brinda el Estado Ecuatoriano a través de sus entidades públicas.

Misión:

Contribuir al desarrollo del país, a través de la planificación, regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, promoviendo la accesibilidad equitativa, movilidad sostenible y preservando el ambiente.

Visión:

Al 2021, generar accesibilidad equitativa al sistema de Transporte Terrestre, proteger la vida potenciando la seguridad vial y contribuir al incremento de la productividad del país garantizando la movilidad sostenible en el territorio nacional.

Objetivos estratégicos

- Incrementar la calidad en el transporte terrestre y tránsito a nivel nacional
- Reducir la siniestralidad y mortalidad en la red vía estatal.
- Incrementar la eficiencia institucional en la ANT.
- Incrementar el desarrollo del talento humano en la ANT.
- Incrementar el uso eficiente el presupuesto en la ANT.

Tabla 18

Valores Institucionales

Responsabilidad:	Cumplimiento de las tareas encomendadas, de manera eficaz y oportuna, mediante la toma de decisiones, garantizando el bien común y coadyuvando al desarrollo de los procesos institucionales.
Respeto:	Reconocer a cada persona como ser único considerando sus criterios, intereses y necesidades particulares, fomentando una cultura de armonía social y ambiental en función de una adecuada convivencia institucional.
Trabajo en equipo:	Voluntad y predisposición para establecer relaciones de participación y cooperación con otras personas, compartiendo recursos y conocimientos, armonizando intereses y contribuyendo activamente al logro de los objetivos de la institución.
Compromiso:	Predisposición para involucrarse con la institución, alineado la conducta y las responsabilidades profesionales con los principio, valores y objetivos institucionales.
Honestidad:	Hecho de apropiarse de los logros y cosas ajenas, respetando los bienes de la institución y de terceros, bajo los márgenes de los principios éticos. Implica no mentir, no inculpar a los demás, no robar y no engañar.

Integridad

El concepto de integridad, que deriva del término de origen latino *integrītas*, hace hincapié en la particularidad de íntegro y a la condición pura de las vírgenes. Algo íntegro es una cosa que posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un individuo correcto, educado, atento, probo e intachable

Nota: Plan estratégico institucional 2021 – 2025 ANT

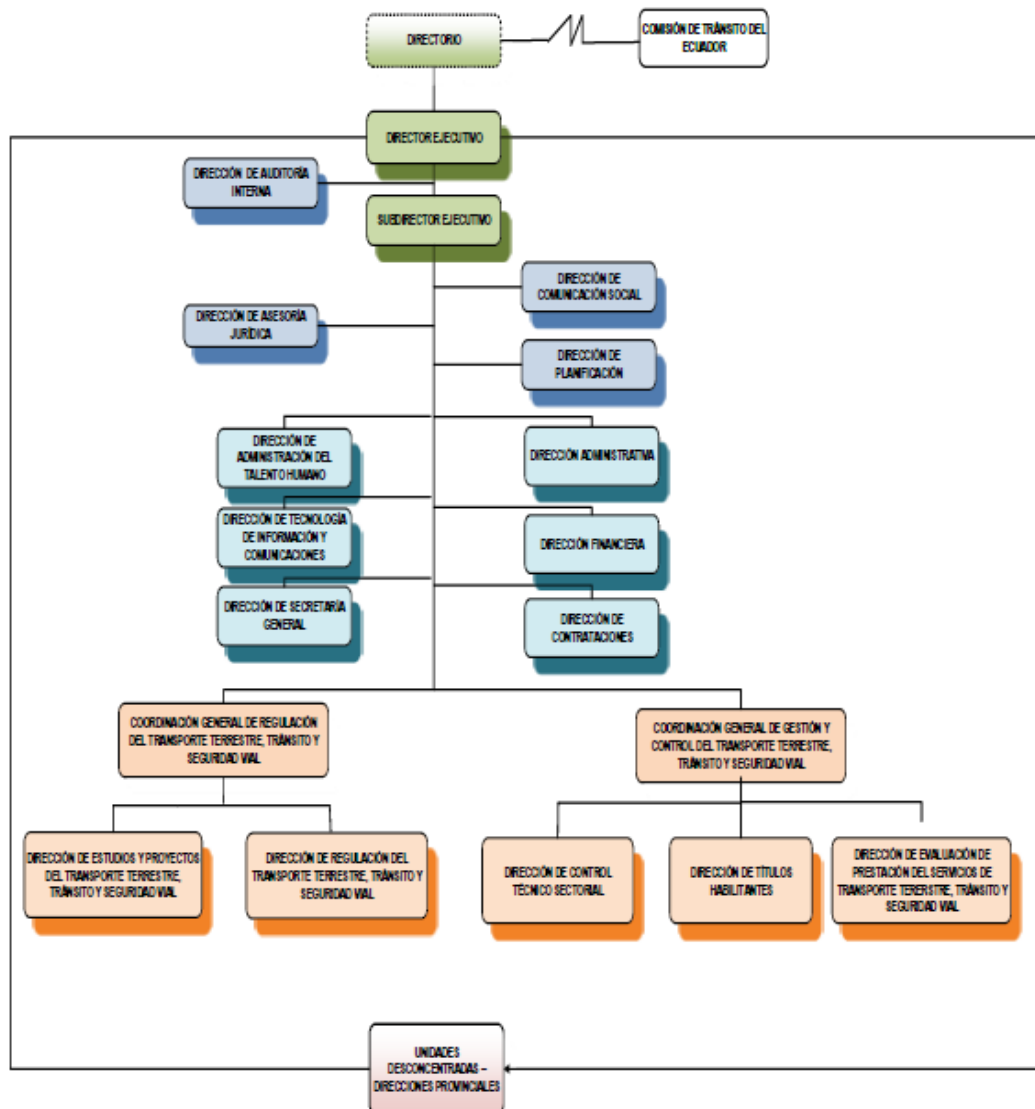


Ilustración 11 Estructura organizacional ANT

Nota: Plan estratégico institucional 2021 – 2025 ANT

Diagnóstico análisis FODA

Factores externos

Principales amenazas y oportunidades para la institución

Tabla 19

Factores externos

Amenazas	Oportunidades
✓ Presupuesto limitado	✓ Prioridad del gobierno por mejorar los servicios públicos
✓ Falta de conocimiento en el uso de TIC's por parte de los usuarios internos de ANT Santa Elena	✓ Gran demanda de usuarios que requieren el servicio
✓ Ataques informáticos y fallas recurrentes en el sistema Axis 4.0	✓ Crecimiento constante del sector automotriz
✓ Falta de estrategias de comunicación para que los usuarios conozcan la normativa y leyes vigentes	✓ Innovación en el manejo de TIC's
✓ Injerencia por parte de terceras personas fuera de la institución	✓ Mejora continua del servicio
✓ Desastres naturales, pandemias que imposibiliten la atención normal	✓ Procesos en menor tiempo y costo

Factores internos

Análisis de fortalezas y debilidades

Tabla 20

Factores internos

Fortalezas	Debilidades
✓ Personal con perfil adecuado en los puestos	✓ Falta de capacitación a los funcionarios
✓ Infraestructura aceptable	✓ Centralización de cierto tipo de trámites, que ocasionan retrasos en la solución de los mismos
✓ Ubicación estratégica y cómoda para ciudadanía	✓ No cuenta con edificio propio
	✓ Demoras en los tiempos de atención y respuesta al usuario
✓ La nueva Ley de tránsito 2021 contempla incentivos económicos para que los usuarios que cumplan la Ley respeten las señales de tránsito	✓ No existe interconexión entre los sistemas que maneja, ocasionando retrasos en el procesamiento y análisis de la información.
	✓ Ausencia de campañas dirigidas por ANT para la concienciación del respeto a las señales de tránsito
✓ Apoyo interinstitucional con entes de control y tránsito	✓ Fallas tecnológicas

El sistema AXIS 4.0 con el que cuenta ANT fue desarrollado en una plataforma tecnológica que genera altos costos de mantenimiento licenciamiento y soporte adicionalmente presentan constantes pérdidas de fiabilidad en el servicio.

Objetivos y pronóstico

Con la finalidad de lograr un cambio en la imagen de la ANT Santa Elena, donde los usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida, se proponen los siguientes objetivos.

- Mejorar la calidad del servicio en el área de atención al usuario
- Elaborar un plan de acción de mejora continua que se base en identificar los objetivos estratégicos que contribuyan al mejoramiento de la atención a los usuarios en la ANT oficina Santa Elena.

Fundamentación

Muchos países en el mundo disponen de un sistema que se encarga de controlar los procesos relacionados con **trámites vehiculares**, con la finalidad de cumplir las diversas leyes establecidas en los mismos, y que estén relacionadas con el tránsito terrestre. El Ecuador no es la excepción, el país dispone de un organismo encargado, precisamente, de las diversas tramitaciones vehiculares, por lo que se crea la Agencia Nacional de Tránsito **ANT**; la cual es *una organización pública que se encarga de garantizar la segura y libre movilidad terrestre por todo el territorio ecuatoriano*. Además, presta servicios con la finalidad de satisfacer las demandas de la ciudadanía. Su base legal se fundamenta en la *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad vial y tránsito*.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT), es una entidad del Estado cuya matriz principal que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, en la Av. Antonio José de Sucre y José Sánchez, y tiene como misión: Contribuir al desarrollo del país, a través de la planificación, regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, promoviendo la accesibilidad equitativa, movilidad sostenible y preservando el ambiente. (**Agencia Nacional de Tránsito, 2021**). La ANT como institución pública debe manejar los recursos que le provee el Estado de manera eficaz y si logra ser eficiente mejor, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales en

cada una de sus Direcciones Provinciales y Oficinas de atención al usuario en todo el país.

Desarrollo

Elaborar un plan de acción de mejora continua que se base en identificar los objetivos estratégicos que contribuyan al mejoramiento de la atención a los usuarios en la ANT oficina Santa Elena.

Plan de mejora continua para la ANT oficina Santa Elena

En el plan de mejora se considerarán los siguientes aspectos:

- ✓ Potenciar el comportamiento de los funcionarios, así como sus actitudes frente a los usuarios externos, a través de una formación enfocada a la satisfacción del cliente.
- ✓ Verificar y controlar los resultados obtenidos.

En este contexto, y en base a la investigación realizada, se definió uno de los mejores sistemas que permitirán medir la satisfacción del cliente en las Agencia Nacional de Transito Santa Elena.

El enfoque bajo el cual está desarrollado el sistema es a través del Kaizen, aplicado a las instituciones de Gestión Pública. Kaizen es una teoría que involucra numerosas prácticas y herramientas, dentro de este marco filosófico y estratégico, permiten una mejora continua en la organización.

Implementación del sistema KAISEN

El principal servicio que brinda ANT Santa Elena en la Oficina de atención al usuario, es en las áreas de emisión de licencias de conducir; por ello, esta área sería la primera en adoptar e implementar el Sistema Kaizen, ya que este sistema hace énfasis en mejorar la eficiencia de los procesos.

Una vez acogido y probado este método, se podría implementar en el resto de la Agencias a nivel nacional, con la finalidad de integrar y ser consistentes en las políticas y procedimientos de calidad en atención al cliente que se desean cubrir.

En los datos que se obtuvieron de las encuestas realizadas, se pudo identificar que los funcionarios no tienen un amplio conocimiento acerca de los planeamientos que tiene la Agencia Nacional de Tránsito, pese a existir gran motivación y efectuar un trabajo en equipo, esto se puede mejorar a fin de generar armonía con todos los departamentos, para ello es necesario reforzar el trabajo en equipo y la buena comunicación entre los mandos medios y mandos altos.

(Martínez & Moscoso, 2013, p. 191) indican dentro de su investigación, que la metodología de Kaizen es aplicable en esta institución, basados en la teoría del uso de los 6 sistemas siguientes:

1. La gestión de la calidad total (TQM)
2. El mantenimiento productivo total (TPM)
3. El Just in time
4. Actividades de grupos pequeños
5. El sistema de sugerencias
6. La búsqueda de CQD

La Gestión de la Calidad Total (TQM)

Conocer las necesidades del cliente, determinar el nivel de satisfacción y elaborar actividades preventivas, permite conseguir el mayor grado de satisfacción tanto de los usuarios externos como de los internos.

De acuerdo al estudio realizado en la ANT Santa Elena, se aprecia los porcentajes generales del nivel de satisfacción por parte de los usuarios encuestados.

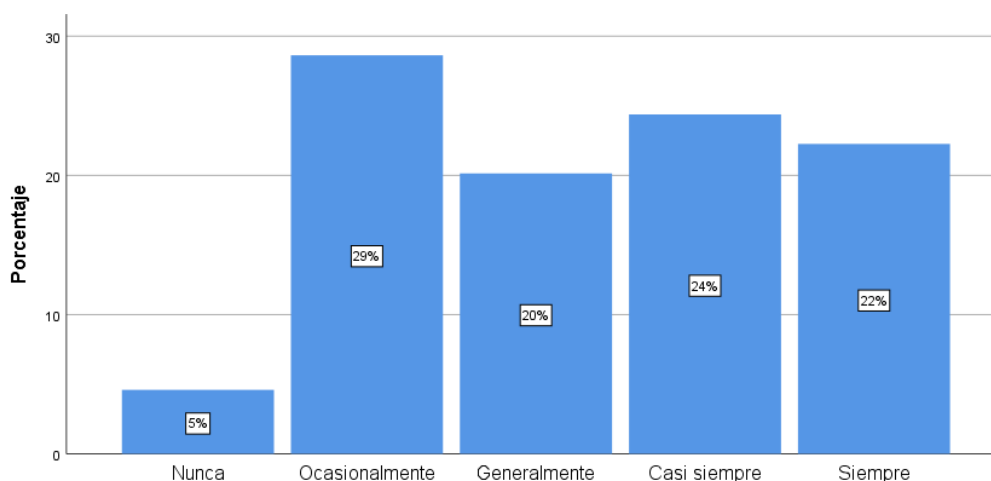


Ilustración 12 ¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?

Nota: Datos de los usuarios de ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Tabla 21

Área de conflicto - tiempos de espera

¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por parte del personal de ANT Santa Elena, al realizar su trámite, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	17,3	17,3	17,3
	Ocasionalmente	73	25,8	25,8	43,1
	Generalmente	61	21,6	21,6	64,7
	Casi siempre	44	15,5	15,5	80,2
	Siempre	56	19,8	19,8	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

Nota: Datos de los usuarios de ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Proceso para mejorar la satisfacción en los servicios y evaluar su implementación

Como se muestra en la ilustración 9 y tabla 21, el área de atención al usuario de ANT Santa Elena, debe mejorar en cuanto a la atención que brindan los funcionarios a la ciudadanía; por lo tanto, se procede a realizar la siguiente propuesta:

1. Seguimiento del servicio prestado al cliente a través de controles por parte del Jefe de Agencia (visita cliente fantasma) que permita detectar la falencia en el servicio, y dar la retroalimentación respectiva. Esta información es proporcionada por cada Jefe de Agencia.
2. Análisis de tiempo de espera del cliente, a través de indicadores y estadísticas realizadas por el Jefe de Agencia en un formato establecido.
3. La información que se obtenga, deberá ser enviada al Director Provincial, vía correo institucional, cada quince días, quien consolidará los datos de todos los módulos de atención y comunicará el ranking de satisfacción del usuario de manera mensual.
4. El trabajo se lo realizará cada 15 días, por alrededor de seis meses durante el año 2022, hasta definir los estándares en toda la Agencia; consecutivamente, se lo realizará cuatro veces al año, de manera trimestral.
5. El resultado de esta actividad, permitirá dar un reconocimiento a los dos mejores funcionarios, mismo que será otorgado por parte del Director Provincial de Santa Elena y el Director Ejecutivo de ANT.
6. Luego de la evaluación que se realice el primer año, en base a los resultados obtenidos, se comunicará al Departamento de Gestión de Talento Humano, quienes se encargarán de determinar a los mejores funcionarios en calidad de servicio al cliente, lo cual permitirá otorgar un incentivo (que puede ser económico según lo contemplado en el Art. 82 de la LOSEP).
7. El Director Provincial de Santa Elena, en conocimiento del Director Ejecutivo de ANT, deberá implicar a través de un acta de aceptación a

cada uno de los Jefes de Agencia, quienes estarán inmersos en la participación de esta labor preventiva, en pro de mejorar la calidad en el servicio al cliente.

Indicadores de gestión y evaluación de los funcionarios

Para la gestión del funcionario que labora en ANT Santa Elena, se procede a proporcionar pautas de mejora en:

Conocimiento. - Se aplicará técnicas en el aprendizaje continuo para la satisfacción del cliente:

Herramientas. – Los funcionarios deberán estar sujetos a los posibles cambios que se den en el Manual de Procedimientos, en cuanto al proceso de emisión de licencias, es decir un constante aprendizaje acerca de los procedimientos internos.

Técnicas. - En esta investigación se sugiere una técnica en particular para interactuar directamente con los usuarios:

Recibimiento inicial

- ✓ Saludar de manera cordial a cada uno de los usuarios
- ✓ Informar sobre requisitos requeridos y solventar todas las dudas que tengan los usuarios de manera proactiva
- ✓ Calmar a los usuarios irritados
- ✓ Agradecer a los usuarios y hacerlos sentir importantes

Para medir el cumplimiento del aspecto descrito en el punto 1.2, la presente investigación sugiere utilizar los siguientes indicadores:

Tabla 22

Indicadores de gestión en visita de cliente fantasma

NOMBRE DEL INDICADOR	CONCEPTO DEL INDICADOR	INDICADOR
SALUDO	Saludo amable y cordial	% de funcionarios que saludaron correctamente
	Identificarse a sí mismo	% de funcionarios que se identifican
ACTITUD DE SERVICIO	Escuchar activamente	% de funcionarios que escuchan activamente
	Cordialidad	% de demostración de calidad
INFORMACIÓN	Escuchar activamente	% de funcionarios que escuchan activamente
	Cordialidad	% de demostración de calidad

Nota: Investigación propia. Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Características que debe tener un servidor público

Las características que un servidor público debe tener para que pueda cumplir eficazmente con sus funciones son las siguientes:

- ✓ Promover el diálogo
- ✓ Ser motivador
- ✓ Tener serenidad
- ✓ Enfocarse en resultados
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Saber delegar

Experimentos y Triunfos: El servidor público para actuar correctamente con el usuario que se dirige a la Agencia, debe haber formado en su mente algunas ideas ante las circunstancias de interacción con el usuario, esto le dará un valor agregado a las actividades que realiza el funcionario.

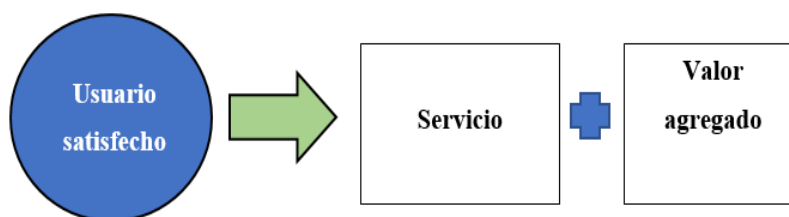


Ilustración 13 *Usuario satisfecho*

Nota: *Elaborado por: (Martínez & Moscoso, 2013)*

Todo lo detallado servirá para evaluar la cortesía, amabilidad y accesibilidad del funcionario con respecto al porcentaje de satisfacción al cliente.

2.- Agilidad- Es determinada por los tiempos de espera de los usuarios, para lo cual ANT maneja estándares en cuanto al tiempo de espera que lleva el proceso de entrega de licencia.

Tabla 23

Estándares de tiempos de entrega de licencia

AREAS DE CONFLICTO	DESCRIPCION	ESTANDAR/TIEMPO
INFORMACIÓN	Turnos para obtener la licencia a través de la página web	5 minutos
ENTIDAD FINANCIERA	Pago de especie en el banco (transferencias, otros puntos de pago)	10 minutos
	Recepción, actualización verificación y digitalización de documentos	15 minutos
MODULOS DE ATENCION AL USUARIO	Toma de evaluación teórica	20 minutos
	Impresión y entrega de documento habilitante para conducir	10 minutos
TOTAL		60 MINUTOS

Nota: Investigación propia. Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

La agilidad recae en la prontitud con la que el usuario es atendido y son resueltas sus necesidades. Todo funcionario de ANT Santa Elena debe mostrar rapidez en sus actitudes para brindar el servicio y solucionar eventuales problemas; es decir ser empático con el usuario externo.

Para la medición y el análisis del cumplimiento de los tiempos estándar se establece el siguiente indicador:

$$\text{\% tiempo de espera fuera del estándar} = \frac{\text{Tiempo estándar}}{\text{Tiempo observado}}$$

Para medir estos tiempos, el Jefe de Agencia deberá realizar una medición aleatoria mínimo una vez por día en diferentes horas, aquí podrá comprobar el tiempo real de espera del usuario. Con los resultados que se obtengan, tanto semanales como mensuales se podrán ir comparando con los tiempos estándar y realizar las gestiones necesarias para la mejora en tiempos de ANT Santa Elena, en este punto se podrá evidenciar la pro actividad y la iniciativa del Jefe de Agencia.

Proceso para atender los requerimientos de forma eficiente y minimizar los porcentajes de quejas en el área de atención al cliente

En este aspecto, primero se establecen los puntos críticos en cada una de las áreas donde el usuario tarda más tiempo en el proceso de emisión de licencias.

Posibles acciones de mejora:

- a) Plantear un plan de contingencia a la demora ocasionada en el proceso de emisión de la licencia de conducir diseñando un proceso de mejora en las operaciones a fin de tener un mayor control de todas las actividades de cada área.

- b) Implantar indicadores que permitirán gestionar el servicio utilizado por el usuario y evaluarlos; dichos indicadores aportarán en el mejoramiento de la calidad del servicio a medida que se los vaya analizando uno por uno.
- c) El Jefe de Agencia, será quien identifique el porcentaje de quejas recibidas diaria y mensualmente, de esta manera analizará las causas por las que no se cumplió con el estándar y los puntos de mejora en su Agencia (quejas que se dan de forma verbal o a través de página de ANT Contacto ciudadano)
- d) El informe del análisis de los indicadores, quejas y planes de acción se los entregará al Director Provincial, el primer día hábil del mes siguiente, durante los seis últimos meses. Después de seis meses de esta actividad, se establecerá los estándares de los indicadores en este proceso, y posteriormente definir como viable esta actividad a cada tres meses, es decir, cuatro veces al año.

El Mantenimiento Productivo Total (TPM)

El mantenimiento productivo total, permite lograr un nivel de cero averías en los equipos y sistemas de los cuales hace uso la ANT oficina Santa Elena. Bajo este sistema se procede de la siguiente manera:

- a) La limpieza, ajustes y lubricación de equipos tecnológicos deberán ser realizados por personal especializado del área de Dirección Tecnológica de ANT (La ANT oficina Santa Elena cuenta con un IT quien brinda apoyo permanente en cuanto a tecnología de información y fallas del sistema. La limpieza, podría ser realizada los días sábados de manera ocasional para no interferir en las actividades diarias de cada funcionario.
- b) Este sistema calcula el tiempo entre cada limpieza, la reparación y sustitución de componentes en función de las fallas o desperfecto.

El Just in Time (Justo a Tiempo)

La labor de la Dirección Provincial de Santa Elena hacia el Sistema Justo a tiempo garantizará una pronta y eficiente transformación del sistema. Estableciendo los siguientes requerimientos básicos:

- a) Compromiso total desde la Dirección Provincial de Santa Elena.
- b) La DP de Santa Elena deberá estar apoyando constantemente la iniciativa.
- c) Es indispensable la difusión de información y la motivación del personal.
- d) Se exhorta que los funcionarios tengan espíritu de liderazgo.
- e) Es necesaria una inducción acerca de los principios básicos del Sistema de Producción Justo a Tiempo.

Resulta vital, que cada funcionario implemente el Justo a Tiempo, lo que significa que además de ocuparse de su trabajo deberá hacer un esfuerzo extra para mejorar los procesos. Para el efecto, se deberá nombrar un líder (Jefe de Agencia), quien será el responsable del entrenamiento de los funcionarios, a fin de seguir los mismos objetivos y enfrentar los problemas en base a una experiencia de aprendizaje común.

Actividades de grupos pequeños: Círculos de calidad

Responsabilidades

- ✓ Plantear objetivos en cada círculo de calidad.
- ✓ Seleccionar temas representativos acerca de los problemas suscitados en el área y sus procesos, además, plantear nuevos proyectos que contribuyan en la eficiencia de la atención al cliente y se solucionen los problemas.

Requisitos:

1. Tiempo: La propuesta generada no debe ser mayor a un trimestre

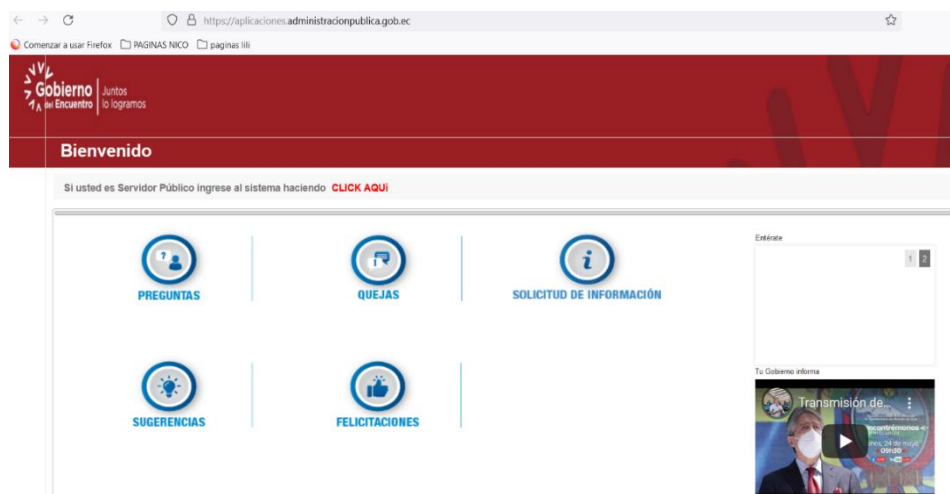
2. Periodicidad: Las reuniones se deben realizar al menos una vez por semana
3. Proceso
4. Identificación de problemas
5. Propuesta de Mejoramiento o posible acción correctiva
6. Implementación de la propuesta
7. Control y evaluación de la propuesta

Las personas que integrarían los círculos de calidad, son los mismos funcionarios que trabajan en el área de licencias de ANT oficina Santa Elena, los cuales aportarán con ideas, conocimientos y pro actividad para la mejora de actividades. Llevando un formado definido para el control de esta actividad.

El Sistema de Sugerencias

Existe en la página de ANT el sistema de quejas y sugerencias, denominado Contacto Ciudadano, una herramienta implementada por la Administración Pública, que está orientada hacia personas que requieran acceder a la información de la institución, para presentar consultas, quejas o comentarios sobre la gestión de misma. Todo debe ser atendido de manera oportuna, para ello se asigna un código y clave. Una vez que el usuario ingrese su solicitud, de manera inmediata refleja en el correo institucional del Director Provincial de ANT Santa Elena, a fin de darle una solución a lo requerido.

Búsqueda del CQD (Cómo Quisi



éramos Demostrar)

En conclusión, se han establecido las mejores alternativas de evaluación y mejoramiento, para perfeccionar la calidad y lograr la entrega de servicios en tiempo y condiciones adecuadas, ésta mejora se basará en el Sistema Kaizen.

Conclusiones y recomendaciones

Este estudio permite establecer las siguientes conclusiones:

- ❖ Una buena planificación basada en la calidad, involucra directamente al talento humano. Son los servidores públicos quienes deben estar comprometidos con brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, y que estén convencidos de la importancia que adquieren al asumir su cargo y la responsabilidad de sus actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones.
- ❖ La atención al usuario es parte fundamental del clima organizacional en una institución pública; por ello, es importante atender con cordialidad y calidad a las personas que acuden a ANT Santa Elena, a realizar sus trámites a fin de lograr la plena satisfacción de los ciudadanos y se cumplan los objetivos institucionales
- ❖ Los funcionarios públicos de ANT Santa Elena que están dedicados a la atención a los usuarios, en términos generales puede ser catalogada como adecuada; sin embargo, se necesita mejorar los siguientes aspectos: la infraestructura, la tecnología, extremar medidas para evitar nuevos ataques cibernéticos de su sistema, y brindar capacitación constante al personal.
- ❖ Al ejecutar la investigación, se pudo observar un aspecto altamente positivo en los servidores públicos que es el compromiso institucional y la motivación a la hora de brindar la atención al usuario, lo cual debe ser valorado y potencializado a través de mejores prácticas de servicio en el sector público.

- ❖ Realizar un cambio, le permitirá un mayor nivel de competitividad partiendo de la aseveración de que nada es absolutamente perfecto, se llega a la conclusión, de que todo puede mejorar, afirmar lo contrario sería conformismo, lo cual conlleva a una recesión no solo económica sino sobre todo social.

Este estudio permite establecer las siguientes recomendaciones:

- ❖ Establecer un plan de capacitación 2022 – 2023 que se cumpla en temas inherentes a la atención al usuario, con lo cual se mejoraría la satisfacción de la ciudadanía que recibe el servicio.
- ❖ Aplicar el plan de mejora continua sobretodo en el área de licencias, a fin de hacer reducciones considerables en los tiempos de espera de los usuarios, y realizar círculos de calidad con el personal que permita identificar posibles errores que se cometen a la hora de brindar el servicio.
- ❖ Mejorar la infraestructura de la ANT Santa Elena, con la finalidad brindar una excelente atención al usuario, esto requiere una inversión por parte del Estado, puesto que actualmente funcionan en instalaciones prestadas y no propias, debido a que ANT transfirió al GAD Santa Elena el 15 de septiembre de 2015, la administración total de este edificio; por lo que, actualmente se suscitan inconvenientes por el uso de este espacio, y fallas constantes en la climatización que no ha tenido la atención necesaria.
- ❖ Mejorar los sistemas tecnológicos de ANT Santa Elena requiere una inversión por parte de ANT matriz; sin embargo, es necesario invertir en sistemas informáticos de mayor confiabilidad, seguridad y velocidad; así mismo, renovar los equipos tecnológicos por

computadoras más modernas ayudaría a optimizar el tiempo de atención a los usuarios y reducir los tiempos de espera.

Bibliografía

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo S. L.
- ANT. (2021). *PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2021 - 2025*. QUITO.
- Anzola, S. (2017). *Administración de pequeñas empresas 2a. ed.* México: McGraw-Hill.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente*. Logroño (La Rioja): TUTOR FORMACIÓN. Recuperado el 18 de 02 de 2022
- ASESORÍA EN TESIS, P. P. (11 de 08 de 2017). *CONDUCTA HUMANA*. Obtenido de <http://tesisproyectos.com/2017/08/11/conducta-humana/>
- Berrio, N., Rendón, N., & Arroyave, N. (2020). El Kaisen como herramienta para la competitividad de las pequeñas empresas. *Universidad Santiago de Cali*.
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). *Atención al cliente*. Editex.
- Cedeño, A. (2015). *Administración de la empresa*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. 7a ed.* México D.: McGRAW-HILL-INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Diccionario de la lengua española. (2021). <https://dle.rae.es/cortes%C3%ADa>.
- Equipo de redacción de QuestionPro Latinoamérica. (22 de Octubre de 2016). *Tamaño de muestra*. Obtenido de QuestionPro: Recuperado el 14-02-2022 <https://www.questionpro.com/es/>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, pp. 668-681.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 425-37.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Mark, C. (2018). *Administración. Una perspectiva global y empresarial. 14a ed.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

- Loáiciga, J. (2020). Relaciones interpersonales y situaciones de convivencia en el aula universitaria. *Revista Académica Arjé*, 3.
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Mancheno. (5 de Enero de 2018). <https://www.ute.edu.ec>. Obtenido de <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>
- Martínez, L., & Moscoso, J. (2013). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ENTREGA DE LICENCIAS DE CONDUCIR, EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, PROVINCIA DE PICHINCHA*. Quito: Universidad Politécnica Salesina.
- Méndez Rosey, J. C. (2017). El servicio, el cliente y la calidad del servicio. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-servicio-el-cliente-y-la-calidad-del-servicio/>
- Nazareno, M. (2017). *Análisis de la atención al usuario, en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas*. Esmeraldas.
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*.
- Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. (2010). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP*. LEXISFINDER.
- Robbins, S. P. (2018). *Fundamentos de administración, 3ra ed.* México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Revista electrónica en Iberoamérica especializada en comunicaciones*, 9.
- Schröder, P. (s.f.). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann.
- Terrazas, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Revista Perspectivas*, 28.

doi:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332011000200

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). La satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. *Revista de Innovación y Emprendimiento*, 2021, vol. 10, número 1,. Obtenido de https://econpapers-repec-org.translate.goog/article/sprjoiaen/v_3a10_3ay_3a2021_3ai_3a1_3ad_3a10.1186_5fs13731-021-00151-x.htm?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc

ANEXOS

Anexo 1 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2018)

Sección segunda – Administración Pública

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio de colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Sección tercera – Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneraciones y cesación de funciones de sus servidores.

Sección tercera - Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
10. Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

(Ley Orgánica de Servicio Público, 2010)

Título I

Del servicio público - Principios, ámbito y disposiciones fundamentales

Art. 1. – Principios. – La presente ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promueven la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Título III

Del régimen interno de administración del talento humano

De los deberes, derechos y prohibiciones

Art 22.- Deberes de las o los servidores públicos. Son deberes de las y los servidores públicos, los siguientes:

g) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe ya administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia rindiendo cuentas a su gestión.

De la formación y capacitación

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. – Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, es Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores públicos y en la obligación de hacer seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y capacitación continuas del Servicio Público.

Del subsistema de evaluación del desempeño

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas.

Titulo VI

De la carrera del servicio público

Generalidades

Art. 81.- Estabilidad de las y los servidores públicos. - Se establece dentro del sector público, la carrera del servicio público, con el fin de obtener eficiencia en la función pública, mediante la implantación del sistema de méritos y oposición que garantice la estabilidad de los servidores idóneos, Conforme lo dispuesto en la Constitución de la República, el régimen de libre nombramiento y remoción tendrá carácter excepcional.

Art. 82.- La carrera del servicio público. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral, sobre la base del sistema de méritos.

La carrera del servicio público garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, comportamientos,

capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales, sin discriminación a las personas con discapacidad mediante procesos de evaluación e incentivos económicos para cumplir con el rol social de atender con eficiencia y oportunidad las necesidades sociales para el desarrollo del Buen VIVIR como responsabilidad del Estado.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

“La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.” (L.O.T.T.S.V. 2010, pág. 4).

(Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado 2012)

Art. 77.- Máximas autoridades, titulares y responsables. - Los Ministros de Estado y las máximas autoridades de las instituciones del Estado, son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad. Además, se establecen las siguientes atribuciones y obligaciones específicas.

Plan de creación de oportunidades 2021 - 2021

El plan de creación de oportunidades 2021 2025 recoge las esperanzas y sueños de millones de ecuatorianos de cada rincón de la patria. Es un documento que integra una visión conjunta y la organiza sobre cinco ejes: Económico, Social, Seguridad Integral, Transición ecológica e Institucional. De esta forma proponemos al Ecuador una hoja de ruta para crear oportunidades para todos y vivir en libertad.

NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 20219

2021-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.

2021-02 Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y

actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación. Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos. La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente. El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

2021-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico. La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

2021-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla; por lo tanto, no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos. Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

2021-05 Delegación de autoridad

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios. La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación serán consideradas como dictadas por la autoridad delegante. El delegado será personalmente responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación.

300 Evaluación del riesgo

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y

ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.

Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. Algo fundamental para la evaluación de riesgos es la existencia de un proceso permanente para identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Los perfiles de riesgo y controles relacionados serán continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido, que las respuestas al riesgo son apropiadamente escogidas y proporcionadas, y que los controles para mitigarlos sigan siendo efectivos en la medida en que los riesgos cambien con el tiempo.

300-02 Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias. Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de éstos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios.

300-03 Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan

considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados. La metodología para analizar riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico. Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios, sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia.

300-04 Respuesta al riesgo

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar. Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto. Como parte de la administración de riesgos, los directivos considerarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuestas. A partir de la selección de una respuesta, se volverá a medir el riesgo sobre su base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones propias de cada actividad. Con Resolución No. 025-DIR-2011-ANT del 17 de agosto de 2012, el Directorio aprobó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Con Resolución No. 182-DIR-2013-ANT del 26 de diciembre de 2013, el Directorio aprobó la Reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la cual se divide la Dirección Administrativa Financiera en dos unidades administrativas;

Con Resolución No. 018-DE-ANT-2016, del 28 de marzo de 2016 se aprobó acto resolutivo el cual actualiza productos y servicios del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Con Resolución No. 099-D [R-ANT-2016, del 27 de octubre de 2016, e Directorio aprobó la rectificación a la Resolución No. 182-DIII-2013-ANT.

reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la cual se actualiza la numeración de las unidades administrativas:

Con Resolución No. 021-DE-ANT-2017, del 24 de abril de 2017 se aprobó acto resolutivo el cual actualiza productos y servicios del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Con Resolución No. 032-DE-ANT-Z018, del 16 de noviembre de 2018 se aprobó acto resolutivo el cual actualiza productos y servicios del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Con Resolución No. 013-DE-ANT-2020, del 06 de marzo de 2020 se aprobó acto resolutivo el cual actualiza los productos y servicios del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Con Resolución No. 105-DIR-2021-ANT, del 13 de diciembre de 2020 se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025 de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; anexo a la presente resolución.

Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

Intervenciones emblemáticas para el eje 3 – Calidad y calidez en los servicios

Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de sus derechos, así como las necesidades y expectativas ciudadanas, En este período se procurará no solo la ampliación, sino la mejora de la calidad y calidez de los servicios que presta el Estado en todos sus niveles, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad con la sociedad civil.

Anexo 2 Instrumentos de Recolección de información - Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – PRIMERA COHORTE
Postgradista: Ing. Liliana Tipantiza Patiño



ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR PROVINCIAL Y JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO - ANT SANTA ELENA

- 1.-¿Conoce usted el modelo de gestión administrativa con el que se labora en ANT Santa Elena?
- 2.-¿Considera usted que la institución posee una estructura organizacional eficiente?
- 3.-¿Considera usted que se cumplen las funciones de acuerdo al perfil que posee cada funcionario de acuerdo al Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos?
- 4.-¿La toma de decisiones u ordenes impartidas por Dirección Ejecutiva son justas y aplicables?
- 5.-¿Cuánto tiempo permanece en funciones un Director Provincial en ANT Santa Elena?
- 6.-¿Considera usted que la infraestructura de la ANT Santa Elena respecto a instalaciones, oficinas, sala de espera, climatización, baños y parqueadero es la adecuada?
- 7.-¿Considera usted, que el personal bajo su mando organiza las actividades en orden de prioridad, distinguiendo entre lo urgente de lo importante, para cumplirlas adecuadamente?
- 8.-¿Existe reconocimiento al personal por el trabajo bien realizado por parte de Talento Humano en ANT - Santa Elena?
- 9.-¿Son cordiales y abiertas las relaciones interpersonales dentro de ANT Santa Elena?
- 10.-¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación el personal que labora en ANT Santa Elena?
¿Cuándo fue la última capacitación recibida?
11. ¿Considera usted que al presentarse una queja o problema en la atención, el personal está preparado para tomar decisiones y solucionarlos de manera inmediata?
12. ¿Considera usted que un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios ayudaría a conocer los factores que se deben mejorar en la ANT Santa Elena?

Gracias por su colaboración.

Anexo 3 Instrumentos de Recolección de información – Encuesta personal

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 INSTITUTO DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – PRIMERA COHORTE
 Postgradista: Ing. Liliana Tipantiza Patiño



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA O.A.U - ANT SANTA ELENA

El cuestionario que se presenta a continuación servirá para establecer cómo la calidad en los servicios incide en el mejoramiento de la atención a los usuarios de ANT Santa Elena.
 Se solicita leer cuidadosamente cada pregunta y contestar con absoluta sinceridad.

INFORMACIÓN GENERAL:

Género: Masculino Femenino **Edad:**

Estado civil: Soltero (a) 18-26 años
 Casado (a) 27-37 años
 Unión de hecho 38-48 años
 Divorciado (a) 49-59 años
 Viudo (a) 60-65+ años

Nivel de estudios: Primaria **Tiempo de servicio en la Institución:** _____
 Secundaria
 Universitario **Tipo de contrato:** Contratado
 Título de tercer nivel Nombramiento
 Título de cuarto nivel

Persona con discapacidad: Posee **Régimen:** Código de trabajo
 No posee LOSEP

Para responder el cuestionario, se pide tomar en consideración las escalas especificadas para cada pregunta. Se solicita contestar todas las preguntas realizadas.

Nunca	Ocasionalmente	Generalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

1.-¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?					
2.-¿Recibe capacitaciones constantes para el desarrollo de sus funciones?					
3.-¿Cree usted que su formación y conocimientos están acordes a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?					

4.-¿Los funcionarios nuevos que ingresan a laborar en ANT Santa Elena reciben inducción o capacitación cuándo son asignados al cargo?					
5.-¿Se siente preparado y con el perfil adecuado para desempeñar su actual puesto de trabajo?					
6.-¿Conoce o le han socializado el manual de descripción, valoración y clasificación de Puestos dentro de ANT Santa Elena?					
7.- ¿Está conforme con la infraestructura que posee ANT Santa Elena con respecto a oficinas, climatización, baños, sala de espera y parqueaderos?					
8.-¿Considera que las herramientas, materiales, mobiliario, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución son adecuados y actualizados para el desarrollo de sus funciones?					
9.-¿Con qué frecuencia recibe un trato hostil por parte de los usuarios?					
10.-¿Ha recibido elogios o felicitaciones por parte de los usuarios en el cumplimiento de su trabajo?					
11.-¿Los usuarios le han ofrecido alguna vez una recompensa para agilizar los trámites?					

12.-¿Bajo que modalidad ingresó a su trabajo actual en la ANT Santa Elena?

Recomendación() Parentesco() Circunstancias políticas() Concurso de Méritos()

Gracias por su colaboración.

Anexo 4 Instrumentos de Recolección de información – Encuesta usuarios

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 INSTITUTO DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – PRIMERA COHORTE
 Postgradista: Ing. Liliana Tipantiza Patiño



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA O.A.U - ANT SANTA ELENA

El cuestionario que se presenta a continuación servirá para obtener información respecto a la atención, calidad del servicio y trato a los usuarios que se brinda en la ANT Santa Elena.
 Se solicita leer cuidadosamente cada pregunta y contestar con absoluta sinceridad.

INFORMACIÓN GENERAL:

Género:	Masculino <input type="checkbox"/>	Edad:	Estado civil:
	Femenino <input type="checkbox"/>	18-26 años <input type="checkbox"/>	Soltero (a) <input type="checkbox"/>
		27-37 años <input type="checkbox"/>	Casado (a) <input type="checkbox"/>
Ciudad de Residencia:	Santa Elena <input type="checkbox"/>	38-48 años <input type="checkbox"/>	Unión de hecho <input type="checkbox"/>
	Salinas <input type="checkbox"/>	49-59 años <input type="checkbox"/>	Divorciado (a) <input type="checkbox"/>
	La Libertad <input type="checkbox"/>	60-65+ años <input type="checkbox"/>	Viudo (a) <input type="checkbox"/>
	Otra ciudad <input type="checkbox"/>		
	¿Cuál? _____		
Nivel de estudios:	Primaria <input type="checkbox"/>	Persona con discapacidad:	Posee <input type="checkbox"/>
	Secundaria <input type="checkbox"/>		No posee <input type="checkbox"/>
	Universitario <input type="checkbox"/>	Ocupación:	Empleado Público <input type="checkbox"/>
	Título de tercer nivel <input type="checkbox"/>		Empleado privado <input type="checkbox"/>
	Título de cuarto nivel <input type="checkbox"/>		Negocio propio <input type="checkbox"/>
			No trabaja <input type="checkbox"/>

Para responder el cuestionario, se pide tomar en consideración las escalas especificadas para cada pregunta. Se solicita contestar todas las preguntas realizadas.

Nunca	Ocasionalmente	Generalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

1.-¿Considera que las instalaciones de ANT Santa Elena, son adecuadas y confortables para la atención a los usuarios?					
2.-¿La atención y trato brindado por parte de los funcionarios públicos de ANT Santa Elena es amable y oportuna?					

3.- ¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios recibidos en la Oficina de Atención al usuario ANT Santa Elena?					
4.- ¿Recibe información adecuada y necesaria referente a los requisitos para sacar, renovar licencia o realizar su trámite en ANT Santa Elena ?					
5.-¿Considera usted que los funcionarios están capacitados y aplican técnicas de servicio al cliente?					
6.- ¿El personal de ANT Santa Elena se muestra receptivo ante sus dudas e inquietudes para resolver los problemas presentados?					
7.-¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por parte del personal de ANT Santa Elena, al realizar su trámite, es adecuado?					
8.-¿Considera que el sistema de turnos que dispone actualmente la ANT es eficiente?					
9.-¿Considera usted que los valores que se cobra por los trámites de licencia son adecuados?					
10.-¿De qué forma prefiere realizar sus trámites de licencias, convenios de pagos, u otros? Presencial () Virtual () A través de terceras personas ()					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5 Esquema de la Matriz para Componente Práctico de Examen Complexivo.

TEMA: “Calidad de atención al usuario en la ANT, oficina Santa Elena”

Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo puede favorecer la calidad de los servicios en la atención y satisfacción de los usuarios de la ANT oficina de Santa Elena?	Objetivo General	La implementación de un plan de mejora en la calidad de los servicios contribuirá significativamente a lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece ANT oficina SANTA ELENA.	V. INDEPENDIENTE Calidad del servicio	Comunicación	Capacidad de respuesta Empatía Relaciones interpersonales Orientación al cliente	Alcance Tipo Exploratoria Descriptiva
	Objetivos específicos			Comportamiento	Cortesía Asertividad	Diseño No experimental - transversal
	Diagnosticar el estado actual de los procesos de gestión administrativa que se aplican en la Oficina de atención al usuario - A.N.T Santa Elena mediante un análisis situacional con la herramienta FODA.			Servidores	Responsabilidad Compromiso Eficiencia	Enfoque mixto (enfoque cuantitativo y cualitativo) Población Cant. Usuarios internos (18) Cant. Usuarios externos al

	<p>Identificar expectativas y percepciones de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en la ANT oficina Santa Elena, por medio técnicas e instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Elaborar un plan acción de mejora continua de los servicios mediante la aplicación de leyes, reglamentos y normativas vigentes que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios y su satisfacción.</p>		<p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	Mejora continua	<p>Evaluación de desempeño Formación Capacitación Motivación Plan de mejora</p>	<p>mes (1.068 aprox.)</p> <p>Muestreo No Probabilístico (18 personas) Aleatorio simple (283 usuarios)</p> <p>Técnica Guía de entrevista Entrevista Encuesta Cuestionario</p>
				Valor percibido	<p>Medición de la calidad Servicio al cliente Satisfacción al cliente</p>	

Anexo 6 Distribución de personal y departamentos de ANT

Personal Agencia ANT Santa Elena

Personal	CANTIDAD
Director	1
Jefe de Atención al Usuario	1
Servidores Públicos	18
TOTAL	20

Nota: Datos obtenidos en Talento Humano ANT – Santa Elena, 2021; Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Departamentos ANT Santa Elena

Personal	CANTIDAD	DE
	PERSONAL	
Dirección Provincial	1	
Asesoría Jurídica	1	
Secretaría de Dirección	1	
Talento Humano	1	
Recaudación	2	
Contabilidad	1	
Jefatura de atención al Usuario	1	
Escuelas	supresión	
Atención al Ciudadano	2	
Licencias	4	
Centro de Actualización de Datos CAD	Supresión	
Sistemas	1	
Mantenimiento	1	
Archivo	Supresión	
Chofer administrativo y Serv. varios	2	
Transporte	2	
TOTAL	20 personas	

Nota: Datos obtenidos en Talento Humano ANT – Santa Elena, 2021;

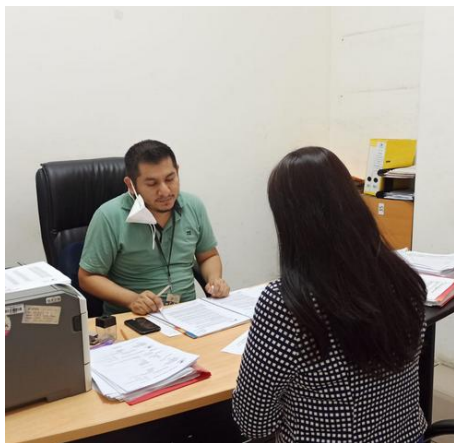
Elaborado por la Ing. Liliana Tipantiza.

Anexo 7 Fotografías de recolección de datos

Entrevista realizada al Director Provincial de ANT Santa Elena Mg. José Vulgarin J.



Entrevista realizada al Jefe de Agencia Delegado Lcdo. José Cochea Borbor



Anexo 8 Fotografías sala de espera ANT Santa Elena - y módulo 1 Licencias



Anexo 8. Presupuesto del trabajo de investigación.

PRESUPUESTO PARA LA REALIZACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN			
Cantidad	Descripción	V. U.	Valor Total
1	Computador	800,00	800,00
1	Impresora	230,00	230,00
4	Cartuchos	25,00	100,00
4	Tintas para recarga de cartuchos	2,50	10,00
1	Mesa de Computador	55,00	55,00
1	Alimentación	75,00	75,00
1	Movilización	50,00	50,00
1	Internet	40,00	40,00
	Energía Eléctrica	35,00	35,00
1	Esferográfico	0,30	0,30
2	Marcadores resaltadores	0,60	1,20
3	Recarga de Celular	6,00	18,00
3	Resma de Hojas de Impresión	4,00	12,00
1	Grapadora	3,50	3,50
1	Anillados de Documentación a entregar	2,50	2,50
3	Empastadas de Documentación a entregar	8,00	11,00
1	Cuaderno académico	1,00	1,00
1	Copias	30,00	30,00
1	Perforadora	3,50	3,50
1	Caja de grapas	1,00	1,00
PRESUPUESTO TOTAL			1,479

Los costos en los que se incurrió para la realización de este proyecto de investigación es de \$1.479, 00 tal como se detalla en el presupuesto.