

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2257

Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo

Martha Auxiliadora Anchundia Delgado

manchundia@institutos.gob.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3873-7118>

Instituto Superior Tecnológico Ciudad de Valencia

Dennys Paul Carrillo Gualancañay

dennyscarrillo@tsachila.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0434-5474>

Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

Javier Alejandro Bravo Narvárez

javierbravo@tsachila.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-8145-4204>

Instituto Tecnológico Superior Tsáchila

Edison Lenin Yanque Cuyachamin

edisonyanque@tsachila.edu

<https://orcid.org/0000-0002-2369-9980>

Instituto Superior Tecnológico Tsachila

Correspondencia: manchundia@institutos.gob.ec

Artículo recibido: 20 abril 2022. Aceptado para publicación: 05 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Anchundia Delgado, M. A., Carrillo Gualancañay, D. P., Bravo Narvárez, J. A., & Yanque Cuyachamin, E. L. (2022). Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), 759-781. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2257

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santo Domingo. El estudio se fundamenta a partir del modelo de descentralización y tiene como punto de partida la teoría de la nueva gestión pública para sustentar la variable de la descentralización de la competencia TTTSV, y la Teoría de la Gestión de la calidad para el estudio de la variable de calidad del servicio. La investigación es de tipo descriptiva, no experimental y explicativa, con alcance investigativo correlacional, el análisis es cuantitativo, se emplean los métodos inductivo deductivo y analítico, la recolección de información primaria se desarrolla mediante una encuesta y se aplica a 378 usuarios del servicio de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial; la encuesta se estructura bajo la medición niveles de percepción de 1 a 5: donde 1 es estar completamente en desacuerdo con el servicio y 5 está completamente de acuerdo y seguro con el servicio. El análisis de la percepción de los usuarios con relación al servicio que ofrece EPMT-SD del GAD del Cantón Santo Domingo; se realiza con SPSS V.22, el Alfa de Cronbach muestra 0.927, Káiser, Meyer y Olkin (KMO) presenta 0.865, Chi-cuadrado de Pearson exhibe ,000. De esta forma, se concluye que existe una relación alta entre las variables de la descentralización de la competencia TTTSV, y la calidad del servicio. El tiempo de atención de trámites se encuentra entre 20 y 30 minutos y el 45% de los encuestados realizan trámites de títulos habilitantes como principal eje del servicio.

Palabras clave: *nueva gestión pública; política pública; descentralización; competencia; gestión de calidad.*

Analysis of the decentralization of traffic, land transport and road safety competition and the quality of service in the decentralized autonomous government of Santo Domingo

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the decentralization of traffic, land transport and road safety (TTTSV) competition, and the quality of service in the Decentralized Autonomous Government of the Santo Domingo Canton. The study is based on the decentralization model and has as its starting point the theory of new public management to support the variable of decentralization of the TTTSV competition, and the Theory of Quality Management for the study of the variable of service quality. The research is descriptive, non-experimental and explanatory, with a correlational investigative scope, the analysis is quantitative, the inductive, deductive and analytical methods are used, the collection of primary information is developed through a survey and is applied to 378 users of the service of traffic, ground transportation and road safety; The survey is structured under the measurement of perception levels from 1 to 5: where 1 is completely in disagreement with the service and 5 is completely in agreement and safe with the service. The analysis of the perception of the users in relation to the service offered by the EPMT-SD of the GAD of the Santo Domingo Canton; performed with SPSS V.22, Cronbach's Alpha shows 0.927, Kaiser, Meyer and Olkin (KMO) shows 0.865, Pearson's Chi-square shows 0.000. In this way, it is concluded that there is a high relationship between the variables of the decentralization of the TTTSV competition, and the quality of the service. The processing time is between 20 and 30 minutes and 45% of those surveyed carry out licensing procedures as the main axis of the service.

Keywords: *new public management; public policy; decentralization; competition; quality management.*

1. INTRODUCCIÓN

La investigación se centra de manera específica en realizar un análisis a la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial (TTTSV), en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo, frente a la problemática de la calidad del servicio. Ese estudio consiste en medir la calidad percibida de los usuarios del servicio público, desde el año 2019, hasta el año 2020, periodo en el cual la empresa pública EPMT-SD del GAD del Cantón Santo Domingo inicia sus operaciones en esta localidad. La entrega de un servicio de calidad en el sector público representa un tema estratégico a fin de perseguir la mejora continua. Los usuarios son beneficiarios directos de estos servicios, razón por la cual, las organizaciones dedican sus esfuerzos a conocer la opinión de la población para alcanzar la satisfacción y la percepción favorable institucional (Aguilar, 2015).

Los recursos tecnológicos, económico e infraestructura requieren del compromiso del factor humano, desde los altos directivos hasta el área operativa para lograr un cambio significativo en la calidad del servicio, anclado en las metas y objetivos de la institución (Andrade, 2016). Con estas consideraciones, es necesario medir la calidad del servicio; la percepción de la experiencia en el servicio y la evaluación a la imagen institucional por parte de los usuarios. Estas dimensiones muestran resultados que coadyuvan a la toma de decisiones en la institución. En América Latina, la investigación sobre Gobiernos intermedios entre lo local y lo nacional, Carrión. (2017) manifiesta que la descentralización es un proceso que se produjo a finales de la década de los setenta e inicios de los ochenta, es decir, este modelo viene como parte de la reforma del Estado, desde los puntos de vista: el uno, de carácter político, que impulsó la llamada gobernabilidad por medio del fortalecimiento del presidencialismo y, por ende, de un importante proceso de recentralización, y el otro, de carácter económico, que impuso los ajustes, aperturas y privatizaciones, propios de la lógica neoliberal.(p.74).

Estas características del proceso de descentralización influyen a los gobiernos locales a fortalecer sus instituciones y buscar objetivos conjuntos, pero es notoria la necesidad de poder generar sus propios recursos, así como también, administrarlos a fin de robustecer a su población, en términos de infraestructura, desarrollo local, servicios, etc. Estos avances permiten mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades a las cuales se presta un servicio descentralizado (Banco Interamericano de Desarrollo. 2017).

En el mismo punto las nuevas tecnologías han permitido la difusión de nuevas entregas de servicios públicos, muchos de los planes de trabajo de los gobernantes están determinados a la satisfacción de las necesidades de la población, sin embargo, los resultados no siempre son los esperados ya que el desenlace de las reformas económicas demuestra muy poco desarrollo y la descentralización se muestra con pocos resultados. Carrión (2017) señala:

La descentralización es un proceso complejo tendiente a distribuir la centralidad (es decir, el poder) en el marco de la búsqueda del equilibrio democrático entre los poderes existentes en el interior del Estado, con la finalidad de profundizar la democracia, potenciar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de la población. (p.77)

En Ecuador, la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial se rodea de una gran problemática, debido a las expectativas de los usuarios; no se extraña que el aumento de su conocimiento y exigencias, impacten de manera directa en la imagen institucional de quienes la acogieron. La Constitución de la República (2008) del Estado ecuatoriano reconoce para los niveles de gobierno su funcionamiento, a través de la descentralización incentivada por la distribución de competencias para facilitar la planificación y aplicación de los servicios públicos. Según el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010), en su Art. 1 establece que:

Es la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial (p.5).

La normativa también hace mención, sobre el tema de la calidad en los servicios que prestan las entidades públicas, para lo cual se hace necesaria la funcionalidad autónoma, financiera y económica de las instituciones, en su Art. 315 dice lo siguiente: "El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de

servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.”(p.100).

Lo que se manifiesta en este apartado es que a partir de la descentralización aplicada en el país se establece la distribución de las competencias otorgadas a los GAD Municipales, por tanto, el presente estudio está destinado a los niveles cantonales o municipales, amparados en el COOTAD (2010) que en su artículo 55 menciona: “Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado” (p.28). estas competencias, se adquieren con el fin de entregar servicios públicos de calidad asignados a los nuevos niveles de gobierno, generando una conformidad aparente dentro de los usuarios, situación poco observada en periodos anteriores donde solo se podía acceder a los servicios mediante el organismo central lo que generaba malestar en los usuarios ya sea por el tiempo empleado en trasladarse a instancias centralizadas o la demora en los trámites como Revisión técnica vehicular, Matriculación Vehicular, Títulos Habilitantes y Seguridad vial y las largas filas (Consejo Nacional de Competencias.2016).

La competencia exclusiva de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio asumida por el GAD de Santo Domingo merece un estudio minucioso, ya que por medio de la descentralización se espera superar diversas situaciones concernientes a su ejecución, los problemas observados por parte de la ciudadanía se manifiestan de la siguiente manera: falta de planificación urbana y rural en temas de vialidad, inexistente legislación de órganos rectores en temas de matriculación, infracciones de tránsito; falta de personal y recursos, (Consejo Nacional de Competencias, 2017). (León, 2018, p.6). Es importante recalcar que los ciudadanos desconocen sus derechos y obligaciones como transeúntes enfocados a una seguridad vial donde se establece minimización de efectos como accidentes, usos de pasos peatonales entre otros y el personal que labora en los centros de movilidad debe estar presto a dar un buen servicio como parte de las capacitaciones recibidas antes de asumir su cargo. Estos factores representan un indicador de la gestión de la calidad del servicio, así como también, esta investigación obedece a un estudio que no se ha realizado en este lugar ni temporalidad del año 2019. Por ello, los datos de este proyecto sirven de soporte para la toma de decisiones y la mejora del servicio por ende la calidad de vida de las personas de los gobiernos locales. Analizar la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de

Cantón Santo Domingo. El estudio se lleva a cabo con la finalidad de establecer la situación actual de la competencia de Tránsito, Transporte terrestre y Seguridad vial, asumida por el Gobierno Autónomo (Consejo Nacional de Planificación, 2014).

Descentralizado del Cantón Santo Domingo, a fin de contar con un informe académico en el que se amplíen los alcances, ejecución, los problemas, etc.; presentes en la institución a partir de la apropiación de dicha competencia. Todo esto se hace posible gracias a la utilización de la investigación aplicada, documental y de campo, los cuales ayudan en el desarrollo del mismo. Dadas las condiciones que anteceden es importante señalar que, para la recolección de información, se utiliza un instrumento validado y aplicado en investigaciones anteriores, esto es; “Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santo Domingo para fortalecer su Imagen Institucional” León (2018) cuya investigación está alineada a este caso de estudio, además del Boletín de prensa DSC-CNC-0007-2017 publicado por el Consejo Nacional de Competencias el mismo que detalla los resultados de una encuesta realizada a los GAD municipales y que en su momento permite conocer el estado de la gestión de la competencia de TTTSV, la unificación de estos instrumentos permite obtener información actual para comprobar la hipótesis planteada.

Adicionalmente, este estudio proporciona un instrumento base de medición de calidad en el servicio de TTTSV, para que pueda ser un modelo de referencia o línea base, para las entidades públicas ligadas a esta temática, así como también para la academia, lo cual facilitaría mediciones posteriores del servicio que contribuyan a mejorar los índices de satisfacción del usuario. Con estos justificativos, se enfatiza la importancia de explorar y describir la problemática asociada a esta competencia con el propósito de mejorar el cumplimiento de objetivos y metas planteadas por las instituciones que procuran la entrega de un servicio de calidad (Gaviláñez, 2016).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de la presente investigación sobre el análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo, es de tipo Transversal, cuantitativo. Es un conjunto de procesos a su vez secuencial y probatorio en la cual puede medir las variables a través de la utilización de métodos estadísticos y la recolección de información directamente delimitada. Por cuanto se desarrolla con información

recolectada por medio del instrumento, retomados de investigaciones anteriores y relacionadas con el tema de investigación como el de la “Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santo Domingo para fortalecer su Imagen Institucional”; de la autora Patricia León (2018), quien aporta una encuesta validada donde se evalúa la calidad, y se enfoca en niveles de medición donde interviene la calidad del servicio, la experiencia del servicio y la imagen institucional, en cual, se mide la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en una escala de 1 a 5, donde 1 es lo más bajo y 5 lo más alto, proporcionando datos numéricos, mismos que se desarrollan y representan a través de las pruebas estadísticas (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). El enfoque cuantitativo se acopla a la investigación dado que busca estudiar la opinión pública acerca del ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, valorando la gestión realizada en torno a un servicio de calidad, en este caso por el Gobierno Municipal de Santo Domingo. Esto se realiza con el fin de poder medir la calidad del servicio público. La investigación de tipo descriptiva detalla la situación actual del problema y describe claramente las particularidades desde los puntos de vista de los usuarios, con respecto servicio público y la calidad del mismo, además, ayuda a analizar la problemática, con la descripción exacta de la situación que tiene, en este caso del servicio público de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial prestado por el GAD del Cantón Santo Domingo. Explicativa ya que requerimos una serie de combinaciones de métodos analíticos y sintéticos, aquí se enfoca en una conjugación con el método deductivo y el inductivo, y es ahí donde se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga. Para el caso del presente trabajo, esta investigación permite identificar la relación entre las variables de investigación, en este caso la variable dependiente la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la variable dependiente la calidad del servicio. Correlación Variables la investigación se lleva a cabo en el ámbito de asociación de variables porque permite estructurar predicciones a través de la relación entre las variables. Además, se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello determinar tendencias o modelos de comportamiento. Se aplico una encuesta y el análisis a través de Alfa de Cronbach y Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la Prueba de Esfericidad de Bartlett

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se pretende mostrar los resultados de las pruebas correspondientes a cada tipo de servicio, esto quiere decir que los resultados presentes se enfocan en los cuatro niveles de estudio de la Competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial; los cuales son: matriculación vehicular, revisión vehicular, títulos habilitantes y seguridad vial y las tres dimensiones de estudio, dimensión de calidad del servicio, dimensión de experiencia del servicio y dimensión de imagen institucional. Para ello se utiliza los resultados como comunalidades, varianzas total, gráficos de sedimentación y sus medidas de tendencia central, todo esto con el único fin de tener un análisis más claro y preciso, además con el único fin de sustentar los análisis globales que al final de este apartado se presentan como un estudio global (Roth, 2017).

Las comunalidades son el punto de partida con el fin de verificar los pesos a través del método de extracción de cada servicio, cual permite verificar ítem por ítem de cada dimensión y de cada servicio. (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Comunalidades de la Competencia TTTSV en todas sus dimensiones

Cód	Inicial	Matriculación	Revisión	Títulos Habilitantes	Seguridad Vial
Dimensión de Calidad del Servicio (DCS)					
DCS 1	1,000	,606	,723	,706	0
DCS 2	1,000	,966	,036	,965	0
DCS 3	1,000	,653	,802	,737	0
DCS 4	1,000	,601	,417	,751	0
DCS 5	1,000	,825	,863	,799	0
DCS 6	1,000	,748	,786	,776	0
Dimensión Experiencia del Servicio (DES)					
DES 1	1,000	,673	,658	,775	0
DES 2	1,000	,741	,753	,726	0
DES 3	1,000	,708	,742	,775	0
DES 4	1,000	,647	,809	,745	0
DES 5	1,000	,582	,802	,689	0
DES 6	1,000	,684	,729	,836	0
Dimensión Imagen Institucional (DII)					
DII 1	1,000	,622	,611	,686	0
DII 2	1,000	,715	,530	,755	0
DII 3	1,000	,341	,626	,537	0
DII 4	1,000	,368	,796	,065	0
DII 5	1,000	,505	,770	,331	0
DII 6	1,000	,725	,547	,765	0

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla 1 Comunalidades, se describe los siguientes detalles encontrados: en cuanto a matriculación vehicular las 3 dimensiones: dimensión de calidad del servicio (DCS), dimensión de experiencia del servicio (DES) y dimensión de imagen institucional (DII) muestran medidas superiores a 0,4 que indican un grado de asociación lineal positiva, excepto DII3 Y DII4 cuya variación es menor al valor base. Para Revisión Técnica Vehicular las dimensiones dimensión de calidad del servicio (DCS), dimensión de experiencia del servicio (DES) y dimensión de imagen institucional (DII), no existe mayor variación sus resultados muestran la superioridad sobre 0,4 excepto DCS2, correspondiente a si aún existen demoras en el servicio prestando cuya variación es menor al valor base, lo cual representa a su vez algo positiva ya que este ítem es una afirmación negativa, es decir que ya en revisión vehicular ya no existe demoras en el servicio, para el resto de ítems existe una correlación (Villarreal,2016).

En cuanto a Títulos Habilitantes la asociación de variables se interrumpe en la descripción DII4, correspondiente ha sido encuestado/da tiene una calificación de 0,06, por lo tanto, se afirma que está complétame en desacuerdo de esto es decir nunca los usuarios han sido encuestados y DII5, correspondiente a si la comunicación por parte de EPMT-SD es eficiente por cuanto la calificación es 0,33, lo cual dice que los usuarios no están conformes con la comunicación por parte de la institución pública, por lo tanto, estos ítems, no llegan al límite básico para existir una correlación y es de suponer que estas preguntas requieren de un análisis a parte. Finalmente, no se encuentran los datos para Seguridad por lo cual no se puede realizar su análisis respectivo (Lorente, 2016).

El siguiente punto a tratar es la varianza total, correspondiente al servicio de matriculación vehicular, con el fin de saber la variación de las respuestas obtenidas de los usuarios, las cuales están dentro de cada dimensión como son la dimensión de calidad del servicio, la dimensión de experiencia del servicio y la dimensión de imagen institucional y a su vez saber sus puntos más alto y más bajos. (Véase Tabla 2).

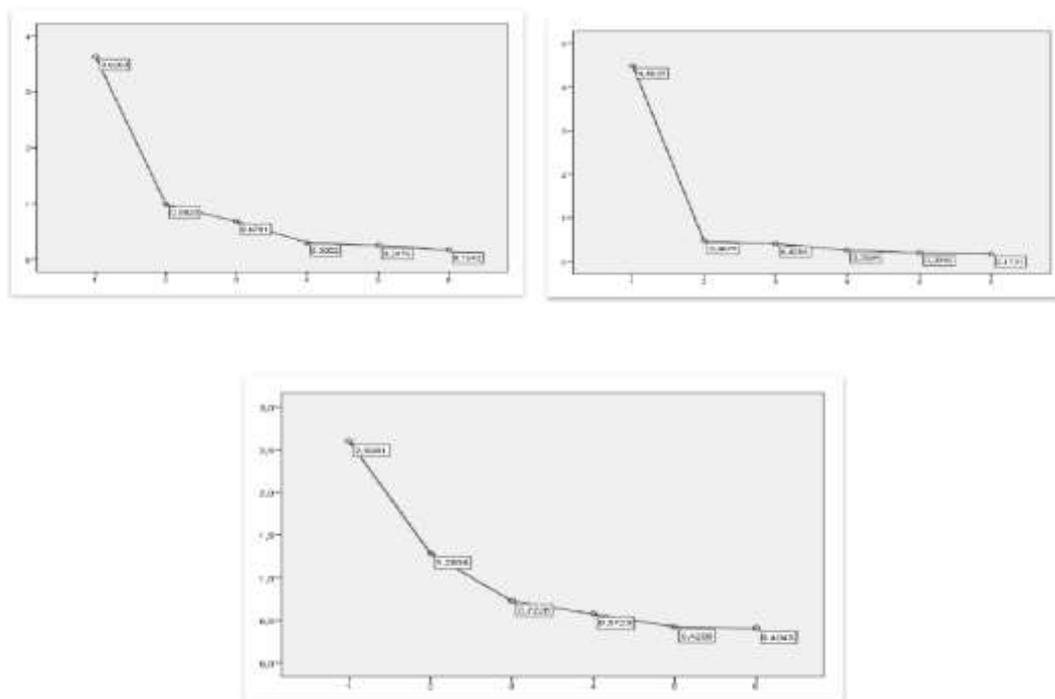
Tabla 2. Varianza total explicada Matriculación en todas sus dimensiones

Cód	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Dimensión de Calidad del Servicio (DCS)						
DCS 1	3,375	56,257	56,257	3,375	56,257	56,257
DCS 2	1,023	17,056	73,313	1,023	17,056	73,313
DCS 3	,572	9,529	82,842			
DCS 4	,452	7,533	90,375			
DCS 5	,365	6,077	96,452			
DCS 6	,213	3,548	100,000			
Dimensión Experiencia del Servicio (DES)						
DES 1	4,036	67,265	67,265	4,036	67,265	67,265
DES 2	,549	9,154	76,420			
DES 3	,483	8,057	84,477			
DES 4	,397	6,610	91,087			
DES 5	,271	4,516	95,603			
DES 6	,264	4,397	100,000			
Dimensión Imagen Institucional (DII)						
DII 1	3,277	54,615	54,615	3,277	54,615	54,615
DII 2	,982	16,366	70,981			
DII 3	,675	11,242	82,223			
DII 4	,473	7,888	90,111			
DII 5	,383	6,391	96,502			
DII 6	,210	3,498	100,000			

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Gráfico 1. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Revisión Vehicular



A Partir de la tabla de la varianza total explicada para revisión técnica vehicular se observa en la tabla las tres dimensiones de calidad del servicio (DCS), experiencia del servicio (DES) e imagen institucional (DII) de la investigación, los ítems DCS1, correspondiente a que si recibió una buena atención, con 60,43%, DES, correspondiente si el personal tiene conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace con 74,88% y DII, si el servicio al usuario ha mejorado con 43,30%, son los que llevan un porcentaje de calificación alto y donde existe una mayor amplitud del problema original los resultados para el resto de ítems son constantes es decir, no hay mayor variación en la respuesta por tanto se mantienen las respuestas de los usuarios en el mismo rango. A partir de los porcentajes de la varianza se origina el grafico de sedimentación que se muestran en los gráficos, que identifican claramente la variación entre las respuestas de los usuarios. La varianza total, correspondiente al servicio de títulos habilitantes, tiene como fin saber la variación de las respuestas obtenidas de los usuarios, las cuales están dentro de cada dimensión como la dimensión de calidad del servicio, la dimensión de experiencia del servicio y la dimensión de imagen institucional y a su vez saber sus puntos más alto y más bajos, (Luna, 2018). (Véase la siguiente tabla).

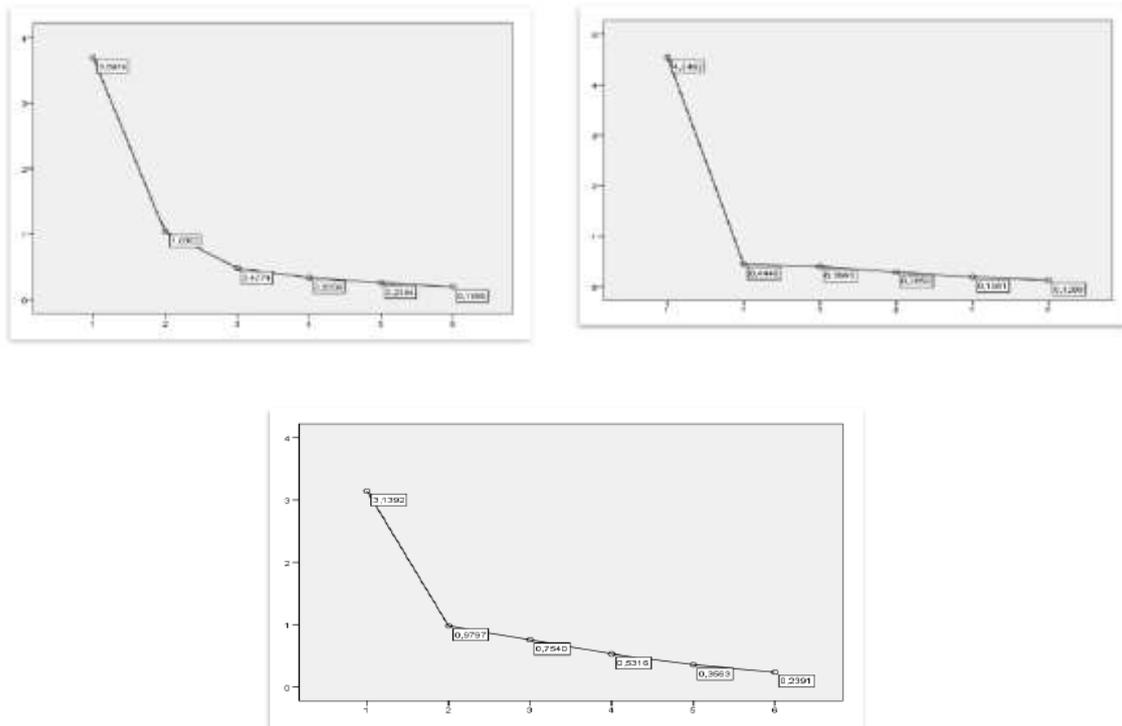
Tabla 3. *Varianza total explicada Títulos Habilitantes en todas sus dimensiones*

Cód	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Dimensión de Calidad del Servicio						
DCS 1	3,698	61,632	61,632	3,698	61,632	61,632
DCS 2	1,036	17,270	78,902	1,036	17,270	78,902
DCS 3	,477	7,957	86,859			
DCS 4	,336	5,594	92,452			
DCS 5	,254	4,240	96,692			
DCS 6	,198	3,308	100,000			
Dimensión Experiencia del Servicio						
DES 1	4,546	75,772	75,772	4,546	75,772	75,772
DES 2	,445	7,410	83,182			
DES 3	,399	6,656	89,837			
DES 4	,286	4,766	94,603			
DES 5	,195	3,251	97,854			
DES 6	,129	2,146	100,000			
Dimensión Imagen Institucional						
DII 1	3,139	52,320	52,320	3,139	52,320	52,320
DII 2	,980	16,328	68,648			
DII 3	,754	12,567	81,215			
DII 4	,532	8,861	90,075			
DII 5	,356	5,939	96,014			
DII 6	,239	3,986	100,000			

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Gráfico 2. *Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio Títulos Habilitantes*



En la tabla de la varianza total explicada para títulos habilitantes se observa en la tabla las tres dimensiones calidad del servicio (DCS), experiencia del servicio (DES) e imagen institucional (DII) de la investigación, los ítems DCS1, correspondiente a que si recibió una buena atención, con 61,63%, DES, correspondiente si el personal tiene conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace con 75,77 % y DII, si el servicio al usuario ha mejorado con 52,32 %, son los que llevan un porcentaje de calificación alto, esto quiere decir que el problema general está enfocado en estos ítems o preguntas, por otro lado los resultados para el resto de ítems son constantes es decir, no hay mayor variación en la respuesta por tanto se mantienen las respuestas de los usuarios en el mismo rango. A partir de los porcentajes de la varianza se origina el grafico de sedimentación que se muestran en los gráficos, que identifican claramente la variación entre las respuestas de los usuarios, (Pérez, 2016). Las medidas de tendencia central ayudan a la verificación de puntos de mucha relevancia como la moda, la media el rango, la mediana, para ello se aplica a los datos correspondientes al servicio de matriculación vehicular con el fin de genera un análisis más profundo de cada dimensión como calidad del servicio, experiencia del servicio e imagen institucional.

Análisis Factorial Global

Una forma de llegar a considerar una variable consistente es aplicar el test del Alfa de Cronbach el cual mide la interrelación de un grupo de datos. Con base a lo anterior se ingresa los datos al software SPSS versión 22, dando como primer cálculo o prueba a realizar el coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 2. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	19

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

El número de casos a encuestar es de 378 que representa el 100% de las respuestas que van a ser analizadas. El Alfa de Cronbach analizó los 19 ítems, obteniendo un resultado de 0.927 muy alto en la escala ya que los valores que superan 0.8 obedecen a una alta fiabilidad, y ratifica la validez del instrumento. Antes de iniciar cualquier trabajo de inferencias estadísticas se debe calcular la medida de adecuación muestral donde se exprese la variabilidad de los ítems o variables utilizando la prueba Kaiser Meyer Olkin unida a la prueba de Esfericidad de Bartlett la dimensión de calidad del servicio. (Véase Tabla).

Tabla 5. *Prueba de KMO y Bartlett ítems Dimensión Calidad del Servicio*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,865
	Aprox. Chi-cuadrado	1171,188
Prueba de esfericidad de Bartlett	G1	15
	Sig.	,000

En la tabla se observa que su resultado final es favorable para la primera dimensión calidad del servicio, ya que indica que se puede aplicar un análisis Inferencial y existe una correlación entre los ítems, puesto que los resultados de la prueba de KMO es 0.87 que se aproxima a 1, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett dice que por el momento se niega la hipótesis H1 con un resultado menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis y a la vez permite asegurar que no es una matriz de Identidad y que la misma matriz tiene consistencia interna para realizar análisis estadístico inferencial, para ello paso a seguir es el método de extracción de comunalidades la cual permite observar las respuestas y sus pesos correspondientes de cada ítem dentro de la dimensión de calidad. (Véase Tabla).

Tabla 6. *Comunalidades - Ítems - Dimensión Calidad del Servicio*

Cód	Ítems	Inicial	Extracción
1	Recibió una buena atención por parte del personal de MOVIDELNOR EP	1,000	,680
2	Existen demoras en el servicio prestando por MOVIDELNOR EP por la multitud de trámites innecesarios	1,000	,980
3	El tiempo empleado en realizar su trámite en MOVIDELNOR EP es el adecuado	1,000	,724
4	El lugar para esperar su turno es cómodo y acogedor.	1,000	,626
5	Considera que el personal que realiza los trámites en MOVIDELNOR EP brinda un servicio de calidad.	1,000	,823
6	El personal de MOVIDELNOR EP dispone de una organización interna que le permite dar un servicio eficiente.	1,000	,773

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La tabla comunalidades de la dimensión calidad del servicio, permite verificar la variabilidad de cada ítem, el cual debe ser mayor a 0.4, valor que está presente dentro del primer bloque de ítems, por lo cual se afirma que existe una asociación de los ítems entre sí y permite seguir con el análisis estadístico inferencial, (Ramió, 2018). Con la extracción de los pesos de los ítems correspondientes a la dimensión de la calidad del servicio, es necesario identificar la media de la desviación que cada uno de los ítems, para ello se emplea la varianza total. (Véase Tabla).

Tabla 7. *Varianza total explicada- Dimensión Calidad del Servicio*

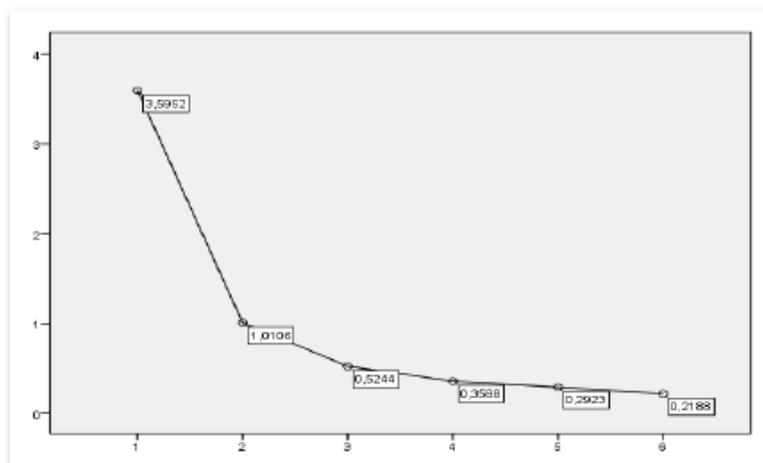
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,595	59,920	59,920	3,595	59,920	59,920
2	1,011	16,843	76,763	1,011	16,843	76,763
3	,524	8,739	85,502			
4	,359	5,979	91,482			
5	,292	4,872	96,353			
6	,219	3,647	100,000			

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

La varianza apunta a identificar la media de las desviaciones cuadráticas de una variable aleatoria, es decir el cálculo de la variabilidad de la tabla 30 varianza total, explica cada componente con su varianza siendo la más alta 59.92 debido al número total de valores. Y la menor es 0.219 cuya varianza es 3.647 del total de componentes.

Gráfico 3. Sedimentación de la Dimensión Calidad del Servicio



A partir de la tabla de porcentajes de la varianza se origina el gráfico de sedimentación, en la cual se observa que los dos ítems de la dimensión de calidad del servicio, son valores propios a 1 y están representados por el 76.76%, correspondiente a que aún existen demoras en el servicio prestando por empresa, los cuales están dentro del problema original y a su vez se identifica un 23.24% de la información original se mantienen constante y no tiene grandes cambios es decir que los usuarios casi responden en el mismo rango y están representados por los 4 ítems de la primera dimensión calidad del servicio (SENPLADES, 2015). La siguiente dimensión a analizar bajo las pruebas de Kaiser Meyer Olkin unida a la prueba de Esfericidad de Bartlett, es la dimensión de experiencia del servicio, con el fin de saber si los ítems de esta dimensión esta relacionados además para probar que se puede utilizar la estadística inferencial. (Véase Tabla siguiente).

Tabla 8. Prueba de KMO y Bartlett -Ítems - Dimensión Experiencia del Servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,897
	Aprox. Chi-cuadrado	1633,483
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gf	15
	Sig.	,000

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

En la tabla Prueba de KMO y Bartlett, se observa un resultado final favorable para la segunda dimensión Experiencia del Servicio, ya que indica que se puede aplicar un análisis Inferencial y existe correlación entre los ítems, puesto que los resultados de la prueba de KMO es 0.90 superior a la primera dimensión y donde se aproxima mucho más a 1, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett se mantiene e indica que por el momento se niega la hipótesis H1 con un resultado menor a 0.05 es decir se rechaza la

hipótesis y a la vez permite asegurar que no es una matriz de Identidad y que la misma matriz tiene consistencia interna para realizar análisis estadístico inferencial. El paso a seguir es el método de extracción de comunalidades la cual permite observar las respuestas y sus pesos correspondientes de cada ítem dentro de la dimensión de experiencia (Movilidad, 2019). (Véase Tabla).

Tabla 9. Comunalidades - ítems - Dimensión Experiencia del Servicio

Cód	Ítems	Inicial	Extracción
1	El personal que labora en MOVIDELNOR EP tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace.	1,000	,719
2	El personal de MOVIDELNOR EP realiza el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa.	1,000	,732
3	El personal de MOVIDELNOR EP le inspira seguridad y confianza al realizar sus trámites.	1,000	,752
4	Las instalaciones físicas y equipos que se utilizan son suficientes para recibir un servicio de calidad	1,000	,729
5	Se respetan los turnos, no hay favoritismos a la hora de acceder al servicio	1,000	,686
6	Se siente satisfecho con la calidad del servicio que recibió por parte de MOVIDELNOR EP	1,000	,759

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

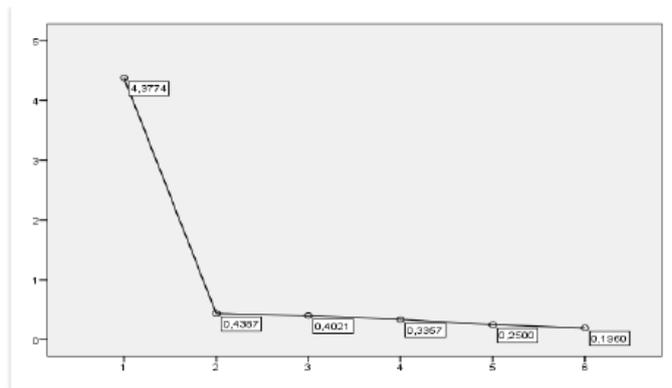
La tabla de Comunalidades de la dimensión Experiencia del Servicio, permite verificar la variabilidad de cada ítem, el cual debe ser mayor a 0.4, valor que está presente dentro del segundo bloque de ítems, por lo cual se afirma que existe una asociación de los ítems entre sí, (LOEP, 2014). Y se sigue con el análisis estadístico inferencial. Con la extracción de los pesos de los ítems correspondientes a la dimensión de la experiencia de servicio, es necesario identificar la media de la desviación que cada uno de los ítems, para ello se emplea la varianza total. (Véase Tabla).

Tabla 10. Varianza total explicada- Dimensión Experiencia del Servicio

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,377	72,957	72,957	4,377	72,957	72,957
2	,439	7,312	80,269			
3	,402	6,702	86,971			
4	,336	5,596	92,566			
5	,250	4,166	96,733			
6	,196	3,267	100,000			

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Datos procesos en IBM SPSS Statistics 22.

Gráfico 4. *Sedimentación de la Dimensión Experiencia del Servicio*

A partir de la tabla porcentajes de la varianza se origina el gráfico de sedimentación, en la cual se observa que solo existe un solo ítem predominante en segunda dimensión son valores propios a 1 y están representados por el 72.96%, correspondiente a que si el personal que labora en la institución tiene el conocimiento y capacidad para responder las preguntas que se le hace, el cual está dentro del problema original, a su vez se identifica que el 27.04% de la información original representada por los 5 ítems de la segunda dimensión de Experiencia del Servicio se mantienen en un rango constante es decir sus respuestas no van a cambiar de forma que afecto a los resultados. En la siguiente sección se pretende generar un análisis, desde las teorías conceptuales que fueron utilizadas y citadas en la Fundamentación Teórica, las cuáles ayudan, en el desarrollo de la investigación, y construcción las ideas principales y resultados desarrollados desde los enfoques de las variables de la investigación, tanto independiente como dependiente. Cabe mencionar nuevamente, que los resultados obtenidos son a través del enfoque metodológico cuantitativo, es decir se hace el uso de la encuesta como herramienta de medición de la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en GAD de Santo Domingo, la misma que fue aplicada a usuarios del servicio como tal, esto con el fin de obtener información suficiente para poder analizar a profundidad los varios puntos de vista.

En sentido general la percepción del usuario obedece a un sinnúmero de características que la institución debe cumplir al momento de entregar un servicio, por ello el indicador DII1 “mejoras en el servicio” aporta los resultados de lo que los usuarios piensan y los hallazgos demuestran que aún falta por mejorar que debe existir una planeación operativa para enfrentar problemas cotidianos haciendo que la labor del servidor público

sea ágil. Como parte del análisis de la calidad del servicio los resultados establecen que los usuarios califican el servicio durante la recepción y proceso del trámite, en general el modelo establece una percepción menor en algunos ítems de la investigación afectando a dos categorías: Matriculación y títulos habilitantes, cuyos resultados presentan saldo en rojo para capacitaciones periódicas y encuestas que no se realizan a los usuarios. Estos hallazgos obligan al sistema institucional o gestión interna de la institución a crear espacios para capacitación del personal vinculando a la sociedad y la medición de la calidad del servicio en cada uno de los trámites que realizan los usuarios. Finalmente, las variables que se utiliza en la presente investigación, poseen relaciones entre sí y es recomendable profundizar en el grado de apreciación entre ellas, (Rojas, 2017). Las 3 dimensiones aportan resultados que al final permiten una explicación y comprensión del comportamiento de los usuarios. Los resultados proporcionan soporte concluyente acerca de la hipótesis planteada y confirman que la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial ha mejorado la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo.

4. CONSIDERACIONES FINALES

El presente trabajo investigativo ha obtenido resultados que permiten responder a las preguntas de la investigación planteadas y a la hipótesis. Lo representa un buen resultado,

puesto que implica que se han tratado los temas con la debida profundidad, estos son: las

formas de Estado, de gobierno, con la descentralización y materias conexas como los sistemas competenciales, el régimen de desarrollo, el ordenamiento territorial, la gestión local, entre otros. El estudio de la descentralización de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, surge desde la perspectiva y la dirección del Consejo Nacional de Competencias, amparada en la Constitución del 2008 y se establece una organización jerárquica, piramidal, donde el ente rector que se mantiene es el Gobierno central, el cual crea una dependencia e injerencia que se ve reflejado en la toma de decisiones políticas, lo cual permite afirmar que aún existe una falta descentralización a la hora de la toma de decisiones, lo cual impide una transferencia total de la competencia. Con base al Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, denominado COOTAD, el cual, establece competencias como la de

Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, a los GAD Municipales de forma general, sin previos estudios, como ubicación geográfica, necesidades, recursos (Tecnológicos, infraestructura), entre otras, genera un desequilibrio notable a la hora de hacer efectiva las competencias. Dentro de esta aclaración se afirma que el GAD Santo Domingo, no tiene la infraestructura adecuada, para la ejecución de la competencia de TTTSV, por cuanto genera inconvenientes a la hora de prestar el servicio, e inconformidades en los usuarios y por consiguiente el reconocimiento institucional público esperado es bajo.

A partir de los resultados orientados a la variable dependiente la calidad del servicio, el estudio permite afirmar la hipótesis planteada, a través de la correlación de la misma, permite comprobar que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al usuario también mejorara proporcionalmente la Imagen Institucional, lo cual permite la caracterización de la problemática la competencia de TTTSV y permite un crecimiento integral en cuanto a la prestación de servicios institucionales por la satisfacción que el usuario aprecia, con esto se concluye que existe una tendencia de mejorar el desempeño del servicio que prestan las instituciones públicas por cuanto la ciudadanía percibe las mejoras y lo relaciona con la calidad, tal como manifiesta Pérez (2016) "La necesidad de mejorar el desempeño de las entidades públicas, hacen visible hacia la ciudadanía la mejora de la calidad del servicio y la optimización de los recursos, por medio de su priorización, en términos de eficiencia y eficacia" (p.165). La calidad del servicio de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, del GAD de Santo Domingo está en nivel aceptable según la percepción de los usuarios, a su vez tiene un serio problema en el tiempo empleado a la hora de realizar un trámite sencillo que no tomaría más de un minuto, puede llegar a demorar hasta varias horas, generando así inconformidades dentro de los usuarios y a su vez perjudica a la calidad brindada por parte de la institución pública EPMT-SD y a su imagen institucional. Se establece que EPMT-SD, no realiza evaluaciones periódicas a sus usuarios para medir el servicio que brinda cada uno de los servidores públicos que laboran en esta institución. Sin embargo, se observa claramente que la buena atención por parte del personal es aceptable por cuanto los resultados muestran que el personal cuenta con características de conocimiento, honestidad, cuidado, seguridad, confianza, respeto, amabilidad y comunicación en cada uno de los servicios que brindan. Que proponen los factores: de accesibilidad al servicio, receptividad del servicio, formalidad y

responsabilidad del servicio, nivel de fiabilidad y responsabilidad en el servicio. Es decir, en EPMT-SD, las expectativas del servicio no se evalúan, pero esto no interfiere en la calidad del mismo.

La calidad del servicio se mide en términos de indicadores establecidos, sin embargo, es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial es satisfactoria en los siguientes aspectos: instalaciones, información adecuada, tiempos de servicio y recurso humano que labora en EPMT-SD, mientras que existe una insatisfacción en las encuestas periódicas para medir el servicio que entrega esta institución. La infraestructura no cuenta con la tecnología adecuada ya que aún se realiza la revisión técnica vehicular de manera visual, esto se identifica a través de los datos proporcionados del instrumento de investigación. Finalmente, los usuarios se muestran indiferentes sobre el tema de capacitaciones periódicas del personal, aunque estas realidades no han afectado la calidad del servicio.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Andrade, J. (2016). *Elaboración de una guía técnica para la emisión de Títulos Habilitantes a las operadoras de transporte del cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, correspondiente al periodo 2016 (Tesis de Pregrado)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Capacidades Estatales*. Argentina: CAF.
- Carrión, F. (2017). *La descentralización desde el gobierno intermedio*. Quito, Ecuador: Consorcio de Gobiernos Autónomos.
- Gaviláñez, A. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad Municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016 (Tesis de Pregrado)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 151 Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/6069/1/112T0014.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- Krause, M. (2018). Índice Calidad Institucional. *Fundación Libertad y Progreso*, 41, 1-41.

- León, M. (2018). *Calidad del Servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, Para Fortalecer Su Imagen Institucional* (Tesis de Maestría). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado el 15 agosto del 2018 de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>.
- Lorente, J. (2016). Consideración de principios organizacionales para Administración Pública. *Bases teóricas para una reforma administrativa*. 2, 25–42. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/15773/org_adm_publica_jaime_grimaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, L. (2018). *El proceso de descentralización en Ecuador : la transferencia de la competencia de Tránsito* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense De Madrid, España.
- Pérez, W. (2016). *Para comprender la administración, gestión y las políticas públicas*. Tulcán, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Ramió, C. (2018). *La Administración Pública del Futuro en la Sociedad de la innovación y del Aprendizaje*. Madrid: Editorial Tecns (Grupo Anaya, S.A.).
- Rojas, M. (2017). *La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativos*. Lima, Perú.
- Roth, A. (2017). *Políticas públicas, en formulación, implementación y evaluación*. Bogotá, Colombia: Aurora.
- Villarreal, A. (2016). *Descentralización de las competencias de tránsito, transporte y seguridad vial en el distrito Metropolitano de Quito durante el período 2010-2015* (Tesis de Pregrado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6390/1/UDLA-EC-TLCP-2016-41.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución De La Republica Del Ecuador 2008*. Montecristi, Ecuador.
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización Estado*. Quito, Ecuador
- Consejo Nacional de Planificación. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)*. Quito, Ecuador.

- Consejo Nacional de Competencias. (2016). *Informe de rendición de cuentas año 2015*. Quito, Ecuador.
- Consejo Nacional de Competencias. (2017, 2 de marzo). *Boletín de prensa DCS-CNC-0007-2017*. Quito, Ecuador. Recuperado el 28 de enero del 2018 de http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/Boletin_no_7.pdf
- Consejo Nacional de Planificación. (2014). *“Toda una Vida” Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*”.
- LOEP. (2014, 19 de mayo). *Ley orgánica de empresas públicas*. Quito, Ecuador. Recuperado el 14 de diciembre de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf> 155
- LOTTTSV. (2016,7 de agosto). *Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial* .Quito, Ecuador. Recuperado el 28 diciembre del 2018 de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DETRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte MOVIDELNOR EP. (2017). *Rendición de cuentas 2017*.
- Movilidad, EP. M. (2019). *Revisión Técnica Vehicular Y Matriculación*. Machala. Recuperado de http://www.movilidadmachala.gob.ec/?page_id=77
- SENPLADES. (2015). *Empresas Públicas y Planificación, Su rol en la transformación social y productiva*. Quito, Pichincha, Ecuador.