

**8**

**Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular de la empresa EMOVIN-EP, GAD Municipal de Milagro**

Absalón Guerrero Rivera 1, Erika Mendoza Risco 2,  
1,2 Universidad Estatal de Milagro, 1 aguerreror@unemi.edu,  
2 emendozar@unemi.edu.ec

Fecha de presentación: 06 de mayo de 2019  
Fecha de aceptación: 01 de septiembre de 2019

DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5.104>

# RESUMEN

Esta investigación, evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios, en la competencia de matriculación vehicular y revisión técnica asumida por la Empresa Pública de Tránsito, Movilidad y Transporte (EMOVIN-EP) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro (Ecuador). Para ello se diseñó como herramienta una encuesta que refleje

El objetivo de la investigación realizada consistió en medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre las competencias de la EMOVIM-EP; dentro del procedimiento planteado se identifica los servicios que brinda la entidad pública, se plantea el respectivo instrumento de recolección de datos y procesamiento ordenado mediante tabulación. De los resultados obtenidos al indagar sobre cómo califica el servicio que presta EMOVIM-EP, en la mayoría de las preguntas se obtiene sobre el 50% en el nivel aceptable o excelente, entendiéndose que el cambio o la innovación de la empresa se ve reflejada en la respuesta de la ciudadanía.

**Palabras clave:** competencia de tránsito, matriculación vehicular. nivel de satisfacción.

# ABSTRACT

This investigation evaluates the level of the users' satisfaction, in the competition of vehicular enrollment and technical revision assumed by the Empresa Pública de Tránsito, Movilidad y Transporte (EMOVIN-EP) of the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro (Ecuador). For it was designed it as tool a survey that reflects

The objective of the carried out investigation consisted on measuring the level of satisfaction that you/they have the users on the competitions of EMOVIM-EP; inside the outlined procedure it is identified the services that it offers the public entity, he/she thinks about the respective instrument of gathering of data and orderly prosecution by means of tabulation. Of the results obtained when investigating it qualifies the service that EMOVIM-EP lends on how, in most of the questions it is obtained on 50% in the acceptable or excellent level, understanding that the change or the innovation of the company is reflected in the answer of the citizenship.

**Keywords:** traffic competence, register for transport, satisfaction level

## Introducción

El Consejo Nacional de Competencias (CNC) mediante el esfuerzo de varias instituciones estatales consolida y fortalece las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), con la finalidad que asuman la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial mediante la generación de conocimiento y prácticas vinculantes a la movilidad cantonal.

El nuevo régimen de competencias vigentes en el Ecuador obliga a que los Gobiernos Autónomos Descentralizados se hagan cargo de la dirección, organización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en el caso de la ciudad de Milagro, por lo que le corresponde esta atribución a la Empresa Pública de Tránsito Movilidad y Transporte EMOVIM-EP, siendo la encargada del control de los trámites vehiculares de la ciudad.

Por lo tanto, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas para articular dicha actividad vigente en el país, proporciona un conjunto de herramientas para su gestión en el marco de los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Agencia Nacional de Tránsito, los acuerdos y resoluciones desarrolladas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro.

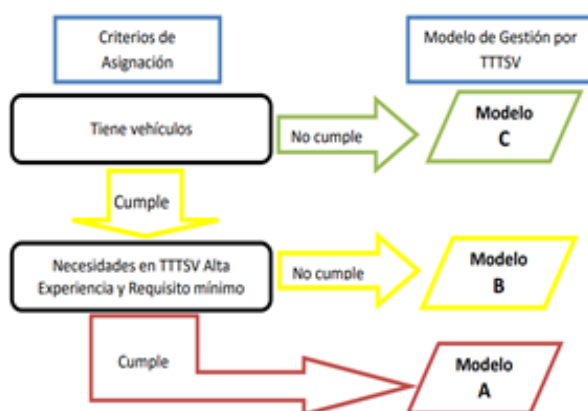


Figura 1. Metodología de asignación de modelos de gestión de TTTSV-2015

Para el fortalecimiento de la gestión, el CNC pone a disposición de los GADs responsables

efectivos de la ejecución del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, una guía metodológica para la formulación de planes de movilidad con el fin de que puedan ser adaptadas según las necesidades y realidades de cada cantón y así articular procesos adecuados que satisfagan a los usuarios.

Todos los municipios fueron notificados de las labores a realizar por parte de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador “informando de cuáles son las competencias de cada Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial” (Arisoft Ecuador, 2018). Los medios de comunicación aportaron en la difusión e hicieron eco de la importancia de cumplir con estos procesos de revisión y acerca de la duración que será de cinco años y que cada año se cancelará los derechos y valores de tránsito asociado a cada vehículo.

Desde que las competencias de matriculación vehicular se trasladaron a los GADs de todo el país, se aseveró que los tiempos de tramitación necesarios para la legalización y libre circulación de los vehículos, sería menor a los generados en la ya extinta Comisión de Tránsito del Ecuador (C.T.E.).

Mediante el estudio se desea dar a conocer; los tiempos respectivos para la legalización, de la respectiva documentación vehicular y con el objeto de verificar si los tiempos estimados en los estudios posteriores al traslado de las competencias son los correctos, calificando las variaciones de estos

Por lo que esta investigación se centra en una interrogante imperativa

¿Los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de servicio que presta la EMOVIM-EP?

Con el trabajo de investigación se contrastará el tiempo planteado por el Consejo Nacional de Competencias y se espera optimizar el tiempo empleado para la realización de los trámites, sea de matriculación, cambio de propietario, bloqueo o desbloqueo de los vehículos, etc., junto con esto surgen diversos inconvenientes por parte de la empresa hacia

los usuarios, una de ellas puede ser que en ocasiones se genera el problema de que en las matrículas siguen saliendo con los nombres de los anteriores dueños, aunque esto ya es asunto del SRI (Servicio de Rentas Internas); junto con la realización de los tramites los mismos propietarios de los vehículos, son los encargados de realizar los respectivos pagos, porque los inconvenientes presentados los obligan a presentarse en la agencia.

Desde otro punto de vista, un estudio técnico de la Empresa Pública de Movilidad, el Consejo Nacional de Competencia, el MTOP y el SRI, concluye que existen demoras en el proceso de matriculación, en general en diferentes trámites que ofrece la empresa, en la figura 2 podemos visualizar los tiempos estimados de tres Gobiernos Autónomos Descentralizados. El cantón Milagro, genera un tiempo mínimo de atención y despacho de trámites concernientes a la matriculación vehicular.



Figura 2. Tiempo de atención al usuario

Esta medición de tiempo con relación a las competencias asumidas por los GADs y la efectividad en sus tareas; una vez que la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) informa a la ciudadanía, es responsabilidad de cada Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), la planificación, regulación y control de las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y carga, transporte comercial y toda forma de transporte masivo, en el ámbito urbano e intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas

por el Ministerio del sector (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2008).

No solo es la actuación del GAD municipal de Milagro o EMOVIM-EP, de la agencia nacional de tránsito (ANT) o de la agencia de tránsito municipal (ATM), también es un punto importante del trabajo, ya que de ellos están relacionados con muchos pagos de servicios que se brindan a la ciudadanía, son los encargados de subir los valores al sistema bancario, que por lo general es donde se realizan los pagos.

Por tanto, los GADs que hayan asumido las competencias en el territorio nacional, deberán cumplir con el contenido que indica el Art. 30.5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que en su parte fundamental dice:

- d) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón;
- e) Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, de conformidad con las políticas del ministerio sectorial;
- h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del sector;
- k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales;
- p) Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las compañías y/o cooperativas debidamente constituidas a nivel intracantonal. (Agencia Nacional de Tránsito, 2014).

Con la obligatoriedad por mandato de Ley TTTSV, el Municipio del cantón Milagro gestiona recursos y genera su base legal para en el Art. 1.- Créase la empresa pública Municipal de

Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM-EP para gestionar, organizar, regular y controlar este sector estratégico, con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Entonces es una Empresa Pública creada por el Ilustre Concejo Cantonal del Cantón San Francisco Milagro, en ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y la Ley, para el ejercicio de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios.

Será responsable de los servicios que preste y ejercerá el control y sanción administrativa, de conformidad con la Ley, a todas y todos los usuarios que, en su actividad, perjudiquen o afecten el funcionamiento de los sistemas para la prestación de los servicios que brinda. Los servicios públicos que preste la Empresa y otros servicios complementarios, conexos y afines, que pudieren ser considerados de interés colectivo, así como otros servicios que resuelva el Directorio, deberán prestarse con base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos. (Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM - EP, 2014).

Alrededor del proceso administrativo, en el Concejo Cantonal se discute un organigrama con la correspondiente asignación jerárquica.

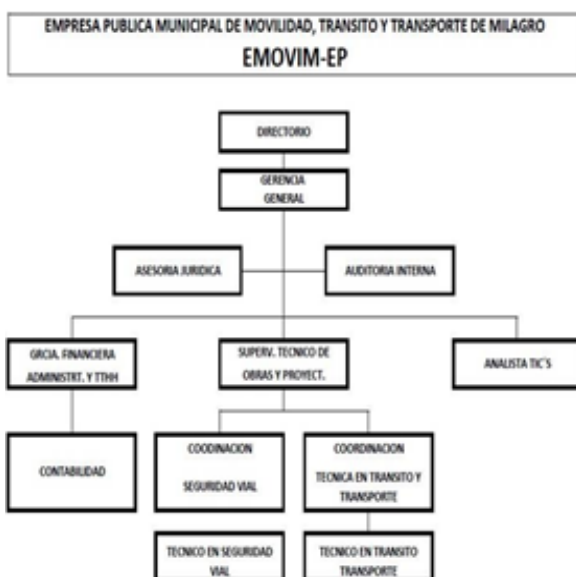


Figura 3. Organigrama Estructural de EMOVIM-EP

Art. 2.- LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP orientará su acción con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución, siendo su objeto organizar, administrar, regular y controlar las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito y transporte terrestre en el Cantón San Francisco de Milagro, propendiendo al mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero. (Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro, EMOVIM - EP, 2014).

Una vez establecida la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOVIM – EP) del Cantón Milagro y se ejecuten los convenios en conjunto con la Asociación Estratégica de la autoridad de Tránsito Municipal (ATM) de la ciudad de Guayaquil, que hoy en la actualidad es la que brinda este servicio por medio de la operadora internacional denominada SGS. Se definió las operaciones a realizar para la prestación de servicios regulatorios, tales como:

Sistema de dirección;

Sistemas de frenos;

Verificación de luces, delanteras y traseras; además de las direccionales;

Revisión técnica de ruedas: llantas y neumáticos;

Distribución del chasis;

Sistema de suspensión;

Sistema de transmisión;

Sistema de alimentación de combustible, sistema de escape y emisión de contaminantes;

Observación de Parabrisas y vidrios;  
Carrocería, puertas, asientos y ventilación;  
Espejos de retro visión, bocina, limpiaparabrisas  
elementos de seguridad; y,  
Velocímetro e instrumentos.

En el cantón Milagro, en cuanto al proceso de matrícula y revisión técnica vehicular, se verificó que este servicio se realiza de manera correcta, lo que da como resultado que los usuarios accedan a estos con normalidad; es importante recalcar que las matrículas deben estar colocadas en la parte delantera y en la parte posterior del vehículo, sin que obstaculice la visibilidad del conductor.

La Satisfacción de usuarios se puede enmarcar en la identificación, comprensión y gestión de procesos, que generen eficiencia y eficacia por parte de un servidor público. Se puede observar lo citado en (Sotelo Asef, 2016) que "El concepto satisfacción del usuario adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios. Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción derivada directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que se le proporciona, constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas".

Un sistema de gestión de la calidad puede propiciar la mejora continua, con el objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Una organización que adopte un enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de

sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas y al éxito de la organización (De la Torre, 2013)".

La eficiencia y eficacia que se obtiene de un sistema de gestión de la calidad que brinda planes de mejoras desde una evaluación previa, se sustenta en el desarrollo de 8 principios que la alta dirección o responsable del control interno debería instaurar para mejorar el desempeño, según (ISO, 2010) y son:

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con

el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### Método

Este trabajo se desarrolló mediante la aplicación y uso de herramientas y técnicas de recolección y procesamiento ordenado de datos, considerando a los usuarios de la EMOVIM – EP; de manera previa se conoce el número permanente de usuarios que pueden matricular o realizar revisión técnica de sus vehículos en las instalaciones de la EMOVIM-EP (Pilaguano Mendoza, 2018).

La método de investigación es inductivo porque parte de hechos particulares, como es el tiempo que al usuario se le asigna a la matriculación, se logró contrastar mediante la aplicación de una encuesta (investigación de campo) la satisfacción del usuario con la revisión y análisis documental, como es la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Ley Orgánica de Régimen Municipal, Modelo de Gestión de Consejo Nacional De Competencias, entre otros documentos de organismos directos en asignación de competencias de los GADs.

Para determinar el Nivel de satisfacción sobre la competencia de tránsito del GAD Municipal de Milagro; se determinó objetivos de la investigación, los cuales se manifestarían de la siguiente manera:

Lograr determinar los tiempos de tramitación y ejecución de las competencias adquiridas por los GADs municipales, en especial en Milagro.

Comprender las fortalezas en la prestación de servicios a los usuarios.

Determinar las falencias para poder implementar un plan de acción a corto plazo.

El levantamiento de información se fundamenta en estándares éticos de investigación existiendo consentimiento en la aplicación del instrumento (encuesta) logrando una participación voluntaria, confidencialidad en los usuarios de la EMOVIM-EP.

### Resultados

En la gestión de implementación de la competencia referente a la matriculación vehicular y motorizada, certificados, cancelación de multas, duplicados entre otros, se identificaron dificultades afrontadas por la Empresa pública municipal de movilidad, transporte y tránsito, dato importante sobre el nivel de satisfacción.

Las preguntas planteadas responden a la fundamentación de objetivos de la investigación, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos por la EMOVIM-EP.

¿Cómo califica el servicio que presta el estacionamiento EMOVIM-EP?

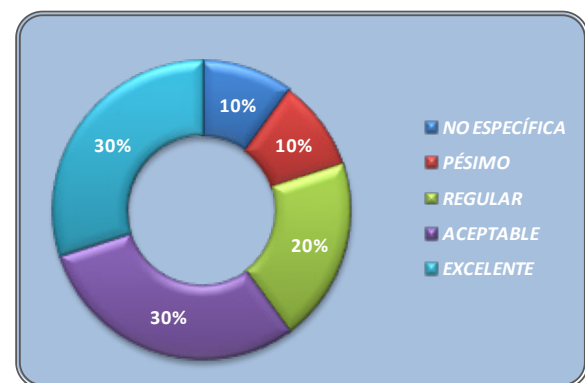


Figura 4. Servicio de estacionamiento para matriculación

De acuerdo con los resultados de las encuestas sobre las instalaciones del estacionamiento, el 10% no especifica alguna respuesta, un 10% le parece pésimo el tipo de estacionamiento, a un 20% le parece regular, el 60% restante divide su criterio entre aceptable y excelente.

¿Cómo es el trato del personal que labora en el establecimiento con los usuarios o clientes?

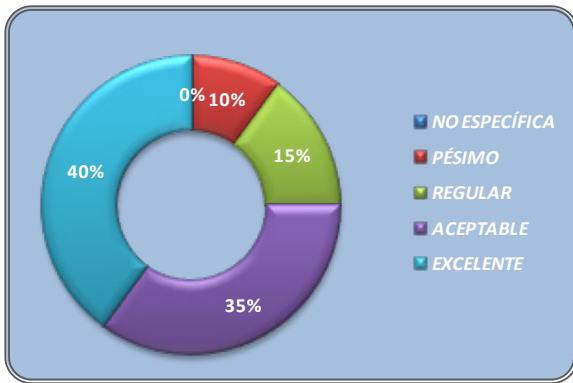


Figura 5. Trato del personal que labora en EMOVIM-EP a los usuarios

De acuerdo con los resultados de la segunda pregunta un 10% consideran pésimo el trato de los funcionarios públicos hacia los usuarios, un 15% respondió que su atención es regular, un 35% encuestó que es aceptable la atención que reciben y para finalizar un 40% determinó que es excelente la atención al cliente que ofrece la empresa EMOVIM-EP.

¿La prestación de servicios de transporte público se ajusta a los principios de seguridad, accesibilidad y calidad, con tarifas totalmente justas?

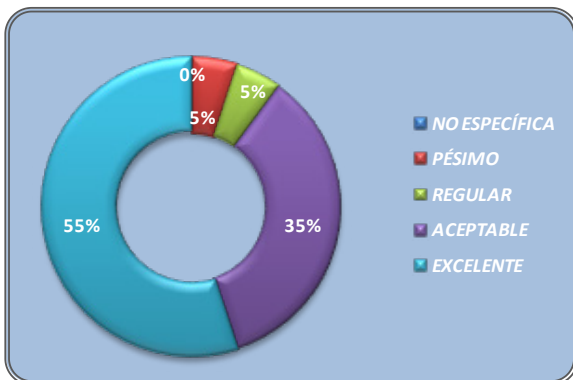


Figura 6. Servicios de transporte público se ajusta a los principios

Considerando los resultados de las encuestas a un 5% les parece pésimas las tarifas establecidas, otro 5% opina que son regulares, a un 35% les resultan aceptables, para finalizar un 55% de encuestados nos responden como excelentes las tarifas establecidas.

En materia de transporte terrestre y tránsito,

el estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial.

¿Cómo considera que la EMOVIM-EP cumple este planteamiento?

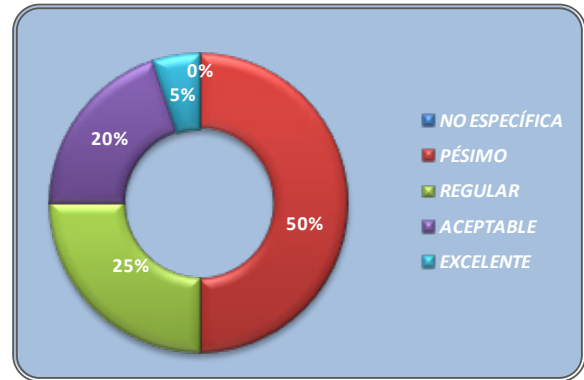


Figura 7. El estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos

Según los resultados, a un 50% le parece pésimo el sistema de transporte terrestre, esta cifra podría ser el resultado de las pésimas vías urbanas y la dificultad de transitar por las mismas tanto para peatones y vehículos, un 25% considera regular, un 22% le parece aceptable y solo un 5% respondió que es excelente.

¿Cómo califica el cumplimiento de la matrícula y revisión técnica vehicular desde que empezó a funcionar la EMOVIM-EP?

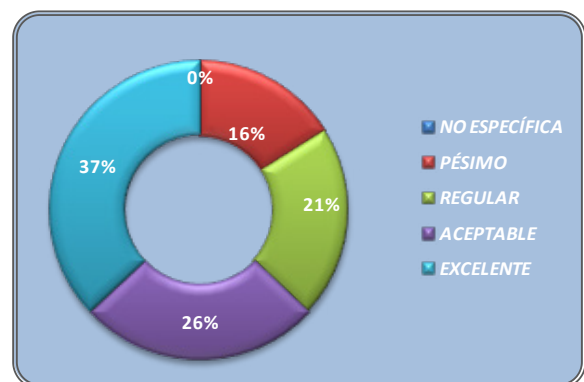


Figura 8. Cumplimiento de la matrícula y revisión técnica vehicular

Según lo observado un 16% considera pésimo, un 21% considera que es regular, el 26% encuesta que es aceptable y para finalizar un 37% ha establecido que es excelente el cumplimiento de matriculación vehicular.



¿Cómo califica la implementación de semáforos por parte de EMOVIM-EP en nuevos sectores en Milagro?

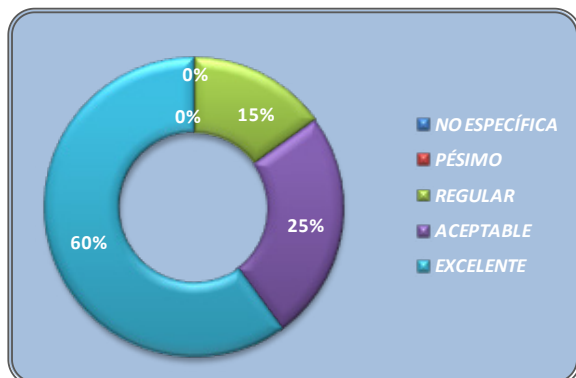


Figura 9. Diferenciación de la señalización y semaforización.

El 15% de personas han establecido que es regular, un 20% determina que es aceptable y un 65% de usuarios encuestados señalan que son excelentes las señalizaciones y semaforización del cantón, este porcentaje se puede contrastar mediante la observación de campo que corrobora lo que se afirma.

¿Cómo califica cumplimiento de la designación del Consejo Nacional de Competencias al Municipio de Milagro la matriculación y revisión vehicular y que ya no sea la ANT?

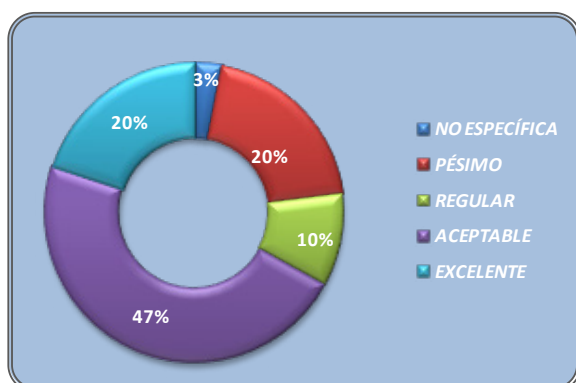


Figura 10. Cumplimiento de la matriculación y revisión vehicular

Entonces el 3% no señala ninguna respuesta, un 20% le parece pésimo, un 10% considera regular y un 47% le parece aceptable seguido del 20% como excelente.

¿Cómo califica que EMOVIM-EP quiera reestructurar las rutas o recorridos de los buses urbanos?

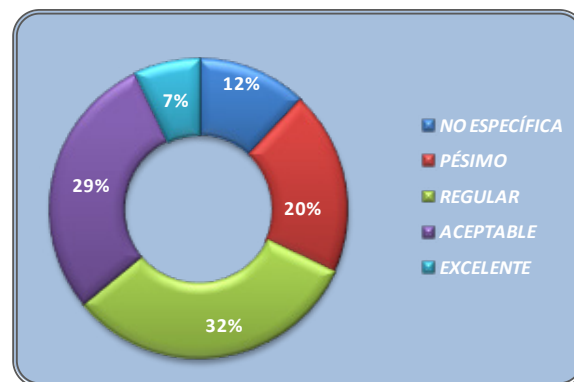


Figura 11. Reestructurar las rutas o recorridos de los buses urbanos

Se observa que existe igualdad de criterio en el nivel de satisfacción, ya que la población no estaría muy a favor en el cambio de rutas, debido a que se sienten cómodos con los actuales recorridos.

De acuerdo con los resultados de las encuestas, el 12% no especifica alguna respuesta tal vez por el desconocimiento sobre cambio de rutas, un 20% le parece pésimo la idea de alterar las rutas de los buses, al 32% de encuestados les parece regular, el 29% lo considera aceptable y solo el 7% indica que es excelente.

¿Cómo califica usted las capacitaciones por parte de las agencias reguladoras de tránsito al personal técnico y administrativo de EMOVIM-EP, para una mejor atención o resolución de inconvenientes de los usuarios?

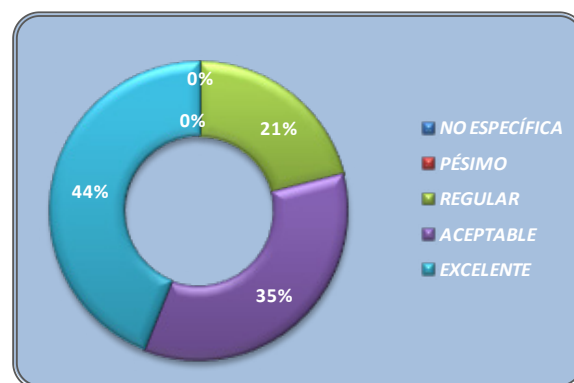


Figura 12. Capacitación al personal técnico y administrativo

Se puede observar que el 79% de los encuestados señalan la opción entre aceptable y excelente.

## Discusión

Las competencias asumidas por el GAD Municipal de Milagro y delegadas por Ordenanza a la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOVIM-EP) se someten a la evolución que a través del tiempo han ido perfeccionándose hasta alcanzar una atención priorizada de calidez y calidad al usuario.

Es importante que los usuarios comprendan la importancia del cumplimiento de las normas de control vehicular, y que en EMOVIM-EP pueden encontrar un lugar para realizar sus trámites de cualquier índole; con la finalidad de corroborar esa evolución, se planteó tres contextos. El primer contexto fue dirigido estrictamente al servicio directo que EMOVIM-EP brinda, interrogantes 1, 2 y 5 que abarca sobre el servicio que presta las instalaciones de matriculación, el trato por parte de los servidores públicos y el cumplimiento de la matriculación y revisión técnica del automotor, obteniendo en términos generales una ponderación sobre el 50% entre aceptable y excelente.

Como condición externa se evaluó la percepción de los ciudadanos en la atención indirecta enmarcada con las preguntas 3, 4, 6, 7 y 8, se mide la satisfacción referente a la prestación de servicios de transporte público, la garantía de libre movilidad y una debida semaforización. Como respuesta a las interrogantes del cumplimiento de la gestión desde el punto de vista del beneficiario podemos decir que en la pregunta 3 entre la ponderación de aceptable y excelente llegan al 90%; en la pregunta 4 en cambio el 50% lo califica como pésimo, indagando con algunos encuestados se presume que no existen normas ni condiciones de seguridad vial observando que cada día incrementan los accidentes de tránsito. La pregunta 6 aborda sobre una debida planificación de señalización y semaforización, la pregunta 7 referente al cumplimiento de la designación del CNC, las respuestas son muy favorables ya que bordean un valor porcentual superior 80% dentro de la ponderación de aceptable y excelente.

Es necesario formar una cultura organizacional que guie a los usuarios para adoptar herramientas de gestión del tránsito para lograr en el mediano plazo ubicarse en el modelo A, este proceso no debe ser un proceso carente de reflexión, sino que tiene que ser una invitación a la superación de obstáculos encontrados al inicio de la asignación de la competencia entre la EMOVIM-EP y sus usuarios.

Es importante que la población conozca donde acudir ante algún inconveniente y que tenga la plena seguridad de que será resuelto de la mejor manera o con los mejores métodos, ya que cada vez la empresa debe renovarse en sus servicios para la recepción de inquietudes de la población.

## Referencias bibliográficas

- Agencia Nacional de Tránsito. (16 de Agosto de 2014). Agencia Nacional de Tránsito. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/noticias-nacionales/835-gads-y-sus-competencias#.XGTMVaJKiM8>
- Arévalo Ortiz, C. J. (11 de noviembre de 2014). La competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial como parte fundamental de la organización de la movilidad: resultados de la gestión de los municipios ecuatorianos. Quito, Pichincha, Ecuador: XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Arisoft Ecuador. (02 de 02 de 2019). Arisoft Ecuador. Recuperado el 01 de 02 de 2019, de <http://www.arisoftecuador.com>: <http://www.arisoftecuador.com/blog/las-competencias-en-materia-de-transporte-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados-gads/>
- Arisoft Ecuador. (02 de abril de 2018). Las competencias en materia de transporte. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de Arisoft Ecuador: <http://www.arisoftecuador.com/blog/las-competencias-en-materia-de-transporte/>

transporte-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados-gads/

Bedón Tamayo, G. A., y Pérez Paredes, M. G. (13 de noviembre de 2013). La transferencia de las competencias de tránsito y transporte terrestre y de vialidad . Montevideo, Uruguay: Cladista.

CONCEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS. (24 de Mayo de 2017). Informe de rendición de cuentas - CNC-2016-FINAL. Recuperado el 3 de Abril de 2019, de competencias.gob.ec: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/Informe-rendicion-Cuentas-CNC-2016-FINAL-2.pdf>

Consejo Nacional de Competencias. (Abril de 2015). Consejo Nacional de Competencias. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de Consejo Nacional de Competencias: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/METODOLOGIA-ASIGNACION-MODELOS-DE-GESTION-TTTSV.pdf>

Consejo Nacional De Competencias. (01 de Julio de 2017). Consejo Nacional De Competencias. Recuperado el 31 de Enero de 2019, de Consejo Nacional De Competencias: [http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Gui%CC%81a\\_Formulacion\\_Movilidad\\_Gads.pdf](http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Gui%CC%81a_Formulacion_Movilidad_Gads.pdf)

Consejo Nacional de Competencias. (12 de septiembre de 2017). LA GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DE TTTSV CONSOLIDA LA DESCENTRALIZACIÓN. Quito, Pichincha, Ecuador.

Diario La Hora. (21 de 01 de 2013). La Hora, lo que necesitas saber, Noticias/País. Obtenido de La Hora, lo que necesitas saber: <https://lahora.com.ec/noticia/1101454335/hoy-arranca-la-matriculacion-vehicular-a-cargo-del-municipio>

Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Milagro,

EMOVIM - EP. (14 de Abril de 2014). EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP: [http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza\\_creacion\\_emovim\\_ep.pdf](http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza_creacion_emovim_ep.pdf)

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y, y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM . (14 de Abril de 2014). EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MILAGRO, EMOVIM - EP : [http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza\\_creacion\\_emovim\\_ep.pdf](http://emovim-ep.gob.ec/transparencia/2019/LiteralA/A2%20Base%20legal/Anexos%20A2/ordenaza_creacion_emovim_ep.pdf)

Fuentes: MEF, A. E.-C. (2016). Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. Agencia Nacional de Tránsito. Milagro: Fuentes: MEF, ANT, Encuestas a GAD - CNC 2016.

ISO. (2010). Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

Ley Organica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (7 de Agosto de 2008). Registro Oficial Suplemento. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (7 de Agosto de 2008). Registro Oficial Suplemento. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.

Nápoles Nápoles, L. Y., Tamayo García, P., y Moreno Pino, M. (2016). MEDICIÓN Y MEJORAS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS. Ciencias Holguín , 22

(2), 1-16.

Navarrete Naranjo, S. B. (04 de julio de 2014). Abogado. PROPUESTA DE ORDENANZA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA QUE OPERATIVICE LA COMPETENCIA EXCLUSIVA PARA PLANIFICAR, REGULAR Y CONTROLAR EL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN MORONA . Puyo, Pastaza, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES .

Pilaguano Mendoza, C. P. (2018 de octubre de 2018). Ingeniero den Finanzas. PLAN DE ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR, EN LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2018. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica.

Quispe Fernández, G. M., y Ayaviri Nina, V. D. (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO. Revista Ciencia Administrativa , 168-188.

Salinas Cabrera, M. E., y Vele Figueroa, L. H. (8 de Agosto de 2017). Ingeniero Mecánico. Estudio Científico de la Accidentalidad de Tránsito en el cantón Cuenca . Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana sede Cuencda.

Secretaría Nacional Planificación y Desarrollo. (26 de abril de 2011). <http://www.planificacion.gob.ec/desde-hoy-los-municipios-son-responsables-del-transito-transporte-terrestre-y-seguridad-vial-en-sus-ciudades/>. Recuperado el 10 de febrero de 2019, de [http://www.planificacion.gob.ec/](http://www.planificacion.gob.ec/desde-hoy-los-municipios-son-responsables-del-transito-transporte-terrestre-y-seguridad-vial-en-sus-ciudades/)

Simbaña Araujo, Á. R. (21 de Abril de 2014). Abogado. Transición de los Órganos de Control de Tránsito y Seguridad Vial en el Distrito Metropolitano de Quito según la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial . Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Sotelo Asef, J. G. (Diciembre de 2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo , 13.