



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tipo: Proyecto de investigación
Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN PARA EL EJERCICIO DE LAS COMPETENCIAS DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA ANT . CASO GADM RIOBAMBA.

AUTOR:

FERNANDO MARCELO CANDO MORALES

RIOBAMBA-ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión de Transporte, ha sido desarrollado por el Sr. Fernando Marcelo Cando Morales, en cumplimiento a las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas

DIRECTOR

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernando Marcelo Cando Morales; declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, está debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación

Riobamba, 09 de agosto del 2018

Fernando Marcelo Cando Morales

C.I. 140050334-6

DEDICATORIA

A mi madre por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, tanto en mi educación como en la vida, motivándome en todo momento en el transcurso por el paso de mi educación superior

A mis hermanos por motivarme a terminar este trabajo de titulación, y de especial manera a mi novia Michelle por ayudarme en todo momento siendo de inspiración para poder terminar y culminar mis estudios superiores.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

Fernando Marcelo Cando Morales

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por haberme dado la fuerza y el valor para culminar esta etapa de mi vida

Agradezco la confianza y el apoyo de mi madre, quien ha demostrado su cariño y amor incondicional corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos. A mis hermanos por la ayuda emocional que de una u otra manera estuvieron ayudándome en el transcurso de este proyecto.

Al Eco. Lenin Chamba, Ing. Marcelo Villalba por ayudarme en todo momento siendo el director y miembro respectivamente de este trabajo de titulación, que contribuyeron con su conocimiento para la realización de este proyecto y a la Ing. Mónica Izurieta que me asesoro siendo una docente externa a la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte.

Por último, a mis compañeros que he conocido en el trascurso por el paso de la educación superior, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por ser la entidad que me ayudo a conseguir mi objetivo, y a Jhonny Morales y John Guevara por ayudarme con sus consejos y conocimientos para poder terminar este proyecto.

Fernando Marcelo Cando Morales

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Indice general.....	vi
Indice de tablas	viii
Indice de gráficos.....	x
Indice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes Históricos	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
2.2.1. Administración	12
2.2.2. Gestión del talento Humano	23
2.2.3. Calidad de Servicio.....	28
2.2.4. Tipos de administración.....	30
2.2.5. Modelo de gestión	37

2.3.	IDEA A DEFENDER	40
2.4.	VARIABLES	40
2.4.1.	Variable Independiente	40
2.4.2.	Variable Dependiente	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO.....		41
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50
3.5.	RESULTADOS	52
3.6.	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER	77
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		81
4.1.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	81
4.2.	DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN	83
4.2.1.	Administración	83
4.2.2.	Gestión del Talento humano.....	98
4.2.3.	Prestación del Servicio	107
CONCLUSIONES		119
RECOMENDACIONES.....		120
BIBLIOGRAFIA		121
ANEXOS		124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Servicios ofrecidos por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba	11
Tabla 2: Los principios básicos de la administración según Fayol.....	13
Tabla 3: Elementos de la administración	16
Tabla 4: Estructura simple de las organizaciones	18
Tabla 5: Organización diversificada de las organizaciones	19
Tabla 6: La organización profesional de las organizaciones	20
Tabla 7: La organización maquina de las organizaciones	21
Tabla 8: La organización innovadora de las organizaciones	22
Tabla 9: La gestión moderna del talento humano	24
Tabla 10: Diferencias entre eficiencia y eficacia.....	25
Tabla 11: Fases de la gestión del talento humano	25
Tabla 12: Sistemas administrativos	27
Tabla 13: Factores de calidad de servicio por Parasuraman, Valarie y Berry	29
Tabla 14: Dimensiones percibidas y adquiridas por el cliente	29
Tabla 15: Modelo de gestión en las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial	35
Tabla 16: Modelo de gestión de categoría A en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial.....	35
Tabla 17: Estructura de la gestión de los cuerpos de agentes civiles de tránsito.....	36
Tabla 18: Diseño para el diagnóstico situacional	44
Tabla 19: Vehículos matriculados en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte	48
Tabla 20: Presupuesto suficiente para ejecución de actividades	53
Tabla 21: Participación en la toma de decisiones	54
Tabla 22: Delegación de una actividad o función.....	55
Tabla 23: Cuenta con indicadores de gestión	56
Tabla 24: Realizo el reclutamiento y selección del personal.....	57
Tabla 25: Cumple con las funciones para el puesto.....	58
Tabla 26: La remuneración en la fecha que se establece	59

Tabla 27: Incentivo para mejorar el desempeño	60
Tabla 28: Recibe algún tipo de capacitación	61
Tabla 29: El ambiente laboral	62
Tabla 30: Cumple con los procesos de terminales terrestres	63
Tabla 31: Aplicación de algún plan o proyecto	64
Tabla 32: Cumplimiento del proceso de transporte	65
Tabla 33: Cumplimiento del proceso de tránsito y seguridad vial	66
Tabla 34: Recursos para la ejecución del control operativo	67
Tabla 35: Cumplimiento de reducir los accidentes de tránsito	68
Tabla 36: Cumplimiento de reducir el incumplimiento de la normativa de tránsito	69
Tabla 37: Elementos tangibles	70
Tabla 38: Fiabilidad	71
Tabla 39: Capacidad de respuesta	71
Tabla 40: Seguridad	72
Tabla 41: Empatía	72
Tabla 42: Resultado encuesta SERVPERF	73
Tabla 43: Cuadro de resumen de situación actual	74
Tabla 44: Análisis situacional FODA	78
Tabla 45: MEFI	78
Tabla 46: Matriz MEFE	79
Tabla 47: Matriz MAFE	80
Tabla 48: Plan de trabajo para el modelo de gestión	85
Tabla 49: Estilo de dirección para el modelo de gestión	94
Tabla 50: Control de las actividades planificadas	95
Tabla 51: Control de indicadores	97
Tabla 52: Reclutamiento interno	98
Tabla 53: Evaluación del desempeño	103
Tabla 54: Plan de capacitaciones	105
Tabla 55: Financiamiento de las Capacitaciones	106
Tabla 56: Cronograma de las actividades de capacitaciones	107
Tabla 57: Estructura del control operativo	112
Tabla 58: Registro de detenciones en ejecución de funciones	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Estructura según el GADM Riobamba.....	9
Grafico 2:Diferentes niveles de desempeño dentro de las organizaciones.....	15
Grafico 3: Las seis partes básicas de las organizaciones.....	17
Grafico 4: Partes de la Gestión del Talento Humano.....	23
Grafico 5: Componentes para lograr una racionalidad.....	24
Grafico 6: Presupuesto actividades.....	53
Grafico 7: Toma de decisiones.....	54
Grafico 8: Delegación de actividad o función.....	55
Grafico 9: Indicadores de gestión.....	56
Grafico 10: Reclutamiento y selección de personal.....	57
Grafico 11: Funciones de puesto.....	58
Grafico 12: Pago de remuneración.....	59
Grafico 13: Incentivo de mejora de desempeño.....	60
Grafico 14: Capacitación para la mejora de prestación de servicio.....	61
Grafico 15: Ambiente laboral.....	62
Grafico 16: Situación actual competencia de terminales terrestres.....	63
Grafico 17: Plan en el terminal de transporte terrestre.....	64
Grafico 18: Situación actual competencia de transporte.....	65
Grafico 19: Situación actual competencia de tránsito y seguridad vial.....	66
Grafico 20: Recursos para el control operativo.....	67
Grafico 21: Situación actual reducción de accidentes.....	68
Grafico 22: Situación actual normativa de tránsito.....	69
Grafico 23: Ciclo de Deming para el modelo de gestión.....	83
Grafico 24: Cadena de valor agregado.....	84
Grafico 25: Organigrama propuesto por procesos.....	90
Grafico 26: Estructura orgánica para el control operativo.....	92
Grafico 27: Procedimiento del reclutamiento interno.....	99
Grafico 28: Reclutamiento externo.....	100
Grafico 29: Selección del personal.....	101

Grafico 30: Flujograma de la colocación del personal	102
Grafico31: Flujograma revisión vehicular	108
Grafico 32: Flujograma matriculación.....	109
Grafico 33: Flujograma títulos habilitantes	110
Grafico 34: Flujograma terminales terrestres	111
Grafico 35: Ejecución de actividades de los agentes de tránsito	117

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Accidentes y fallecidos en el 2017.....	124
Anexo 2: Encuesta dirigida a los usuarios	125
Anexo 3: Encuesta dirigida al talento humano	125
Anexo 4: Plan Operativo Anual del GADM Riobamba 2018	128
Anexo 5: Estructura orgánica del GADM Riobamba.....	129
Anexo 6: Fotografías	130

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de titulación fue el desarrollo de un modelo de gestión de categoría “A” para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial, en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, con la finalidad de tener un manuscrito en donde se desarrolle las funciones de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y de los agentes de tránsito. En la investigación se utilizó encuestas que sirvieron para tener la línea base del trabajo de titulación, cabe mencionar que se realizó cuestionarios para el talento humano y a los usuarios, el primero dio como resultados que la entidad no cuenta con recursos de talento humano, tecnológicos y económicos con un 58% de respuestas negativas y en cuanto a la satisfacción del usuario reflejó un nivel bueno mediante la escala de Likert. Un aspecto a considerar del modelo de gestión es que se divide en Administración, Talento Humano y Servicio al cliente y sus subconjuntos. Se concluye que la organización presentó falencias en la empatía y fiabilidad con sus usuarios, además de no dar incentivos a sus recursos humanos, incumplió los objetivos dados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón mencionado. Se recomienda que se trabaje en conjunto con la Agencia Nacional de Transito de Chimborazo y la entidad investigada mediante los agentes de tránsito para que los datos obtenidos por los mismos sean compartidos para su análisis.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> <TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL> <PRESTACIÓN DE SERVICIO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of the present certification work was the development of a management model of category “A” for the exercise of transport, traffic and road safety competencies, in the canton of Riobamba, province of Chimborazo, in order to have a manuscript where the functions of the Management of Mobility, Transit and Transport Management and transit agents are developed. The research shows the answers that are used to have the baseline of the degree work, the questionnaires are focused on human talent and users, the first gives the results of the entity which does not have the resources of human talent, technology and economics with a 58% of negative responses and in terms of user satisfaction reflects a good level by scaling Likert. One aspect to consider of the model of management is divided into Administration, Human Talent and Customer Service and its subsets. It is concluded that the organization has failures in empathy and reliability with users, in addition to not giving incentives to human resources, the objective of the development plan and the territorial order of the mentioned canton. It is recommended to work together with the National Transit Agency of Chimborazo and the investigative entity through traffic agents so that the data is shared for analysis.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MODEL OF MANAGEMENT> <TRANSPORTATION, TRANSIT AND ROAD SAFETY> <PROVISION OF SERVICE> <RIOBAMBA(CANTON)>

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de obtener el Título de Ingeniero en Gestión de Transporte, se ha realizado este trabajo de investigación con el tema “Modelo de Gestión para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial según los lineamientos de la ANT . Caso GADM Riobamba”, provincia de Chimborazo.

El presente trabajo de investigación trata de aportar a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte que siendo un proceso de valor del Gobierno Autónomo Descentralizado de Municipal de Riobamba maneja una estructura por procesos, en donde se sugieren un diseño su gestión, en el Talento Humano se propone realizar que los miembros de dicha organización aptos para la ejecución de sus funciones, además se planteó para la prestación del servicio la manera en que como desarrollara las actividades diarias.

Este trabajo de investigación lo hemos desarrollado en cuatro capítulos, detallados a continuación:

En el capítulo I manifiesta el problema por el cual se realiza esta investigación, la justificación además de los objetivos general y específico los cuales se pretende realizarlos.

Capítulo II explica su fundamentación teórica, en donde gracias los antecedentes investigativos, se tiene un base para la realización de este trabajo.

Para el capítulo III, se indicará los tipos, modos de investigación, la población y la muestra a investigar, los instrumentos que utilizaremos y el cuadro de diagnóstico.

Capítulo IV, se aplicará el marco propositivo donde se desarrolla el propósito de esta investigación, la información de la organización, el análisis situacional, la matriz FODA y el modelo de gestión.

Como última parte se manifiesta las conclusiones y recomendaciones, las fuentes bibliográficas y lo anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2012 con resolución No. 006-CNC-2012, el Consejo Nacional de Competencias entrega las competencias de transporte a los Gobiernos Autónomos Descentralizados en materia de transporte, tránsito y seguridad vial para que tengan la facultad de planificar, regular y controlar dentro de su circunscripción.

En vista de los cambios indicados anteriormente, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba se ubicó en el modelo de Gestión B cumpliendo con la resolución 005-201.

A partir del 1 de octubre del 2014, la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba asumió las competencias de títulos habilitantes, la matriculación y revisión vehicular en las modalidades de transporte público, terminales terrestres, transporte comercial de taxis convencionales y ejecutivos, lo cual requirió del personal para cumplir las funciones que dicta la ley del modelo de gestión.

En el amparo de la resolución antes citada existían 3 tipos de modelos de gestión dadas como A, B y C, y para el año 2015, mediante resolución 003-CNC-2015 se elimina el modelo de gestión tipo C, cuyas facultades pasan al pertenecer al modelo de gestión tipo B.

Debido al incremento de la necesidad del control del tránsito el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Riobamba que se encuentra en proceso de transición del tipo de modelo de gestión en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial “B” a un tipo de modelo de gestión en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial “A”, lo cual requiere diferentes aspectos para que pueda asumir dichas competencias en este caso en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, lo cual dicta en la resolución del Consejo Nacional de Competencias de número 005-CNC-2017.

La entidad cumpliendo lo manifestado, mantuvo dichas funciones de planificar, organizar, gestionar y controlar, pero al momento de anunciarse que el modelo de gestión

cambiaría, requieren nuevas funciones, el cual es el control operativo en la vía pública, es decir, contar con talento humano operativo que circulen por las calles de Riobamba.

En Chimborazo el total de accidentes de tránsito y fallecidos dados al 2017 son de 789 y 87 respectivamente, y que más específico el cantón Riobamba donde ocurren tales adversidades en el año 2017 el promedio por mes es de 52 accidentes de tránsito, además en el 2017 los fallecidos dan un promedio de 3 personas por mes.

Al no contar con un proceso a seguir para que pueda cumplir dicho modelo, se puede confundir de modelo, además de contemplar funciones que no les compete, que pueda resultar el incremento de los gastos de recursos económicos, de talento humano, tecnológicos y de personal operativos en la entidad pública.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo afecta el modelo de gestión de categoría “A” en el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial de la ciudad de Riobamba?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación tiene de campo de estudio:

- **Objeto de Estudio:** Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Riobamba
- **Población:** Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
- **Tiempo:** Octubre 2017 – Agosto 2018

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se apegará a los objetivos de la entidad y a los objetivos del Plan de Desarrollo Nacional denominado Toda una Vida, buscando brindar un mejor servicio y la aplicación del modelo de gestión de categoría “A” en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial en la medida de lo posible mostrando a los usuarios el proceso a seguir en cada ámbito de sus servicios ofrecidos.

Este proyecto será de gran utilidad porque se puede evidenciar lo que sucede, es decir, una situación actual de la entidad y que a su vez se podrá analizar el mismo con la finalidad de investigar y plantear unas soluciones que beneficiará a la misma y un apoyo al desarrollo del cantón Riobamba.

La factibilidad que se da para que la presente investigación es que se pidió la carta de auspicio, ya que ellos tienen el control de lo que suceda, lo cual la entidad mediante oficio dio la aprobación para no tener inconvenientes legales al momento de realizar la investigación.

Se puede tener información oficial por parte de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, además de los diferentes proyectos de investigación que se han realizado en los años anteriores con respecto al tema que se está investigando, además de libros que hablan sobre organizaciones existentes en el mundo y como recurso primordial el uso del internet ya que es una herramienta de mayor uso en la actualidad.

La contribución que se dará es que cuente con los procesos definidos para poder realizar sus nuevas actividades de la manera correcta como lo dicta la ley, también aportara a la seguridad por parte de los agentes de tránsito que estarán circulando por las vías de casco urbano del cantón Riobamba brindando seguridad a los peatones como a los conductores.

A pesar que el Consejo Nacional de Competencias utiliza la palabra denominada “modelo de gestión” como una palabra técnica para transferir las competencias, en realidad, no existe dicho modelo para el cual poder realizar, por lo tanto, se requiere formular un modelo de gestión con todos sus componentes.

Los beneficiarios directos de esta investigación es la misma entidad que brindara sus servicios de una manera eficiente y eficaz para los usuarios, los beneficiarios indirectos serían las otras entidades de otros cantones que tenga la planificación, regulación y control dentro de su jurisdicción, teniendo una guía para asumir competencias del modelo de gestión de categoría “A”, en materia de tránsito, transporte y seguridad vial.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Elaborar el Modelo de Gestión de categoría “A” en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial de la ciudad de Riobamba, para aportar al desarrollo sustentable de la población.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte para partir de una línea de investigación.
- Analizar los diferentes aspectos con los que se administra la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
- Diseñar el modelo de gestión de Categoría “A” de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD Municipio de Riobamba para su desarrollo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para poder realizar este trabajo de investigación se recabo información de manera macro, meso y micro para poder indagar en el ámbito de las competencias de transporte y de modelos de gestión:

En la investigación realizada en España titulada "Análisis de la calidad de servicio del transporte público mediante árboles de decisión "en el año 2013, de autoría: López Roció de Oña, expone que una ventaja de la técnica del árbol de decisión es que la metodología no necesita tener una forma funcional, además de almacenar grandes bases de datos y tener una gran cantidad de variables dando como resultado una fácil interpretación de los datos.

En Colombia se ha realizado una investigación titulada "Modelo de indicadores de mantenimiento y gestión para empresas de transporte", de autoría: Linares Libreros Julián Andrés en el año 2012. Entre las conclusiones realizadas por el autor menciona que la falta de capacitación es un factor que interviene en el desempeño de las funciones de los profesionales y sus directivos y ello se añade la falta de formación técnica.

En la investigación "Metodología para gestión estratégica del transporte público urbano basado en macro procesos estratégicos organizacionales", de autoría: Luciana Oliveira Seabra, Universidad de Brasilia, Brasil en el año 2008. Explica que los resultados de la metodología aplicada a una agencia de transporte en la ciudad de Manaus, Brasil, demostró que se tiene una mayor importancia en la parte del macro proceso de la operación transporte y planificación y con menor incidencia lo relaciona con el servicio.

Al momento de revisar una investigación que se ha realizado en Ecuador, en la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), titulada: "Análisis y estrategia comercial de un modelo de gestión por procesos en el sector transporte. Caso: Empresa JT LOGISTICS de la provincia de Pichincha", de autoría: Diego Esteban Saud Molina, en el año 2014. Esta tesis sirvió como ejemplo dado que el modelo de gestión por procesos aplicado a la empresa investigada proporcionó ventajas competitivas.

La investigación realizada por la Universidad Central del Ecuador, 2014, titulada "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", de autoría: Ángel Ricardo Simbaña Araujo, sirvió como ejemplo ya que explica en una de sus conclusiones que por el desconocimiento del reglamento de tránsito y la falta de experiencia de los agentes que realizan el control operativo en el Distrito Metropolitano de Quito, realizan acciones erróneas en el procedimiento de entrega de las citaciones de tránsito, además cuando se tiene un audiencia oral a la cuales tienen que asistir, dichos actos disminuyen la efectividad judicial.

En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo se ha realizado una tesis de autoría: Huilca Herrera Ivette Jacqueline y Mendoza Olmedo Pilar Carolina, titulada "Modelo de Gestión por procesos para el terminal terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo" en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2017. La investigación expone que los problemas que tienen el objeto de investigación son talento humano, administrativos, de comportamiento organizacional, la prestación de servicio y además del ámbito técnico.

En el anterior trabajo mencionado unos de los hallazgos encontrado al aplicar el método de la entrevista al director de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte exponen que el terminal terrestre interprovincial, cuenta con planes pero primero deben obtener la aprobación por el concejo para su ejecución, consecuentemente, se preguntó si existen los recursos para poder cumplir los planes lo que el director respondió que se han disminuido los recursos, si se tiene algún proyecto o actividad es porque se han aprobado y se entrega un presupuesto anual para poder cumplirlos.

Siguiendo con el trabajo mencionado, al preguntar sobre su estructura orgánica para el terminal terrestre interprovincial de Riobamba el director expreso que no cuenta una estructura propia pero el municipio de Riobamba creo una estructura organizacional que dicta que la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte se encargara de la planificación y el control del terminal terrestre.

El director mencionado responde a la pregunta que, si se han cumplido los objetivos, a lo que manifiesta que se plantean con la finalidad de poder cumplirlos, por ende, se

cumplirán de cualquier forma y como una información de carácter primordial es que el terminal terrestre no cuenta con indicadores de gestión y que el Municipio de Riobamba reparte el presupuesto para cada uno de sus procesos, es decir, dicho municipio da un presupuesto anual para la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

2.1.1. Antecedentes Históricos

2.1.1.1. Ministerio de Transporte y Obras públicas del Ecuador

El Ministerio de Transporte y obras públicas nace mediante el registro oficial del 8 de febrero del 2007, respondiendo a la necesidad de una política integral en el transporte, donde posibilite la planificación, el establecimiento de estrategias y una debida coordinación multimodal e intermodal para que el Ecuador se haga saber que se encuentra en los circuitos globales del transporte.

En consecuencia, se crean subsecretarías las cuales son:

- Subsecretaría de Transporte Vial y Ferroviario
- Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial
- Subsecretaría de Aeropuertos y Transporte Aéreo
- Subsecretaría de Obras Públicas y Comunicaciones

2.1.1.2. Subsecretaría de Transporte vial y Ferroviario

Esta subsecretaría se responsabilizará de la vialidad terrestre y de ferrocarriles, manejará mediante la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, donde, mediante el artículo 5 de la ley anterior mencionada, faculta a la Agencia Nacional de Regulación y control de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial o conocida como Agencia Nacional de Tránsito (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014), “controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social”.

2.1.1.3. Control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador

Este control es ejercido mediante artículo 30.2 de la anterior ley, por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las unidades de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Estas unidades tendrán su propia institucionalidad, y dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de los gobiernos autónomos descentralizados.

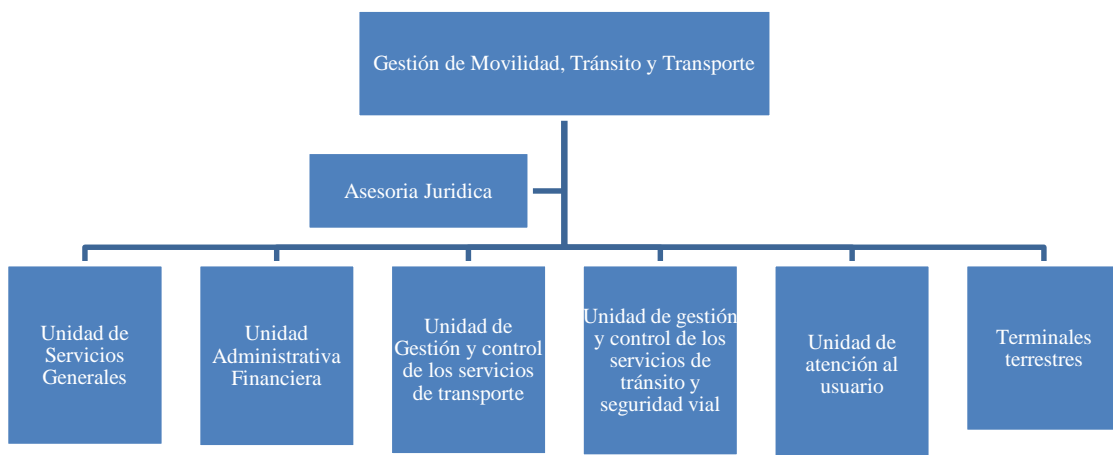
2.1.1.4. Unidades de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador

Dichas unidades estarán formadas por persona civil especializado, seleccionado y contratado por los gobiernos autónomos descentralizados y serán formados por la Agencia Nacional de Tránsito.

2.1.1.5. Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Seguridad vial

Nace de un proceso agregado de valor el cual se evidencia en el anexo5.

Grafico 1: Estructura según el GADM Riobamba



Fuente: Resolución administrativa No. 2015-0192-SEC

Realizado por: Fernando Cando

Concepto

Según la ordenanza 005-201 del 2015, dado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, en artículo 3 explica que “Es un órgano técnico administrativo, encargado de planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial dentro del cantón Riobamba”. Además, su organización está conformada como una estructura orgánica por procesos.

Funciones de la Dirección de Gestión de movilidad, tránsito y transporte

En las funciones de mayor relevancia por ordenanza mencionada son:

- *Aprobar y otorgar títulos habilitantes de transporte terrestre.*
- *Realizar el proceso de revisión técnica vehicular y matriculación, en observancia de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento, las resoluciones emitidas por el organismo competente, las disposiciones administrativas; y, Ordenanzas que emita el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba y demás normas aplicables.*
- *Controlar la eficiente administración de los terminales terrestres del cantón Riobamba.*
- *Asumir y ejecutar las competencias que progresivamente le sean atribuidas al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.*
- *Elaborar planes, programas y proyectos en relación al tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.*

Objetivo Estratégico

La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba tiene como su objetivo estratégico “Modernizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del Cantón Riobamba”.

Con respecto a la seguridad vial la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y

Transporte ha realizado 4 campañas en el año 2017:

- Difusión y concientización de los límites de velocidad
- Nomás accidentes de tránsito
- Conduce con responsabilidad, alguien te espera
- Educación vial para los más peques

Servicios

Tabla 1: Servicios ofrecidos por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Matriculación Y Revisión	Realiza la actividad de registrar a todo vehículo que circula mediante los procesos de matriculación y la revisión técnica vehicular. El proceso se realiza en conjunto con el sistema de matriculación de la Agencia Nacional de Tránsito y el sistema del Servicio de Rentas Internas. Además la Agencia Nacional de Tránsito gestiona el transporte comercial, escolar y de carga liviana de Riobamba.
Señalización	Realiza la actividad de la señalización horizontal y vertical para que los peatones, conductores, ciclistas, motociclistas y otros más, para que en el momento de circular por las vías y veredas de Riobamba lo hagan con toda seguridad.
Seguridad Vial	Brinda capacitaciones a los peatones, conductores ciclistas sobre la seguridad en la vía pública, para que su desplazamiento sea de una forma segura
Terminal Terrestre	Registra a todos los vehículos que circulan, lo realiza en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Administración

Para (Ortiz, 2009). La administración es “Proceso integral para planear, organizar e integrara una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado”.

La administración también puede definirse como la planificación, la dirección, la organización y el control de las actividades dentro de una organización para la cual se requerirá, talento humano, recursos económicos, tecnológicos para alcanzar las metas y poder mantenerse en el mercado competitivo.

La administración se aplica para todos los niveles de organización como compañías, cooperativas tales como públicas y privadas con el fin de sacar un mejor rendimiento en términos de eficiencia y eficacia.

2.2.1.1. Principios generales de la administración

Cumplir los principios es una forma más eficiente se necesita que facilite el control, poder realizarlos de una forma inteligente, con experiencia, decisión y mesura. Un principio el cual se requiere es la Coordinación, el cual explica, que se refiere a la forma en que se realiza las acciones en la empresa, como pueden ser los problemas en este caso dar las soluciones y no aumentarlos.

Para Fayol explica que la administración tiene 14 principios los cuales son:

Tabla 2: Los principios básicos de la administración según Fayol

Principios	Definición
División del Trabajo	Se realiza con el objetivo de producir más y mejor con el mismo esfuerzo, es decir, la separación de los poderes.
La autoridad y responsabilidad	Es conocido como el derecho de mandar y obedecerlo, se acompaña con las recompensas si se cumple lo que se manda o un castigo si falla en la realización del mismo
Disciplina	Es la correcta actitud hacia la empresa por parte de usted en términos sociales y da como resultado en buenos jefes en todos los niveles de organización, reuniones claras y equitativas y las sanciones aplicadas correctamente.
Unidad de mando	Se aplica a que se debe recibir las ordenes de un solo jefe ya que una dualidad de mando crearía conflictos.
Unidad de Dirección	La dirección de los proyectos debe estar a cargo y se aplicadas por un solo jefe
Subordinación de los intereses particulares del interés general	Ningún interés del tipo personal debe estar primero a los intereses de la organización
Remuneración de personal	El pago a los miembros de la organización debe ser justa, para el caso de Ecuador se tiene normativas la cuales se rigen para el pago en los diferentes niveles de organización.
Centralización	Entendido como que todas las actividades se realiza en un solo lugar, y actualmente existe una descentralización por lo que se han dividido las actividades
Jerarquía	Es tener los grados de orden, la responsabilidad y autoridad dentro de una organización
Orden	Es aprovechar los espacios para que el personal pueda aprovechar la realización de sus actividades.
Equidad	Es tratar a todos como tales sin tener exclusión, sino una inclusión de todas las personas
Estabilidad del personal	Es dejar que el talento humano tenga la experiencia en la organización y si es el caso, mudarlo o cambiarlo.
Iniciativa	Es crear las facultades y poder ejecutarlas en cierto plan para obtener el éxito.
Unión de personal	Es tener un ambiente de trabajo armónico, en cual obtendremos mejores resultados para la organización.

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración (Chiavenato, 2006)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.1.2. Importancia de la administración

Una forma de interpretarlo es que fomenta la efectividad a los esfuerzos humanos, como mantener motivado al personal, equipos modernos, materiales, mejorar económicamente y el mejoramiento de la organización tanto pública como privada debe ser constante.

Para (Ponce, 2007) explica que en cualquier lugar donde exista una organización se requerirá la administración, a su vez, que mientras más grande y compleja sea la organización, se requerirá un mayor grado de la forma de administrar.

Para las grandes organizaciones, una administración técnica o científica es incuestionable y de carácter prioritario, para las organizaciones medianas y pequeñas el mejoramiento de su administración es la única manera de que mantenga competitivamente en el mercado además en sus elementos de maquinaria y la calificación de mano de obra.

Un aumento de la productividad, es esencial para la administración de las organizaciones ya que cada componente debe ser eficiente y productivo, si cumple este hecho se promoverá el desarrollo.

2.2.1.3. Características de la administración

Las características son dadas por el autor (Reyes Ponce, 2007):

- Su principal es la universalidad, es decir, aplicar a cuál ámbito de cual rama de estudios la administración será la misma, aunque será evidente que habría variantes de análisis.
- La especificidad, siempre va acompañada de otros temas, en el cual, existirán fenómenos administrativos que dependerán de los talentos humanos que lo dirijan.
- La unidad temporal, en toda la vida de la organización se tendrán etapas, fases y elementos, aunque se tenga proyectos no se deja de organizar, controlar y dirigir.
- Su unidad jerárquica, todos en la organización tiene sus funciones, grados de administración los cuales forman un todo.
- La administración sigue un propósito.

Grafico 2:Diferentes niveles de desempeño dentro de las organizaciones



Fuente: Administración una perspectiva global y empresarial (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.1.4. El proceso administrativo

Para (Chiavenato, 2001), explica que el proceso administrativo se divide en 4 factores los cuales se explica a continuación:

Tabla 3: Elementos de la administración

Fase	Definición	Responde A	Elementos
Planeación	Es la acción que se va a seguir, siguiendo principios que se orientan median el tipo de organización que se tiene para alcanzar objetivos y fijar horarios necesarios para su realización.	¿Qué se va a hacer?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas: Principios para orientar la acción. ➤ Estrategias y tácticas: Ordenamientos de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos. ➤ Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos. ➤ Programas y Presupuestos: Fijación de tiempos para las acciones. Programas o planes y supuestas acciones que se conseguirán.
Organización	Es la estructura técnica que se encuentra en la entidad pública o privada donde se tiene funciones, obligaciones y jerarquías para su mayor eficiencia	¿Cómo se va a hacer?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Funciones: Es como se van a dividirse y asignarse las actividades necesarias para alcanzar el fin general ➤ Jerarquías: Fijar autoridades y responsabilidades para cada uno del talento humano ➤ Obligaciones: Dados para cada puesto o unidad de trabajo.
Dirección o Ejecución	Es coordinar, impulsar, y vigilar las acciones para cada miembro para que trabajen como un todo y realicen sus planes de modo más eficaz	Ver que se haga	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autoridad: Es su principal elemento y se deriva su administración. ➤ Comunicación: Son como el director da las órdenes para las acciones en cada puesto de trabajo o talento humano. ➤ Delegación: Es una forma técnica para la comunicación a los subordinados. ➤ Supervisión: Es revisar que las cosas se están haciendo de la manera en que se las mando.
Control	Consiste en definir sistemas en los cuales podamos observar los resultados anteriores, presentes y futuros con la finalidad de saber si se podrá obtener lo que se planeó, poder mejorar o	¿Cómo se ha realizado?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Su establecimiento: Sirve para comparar y además como base del control ➤ Su operación: Función de los técnicos especiales de cada unidad de trabajo ➤ Su evaluación: Es una función administrativa para poder volver a planear.

	reformular dicho plan.		
--	------------------------	--	--

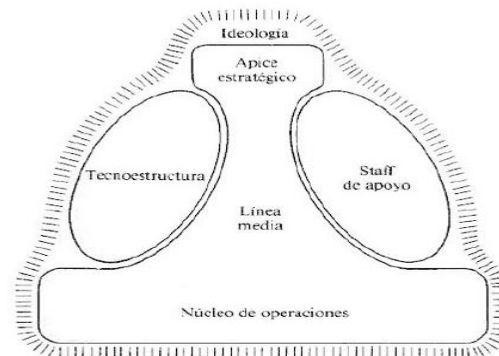
Fuente: Administración, proceso administrativo (Chiavenato, 2001)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.1.5. Estructuras de las organizaciones administrativas

Para el autor (Mintzberg, 1991), divide a la organización en 6 partes las cuales se detallan a continuación:

Grafico 3: Las seis partes básicas de las organizaciones



Fuente: Mintzberg y la dirección, 1991

Donde:

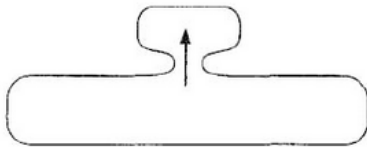
- El núcleo de operaciones es donde se realiza el trabajo básico de la fabricación o la prestación de servicios
- El ápice estratégico es donde existe un director el cual supervisa todo el sistema
- La línea media es la jerarquía que existe entre el ápice estratégico y el núcleo de operaciones
- La tecno estructura son los analistas los cuales también realizan trabajos de planificar y controlar en el trabajo de otros, es de una naturaleza diferente
- El staff de apoyo son las que están fuera de la línea media y realizan servicios de correos, asesoría jurídica, cafetería
- La ideología o cultura son las tradiciones y creencias que existen dentro de la organización y esta la distinguen de las demás organizaciones.

a. Tipos de estructuras organizacionales

Para el autor (Mintzberg, 1991) expone diferentes tipologías de estructuras que se detallan a continuación:

a.1. Estructura Simple

Tabla 4: Estructura simple de las organizaciones

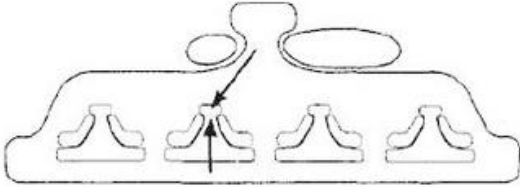
Factores	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none">➤ Simple, informal, flexible, con poco personal o de jerarquía media.➤ Actividades se realizan alrededor del director general quien ejerce el control personalmente, mediante la supervisión directa.
Contenido	<ul style="list-style-type: none">➤ Iniciación, crisis y giro.➤ Entorno sencillo y dinámico.➤ Fuerte liderazgo, a veces carismático, autocrático.➤ Organización pequeña.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none">➤ Líder coloca a la organización maleable en nichos protegidos.➤ Responsable, sentido de misión.➤ Proceso a menudo visionario, deliberado en líneas generales pero emergente y flexible en los detalles.
Resultado	<ul style="list-style-type: none">➤ Responsable, sentido de misión.➤ Vulnerable, restrictiva.➤ Peligro de desequilibrio entre la estrategia y operaciones, a favor de una u otras.
Forma	

Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Fernando Cando

a.2. Organización diversificada

Tabla 5: Organización diversificada de las organizaciones

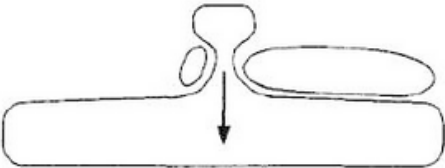
Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tendencias a dirigir las estructuras de las divisiones hacia la configuración maquina, como instrumentos de la central. ➤ Las divisiones dirigen los negocios de forma autónoma, sometidas al sistema de control del comportamiento que normaliza sus salidas del servicio o producto. ➤ Divisiones basadas en el mercado débilmente acopladas bajo la central administrativa.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se encuentra de forma característica en las organizaciones más grandes y más maduras, especialmente en las corporaciones empresariales, pero también, cada vez, en otras esferas públicas y gubernamentales. ➤ Diversidad de mercados, especialmente de productos y servicios, la diversificación de subproductos y productos relacionados fomenta las formas intermedias, siendo la forma más pura la de la diversificación conglomerada.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La central dirige la estrategia como una cartera de negocios, las visiones dirigen las estrategias de los negocios individuales.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema de control del comportamiento lleva a la organización hacia un comportamiento socialmente insensible o irresponsable. ➤ Resuelve algunos problemas de las estructuras funciones integradas. ➤ A veces la diversificación conglomerada es costosa y no fomenta la innovación; las mejoras en el funcionamiento de los mercados de capital y os consejos pueden hacer que los negocios independientes sean más eficaces que las divisiones. ➤ Comúnmente utilizada en la esfera pública, los peligros son aún mayores debido a la naturaleza no conmensurable de muchos objetivos.
Forma	

Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Fernando Cando

a.3. La organización Profesional

Tabla 6: La organización profesional de las organizaciones

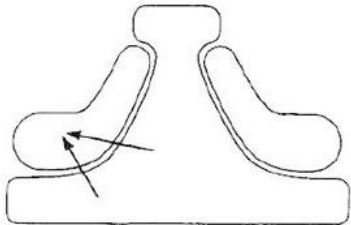
Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Burocrática pero descentralizada, depende de la formación para la normalización de las habilidades de sus muchos profesionales operativos. ➤ La clave del funcionamiento es la creación de un sistema de casillas dentro de las cuales los profesionales individuales trabajan de forma autónoma, sometidos al control de la profesión. ➤ Tecno estructura mínima y jerarquía de línea media, lo que supone ámbitos de control amplios sobre el trabajo profesional, y staff de apoyo grande, más bien de tipo maquinal, para apoyar a los profesionales.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema técnico sencillo. ➤ Complejo pero estable. ➤ Sector servicios a menudo pero no necesariamente.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayoría son elaboradas con la opinión de profesional y decididas colectivamente, algunas por decreto administrativo. ➤ Muchas estrategias, muy fragmentadas, pero también hay fuerzas de cohesión. ➤ Estrategia global muy estable pero cambia continuamente en los detalles.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventajas de la democracia y la autonomía. ➤ Las respuestas públicas a estos problemas a menudo son disfuncionales. ➤ La sindicación exagera estos problemas. ➤ Problemas de coordinación entre las casillas, del mal usos de la libertad de los profesionales, de la resistencia a innovar.
Forma	

Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Fernando Cando

a.4. Organización Maquinal

Tabla 7: La organización maquinal de las organizaciones

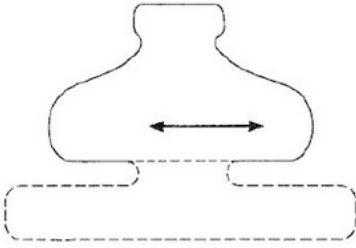
Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La tecno estructura es clave, encargada de normalizar el trabajo, pero claramente separada de la línea media. ➤ Amplio staff de apoyo también para reducir las incertidumbres ➤ Burocracia centralizada. ➤ Procedimientos formales, trabajo especializado, división pronunciada de la mano de obra, generalmente agrupaciones funcionales, amplia jerarquía.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control externo. ➤ También puede ser un sistema cerrado. ➤ Entorno simple y estable. ➤ Organización generalmente más grande y madura. ➤ Trabajo racionalizado, sistema técnico racionalizador. ➤ Habitual en producción en masa, servicios de masas, gobierno, organizaciones de control y seguridad.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resistencia al cambio de estrategia, es necesario superponer una configuración innovadora para su revitalización o bien revertir a la configuración empresarial para dar un giro. ➤ Proceso de planificación sostenible, pero que es en realidad programación estratégica. ➤ Largos periodos de estabilidad interrumpidos por estallidos ocasionales de revolución estratégica.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiente, fiable, precisa, coherente. ➤ Obsesión por el control. ➤ Problemas humanos en el núcleo de operaciones. ➤ Problemas de coordinación en el centro administrativo. ➤ Problemas de adaptación en el ápice estratégico.
Forma	

Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Fernando Cando

a.5. La organización innovadora

Tabla 8: La organización innovadora de las organizaciones

Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinación por medio de la adaptación mutua, fomentada por el personal de enlace, directivos integradores y estructura matricial. ➤ Expertos funcionales desplegados en equipos multidisciplinarios de staff, operarios y directivos para llevar a cabo proyectos innovadores ➤ Fluida, orgánica, selectivamente descentralizada.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Típicamente joven debido a la presión burocrática que hay con el envejecimiento. ➤ Usual en industrias jóvenes. ➤ Entorno complejo y dinámico, que incluya alta tecnología, cambios frecuentes de productos, proyectos temporales y gigantescos. ➤ Dos tipos básicos: adhocracia operativa para proyectos contratados, adhocracia administrativa para proyectos propios, esta última es frecuente cuando el núcleo de operaciones esta truncado o automatizado.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ciclos característicos de convergencia y divergencia en el centro estratégico. ➤ Fundamentalmente proceso de aprendizaje. ➤ Gran parte joven, va evolucionando según una variedad de procesos de abajo arriba, más bien moldeados que dirigidos por la dirección.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La eficacia se logra al precio de la ineficiencia. ➤ También hay problemas humanos de ambigüedad y peligro de transición inadecuada a otra configuración. ➤ Combina más democracia con menos burocracia, siendo, por tanto, una estructura de moda. ➤ Eficaz en cuento a la innovación.
Forma	

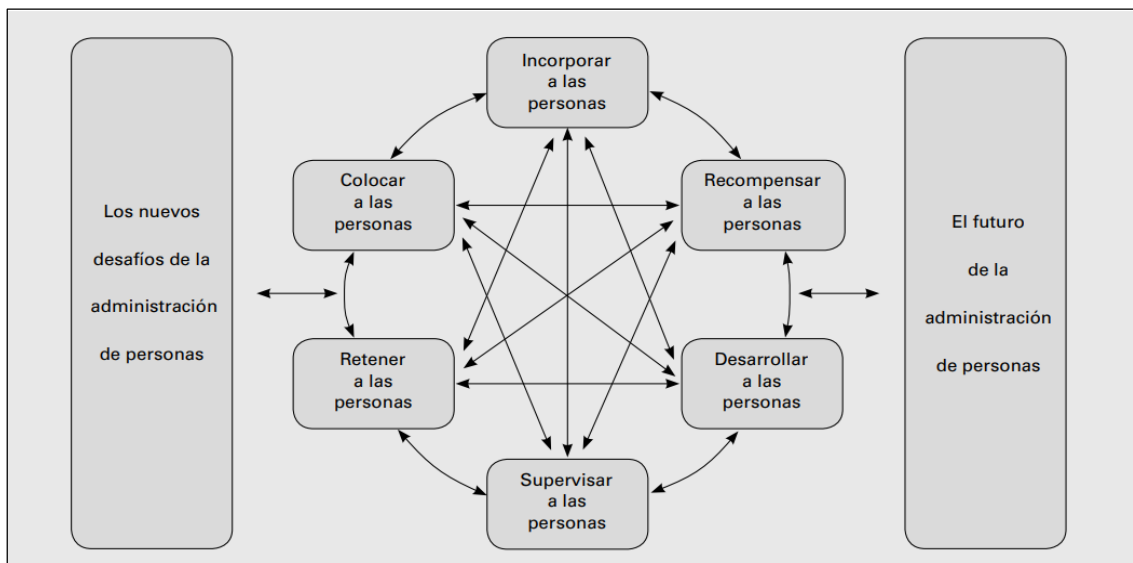
Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.2. Gestión del talento Humano

Para (Chiavenato, 2009) Es una de las áreas muy sensibles a la mentalidad que predomina en las organizaciones, es decir, es contingente y situacional, esto depende de aspectos como la estructura organizacional adoptada, el negocio que se dedica la organización, la tecnología utilizada, la cultura organizacional, los procesos internos y otras variables importantes.

Grafico 4: Partes de la Gestión del Talento Humano



Fuente: Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

2.2.2.1. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas

Es basado en el autor antes mencionado que divide en los siguientes

Tabla 9: La gestión moderna del talento humano

Aspectos	Definición
Los seres humanos	Tienen la capacidad de razonamiento, personalidad, habilidades, conocimientos, destrezas y la capacidad de ser indispensables para la gestión adecuada de la organización
Activadores inteligentes de los recursos organizacionales	Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización y no agentes pasivos, estáticos e inertes.
Socios de la organización	Son las personas que invierten en la organización, dedicación, esfuerzo, compromiso, responsabilidad, riesgos. Estos esperan una compensación por el esfuerzo dado como los salarios, incentivos financieros.

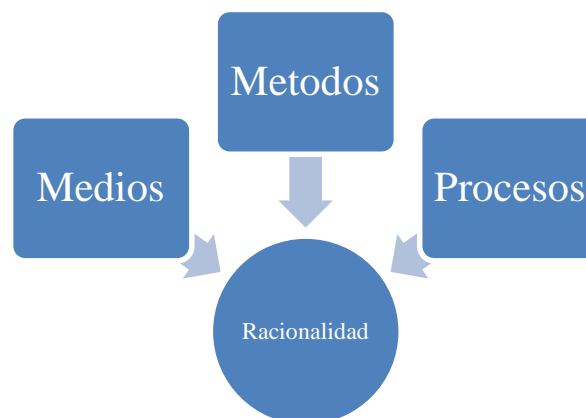
Fuente: La gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.2.2. Racionalidad de las organizaciones

Se entiende como establecer todos los medios para lograr los fines y objetivos que se desean alcanzar, la organización es racional si los medios son eficientes logrando cumplir los objetivos planteados. Una racionalidad se obtiene mediante los reglamentos y normas para que rijan el comportamiento en busca de la eficiencia.

Gráfico 5: Componentes para lograr una racionalidad



Fuente: Administración de los recursos humanos (Chiavenato, 1999)

Realizado por: Fernando Cando

Todas las organizaciones debes considerar la eficiencia y la eficacia, pero no siempre van de la mano, a continuación, se manifiesta su definición y diferencias:

Tabla 10: Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Definición: Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles	Definición: Se busca ejecutar las acciones de la mejor manera
Hacer las cosas correctamente	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Lograr objetivos
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Salvaguardar los recursos	Utilizar los recursos de manera optima
Cumplir las tareas y obligaciones	Obtener resultados
Conservar las maquinas	Maquinas disponibles
Capacitar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los subordinados

Fuente: Administración de los recursos humanos (Chiavenato, 1999)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.2.3. Fases de la gestión del talento humano

Según (Chiavenato, 2009) la gestión del talento humano incorpora diferentes aspectos los cuales se detalla a continuación:

Tabla 11: Fases de la gestión del talento humano

Fase	Categorías
Incorporar Definición: Representa el primer paso para el ingreso en la organización.	Reclutamiento de personal Definición: Es una agrupación de actividades que son diseñadas para atraer a los candidatos calificados a la organización.
	Selección del personal Definición: Es un proceso en el cual la organización busca a la persona idónea para el puesto de trabajo según las condiciones actuales del mercado.
Colocación: Definición: Es una agrupación de actividades y comportamientos que requiere la persona para un determinado puesto dentro de la organización.	Orientación de las personas Definición: Es situar a las personas para que realicen sus actividades dentro de la organización y establecer sus funciones y objetivos.
	Modelo de Trabajo Definición: Es la manera en que se distribuyó las tareas dentro de la organización.
	Evaluación de desempeño Definición: Es un proceso en el cual se da revisión a las actividades producidas para saber cuánto contribuyeron en la organización.
Recompensas	Remuneración

Definición: Se interpreta como una retribución, recompensa o premio por el servicio prestado.	Definición: Es el proceso en el cual incluye todas las formas de recompensas o pago que se entrega al personal.
	Programas de incentivos Definición: Busca incitar a la consecución de los objetivos y la obtención de resultados
	Prestación y servicios Definición: Son los pagos monetarios indirectos que se le dan al trabajador e incluyen la seguridad, salud, las pensiones, becas para educación, descuentos en servicio o productos de la organización, etc.
Desarrollo Definición: Brindar la información básica al trabajador para que aprenda nuevas ideas, actitudes, modifique sus hábitos, comportantes, etc.	Capacitación Definición: Proceso para desarrollar las cualidades del talento humano para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización.
	Desarrollo del talento humano y la organización Definición: Es la manera de superar los obstáculos que están actualmente y para futuro por lo que la organización debe estar siempre dentro del mercado competitivo.
Retener Definición: Es conseguir que los trabajadores se mantengan satisfechos a largo plazo	Relación entre el talento humano Definición: Es que la máxima autoridad dentro de la organización se comunique con sus subordinados demostrando su desempeño y competencias coincidan con las estrategias del negocio y sus metas
	Seguridad e Higiene Definición: Son las condiciones ambientales del trabajo donde se garanticen su salud tanto física como mental para su bienestar del todas las personas.

Fuente: La gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.2.4. Sistemas administrativos de la Gestión del Talento Humano

Según en el libro de (Chiavenato, 2009), manifiesta diferentes tipos de estilos administrativos los cuales se detallan a continuación:

Tabla 12: Sistemas administrativos

Estilo	Características	Descripción
Autoritario-coercitivo		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se fundamenta en la falta de confianza de los empleados. ✓ La motivación de los empleados es negativa, por el miedo, las sanciones, amenazas, no pueden comunicarse con sus superiores en temas de trabajo. ✓ La información fluye de forma vertical, desde la cima hasta el último nivel de jerarquía. ✓ Las decisiones están rígidamente centralizadas. ✓ Es el modelo administrativo más cerrado.
Autoritario-benevolente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de decisión ✓ Sistema de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe una confianza condescendiente en los subordinados. ✓ No se sientes tranquilo hablando con sus superiores por sus trabajos. ✓ Motivados por recompensas y algunas sanciones potenciales o reales. ✓ La información fluye de forma vertical y cuando es de abajo hacia el superior existe desconfianza. ✓ Las políticas y decisiones son definidas en la cima de la organización.
Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones interpersonales ✓ Sistemas de recompensas y sanciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se da una confianza razonable a los subordinados y se sientes en libertad para hablar sobre sus trabajos a los superiores. ✓ Motivados por las recompensas, algo de participación y sanciones ocasionales. ✓ La información fluye de forma descendente y ascendente. ✓ La comunicación desde el último nivel de jerarquía hacia arriba es aceptada, a veces existe cierta desconfianza. ✓ Las decisiones y políticas genéricas se toman en la cima de la organización, las decisiones más específicas son tomadas por los niveles más bajos de jerarquización.

Participativo		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una confianza total en los subordinados. ✓ Tiene toda la libertad para comunicarse con sus superiores sobre el trabajo. ✓ Motivados por temas económicos basados en un sistema de recompensas dados por la participación y el interés de establecer los objetivos. ✓ La información fluye de forma vertical de abajo hacia arriba y viceversa, también de forma horizontal. ✓ La comunicación ascendente tiene toda la aceptación. ✓ La toma de decisiones se reparte por toda la organización y está coordinada debidamente. ✓ El modelo más abierto.
---------------	--	--

Fuente: Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Realizado por: Fernando Cando

2.2.3. Calidad de Servicio

La calidad para (Deming, 1989), es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara”

La calidad puede ser perciba según (Druker, 1990), estableciendo 5 factores en los cuales se puede evaluar el desempeño de una organización de acuerdo a la satisfacción de sus clientes, estos son:

Para (Cronin & Taylor, 1992), realizan una investigación sobre el modelo SERVQUAL del libro “Calidad Total en la Gestión de Servicios” (Valarie, Parasuraman, & Berry, 1993), en donde los investigadores crean un modelo llamado SERVPERF, en donde su modelo manifiesta que solo se enfocaran en las percepciones, ya que el modelo SERVQUAL investiga las expectativas y las percepciones.

Los creadores del nuevo modelo mantienen las 22 preguntas que se realizan en el modelo SERVQUAL, ellos sostienen que las expectativas son las que dan complicaciones por esa razón mantienen las interrogantes, en donde solo se sumara las según las dimensiones que tiene el modelo de partida.

Ventajas del modelo SERVPERF

- Necesita menos tiempo para la realización del cuestionario
- La interpretación y el análisis resultara más fácil de realizarlo

Tabla 13: Factores de calidad de servicio por Parasuraman, Valarie y Berry

Factores	Descripción
Fiabilidad	Es la forma en la empresa realiza su trabajo desde el primer momento dando, confiabilidad, seguridad y de una manera cuidadosa
Seguridad	La organización tiene que demostrar que se interesa en su cliente para que obtenga una mayor satisfacción estableciendo su confiabilidad, integridad y honestidad.
Capacidad de respuesta	Es actuar de manera en que se atienda a los cliente de una forma rápida para el cumplimiento a tiempo de los responsabilidades contraídas.
Empatía	Es la capacidad de la organización en tener el cuidado y la atención personalizada al usuario.
Intangibilidad	Los servicios no pueden estar guardados, se debe utilizar en su totalidad la capacidad de producción del servicio para que no se pierda.
Interacción humana	Es la relación entre la organización y el cliente, dado que el cliente participará en la preparación del servicio.

Fuente: Calidad Total en la Gestión de Servicios(Valarie, Parasuraman, & Berry, 1993).

Realizado por: Fernando Cando.

Según (Eiglier y Langeard, 1989), desde su concepto de servucción explica 3 dimensiones percibidas y adquiridas por el cliente:

Tabla 14: Dimensiones percibidas y adquiridas por el cliente

Dimensión	Descripción
Output	Enfocado en la prestación del servicio y depende si se ha cumplido o no las necesidades y expectativas del cliente.
Elementos de servucción	Refiriéndose al soporte físico, contacto personal, clientela y la eficacia de su participación
El proceso en sí mismo	Es la facilidad y fluidez en las interacciones con el cliente, dado por sus expectativas y necesidades.

Fuente: Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, 2005

Realizado por: Fernando Cando

2.2.4. Tipos de administración

2.2.4.1. Administración Privada

Para (Reyes, 2007) la administración privada no necesita la intervención inmediata de una autoridad soberana, solo intervendrá con actos de gestión, además de lo anterior mencionado, atiende al beneficio en particular y se basan en su propio reglamento para la ejecución de sus acciones, como un convenio, contrato, convención, etc.

2.2.4.2. Administración pública

Para (Tabares, 2016) enuncia que la administración pública es el conjunto de servicios públicos con el objetivo a concurrir a la ejecución del pensamiento del gobierno y las leyes de interés general.

Se otra definición es que son todos los procesos, individuos y las organizaciones vinculadas a la ejecución de las leyes y demás normativas que son adoptadas por ejecutivos, legislaturas y tribunales.

2.2.4.3. Características de la Administración pública

La autora antes mencionada describe algunas funciones las cuales le rigen a la administración pública las cuales se describen a continuación:

- Vigilar las necesidades de los administrados para satisfacerlas.
- Sostener el orden y a la tranquilidad públicos.
- Mejorar los servicios.
- Proporcionas las mayores comodidades posibles.
- Proteger los derechos.
- Exigir el cumplimiento de los deberes.
- Garantizar la seguridad personal.
- Sostener la moral de las costumbres públicas.
- Defender la cultura.
- Mejorar constantemente las condiciones generales del estado.

2.2.4.4. La administración pública del Ecuador

Es realizada por el gobierno y es sustentada por la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), manifiesta que compuesta por distintos niveles de gobierno los cuales son:

- El estado central
- Gobiernos regionales autónomos
- Gobiernos provinciales
- Gobiernos municipales
- Gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos
- Gobiernos parroquiales rurales

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales

Según el (Código Orgánico de Organización Territorial, 2012) en su artículo 53, manifiesta que “son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera”. Este nivel de gobierno recibe sus competencias mediante el Consejo Nacional de competencias según lo que dicta en su artículo 119, literal e, del documento legal antes mencionado, manifestando “Determinar las competencias residuales que deban ser transferidas a los gobiernos autónomos descentralizados, y determinar los plazos y procedimientos para su transferencia”.

Funciones de los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales

En el (Código Orgánico de Organización Territorial, 2012) en su artículo 54 sus funciones más relevantes son:

- *Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.*
- *Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su*

circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

- *Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.*
- *Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.*

Competencias según el Consejo Nacional de Competencias

Las competencias transferidas para el Gobierno autónomo Descentralizado del cantón Riobamba son las siguientes:

Tránsito

Para la (Real Academia de la Lengua, s.f) la define como "Acción de transitar. Actividad de personas y vehículos que pasan por una calle, una carretera"

Transporte

Se denomina transporte al movimiento de personas o productos de un lugar de inicio hasta el lugar de llegada. (CHOPRA, Administración de la cadena de suministro, s.f).

Seguridad Vial

Para el (Instituto de Seguridad y Educación vial, 2008) significa "la acción o mecanismo que garantiza el buen funcionamiento de algo, previendo que falle, se frustre o violento".

2.2.4.4.1. Aspectos Jurídicos del Ecuador en su administración

Constitución de la República del Ecuador 2008

En la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en el capítulo cuarto del régimen de competencias, manifiesta que las competencias exclusivas que tienen los Gobiernos municipales son:

- *Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.*
- *Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.*
- *Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.*
- *Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.*

En el artículo 394 de la Constitución del Ecuador manifiesta que el estado se garantizara la libertad del transporte terrestre, marítimo, fluvial y aéreo, así como el impulso del transporte público masivo teniendo en cuenta una política de tarifas diferenciadas.

Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)

Existiendo artículos que fomenten la investigación se determinó que el artículo 30.4 de la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2014) expone que:

Los gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y municipales en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expiden para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la agencia Nacional de regulación y control del transporte tránsito y seguridad

vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

Código Orgánico de Ordenamiento Autónomo Descentralizado (COOTAD)

Según el artículo 130 del reglamento mencionado explica sobre el ejercicio de la competencia de tránsito y transporte expone que "A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal". Esto quiere decir que se encargarán de definir el modelo de gestión para el sector del transporte la cual puede asumir la total o parcial administración.

2.2.4.4.1.1. Consejo Nacional de Competencias (CNC)

Según el artículo 17 del Consejo Nacional de Competencias con resolución No. 006-CNC-2012, expone que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, tiene las competencias de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial según el modelo de gestión de categoría "B".

Los modelos de gestión existentes para el transporte, tránsito y seguridad vial en el Ecuador

Según el Consejo Nacional de Competencias explica que existen 2 tipos de modelo de gestión:

Tabla 15: Modelo de gestión en las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial

PRODUCTO Y/O SERVICIO		MODELO DE GESTIÓN	
		A	B
Transporte Terrestre	Emisión de títulos habilitantes para el transporte Público y comercial	✓ Si	✓ NO
Tránsito	Matriculación	✓ Si	✓ NO
	Revisión Técnica Vehicular	✓ Si	✓ NO
	Control Operativo	✓ Si	
Seguridad Vial	Plan local de seguridad vial, campañas	✓ Si	✓ NO

Fuente: Consejo Nacional de Competencias

Realizado por: Consejo Nacional de Competencias

En consecuencia, al año 2017, el Consejo Nacional de Competencias con resolución 005-CNC-2017 expone al cantón Riobamba que se encuentra en el modelo de gestión de categoría “A”, en las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial, dado en su artículo 1 que lo manifiesta en la siguiente tabla:

Tabla 16: Modelo de gestión de categoría A en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO / MANCOMUNIDAD	PROVINCIA
Quito	Pichincha
Guayaquil	Guayas
Cuenca	Azuay
Loja	Loja
Ambato	Tungurahua
Manta	Manabí
Riobamba	Chimborazo
Esmeraldas	Esmeraldas
Babahoyo	Los Ríos
Portoviejo	Manabí
Santo domingo	Santo Domingo de los Tsachilas
Machala	El oro
Mancomunidad para la gestión descentralizada de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de la región norte de los GAD municipales de: Ibarra, Otavalo, Urcuquí, Pimampiro, Antonio ante, Mira, Espejo, Bolívar, Montúfar, San Pedro de Huaca, San Lorenzo, Pedro Moncayo, Eloy Alfaro, Cotacachi y Río Verde	Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Pichincha

Fuente: Consejo Nacional de Competencias

2.2.4.4.1.2. Cuerpos de agentes civiles de tránsito

Para el (Código orgánico de las Entidades de Seguridad, 2017) en su artículo 271 manifiesta que:

Son los órganos de ejecución operativa municipal o metropolitana en materia de vigilancia y control de tránsito en las vías de sus respectivas circunscripciones territoriales.

Responsabilidades y Funciones

Para el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad en su artículo 272 manifiesta que:

Tendrán las funciones determinadas en la ley que regula el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Además, ejecutarán la planificación operativa emitida por los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales y metropolitanos, la cual deberá estar enmarcada en las disposiciones dictadas por la autoridad nacional competente.

Estructura

El código antes mencionado enuncia una estructura la cual se detalla a continuación:

Tabla 17: Estructura de la gestión de los cuerpos de agentes civiles de tránsito

Nivel	Rol	Grados
Director	Conducción y mando	Jefe de Tránsito
		Subjefe de Tránsito
	Coordinación	Inspector de Tránsito
Técnico- Operativo	Supervisión Operativa	Subinspector de Tránsito
	Ejecución Operativa	Agente de tránsito 4°.
		Agente de tránsito 3°.
		Agente de tránsito 2°.
Agente de tránsito 1°.		

Fuente: Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, 2017

Realizado por: Fernando Cando

2.2.5. Modelo de gestión

Para (Montenegro, 2017), el modelo de gestión es una moldura de referencia que permite establecer y dirigir los procesos a desarrollarse en busca de objetivos que se han preestablecidos, además puede ser aplicado para entidades públicas o privadas, que responderán a sus objetivos planteados, donde puede ser la satisfacción social hasta la obtención de utilidades y para poder llevar a cabo el modelo de debe trabajar en la planeación, organizar, Dirigir y controlar.

Tipos de modelos de gestión

Existiendo diferentes modelos de gestión nombraremos algunos de los más representativos los cuales establece (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias, 2003) son:

- Los modelos de gestión estratégica y prospectiva,
- El modelo de gestión por procesos
- El modelo de gestión del talento
- La gestión del conocimiento
- La gestión por competencia

La gestión por procesos

Para el autor(Carrasco, 2008) define la gestión por procesos como:

Es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estraga del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Conceptos Generales

Gestión

Según la (Real Academia de la Lengua, s.f) es la capacidad del profesional de enfrentarlas diferentes situaciones que se presentan en la organización.

Para (Rementeria,2008) es "Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal".

Matricula

Título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en las unidades administrativas o en los GAD's, como requisito obligatorio para la circulación (ANT, 2012).

Accidentes de Tránsito

Todo suceso eventual o acción voluntaria que con efecto de una o más causas y con independencia del grado de estos, ocurre en vías, o lugares destinados al uso público privado ocasionando personas muertas, individuos con lesiones de gravedad diversa y daños materiales del vehículo, vías o infraestructura con la participación de los usuarios de la vía, vehículo y/o entorno (ANT, 2011)

Talento Humano

Para (Chiavenato,2009) lo define como un conjunto de procedimientos y que son necesarios para el ejercicio de las funciones organizacionales relacionando a las personas y recursos, además se incluye un proceso para el ingreso de nuevos integrantes de la organización.

Tecnología

"La tecnología es el resultado de saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas" (Jiménez, 2013).

Competencias

Para la (Universidad del Norte, 2013), es un gran conjunto de actividades que se van a desarrollar en un lugar específico y que se lograra cumplir con los fines de una manera eficiente y eficaz.

Agencia Nacional de tránsito (ANT)

Para la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su artículo 16 manifiesta que:

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector, así como del control del tránsito en las vías de la red-estatal- troncales nacionales, coordinación con los GADS y tendrán su dominio en el Distrito metropolitano.

Transferencia

Para la (Real Academia de la Lengua, 2014) es la "acción y efecto de transferir"

Gobierno Autónomos Descentralizados Municipal

En el artículo 84 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autónomo Descentralizado (COOTAD)son los encargados de la planificación, la regulación, de poder controlar, el tránsito y el transporte terrestre dentro del territorio de su competencia.

Agentes Civiles de Tránsito

Para la Ley Orgánica de tránsito, transporte y seguridad vial en el artículo 30.1 expone que serán servidores públicos especialistas para ejecutar el control del tránsito a nivel nacional, en donde la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) se encargara de formarlos y capacitarlos.

2.3. IDEA A DEFENDER

El modelo de gestión de tipo “A” servirá para aportar para el crecimiento y desarrollo de los habitantes de la ciudad de Riobamba.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Modelo de gestión

2.4.2. Variable Dependiente

Para el ejercicio de las competencias de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa

En la investigación se realizará dicho tipo de diseño ya que se tomará información que se puede contabilizar y consecuentemente tener una base de datos para analizar el mismo que se utilizará para los fines de la investigación (Rodríguez & Valdeoriola, 2009).

Dentro de esta modalidad podemos encontrar la siguiente investigación:

No Experimental

Dentro de la modalidad de investigación se va a utilizar el diseño no experimental porque solo se emplea observación y que realizará sin manipular deliberadamente variables, es decir, observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y que el investigador no provocará ninguna situación del lugar de estudio (Rodríguez & Valdeoriola, 2009).

Cualitativo

Se tomara algunas características del lugar de investigación y los procedimientos que se realizan dentro del lugar de investigación por lo que el investigador realizará la toma la información (Rodríguez & Valdeoriola, 2009).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria

Nos ofrece obtener un acercamiento al problema para poder estudiarlo, es decir, familiarizarnos con lo que estamos investigando, con esto obtenemos información de carácter inicial para poder seguir con una investigación más profunda.

Investigación Descriptiva

Utilizaremos de este tipo para poder interpretar, analizar los resultados obtenidos con los instrumentos que utilizemos en la investigación, y plasmarlos para el entendimiento de todos los aspectos que se trate.

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación busca donde se origina los problemas y dar conocimiento de todas las partes que la componen, dando, conclusiones, explicaciones y así enriquecer de conocimiento del presente trabajo de titulación

Investigación de campo

Es un procedimiento que se lleva a cabo en el ambiente natural de las personas u objetos sobre los que se realiza el estudio, es decir, porque el investigador va a estar muchas veces en el lugar de los hechos para observar el comportamiento del lugar de trabajo y reacciones ante las diferentes situaciones reales.

Investigación bibliográfica

El investigador tendrá basada su investigación en documentos, repositorios, páginas web para poder ampliarlas bases de la investigación y lo hará referencia a su respectiva norma (APA, 2016).

Investigación Documental

El investigador concretara la recopilación de información en diversas fuentes de revistas, videos para poder recuperar, analizar, criticar e interpretar los datos obtenidos y registrados por anteriores investigadores que han realizado la investigación respecto a las variables a considerar en esta investigación.

Diseño para el diagnóstico situacional

Este ámbito se realizará para investigar los aspectos más importantes de la forma de administrar de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y a su vez la prestación del servicio los cuales se detallan a continuación:

Tabla 18: Diseño para el diagnóstico situacional

Factor Principal	Factor secundario		Tipo de investigación	Instrumento	Pregunta
Modelo de gestión	Administración	Planear	De campo	Encuesta al talento humano de la organización	¿La entidad cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades?
		Organizar			¿Ha aportado en la toma de decisiones?
		Dirección			¿Ha realizado la delegación de una actividad o función?
		Control			¿La entidad cuenta con indicadores de gestión?
	Talento Humano	Incorporar			¿La organización realizó el reclutamiento y la selección del personal para su puesto de trabajo?
		Colocación			¿Usted cumple con las funciones que se dictan para el puesto en el que se encuentra?
		Recompensas			¿La remuneración se la paga según la fecha en que dicta en el contrato? ¿Ha tenido algún incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo?
		Desarrollo			¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar su prestación de servicio?

		Retener			¿Cómo usted considera que se encuentra su ambiente laboral?
	Calidad de servicio	Elementos tangibles	De campo	Encuesta a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna • Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas • Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra • Los elementos materiales (folletos, información) son visualmente atractivos
		Fiabilidad			<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. • Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo • La empresa realiza bien el servicio la primera vez • La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido • La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores
		Capacidad de Respuesta			<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. • Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

					<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes • Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes
		Seguridad			<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes • Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios. • Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes. • Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
		Empatía			<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. • La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. • La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. • La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. • La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Competencias de la Dirección de Gestión de Movilidad de tránsito y transporte	Transporte	De campo	Encuesta al talento humano de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La entidad cumple con los procesos de matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes, y terminales terrestres según su estatuto? • Para el transporte, Se ha aplicado algún plan o proyecto en los terminales de transporte terrestre interprovincial e intracantonal?
	Tránsito			<ul style="list-style-type: none"> • Para el Tránsito, cuenta con recursos de personas, tecnológicos, económicos para la ejecución del control operativo
	Seguridad vial			<ul style="list-style-type: none"> • Para la seguridad vial, Como se determina el número de campañas que se realiza realizan durante el año • Para la seguridad vial, ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, se ha cumplido en reducir en menos del 10% los accidentes de tránsito? • ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, se ha cumplido con reducir el 15 % del incumplimiento de la normativa de tránsito?

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernando Cando

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de esta investigación está dada por los vehículos matriculados, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 19: Vehículos matriculados en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

MES	ANT 2014	DGMTT 2015	DGMTT 2016	DGMTT 2017
Enero	2 383	451	2 179	2 211
Febrero	4 392	8 116	5 797	4 195
Marzo	6 381	9 042	6 835	6 888
Abril	5 329	7 275	5 924	4 371
Mayo	6 332	7 534	6 065	5 528
Junio	5 795	7 232	6 037	5 586
Julio	6 133	7 427	4 389	4 701
Agosto	5 723	6 715	4 883	5 385
Septiembre	5 781	5 400	4 593	4 780
Octubre	5 466	1 348	3 985	4 288
Noviembre	4 563	6 813	3 781	4 285
Diciembre	4 730	4 337	3 916	3 047
TOTAL	63 008	71 690	58 384	55 265

Fuente: Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Realizado por: Fernando Cando

Para poder sacar la media de matriculados en los años mencionados sumamos los totales y dividimos para el número de cantidades que se están sumando.

$$Promedio = \frac{63008 + 71690 + 58384 + 55265}{4}$$

$$Promedio = \frac{248347}{4}$$

$$Promedio = 62086,75$$

$$Promedio = 62087 \text{ Vehiculos}$$

Nota: Se aumenta al superior ya que las unidades que se interpreta son vehículos y no se puede valores con decimales.

Según técnicos de la entidad pública no se tiene datos con su respectiva división de transporte público urbano, transporte comercial de taxis convencional y ejecutivos matriculados, además de esto, en el año 2014 tenía la competencia la Agencia Nacional de Transporte.

Muestra

Para poder determinar la muestra utilizaremos la siguiente ecuación que está determinada por las normas (APA, 2016) dada por:

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

Donde:

n = Es el resultado para poder terminar la muestra.

N = Es el tamaño de la población un número completo de los individuos que aplicaremos, comúnmente llamado universo.

z = Es el nivel de confianza que obtendremos al aplicar la muestra dado por 1.96.

e = Es el error muestral dado entre los datos obtenidos entre la muestra y la población si este se hubiera aplicado a toda la población, para este caso utilizaremos un 5%.

p = Es la probabilidad de tener resultados verdaderos.

q = Es la probabilidad de tener resultados erróneos.

$$n = \frac{62087 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(N - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{60846}{155,215 + 0,9604}$$

$$n = \frac{60846}{156.1754}$$

$$n = 389 \text{ Vehículos}$$

Nota: cada vehículo representa un usuario lo cual, se interpreta que se realizara las encuestas a los dueños de los vehículos.

3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODOS

Para la siguiente investigación se utilizará algunos métodos los cuales requerimos para poder tener una situación actual y determinar en análisis de los mismos.

Inductivo

Se aplicará ya que este tipo de método parte de algo muy simple como sería cada paso de un proceso y así analizarlos y llegar al procedimiento en general de los servicios que ofrece la organización.

Deductivo

Lo que se trata con este método es que se parte de una manera globalizada dentro de la organización y consecuentemente investigar cada parte que la contiene y así determinar los problemas reales.

Analítico

Este es el método que más se utilizará ya que mediante los instrumentos se pretende dar un conocimiento de cómo se encuentra la satisfacción de cliente mediante el análisis de las respuestas que ellos dan a la respectiva pregunta y poder tener un razonamiento lógico, y dar las soluciones correspondientes en la medida de lo posible.

TÉCNICAS

A continuación, se detalla las técnicas que se emplearan en la siguiente investigación:

Encuesta

Este método busca mediante la realización de un cuestionario investigar lo que piensan los usuarios que utilizan los servicios de la organización, además de lo anterior mencionado las preguntas seleccionadas serán de categoría cerradas, es decir, preguntas donde se tiene respuestas previamente seleccionadas, por lo que al encuestado deberá escoger una o varias respuestas según sea el caso.

Entrevista

Siendo unos de los métodos en el cual se realiza mediante un conversatorio con la persona, donde el entrevistador debe seleccionar las preguntas con anterioridad para que se tenga la noción de lo que se quiere encontrar con dichas preguntas, es decir, no tener respuestas de carácter ambiguo. Regularmente aplicado a los miembros de la organización de alto nivel.

Instrumentos

Cuestionario- Encuesta Serv-perf.

La encuesta es un documento donde se tiene un cuestionario donde el encuestado tiene que llenar y con el resultado de dicho documento obtener la realidad de la organización a investigar.

Se el cuestionario Serv-perf para medir las percepciones por parte de los usuarios. Este cuestionario será resuelto por los usuarios que se encuentran en la dirección de gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

Se realizará en los días hábiles, ya que la empresa trabaja de lunes a viernes en los horarios de 08H00 a 17H00. Ver

Guía de entrevista

La siguiente entrevista se realiza a los dirigentes o gerentes, porque serán temas de mayor impacto que les compete a los directores ver anexos 2 y 3.

3.5. RESULTADOS

Análisis y resultados de la encuesta aplicada al talento humano en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

El total de personas que trabajan en la organización es de treinta y cuatro, para las preguntas en lo referente a la administración se realizará a todo el personal, en cuanto a las competencias, dependerá del número de personas que trabajan en cada una de las anterior mencionadas.

Administración

1. ¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades?

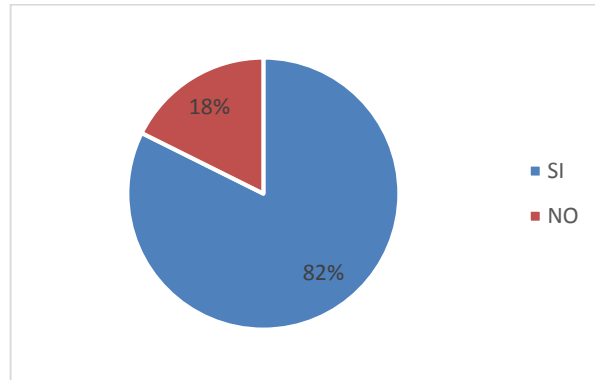
Tabla 20: Presupuesto suficiente para ejecución de actividades

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	28	82%
NO	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 6: Presupuesto actividades



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de los individuos 28 encuestados respondieron que, si cuentan con presupuesto suficiente para la ejecución de las actividades lo que se traduce al 82 %, mientras que 6 encuestados respondieron que no.

Interpretación. - Dentro de la organización se entiende que tiene el presupuesto es suficiente, cabe recalcar que los fondos son dados por el GADM de Riobamba y los proyectos que realiza la entidad pública son de una gran inversión.

2.- ¿Ha participado en la toma de decisiones?

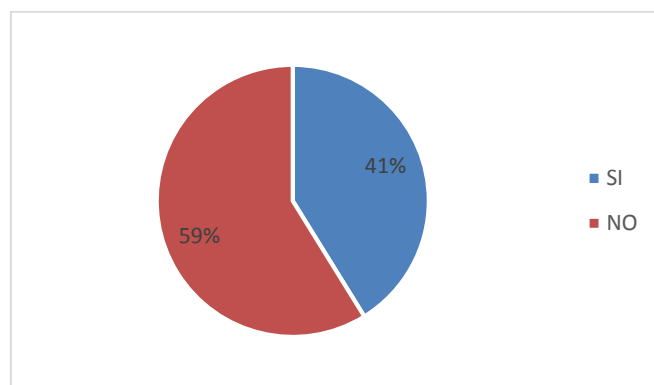
Tabla 21: Participación en la toma de decisiones

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	14	41%
NO	20	59%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 7: Toma de decisiones



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Del total de los individuos, 14 encuestados respondieron que, si han participado en la toma de decisiones lo que representa el 41%, mientras que 20 encuestados respondieron que no.

Interpretación. - Esto es dado ya que algunos de los encuestados se encuentran en ventanilla para la recepción de documentos para la matriculación y de información y no tienen funciones de la toma de decisiones.

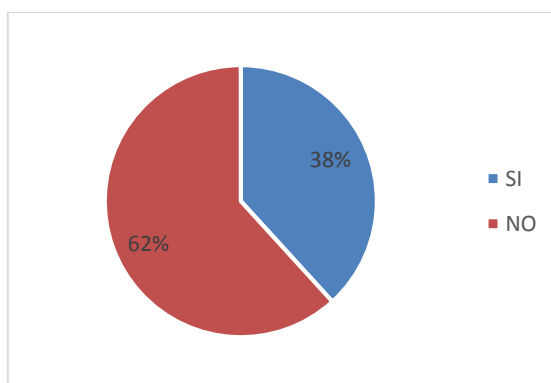
3.- ¿Ha realizado la delegación de una actividad o función?

Tabla 22: Delegación de una actividad o función

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	13	38%
NO	21	62%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 8: Delegación de actividad o función



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Del total de talento humano encuestado, 13 encuestados respondieron que, si realizan la delegación de una actividad o función que representa el 38%, mientras que 21 encuestados respondieron que no, representando el 62%.

Interpretación. -Esto es dada ya que algunos miembros tienen que salir del lugar de trabajo por aspectos relacionados al trabajo, como reuniones, representación de la institución, etc.

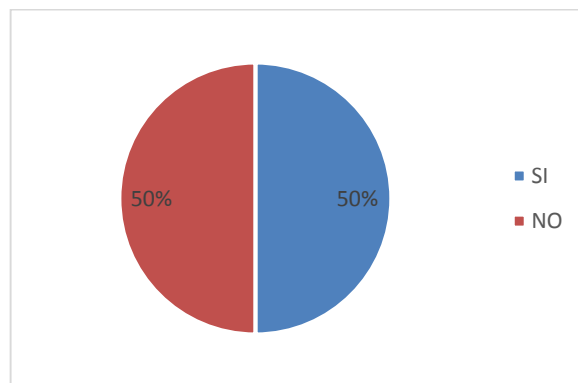
4.- ¿La entidad cuenta con indicadores de gestión?

Tabla 23: Cuenta con indicadores de gestión

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	50%
NO	17	50%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 9: Indicadores de gestión



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Del total de talento humano encuestado, 17 encuestados respondieron que, si tienen indicadores de gestión que representa el 50%, mientras que 17 encuestados respondieron que no, representando el 50 %.

Interpretación. - Esto sucede por desconocimiento de que tiene la organización, y la falta de comunicación entre el talento humano.

Talento Humano

5.- ¿La organización realizó el reclutamiento y la selección del personal?

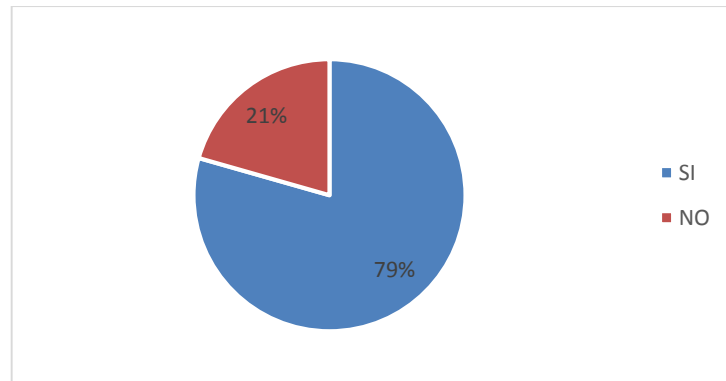
Tabla 24: Realizó el reclutamiento y selección del personal

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	27	79%
NO	7	21%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 10: Reclutamiento y selección de personal



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Del total del personal encuestado, 27 encuestados respondieron que, si realizaron el reclutamiento y selección del personal, representado el 79%, mientras que 7 encuestados respondieron que no, representando el 21%.

Interpretación: - Para el reclutamiento del personal el GADM de Riobamba realiza dicho proceso, ya que se realizan contratos al año como dicta la ley, al existir un pequeño porcentaje quiere decir que existen algún tipo de inconveniente dentro de la organización.

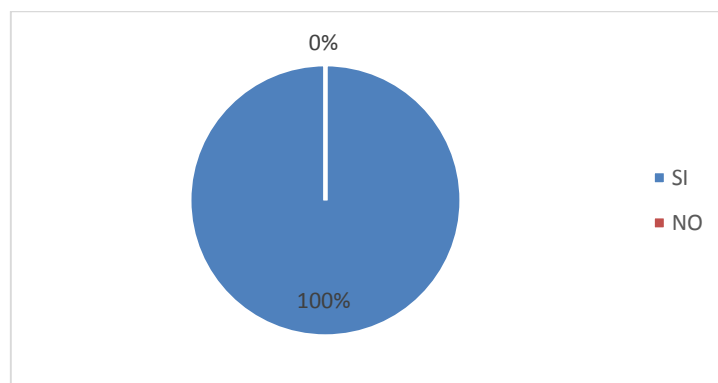
6.- ¿Usted cumple con las funciones que se establecen para el puesto en el que se encuentra?

Tabla 25: Cumple con las funciones para el puesto

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 11: Funciones de puesto



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - El total de encuestados respondió si cumple con las funciones que se establecen para el puesto de trabajo que se encuentran.

Interpretación. - Cada talento humano de la organización realiza su trabajo según lo que dicta su contrato.

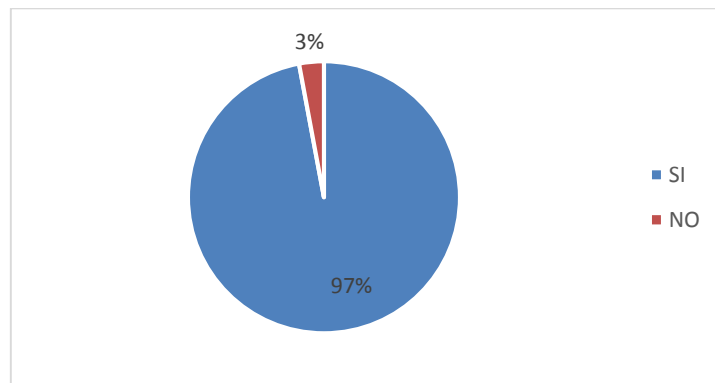
7.- ¿La remuneración se la paga según la fecha en que se establece en el contrato?

Tabla 26: La remuneración en la fecha que se establece

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	33	97%
NO	1	3%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Gráfico 12: Pago de remuneración



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de encuestados, 33 encuestados respondieron que, si se paga la remuneración según la fecha que dice en el contrato, representando el 97%, en cambio 1 encuestado respondió no, representando el 3%.

Interpretación. - Los salarios son pagados respectivamente, aunque al existir una persona que no es pagada a tiempo, podría afectar a su rendimiento de su puesto de trabajo, perjudicando a los demás.

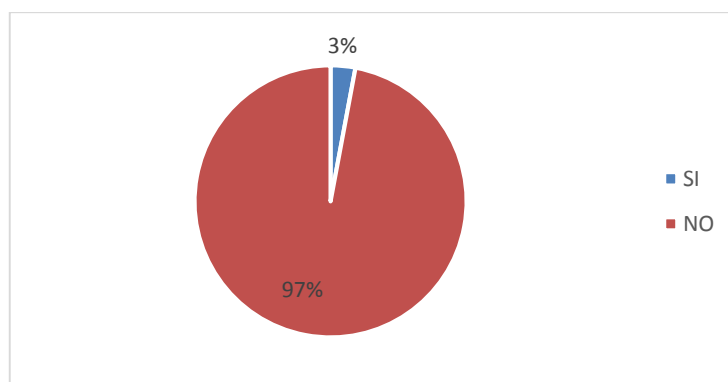
8.- Ha tenido algún incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo? Si la respuesta en SI, escriba el incentivo

Tabla 27: Incentivo para mejorar el desempeño

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	33	97%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 13: Incentivo de mejora de desempeño



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de encuestados, 1 encuestado respondió que, si recibe algún tipo de incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo, mientras que 33 personas respondieron que no, representando el 97%.

Interpretación. - La organización no realiza incentivos para su talento humano, por lo que es un factor importante para mejorar el desempeño de su puesto de trabajo, el único de respuesta afirmativa enuncio que le dan un incentivo no económico, detallando que su incentivo es la realización de campañas de seguridad vial.

9.- ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar su prestación de servicio?

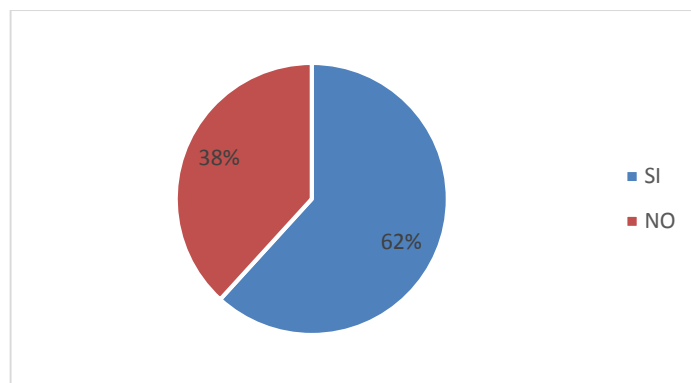
Tabla 28: Recibe algún tipo de capacitación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	21	62%
NO	13	38%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 14: Capacitación para la mejora de prestación de servicio



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - El total de encuestados es 34, donde, 21 encuestados respondieron que, si reciben algún tipo de capacitación para mejorar su prestación del servicio que representa el 38%, mientras que el 13 encuestados respondió negativamente, representando el 62%.

Interpretación. - Cabe recalcar que las capacitaciones son partidas para mejorar la prestación del servicio, siendo el caso no todos dentro de la organización se capacitan, esto debería mejorar para que la organización no tenga inconvenientes a largo plazo.

10.- ¿Cómo usted considera que se encuentra su ambiente laboral?

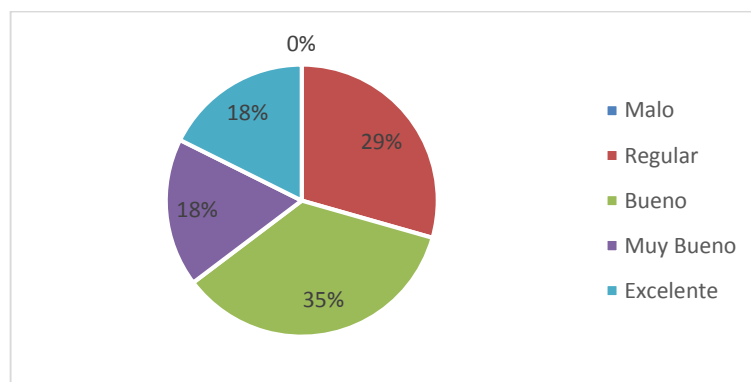
Tabla 29: El ambiente laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Regular	10	29%
Bueno	12	35%
Muy Bueno	6	18%
Excelente	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 15: Ambiente laboral



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Según muestra la tabla ninguna persona responde que el ambiente laboral es malo, consecuentemente, 10 encuestados respondieron regular que equivale al 29%, mientras que el 35% que son 12 encuestados respondieron que es bueno, por otro lado, el 18% tanto para la respuesta de muy bueno y excelente que equivale a 6 personas por respuesta.

Interpretación. - Se evidencia que el ambiente laboral no es muy adecuado ya que la respuesta de regular está muy cerca a la de bueno, esto quiere decir que existe algún factor que hace que no aumente por lo cual es de mucho cuidado por lo que afecta en su prestación sus servicios.

Preguntas para la Unidad de servicios del transporte

11 ¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple con los procesos de terminales terrestres según su reglamento?

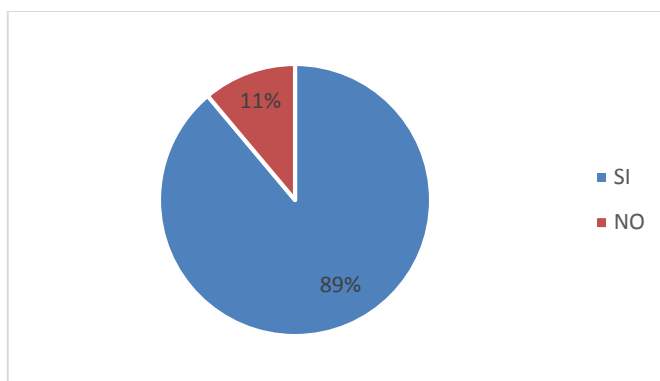
Tabla 30: Cumple con los procesos de terminales terrestres

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 16: Situación actual competencia de terminales terrestres



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Para el total de encuestados, 8 encuestados respondieron que, si se cumple los procesos para los terminales terrestres, representando el 89%, mientras que un 11%, que equivale a 1 encuestado respondió negativamente.

Interpretación. - Al existir una persona que esté en desacuerdo quiere decir que existen una irregularidad dentro del proceso para los terminales terrestres existentes en el cantón Riobamba, calve recalcar que se cumple el proceso todavía sigue funcionando, pero requiere una evaluación.

12. ¿Se ha aplicado algún plan o proyecto en el terminal de transporte terrestre?

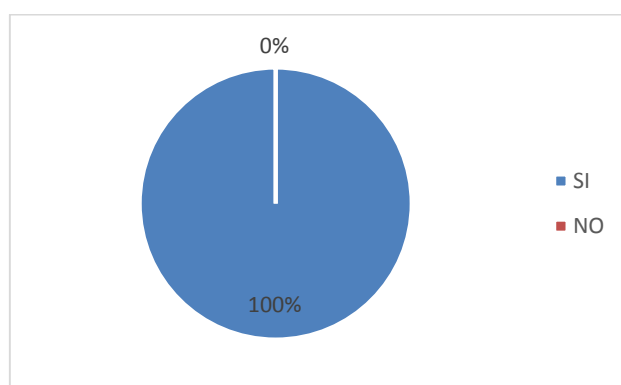
Tabla 31: Aplicación de algún plan o proyecto

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 17: Plan en el terminal de transporte terrestre



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Los encuestados respondieron que, si se ha aplicado algún plan o proyecto para los terminales terrestres, representando el 100%.

Interpretación. - A lo referente de ejecución de planes y proyectos para los terminales terrestres la entidad pública cumple, esto quiere decir, que se destina financiamiento para la ejecución de los antes mencionados.

13.- La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de transporte según su reglamento

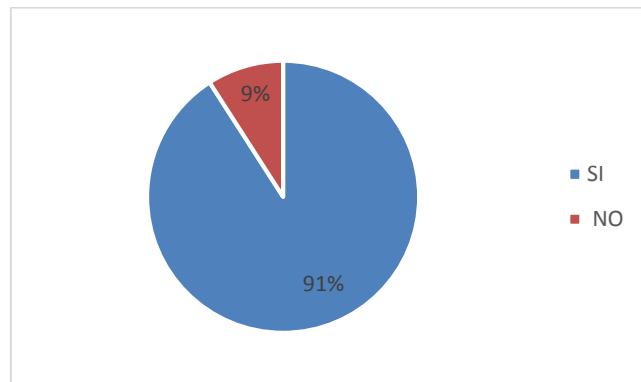
Tabla 32: Cumplimiento del proceso de transporte

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 18: Situación actual competencia de transporte



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de encuestados, 10 personas respondieron que, si se cumple el proceso de transporte según lo que dicta su reglamento, representando el 91%, mientras que el 9% que equivale a la 1 persona, manifestó que no.

Interpretación. - El número de personas que conocen del tema varía ya que el talento humano que no respondió desconocía. Se verifica que la entidad cumple lo que dicta reglamento, pero existe alguna irregularidad dentro del proceso, ya que este proceso es el encargado de la entrega de los títulos habilitantes para el transporte público, transporte comercial taxi convencional y ejecutivo.

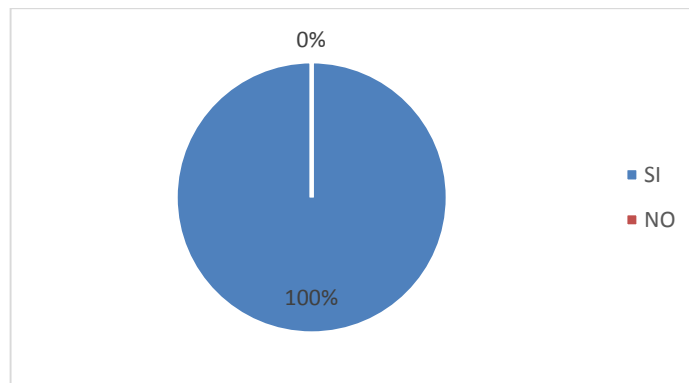
14. La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de tránsito y seguridad vial según su reglamento

Tabla 33: Cumplimiento del proceso de tránsito y seguridad vial

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 19: Situación actual competencia de tránsito y seguridad vial



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - El personal encuestado respondió que si se cumple los procesos de tránsito y seguridad vial según lo que dicta su reglamento, lo que representa el 100 %.

Interpretación. -El número de personas encuestadas varia ya por que el conocimiento del proceso de transporte y seguridad vial, es limitado en la entidad pública, pero se verifica que el proceso se cumple, ya que el proceso de tránsito es el encargado de la matriculación y la revisión vehicular y el proceso de seguridad vial de las campañas de seguridad vial y los planes del mismo.

15.- Cuenta con recursos de personas, tecnológicos, económicos para la ejecución del control operativo

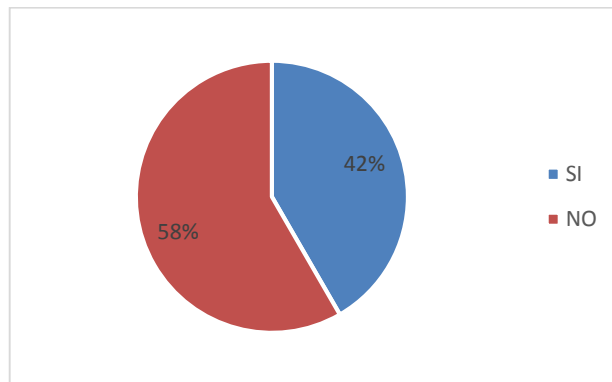
Tabla 34: Recursos para la ejecución del control operativo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 20: Recursos para el control operativo



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Del total de encuestados, 5 personas encuestadas que equivale al 42% expresaron que, si se cuenta con recursos de personas, tecnológicos y económicos para la ejecución del control operativo, mientras que 7 personas encuestadas respondieron negativamente, representando el 58%.

Interpretación. -La respuesta negativa es el porcentaje mayor quiere decir que no se cuenta con lo mencionado en la pregunta, ya que actualmente las personas que estarán en las calles para la seguridad del conductor como peatón están realizando su capacitación y que, al terminar su preparación, existirá irregularidades mientras se ejecuta el control operativo.

16.- ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 10% los accidentes de tránsito

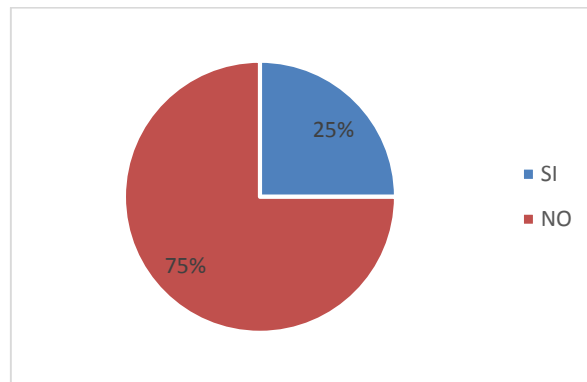
Tabla 35: Cumplimiento de reducir los accidentes de tránsito

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 21: Situación actual reducción de accidentes



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de encuestados, 3 personas encuestadas respondieron que, si se cumple lo que dicta la pregunta mencionada que equivale al 25%, mientras que un 75% que equivale a las 9 personas enunciaron que no.

Interpretación. -Como se evidencia, no ha cumplido lo que dicta en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, por lo que la entidad pública no se encuentra cumplido sus funciones, por lo que se debería tener un mayor enfoque a que se pueda cumplir o acercarse en mayor medida.

17.- ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 15% el incumplimiento de la normativa del tránsito?

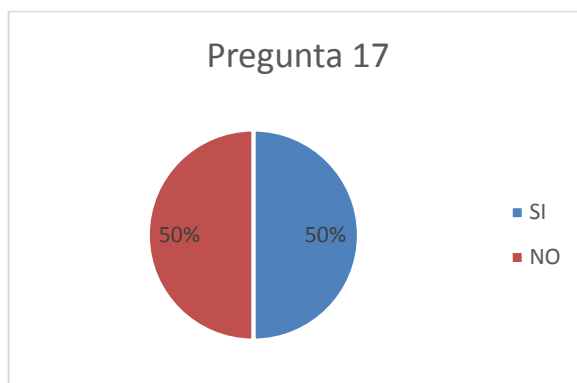
Tabla 36: Cumplimiento de reducir el incumplimiento de la normativa de tránsito

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Grafico 22: Situación actual normativa de tránsito



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Un 50% de los encuestados respondieron afirmativamente a la pregunta, y el otro 50% respondieron negativamente, que equivalen a 6 personas para cada porcentaje.

Interpretación. - Esto sucede por la falta de comunicación, estableciendo incertidumbre entre si esto es verdadero o falso, ya que franquea a perjudicar a la investigación.

Análisis y resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la matriculación y revisión vehicular de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba.

Para poder analizarlo, se ha hablado que una encuesta SERVPERF consta de 22 preguntas las cuales contienen cinco dimensiones en las que se logra verificar la satisfacción al cliente para los servicios que ofrece. Esto se puede realizar gracias a la muestra tomada con anterioridad en donde se obtuvo un total de 389 usuarios.

Como primer paso es la consolidación de la información la cual se encuentra en una base de datos donde estén todas las dimensiones, con sus respectivas preguntas, consecuentemente, se realiza un promedio sobre la escala que se ha tomado en la cual es de uno a 5, siendo uno igual a malo, dos a regular, tres a bueno, cuatro muy bueno, cinco equivale a excelente.

Tabla 37: Elementos tangibles

Percepciones	Puntuación
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna	3.7
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas	4
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra	3.7
Los elementos materiales(folletos, información) son visualmente atractivos	3.8
Promedio dimensión	3.8

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -En esta dimensión se puede observar los diferentes valores obtenidos de las cuatro preguntas realizadas, así como su promedio como dimensión de elementos tangibles.

Tabla 38: Fiabilidad

Percepciones	Puntaje
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	3.2
Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo	3.1
La empresa realiza bien el servicio la primera vez	3.8
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido	3.4
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores	3.7
Promedio dimensión	3.4

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - En esta dimensión se puede observar los diferentes valores obtenidos de las cinco preguntas realizadas, sumando nueve preguntas con las anteriores, así como su promedio como dimensión de fiabilidad.

Tabla 39: Capacidad de respuesta

Percepción	Puntuación
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	3.4
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	3.3
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	3.7
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes	3.6
Promedio de dimensión	3.5

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -En esta tabla se puede observar los diferentes valores obtenidos de las cuatro preguntas realizadas, sumando trece preguntas con las anteriores, además su promedio como dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 40: Seguridad

Percepción	Puntuación
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes	3.7
Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.	3.9
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.	3.8
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes	3.7
Promedio dimensión	3.7

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - En esta tabla se puede observar los diferentes valores obtenidos de las cuatro preguntas realizadas, sumando diecisiete preguntas ya realizadas, así como su promedio como dimensión de seguridad.

Tabla 41: Empatía

Percepción	Puntuación
La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.	3.8
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	3.7
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	3.0
La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	3.2
La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.	3.1
Promedio dimensión	3.3

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - En esta tabla se puede observar los diferentes valores obtenidos de las cinco preguntas realizadas, así como su promedio como dimensión de empatía, siendo esta la última y así logrando las veinte y dos preguntas realizadas a los usuarios.

Para realizar lo anterior mencionado se creó una tabla en la cual se calcula y se pondera las dimensiones, esto se demuestra a continuación.

Tabla 42: Resultado encuesta SERVPERF

Encuesta a clientes SERVPERF		Ponderación	Puntuación Obtenidos
Dimensiones	Descripción	Peso	Percepción
Elementos tangibles	Son la apariencia, la infraestructura, sus materiales de información	10%	3.8
Fiabilidad	Es que la entidad entregue lo prometido, resuelva problemas del usuario	30%	3.4
Capacidad de respuesta	Es la rapidez, la ayuda al usuarios para que realice de forma correcta sus tramites	20%	3.5
Seguridad	La confianza que tienen del usuario a la entidad y poder sentirse seguridad en la tramitación	15%	3.7
Empatía	Establecer una atención más individual, enfocándose y satisfacer las necesidades del usuario.	25%	3.3
		100%	3.54

Fuente: Encuesta Serv Perf dirigida a los usuarios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. -Como se puede apreciar mediante el promedio de todas las dimensiones da un valor de 3.45 lo que aplicado a la escala de Likert es un valor de Bueno, esto quiere decir que la satisfacción al usuario está en un nivel Bueno.

Cuadro de resumen de diagnostico

Para el siguiente cuadro detallaremos todos los aspectos a investigar para poder dar soluciones en la medida de lo posible en lo referencia a los aspectos de administración, talento humano y la satisfacción al usuario.

Tabla 43: Cuadro de resumen de situación actual

Componentes	Factor Principal	Factor Secundario	Situación actual	Acción o solución
Modelo de Gestión	Administración	-Planear	La organización cuenta con el presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades con un 82% de respuestas afirmativas	Establecer el modelo de gestión que acabar los temas de mayor importancia para que mejore su prestación del servicio
		-Organizar	Del total de personas encuestadas que son 34, el 59% no participa en la toma de decisiones	
		-Dirección	El 62% manifiesta que no realiza la delegación de una actividad o función	
		-Control	Con un 50% de respuestas afirmativas y negativas que responde que si la organización cuenta con indicadores de gestión.	
	Talento Humano	-Incorporar	Para el talento humano el 79% si realizado el reclutamiento y la selección del personal	Proponer un sistema de recompensas no económico y económico, capacitaciones para los miembros de la organización con el objetivo de mejorar su atención al cliente siendo este su mayor impacto por las competencias que han obtenido la entidad publica
		-Colocación	Un 100% de los encuestados respondieron afirmativamente que si cumple con las funciones que se establecen para el puesto en el que se encuentra	
		-Recompensas	Con un valor de 97% los encuestados enuncian que si paga su remuneración según la fecha en que se establece en el contrato	
		-Desarrollo	La organización no da a su personal algún incentivo para mejorar su desempeño en su trabajo con un valor de 97%	

		-Retener	Dado por el 62% que si reciben capacitaciones para mejorar su prestación de servicio y que el nivel en que se encuentra el ambiente laboral dentro de la organización es buena, que equivale al 35%.	
	Satisfacción al cliente	-Elementos tangibles	En este aspecto se aplico la metodología SERVPERF para medir la satisfacción del usuario, evidenciándose que la satisfacción del usuario en el servicio es, siendo el más afectado la fiabilidad en cuanto la solución de problemas y la empatía temas de atención personalizada y al comprensión de las necesidades específicas	Proponer un proceso para el servicio de matriculación, enfocándose en las dimensiones más afectadas para que la entidad pública pueda tomarlos con la finalidad de que aumente la satisfacción al cliente.
		-Fiabilidad		
		-Capacidad de Respuesta		
		-Seguridad		
		-Empatía		
Competencias de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte	Transporte	Terminales Terrestres	En cuanto al cumplimiento de los procesos de transporte y de terminales terrestres se cumple, además de que se aplican planes para las gestiones de sus terminales	Elaborar el modelo de gestión donde se establezca los factores importantes para los procesos de transporte y terminales terrestres
		Emisión de Títulos Habilitantes		
	Tránsito	Matriculación	Siendo el factor con más peso dentro de la organización, se ha cumplido el proceso, aunque los datos revelan que no se encuentran en la capacidad de tomar el control operativo, que equivale al 58% de respuestas negativas.	Elaborar el modelo de gestión aplicado al control operativo para mejorar el desarrollo de esta nueva competencia en lo referente a lo administrativo.
		Revisión Vehicular		
		Control operativo		

	Seguridad vial	Plan local de seguridad vial, campañas	Se evidencia que los datos propuesto en el plan de ordenamiento territorial , no se ha cumplido las gestiones en reducir los accidentes de tránsito con un valor de 75% y el incumplimiento de la normativa del tránsito con un valor 50% de por lo que de desea establecer un valor que se pueda lograr en la medida de lo posible	Establecer el modelo de gestión aplicado al control operativo, estableciendo el proceso a seguir de los agentes de tránsito mientras están ejecutando sus funciones.
--	----------------	--	---	--

Fuente: Encuesta al talento humano, Serv perf

Realizado por: Fernando Cando

3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Para poder verificar la idea a defender se necesita de los instrumentos que se han realizado en la investigación como son la encuestas, estos fueron dirigidos a los involucrados que tiene relación directa con la administración de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte como son el director de la entidad pública como a sus miembros que trabajan dentro de la organización, dando como resultado la necesidad de establecer el modelo de gestión para aportar al crecimiento y desarrollo de los habitantes del cantón Riobamba.

En las encuestas realizadas al personal que trabaja en la organización en la sección de administración se verifica que existe una irregularidad en tanto a los indicadores de gestión como resultado se dio un porcentaje de 50%.

Consecuentemente, en la sección del talento humano un 97% indica que no ha tenido algún tipo de incentivo para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo, además que el ambiente laboral se encuentra en un nivel medio que equivale al 35%.

Para el componente de las competencias en el transporte donde se encuentra la emisión de títulos habilitantes y los terminales terrestres, un 100% manifestó que se ha aplicado algún plan o proyecto para los terminales de transporte terrestre además de cumplir con el proceso de transporte.

Para el componente de tránsito y seguridad vial, un 58% manifiesta que no se cuenta con recursos de personas, tecnológicos y económicos para la ejecución del control operativo que viene a entenderse como los agentes de tránsito, además de que 75% del personal encuestado enuncia que no ha cumplido en reducir en 10% los accidentes de tránsito y que un 50% afirma que tampoco se ha cumplido en reducir el incumplimiento de la normativa de tránsito

Finalmente, para la satisfacción al usuario, la encuesta dio como resultando según la escala de Likert en un nivel de bueno se encuentra actualmente.

Ante los datos antes mencionados es factible establecer un modelo de gestión para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial para el desarrollo y crecimiento para los habitantes del cantón Riobamba.

Análisis Situación matriz FODA

Tabla 44: Análisis situacional FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades ▪ El 59% realizó el reclutamiento y selección del personal ▪ Si cumple con las funciones que se establecen para el puesto de trabajo ▪ Si se paga las remuneraciones según la fecha en que se establece el contrato ▪ Cumplen con los procesos de transporte, terminales terrestres, matriculación y revisión vehicular 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 59% participa en la toma de decisiones ▪ El 62% si reciben capacitaciones para mejorar la prestación de servicio
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incertidumbre en el existe indicadores de gestión ▪ El nivel en que se encuentra el ambiente laboral es bueno ▪ El nivel de satisfacción al cliente es de nivel buena según la escala de Likert ▪ No se cuenta encuentran en la capacidad de tener la competencia de control operativo 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No da incentivos para mejorar el desempeño del trabajo ▪ No se cumplió en reducir el 15% los accidentes de tránsito ▪ Incertidumbre en reducir el 15% el incumplimiento de la normativa de tránsito

Realizado Por: Fernando Cando

Fuente: Investigación de Campo

Matriz MEFI

Tabla 45: MEFI

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Fortalezas			
Cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades	0.06	1	0.06
El 59% realizó el reclutamiento y selección del personal	0.10	2	0.20
Si cumple con las funciones que se establecen para el puesto de trabajo	0.06	2	0.12

Si se paga las remuneraciones según la fecha en que se establece el contrato	0.05	3	0.15
Cumplen con los procesos de transporte, terminales terrestres, matriculación y revisión vehicular	0.10	3	0.30
Debilidades			
Incertidumbre en el existe indicadores de gestión	0.18	4	0.72
El nivel en que se encuentra el ambiente laboral es buena	0.10	3	0.30
El nivel de satisfacción al cliente es de nivel buena según la escala de Likert	0.15	3	0.45
No se cuenta encuentran en la capacidad de tener la competencia de control operativo	0.20	4	0.8
Total	1.00		2.95

Realizado Por: Fernando Cando

Fuente: Investigación de Campo

Matriz MEFE

Tabla 46: Matriz MEFE

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades			
El 59% participa en la tomas de decisiones	0.20	3	0.60
El 62% si reciben capacitaciones para mejorar la prestación de servicio	0.25	3	0.75
Amenazas			
No da incentivos para mejorar el desempeño del trabajo	0.30	2	0.60
No se cumplió en reducir el 15% los accidentes de tránsito	0.15	2	0.30
Incertidumbre en reducir el 15% el incumplimiento de la normativa de tránsito	0.10	2	0.20
Total	1.00		2.45

Realizado Por: Fernando Cando

Fuente: Investigación de Campo

Relación Fortalezas, Debilidades con Oportunidades y Amenazas

Tabla 47: Matriz MAFE

Matriz MAFE	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades ▪ El 59% realizó el reclutamiento y selección del personal ▪ Si cumple con las funciones que se establecen para el puesto de trabajo ▪ Si se paga las remuneraciones según la fecha en que se establece el contrato ▪ Cumplen con los procesos de transporte, terminales terrestres, matriculación y revisión vehicular 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incertidumbre en el existe indicadores de gestión ▪ El nivel en que se encuentra el ambiente laboral es bueno ▪ El nivel de satisfacción al cliente es de nivel buena según la escala de Likert ▪ No se cuenta encuentran en la capacidad de tener la competencia de control operativo
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 59% participa en la toma de decisiones ▪ El 62% si reciben capacitaciones para mejorar la prestación de servicio 	<p>Estrategia FO</p> <p>Diseño de reclutamiento del personal</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>Diseño de la prestación del servicio para el control operativo</p>
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No da incentivos para mejorar el desempeño del trabajo ▪ No se cumplió en reducir el 15% los accidentes de tránsito ▪ Incertidumbre en reducir el 15% el incumplimiento de la normativa de tránsito 	<p>Estrategia FA</p> <p>Diseño de evaluación de desempeño y Plan de capacitaciones</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>Creación y control de indicadores de gestión para la organización</p>

Fuente: Investigación de Campo

Realizado Por: Fernando Cando

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

Diseñar el modelo de gestión de Categoría “A” de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD Municipio de Riobamba para su desarrollo.

4.1. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Antecedentes de la propuesta

Mediante la investigación realizada demuestra que existe una escases de comunicación dentro de la organización por lo que algunos factores que se investigaron tuvieron incertidumbre si existe o no.

La entidad actualmente no da a talento humano incentivos para mejorar su desempeño en el lugar de trabajo, pero si cuentan con presupuesto para la realización de sus funciones como organización.

Algunos del talento humano no realizan capacitaciones por parte de la organización, además de lo mencionado su ambiente laboral se encuentra en un nivel medio.

La investigación de campo para la satisfacción al usuario da como resultado que se encuentra en un nivel bueno según la escala de Likert, donde las dimensiones más afectadas son la de fiabilidad y de empatía.

Para las competencias que tiene la organización en temas de transporte, tránsito y seguridad vial cumple su proceso según lo que indica su reglamento interno, pero no se han cumplido lo que indica en el Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial ni tiene la capacidad de tener el control operativo siendo este la nueva competencia otorgada por el Consejo Nacional de Competencias (CNC).

Justificación de la propuesta

El diseño del modelo de gestión de categoría “A” para la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD Municipio de Riobamba se justifica siendo de importancia por lo que esta entidad será la encargada del control operativo en la vía pública, además de las competencias obtuvieron con anterioridad, siendo el modelo un instrumento para la mejora de su desempeño como en el servicio.

Mediante la presente investigación se aportará para el desarrollo del cantón Riobamba donde se involucrará directamente la organización investigada.

El modelo de gestión servirá de base para futuras investigaciones, en donde existirá el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como de las acciones correctoras que tienen falencias la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

La gestión dentro de la organización es de fundamental importancia ya que esto aporta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Riobamba ya que la organización investigada es un proceso agregado de valor, tal como indica su organigrama estructural.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar el modelo de gestión de categoría “A” para la competencia de transporte, tránsito y seguridad vial en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba.

Objetivos Específicos

- Definir la estructura del modelo de gestión para el control operativo
- Diseñar los flujogramas para los procesos de títulos habilitantes, matriculación y revisión vehicular.
- Proponer acciones correctoras en las falencias existentes en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

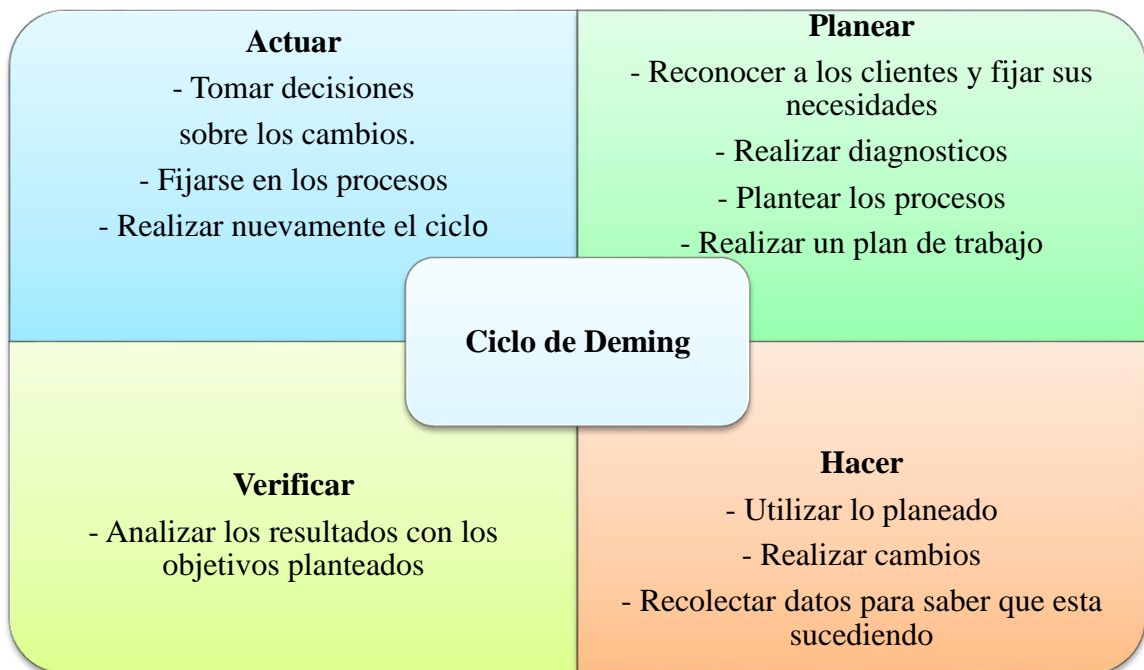
4.2.Desarrollo del modelo de gestión

4.2.1. Administración

4.3.1.1. Planeación

Para seleccionar una buena forma del modelo de gestión nos basamos en el ciclo de Deming el cual explica que:

Grafico 23: Ciclo de Deming para el modelo de gestión

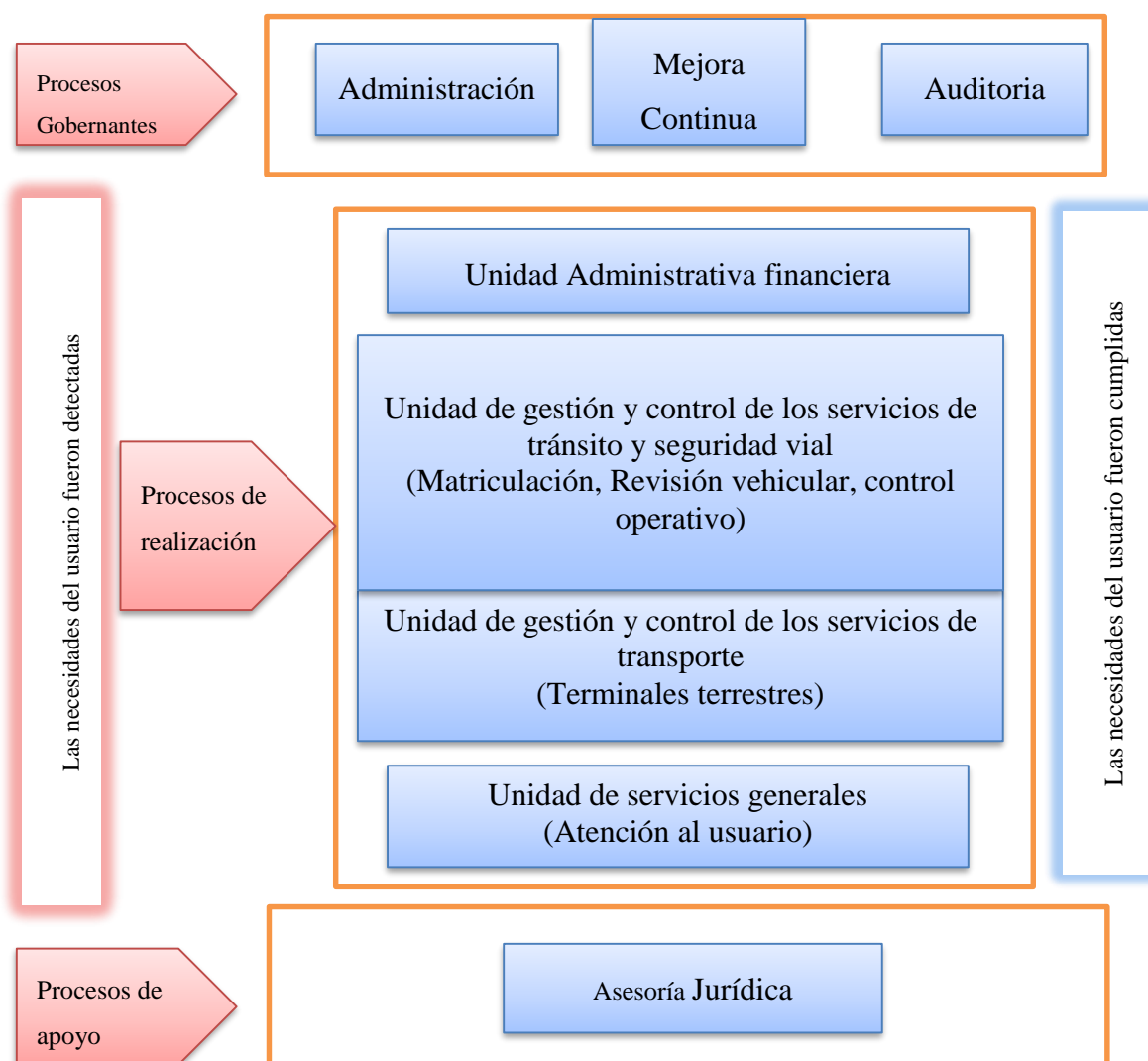


Fuente: Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis (Deming, 1986)

Realizado por: Fernando Cando

Al ser un proceso de valor agregado de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, se cuenta con sub procesos esto se presenta en la siguiente cadena de valor que se detalla a continuación:

Grafico 24: Cadena de valor agregado



Realizado por: Fernando Cando

Desarrollo del plan de trabajo

Se realizará el siguiente plan de trabajo para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del cantón Riobamba, de acuerdo con el plan de desarrollo del 2018 del cantón Riobamba en su proyecto de: Fortalecimiento a la Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte-Gasto corriente-años anteriores-Gasto de capital.

Tabla 48: Plan de trabajo para el modelo de gestión

Componente	Factor	Objetivo	Meta	Acción o Cambio	Financiamiento	Tipo de Actividad			Responsable	Cronograma (Meses)															
						Obrera	Bien	Servicio		A	S	O	N	D	E	F	M	A							
Modelo de Gestión	Administración	Planear	Fortalecer la gestión con la ayuda de los recursos,	Obtener indicadores de mayor relevancia para la gestión.	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte															
		Organizar	Fomentar las políticas del talento humano	Aumentar la participación un 5%	Acción																				
		Dirigir	Cambiar el estilo de dirección	Mejorar el ambiente laboral	Cambio																				
		Controlar	Investigar nuevas formas de controlar	Obtener más formas de controlar la organización	Cambio																				
	Gestión Talento Humano	Incorporar	Verificar los requerimientos para los puestos vacantes	Disminuir 2% el talento humano ineficiente	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte															
		Colocación	Disminuir el gasto en la colocación del personal	Disminuir en 2% el gasto en colocación del talento humano	Acción																				
		Recompensas	Mantener el desarrollo del desempeño	Mejorar un 5% el ambiente laboral dentro de la	Acción																				

				organizaci ^o n															
		Desarrollo	Establecer un programa para mejorar el desempeño, y mejorar el ambiente laboral	Mejorar un 5% el ambiente laboral dentro de la organizaci ^o n	Acci ^o n														
		Retener	Pagar las remuneraciones a tiempo	Mantener al personal eficiente	Acci ^o n														
	Prestaci ^o n del servicio	Satisfacci ^o n al usuario en la realizaci ^o n de los tramites que realizan dentro de la organizaci ^o n	Mejorar la soluci ^o n de problemas y la informaci ^o n de los documentos que se requieren para los tr ^a mites.	Aumentar la satisfacci ^o n al usuario en 5%	Acci ^o n	-			X	Talento Humano de la direcci ^o n de gesti ^o n de Movilidad, Tr ^a nnsito y Transporte									
Competencias	Transporte	Terminales terrestres T ^u ltulos Habilitantes	Realizar flujogramas para los tramites en t ^u ltulos habilitantes	Reducir en 3% el tiempo para la realizaci ^o n de un tramite	Acci ^o n	-			X	Talento Humano de la direcci ^o n de gesti ^o n de Movilidad, Tr ^a nnsito y Transporte									
	Tr ^a nnsito	Matriculaci ^o n Revisi ^o n Vehicular Control operativo	Dise ^o ñar el modelo de gesti ^o n para el control operativo	Tener una disminuci ^o n de un 5% en la cantidad de accidentes de tr ^a nnsito	Acci ^o n	-			X	Talento Humano de la direcci ^o n de gesti ^o n de Movilidad, Tr ^a nnsito y Transporte									

	Seguridad vial	Señalización Plan local de seguridad vial	Proponer un formato para los controles para la señalización horizontal y vertical	Aumentar en 5% el cumplimiento de la normativa de tránsito	Acción	-				X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte								
--	----------------	---	---	--	--------	---	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Realizado por: Fernando Cando

Recursos

Para poder ejecutar el plan de trabajo mencionado, la organización cuenta con los recursos suficientes tal como expone en la situación actual, se tendrá que realizar según el cronograma y cada proyecto es planificado para que se pueda ejecutar en la medida de lo posible.

Teniendo en medida algunos capacitados pueden que cumplan los proyectos mencionados, ya que es importante que miembros de la organización trabajen para mejorar su imagen como una entidad pública y la prestación del servicio, puesto que ellos son los que evaluaron si es que se llegan a cumplir con los proyectos a realizar en plan mencionado.

Es importante mencionar que la entidad a investigar tiene convenios con la Escuela Superior politécnica de Chimborazo (ESPOCH), con más énfasis en la Escuela de Gestión de Transporte de la facultad de administración de empresas, ellos podrían asesorar en el cumplimiento de indicadores, ya que el aspecto administrativo es de vital importancia.

Limitaciones

Para la ejecución del plan de trabajo no existirían limitaciones de carácter importante, debido a la planificación que se hace anualmente a la organización investigada, en caso de existir algunos imprevistos que tengan de mayor relevancia solo retrasaría el desarrollo del plan y esto conlleva a extender el proyecto por más tiempo.

Estrategias del plan de trabajo

En función del plan de trabajo del 2018 se propone trabajar en las siguientes estrategias de trabajo:

- Comunicar mediante una reunión de trabajo a todos los miembros que actuaran en las actividades a realizarse en el proyecto para el año 2018
- Evaluar el desempeño de los agentes de tránsito y del personal a cargo de dicha función

- Realizar un seguimiento en la prestación de servicio, tanto en matriculación como revisión vehicular.
- Evaluar mediante los indicadores de gestión semestralmente, para solucionar problemas que se encontrar en el futuro.

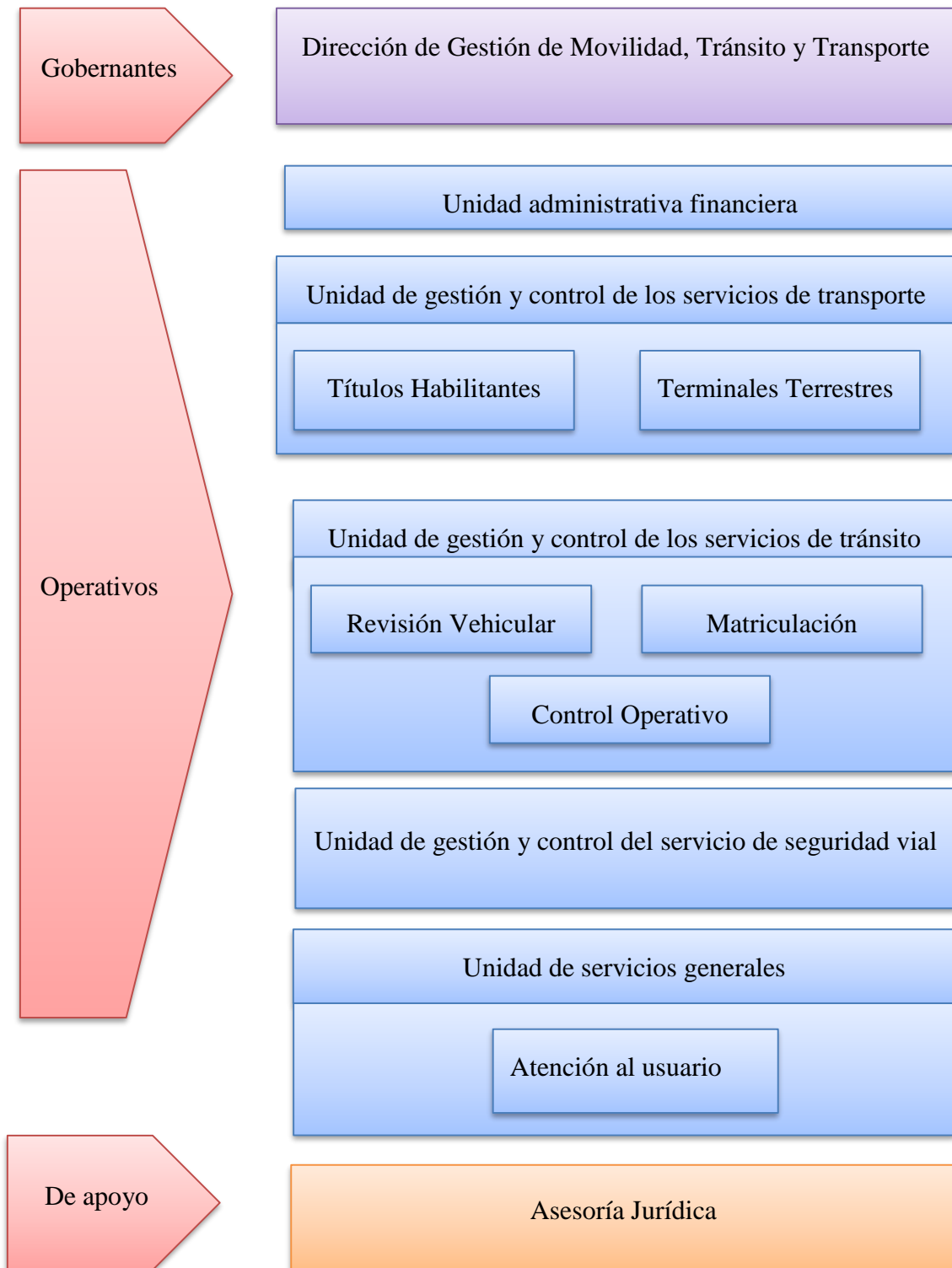
4.3.1.2. Organización

Siguiendo la estructura propuesta por el GADM Riobamba, en donde se establece una estructura por procesos la organización investigada seguirá siendo de la misma manera.

Organigrama Estructural por procesos

Se propone mejorar a la estructura realizada por el GADM que se establece en el siguiente gráfico:

Grafico 25: Organigrama propuesto por procesos



Realizado por: Fernando Cando

Descripción de la estructura

Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Siendo el ente rector del control que tiene la facultad de planear, hacer, verificar y actuar dentro la circunscripción del cantón Riobamba, las competencias de transporte, tránsito y la seguridad vial, ya que se encuentra en un nivel ejecutivo.

Asesoría Jurídica

La asesoría jurídica se incluye en un nivel administrativo de asesoría, ya que este ayudara en la ayuda de la recepción de cambios y ordenanzas que el GADM de Riobamba o la Agencia Nacional de Tránsito emitan mientras realiza la ejecución de sus funciones.

Unidad Administrativa Financiera

Esta unidad se encuentra en un nivel administrativo de apoyo donde se planifica en temas económicos en el desarrollo de los planes o proyectos de corto, mediano y largo plazo proporcionando un adecuado desempeño del capital asignado por el GADM de Riobamba.

Unidad de gestión y control de los servicios de transporte

La unidad se encuentra en un nivel administrativo de apoyo, en donde tendrá la facultad de planear, organizar, dirigir y controlar el transporte, en donde se encuentra los títulos habilitantes y los terminales terrestres.

- **Títulos habilitantes.** -Son encargados de emitir permisos de operación y contratos de operación, estos estarán dirigidos para el transporte público y el transporte comercial convencional y ejecutivo.

- **Terminales Terrestres.** -El personal asignado tendrá la facultad de velar por el servicio de calidad, y ejecutar las actividades designadas por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte en sus respectivos terminales: interprovincial e intracantonal.

Unidad de gestión y control del servicio de tránsito

La unidad se encuentra en un nivel administrativo de operativo, ejecutando las funciones de revisión vehicular, matriculación y el control operativo, siendo el último de gran peso para esta unidad.

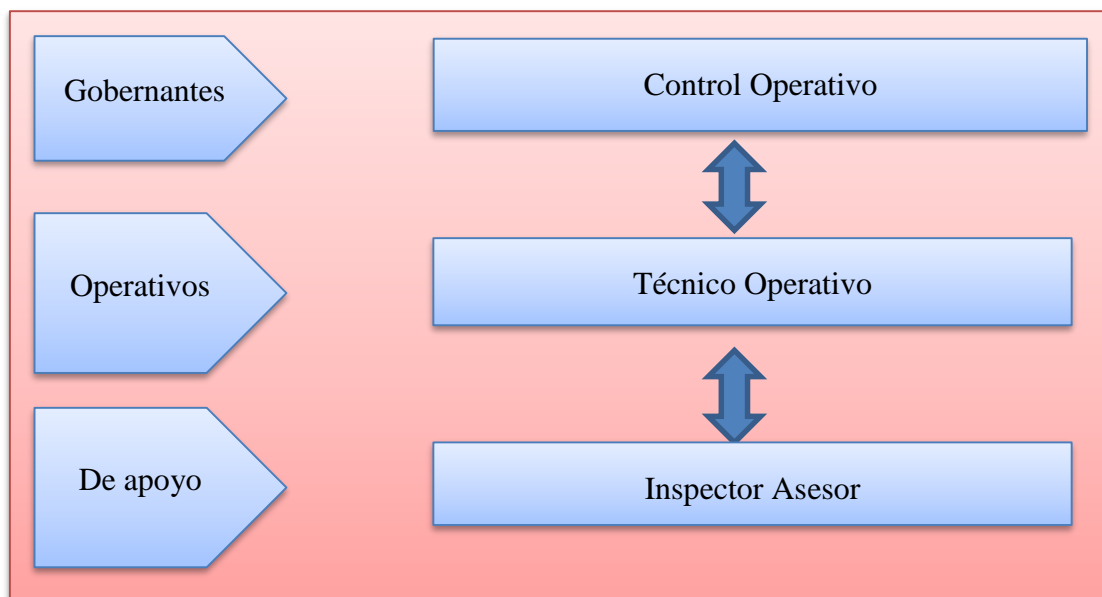
- **Revisión Vehicular.** -Realiza sus actividades mediante un personal especializado y designado, quienes se encargan de verificar las condiciones técnicas, mecánicas, de seguridad y ambientales de los vehiculados que la DGMTT tenga en sus competencias.

- **Matriculación.** - Para poder matricular se debe realizar la revisión vehicular, en donde mediante la entrega de la respectiva documentación y pago de impuestos y las tasas correspondientes, se procede a entregar el documento que habilita a un vehículo circular por las vías.

- **Control operativo.** -Este subproceso tiene que controlar el tránsito dentro de la circunscripción de Riobamba, donde lo realiza mediante los agentes de tránsito.

Para este ámbito se realiza a realizar un organigrama específico ya que siendo el subproceso más grande de la nueva competencia que se fue entregada por el Consejo Nacional de Competencias necesita su propio organigrama.

Grafico 26: Estructura orgánica para el control operativo



Realizado por: Fernando Cando

- **Inspector Asesor.** -Este cargo sería mediante la Agencia Nacional de Tránsito de Chimborazo, en donde este ente asesorara en la ejecución de las funciones pertinentes.
- **Técnico-Operativo.** -Son los encargados de la gestión y control, es decir, aquí estará conformado por un jefe y donde los agentes de tránsito están bajo su cargo.

Unidad de gestión y control del servicio de Seguridad vial

Se encarga de ejecutar las funciones para la seguridad vial como es la señalización y de proyectos para la seguridad tanto de los peatones como de los conductores

Unidad de Servicios Generales

Realizan trámites que son secundarios y que requieran los usuarios.

- **Unidad de atención al usuario**

Encargada de brindar la información oportuna a los usuarios que requieran en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

4.3.1.3. Dirección

Para escoger un estilo de dirección se partió desde el levantamiento de información donde se obtuvo la situación actual de que, si participa en la toma de decisiones y si realiza delegaciones, además como se encuentra en el ambiente de trabajo, consecuentemente dio un resultado de bueno según la escala de Likert para la pregunta del ambiente laboral. En este ámbito se propone trabajar con lo que se encuentra en el marco teórico para proponer un sistema que se apegue a la realidad y se pueda aplicar.

Dicho sistema se divide en 4 aspectos que lo considera (Chiavenato, 2011) en su libro de Gestión del talento humano, se considera como el proceso decisorio, el sistema de comunicación, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas y sanciones.

El sistema participativo tiene 4 aspectos que se explicaron con anterioridad, las características del sistema mencionado se detallan a continuación:

Tabla 49: Estilo de dirección para el modelo de gestión

Estilo de dirección participativo			
Procesos de decisión	Sistema de comunicación	Relaciones interpersonales	Sistemas de recompensas y sanciones
<ul style="list-style-type: none"> - La toma de decisiones se reparte por toda la organización y está coordinada debidamente. - Modelo más abierto 	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación ascendente tiene toda la aceptación. - Una confianza total en los subordinados. - La información fluye de forma vertical de abajo hacia arriba y viceversa, también de forma horizontal 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene toda la libertad para comunicarse con sus superiores sobre el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivados por temas económicos basados en un sistema de recompensas dados por la participación y el interés e establecer objetivos.

Fuente: Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Realizado por: Fernando Cando

Políticas de la organización investigada

Cada institución pública del Ecuador se rige en mantener unas políticas acordes a sus actividades, donde buscan la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Al ser una unidad de control del transporte, tránsito y la seguridad vial creada por el GADM Riobamba se propone lo siguiente:

- ✓ Desarrollar sus funciones de una manera eficiente y eficaz para el servicio de la ciudadanía.
- ✓ Realizar una gestión culta y sensata para demostrar transparencia en la ejecución de las competencias.
- ✓ Atender al usuario con empatía, siendo fiables manteniéndole seguro mientras realiza sus trámites dentro de la organización.
- ✓ Tener la capacidad del optimizar los recursos que ingresan a la organización para su uso adecuado.

4.3.1.4. Control

El control de la administración nos ayuda a verificar si se cumplen eficazmente los objetivos que nos hemos planteado para la organización, este aspecto está relacionado con el plan de trabajo que se realizó con anterioridad en el aspecto de planificación, en base al plan de trabajo institucional 2018 del GADM Riobamba, además de en la situación actual dio resultado de que se puede o no tener indicadores de gestión.

Como primer instrumento para el control del plan mencionado con anterioridad se establece una hoja de chequeo en el cual permite verificar el cumplimiento de las actividades, donde se consta mediante el inspector que podría ser un miembro de la organización el cual deberá preguntar todos los ítems a considerar en la siguiente tabla:

Tabla 50: Control de las actividades planificadas

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE					
CONTROL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS					
Semestre:					
Fecha:					
Evaluador:					
1.- Administración	1	2	3	4	5
La organización cuenta con indicadores de gestión					
Ha participado en la toma de decisiones					
2.- Talento Humano					
La organización tiene incentivos para mejorar la prestación del servicio					
Considera que el ambiente laboral es muy bueno					
3.- Prestación del servicio					
Se ha mejorado la fiabilidad del servicio					
Se ha mejorado la empatía del servicio					
4.- Transporte					
Los terminales de transporte terrestre cuentan con planes o proyectos en ejecución					
5.—Tránsito					
El control operativo se está gestionado y controlando de forma adecuada					
6.- Seguridad Vial					
Se ha ejecutado planes o proyectos para la seguridad de peatones como conductores					
Observación:					

Elaborado por: Fernando Cando

Nota: Se medirá mediante la escala de Likert, donde, uno es igual a Malo, dos es igual a Regular, tres es igual a Bueno, cuatro es igual a Muy Bueno y cinco es igual a Excelente.

Control de indicadores

En para este caso se verifica mediante si se cumple las metas e indicadores en temas de costo, productividad, calidad, el nivel de cumplimiento, la acción, la satisfacción del usuario y el responsable, en donde el personal a cargo deberá evaluar cada ítem marcando con una cruz, deberá preguntar a cada responsable como se está ejecutando.

Al igual que el control anterior se realizará semestralmente:

Tabla 51: Control de indicadores

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE																
CONTROL DE INDICADORES																
Evaluador: _____					Semestre: _____					Firma de aprobación: _____						
Componente	Indicador	Costo	Productividad			Calidad		Nivel de cumplimiento			Acción		Cliente		Responsable	
			S	B	A	M	B	S	B	A	M	B	C	P		Sa
Modelo de gestión	Administración	- Crecimiento (% trámites realizados) - Rentabilidad (Numero de vehículos matriculados)														
	Talento Humano	- Nivel de ambiente laboral - Tiempo medio de retraso en realización de servicios - % de empleados que participan.														
	Prestación del servicio	- Índice de satisfacción al usuario (encuesta) - Quejas (Numero de reclamos del usuario)														
Competencias	Transporte	- Títulos habilitantes entregados año anterior / títulos habilitantes dados el año actual. - Planes ejecutados en terminales con relación al año anterior.														
	Tránsito	- Número de accidentes de tránsito del año actual/ Número de accidentes de tránsito de años anteriores -														
	Seguridad vial	- Numero de contravenciones realizadas /Numero de contravenciones del año anterior - Faltas a la ley de tránsito con relación al año anterior														
Simbología: A=Alta M= Media			B= Baja S= Sube			C= Correctiva P= Preventiva			Sa= Satisfecho In= Insatisfecho			Observación:				

Realizado por: Fernando Cando

4.2.2. Gestión del Talento humano

Para este ámbito se detallará al procedimiento a seguir para cada paso del talento humano donde se comienza de la incorporación, la colocación, las recompensas, el desarrollo y retener.

Objetivos

- Colocar al personal idóneo para el puesto de trabajo dentro de la organización de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.
- Diseñar el procedimiento para el reclutamiento interno y externo.

4.3.2.1. Incorporar a las personas

En esta fase se cuenta el reclutamiento y la selección al personal que ingresara a la organización con lo que la Dirección de Gestión de Movilidad tendrá que presentar qué tipo de personal necesitara, el perfil profesional que necesitan, que cumpla la experiencia para el puesto que se necesita, dar las características y de este modo dar oportunidad a todas las personas.

Reclutamiento Interno

Este tipo de reclutamiento se lo realiza mediante si es que existen candidatos para el puesto que se requiere en donde el responsable a cargo determinara cual es el más idóneo para el trabajo:

Tabla 52: Reclutamiento interno

Nombre	Título/s	Teléfono	Puesto	Fecha de Ingreso	Experiencia

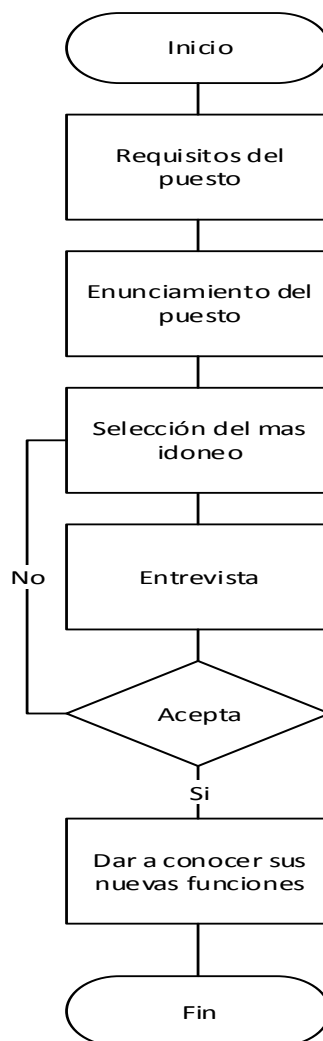
Realizado por: Fernando Cando

El responsable detallara cada aspecto que está en el cuadro anterior, ya escogido, se lo llamara mediante un comunicado en donde se dará un aviso por el puesto que se ha quedado libre, después que el candidato respectivo aceptara se procederá a realizar las siguientes preguntas:

- Exponga un breve resumen para el puesto
- Que conocimientos tiene para el puesto
- Que habilidades ha obtenido para el puesto
- Ha tenido incidentes laborales

El procedimiento a seguir se detalla a continuación para un mayor entendimiento:

Grafico 27: Procedimiento del reclutamiento interno

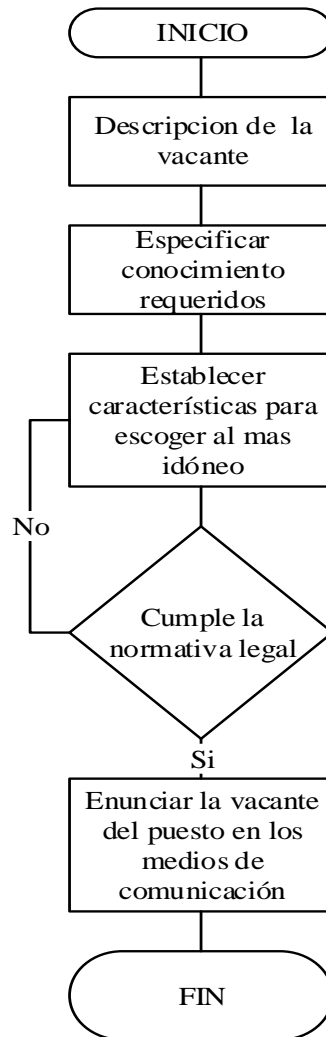


Realizado por: Fernando Cando

Reclutamiento Externo

La responsabilidad de que esto se realice es el Departamento de talento humano del GADM Riobamba, el cual deberá seguir por la normativa legal, en donde el más apto para la vacante del trabajo pasara por el concurso de méritos y oposición.

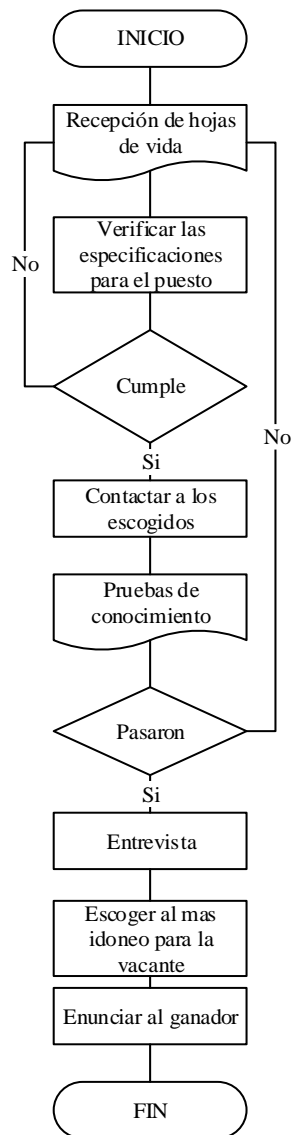
Grafico 28: Reclutamiento externo



Realizado por: Fernando Cando

4.3.2.2. Selección del personal

Grafico 29: Selección del personal



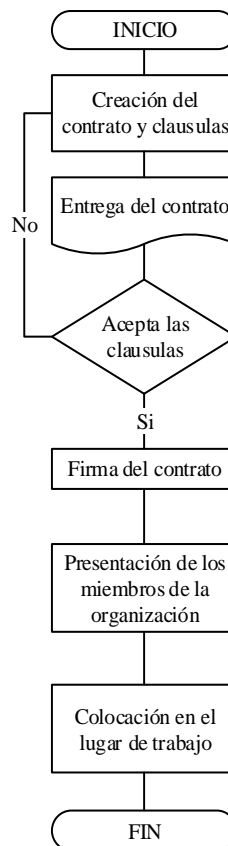
Realizado por: Fernando Cando

4.3.2.3. Organización

Colocación al personal

El personal que fue el ganador tendrá que conocer cómo funciona la organización a la cual entrara, en donde los responsables de este procedimiento deberán darle a conocer si existen reglamentos, manuales, procedimientos para ejecutar sus funciones.

Grafico 30: Flujograma de la colocación del personal



Realizado por: Fernando Cando

Evaluación del desempeño

En este procedimiento se deberá hacer cargo el departamento de talento humano del GADM de Riobamba ya que ellos tienen la responsabilidad de escoger que personas ingresan a la organización.

Objetivo

- Mejorar el desempeño del talento humano dentro de la organización.
- Garantizar que se cumplan las normativas que tiene la organización.

Alcance

Se realizará a todo el talento humano que se encuentra en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y no habrá excepciones, si un trabajador no puede realizar por otras cuestiones se lo tomará cuando este en la capacidad física y mental para rendir la evaluación.

Tabla 53: Evaluación del desempeño

Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte Evaluación del Desempeño					
Nombre del empleado _____	Periodo de Evaluación: _____				
Cargo que ocupa: _____	Unidad donde labora: _____				
Nombre del evaluador: _____	Valoración: 1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Muy bueno 5= Excelente				
Habilidades/Capacidades/Necesidades	1	2	3	4	5
Asistencia					
Puntualidad					
Facilidad para aprender					
Conocimiento del negocio					
Conocimiento del puesto					
Comportamientos					
Relaciones humanas					
Responsabilidad					
Iniciativa					
Cooperación					
Desempeño de las tareas					
Metas y Resultados					

Rapidez de soluciones					
Cantidad de trabajo					
Cumplimiento de los plazos					
Calidad de trabajo					
Mantenimiento del equipamiento					

Fuente: Gestión del Talento Humano. Chiavenato

Realizado por: Fernando Cando

4.3.2.4. Remuneración

Este se divide en tres la básica, incentivos salariales y las prestaciones, para la remuneración básica es dada por la normativa legal de Ecuador en donde el trabajador tiene un monto asignado según el nivel de estudios que ha realizado y las prestaciones donde esta los seguros de vida y salud que también es dada por la normativa legal antes mencionada

Nos enfocaremos en los incentivos salariales para la cual el departamento de Talento Humano del GADM de Riobamba tendrá que la responsabilidad de aceptar o no, este tipo de incentivos para el mejoramiento del desempeño del personal de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte ya que como objetivo es incentivar el buen desempeño en el puesto de trabajo

Para que un miembro adopte un incentivo salarial debe estar presente:

- Debe estar relacionado entre el esfuerzo de los miembros de la organización con la cantidad de resultados alcanzados
- Debe ser fácil de calcular y comprensible para los miembros de la organización
- Se debe estar de acuerdo que los parámetros para alcanzar un incentivo son justos y alcanzables para todos.
- Deben apoyar al plan cuando está en vigencia, todos los miembros.
- Entre los incentivos salariales no económicos tenemos:
- Horarios más flexibles
- El trabajador es quien decida sus vacaciones
- El mejor empleado del mes
- Entre los incentivos salariales económicos tenemos:

- Vacaciones pagadas
- Bono por cantidad de trabajo producido
- Entradas gratuitas a locales comerciales como gimnasios, cine, teatro, musicales, etc.

Capacitaciones

La encargada de ejecutar las capacitaciones es el departamento de talento humano del GADM de Riobamba, a esto añadimos las competencias que tiene la entidad organizada, como es el transporte, el tránsito y la seguridad vial.

Objetivos

- Elaborar un plan de capacitaciones para aportar con la productividad de los miembros de la organización y la calidad de servicio.
- Ampliar los conocimientos de los miembros de la organización
- Contribuir con el desarrollo de la organización.

Este plan se propone alcanzar a todos los miembros de la organización, en donde se mejoraría de forma eficaz y eficiente ya que las capacitaciones tienen como fin fomentar los conocimientos, en donde ellos desarrollen habilidades y destrezas para que las pueda aplicar en su lugar de trabajo.

Tabla 54: Plan de capacitaciones

Componente	Aspecto	Objetivo	Recursos	Costo	Responsable
Modelo de gestión	Administración	Conocer las diferentes formas de administración de una empresa pública y sus formas de mejorar su prestación de servicio.	Humanos y Económico	Bajo	Miembros de la alta organización
	Talento Humano				
	Prestación del servicio				
Competencias de la	Transporte	Analizar los conocimientos	Humanos y	Medio	
	Tránsito				

Dirección de Gestión de Tránsito y Transporte	Seguridad Vial	actuales de la gestión del transporte, el tránsito y la seguridad	Económico		Miembros de la alta organización
---	----------------	---	-----------	--	----------------------------------

Realizado por: Fernando Cando

Costos de las Capacitaciones

Los recursos que se utilizaran se detallan a continuación:

Tabla 55: Financiamiento de las Capacitaciones

Materiales	Cantidad	Precio	Precio Total
Expositores	2	Convenio	Convenio
Carpetas	34	\$0.30	\$10.20
Marcadores	4	\$0.60	\$2.40
Esferos	34	\$0.25	\$8.50
Computadora Portátil	1	\$400	\$400
Proyector	1	\$100	\$100
Refrigerios	36	\$1.75	\$3
Resma de papel Bon A4	1	\$3.50	\$3.50
Total			\$527.60

Elaborado por: Fernando Cando

En los expositores se reduce el costo de la capacitación gracias al convenio que tiene con la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a más de esto se podría realizar las capacitaciones en un aula, de dicha universidad y reduciendo aún más los costos.

Cronograma de las Capacitaciones

Para la ejecución de las actividades a realizar dependerá de este cronograma, en donde se prevé que se cumpla en la medida de lo posible, por lo tanto, esto se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 56: Cronograma de las actividades de capacitaciones

Actividades	Meses											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administración												
Talento Humano												
Prestación del servicio												
Transporte												
Tránsito												
Seguridad Vial												

Realizado por: Fernando Cando.

4.2.3. Prestación del Servicio

Los servicios que ofrece la organización son los siguientes según las competencias entregadas por el Consejo Nacional de Competencias:

- Revisión Vehicular
- Matriculación
- Títulos Habilitantes
- Terminal terrestre
- Control Operativo

A continuación, detallaremos el procedimiento para cada uno además la calidad de servicio es un factor importante para la organización en donde se escogen los siguientes objetivos y se podrá observar el procedimiento de cada uno de los servicios mencionados con anterioridad.

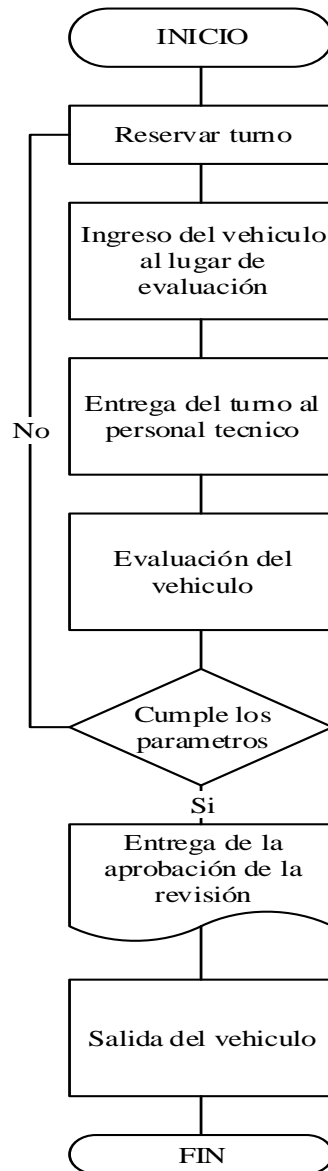
Objetivos

- Exponer los requerimientos para la matriculación y títulos habilitantes de manera que el usuario promedio comprenda para mejorar los problemas dentro del servicio.
- Incentivar al personal de atención al cliente con la finalidad de mejorar la forma como se presta el servicio.

- Capacitar al personal encargado de atención al cliente en las formas de tratar a un usuario.
- Exponer como se ejecutarán el control operativo.

4.3.3.1. Revisión Vehicular

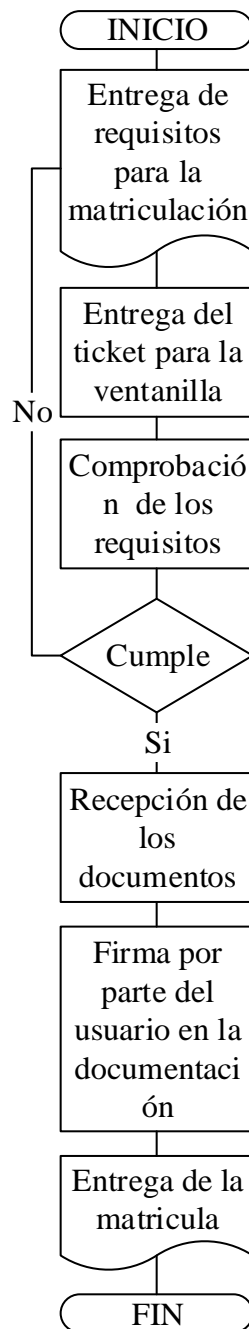
Grafico31: Flujograma revisión vehicular



Realizado por: Fernando Cando

4.3.3.2. Matriculación

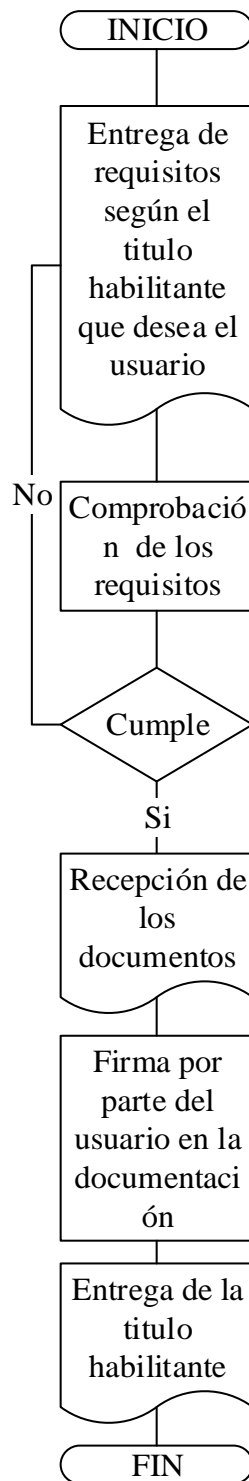
Grafico 32: Flujograma matriculación



Realizado por: Fernando Cando

4.3.3.3. Títulos Habilitantes

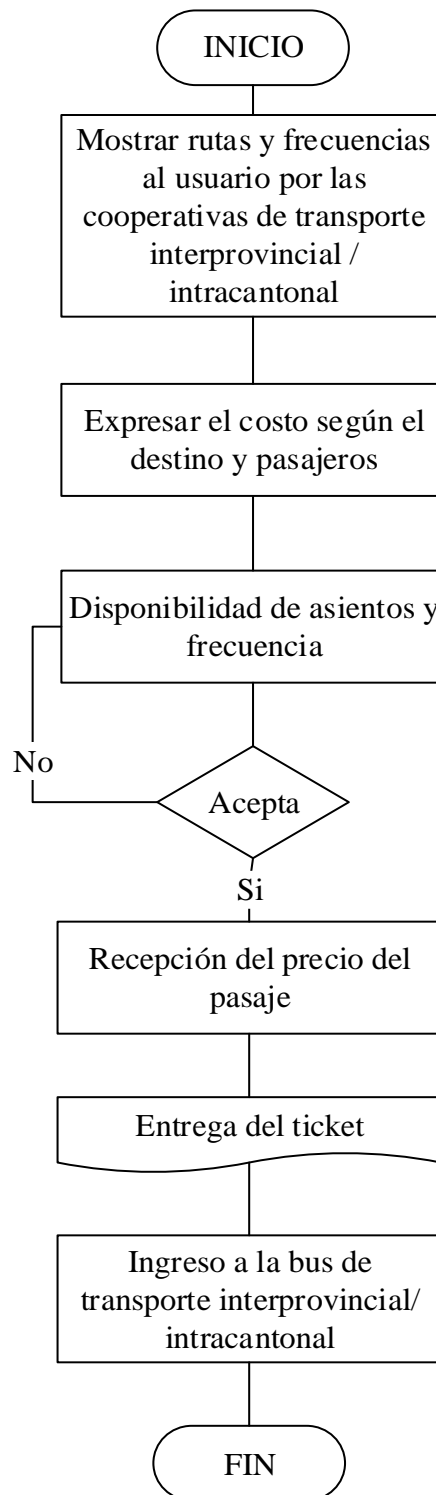
Grafico 33: Flujograma títulos habilitantes



Realizado por: Fernando Cando

4.3.3.4. Terminales Terrestres

Grafico 34: Flujograma terminales terrestres



Realizado por: Fernando Cando

4.3.3.5. Control operativo

Para el desarrollo de este servicio expondremos la forma en que los agentes de tránsito tendrán que ejecutar, sus funciones, normativa legal los elementos a utilizar, además de la que les compete a ellos. Cabe mencionar que su estructura esta detallada en la primera sección de la propuesta.

Tabla 57: Estructura del control operativo

Nivel	Rol	Grados
Director	Conducción y mando	Jefe de Tránsito
		Subjefe de Tránsito
	Coordinación	Inspector de Tránsito
Técnico- Operativo	Supervisión Operativa	Subinspector de Tránsito
	Ejecución Operativa	Agente de tránsito 4°.
		Agente de tránsito 3°.
		Agente de tránsito 2°.
	Agente de tránsito 1°.	

Fuente: Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana, 2017.

A continuación, detallaremos su prestación de servicio según el Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana dado el 2017.

Directivo

Los servidores que se encuentren en el nivel directivo tienen el rol de la conducción y mando de la entidad, en el artículo 248 manifiesta que:

La máxima autoridad del nivel directivo será elegida mediante un tema de candidatos compuesta por las y los servidores de mayor jerarquía y antigüedad del nivel directivo de cada entidad, previo informe de cumplimiento de requisitos emitido por la Comisión de Calificaciones y Ascensos. La terna será elaborada y enviada por la Comisión para la designación de la máxima autoridad de la institución rectora nacional en el caso de las entidades complementarias de seguridad del ejecutivo y la local para aquellos Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o metropolitanos.

Para las entidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados el nombramiento de la máxima autoridad de la carrera se realizará mediante acto administrativo de la alcaldesa o el alcalde. En el caso de mancomunidades el nombramiento lo realizara el respectivo organizo colegiado.

Funciones del nivel directivo

En el artículo 252 de código antes expresado, manifiesta que:

- 1. Planificar, impartir instrucciones, dirigir y controlar las actividades de los servidores de la entidad complementaria de seguridad a su cargo, en sus respectivas zonas o delegaciones, vigilando que se proporcione un servicio eficaz y eficiente.*
- 2. Destinar las y los servidores que se encuentren bajo su mando a los diferentes servicios que presta la entidad, con base a parámetros de asignación de objetivos definidos en la planificación institucional y normativa correspondientes.*
- 3. Vigilar que no se cometan abusos o arbitrariedades con el personal de la entidad.*
- 4. Informar trimestralmente a la máxima autoridad del nivel directivo correspondiente sobre el cumplimiento de objetivos, desempeño, actos meritorios y demás aspectos relevantes del personal y entidad a su cargo.*
- 5. Tomar conocimiento de las sanciones que de acuerdo con este Código les corresponde sancionar siguiendo el debido proceso.*

Técnico Operativo

Estarán a cargo los roles de la supervisión operativa (agentes de tránsito), tendrán como funciones en el artículo 252 del código antes mencionado, manifiesta que:

- 1. Informar a su superior jerárquico, por cualquier medio a su alcance, de las novedades y anomalías en el ejercicio de sus funciones, ¡para su corrección o pronta solución.*
- 2. Notificar infracciones y elaborar partes informativos.*

3. *Presentar los reportes que le soliciten de conformidad con los procedimientos establecidos.*

Número de puestos de la estructura

En el Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana manifestado en el artículo 255:

La entidad rectora nacional de la Función Ejecutiva o del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal o metropolitano, respectivamente, con base en la estructura descrita en este Libro, determinaran, en función de sus necesidades y recursos institucionales disponibles, el número de vacantes orgánicas que ocupara cada grado de las entidades complementarias de seguridad.

Agentes de Tránsito

Jornadas de trabajo

De acuerdo con el código anteriormente mencionado en su artículo 232 manifiesta que:

Cada entidad complementaria de seguridad determinara la jornada de servicio ordinario de acuerdo a sus necesidades, así como las de jornadas especiales que se requieran. Para ello, cada entidad complementaria de seguridad aprobara su reglamento institucional previo criterio favorable del ministerio rector de los asuntos de trabajo.

Consecuentemente para el otorgamiento de las licencias y permisos que el agente de tránsito necesitará para la ejecución de sus funciones, la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte proveerá dichos requerimientos.

Derechos y Obligaciones

En el código mencionado también manifiesta sus derechos en sus artículos 234 y sus obligaciones en el artículo 239, se detalla a continuación

Artículo 234:

- *Ejercer una función o cargo acorde con sus competencias personales, jerarquía, especialización y perfil profesional, conforme a la normativa que emita la institución rectora respectiva. Cuando la o el servidor haya sufrido o contraído una enfermedad o discapacidad que no le permita continuar con las labores que desempeña, podrá ser reubicado en el área administrativa en función de dichos criterios.*
- *Recibir la remuneración, compensaciones e indemnizaciones vigentes, o que se establezcan para cada grado, cargo o función, en las condiciones que determine el ministerio encargado de los asuntos de trabajo, el presente Código y su respectivo reglamento.*

Artículo 239:

- 1. Desempeñar los cargos, funciones y comisiones de servicio ordenadas e instrucciones recibidas con apego a la ley y reglamentos respectivos.*
- 2. Portar el equipamiento de dotación y los demás elementos provistos por la institución durante el cumplimiento del servicio, así como cuidar y mantener en buen estado de uso y aprovechamiento de los mismos.*
- 3. Proteger el lugar, preservar los vestigios y elementos materiales de las infracciones, garantizando la cadena de custodia hasta su entrega a la autoridad competente.*
- 4. Declarar y mantener actualizado su domicilio, ante la dependencia donde presta servicios, el que tendrá validez para todos los efectos legales mientras no se comunique otro. El estado civil y el número de cargas familiares serán reportadas dependiendo de la necesidad institucional y en razones de servicio, conforme al reglamento.*
- 5. Someterse a la realización de evaluaciones de desempeño laboral, cognitivas, físicas y psicológicas durante su carrera profesional; y, pruebas integrales de control y confianza técnicamente elaboradas y previamente autorizadas por el ente rector nacional encargado de seguridad, de acuerdo al perfil de riesgo en los casos determinados por la entidad en su reglamento.*

6. *Cuidar el orden y la disciplina del personal operativo que tengan a su mando, así como el cumplimiento de las obligaciones del servicio. La subordinación debe ser rigurosamente mantenida entre grado y grado de jerarquía.*

7. *Mantener la disciplina, buena conducta y subordinación a sus superiores y el respeto a las garantías individuales consagradas en la Constitución de la República.*

8. *Mantenerse al día en el pago de pensiones alimenticias.*

Cesación de los agentes de tránsito

Manifestando en el artículo 240 del código anterior enuncia que:

1. *En caso de haber recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por violencia intrafamiliar;*
2. *Haber reprobado la evaluación de desempeño determinada por cada entidad en dos ocasiones durante el tiempo de permanencia en el grado respectivo; o,*
3. *Haber sido declarada su muerte presunta, de acuerdo a lo dispuesto en las normas del Código Civil.*

Si es el caso el agente que renuncie tendrá emitir de forma escrita a la autoridad pertinente en este caso a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

Si el agente es emitido en muerte en el ejercicio de sus funciones las y las familiares de difunto recibirán los beneficios a que tiene derecho, conforme a la entidad rectora pertinente.

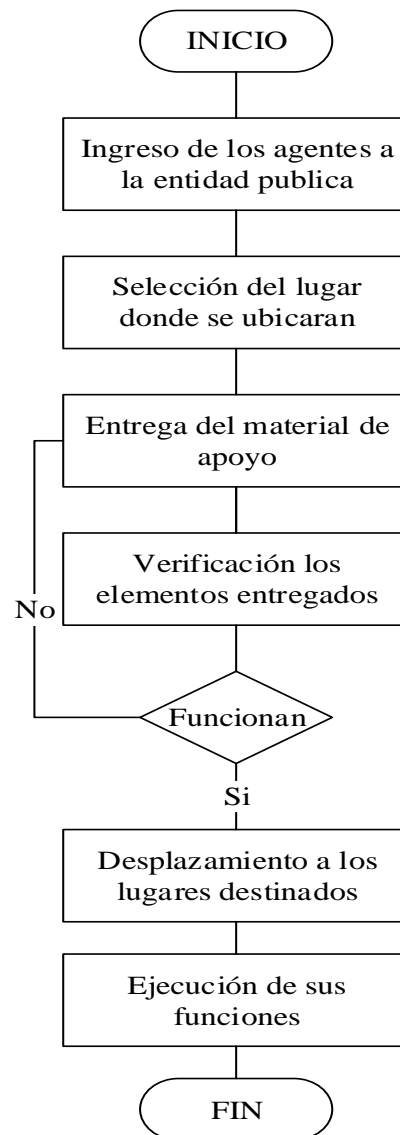
Si el agente encuentra en problemas de forma interna en la organización o en juicios, este no podrá renunciar hasta que se emita su resolución correspondiente.

Equipamiento

Conforme en el artículo 237 de código antes mencionado el ente encargado de la entrega los materiales a utilizar será la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, considerando los estándares de seguridad y el nivel de riesgo que podrían correr en el ejercicio de sus funciones.

Su procedimiento es el siguiente:

Grafico 35: Ejecución de actividades de los agentes de tránsito



Realizado por: Fernando Cando

Como un aporte a los agentes de tránsito para la ejecución de sus funciones, se entregará una hoja de registro en el caso de tener a un vehículo que se encuentre infringiendo la ley.

Tabla 58: Registro de detenciones en ejecución de funciones

Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte									
Registro de actividades									
Agente: _____								Código: _____	
Placa	Fecha	Lugar	Razón de infracción	Observación Visual complementaria					
				Llantas	Botiquín	Luces	Escape	Motor	Documentos

Realizado por: Fernando Cando

CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico de la situación actual de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba se pudo concluir que existe una incertidumbre si existe indicadores de gestión, no están en la capacidad de asumir la competencia del control operativo y que no hay cumplido lo indicado en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente para el año que se realizó esta investigación.
- Se concluyó que existe un problema en la prestación en el servicio de matriculación y revisión vehicular está vinculada en la empatía y la fiabilidad; un problema que se evidencio es que no realizan incentivos para la mejorar del desempeño en el lugar de trabajo.
- A través de análisis para determinar el nivel de calidad de servicio según la escala de Likert se encuentra en un nivel Bueno por lo que indica que algunas necesidades de los usuarios no están siendo cubiertas por la entidad.

RECOMENDACIONES

- Trabajar en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito de Chimborazo, para que la información que se vaya recolectando mediante los agentes de tránsito sirva para investigaciones futuras.
- Implementar el modelo de gestión en la medida de lo posible para mejorar la prestación de servicio, su administración y competencias que se fueron otorgadas a la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte.
- Mantener los indicadores de gestión para que exista transparencia en el ejercicio de sus competencias, y en un futuro poder implementar la revisión técnica vehicular con los instrumentos adecuados.

BIBLIOGRAFIA

- Almedia, D. (2014). *Propuesta de un esquema de organización interna para que el GAD - Municipio de Ibarra este apto para la transferencia de competencias de tránsito, transporte y seguridad vial* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7931/Tesis%2C%20PROP%20ORGANIZACI%C3%93N%20INTERNA%20PARA%20QUE%20EL%20GAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2014). *Ley Orgánica de Transporte terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: Asamblea Nacional de Ecuador.
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2017). *Código Orgánico de las entidades de seguridad ciudadana y orden público*. Quito: Asamblea Nacional de Ecuador.
- Cadena, N. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Riobamba: Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba.
- Carrasco, J. (2008). *Gestión de procesos*. Recuperado de: <http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. 9ª. ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- Consejo Nacional de Competencias. (2017). *Tránsito, transporte y seguridad vial*. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/competenciasenc/transito-transporte-terrestre-y-seguridad-vial-estado-de-la-competencia-2017>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *American Marketing Association*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/J_Cronin_Jr/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension/links/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c/Measuring-Service-Quality-A-Reexamination-And-Extension.pdf

- Slideshare. (2013). *Gestión del talento Humano*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Slideshare. (2013). *Gerencia y gestión*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia-y-gestion>
- Huilca, I., & Mendoza, C. (2017). *Modelo de gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6771/1/112T0032.pdf>
- Instituto de Seguridad y Educación Vial. (2008). *Seguridad vial*. Recuperado de: <http://www.ecofield.com.ar/images-blog/IMAGES/SVF1.pdf>
- Gestiopolis. (2013). *Tecnología*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/concepto-tecnologia/>
- Linares, J. (2012). *Modelo de indicadores de mantenimiento y gestión para empresas de transporte*. (Maestría, Universidad Industrial de Santander). Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/143013.pdf>
- Lopez, R. (2013). *Análisis de la calidad de servicio del transporte público mediante árboles de decisión*. (Doctoral, Universidad de Granada). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/21976958.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias. (2017). *Resoluciones*. Recuperado de: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/RESOLUCION-005-CNC-2017.pdf>
- Definición. (2014). *Cuantitativo*. Recuperado de: <https://definicion.de/cuantitativo/>
- Definición. (2014). *Cualitativo*. Recuperado de: <https://definicion.de/cualitativo/>
- Universidad Francisco Marroquín. (2017). *Tráfico o tránsito*. Recuperado de: <https://educacion.ufm.edu/trafico-o-transito/>
- Ponce, H. (2006). Contribuciones a la economía. *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnosticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*.(16). Recuperado de: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

- Eumed. (2013). *Gestión*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>
- Real Academia Española. (2014). *Transferencia*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=aJ8fjGo>
- Rodriguez, D., & Valdeoriola, J. (2009). *Metodología de Investigación*. Recuperado de: <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/21.pdf>
- Saud, D. (2014). *Análisis y estrategia Comercial de un Modelo de Gestión por procesos en el sector transporte. Caso: Empresa JT Logistics de la provincia de Pichincha*. (Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/264/1/T-UIDE-0243.pdf>
- Seabra, L. (2008). *Metodología para administración estratégica de transporte público urbano basado en macroprocesos estratégicos organizacionales*. (Maestría, Universidad de Brasilia). Recuperado de: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3967/1/2008_LucianyOliveiraSeabra.pdf
- Simbaña, A. (2014). *Transición de los Órganos de Control de Tránsito y Seguridad Vial en el Distrito Metropolitano de Quito según la Ley Organica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. (Tesis pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3277/1/T-UCE-0013-Ab-172.pdf>
- Sunil, C., & Meindi, P. (2013). *Administración de la cadena de Suministro*. 3^a.ed. México: Pearson.
- Tejada, A. (2003). Revista Redalyc. *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias*. (12), 115-133. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301208>
- Valarie, A., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Accidentes y fallecidos en el 2017

Año 2017	Número de Accidentes	Número de fallecidos
Enero	63	1
Febrero	45	2
Marzo	39	0
Abril	40	3
Mayo	50	5
Junio	51	5
Julio	70	0
Agosto	70	5
Septiembre	38	3
Octubre	52	8
Noviembre	52	6
Diciembre	51	1
Media	52	3
Total	621	39

Anexo 2: Encuesta dirigida a los usuarios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



Objetivo: Elaborar el Modelo de Gestión de categoría A en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial de la ciudad de Riobamba, para aportar al desarrollo sustentable de la población.

Dirigido a: Usuarios que utilizan los servicios de la Matriculación y Revisión Vehicular.

Instrucción: Marque con una X la respuesta que sea conveniente y que su respuesta es muy importante para alcanzar el objetivo deseado. **Número de Encuesta:** _____

Anexo 3: Encuesta dirigida al talento humano

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
MODELO SERVPERF PERCEPCIONES /USUARIOS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, información) son visualmente atractivos					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes					
Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.					



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



Objetivo: Elaborar el Modelo de Gestión de categoría A en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial de la ciudad de Riobamba, para aportar al desarrollo sustentable de la población.

Dirigido a: Talento humano de la organización N°: _____

Instrucción: Marque con una X la respuesta que crea conveniente, ya que su respuesta es muy importante para alcanzar el objetivo deseado

Unidad	
Puesto	

ADMINISTRACIÓN

1. ¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

2. ¿Ha participado en la toma de decisiones?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

3. ¿Ha realizado la delegación de una actividad o función?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

4. ¿La entidad cuenta con indicadores de gestión?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

TALENTO HUMANO

5. ¿La organización realizó el reclutamiento y la selección del personal?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

6. ¿Usted cumple con las funciones que se establecen para el puesto en el que se encuentra?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

7. ¿La remuneración se la paga según la fecha en que se establece en el contrato?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

8. ¿Ha tenido algún incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo? Si la respuesta es SI, escriba el incentivo

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Cual: _____

9. **¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar su prestación de servicio?**

SI	
NO	

10. **¿Cómo usted considera que se encuentra su ambiente laboral?**

1 = Malo	
2 = Regular	
3 = Bueno	
4 = Muy Bueno	
5 = Excelente	

PREGUNTAS PARA: Terminal Terrestre

11. **¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple con los procesos de terminales terrestres según su reglamento?**

SI	
NO	

12. **¿Se ha aplicado algún plan o proyecto en el terminal de transporte terrestre?**

SI	
NO	

PREGUNTAS PARA: Unidad de gestión y control de los servicios de transporte

13. **La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de transporte según su reglamento**

SI	
NO	

PREGUNTAS PARA: Unidad de gestión y control de los servicios de tránsito y seguridad vial

14. **La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de tránsito y seguridad vial según su reglamento**

SI	
NO	

15. **Cuenta con recursos de personas, tecnológicos, económicos para la ejecución del control operativo**

SI	
NO	

16. **¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 10% los accidentes de tránsito**

SI	
NO	

17. **¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 15% el incumplimiento de la normativa del tránsito?**

SI	
NO	

Anexo 4: Plan Operativo Anual del GADM Riobamba 2018

<p>3.3. GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE</p>	<p>Modernizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del cantón Riobamba</p>	<p>SE ATENDERÁ EN MOVILIDAD TRANSPORTE Y TRANSITO AL TOTAL DE LA POBLACIÓN QUE ES DE 225.741 HABITANTES DEL CANTÓN RIOBAMBA SEGÚN CENSO REALIZADO POR EL INEC EN EL AÑO 2010, PARA EL AÑO 2015, CON TRANSPORTE URBANO EN ÓPTIMAS CONDICIONES, VÍAS CON UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO PERIÓDICO, SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL VERTICAL, MEJORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE SEMÁFOROS (TIPO LET) Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE LAS LEYES DE TRÁNSITO.</p>	<p>1.771.360,40</p>	<p>01/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>	<p>Avance por Proyecto</p>
---	---	--	---------------------	-------------------	-------------------	--

Anexo 6: Fotografías

