



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

TEMA:

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

AUTOR:

HUGO XAVIER VILLEGAS NARANJO

RIOBAMBA - ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Hugo Xavier Villegas Naranjo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez

DIRECTOR

Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Hugo Xavier Villegas Naranjo; 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, 19 febrero de 2019

Hugo Xavier Villegas Naranjo
C.C. 060392823-5

DEDICATORIA

Dedico primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y apoyo para poder culminar mis estudios y graduarme como Ingeniero en Gestión de Transporte.

Mis padres Polivio y Silvia por creer en mí y apoyarme incondicionalmente a lo largo de esta carrera estudiantil.

Mis abuelitos Rodrigo, Felisa, Lucrecia y Hugo (QEPD), por apoyarme siempre en mis estudios.

Mi esposa Raquel Solís, quien ha sido mi motivación para seguir adelante en mis estudios y culminar mi carrera.

Todos aquellos familiares y amigos que de una u otra manera han logrado colaborarme en la culminación del presente trabajo de titulación.

Hugo Xavier Villegas Naranjo

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y la salud, por ser la fortaleza en momentos difíciles y darme fuerzas para culminar una etapa de mi vida.

Mi familia quien ha demostrado su cariño y amor por ser el pilar fundamental en mi vida que con su apoyo incondicional me han dado las fuerzas para seguir adelante en mi formación académica.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la formación académica recibida y los conocimientos compartidos que me ayudaron a conseguir mi objetivo.

Al Ingeniero Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez y el Economista Lenin Agustín Chamba Bastidas que, en calidad de director y miembro del tribunal, que con sus conocimientos me han dado la guía que contribuyeron para la realización de este proyecto

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.....	7
2.1.2. Antecedentes legales	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1. Transporte	10
2.2.2. Sistema de transporte.....	10
2.2.3. Componentes físicos de los sistemas de transporte	11
2.2.4. Planificación de transporte	12
2.2.5. Niveles de planificación	13
2.2.6. Elementos de la planificación de transporte:.....	15

2.2.7.	Modelo de gestión como herramienta en el transporte.....	16
2.2.7.1	Planeación.....	17
2.2.7.2	Organización.....	17
2.2.7.3	Dirección	19
2.2.7.4.	Control	20
2.2.8.	Indicadores de calidad	21
2.2.9.	Gestión por procesos	24
2.2.10	Enfoque basado en procesos.....	25
2.2.11.	Los procesos en la organización.....	27
2.2.12.	Mapa de procesos	30
2.2.13	La mejora de los procesos	33
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		37
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1	Exploratoria	37
3.2.2	Investigación Descriptiva	37
3.2.3	Investigación de Campo	37
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
3.4.1.	Método Inductivo	39
3.4.2.	Método Analítico.....	40
3.4.3.	Método Sintético.....	41
3.4.4.	Técnicas	41
3.4.5.	Instrumentos	41
3.5	RESULTADOS	42
3.6	VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER.....	74
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		75
4.1	TÍTULO.....	75
4.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	75
4.2.1.	Localización.....	75
4.2.2	Generalidades del cantón Guano	75
4.2.3	Introducción.....	76
4.2.4	Planificar.....	76

4.2.4.1	Visión.....	77
4.2.4.3.	Objetivo	77
4.2.4.4	Objetivo General.....	77
4.2.4.5	Antecedentes.....	78
4.2.4.6	Organigrama estructural del GGADM-CANTÓN GUANO.....	80
4.2.4.7	Organigrama estructural de la DMTTTSV-CG.....	81
4.2.4.8	Organigrama funcional de la DMTTTSV-CG.....	82
4.2.5	Hacer.....	83
4.2.5.1	Proceso de la DMTTTSV-CG para transferencia de dominio	83
4.2.5.2	Proceso de la DMTTTSV-CG para Renovación de Matrícula.....	85
4.2.5.3	Proceso de la DMTTTSV-CG para Revisión Técnica Vehicular.....	87
4.2.5.4	Proceso de los estudios de Transporte Tránsito y Seguridad Vial	89
4.2.6	Verificar.....	90
4.2.6.1	Encuesta 1: Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.....	91
4.2.6.2	Encuesta 2: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.....	93
4.2.6.3	Encuesta 3: Sector del Transporte del Cantón Guano.....	95
4.2.7	Actuar	98
4.2.7.1	Estrategias propuestas.....	99
4.2.7.2	Estrategia 1.1. Modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	100
4.2.7.3	Propuesta para el proceso de la DMTTTSV-CG de transferencia de dominio	101
4.2.7.4	Propuesta para el proceso de la DMTTTSV-CG para Renovación de Matrícula	103
4.2.7.4	Estrategia 1.2. Capacitación a los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano en atención al cliente.....	117
4.2.7.5	Estrategia 1.3. Difusión de las competencias (servicios) que posee la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.....	125

4.2.7.6 Estrategia 1.4. Capacitación de atención al cliente a los funcionarios encargados de la revisión y caja de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	127
4.2.8 Resumen de las estrategias Propuestas	131
CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES.....	134
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente	35
Tabla 2: Variable Dependiente	36
Tabla 3: Nomenclatura de la muestra	39
Tabla 4: Existencia de un modelo de gestión	43
Tabla 5: Modelo de gestión actualizado y cumplimiento	44
Tabla 6: Conocimiento de servicios que oferta un modelo de gestión	46
Tabla 7: Conocimiento de funciones o procesos en el que usted este inmerso el personal	47
Tabla 8: Crear modelo de gestión	48
Tabla 9: Organigrama bien estructurado	49
Tabla 10: Aplicación de procesos administrativos	50
Tabla 11: Necesario contar con un modelo gestión	51
Tabla 12: Calidad de servicio	52
Tabla 13: Resolución de peticiones de los usuarios	54
Tabla 14: Horario de atención cómodo.....	55
Tabla 15: Atención eficiente.....	56
Tabla 16: Buen comportamiento del personal	57
Tabla 17: Interés de solución de trámites (empleados).....	59
Tabla 18: Horarios de trabajo convenientes para los clientes.....	61
Tabla 19: Instalaciones adecuadas	63
Tabla 20: Calificación trabajo interno	64
Tabla 21: Grado de satisfacción.....	66
Tabla 22: Difusión de servicios	68
Tabla 23: Atención eficiente.....	69
Tabla 24: Horario de atención	70
Tabla 25: Instalaciones adecuadas	71
Tabla 26: Sistema eficiente.....	72
Tabla 27: Mejoramiento en el servicio de atención	73
Tabla 28: Cronograma de capacitación	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Niveles de planificación	13
Grafico 2: Arquitectura de un modelo de gestión.....	16
Grafico 3: Control como herramienta en el transporte	20
Grafico 4: Gestión por procesos	25
Grafico 5: Interrelación entre procesos.....	26
Grafico 6: Procesos en la organización.....	29
Grafico 7: Mapa de procesos	31
Grafico 8: Pasos para identificar un proceso	32
Grafico 9: Existencia de un modelo de gestión	43
Grafico 10: Modelo de gestión actualizado y cumplimiento.....	44
Grafico 11: Conocimiento de servicios que oferta un modelo de gestión	46
Grafico 12: Conocimiento de funciones o procesos en el que usted este inmerso el personal.....	47
Grafico 13: Crear modelo de gestión.....	48
Grafico 14: Organigrama bien estructurado	49
Grafico 15: Aplicación de procesos administrativos	50
Grafico 16: Necesario contar con un modelo gestión.....	51
Grafico 17: Calidad de servicio	52
Grafico 18: Resolución de peticiones de los usuarios	54
Grafico 19: Horario de atención cómodo	55
Grafico 20: Atención eficiente.....	56
Grafico 21: Buen comportamiento del personal	57
Grafico 22: Interés de solución de trámites (empleados)	59
Grafico 23: Horarios de trabajo convenientes para los clientes.....	61
Grafico 24: Instalaciones adecuadas.....	63
Grafico 25: Calificación trabajo interno	64
Grafico 26: Grado de satisfacción	66
Grafico 27: Difusión de servicios	68
Grafico 28: Atención eficiente.....	69
Grafico 29: Horario de atención	70
Grafico 30: Instalaciones adecuadas.....	71

Grafico 31: Sistema eficiente.....	72
Grafico 32: Mejoramiento en el servicio de atención.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuestas.....	138
-------------------------	-----

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo proponer un modelo de gestión para la Dirección Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo para la satisfacción de las necesidades de la población. En la investigación se utilizó encuestas que sirvieron para tener la línea base del trabajo de titulación, cabe mencionar que se realizó entrevistas, encuestas, estos fueron aplicados a personas claves, al talento humano de la institución, los usuarios del servicio y el sector del transporte, dando como resultado la vital necesidad de establecer un modelo de gestión que facilite y ayude en la administración y operatividad de la dirección ya que un 94,12% de los empleados indica que es necesario contar con un modelo de gestión. Además de dar capacitación al talento humano ya que en un 92,96% de los usuarios indica que la atención que ofrece la Dirección Municipal de Tránsito no es eficiente. Se concluye que en base al análisis del trabajo de campo se propone un modelo de gestión para los diversos procesos que efectúan los funcionarios, mediante el cual mejorará la agilidad en los trámites que desarrollan los usuarios en las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano. Se recomienda realizar la correcta asignación de responsabilidades a cada uno de los funcionarios de la institución, con lo cual mejorará la atención hacia el usuario que se brinda en la entidad.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> <USUARIO> <TRANSPORTE> < TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL> <GUANO (CANTÓN)>

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACION

ABSTRACT

The purpose of this present graduation work is to propose a management model for the Municipal Department in charge of traffic, land transportation, and road Safety of Guano Canton, province of Chimborazo, to meet the needs of the population. The research used surveys that served to have the baseline of the graduation work, it should be mentioned that interviews were conducted, surveys were applied to key people, human talent of the institution, service users and the transport sector, resulting in the vital need to establish a management model that facilitates and assists in the administration and operation of management, since 94.12% of employees indicate that it is necessary to make a management model. In addition to training human talent as in 92.96% of users indicates that the care offered by the Municipal Traffic Office is not efficient. It is concluded that based on the analysis of the fieldwork, a management model is proposed for the various processes carried out by the officials, through which it will improve the agility in the procedures developed by the users in the facilities of the Municipal Department in charge of traffic, land transportation, and road Safety of Guano canton. It is recommended to correctly assign responsibilities to each of the institution's staff, which will improve the service provided to the user in the institution.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT MODEL> <USER> <TRANSPORTATION> <TRAFFIC AND ROAD SAFETY> <GUANO (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El trabajo por medio de modelos de gestión es un campo relativamente nuevo. Varios de sus principales conceptos se originaron entre décadas de 1960 y 1970 del siglo pasado donde empresas e instituciones observaron las ventajas de organizar su trabajo en forma de modelos el mismo que cumple varias aristas dentro de la administración pública y privada. Los modelos de gestión llegaron a evolucionar a partir de principios básicos de administración tradicional. Muchas de las técnicas y herramientas empleadas en la administración por medio de un modelo de gestión, tienen su origen a mediados del siglo pasado, con el desarrollo de grandes proyectos militares y gubernamentales, que obligaron o fomentaron el desarrollo de técnicas para la optimización de los escasos recursos disponibles.

Es fundamental para la administración pública contar con una estructura organizacional fortalecida, la misma que permita que los objetivos institucionales se los llegue a cumplir combinando la eficiencia y la calidad del servicio que se oferte.

Es importante contar con un trabajo organizado por medio de proceso ya que los mismos nos pueden orientar a la optimización de los recursos dentro de una actividad la misma que puede ser económica o de servicios.

Por tanto para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano provincia de Chimborazo es fundamental contar con un modelo de gestión el mismo que permita dotar de características propias para cada proceso que se desarrolla cumpliendo con un trabajo de calidad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

El cantón Guano es conocido como "Capital Artesanal del Ecuador" y cuenta con importantes lugares de interés turístico y de esparcimiento, se encuentra ubicada al norte de la Provincia de Chimborazo, representa el 7% del territorio provincial según el último censo nacional, y sus actividades económicas le permiten representar para la provincia la segunda aportación al valor bruto de Chimborazo, solo detrás de la cabecera cantonal, con una aportación del 14.08% según datos del Banco Central del Ecuador para el año 2015. A medida que las actividades económicas de manufactura se incrementan, también crecen las necesidades de transporte.

La Dirección Municipal de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guano es una dependencia de GADM. La misma que inicio sus actividades el 24 de agosto de 2014 y desde entonces ha venido añadiendo recursos humanos como materiales a sus filas, para brindar una mejor atención a los usuarios de los servicios de transporte y movilidad para sus usuarios.

A partir del 8 de abril del 2015 mediante resolución 003-CNC2015 del Consejo Nacional de Competencias el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano pasa a pertenecer a un modelo de gestión tipo B así asumiendo las competencias de matriculación y revisión técnica vehicular.

Uno de los problemas detectados es que se la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, no cuenta con un modelo de gestión acorde a sus competencias actuales, detectando retraso en trámites internos y externos, no contar características puntuales en las responsabilidades de cada puesto de trabajo, asignación de procedimientos puntuales a sus servidores, información no actualizada y de esta manera la efectividad en los procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano se ve afectada al momento de alcanzar los objetivos propuestos dentro su gestión.

El Cantón Guano Provincia de Chimborazo cuenta con un parque automotor de 12.400 vehículos matriculados anualmente siendo este dato el último que reposa en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano en el año 2017, cabe señalar que no se tiene definida una jerarquización de responsabilidades en estructura organizacional recayendo en una desorganización departamental, inexistencia de procesos sistémicos que estén ligados a la consecución de los objetivos que tiene que alcanzar periódicamente la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de nuevos modelos de gestión en los sistemas de transporte que recaen en la evolución de las entidades que cumplen con actividades primarias y secundarias en lo referente a la movilidad y de esta manera el cambio de temática al momento de impulsar una cultura de calidad en cada uno de las actividades de gestión y operación llegando a tener satisfacción en los procesos establecidos desde una dirección hacia los usuarios.

La causa de no contar con un modelo de gestión acorde a las necesidades de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, no permite tener procesos establecidos y con esto responsabilidades específicas para cada puesto de trabajo.

Los efectos son producto de la falta de decisiones de cambio, falta de conocimiento de estrategias de calidad; no solo que afectan los procesos internos también en una imagen corporativa que este dotada de estrategias viables que desencadenen en un cambio en los procesos, en este caso contar con un modelo de gestión orientado a cubrir cada una de las necesidades de las competencias de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide la propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo de la Dirección Municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

1.1.2. Delimitación del Problema

El impacto de la investigación estará ligado al mejoramiento de la gestión interna de Dirección Municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, por medio de un modelo de gestión que cuente con un trabajo integral por parte de todos sus funcionarios detectando sus atribuciones y responsabilidades para el correcto manejo de los procesos internos dentro de la dirección. Con esto se podrá contar con un trabajo eficiente brindando a los usuarios mejora en los procesos y de esta manera optimización en tiempos de incidencia, cumplimiento de objetivos de la entidad garantizando la calidad en los procesos.

La presente investigación se realizará dentro de los siguientes parámetros:

Objeto de investigación: Desarrollar una propuesta de modelo de gestión para la Dirección Municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

Campo de acción: Gestión de transporte terrestre.

Localización: Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

Tiempo: Período 2018.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El transporte se identifica como un sector crucial para el aporte del crecimiento económico de un sector, reducir la pobreza y lograr los objetivos territoriales. La gestión, la infraestructura y los servicios de transporte aún necesitan ser eficientes, prácticos y accesibles, particularmente en los países en desarrollo.

Estos servicios requieren responder al crecimiento de la urbanización y motorización con soluciones que faciliten la movilidad urbana; la pobreza rural con mecanismos de accesibilidad más eficientes y sustentable, y la necesidad de las ciudades sean más competitivas en el mercado nacional dotando de una estructura organizacional que

facilite la toma de decisiones teniendo como resultado la consecución de los objetivos propuestos dentro de una gestión efectiva.

Hoy en día, toda organización, puede contar gracias a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de herramientas con un modelo de gestión que le resulte accesible y que la acompañe en su crecimiento muy necesario en el ámbito de la movilidad y el transporte. En este sentido, es especialmente necesario que una Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, opte por el uso de herramientas de gestión que le sirvan tanto al trabajo diario como para poder medir todas las variables relacionadas con los procesos de transporte y movilidad de un sector en específico. El objetivo es lograr una planificación de las actividades en el mediano y largo plazo que le redunden en beneficios operativos y económicos.

Un modelo de gestión permite por ejemplo obtener indicadores y estadísticas, jerarquización de responsabilidades en cada puesto de trabajo, contar con alertas dentro de los procesos específicos de la organización. Permite también, administrar la información de los usuarios, de los costos operacionales.

Una de las principales ventajas que brinda contar con un modelo de gestión es establecer un planeamiento estratégico de la organización, con la seguridad garantizada del resto de los procesos, ya que se evita la sobrecarga de trabajos y la dificultad para acceder a la información.

Se detecta entonces, la necesidad de analizar una propuesta de un modelo de Gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Proponer un modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo para la satisfacción de necesidades de la población.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo en base a las normativas existentes para desarrollo de las competencias asumidas por la institución.
- Determinar nuevas estrategias de trabajo mediante tareas específicas para los servidores de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.
- Presentar una propuesta de modelo de gestión para Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo período 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

En lo que respecta a este tema de investigación son pocos los trabajos realizados a nivel nacional, por tanto para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano provincia de Chimborazo es fundamental contar con un modelo de gestión el mismo que permita dotar de características propias para cada proceso que se desarrolla cumpliendo con un trabajo de calidad.

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 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 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.

2.1.2. Antecedentes legales

Resolución No. 0003-CNC-2015 CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS

Considerando:

Que el número 1) del artículo 269 de la Constitución de la República, establece que el sistema nacional de competencias contará con un organismo técnico que tendrá la

función de regular el procedimiento y el plazo máximo de transferencia de las competencias exclusivas, que de forma obligatoria y progresiva deberán asumir los gobiernos autónomos descentralizados.

Que el artículo 117 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización –COOTAD-, establece que el organismo técnico del Sistema Nacional de Competencias será el Consejo Nacional de Competencias.

Que el literal b) del artículo 119 del COOTAD, le atribuye al Consejo Nacional de Competencias, la función de organizar e implementar el proceso de descentralización.

Que el literal j) del artículo 119 del COOTAD, faculta al Consejo Nacional de Competencias monitorear y evaluar de manera sistemática, oportuna y permanente la gestión adecuada de las competencias transferidas.

Que el artículo 125 del COOTAD, establece que los gobiernos autónomos descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva, conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

Que el artículo 128 del COOTAD, determina que los modelos de gestión de los diferentes sectores se organizarán, funcionarán y someterán a los principios y normas definidos en el Sistema Nacional de Competencias.

Que la Disposición Transitoria Décima Octava de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, dispone que los gobiernos autónomos descentralizados regionales, metropolitanos y municipales asumirán las competencias en materia de planificación, regulación, control de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, una vez que hayan cumplido con el procedimiento establecido en el COOTAD.

Que en función de la información sectorial recabada en los informes habilitantes, se estableció la necesidad de formular modelos de gestión diferenciados, que dieran cuenta de la diversidad territorial existente entre los 221 gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales y que permitan asegurar, la prestación de servicios

públicos bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, establecidos en el artículo 314 de la Constitución de la República.

Que para la definición de los modelos de gestión diferenciados, se estableció un índice de necesidad que consideró la población, el número de vehículos cantonal, la tasa de motorización cantonal, la densidad poblacional del cantón, la dispersión poblacional cantonal, la participación de la población urbana en la población total, la capitalidad provincial, la dinámica económica, la cercanía a la cabecera cantonal, y la existencia de convenios previos de descentralización; la experiencia de cada cantón, en función de los resultados del informe de capacidad operativa presentado por la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas y la existencia de requisitos mínimos de sostenibilidad para la prestación del servicio, que dieron como resultado tres modelos de gestión.

Que mediante resolución No. 006-CNC-2012 de fecha 26 abril del 2012 y publicada en el Suplemento del Registro de Oficial No. 712 de 29 de mayo del 2012, el Consejo Nacional de Competencias transfirió la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales.

Que en los artículos 4, 5 y 6 de la resolución No. 006-CNC- 2012, se estableció tres modelos de gestión diferenciados respectivamente correspondiendo a los gobiernos autónomos metropolitanos y municipales del Modelo A: la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial; al Modelo de gestión B: la planificación, regulación y control exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública; y, el Modelo de gestión C: la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en esa resolución exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública, el proceso de matriculación y revisión técnica vehicular, lo cual lo podrán asumir cuando se encuentren debidamente fortalecidos individual, mancomunadamente o a través de consorcios.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Transporte

Según (Molinero & Sánchez Arellano, 2005) El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

2.2.2. Sistema de transporte

Para (Velasquez, 2011) Un sistema de transporte es un conjunto de instalaciones fijas (redes y terminales), entidades de flujo (vehículos) y un sistema de control que permiten movilizar eficientemente personas y bienes, para satisfacer necesidades humanas de movilidad. Un sistema de transporte es un conjunto de entidades que permiten que las personas o cosas se puedan movilizar libre y seguramente.

Para (Ciccarelli, 2009) un sistema de transporte terrestre está compuesto por 5 elementos, los cuales se dividen en elementos operativos y físicos:

Operativos:

- Transporte público
- Transporte privado
- Transporte de carga

Físicos:

- Vialidad regional
- Vialidad local

Un sistema de transporte es el resultado de una planificación previa de transporte, con la finalidad de abastecer a la población de un eficaz servicio de transporte, empleando para ello las unidades necesarias para prestar el servicio, contando con frecuencias y horarios determinados, además de una o varias rutas definidas y por ende con el personal necesario para desarrollar y llevar a cabo el servicio.

2.2.3. Componentes físicos de los sistemas de transporte

Un sistema de transporte se compone principalmente de tres elementos físicos, siendo éstos (Molinero & Sánchez Arellano, 2005):

- Vehículo: Son las unidades de transporte y normalmente su conjunto se describe como parque vehicular en el caso de autobuses, trolebuses y de equipo rodante para el caso del transporte férreo.
- Infraestructura: Está compuesta por los derechos de vía en que operan los sistemas de transporte, sus paradas y/o estaciones -ya sean éstas terminales, de transbordo o normales- los garajes, depósitos, encierros o patios, los talleres de mantenimiento y reparación, los sistemas de control –tanto de detección del vehículo como de comunicación y señalización – y los sistemas de suministro de energía.
- Red de transporte: Está compuesta por las rutas de autobuses, los ramales de los sistemas de colectivos y minibuses y las líneas de trolebus, tren ligero y metro que operan en una ciudad.

Como elementos básicos todos los sistemas de transporte contarán con las redes de transporte, es decir las rutas por donde circulara las unidades de transporte las mismas que son un componente indispensable, así como también contará con la estructura física necesaria es decir las vías, terminales, paradas respectivas y los sistemas de comunicación o control.

- **Características de los sistemas de transporte**

Acorde a (Molinero & Sánchez Arellano, 2005) Se debe distribuir entre lo que es la operación del transporte y el servicio de transporte. En el primer caso, se entiende por operación del transporte el punto de vista del prestatario de transporte en el que se

incluye el establecimiento de horarios, la asignación de jornadas de trabajo o roles, la supervisión y operación diaria de las unidades de transporte, la recolección de las tarifas y el mantenimiento mismo del sistema. Por otra parte, se entiende por servicio de transporte la forma en que el usuario cautivo, eventual y potencial ve el transporte e integra conceptos tales como calidad y cantidad del servicio, la información que se le proporciona, entre otros aspectos.

Se conciben cuatro características que permiten distinguir y comparar diferentes sistemas de transporte entre sí y el paquete seleccionado será aquel que muestre una mejor combinación de estas características, las cuales son:

- Rendimiento o desempeño del sistema
- Nivel de servicio
- Impactos
- Costos

Las principales características de los sistemas de transporte son el nivel de servicio, costo e impacto que respectivamente consisten en la medición del grado de satisfacción acorde al servicio prestado, el costo el mismo que debe estar al alcance de la población y por última el impacto que mide el nivel de contaminación tanto ambiental como auditiva producida por la implementación del sistema de transporte.

2.2.4. Planificación de transporte

Según (Mauttone, Cancela, & Urquhart, 2007) manifiesta que la planificación del transporte público urbano colectivo (TPUC) basada en herramientas de apoyo a la decisión, cobra cada vez más importancia, tanto en los países desarrollados como en los en vías de desarrollo. Una proporción importante de los viajes en las ciudades medianas y grandes son efectuados utilizando transporte público colectivo.

Para (Lavado Yarasca, 2011) La planificación del transporte urbano se define como un proceso dinámico que permite decidir qué hacer para cambiar o prever una determinada realidad o problemática a un estado deseado, del modo más eficiente y eficaz con la menor concentración de esfuerzos y recursos.

La planificación de transporte debe responder al complejo Sistema de Movilidad Urbana, es decir el Sistema gobernado por el sistema de actividades y el sistema de transporte, la cual definirá sus características de acuerdo al Sistema de Actividades la cual se desarrolla de acuerdo con los usos de suelo (localización, intensidad y hábitos), y así también del sistema de transporte (red vial, modos y sistema de gestión); los cuales son determinantes para la movilidad y que estas a su vez determinaran los impactos en ella (Manheim, 1984).

La planificación de transporte es la base fundamental para la determinación y el diseño de nuevos sistemas de transporte, depende de una buena planificación el éxito de un sistema, debido a que en la planificación se toma en cuenta la demanda real existente y la demanda futura con la finalidad de que el sistema perdure y opere eficazmente.

2.2.5. Niveles de planificación

(Lavado Yarasca, 2011) Manifiesta que, para lograr una adecuada planificación de transporte, este debe ser acorde con políticas de transporte, planes reguladores de uso de suelo y ocupación urbana entre otros. Se tiene niveles de análisis desde un estado macro, meso y micro, los cuales determinan la planificación de resultados sostenibles, no solo técnicamente, sino políticamente, de acuerdo con los objetivos de cada realidad.

Gráfico 1: Niveles de planificación



Fuente: Planificación de transporte urbano (Lavado Yarasca, 2011)

Elaborado por: Hugo Villegas

Basado en este punto de vista empresarial e institucional, se tiene que la alta administración define estrategias que se relacionan con objetivos de largo plazo, para atender estos objetivos utiliza los medios que afectan al sistema en conjunto. Por tanto, este nivel organizacional tiene que desarrollar el planteamiento estratégico para tomar decisiones estratégicas.

La mediana administración tiene que desarrollar los planeamientos tácticos, que considera la ordenación de los grupos de recursos, para el mejor alcance de los resultados estratégicos y engloba a su vez el planteamiento operacional.

El planeamiento táctico tiene que ver con los objetivos a corto plazo y los medios como se alcanzaran, que generalmente solo afecten una parte de la organización. El planeamiento operacional aborda las operaciones diarias de la organización y sus objetivos son de alcance inmediato.

Por otra parte (Daher, Pinto de la Sota, & Pallavicini Fonseca, 2006) definen a los niveles de planificación de la siguiente manera:

- **Planeamiento Estratégico**

Este tipo de planeamiento es conceptualizado como un proceso gerencial que posibilita la ejecución estableciendo el rumbo a seguir por la empresa, con vista a obtener un nivel de optimización de relaciones de organización con su ambiente.

- **Planeamiento Táctico**

Tiene por objetivo optimizar determinada área de resultado de una organización en conjunto, ayudando en la operatividad del planeamiento estratégico. Este tipo de planeamiento se desenvuelve en niveles organizacionales de mediana gerencia. Se tiene como principal finalidad la utilización eficiente de recursos disponibles para la concretización de objetivos previamente fijados, siguiendo una estrategia predeterminada; asimismo, se consideran políticas dirigidas para el proceso decisivo de la empresa.

- **Planeamiento Operacional**

Puede ser considerado como una formalización de las metodologías de desenvolvimiento e implementación establecidas. A su vez, debe tener una correspondencia con el planeamiento táctico. En este tipo de planeamiento se elaboran planes de acción que deben contener detalles de los recursos necesarios para el desenvolvimiento e implementación de los procedimientos básicos que serán adaptados, los productos y de los resultados finales esperados. Dan plazos establecidos y delegan responsabilidades para la ejecución e implementación.

Los niveles de planificación del transporte son de suma importancia al momento de realizar los estudios para la propuesta e implementación de un sistema de transporte, ya que se debe tener una visión del desarrollo de la ciudad tanto en corto, mediano como en largo plazo, de esta manera se puede desarrollar el sistema de una manera adecuada, previniendo las futuras demandas al sistema, de manera que éste pueda satisfacer las necesidades de los usuarios, contando con un alto nivel de servicio.

2.2.6. Elementos de la planificación de transporte:

Según (Ortúzar & Willumsen, 2011) Citan los principales elementos de la planificación de transporte, los mismos que son:

- Profesionales capacitados.
- Modelación de transporte.
- Prácticas administrativas.
- Marco institucional.
- Buenos niveles de comunicación con las personas encargadas de la toma de decisiones.
- Los medios de transporte.
- La población.

Por otra parte (Gómez, 1999) definen otros elementos para la planificación de transporte, los cuales son:

- Análisis de información y diagnóstico.
- Fijación de objetivos y metas.
- Diseño de alternativas.
- Evaluación.
- Programación y monitoreo.

Mientras que (Meyer & Miller, 2001) definen en un gráfico el proceso de Planificación del Transporte.

2.2.7. Modelo de gestión como herramienta en el transporte

(Meyer & Miller, 2001) Manifiesta que el modelo de gestión en el transporte, abarca todas las acciones (que suelen estar enmarcadas dentro de reglas y procedimientos operativos previamente establecidos) que están destinadas a lograr objetivos concretos en un tiempo determinado.

Estas acciones o diligencias suelen ser cuatro:

Gráfico 2: Arquitectura de un modelo de gestión



Fuente: Planificación de un sistema de transporte moderno (Miller, 2001)

Elaborado por: Hugo Villegas

Todo ello, para lograr objetivos concretos previamente planteados y con tiempos específicos para cumplirlos.

Entonces, se podría decir que la gestión en el transporte consiste en asumir la responsabilidad de conducir una entidad (dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos) hacia objetivos concretos y en tiempos específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se vaya cumpliendo o adaptando a las realidades del mercado o contexto.

2.2.7.1 Planeación

Implica tener un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos; va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse.

- **Etapas de la planeación**

Dado que la mayor parte de las veces puede tratarse de un proceso en la toma de decisiones, se pueden distinguir varias etapas dentro de la planificación:

1. Identificación del problema.
2. Desarrollo de alternativas.
3. Elección de la alternativa más conveniente.
4. Ejecución del plan.
5. Toma de decisiones.

2.2.7.2 Organización

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe en el transporte cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común. Es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de

respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción del rendimiento en operaciones de movilidad.

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización en el transporte:

1. Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la entidad y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos servicios, etc.). lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la gestión.
2. Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
3. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
4. Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando trabajo operacional integral.
5. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones o responsabilidades.

Los elementos principales de una organización de transporte son los siguientes:

- Objetivo.
- Elementos personales.
- La dirección.
- La división del trabajo, que es la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia.

Principios de las organizaciones de transporte:

Objetivo.- Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.

Especialización.- Fue establecido por Adam Smith hace 200 años. El trabajo se realizará más fácilmente si se subdivide en claramente relacionadas y delimitadas.

Jerarquía.- Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes.

Paridad de autoridad y responsabilidad.- A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesarios para cumplir dicha responsabilidad

Unidad de Mando.- Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función

2.2.7.3 Dirección

Combinar los recursos humanos y técnicos lo mejor posible para conseguir los objetivos de la entidad, desarrollando las tareas típicas de la dirección como representar a la empresa, transmitir información y tomar decisiones. El desarrollo sistemático de esta función requiere una respuesta continua a los cambios del entorno del transporte, lo que se denomina dirección estratégica, y requiere establecer políticas empresariales de planificación, organización, gestión y control.

La correcta dirección de una entidad, en un mundo con diversas necesidades que solventar, va más allá de la mera transmisión de órdenes y requiere capacidades para tomar las decisiones que logren los objetivos a largo plazo, para organizar los recursos humanos de manera eficiente y ser capaces de controlar los procesos e introducir los cambios necesarios en un entorno cambiante.

La jerarquización está estipulada por los siguientes parámetros que permite identificar un trabajo secuencial para alcanzar los objetivos propuestos en un período de tiempo determinado:

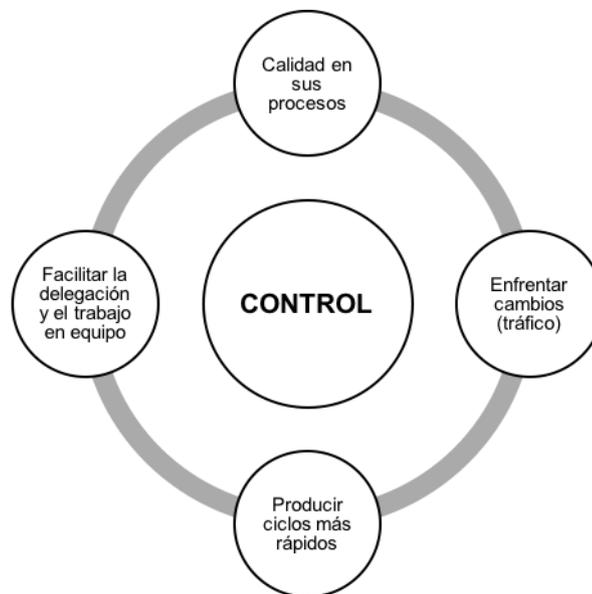
- **Alta Dirección:** presidente y directivos, desarrollan los planes a largo plazo.
- **Dirección intermedia:** directores de fábricas o jefes de divisiones, que se ocupan de cuestiones específicas para llevar a cabo los planes generales.
- **Dirección operativa:** supervisores, asignan los trabajadores a las distintas tareas y supervisan y evalúan los resultados diariamente.

2.2.7.4. Control

Es una etapa primordial en la consecución de los objetivos, pues, aunque una entidad cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control en los sistemas de transporte se utiliza como herramienta de efectividad en sus procesos.

Grafico 3: Control como herramienta en el transporte



Fuente: Planificación de un sistema de transporte moderno

Elaborado por: Hugo Villegas

- **Calidad en sus procesos.-** Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- **Enfrentar cambios (tráfico).-** Cambio de oferta y demanda en los sistemas de transporte, surgen materiales y tecnologías nuevas, se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales.
- **Producir ciclos más rápidos.-** demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempos de transporte, acelerar los ciclos que implican el desarrollo de servicios nuevos.

- **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.-** Consecución de los objetivos mediante designación de tareas puntuales.

2.2.8. Indicadores de calidad

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables.

- **Criterios para establecer indicadores de gestión**

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), claramente definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), fácil de comprender y usar, comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo), verificable y costo-efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).

- **Etapas de los indicadores de gestión**

a) Identificación

En el desarrollo de esta etapa se debe identificar las necesidades del área involucrada en cuanto a productividad, utilización, concentración, disponibilidad, competitividad, costos, rentabilidad, los cuales se clasifican dependiendo la naturaleza de los datos y necesidad del indicador.

El desarrollo de indicadores de gestión es parte fundamental en el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas, según la naturaleza y manejo del mismo.

b) Herramientas para desarrollar indicadores de gestión

Conocido también como direccionamiento estratégico, es importante que la empresa desarrolle e implemente indicadores de gestión. Tal vez suene para algunos algo tedioso, para otros totalmente interesante. Lo cierto es que es absolutamente necesario hacerlo porque lo que no se mide, no se mejora. Si usted quiere hacer crecer su empresa, ganar mercado, aplastar a la competencia, pero no implementa indicadores de gestión, no podrá saber si lo que usted hace es lo correcto, si su producto es tan aceptado en el mercado como usted cree y si cuenta con el respaldo de su cliente externo e interno. Para hacerlo es importante que se tengan en cuenta algunos aspectos claves de la empresa:

Clima organizacional:

El clima organizacional comprende a su cliente interno. No basta con tener personas trabajando si usted no sabe y no conoce la posición de ellos frente a sus jefes inmediatos, jefes altos y el jefe superior, que podría ser el gerente general o el presidente de la compañía. Al igual que con sus clientes externos, es importante implementar una encuesta a nivel interno de la empresa. Si las cosas no están funcionando no basta con saber que salió mal y descargar la culpa con el departamento encargado. Recuerde que los resultados son el producto de un trabajo en equipo.

Liderazgo:

Es importante saber si los jefes ejercen un liderazgo, si los empleados lo ven como tal, como un líder. En cierta forma se evalúa la concepción que cada uno tiene frente a sus jefes inmediatos y otros superiores.

Participación y autonomía:

Existe la posibilidad de participar en el desarrollo de objetivos, estrategias, etc. Los empleados son autónomos o se sienten con los brazos cruzados para tomar decisiones importantes, retrasando algunos procesos.

Seguridad Laboral:

- Cómo se sienten los empleados frente a esto
- Reconocimiento de logros de las personas
- Políticas y valores de la empresa
- Capacitación y desarrollo

c) Elaboración de fichas técnicas

Las fichas técnicas son realizadas por el profesional encargado, estipulando todas y cada una de las características necesarias para la identificación y recolección de la información necesaria, la cual debe ser clara para todos y cada uno de los funcionarios que consulten o estén interesados en conocer la evolución del servicio, a través de los indicadores evaluados. Un ítem importante en la elaboración de las fichas técnicas de estos indicadores, son los Niveles de Referencia, los cuales se establecen como el parámetros de comparación de un indicador específico. A nivel hospitalario no se cuenta con estándares establecidos para cada uno de los servicios evaluados, debido a que actúan según la demanda presentada y la comunidad a la cual presta sus servicios. Para la elaboración de estos niveles se estableció realizarlo por medio de valores históricos, logrando en coordinación con el Jefe del área involucrada un nivel estándar que sirva de parámetro de comparación por un período determinado, que contribuya al mejoramiento en la calidad del servicio brindado y satisfacción de los usuarios.

d) Implementación

Para llevar a cabo el proceso de implementación el Área de Garantía de la Calidad, y el profesional responsable, diseñan una matriz de manejo, en la cual se ingresan todos y cada uno de los datos necesarios para la recolección de la información y generación de manera automática y concisa todos los indicadores identificados, levantados y validados anteriormente. Estas matrices son almacenadas en el sistema de información del área específica, y se brinda la correspondiente capacitación al personal responsable de la misma, para obtener los resultados respectivos. En cuanto a las matrices desarrolladas, estas son diseñadas de acuerdo a la necesidad y requisiciones de los indicadores; también se diseñan los formatos y/o documentos por medio de los cuales se recolectará

la información para la generación de los mismos. Es de anotar que en áreas en las cuales no se cuenta con un equipo de oficina adecuado (computador), el área de Garantía de la Calidad esta almacenando los datos y generando periódicamente los indicadores, los cuales por este motivo no pueden ser realizados al interior del área evaluada. A medida que el área va evolucionando, según las necesidades de la misma se generaran nuevos indicadores, y se recalcularan los niveles de referencia (en los casos necesarios), para lograr mejorar la calidad considerablemente el servicio brindado a nuestros usuarios.

e) Identificación de indicadores

En el desarrollo de esta etapa se debe identificar las necesidades del área involucrada en cuanto a productividad, utilización, concentración, disponibilidad, competitividad, costos, rentabilidad, los cuales se clasifican dependiendo la naturaleza de los datos y necesidad del indicador. El desarrollo de indicadores de gestión son parte fundamental en el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas, según la naturaleza y manejo del mismo. Durante la identificación de los indicadores a implementar en las diferentes áreas del Hospital se establecen estos parámetros en coordinación con los diferentes Jefes de Áreas, los cuales son los responsable del correcto funcionamiento y evolución del servicio al cual pertenece. La identificación y desarrollo de estos indicadores son parte fundamental en la evolución de los servicios y forman parte crucial en el mejoramiento y optimización de la calidad de los mismos, debido a que son medios por los cuales se logra identificar el nivel en el cual se encuentra funcionando el servicio, las posibles causas del mismo, y un nivel óptimo al cual debemos llegar en un futuro no muy lejano para beneficio de nuestros usuarios y de la institución en general.

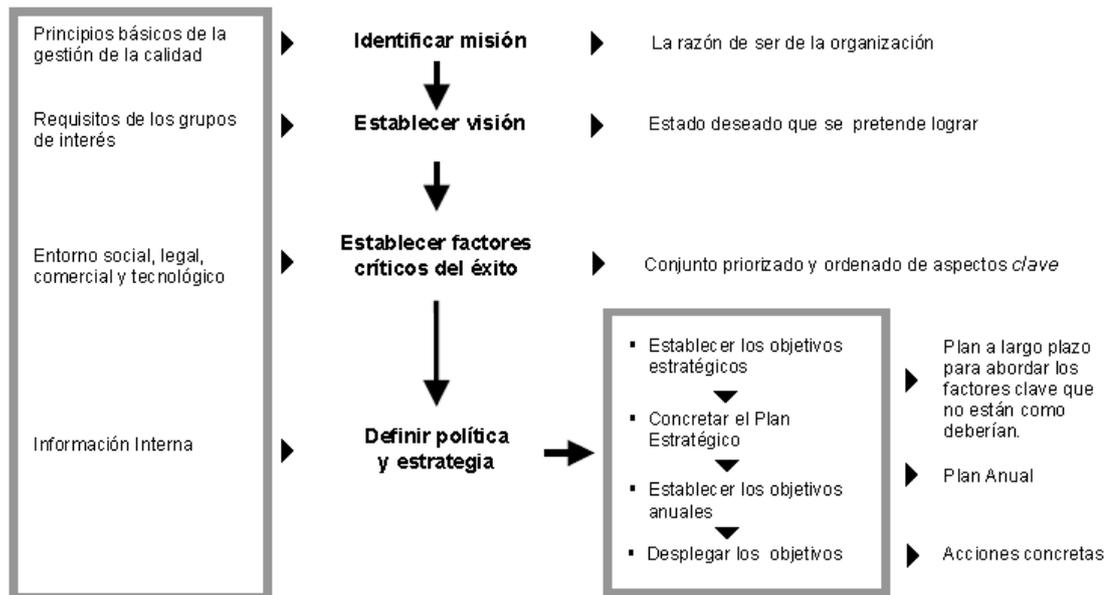
2.2.9. Gestión por procesos

(Gómez, 1999) El proceso general de planificación comienza en el mismo momento en que los máximos directivos de la organización piensan en los logros futuros que desearían alcanzar y en el tipo de organización que les gustaría estar dirigiendo.

Es sobre la misión, visión y valores de la organización y teniendo en cuenta toda la información relativa al entorno y a sus grupos de interés sobre los que debe configurarse

la política y estrategia de la organización. Del mismo modo, la base de la política y estrategia son los Principios básicos de la gestión de la calidad. El gráfico adjunto ilustra el proceso de definición de la política y estrategia de una organización.

Gráfico 4: Gestión por procesos



Fuente: Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte (Gómez, 1999)

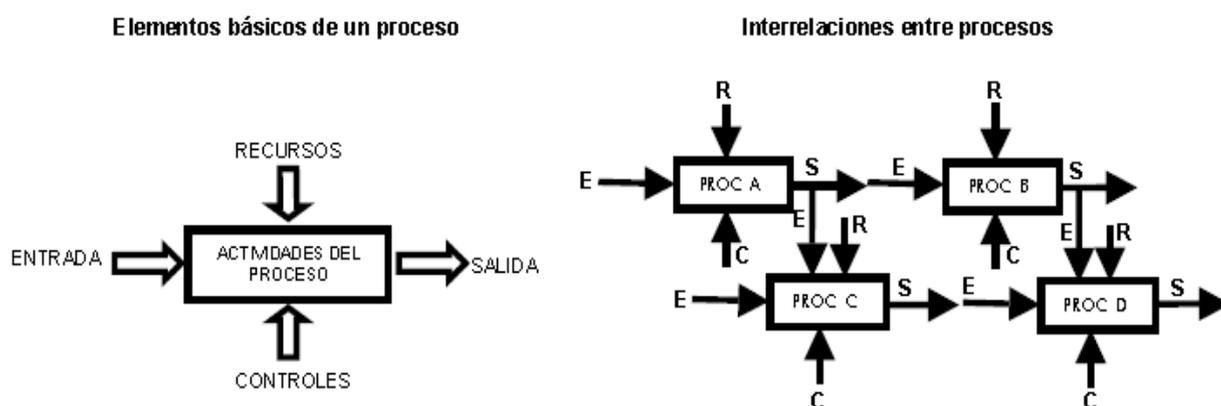
Elaboración: Hugo Villegas

2.2.10 Enfoque basado en procesos

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Grafico 5: Interrelación entre procesos



Fuente: Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte

Elaboración: Hugo Villegas

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos, el trabajo por proceso de una gestión de calidad permite:

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso.
2. La necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor).
3. El control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos.
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Los servicios de transporte se caracterizan por unas condiciones (los medios, el personal, las condiciones ambientales, etc.) que, en general, nunca se repetirán de forma idéntica. Para asegurar los resultados es vital generar y establecer procesos con mecanismos de control que permitan corregir previamente las posibles desviaciones.

La gestión de procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado es necesario definir y controlar el proceso del que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso).

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

2.2.11. Los procesos en la organización

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza. A la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se le llama mapa de procesos y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente. En su elaboración debería intervenir toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Una característica importante de los procesos, que queda de manifiesto en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo a criterios sólo de jerarquía o de adscripción departamental.

Se puede decir que el proceso cruza transversalmente el organigrama de la organización y se orienta al resultado, alineando los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los clientes, sin atender en sentido estricto a las relaciones funcionales clásicas.

Las actividades de la organización son generalmente horizontales y afectan a varios departamentos o funciones (comercial, tráfico, administración, etc.), como ilustra el siguiente gráfico.

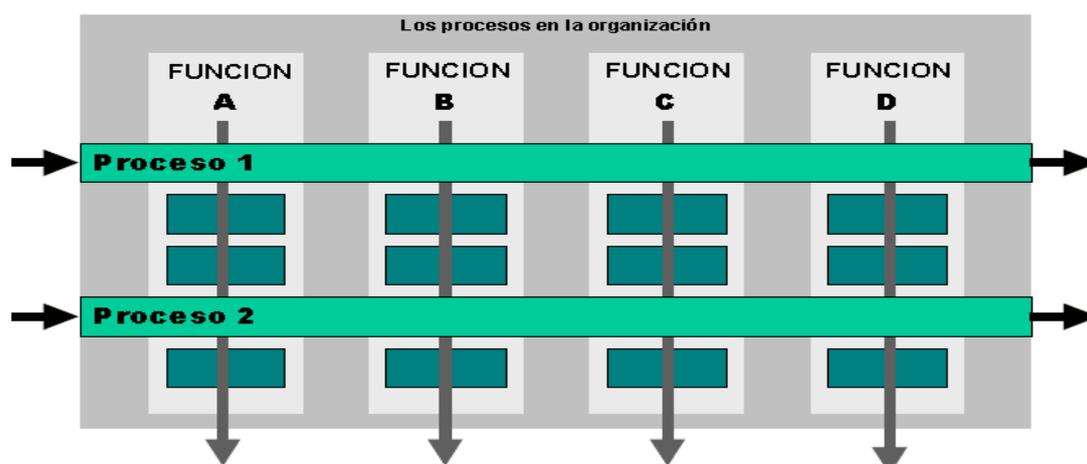
Esta concepción “horizontal” (actividades o procesos) se contrapone a la concepción tradicional de organización “vertical” (departamentos o funciones). Esto no significa que los procesos suplan o anulen las funciones. Como un pastel, se puede organizar por capas pero se ha de servir por porciones.

La gestión de procesos consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales y con una clara visión de orientación al cliente final. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado.

En este contexto es fundamental la figura del propietario, que es la persona que, además de ocupar una determinada posición en el organigrama “convencional” (vertical), es responsable de analizar el proceso, mejorarlo y especialmente conseguir sus objetivos. La organización debe conocer quién es el propietario de cada uno de los procesos.

El propietario asume la responsabilidad global de la gestión del proceso y de su mejora continua. Por ello, debe tener la suficiente autoridad para poder implantar los cambios en el proceso que él o el equipo de mejora del proceso estimen oportuno.

Grafico 6: Procesos en la organización



Fuente: Modelos para implantar la mejora continúa en la gestión de empresas de transporte

Elaboración: Hugo Villegas

En consecuencia, las personas implicadas forman parte de un grupo multidisciplinar que rinde cuentas al responsable del proceso independientemente de las funciones de cada uno en relación con el departamento al que pertenece. Esto se conoce como “integración horizontal” del personal de la organización.

La organización “horizontal” se visualiza como un conjunto de flujos que de forma interrelacionada consiguen el producto y/o servicio final. Estos flujos están constituidos por todas las secuencias de actividades que se producen en la organización.

La Dirección parte de objetivos cuantificables (mejora de indicadores) para alcanzar los resultados globales de la organización (producto o servicio que recibe el cliente final).

La organización “vertical” se visualiza como una agregación de departamentos independientes unos de otros y que funcionan autónomamente. La Dirección marca objetivos, logros y actividades independientes para cada departamento y la suma de los logros parciales da como resultado el logro de los objetivos globales de la organización.

La descripción gráfica de la organización vertical es el organigrama. En el organigrama cada casilla representa departamentos y jerarquías dentro de la organización.

2.2.12. Mapa de procesos

Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos, como se representa en el gráfico:

1. Procesos clave

Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación,...).

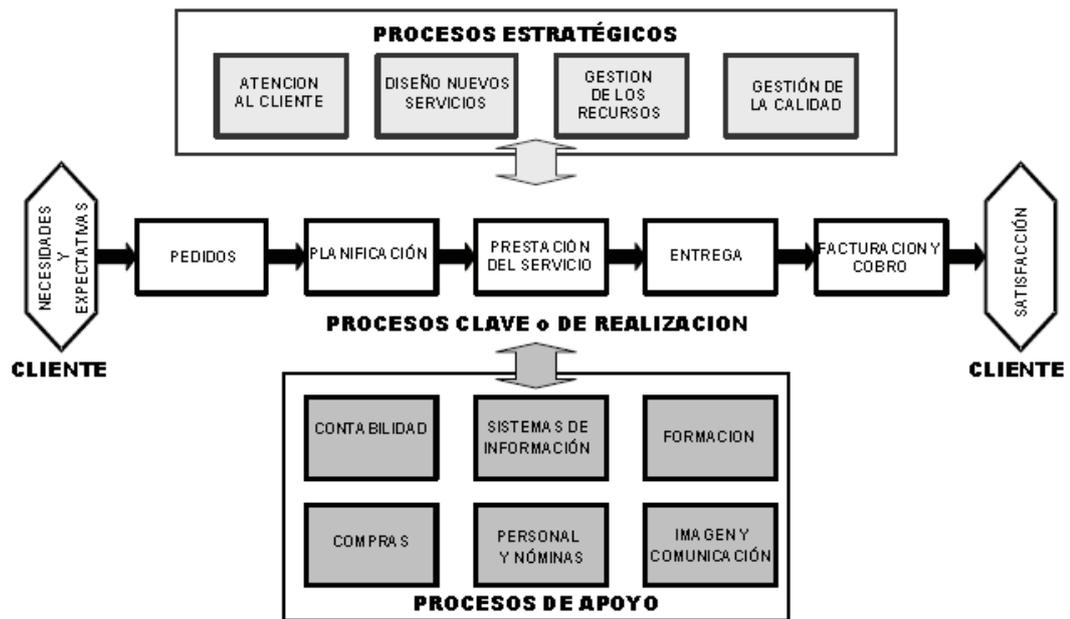
2. Procesos estratégicos.

Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos (procesos de gestión responsabilidad de la Dirección: marketing, recursos humanos, gestión de la calidad,...).

3. Procesos de soporte.

Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes (contabilidad, compras, nóminas, sistemas de información,...).

Grafico 7: Mapa de procesos



Fuente: Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte

Elaboración: Hugo Villegas

Después de seleccionar los FCE, se deberán identificar todas aquellas actividades que afecten o puedan afectar a la DP. El siguiente paso es conocer cuáles son los procesos que resultan ser claves para la consecución de la DP. Para ello se suele utilizar una matriz o tabla que tiene como objetivo priorizar los procesos que se desarrollan en la organización según su impacto real o potencial sobre la DP. Esta herramienta permite identificar a esos “pocos procesos” que son “críticos” en la empresa.

En la columna vertical se anotan los procesos o actividades y en la columna horizontal se anotan los FCE. A continuación se trata de ir discutiendo y decidiendo el efecto potencial o real de los FCE en cada uno de los procesos. Recordemos siempre que lo que se está evaluando son las consecuencias de un proceso sobre un FCE, es decir, de una acción en una reacción. No hay correspondencia inversa entre los FCE y el proceso.

Los procesos clave inciden de un modo directo en la prestación del servicio/satisfacción del cliente externo de la organización y, por tanto, están directamente relacionados con la misión de la organización (los objetivos de negocio) y, en general, consumen gran parte de los recursos de la misma. Constituyen la secuencia de valor añadido, desde la

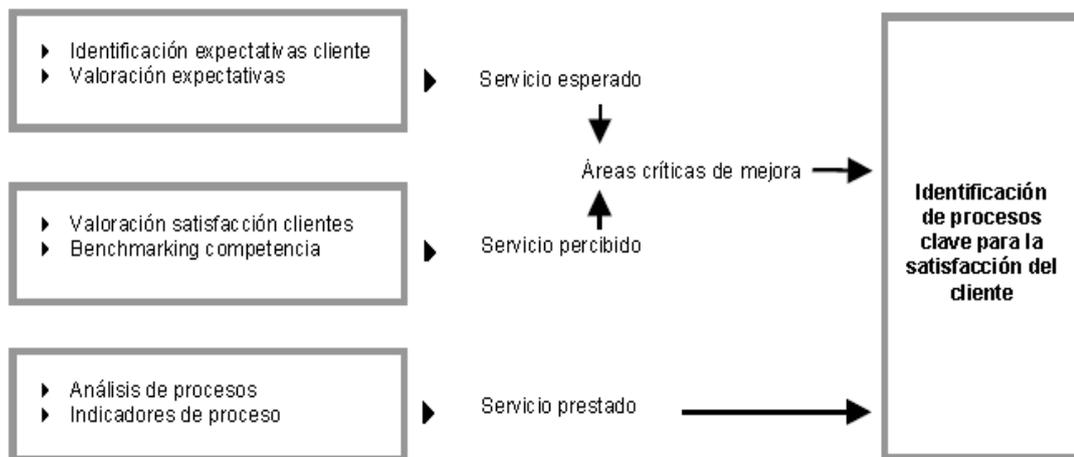
comprensión de las necesidades del cliente hasta la recepción del producto/servicio por el cliente.

Por otra parte, en la mayoría de los casos se puede afirmar que todos los procesos que influyen directamente en la satisfacción del cliente, también lo hacen en los resultados económicos, al depender estos últimos de la respuesta de los clientes hacia los servicios de la organización.

La relación de procesos clave deberá ser revisada y mejorada periódicamente y siempre que la organización cambie alguno de los procesos de la misma. En cada momento deberá asegurarse que los procesos clave son aquellos que más contribuyen a lograr la misión de la organización.

El siguiente gráfico muestra los pasos para identificar los procesos clave para la satisfacción de los clientes.

Gráfico 8: Pasos para identificar un proceso



Fuente: Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte

Elaboración: Hugo Villegas

Una vez se han identificado todos los procesos de la organización (mapa de procesos), el paso siguiente es definir y documentar cada proceso. Esto puede hacerse:

1. preparando procedimientos escritos.
2. representándolos gráficamente (por ejemplo, mediante diagrama de flujo).
3. mediante información, check list, datos, etc.

La documentación de los procesos debe respetar tres criterios:

- Minimizar el papeleo.
- Facilitar la comprensión, y
- Permitir el trabajo en equipo.

En breve, la definición ha de hacer posible que el proceso sea gestionado y mejorable.

Para ello, el proceso debe:

1. Tener la finalidad del proceso bien definida,
2. Tener bien identificados proveedores y clientes,
3. Tener objetivos cuantitativos y cualitativos,
4. Tener un responsable del proceso (propietario),
5. Tener definidos los límites concretos (inicio y final bien definidos),
6. Tener asignados recursos para el proceso,
7. Tener algún sistema de medida,
8. Que el proceso opere bajo control,
9. Que el proceso esté documentado, y
10. Que el proceso tenga interrelaciones definidas.

2.2.13 La mejora de los procesos

En resumen, los pasos a seguir para adoptar un enfoque basado en procesos son:

- Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la organización.
- Identificar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de procesos.
- Determinar los factores clave para la organización.
- Elaborar el diagrama de flujo de cada proceso.
- Establecer el panel de indicadores de cada proceso.

- Iniciar el ciclo de mejora sobre la base de los indicadores asociados a los factores clave.

La aplicación continuada de esta estrategia produce beneficios para los clientes (mejor cumplimiento de sus requisitos), para la organización (mayor sensibilidad para detectar oportunidades y aumentar la eficiencia) y para las personas (aumento de la capacidad, la motivación y la satisfacción por el trabajo realizado).

Algunos de los beneficios que se derivan de una adecuada mejora de procesos son:

Se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia.

1. Se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
2. Se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
3. Se ofrece una visión sistemática de las actividades de la organización.

Uno de los problemas que puede presentársele a una organización de transporte que trabaje según áreas funcionales (que son la mayoría) es que cuando se disponga a mejorar algo lo haga de una forma intuitiva, sin analizar realmente cuales son aquellas actividades que consumen más recursos. Este problema se previene con la técnica de la mejora de procesos:

- La visión global de las actividades de la organización y el análisis sistemático de éstas impiden que alguna quede sin mejorar.
- Permite a la organización centrarse en el cliente. Como todo el rediseño de los procesos se hace pensando en el cliente, resulta casi obligatorio centrarse en éste.
- Permite evaluar el "valor añadido" de todas y cada una de las actividades de la organización y, por tanto, resulta más sencillo intentar eliminar las actividades sin "valor añadido" y buscar la forma de aumentar éste en todas las acciones que ya lo tengan.
- Mejora la "calidad total" en todas las actividades de la organización. Dado que la calidad la define el cliente y la concentración en éste es máxima, esta mejora

buscada ayuda a la calidad pretendida, coincidiendo muchos de los objetivos de ambas.

- Mejora las relaciones y la comunicación. El simple hecho de trabajar con procesos ya implica un cierto cambio de mentalidad, tendente ésta a ser más participativa, pensándose más en compañeros en busca de un resultado definido que en empleados que trabajan. Todo este cambio provoca una mejora en la comunicación y en las relaciones entre las personas.

2.3. IDEA A DEFENDER

El desarrollo de un modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, permitirá determinar la mejora en los procesos en el ámbito del transporte terrestre en el Cantón Guano Provincia de Chimborazo.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente: Desarrollo de un modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano Provincia de Chimborazo

Tabla 1: Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
Modelo de Gestión	Un modelo de Gestión es la articulación de las diferentes variables que hacen posible el proceso de producción y/o servicios y la regulación de una entidad, detectando posibles acciones de mejora al momento de monitorear las tareas desarrolladas en una organización	Gestión	Indicadores de calidad	Encuesta y entrevista.
		Procesos	Eficiencia en procesos	Encuesta y entrevista.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Hugo Villegas

2.4.2. Variable dependiente: Incidencia en la mejora de las operaciones del transporte terrestre en el Cantón Guano Provincia de Chimborazo.

Tabla 2: Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
Mejora en las operaciones del transporte terrestre	La estrategia de producción y operaciones es el medio para alcanzar los objetivos establecidos de prestación de servicios. Además, de ser un requerimiento legal, será preciso establecer las medidas de seguridad y políticas de devolución como parte de la garantía de atención al cliente.	Procesos de transporte.	Mejora continua.	Modelo de gestión.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Hugo Villegas

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la realización del trabajo de titulación se utilizó tanto la modalidad cuantitativa en la recolección y tabulación de datos en las entrevistas, así como la modalidad cualitativa la cual fue empleada para dar definiciones explicativas a los procesos que se estructuran en el presente trabajo.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Exploratoria

(Bonta & Farber, 2002) Los autores indican que una investigación exploratoria sirve para identificar las variables más importantes y reconocer cursos de acción alternativos, es el paso inicial obligado en los planes de investigación, en esta etapa se trata de captar la naturaleza exacta del problema.

Se utilizó esta investigación ya que permitió definir el problema de manera más precisa, es así que la investigación exploratoria examina a través del problema y proporciona una mejor idea o comprensión del mismo lo que ayudó a identificar las problemáticas del área administrativa de la Constructora.

3.2.2 Investigación Descriptiva

A continuación de haber explorado la situación actual se procedió a describir y analizar procesos organizaciones existentes, con la finalidad de obtener una correcta interpretación de todas las actividades que se desempeñan dentro de la organización.

3.2.3 Investigación de Campo

Por medio de este tipo de investigación el investigador estuvo inmerso en el lugar de los hechos, y obtuvo información real y la necesidad de implementación de este proyecto en la empresa.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

(Tómas, 2009), Menciona que la población es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos, una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados.

En lo que se refiere a la población para el presente trabajo de investigación previo un análisis exhaustivo, se definió que es fundamental trabajar con el número de habitantes del Cantón Guano Provincia de Chimborazo.

La población del cantón Guano es de 47028 habitantes según la proyección basada en los datos del INEC (2010), distribuidos en sus dos parroquias urbanas y nueve parroquias rurales, los mismos que entre sus principales actividades socioeconómicas que desarrollan, se encuentran obligados a utilizar un medio de transporte.

Muestra

(Tómas, 2009), Señala que la muestra es una parte o un subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de donde obtendremos conclusiones generalizables a toda la población.

Para la muestra de la población externa se ha considerado la siguiente fórmula:

Nomenclatura:

Tabla 3: Nomenclatura de la muestra

Símbolo	Significado
N	Número de elementos de la muestra
N	Número de elementos de la población o universo
P/Q	Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. 50/50
Z2	Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor zeta 2, luego $Z = 2$
E	Margen de error permitido = 5

Fuente: (Tómas, 2009)

Elaborado: Hugo Villegas

La población altamente activa del cantón Guano, Provincia de Chimborazo es de 42851 habitantes, se tomó en consideración ya que la población total del cantón es de 47028 en donde se toma en cuenta a niños y personas menores a os 18 años, teniendo como resultado que la población altamente activa para el trabajo de investigación es de 42851 habitantes.

En donde:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{2^2 * 0,50 * 0,50 * 42851}{0,05^2(42851) + 2^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 380,75 \cong 381 \text{ personas.}$$

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Método Inductivo

El método inductivo es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. El método inductivo suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegan a una teoría.

Este método obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, para la presente investigación se utilizó información que permitió la generalización implantando principios para el diseño del modelo de gestión.

Pasos del método inductivo:

- 1. Observación:** Permite percibir los hechos y acontecimientos que suceden en la Dirección Municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo y de esta manera poder realizar una valoración de los procesos y actividades que se realizan en cada uno de las áreas de investigación.
- 2. Experimentación:** Permite examinar cada una de las actividades que se realizan mediante el uso de herramientas técnicas útiles para medir cada proceso.
- 3. Comparación:** Consiente en descubrir la relación entre dos características encontrando semejanzas y diferencias.
- 4. Abstracción:** Separa las cualidades y hace de estas fortalezas en el transcurso de la investigación.
- 5. Generalización:** Obtiene lo que es común, comprende de forma general partiendo de la conceptualización para luego convertirlos en principios o leyes que serán la base del proceso de investigación.

3.4.2. Método Analítico

El método analítico es un camino para alcanzar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. El método analítico es aquel método de investigación que radica en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método nos admite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Por esta razón este método fue aplicado en el proceso de investigación con la finalidad de analizar las causas, naturaleza y efecto de los diferentes problemas administrativos en la Dirección Municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo

3.4.3. Método Sintético

El método sintético es un proceso de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma concisa, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dicho suceso.

3.4.4. Técnicas

Las técnicas que se utilizó para realizar la presente investigación fueron las siguientes:

- **Observación:** La observación es una técnica transcendental que permitirá obtener datos técnicos, mediante la percepción selectiva, intencionada e interpretativa, la cual reconoce la recolección de datos a partir de observar y mirar detenidamente las características del objeto de estudio que constituyen conductas y manifestaciones expuestas por los individuos que son parte de la investigación.
- **Entrevista:** Permitirá recabar información de forma verbal, a través de preguntas hechas de manera
- **Encuesta:** Esta técnica permitirá obtener información de una muestra de la población donde se acopia datos mediante un proceso normalizado de manera que a cada individuo se le plantea una misma pregunta, pero se obtiene respuestas acordes a la necesidad propia.

3.4.5. Instrumentos

Se usará varios instrumentos que permita la recopilación de la información de las diferentes áreas:

- **Guía de entrevista y cuestionarios de opinión.** - Permite generar información válida, mediante el uso de cuestionarios diseñados de manera previa para adquirir información específica que permita conocer aspectos generales importantes para la investigación.

3.5 RESULTADOS

Los resultados obtenidos permiten identificar de una forma directa el pronunciamiento de los actores claves en el proyecto de investigación, los mismo que son usuarios de Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, se trabajó mediante una muestra representativa la cual fue de 381 encuestados.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en el proceso de encuesta en el mismo participaron como actores claves los siguientes sectores involucrados en el desarrollo efectivo de la gestión dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo:

- Empleados de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.
- Usuarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.
- Sector de transporte que acuden a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Encuesta Dirigidos a Empleados de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Pregunta N° 1 : ¿Conoce si existe un modelo de gestión, en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

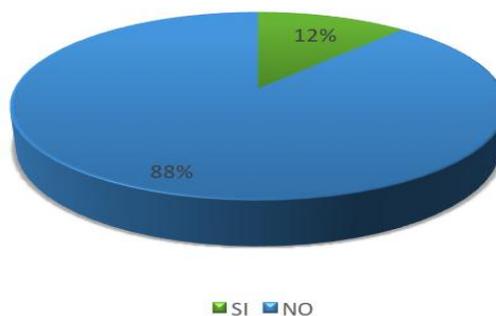
Tabla 4: Existencia de un modelo de gestión

Pregunta N° 1	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	11,76%
NO	15	88,24%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 9: Existencia de un modelo de gestión



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se puede identificar que el 11,76% si conoce la existencia de un modelo de gestión en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 88,24% de los encuestados indica no conocer acerca de la existencia de un modelo de gestión en la institución. Se diagnostica con la pregunta desarrollada que la mayor parte de los empleados no conoce sobre la existencia de un modelo de gestión en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo; por tanto es fundamental el desarrollo de un modelo de gestión actualizado ya que se enfocaría un trabajo direccionado con responsabilidades específicas para cada puesto de trabajo y de esta manera contar con un servicio de calidad.

Pregunta N° 2: ¿El modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo esta actualizado y cumple con lo establecido?

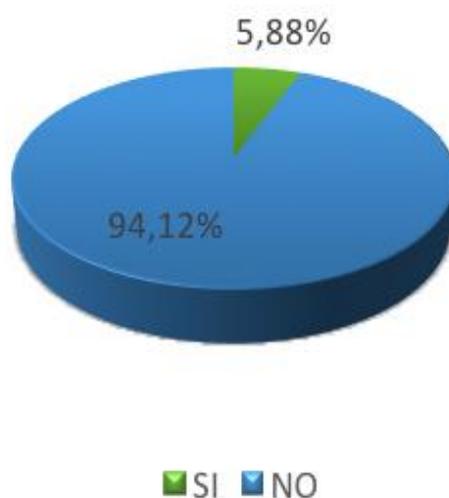
Tabla 5: Modelo de gestión actualizado y cumplimiento

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	5,88%
NO	16	94,12%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 10: Modelo de gestión actualizado y cumplimiento



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se identifica que el 5,88% de los encuestados manifiesta que el modelo de gestión si se encuentra actualizado y si cuenta con su cumplimiento, mientras que el 94,12% de los empleados de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo indica que no se ha actualizado y no se ha cumplido con el modelo de gestión.

Con la pregunta planteada se detecta que la mayor parte de los encuestados no conoce acerca de la actualización y cumplimiento del modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo con esto se ratifica el desconocimiento acerca de los objetivos institucionales que se pueden llegar a cumplir con el aporte efectivo de un modelo de gestión.

Pregunta N° 3: ¿Conoce usted sobre los servicios que oferta un modelo de gestión para aplicarlo dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

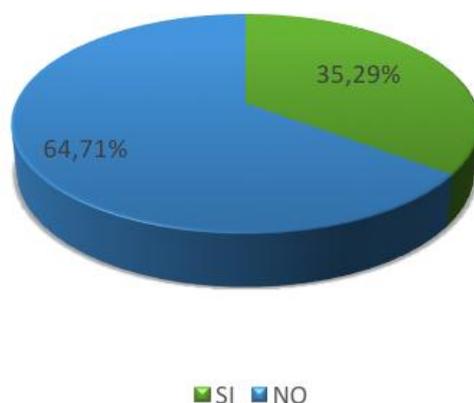
Tabla 6: Conocimiento de servicios que oferta un modelo de gestión

Pregunta N° 3	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	64,71%
NO	6	35,29%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 11: Conocimiento de servicios que oferta un modelo de gestión



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se determina que el 35,29% de los encuetados si conoce sobre los servicios que oferta un modelo de gestión, mientras que el 64,71% de los empleados indica que no conoce los servicios de un modelo de gestión. El resultado obtenido contiene un análisis crítico ya que es fundamental contar con empleados que cumplan las características de trabajo eficiente, en donde se caracteriza responsabilidades, conocimiento técnico y administrativo de sus funciones; por ello es fundamental contar con un modelo de gestión actualizado ya que en el mismo se garantiza el trabajo eficiente de los empleados de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

Pregunta N° 4: ¿Conoce si existe una función o proceso en el que usted este inmerso en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

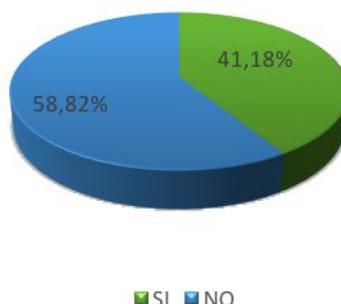
Tabla 7: Conocimiento de funciones o procesos en el que usted este inmerso el personal

Pregunta N°4	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	41,18%
NO	10	58,82%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 12: Conocimiento de funciones o procesos en el que usted este inmerso el personal



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 41,18% si conoce sobre las funciones o procesos en el cual está inmerso, mientras el 58,82% manifiesta el no conocer acerca de funciones o procesos en el cual está inmerso en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo. Con los resultados obtenidos se identifica en la mayoría de empleados el desconocimiento de funciones o procesos en el cual está inmerso, lo que conlleva a una serie de problemas internos dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo los mismos que se ven reflejados en la insatisfacción de los procesos que realizan los usuarios. Por tanto es vital contar con lineamientos claros y específicos para cada puesto de trabajo y esto se lo plasma en un modelo de gestión.

Pregunta N° 5: ¿Considera usted que se debe mantener el sistema de modelo de gestión actual para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

Tabla 8: Crear modelo de gestión

Pregunta N°5	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	23,53%
NO	13	76,47%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 13: Crear modelo de gestión



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se determina que el 23,53% de los encuestados indica que no se debería mantener el modelo de gestión vigente porque no existe aún un modelo en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, mientras que el 76,47% de los empleados se pronuncia indicando que no se debería mantener el modelo de gestión vigente. Los resultados obtenidos permite identificar que la mayoría de encuestados está de acuerdo en un cambio organizacional por medio de la actualización del modelo de gestión teniendo en cuenta que con dicho fortalecimiento dentro de la gestión se contara con un servicio eficiente.

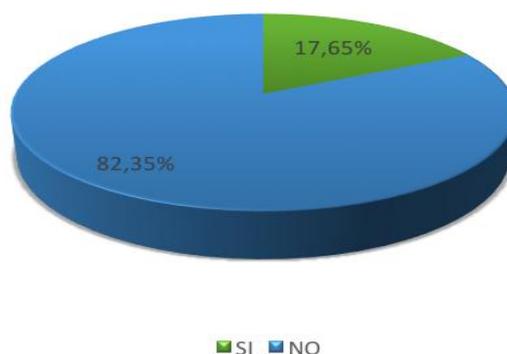
Pregunta N° 6: ¿Considera usted que el organigrama de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo está bien estructurado?

Tabla 9: Organigrama bien estructurado

Pregunta N°6	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	17,65%
NO	14	82,35%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 14: Organigrama bien estructurado



Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se identifica que el 17,65% de los encuestados indica que el organigrama de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo está bien estructurado, mientras que el 82,35% de los empleados manifiesta que el orgánico funcional de dicha dirección no está bien estructurado. Según los resultados obtenidos se diagnostica que se debe reestructurar el orgánico funcional de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo; esto puede percibirse por la falta de conocimiento de cada una de las responsabilidades cuenta cada puesto de trabajo dentro de la dirección. Con la actualización del modelo de gestión se garantiza el manejo efectivo de cada uno de los procesos.

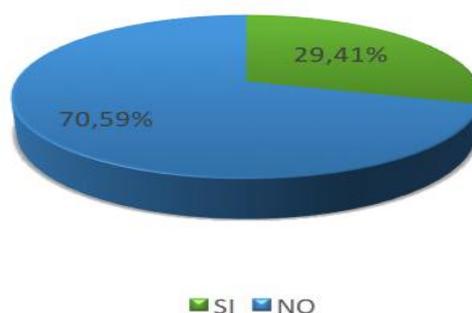
Pregunta N° 7: ¿Cree usted que la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo aplica los procesos administrativos como son: planeación, organización, dirección, control.

Tabla 10: Aplicación de procesos administrativos

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	29,41%
NO	12	70,59%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 15: Aplicación de procesos administrativos



Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se determina que el 29,41% de los encuestados indica que si se aplica procesos administrativos dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, mientras que el 70,59% de los encuestados manifiesta que no se aplica efectivamente los proceso administrativos en dicha dirección. Con la pregunta planteada, se detecta que la mayoría de los empleados de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano no conoce sobre la aplicación de procesos administrativos efectivos (planeación, organización, dirección, control), esto puede darse ya que no existe una difusión, acompañamiento a cada una de las funciones encargadas a cada funcionario de la institución que por medio de un modelo de gestión se podría garantizar.

Pregunta N° 8: ¿Considera usted que es necesario contar con un modelo gestión que permitirá el trabajo eficiente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

Tabla 11: Necesario contar con un modelo gestión

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	94,12%
NO	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 16: Necesario contar con un modelo gestión



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 5,88% de los encuestados manifiesta que no es necesario contar con un modelo de gestión en la pregunta Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano mientras que 94,12% de los empleados indica que es necesario contar con un modelo de gestión. Se ha identificado por medio de la pregunta planteada que es necesario contar con un modelo de gestión en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Encuesta dirigidos a usuarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Pregunta N° 1: ¿La calidad del servicio en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es?

Tabla 12: Calidad de servicio

Pregunta N°1	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	0,35%
Muy buena	30	10,56%
Buena	45	15,85%
Regular	127	44,72%
Mala	81	28,52%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 17: Calidad de servicio



Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se puede identificar que el 0,35% de los encuestados indica que el servicio al cliente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es excelente, el 10,56% manifiesta que es muy bueno, el 15,85% indica que es buena, el 44,72% se pronuncia por una calidad de servicio regular, mientras que el 28,52% indica que la característica de atención es mala

Se diagnostica con la pregunta que existe un descontento por parte de los usuarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano ya que entre las características de medición mayoritarias las mismas que son “regular” y mala” tienen un valor cuantitativo de 70,24% con este resultado es fundamental contar con un modelo de gestión en el mismo que se contemple variables de satisfacción en los servicios que se desarrolla en la entidad.

Pregunta N° 2: ¿Para resolver una petición ha contado con una orientación efectiva por parte de los servidores de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

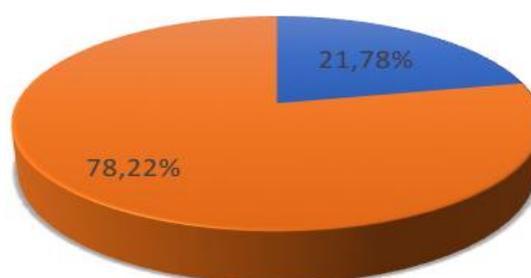
Tabla 13: Resolución de peticiones de los usuarios

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
SI	83	21,78%
NO	201	78,22%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 18: Resolución de peticiones de los usuarios



■ SI ■ NO

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se identifica que 21,78% de los encuestados manifiesta que si ha contado con la resolución a su problemática por parte de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, tanto que el 78,22% indica que no ha sido beneficiario con la resolución de su problemática en su momento por la institución. Con la pregunta planteada se detecta que es importante contar con lineamientos claros y específicos los mismos que ayuden a la resolución de trámites de cada uno de los usuarios y esto se lo desarrollaría por medio de la implementación de un modelo de gestión en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Pregunta N° 3: ¿El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo le resulta cómodo para sus necesidades?

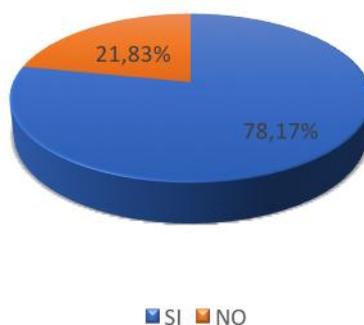
Tabla 14: Horario de atención cómodo

Pregunta N° 3	Frecuencia	Porcentaje
SI	222	78,17%
NO	62	21,83%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 19: Horario de atención cómodo



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Se determina que el 78,17% de los usuarios se sienten cómodos con el horario de funcionamiento de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 21,83% indica que no se sienten cómodos con el horario de atención de dicha dependencia. El resultado obtenido nos permite identificar que los usuarios no tienen problema con el tiempo de funcionamiento de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, esto conlleva a un análisis del porque la insatisfacción de los usuarios sobre el trabajo que se realiza en la mencionada institución, teniendo como resultado que es fundamental contar con políticas de atención al cliente con la optimización de tiempos de ejecución por incidencia y esto se lo plasmaría en un modelo de gestión.

Pregunta N° 4: ¿La atención que ofrece la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo es eficiente?

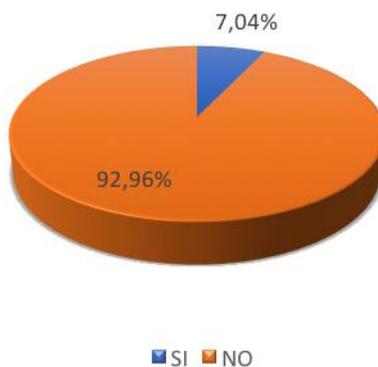
Tabla 15: Atención eficiente

Pregunta N° 4	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	7,04%
NO	264	92,96%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 20: Atención eficiente



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 7,04% no contó con una atención eficiente cuando realizó un trámite o incidencia en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo; tanto que el 92,96% de los usuarios indica que no tuvieron una atención eficiente en la entidad. Con los datos obtenidos mediante la realización de la encuesta a los usuarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo se puede evidenciar que no existe una satisfacción en el servicio lo que complica el desarrollo efectivo de las actividades diarias de la entidad teniendo como resultado que no se llegue a cumplir los objetivos empresariales, es fundamental contar con un modelo de gestión.

Pregunta N° 5: ¿El personal de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo tiene un comportamiento amable?

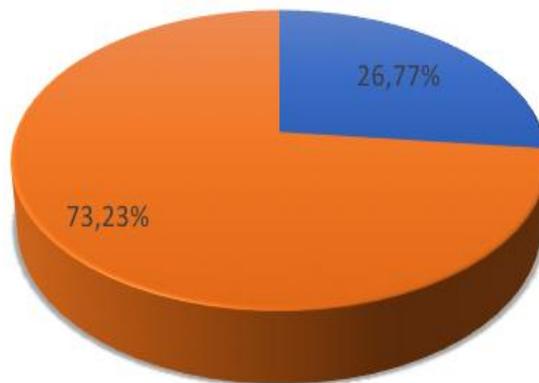
Tabla 16: Buen comportamiento del personal

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	26,77%
NO	235	73,23%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 21: Buen comportamiento del personal



■ SI ■ NO

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 26,77% de los usuarios están de acuerdo con el comportamiento del personal en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 73,23% de los encuestados manifiesta que no están de acuerdo con el comportamiento del personal.

Los resultados obtenidos permiten identificar la inconformidad en la mayoría de usuarios en el trato que tuvo al momento de realizar un trámite en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo lo que no permite la satisfacción de los usuarios; es importante para la colectividad contar personal capacitado y efectivo y esto se lo alcanzaría dotando a la dependencia un modelo de gestión donde se puntualice una planificación de capacitación a empleados.

Pregunta N° 6: ¿Cuando un cliente tiene un problema los empleados la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo muestra un sincero interés en solucionarlo?

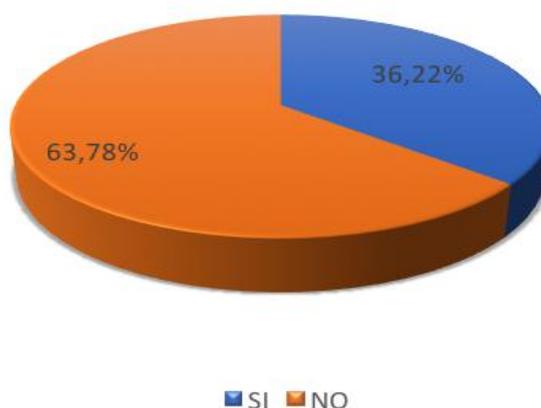
Tabla 17: Interés de solución de trámites (empleados)

PREGUNTA N° 6	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	24,65%
NO	214	75,35%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 22: Interés de solución de trámites (empleados)



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se identifica que el 36,22% de los encuestados contó con interés por parte del empleado a la solución de su incidencia, mientras que el 63,78% de los usuarios que acudieron a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo no contaron con un empoderamiento por parte del servidor.

Según los resultados obtenidos la mayoría de los usuarios no contaron un empoderamiento por parte de los servidores al momento que acudieron a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo lo que imposibilita el cumplimiento de los objetivos institucionales ya que lo fundamental es que el usuario quede satisfecho después de haber realizado un trámite en la institución.

Pregunta N° 7

6. ¿La Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?

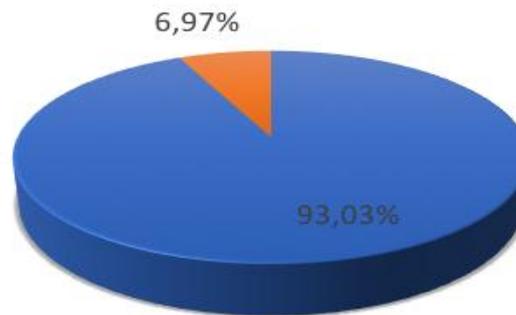
Tabla 18: Horarios de trabajo convenientes para los clientes

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
SI	267	93,03%
NO	20	6,97%
TOTAL	287	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 23: Horarios de trabajo convenientes para los clientes



■ SI ■ NO

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 93,03% de los encuestados manifiesta que si son convenientes los horarios de funcionamiento de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, tanto que el 6,97% indica que el horario de funcionamiento no es conveniente

Con la pregunta planteada se identifica una conformidad en la mayoría de encuestados en lo que es concerniente a los horarios de funcionamiento lo que permite plasmar posibles soluciones con capacitación al personal para que la satisfacción de los usuarios sea garantizada en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Pregunta N° 8: ¿Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

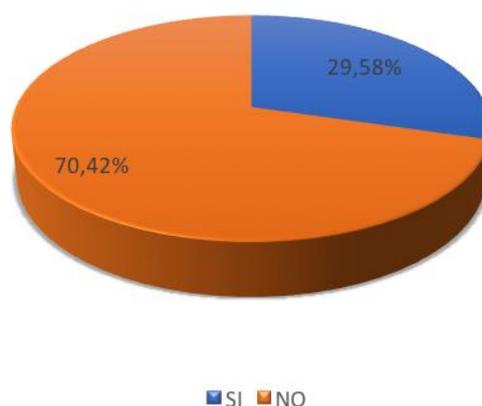
Tabla 19: Instalaciones adecuadas

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
SI	84	29,58%
NO	200	70,42%
TOTAL	284	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 24: Instalaciones adecuadas



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 29,58% de los encuestados indica que si pudo verificar instalaciones adecuadas para el funcionamiento de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 70,42% de los usuarios manifiesta que no se cuenta con instalaciones adecuadas en la institución. Se ha identificado por medio de la encuesta realizada que existe un descontento por parte de los usuarios acerca de las instalaciones donde se desarrolla el trabajo diario de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Encuesta dirigida al sector de transporte que acude a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Pregunta N° 1: ¿Desde su punto de vista cómo calificaría el trabajo interno de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

Tabla 20: Calificación trabajo interno

Pregunta N° 1	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	1,25%
Muy buena	7	8,75%
Buena	11	13,75%
Regular	31	38,75%
Mala	30	37,50%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 25: Calificación trabajo interno



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 1,25% de los encuestados califica de excelente el trabajo interno de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 8,75% indica que el trabajo interno es muy bueno, tanto que el 13,75% se pronuncia por un trabajo interno que califica como bueno, el 38,75% manifiesta en esta variable que es regular y el 37,50% indica que el trabajo interno tiene un desenvolvimiento malo.

Se detecta por parte de los encuestados un resultado negativo en general al momento de valorar el trabajo que se desarrolla en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, esto puede responder a la falta de organización interna con la que no cuenta la dependencia.

Pregunta N° 2: ¿Cuál fue el grado de satisfacción con la calidad del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo?

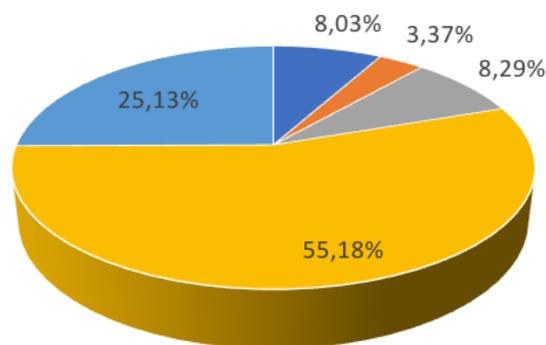
Tabla 21: Grado de satisfacción

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
Contento	3	8,03%
Algo contento	8	3,37%
Ni contento, ni descontento	12	8,29%
Algo descontento	37	55,18%
Descontento	20	25,13%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 26: Grado de satisfacción



- Contento
- Algo contento
- Ni contento, ni descontento
- Algo descontento
- Descontento

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Los resultados obtenidos fueron que el 8,03% se siente contento con el grado de satisfacción con la calidad de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, el 3,37% manifiesta que se siente algo contento, el 3,37% ni contento ni descontento, mientras que el 8,29% algo descontento y finalmente el 55,18% descontento con el grado de satisfacción con la calidad de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Se determina por la mayoría de los encuestados se sienten descontentos con el grado de satisfacción con la calidad de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, esto recae en la falta de organización interna de la entidad, es fundamental contar con un instructivo diario de trabajo (modelo de gestión).

Pregunta N° 3: ¿Conoce usted si se ha difundido por medio de comunicación los servicios que oferta la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

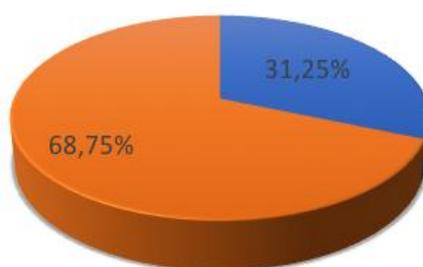
Tabla 22: Difusión de servicios

Pregunta N°3	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	31,25%
NO	55	68,75%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 27: Difusión de servicios



■ SI ■ NO

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 31,25% de los encuestados si conoce los servicios que oferta la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo los mismos que fueron mediante difusión, mientras que el 68,75% manifiesta que no conoce los servicios que oferta la entidad en mención. Se detecta por parte de los encuestados en su mayoría que no conocen los servicios que oferta la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo es fundamental socializar los servicio que se desarrollan en dicha entidad para el involucramiento de toda la población del Cantón Guano.

Pregunta N° 4

4. ¿La atención en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano que ofrece es eficiente?

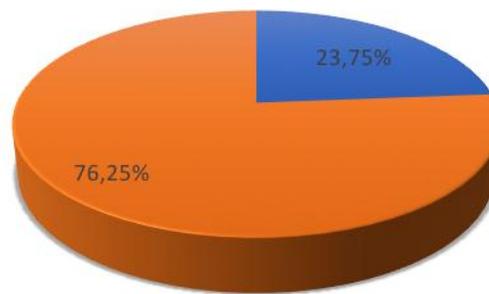
Tabla 23: Atención eficiente

Pregunta N°4	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	23,75%
NO	61	76,25%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 28: Atención eficiente



■ SI ■ NO

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 23,75% de los encuestados identifica que si se cuenta con una atención eficiente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, mientras que el 76,26% indica que no se cuenta con una atención eficiente en la entidad. Se ha identificado por medio de la encuesta que no se cuenta con una atención eficiente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, por tanto es fundamental trabajar mediante un modelo de gestión el mismo que permita cumplir los objetivos institucionales y la calidad en el servicio.

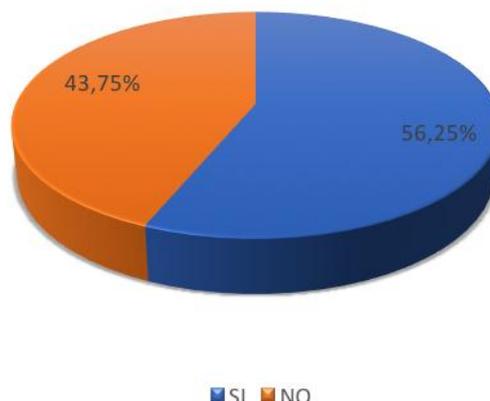
Pregunta N° 5: ¿El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano le resulta cómodo para sus necesidades?

Tabla 24: Horario de atención

Pregunta N° 5	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	56,25%
NO	35	43,75%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 29: Horario de atención



Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 43,75% de los encuestados manifiesta que no está de acuerdo con el horario de atención, mientras que un 56,25% indica que si se siente conforme con el horario de atención de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo. Con la pregunta planteada, se detecta que no existiría problema alguno en el horario de funcionamiento ya que existe porcentajes tanto semejantes en el análisis, lo necesario es desarrollar un trabajo efectivo en el interno de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo y para esto es necesario contar con un modelo de gestión.

Pregunta N° 6: ¿Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

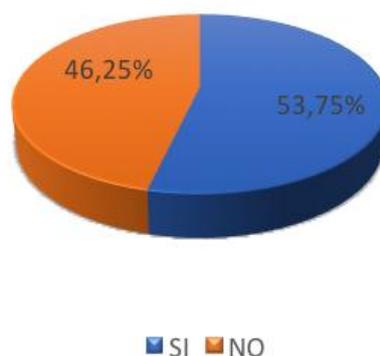
Tabla 25: Instalaciones adecuadas

Pregunta N° 6	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	53,75%
NO	37	46,25%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Gráfico 30: Instalaciones adecuadas



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados: Los resultados obtenidos fueron que el 46,25% de los encuestados indican que no se cuenta con instalaciones adecuadas en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo, tanto que el 53,75% manifiesta que si se cuenta con instalaciones adecuadas. Se ha identificado que en cuanto a las instalaciones existe en cierta forma una aceptación sin embargo se debe fortalecer la estructura de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Pregunta N° 7: ¿El sistema de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es eficiente al momento de realizar su trámite?

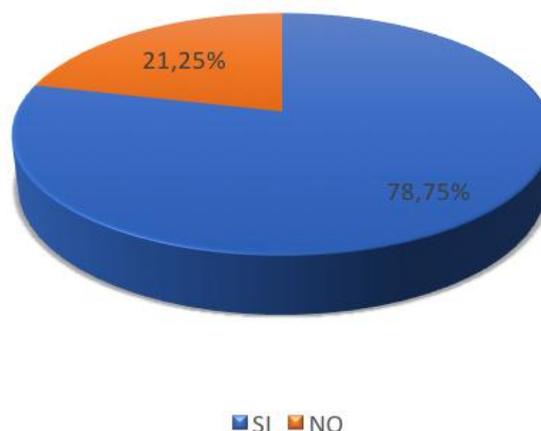
Tabla 26: Sistema eficiente

Pregunta N° 7	Frecuencia	Porcentaje
SI	63	78,75%
NO	17	21,25%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 31: Sistema eficiente



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 21,25% de los encuestados indica que el sistema de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo es eficiente, mientras que el 78,75% manifiesta que no se cuenta con un trabajo eficiente en la institución. Con la pregunta planteada, se puede identificar una debilidad estructural en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo por lo que es fundamental contar con un modelo de gestión que permita garantizar el trabajo efectivo dentro de la institución y de esta manera fortalecer el servicio.

Pregunta N° 8: ¿En qué área cree usted que se debería mejorar la atención del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

Tabla 27: Mejoramiento en el servicio de atención

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
Emisión de turnos	15	18,75%
Caja	15	18,75%
Digitación	12	15,00%
Revisión	30	37,50%
Técnicos	8	10,00%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Grafico 32: Mejoramiento en el servicio de atención



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Hugo Villegas

Interpretación y análisis a los resultados

Se determina que el 18,75% de los encuestados manifiesta que se debería mejorar los servicios en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo en el área de emisión de turnos, el 10% en el área técnica, mientras que con el 15% se debería mejorar el área de digitación, con el 37,5% el área de revisión y por último con el 18,75% el área de caja.

Con la pregunta planteada se verifica que se necesita un cambio estructural el mismo que permita que la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo cuente con mejora en los procesos continuos los mismos que se verían fortalecidos por medio del manejo de un modelo de gestión que es lo que se propone en el presente tema de investigación.

- La recolección de datos para el presente trabajo de investigación se la desarrollo también mediante el uso de la herramienta de la entrevista la misma que se realizó en las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Participantes:

- Ing. William Bonilla (Analista de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano).
- Ing. Rafael Domínguez (Director de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano).

Se anexa entrevista realizada a los dos funcionarios

3.6 VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER

La idea a defender se demuestra en base a los resultados que se obtuvieron al aplicar los instrumentos de la investigación como las encuestas entrevistas, estos fueron aplicados a personas claves, al talento humano que trabaja dentro de la institución, a los usuarios del servicio y al sector del transporte; dando como resultado la vital necesidad de establecer un modelo de gestión que facilite y ayude en la administración y operatividad de la dirección ya que un 94,12% de los empleados indica que es necesario contar con un modelo de gestión.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Localización

El desarrollo del presente trabajo de titulación se desarrolló en el Cantón Guano, provincia de Chimborazo.

4.2.2 Generalidades del cantón Guano

El Cantón Guano se encuentra ubicado al norte de la Provincia de Chimborazo, representa el 7% del territorio provincial según el último censo nacional, a medida que las actividades económicas de manufactura se incrementan, también crecen las necesidades de transporte, actualmente el cantón cuenta con un parque automotor de 12400 vehículos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar el modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Objetivos Específicos

- Definir la estructura del modelo de gestión para el trabajo integral en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

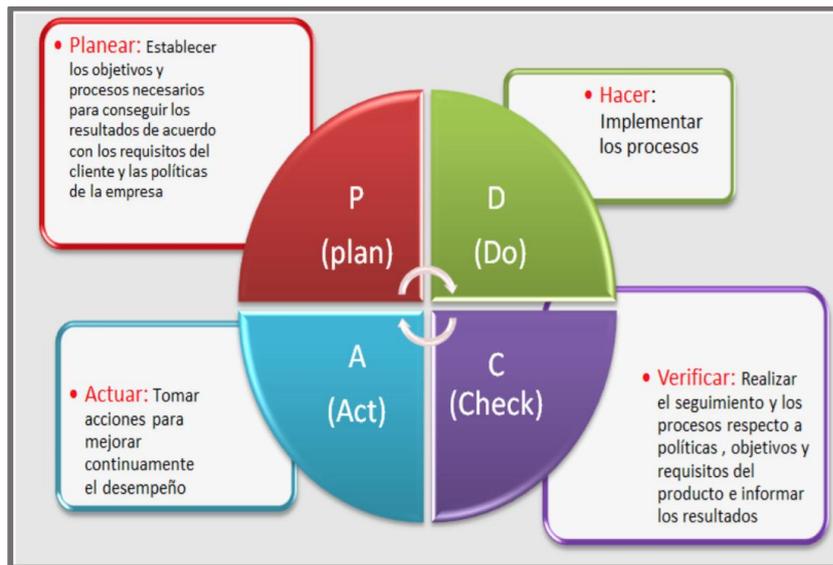
- Fortalecer las capacidades de los servidores mediante manuales operativos.
- Proponer acciones correctoras en las falencias existentes en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

4.2.3 Introducción

Para aplicar el ciclo de Deming en el presente trabajo de titulación, los aspectos principales que se toman en consideración de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, son: Visión políticas, competencias, leyes y normativas bajo las cuales se rige la institución.

A continuación se desarrolla las 4 etapas del ciclo de Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA):

Figura 1: Ciclo de Deming



Fuente: Administración de la calidad Total (Gonzales, 2014)

Realizado por: Hugo Villegas

4.2.4 Planificar

Se establece visión, valores y objetivos, para alcanzar resultados esperados bajo el cumplimiento de normas, leyes preestablecidas ante las competencias asignadas según el Modelo de Gestión que posee la DTTTSV del Cantón Guano.

4.2.4.1 VISIÓN

Ser un referente nacional en la, creación, gestión y administración de proyectos de tránsito, transporte y seguridad vial, certificando que el parque automotor que se moviliza en el país cuente con los estándares ambientales emitidos por el agente regulador, incrementando la calidad de servicio a los usuarios que se dan cita a nuestras instalaciones, generar proyectos que mejoren la movilidad del cantón para los habitantes y turistas que visitan la jurisdicción, enmarcados en las leyes vigentes en el país.

4.2.4.2 MISIÓN

Brindar el servicio a los usuarios cumpliendo las competencias otorgadas en los procesos de matriculación vehicular con equipos de punta y el talento humano capacitado, a la par de generación de proyectos que mejoran la movilidad del cantón y nos permite cubrir las necesidades de movilidad de los habitantes y turistas, contribuyendo a la dinamización del comercio y al desarrollo socioeconómico del cantón.

VALORES

- ❖ Transparencia
- ❖ Honestidad
- ❖ Eficiencia
- ❖ Respeto
- ❖ Excelencia

4.2.4.3. OBJETIVO

4.2.4.4 Objetivo General

Cumplir con los estándares emitidos por el órgano rector para la administración y gestión del proceso de revisión técnica vehicular, y la elaboración de proyectos que nos permitan satisfacer las necesidades de movilidad en nuestra jurisdicción, enmarcados en la normativa legal vigente.

4.2.4.5 Antecedentes

La Dirección Municipal de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guano es una dependencia de GADM. La misma que inicio sus actividades el 24 de agosto de 2014 y desde entonces ha venido añadiendo recursos humanos como materiales a sus filas, para brindar una mejor atención a los usuarios de los servicios de transporte y movilidad para sus usuarios.

LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

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

Art. 30.5.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias:

c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector.

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN

Art. 55. – Competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal son las siguientes:

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.

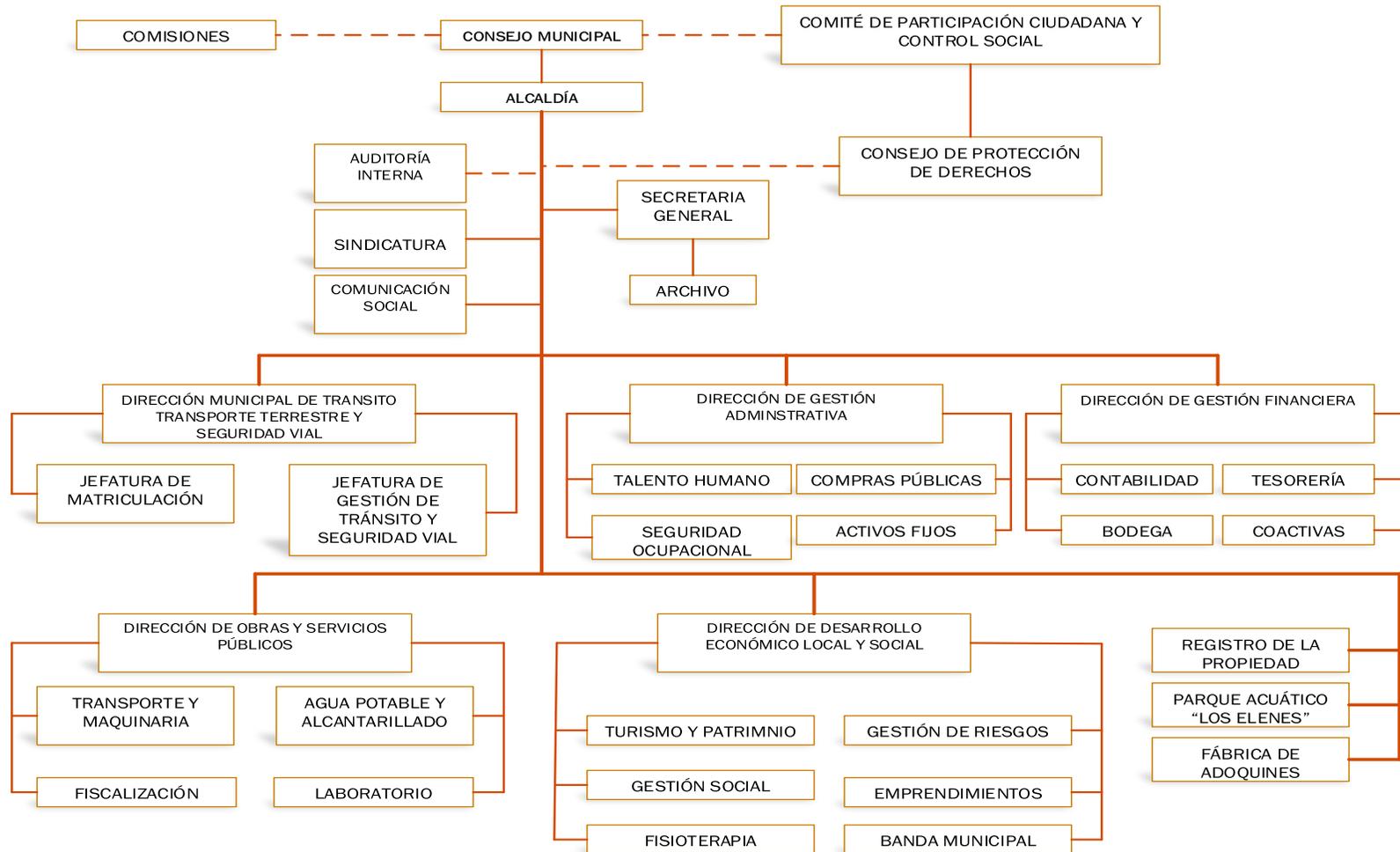
CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS

A partir del 8 de abril del 2015 mediante resolución 003-CNC2015 del Consejo Nacional de Competencias, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano pasa a pertenecer a un modelo de gestión tipo B así asumiendo las competencias establecidas en la resolución 006-CNC-2012 de fecha 26 de abril del 2012.

Art. 21.- Facultades y atribuciones específicas del modelo de gestión B:

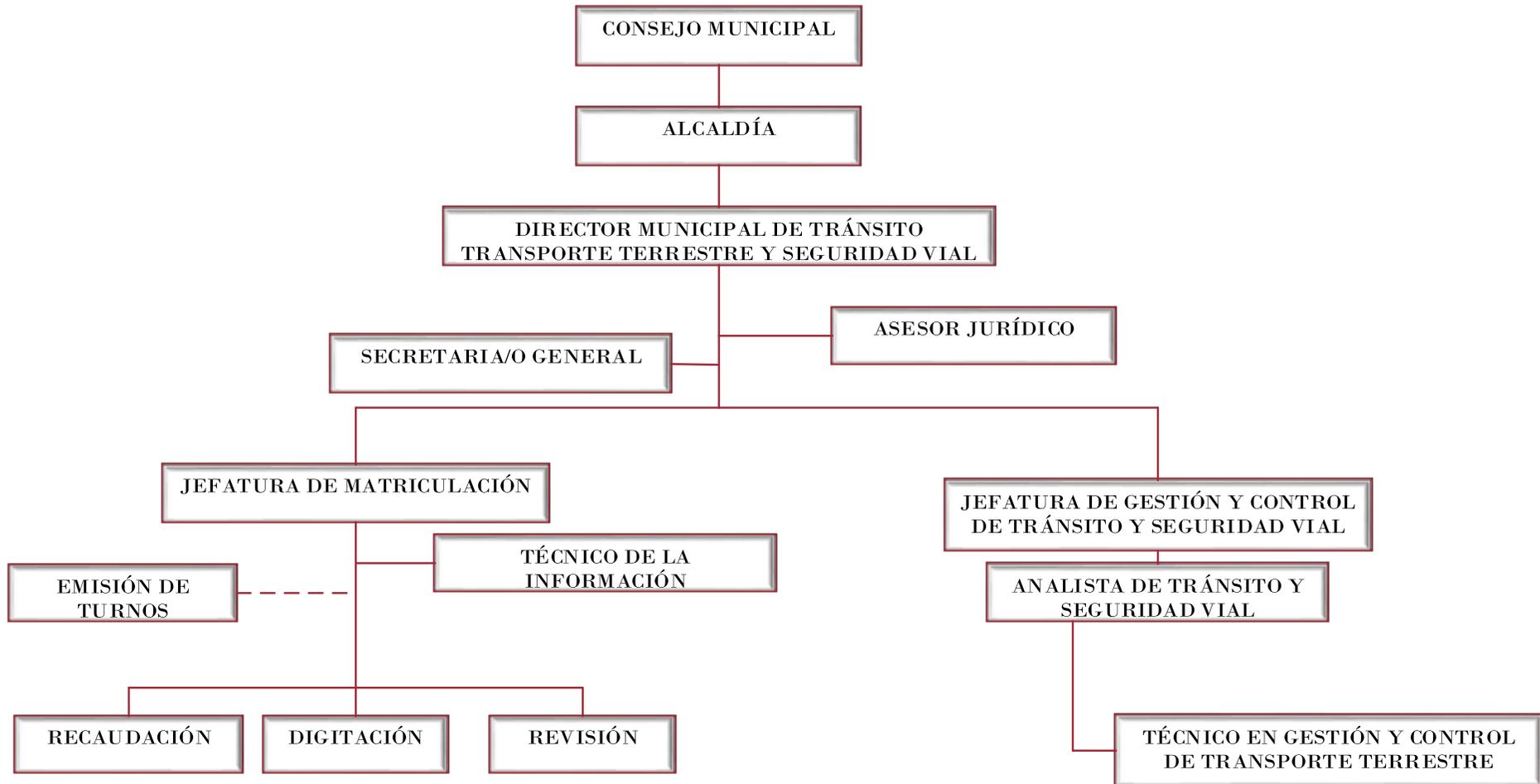
- Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular.
- Controlar el funcionamiento de los centros de revisión y control técnico vehicular.
- Realizar el proceso íntegro y en tal virtud ante el pago de tasas e impuestos correspondientes emitir la matrícula.
- Recaudar los valores correspondientes a los derechos por el otorgamiento de matrículas, así como los relativos a sus multas asociadas impuestas.
- Administrar y alimentar los sistemas de información de tránsito que incluye actualizar y corregir los registros de vehículos, títulos habilitantes en el marco de su circunscripción territorial.
- Entregar el permiso anual de circulación.
- Verificar la documentación de motor, chasis contra el físico.

4.2.4.6 Organigrama estructural del GGADM-CANTÓN GUANO



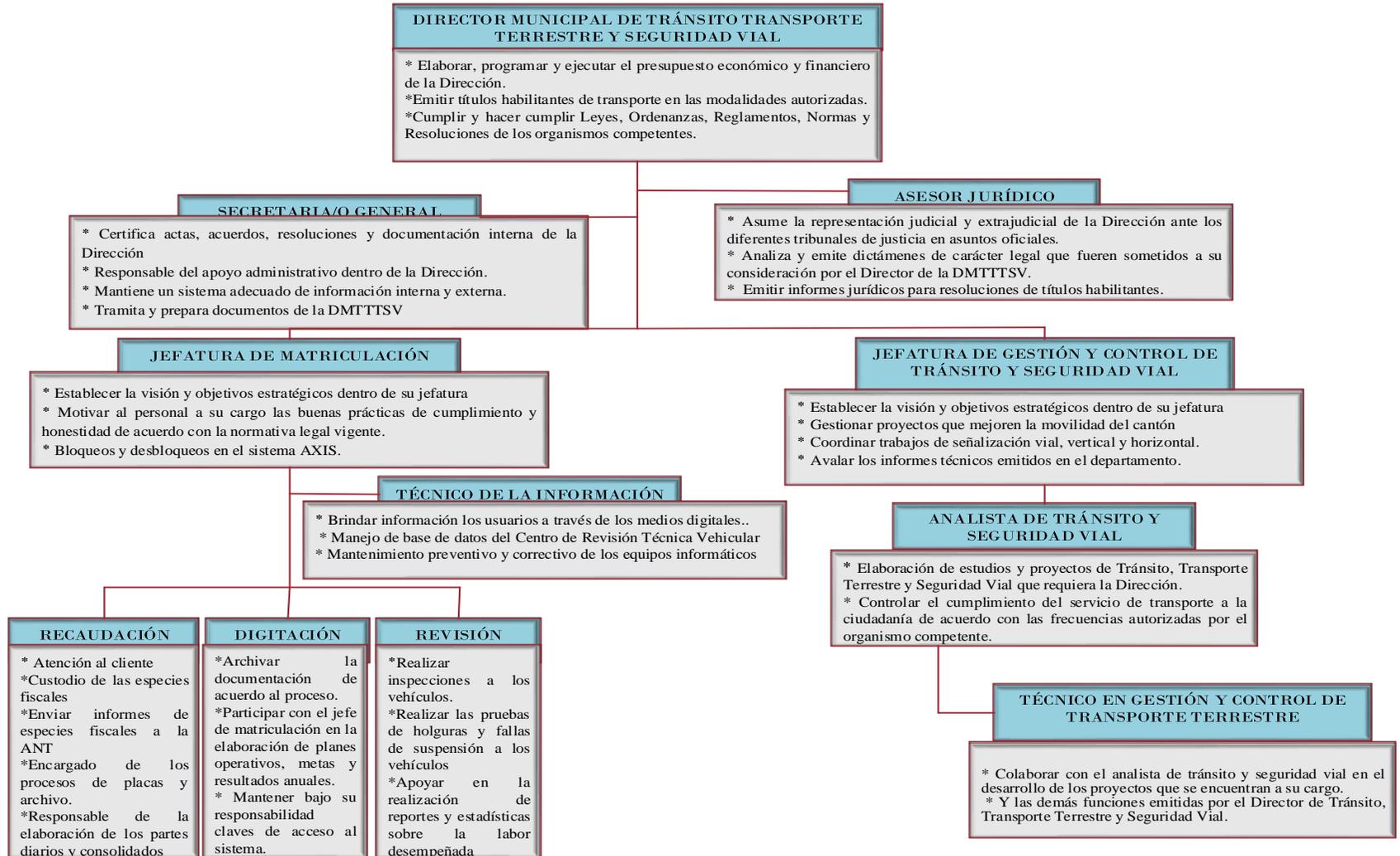
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

4.2.4.7 Organigrama estructural de la DMTTTSV-CG



Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Hugo Villegas

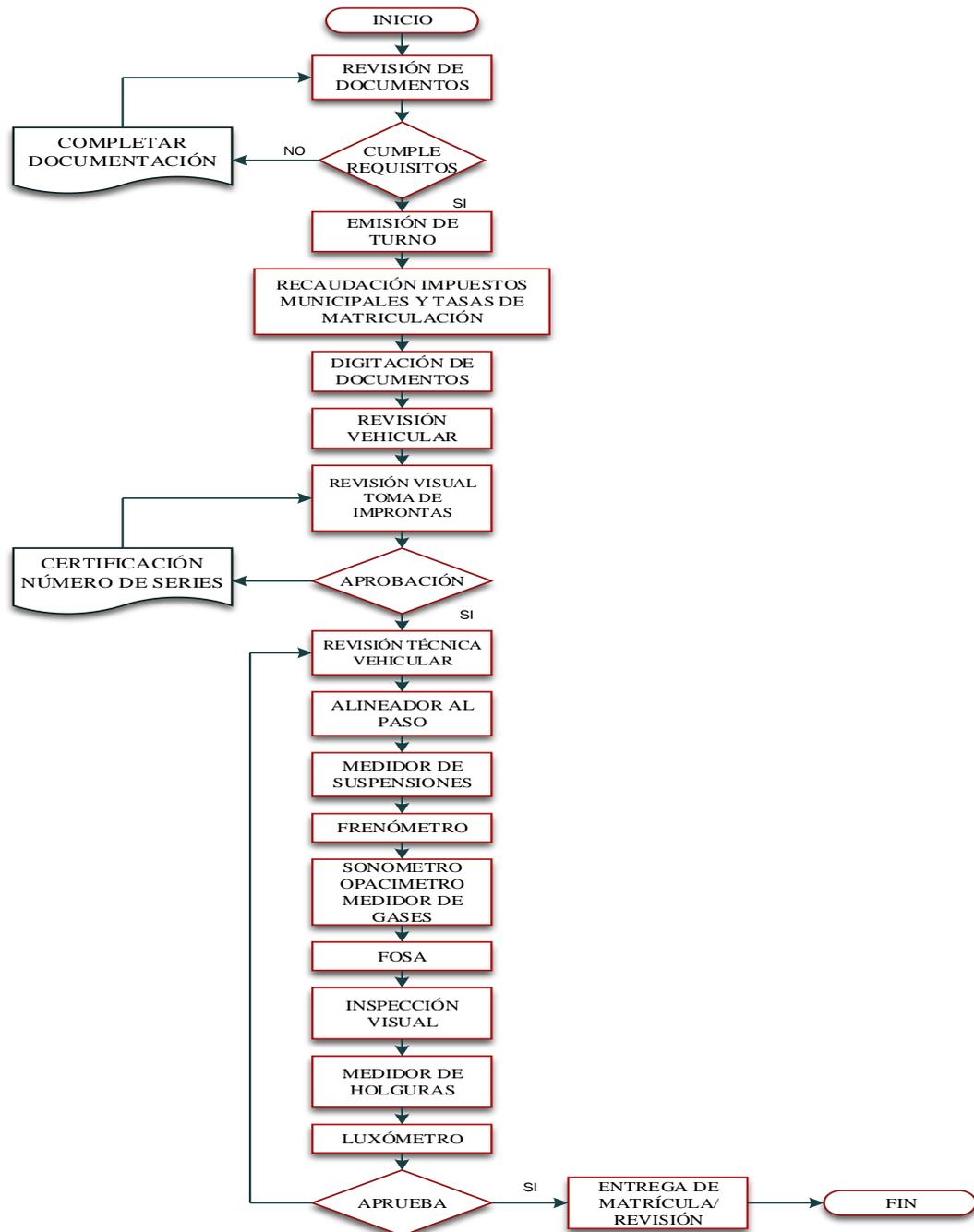
4.2.4.8 Organigrama funcional de la DMTTTSV-CG



4.2.5 Hacer

Implementación de procesos de acuerdo a las competencias que tiene a su cargo la Dirección, obteniendo mejores resultados mediante un procedimiento ordenado y oportuno, ante las necesidades de los usuarios.

4.2.5.1 Proceso de la DMTTTSV-CG para transferencia de dominio



- **Descripción del proceso de transferencia de dominio**

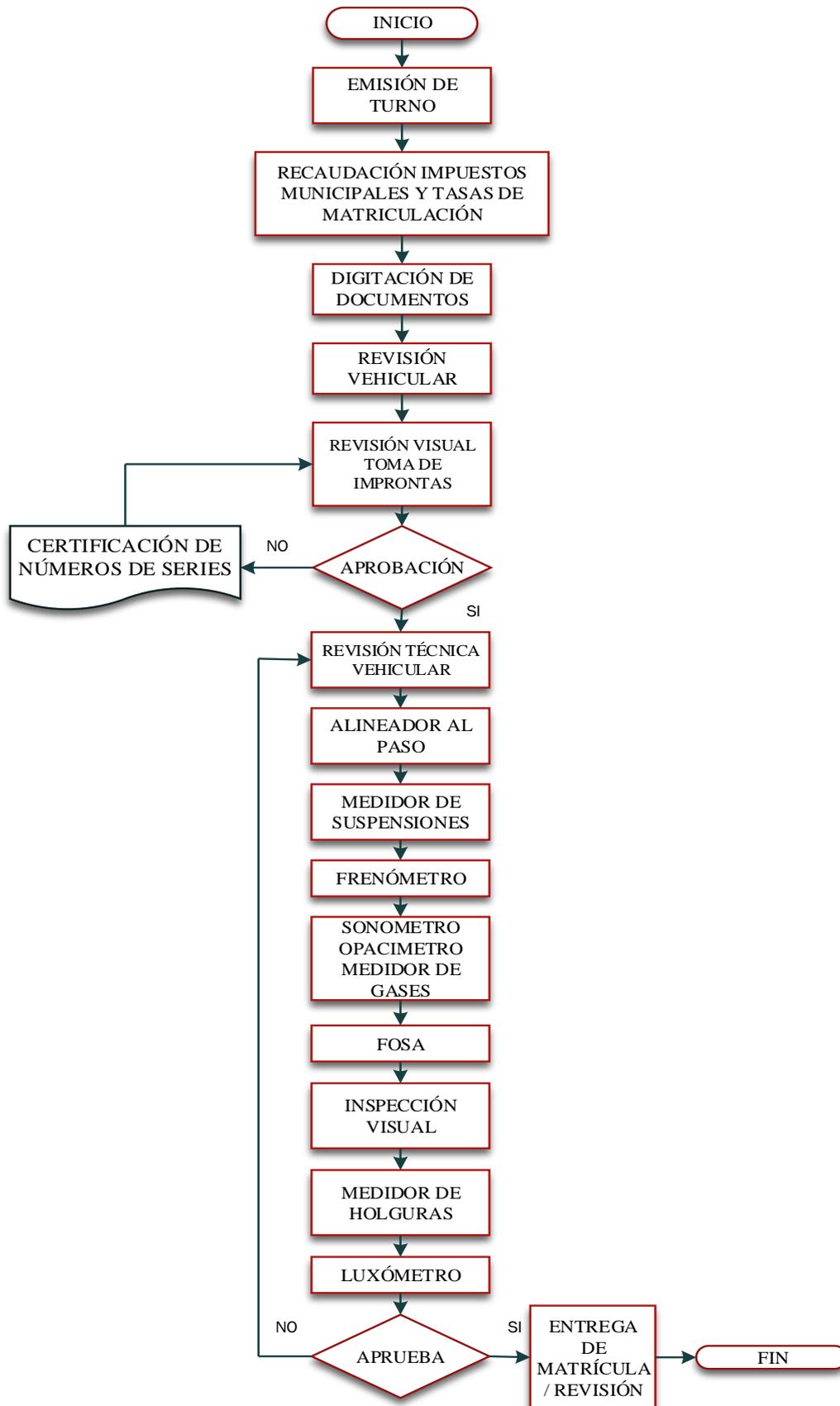
El primer paso que realiza el usuario para la transferencia es la revisión de documentos preestablecidos por la DMTTTSV-CG para el trámite correspondiente, al determinar si es un vehículo particular, público comercial o estatal y cuenta con lo solicitado se procede a la revisión vehicular. Para lo cual se realizan los siguientes pasos:

- **Revisión Técnica Vehicular:**

- ✓ Alineador al paso
- ✓ Medidor de suspensiones
- ✓ Fenómetro
- ✓ Sonometro – Opacimetro - Medidor de gases
- ✓ Fosa
- ✓ Inspección visual
- ✓ Medidor de holguras
- ✓ Luxómetro

Una vez verificado el vehículo con el procedimiento mencionado, se determina si está en las condiciones adecuadas para su circulación en la vía y la asignación inmediata de la matrícula vehicular, caso contrario el usuario tendrá que realizar las adecuaciones solicitadas en el vehículo e ingresar nuevamente al proceso de revisión técnica vehicular para otorgar el documento requerido.

4.2.5.2 Proceso de la DMTTTSV-CG para Renovación de Matrícula



- **Descripción del proceso de renovación de matrícula**

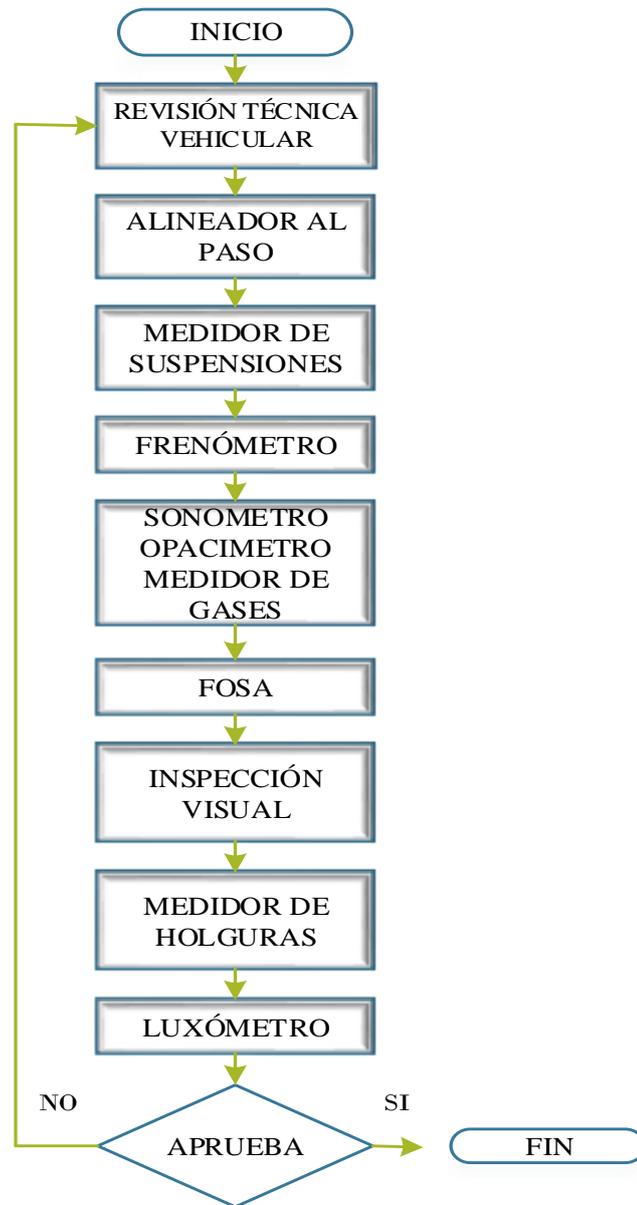
Es necesario asignar un turno al usuario mediante el cual procederá al pago de impuestos municipales y tasas de matriculación, para proceder a digitar la documentación, una vez efectuado este proceso se realiza la revisión visual y toma de improntas en el caso de no encontrarse visibles los dígitos del vehículo se solicita una certificación del número de series y tendrá que ingresar nuevamente para obtener las improntas.

Una vez aprobado el procedimiento de revisión visual y toma de improntas se desarrolla la revisión técnica vehicular siguiendo los pasos que se detallan:

- ✓ Alineador al paso
- ✓ Medidor de suspensiones
- ✓ Fenómetro
- ✓ Sonometro – Opacimetro - Medidor de gases
- ✓ Fosa
- ✓ Inspección visual
- ✓ Medidor de holguras
- ✓ Luxómetro

De esta manera a haber aplicado el procedimiento necesario para la renovación de matrícula se otorga el documento y finaliza el proceso.

4.2.5.3 Proceso de la DMTTTSV-CG para Revisión Técnica Vehicular



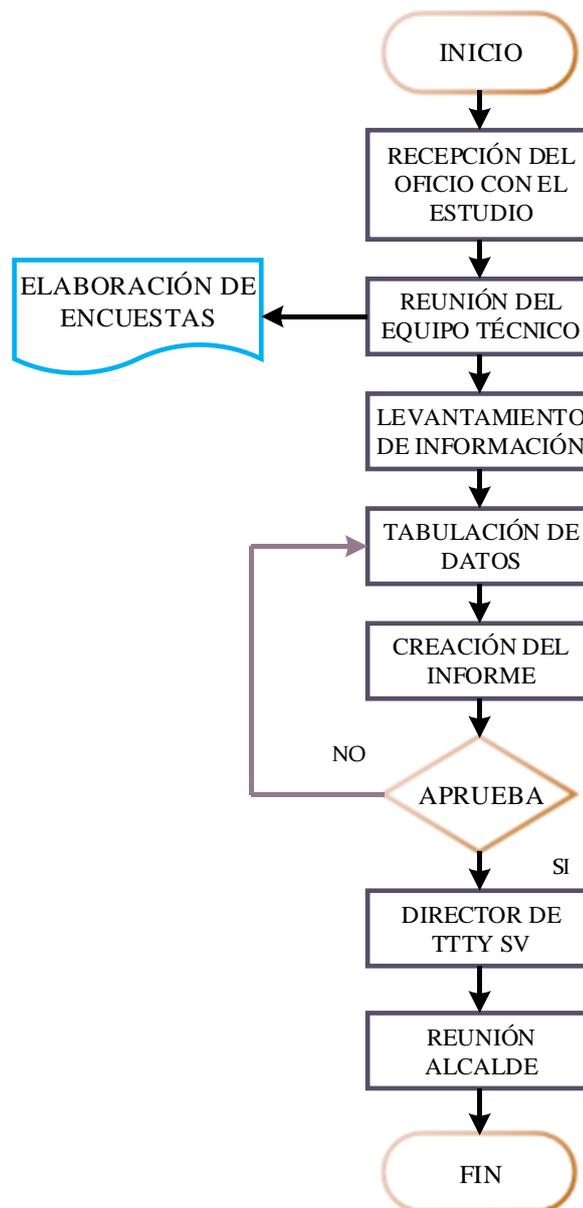
- **Descripción del proceso de revisión técnica vehicular**

Para este procedimiento se efectúa los siguientes pasos:

- ✓ Alineador al paso
- ✓ Medidor de suspensiones
- ✓ Fenómetro
- ✓ Sonometro – Opacimetro - Medidor de gases
- ✓ Fosa
- ✓ Inspección visual
- ✓ Medidor de holguras
- ✓ Luxómetro

Determinando el estado del vehículo al realizar una revisión total con el proceso descrito, asignando un documento para los trámites que desee efectuar en el cual se detalla todos los aspectos del automotor obtenidos mediante la evaluación.

4.2.5.4 Proceso de los estudios de Transporte Tránsito y Seguridad Vial



- **Descripción del proceso de los estudios de Transporte Tránsito y Seguridad Vial**

La Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano al encontrarse bajo la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, es necesario que se le comuniqué la petición mediante un oficio al director de la entidad.

Una vez que la Jefatura recepta el oficio, el equipo técnico realiza una reunión con el fin de analizar el caso solicitado en la cual se asigna actividades a cada funcionario, de esta manera se procede a elaborar las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto.

Mediante el análisis de los datos recopilados en el trabajo de campo efectuado se continúa con el desarrollo del informe, que una vez culminado el equipo técnico analiza cada uno de los resultados obtenidos, de encontrarse dentro de los parámetros correctos se realiza la entrega al Director de la Dirección para que informe al Alcalde sobre la culminación del estudio solicitado.

De encontrarse falencias en el proyecto se revisará nuevamente la tabulación de datos ya que puede encontrarse en este proceso el error que afecta los resultados del estudio.

4.2.6 Verificar

Efectuar un seguimiento sobre el nivel de servicio que se brinda en la entidad, de esta manera que al obtener los resultados se informe a la jerarquía superior, para tomar decisiones apropiadas y de ser necesario implementar nuevas estrategias en progreso de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

Este punto se puede desarrollar en base a una encuesta dirigida a cada uno de los actores involucrados en el servicio, para ello se detalla a continuación el esquema que se puede ejecutar.

4.2.6.1 Encuesta 1: Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón



Guano



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE
CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- a) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- b) Escribir con letra clara y legible.
- c) Marque con una (x) según corresponda.
- d) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

1. ¿Existe un modelo de gestión, en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

SI

2. ¿El modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo. esta actualizado y cumple con lo establecido?

SI

3. ¿Conoce usted los servicios que oferta un modelo de gestión dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

SI

4. ¿Conoce si existe una función o proceso en el que Ud este inmerso en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

SI

5. ¿Considera que se debe mantener el modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

SI

6. ¿Considera que el organigrama de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo está bien estructurado?

SI

7.- ¿Cree usted que la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo aplica los procesos administrativos como son: Planeación, Organización, Dirección, Control

SI

8.- ¿Considera usted que es necesario contar con un modelo gestión que permitirá el trabajo eficiente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

SI

Gracias por su colaboración

4.2.6.2 Encuesta 2: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- a) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- b) Escribir con letra clara y legible.
- c) Marque con una (x) según corresponda.
- d) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

1.- ¿La calidad del servicio en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Para resolver una petición ha contado con una orientación efectiva por parte de los servidores de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

SI

3.- ¿El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano le resulta cómodo para sus necesidades?

SI

4.- ¿La atención que ofrece la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es eficiente?

SI

5.- ¿El personal de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano tiene un comportamiento amable?

SI

6.- ¿Cuando un cliente tiene un problema los empleados la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano muestra un sincero interés en solucionarlo?

SI

7.- ¿La Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?

SI

8.- ¿Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

SI

Gracias por su colaboración

4.2.6.3 Encuesta 3: Sector del Transporte del Cantón Guano.



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- a) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- b) Escribir con letra clara y legible.
- c) Marque con una (x) según corresponda.
- d) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Sector del Transporte del Cantón Guano.

1.- ¿Desde su punto de vista cómo calificaría el trabajo interno de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

2.- Cual fue el grado de satisfacción con la calidad del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Contento | <input type="checkbox"/> |
| Algo contento | <input type="checkbox"/> |
| Ni contento, ni descontento | <input type="checkbox"/> |
| Algo descontento | <input type="checkbox"/> |
| Descontento | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Conoce usted si se ha difundido por medio de comunicación los servicios que oferta la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

SI

4.- La atención la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano que ofrece es eficiente?

SI

5.- El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano le resulta cómodo para sus necesidades?

SI

6.- Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

SI

7.- El sistema de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es eficiente al momento de realizar su trámite?

SI

8.- En que área cree que se debería mejorar para una mejor atención del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Emisión de turnos | <input type="checkbox"/> |
| Caja | <input type="checkbox"/> |
| Digitación | <input type="checkbox"/> |
| Revisión | <input type="checkbox"/> |
| Técnicos | <input type="checkbox"/> |

Gracias por su colaboración

4.2.7 Actuar

Plantear estrategias de mejora en la institución mediante la información obtenida al efectuar la verificación de esta manera los procesos se realizarán con mayor eficiencia, cubriendo las expectativas de los usuarios.

FODA: Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
EVALUACIÓN INTERNA	F1 Sistema eficiente F2 Horarios de atención accesibles F3 Cumple con sus competencias de modelo de gestión B.	D1 Atención al cliente ineficiente D2 Infraestructura inadecuada D3 Conductas inapropiadas por parte de los funcionarios
EVALUACIÓN EXTERNA		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1 Fortalecer la infraestructura O2 Implementar un modelo de Gestión interno. O3 Capacitación de servicio al cliente a los funcionarios.	F3 – O2 Diseñar el modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	D1–O3 Capacitación a los funcionarios de atención al cliente.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1 Usuarios insatisfechos A2 Entidades con los mismos servicios A3 Funcionarios de otras instituciones capacitados.	F3-A2 Difusión de las competencias (servicios) que posee la Dirección	D3-A3 Capacitación a los funcionarios encargados de la revisión y caja, en atención al cliente.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Hugo Villegas N.

4.2.7.1 Estrategias propuestas

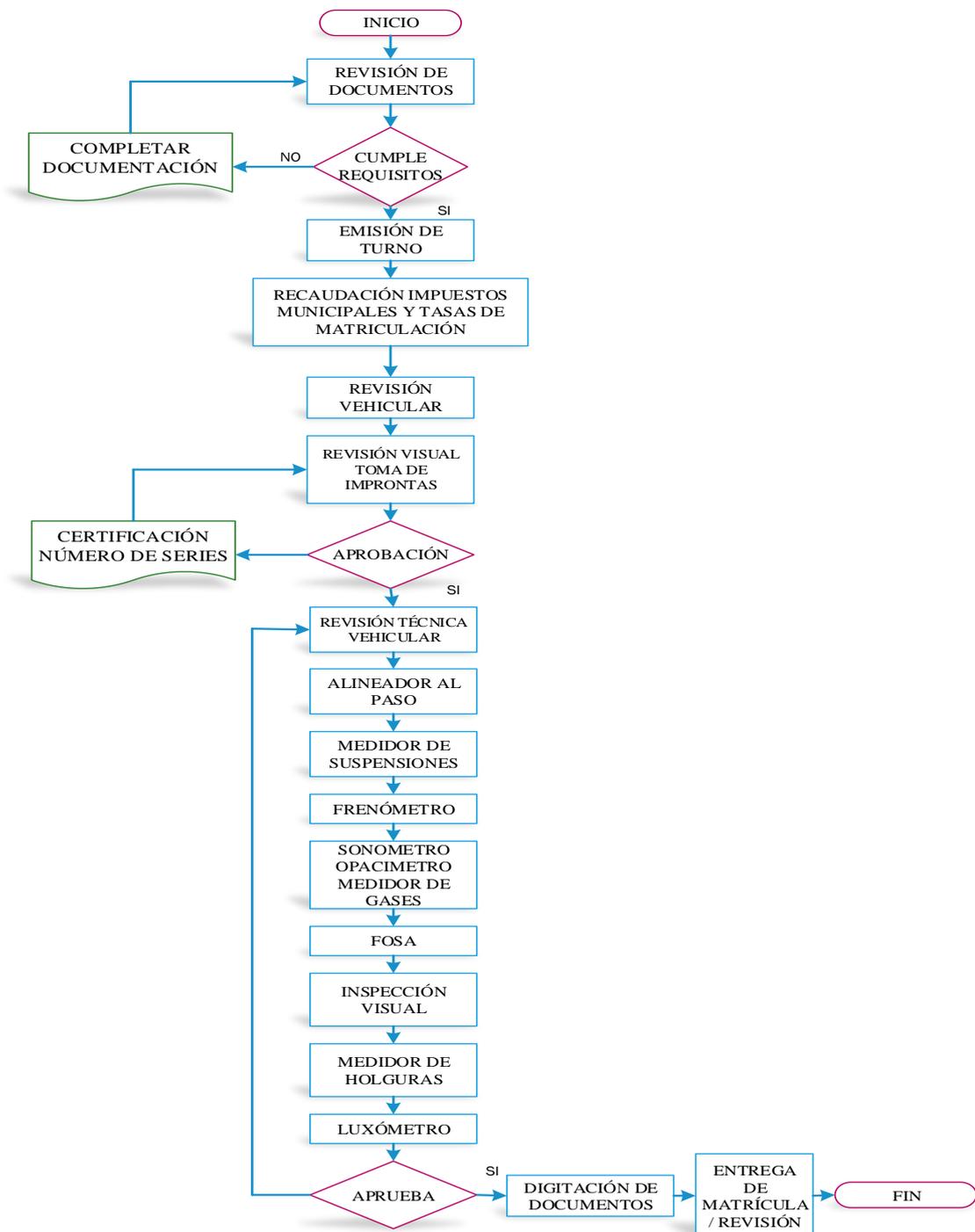
 <p>Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano</p>	
Estrategia: N° 1.1	
Modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	
Descripción	Esta estrategia se realiza con el fin de diseñar un modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano de tal manera que cada uno de los funcionarios se encuentre al tanto de las funciones que debe desempeñar en su cargo.
Objetivo	Dar a conocer a los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, un nuevo proceso para los trámites que se desarrollan de tal manera que se cumplan con las competencias que tiene a su cargo esta entidad.
Responsables	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.
Táctica	Establecer las funciones que realizan en la Dirección cada uno de los colaboradores.
Frecuencia	Depende del desempeño del modelo de gestión propuesto.
Alcance	Incrementar en un 80% el nivel de conocimientos en el personal que labora en la institución.
Desarrollo de la táctica	Desarrollo del modelo, interpretación de los resultados e informes finales de su ejecución.
Estimación Económica	El costo es de \$300 aproximadamente

Elaborado por: Hugo Villegas

4.2.7.2 Estrategia 1.1. Modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Mediante esta estrategia se pretende dar a conocer las funciones que debe realizar cada una de los funcionarios de las diferentes áreas, de tal manera que se cumplan las competencias asignadas a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, por parte del Consejo Nacional de Competencias de esta manera podrán desempeñarse de una forma eficaz y eficiente en la atención al usuario.

4.2.7.3 Propuesta para el proceso de la DMTTTSV-CG de transferencia de dominio

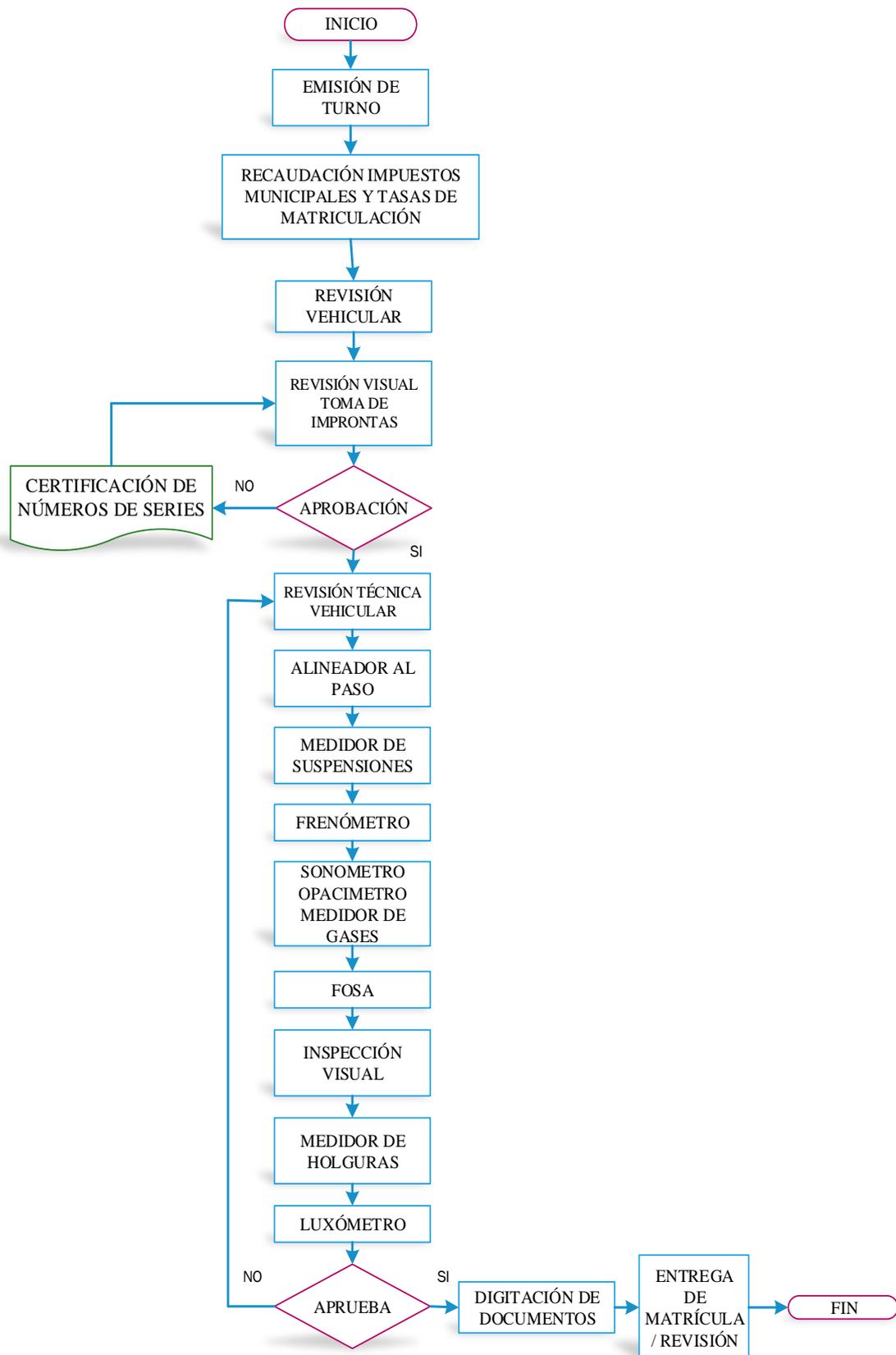


Descripción de la propuesta para el proceso de la DMTTTSV-CG de transferencia de dominio

La revisión de documentos es uno de los pasos fundamentales para el trámite a efectuarse posterior a ellos se realiza la cancelación de impuestos municipales y pagos de matriculación, continuando con la revisión vehicular y toma de improntas en el caso de aprobarse el proceso, se efectuará la revisión técnica vehicular a la unidad de transporte.

En la propuesta realizada referente al proceso de transferencia de dominio en la DMTTTSV- del Cantón Guano, se ubica la digitación de documentos una vez realizada la revisión técnica vehicular ya que al obtener todos los detalles o cambios a efectuar en el automotor, con la documentación actualizada será más ágil el trámite tanto para el digitador como para el usuario y de esta manera procederá a la entrega respectiva de la matrícula vehicular.

4.2.7.4 Propuesta para el proceso de la DMTTTSV-CG para Renovación de Matrícula



- **Descripción del proceso propuesto para la Renovación de Matrícula en la DMTTTSV-CG**

Al emitir el turno para el trámite solicitado se procede a la cancelación de impuestos municipales y pagos de matriculación, continuando con la revisión vehicular y toma de improntas de ser aprobado este proceso, se efectuará la revisión técnica vehicular a la unidad de transporte.

La presente propuesta se realiza con respecto al cambio del procedimiento de digitación de documentos, al efectuarse primero la revisión técnica vehicular se obtendrán los detalles o cambios a generar en el automotor, de tal manera que con la documentación actualizada el digitador generará la matrícula respectiva.

El manual de funciones de las diferentes competencias que tiene a su cargo la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano:

- ❖ Matriculación
- ❖ Transito Transporte y Seguridad Vial
- ❖ Revisión Técnica Vehicular

Posteriormente se hace una descripción del personal técnico que debe laborar en la institución.

- **Funciones que desempeña el personal de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.**

A continuación se detalla las funciones asignadas a cada uno de los diferentes funcionarios según las competencias que posee la Dirección, de la misma manera se da informa sobre el perfil profesional que debe cumplir para poder formar brindar sus servicios en la entidad, a demás se especifica la experiencia laboral requerida.



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Promover el trabajo en equipo del personal que se encuentra a su cargo, con el fin de cumplir los objetivos planteados a nivel institucional.

PERFIL

Especialidad:

Ingeniería Civil, Ing. Mecánico, Ing. en Carreras Administrativas.

Experiencia Laboral:

Mínima de 3 años en trabajos afines al tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Elaborar, programar y ejecutar el presupuesto económico y financiero de la Dirección.
- Gobernar, coordinar, planificar y elaborar el Plan maestro de Tránsito y Transporte terrestre.
- Emitir títulos habilitantes de transporte en las modalidades autorizadas a los GAD's categoría "B" en base a los informes técnicos y jurídicos correspondientes.
- Cumplir y hacer cumplir Leyes, Ordenanzas, Reglamentos, Normas y Resoluciones de los organismos competentes de acuerdo a las normas vigentes.
- Proponer ordenanzas con referencia a los diferentes temas de transporte.
- Coordinar con la jefatura de proyectos de la municipalidad el diseño y ejecución de acuerdo a las políticas municipales, los planes, programas y proyectos de movilidad.
- Asumir las funciones transferidas por la Agencia Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, LOTTTSV, Reglamento y más leyes conexas.
- Resolver las divergencias que se presenten en materia de TTTSV de acuerdo a su

competencia.

- Gestionar la transferencia de tecnología y conocimientos en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Asesorar al Consejo Municipal y al Alcalde en los aspectos técnicos y operativos de Transporte y Tránsito y Seguridad Vial.
- Coordinar con otras dependencias municipales y otras entidades externas, actividades relacionadas con las funciones de la Dirección de Tránsito del Cantón.



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

ASESOR JURÍDICO

Asesorar y representar en aspectos de orden jurídico y legal a la DMTTTSV en relación a las funciones y actividades de su incumbencia.

PERFIL

Especialidad:

Abg. En Derecho

Experiencia Laboral:

Mínima de 2 años con trabajos relacionados o vinculados al transporte.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Asume la representación judicial y extrajudicial de la Dirección ante los diferentes tribunales de justicia en asuntos oficiales.
- Patrocinar ante los jueces y tribunales competentes, la defensa judicial de la Dirección de TTTSV.
- Asesorar a la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre Y seguridad Vial en asuntos de carácter jurídico y legal.
- Elaborar proyectos de contratos, convenios, informes y comodatos, que deba suscribir la Dirección con personas naturales o jurídicas, así como los proyectos de ordenanzas que se requiera.
- Analiza y emite dictámenes de carácter legal que fueren sometidos a su consideración por el Director de la DMTTTSV.
- Asesoramiento en materia de contratación pública a todas las instancias administrativas.
- Cumplir las demás funciones que señalan la normativa legal vigente en materia de la nueva competencia.
- Emitir informes jurídicos para resoluciones de títulos habilitantes.



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

SECRETARIO/A GENERAL

Implementar procesos administrativos con seguridad documental para el seguimiento y control de toda la documentación que ingresa y se emite de la DMTTTSV.

PERFIL

Especialidad:

Bachiller, con conocimientos administrativos

Experiencia Laboral:

1 año en la administración documental.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Certifica actas, acuerdos, resoluciones y documentación interna de la Dirección
- Tramita y prepara documentos de la DMTTTSV
- Registro de ingreso y egreso de documentos.
- Responsable del apoyo administrativo dentro de la Dirección.
- Mantiene un sistema adecuado de información interna y externa.
- Y las demás asignadas por su superior relacionadas con el área.

JEFATURA DE MATRICULACIÓN



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

JEFE DE MATRICULACIÓN Y RTV

Promover el trabajo en equipo del personal que se encuentra a su cargo, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de la jefatura de matriculación.

PERFIL

Especialidad:

Ing. En carreras mecánicas, Ing. en carreras Administrativas, Técnicas y afines al área de transporte.

Experiencia Laboral:

Mínima de 3 años en trabajos relacionados a Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Establecer la visión y objetivos estratégicos dentro de su jefatura, coherentes con la matriculación y revisión Vehicular.
- Establecer normas adecuadas de atención encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Motivar al personal a su cargo las buenas prácticas de cumplimiento y honestidad de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Participar en proyectos de mejora y en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones, productos y servicios.
- Controlará los procesos de revisión Vehicular de acuerdo a los parámetros de calidad fijados por la empresa y Normas Vigentes.
- Autorización y Registro de Gestores
- Recepción de solicitudes
- Revisión y verificación de documentación
- Envío de documentación a cada unidad administrativa para la entrega al usuario
- Bloqueos y desbloques en el sistema AXIS.



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

TÉCNICO/A DE INFORMACIÓN

Preparar y poner a consideración de las autoridades la implementación de un plan de sistematización de la información y la comunicación de la empresa, en coordinación con todas las áreas.

PERFIL

Especialidad:

Profesional con Título de Tercer Nivel, en carreras administrativas, técnicas e informáticas o carreras afines.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Atención al cliente.
- Apoyo al jefe de matriculación en caso de conflictos con los usuarios.
- Digitar y verificar documentos permitentes a actualización.
- Brindar información los usuarios a través de los medios digitales.
- Reemplazar en el área de recaudaciones en caso de que faltare el recaudador titular.
- Administrar la, infraestructura informática, data center, cableado estructurado, del Centro de Revisión Técnica Vehicular.
- Manejo de base de datos del Centro de Revisión Técnica Vehicular
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos
- Actualización de datos del vehículo en el sistema AXIS, CAD de la DMTTTSV-CG.



**Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad
Vial del Cantón Guano.**

RECAUDADOR/A

Atención al público en la recaudación de cuenta propia o de terceros y otros.

PERFIL

Especialidad:

Licenciado en contabilidad y auditoría, o carreras afines, con conocimientos en paquetes informáticos de Office o paquetes contables.

Experiencia Laboral:

1 año en **áreas afines.**

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Atención al cliente
- Custodio de las especies fiscales
- Enviar informes de especies fiscales a la ANT
- Encargado de los procesos de placas y archivo.
- Responsable de la elaboración de los partes diarios y consolidados



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

DIGITADOR/A

Se encarga de efectuar el proceso para la obtención de la matrícula una vez efectuados los pagos correspondientes.

PERFIL

Especialidad:

Técnico o tecnólogo con formación en administración, sistemas informáticos.

Experiencia Laboral:

1 año en áreas afines.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Participar conjuntamente con el director de matriculación en la elaboración de planes operativos, metas y resultados anuales.
- Mantener bajo su custodia y responsabilidad las claves de acceso al sistema.
- Archivar la documentación ingresada de acuerdo a cada proceso, para su posterior a la dirección y archivo general.
- Ingresar la información contenida en la documentación oficial entregada en su despacho.
- Verificar la autenticidad de los documentos entregados, en caso de inconsistencias deberá reportar al inmediato superior para el trámite respectivo.
- Velar por el correcto uso y mantenimiento de los equipos a su cargo, evitando interrumpir la atención al público.



**Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y
Seguridad Vial del Cantón Guano.**

REVISOR TÉCNICO VEHICULAR

Establecer planes programas y acciones para cumplir lo establecido en el Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en el Art. 310

PERFIL

Especialidad:

Bachiller Técnico en Mecánica Automotriz abalizado por el SENEYCYT Y/O SECAP.

Experiencia Laboral:

1 año en **áreas afines.**

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Realizar inspecciones a los vehículos para su revisión
- Realizar las pruebas de holguras y fallas de suspensión a los vehículos para su revisión
- Llevar adelante el proyecto de Revisión Vehicular
- Llevar registros y archivos.
- Apoyar en la realización de reportes y estadísticas sobre la labor desempeñada
- Cooperar en el orden y limpieza del taller.
- Responsabilizarse del buen manejo y cuidado de las herramientas y equipos a su cargo.
- Conocer y participar activamente en la implementación del sistema calidad Norma ISO 9001

Jefatura de gestión y control de tránsito y seguridad vial



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

JEFE DE GESTIÓN DE TRANSPORTE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Guiar al personal que se encuentra a su cargo con el fin de contribuir con la mejora de la vialidad del Cantón.

PERFIL

Especialidad:

Ingeniero En Gestión de Transporte, Ingeniero Civil, o carreras afines al área de transporte

Experiencia Laboral:

Mínima de 2 años con trabajos relacionados o vinculados al transporte.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Establecer la visión y objetivos estratégicos dentro de su jefatura, coherentes con la matriculación y revisión Vehicular.
- Establecer normas adecuadas de atención encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Motivar al personal a su cargo las buenas prácticas de cumplimiento y honestidad de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Participar en proyectos de mejora y en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones, productos y servicios.
- Gestionar proyectos que mejoren la movilidad del cantón
- Coordinar trabajos de señalización vial, vertical y horizontal.
- Avalar los informes técnicos emitidos en el departamento.



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

ANALISTA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Desarrollar estudios y proyectos de transporte, tránsito y seguridad vial con el fin de mejorar la vialidad de la ciudadanía del cantón.

PERFIL

Especialidad:

Ing. en Proyectos, Abogado, Ing. en Carreras Administrativas y afines al área de Transporte.

Experiencia Laboral:

Mínima de 2 años con trabajos relacionados o vinculados al transporte.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

- Elaboración de estudios y proyectos de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial que requiera la Dirección.
- Controlar el cumplimiento del servicio de transporte a la ciudadanía de acuerdo con las frecuencias autorizadas por el organismo competente.
- Emitir informes técnicos relacionados a las Operadoras de Transporte de acuerdo a las competencias asumidas.
- Y las demás funciones emitidas por el Director de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.



**Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y
Seguridad Vial del Cantón Guano**

Estrategia: N° 1.2

Capacitación a los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano en atención al cliente.

Descripción	La Dirección Municipal de Tránsito debe gestionar capacitaciones personalizadas para todo el personal, de tal manera que en sus servicios brindados se incremente la satisfacción del usuario reflejando la imagen de la entidad.
Objetivo	Brindar nuevos conocimientos al personal relacionados con el comportamiento interno en la Dirección Municipal de Tránsito.
Responsables	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.
Táctica	Reforzar los conocimientos y mejorar la atención a los usuarios que realizan los diferentes trámites en las instalaciones de la dirección.
Frecuencia	Cada año
Alcance	Brindar una mejor atención al usuario.
Desarrollo de la táctica	Capacitaciones a todos los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano
Estimación Económica	El costo es \$187

4.2.7.4 Estrategia 1.2. Capacitación a los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano en atención al cliente.

Se plantea esta estrategia con el fin de brindar conocimientos necesarios para atención al cliente a cada uno de los funcionarios que laboran en esta entidad, mediante el levantamiento de información en sus instalaciones un 44,72% de los usuarios encuestados catalogan como un nivel de satisfacción regular en la atención brindada por los colaboradores en las diferentes áreas de la Dirección de tránsito.

PLAN DE CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUANO EN ATENCIÓN AL CLIENTE.

Facultades y atribuciones de la Dirección Municipal de Tránsito, transporte Terrestre y seguridad vial del Cantón Guano:

- Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular.
- Controlar el funcionamiento de los centros de revisión y control técnico vehicular.
- Realizar el proceso integro y en tal virtud ante el pago de tasas e impuestos correspondientes emitir la matrícula.
- Administrar y alimentar los sistemas de información de tránsito que incluye actualizar y corregir los registros de vehículos, títulos habilitantes en el marco de su circunscripción territorial.
- Entregar el permiso anual de circulación.

II. JUSTIFICACIÓN

- ❖ La DMTTTSV-Cantón Guano tiene como finalidad organizar planificar, controlar y regular el T. Terrestre dentro del ámbito de sus competencias dentro de su circunscripción cantonal, a través de sus competencias matriculación, revisión técnica vehicular y transporte tránsito y seguridad vial.

En una institución el recurso más importante es el personal que labora en ella ya que desarrolla las actividades que tiene bajo su competencia, es esencial que estos funcionarios sean capacitados para prestar estos servicios, siendo la conducta, respeto y rendimiento aspectos necesarios que influyen directamente en la calidad y optimización de los servicios ofertados.

Un equipo de trabajo motivado en su ámbito laboral refleja en la calidad de servicio que transmite a sus usuarios, además de esta manera contribuye con la competitividad ante otras entidades que brinden los mismos servicios y llenando las expectativas de los usuarios ante sus dudas o trámites a efectuar.

III. ALCANCE

El plan de capacitación expuesto es de aplicación para todos los funcionarios que laboran en la de la Dirección Municipal de Tránsito, transporte Terrestre y seguridad vial del Cantón Guano.

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

- Mejorar la comunicación entre los funcionarios y mediante ello asegurar la calidad en el servicio al usuario.
- Plasmar conductas positivas y mejoras en el ambiente laboral y con ello elevar la satisfacción del cliente.
- Velar por la salud física y mental en el área de trabajo, que conllevará a actitudes y comportamientos más estables en el personal de la entidad.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1 Objetivo General

- ❖ Capacitar al personal de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y seguridad vial del Cantón Guano, en sus actitudes ante el usuario para contribuir con un ambiente de trabajo satisfactorio.

4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Socializar información relevante de la institución, objetivos su organización, reglamentos, normas y políticas.
- ❖ Actualizar los conocimientos requeridos en áreas las diferentes áreas en la que se desempeñan los funcionarios.
- ❖ Desarrollar las habilidades del personal para cumplir con los planes, objetivos y requerimientos planteados por la institución.

VI. METAS

Capacitar al 100% a cada funcionario de la empresa Gerente, jefes departamentales y personal operativo de la DMTTTSV del cantón Guano.

VII. ESTRATEGIAS

- Efectuar casos reales que se presentan diariamente.
- Desarrollo de talleres.
- Ejecutar trabajos individuales y en equipo.
- Exposiciones de problemas reales.
- Debates de temas referentes a sus respectivas áreas.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

8.1 Tipos de Capacitación

Capacitación inductiva	Capacitación Preventiva	Capacitación Correctiva	Capacitación para el desarrollo de carrera
El objetivo es integrar a un nuevo funcionario, facilitar su	El fin es preparar al personal en la metodología aplicada en la	Busca plantear posibles soluciones ante los problemas diagnosticados	Se desarrolla para mantener o mejorar la producción de la organización, de tal

adaptación al ambiente de trabajo, esta capacitación generalmente forma parte de la selección del personal.	entidad, de tal manera vincularse directamente con el desarrollo de la misma.	referente al desempeño de los funcionarios, de esta manera se plantea mejoras mediante capacitaciones.	al manera que los funcionarios desarrollen sus destrezas para asumir nuevos cargos y responsabilidades en un futuro.
---	---	--	--

8.2 Niveles de Capacitación

- **Nivel Básico:** este nivel esta dirigido al personal con escaso conocimiento sobre las funciones que desempeña en el área de trabajo a la cuál a sido asignada.
- **Nivel intermedio:** se encuentra dirigido a las personas que se ven en la necesidad de profundizar los conocimientos adquiridos en su preparación académica y descubrir nuevas destrezas aplicables en su lugar de trabajo.
- **Nivel Avanzado:** se dirige al personal que necesita temas concretos con el fin de capacitar a los funcionarios a trabajar bajo una mayor exigencia, cumpliendo con las funciones y responsabilidades asignadas en la entidad.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

El presente plan de capacitación se efectúa con temas dirigidos a todo el personal que laboran en la DMTTTSV del Cantón Guano, permitiéndoles con el desarrollo del mismo mejorar su desempeño laboral en sus diversas áreas de esta manera se podrá alcanzar los objetivos preestablecidos por la entidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- Planificación y organización empresarial
- Cultura organizacional
- Clima laboral

- Relaciones humanas
- Imagen institucional

RECURSOS

- **HUMANOS:**

Estará conformado por ponentes expertos en áreas de: Organización y administración de empresas, comunicación social, y psicólogos.

- **MATERIALES:**

- **ESPACIO FÍSICO.-** Lugar destinado por la DMTTTSV del Cantón Guano para desarrollar la capacitación.
- **ELEMENTOS AUXILIARES.-** Carpetas, mesas de trabajo, pizarra, esferos, computadora, proyector, cuadernos.
- **MATERIAL DE APRENDIZAJE.-** Material de estudio, evaluaciones, estos elementos serán proporcionados por la DMTTTSV.
- **OTROS.-** Certificados, refrigerio.

FINANCIAMIENTO

La inversión será asumida por la institución con el fin de mejorar la calidad del servicio que brinda la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y seguridad vial del Cantón Guano.

PRESUPUESTO CAPACITACIÓN

Se estima un posible presupuesto detallado a continuación:

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Carpetas	17	0,45	7,65
Esferos	17	0,3	5,1
Certificados	17	2	34
Cuadernos	17	2,25	38,25
Refrigerio	17	2	34
		TOTAL	119

Elaborado por: Hugo Villegas

Nota: El costo especificado en la tabla es por cada uno de los días (sábados) durante el 1 mes planteado dicha capacitación; es decir durante todo el desarrollo el presupuesto será de \$119 dólares, ya que solo el refrigerio se entregará a los funcionarios cada sábado, los elementos como carpetas, esferos y cuadernos serán entregados al inicio de la capacitación, mientras que el certificado al concluir la planificación.

CRONOGRAMA

El cronograma se plantea para su ejecución durante un mes, desarrollándose cada fin de semana (sábado).

Tabla 28: Cronograma de capacitación

Actividades	Mes 1				Fecha
	Semanas				
	1	2	3	4	
Planificación y organización empresarial	X				
Cultura organizacional y clima laboral		X			
Relaciones humanas y			X		
Imagen empresarial				X	



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

Estrategia: N° 1.3

Difusión de las competencias (servicios) que posee la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Descripción	Consiste en realizar eventos de vinculación, participar en exposiciones con el fin de dar a conocer los servicios que ofrece la dirección, horarios de atención
Objetivo	Lograr una integración y comunicación clara, concisa desde la dirección hacia la sociedad que hace uso de los servicios.
Responsables	Comisión de Asuntos sociales
Táctica	Mediante la entrega de volantes a las personas que asistan a estos eventos de vinculación.
Frecuencia	Cada 6 meses
Alcance	Mejorar en un 50% la acogida de la entidad principalmente con los habitantes del cantón.
Desarrollo de la táctica	Asistir a eventos de vinculación o realizarlo fuera de las instalaciones de la Dirección con la frecuencia propuesta.
Estimación Económica	El costo es de 600 \$ por difusión semestral.

4.2.7.5 Estrategia 1.3. Difusión de las competencias (servicios) que posee la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Esta estrategia se refiere a dar a conocer las competencias que posee la Dirección de Tránsito de esta manera llegar a cada una de las personas que hacen uso de este servicio al poseer un medio de transporte, es por ello que la capacitación planteada en la estrategia anterior será un complemento con la difusión ya que al mejorar su atención al usuario las personas que soliciten los servicios ofertados serán satisfechas en la atención.

Diagrama de Gant: Herramienta para una difundir las competencias (servicios) que posee la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Cronograma de actividades por evento

 Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano				
No	Actividad	Responsable	Fecha:	
			Cumple	No cumple
1	Definir el lugar y los medios de comunicación	Director de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano		
2	Realizar la invitación formal a los ciudadanos del cantón mediante medios de comunicación – radio, televisión.			
3	Enviar invitaciones a las autoridades del Cantón, para formar parte del evento.			
4	Desarrollo de la actividad			
Firma Responsable: _____				
Observaciones:				

Elaborado por: Hugo Villegas



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

Estrategia: N° 1.4

Capacitación de atención al cliente a los funcionarios encargados de la revisión y caja de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

Descripción	Desarrollar una capacitación de servicio al cliente con el fin de mejorar la atención al usuario ya que al realizar el diagnóstico de la situación actual en la Dirección
Objetivo	Incrementar el porcentaje de satisfacción del cliente por la atención recibida.
Responsables	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.
Táctica	Asistencia presencial a las capacitaciones para nuevos adquirir conocimientos en relación a la correcta atención al cliente.
Frecuencia	Cada año
Alcance	Mejorar en un 50% la atención brindada a los usuarios.
Desarrollo de la táctica	Interactuar durante el desarrollo de la capacitación, realizar la planificación y evaluación prevista por la organización.
Estimación Económica	El costo es de 200.00 \$ aproximadamente

4.2.7.6 Estrategia 1.4. Capacitación de atención al cliente a los funcionarios encargados de la revisión y caja de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

La estrategia mencionada se refiere a mejorar la atención al cliente que se brinda en la institución principalmente se dirige al personal de caja y revisión técnica vehicular ya que el trabajo de campo efectuado en las instalaciones de la entidad, reflejan una insatisfacción ante la atención recibida por los usuarios.

Introducción

La dirección con las competencias asumidas se encuentra en constante contacto con la sociedad, es por ello que el personal que labora en la entidad debe estar correctamente capacitado para cumplir los objetivos planteados por la institución y además brincar una buena imagen.

Al existir otras entidades que brindan los mismos servicios las personas pueden elegir otra de estas instituciones para realizar los trámites requeridos y por ende disminuir el número de vehículos que se matriculan anualmente en la DMTTTSV del Cantón Guano.

Justificación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios se torna necesaria la implementación de este plan de capacitación sobre atención al cliente para desarrollar su habilidad en este tema, se encuentra destinado principalmente a los funcionarios de caja y revisión técnica vehicular.

Además se implementarán evaluaciones una vez realizada la capacitación para conocer el nivel de conocimiento adquirido una vez realizada la capacitación.

Objetivos

General

Capacitar a los funcionarios de mayor contacto con el usuario para satisfacer las necesidades de los mismos mediante una atención óptima y adecuada.

Específicos

- Empezar capacitaciones constantes y acorde a las necesidades observadas en los colaboradores para explotar positivamente sus capacidades.
- Establecer un clima laboral cómodo para cada uno de los funcionarios de la institución.
- Mejorar la satisfacción del cliente ante el servicio recibido por parte de los colaboradores de la DMTTTSV del Cantón Guano.

Duración y horario

Se recomienda realizar la capacitación los fines de semana para no interrumpir el horario de trabajo durante un mes, según un horario consensuado por los funcionarios involucrados en la capacitación planificada.

Estrategia de capacitación

- Exposiciones
- Talleres
- Debates
- Simulaciones del servicio brindado

Presupuesto capacitación

Se estima un posible presupuesto detallado a continuación:

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Carpetas	5	0,45	2,25
Esferos	5	0,3	1,5
Certificados	5	2	10
Cuadernos	5	2,25	11,25
Refrigerio	5	2	10
		TOTAL	35

Nota: El costo especificado en la tabla es por cada uno de los días (sábados) durante el 1 mes planteado dicha capacitación; es decir durante todo el desarrollo el presupuesto será de \$140 dólares.

Cronograma

Actividades	Mes 1				Fecha
	Semanas				
	1	2	3	4	
Relaciones humanas positivas.	X				
Conceptos básicos de servicio al cliente.		X			
Estrategias de atención al cliente.			X		
Orientación como servidor público.				X	



Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano

Capacitación	Temas	Método	Capacitador	Herramientas	Dirigido a:
Atención al cliente	Relaciones humanas positivas.	Presencial	Profesional en la rama, con experiencia.	Exposiciones para la aplicar técnicas de atención al cliente	Personal de caja y revisión técnica vehicular
	Conceptos básicos de servicio al cliente.				
	Estrategias de atención al cliente.				
	Orientación como servidor público.				

4.2.8 Resumen de las estrategias Propuestas

 Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano					
Estrategia	Objetivo	Acción	¿Cómo hacer?	Responsable	Presupuesto
1.1 Diseñar el modelo de gestión para la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Diseñar una propuesta de los procesos que se efectúan en la entidad, de tal manera que los trámites se realicen coordinadamente.	Información oficial obtenida de la DMTTTSV-CG sobre los procesos que se efectúa para cada trámite.	Evaluar los procesos que actualmente utilizan en la Dirección de tránsito para la ejecución de cada trámite y posteriormente realizar una propuesta que agilite el procedimiento.	Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano	\$ 300
1.2 Capacitación a los funcionarios de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano en atención al cliente.	Brindar nuevos conocimientos al personal relacionados con el comportamiento interno en la Dirección Municipal de Tránsito.	Desarrollar capacitaciones enfocadas en el progreso profesional de los funcionarios.	Ejecución de capacitaciones presenciales con elaboración de talleres y aplicación de evaluaciones finales.		\$119,00

1.3 Difusión de las competencias (servicios) que posee la Dirección.	Lograr una integración y comunicación clara, concisa desde la dirección hacia la sociedad que hace uso de los servicios.	Comunicar oportunamente a los ciudadanos de los diferentes servicios que brinda la Dirección Municipal de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Difundir las competencias que posee la institución mediante afiches, volantes,		\$600,00
1.4 Capacitación a los funcionarios encargados de la revisión y caja, en atención al cliente.	Incrementar el porcentaje de satisfacción del cliente por la atención recibida.	Capacitar a las áreas con menos satisfacción del cliente, para fortalecer los conocimientos del personal.	Ejecutar una capacitación dirigida exclusivamente para las áreas que presentan problemas, efectuando talleres, casos prácticos, evaluaciones en cada día, talleres.		\$140,00
TOTAL					\$1227,00

CONCLUSIONES

- En base al análisis del trabajo de campo se propone un modelo de gestión para los diversos procesos que efectúan los funcionarios, mediante el cual mejorará la agilidad en los trámites que desarrollan los usuarios en las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.
- Se analizó las funciones de cada uno de los colaboradores de la institución en forma clara y concisa, mejorando su desempeño laboral de tal manera que efectúe con eficiencia y eficacia las responsabilidades que asumió en su área de trabajo al aceptar su cargo.
- Mediante el levantamiento de información en las instalaciones de la entidad se determinó que el 92,96% de los usuarios encuestados mencionan que el servicio es ineficiente, por parte de los funcionarios que laboran en la Dirección.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano aplicar las propuestas planteadas en el desarrollo del presente trabajo de titulación para fortalecer los ejes estratégicos en el desarrollo de las actividades de la institución.
- Realizar la correcta asignación de responsabilidades a cada uno de los funcionarios de la institución, los mismos que deben cumplir con las expectativas de cada uno de los puestos de trabajo con lo cual mejorará la atención hacia el usuario que se brinda en la entidad y se desarrollara las diferentes actividades con mayor eficiencia.
- Se recomienda a la Dirección de Transporte Tránsito Terrestre y Seguridad Vial del cantón Guano evaluar continuamente el nivel de satisfacción del usuario en la asistencia brindada, será necesario el cambio del personal que labora en la institución con el fin de mejorar la calidad de servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Recuperado de <http://www.derechoambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-TransitoSeguridad-Vial-2.html>
- Bembibre, C. (2018). *Definición de conducir*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/conducir.php>
- Bonta, P., & Farber, M. (2002). *199 preguntas sobre marketing y publicidad*. Bogotá: Norma.
- Cirilo, R., Martínez, J., & García, A. (2011). *Sistema eCall: Situación actual y estándares*. Recuperado de http://www.ptcarretera.es/wp-content/uploads/2015/09/Cuaderno-PTC_5-2011_Sistema-e-Call.pdf
- Comisión Interinstitucional de Educación. (2013). *Seguridad & Prevención Vial*. Recuperado de <http://www.covial-ecuador.org/>
- Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito. (2008). *Seguridad vial*. Recuperado de <http://www.conaset.cl/>
- Cubillo, M. (2006). *Implementación de un sistema de administración de flota en una empresa de consumo masivo con el propósito de brindar un mejor servicio al cliente, disminuir costos y riesgos al controlar los elementos de transporte* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5550/12/TESIS%20TOTAL%20%28CAP.%201%20-%205%29.doc>
- Ecuador en cifras. (2013). *Anuario de estadísticas de transporte*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/Publicaciones/Anuario_de_Estad_de_Transporte_2013.pdf

- El confidencial. (2015). *Tecnología V2V*. Recuperado de HYPERLINK "http://www.elconfidencialdigital.com/la_buena_vida/motor/inventoreducir-accidentes-indentificacion-GPS_0_2448355167.html"
http://www.elconfidencialdigital.com/la_buena_vida/motor/inventoreducir-accidentes-indentificacion-GPS_0_2448355167.html
- El universo. (2015). *Plan piloto de cobro electrónico de pasajes en Santa Elena aún está en proceso*. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/02/22/nota/4574281/plan-pilotocobro-electronico-pasajes-aun-esta-proceso>
- Entornos Inalámbricos ITS. (2008). *Informe de entornos inalámbricos*. Recuperado de HYPERLINK "<https://es.scribd.com/doc/.../InformeVT-Entornos-Inalambricos-ITS>" <https://es.scribd.com/doc/.../InformeVT-Entornos-Inalambricos-ITS>
- Gómez, L. (2006). *Servicios ITS*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/mercado_g_le/capitulo2.pdf
- Leung, V. (2014). *Problemas y dificultades del transporte terrestre*. Recuperado de <https://prezi.com/gcyefnribluk/problemas-y-dificultades-del-transporte-terrestre/>
- Ministerio de transportes y comunicaciones. (2014). *Plan maestro de sistemas inteligentes*. Recuperado de www.mct.gob.pe/portal/ogpp/documentos/ITS/informe_6_ITS.pdf
- Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo. (2006). *Sistemas de transporte inteligentes*. Recuperado de http://www.sutp.org/files/contents/documents/resources/A_Sourcebook/SB4_Vehicles-and-Fuels/GIZ_SUTP_SB4e_Intelligent-Transport-Systems_ES.pdf
- Netkrom. (2017). *Sistemas inteligentes de transporte*. Recuperado de <http://netkromsolutions.com/sistemas-inteligentes-de-transportes>

- Quintero, L. (2011). *Modelo de Servicios ITS*. Recuperado de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18417/1/Tesis_Herrera.pdf
- Rivas, R., & Tena, A. (2007). *Manual de investigación documental*. México: Plaza y Valdés.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Bravo Editorial.
- Sectra. (2000). *Aspectos generales y metodológicos específicos de ITS*. Recuperado de http://www.sectra.gob.cl/its/documentos/aspectos_metodologicos.pdf
- Tecnocarreteras. (2011). *Qué son los sistemas inteligentes de transporte*. Recuperado de <https://www.tecnocarreteras.es/2011/04/11/que-son-los-sistemas-inteligentes-de-transporte-its/>
- Telepeaje. (2015). *Pasa sin pagar el telepeaje y evita multas con este método*. Recuperado de <http://www.taringa.net/posts/info/6191782/Pasa-sinpagar-el-telepeaje-y-evita-multas-con-este-metodo.html>
- Transporte IM. (2004). *Hacia una arquitectura de los sistemas inteligentes de transporte*. Recuperado de <http://dictyg.fic.unam.mx/~disyp/lecturas/sit.pdf>
- Tómas, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Servei de Publicacions.
- Tecnocarreteras. (2011). *Qué son los sistemas inteligentes de transporte*. Recuperado de <https://www.tecnocarreteras.es/2011/04/11/que-son-los-sistemas-inteligentes-de-transporte-its/>
- Toyota. (2014). *Sistemas de transporte inteligentes*. Recuperado de <https://www.toyota.com.ec/Sistemas-Transporte-Inteligentes>

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- e) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- f) Escribir con letra clara y legible.
- g) Marque con una (x) según corresponda.
- h) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

7. ¿Existe un modelo de gestión, en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo?

SI NO

8. ¿El modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo? esta actualizado y cumple con lo establecido?

SI NO

9. ¿Conoce usted los servicios que oferta un modelo de gestión dentro de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

SI NO

10. ¿Conoce si existe una función o proceso en el que Ud este inmerso en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, ¿Provincia de Chimborazo?

SI NO

11. ¿Considera que se debe mantener el modelo de gestión de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, ¿Provincia de Chimborazo?

SI NO

12. ¿Considera que el organigrama de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo está bien estructurado?

SI NO

7.- ¿Cree usted que la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo aplica los procesos administrativos como son: Planeación, Organización, Dirección, Control

SI NO

8.- ¿Considera usted que es necesario contar con un modelo gestión que permitirá el trabajo eficiente en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

SI NO



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- e) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- f) Escribir con letra clara y legible.
- g) Marque con una (x) según corresponda.
- h) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

1.- ¿La calidad del servicio en la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2.- ¿Para resolver una petición ha contado con una orientación efectiva por parte de los servidores de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

- SI
- NO

3.- ¿El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano le resulta cómodo para sus necesidades?

SI NO

4.- ¿La atención que ofrece la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es eficiente?

SI NO

5.- ¿El personal de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano tiene un comportamiento amable?

SI NO

6.- ¿Cuando un cliente tiene un problema los empleados la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano muestra un sincero interés en solucionarlo?

SI NO

7.- ¿La Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?

SI NO

8.- ¿Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

SI NO



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INSTRUCCIONES:

- e) Contestar y analizar cada una de las preguntas con veracidad.
- f) Escribir con letra clara y legible.
- g) Marque con una (x) según corresponda.
- h) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

DIRIGIDO A: Sector del Transporte del Cantón Guano.

1.- ¿Desde su punto de vista cómo calificaría el trabajo interno de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

2.- Cual fue el grado de satisfacción con la calidad del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano:

- Contento
- Algo contento
- Ni contento, ni descontento
- Algo descontento
- Descontento

3.- ¿Conoce usted si se ha difundido por medio de comunicación los servicios que oferta la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

SI NO

4.- ¿La atención la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano que ofrece es eficiente?

SI NO

5.- ¿El horario de servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano le resulta cómodo para sus necesidades?

SI NO

6.- Las instalaciones de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano son las suficientemente amplias para la atención?

SI NO

7.- ¿El sistema de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano es eficiente al momento de realizar su trámite?

SI NO

8.- ¿En que área cree que se debería mejorar para una mejor atención del servicio de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano?

Emisión de turnos

Caja

Digitación

Revisión

Técnicos