



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ADEMEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE:
INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA,
MENCION CPA**

**TITULO DEL PROYECTO:
DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE
CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO**

Autoras: Cárdenas Briones Marianela Amarilis
Brito Jiménez Jamile Maricela

Asesor: Ziadet Bermúdez Elicza Isabel Msc

**Milagro, septiembre del 2011
ECUADOR**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ADEMEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES CARRERA DE INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA –CPA

CERTIFICACION DE ACEPTACION DE LA TUTORA

En mi calidad de Asesor del proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de grado con el tema: DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

INGENIERA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA – CPA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cuales son las Incidencias de la carencia de capacitación del personal, comunicación e incumplimiento de las políticas organizacionales en la productividad de la empresa Center Drive del Cantón El Triunfo?**

Mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos e importancia del tema.

Msc. Ziadet Bermúdez Elicza Isabel

ASESOR



DECLARACION DE AUTORIA DE INVESTIGACION

El tema de nuestro proyecto de investigación denominado “DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO, no existe en la Universidad Estatal de Milagro, ni en ninguna otra universidad del país.

Por lo tanto declaramos de buena fe, que el presente proyecto es de nuestra elaboración y no a sido plagiado de proyectos presentados con anterioridad.

Este trabajo de investigación, lo hemos elaborado con la finalidad de aplicarlo en la Entidad Privada ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO, de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

Este proyecto es factible y puede ser aplicado en las empresas o compañías que tengan la misma actividad económica.

AUTORAS:

Marianela Amarilis Cardenas Briones
C.I: 092630017-9

Jamile Maricela Brito Jiménez
C.I: 092571541-9



CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – CPA** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestro objetivo, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, hermanos por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de nuestra carrera universitaria.

A mis familiares, amigos y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para culminar con éxito esta etapa universitaria, siempre con fe y convicción de superación.

A todos ellos, Dios los Bendiga siempre

CARDENAS BRIONES MARIANELA AMARILIS
BRITO JIMENEZ JAMILE MARICELA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos, guiarnos y ayudarnos a cristalizar esta etapa profesional en nuestras vidas.

A nuestra familia que siempre tuvo palabras de apoyo para luchar y concluir esta meta.

A la Universidad Estatal de Milagro que abrió sus puertas para nuestra formación profesional.

A la Msc. Ziadet Bermúdez Elicza Isabel, por el asesoramiento y orientación académica que constituyeron una guía que nos ayudo en el desarrollo de este importante proyecto.

A los docentes que con su arduo esfuerzo y trabajo impulsan e incentivan a los alumnos que formamos parte de esta noble Institución educativa.

A todos ellos, muchas gracias.

CARDENAS BRIONES MARIANELA AMARILIS
BRITO JIMENEZ JAMILE MARICELA



CESION DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNEMI

Doctor

Rómulo Minchala

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTWER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO** y que corresponda a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, septiembre del 2011

Cárdenas Briones Marianela Amarilis

C.I. 092630017-9

Brito Jiménez Jamile Maricela

C.I. 092571541-9

INDICE GENERAL

CONTENIDOS:

Caratula	i
Constancia de aceptación del tutor	ii
Declaración de autoría de la Investigación	iii
Certificación de la Defensa	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Cesión de derechos de autor a la UNEMI	vii
Índice General	viii
Índice de cuadros	xi
Índice de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1.1	Problematización	2
1.1.2	Delimitación del problema	3
1.1.3	Formulación del problema	3
1.1.4	Sistematización del problema	3
1.1.5	Determinación del tema	3
1.2	OBJETIVOS	
1.2.1	Objetivo General de la Investigación	4
1.2.2	Objetivos Específicos de Investigación	4
1.3	JUSTIFICACIÓN	4

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	MARCO TEÓRICO	
2.1.1	Antecedentes históricos	6
2.1.2	Antecedentes referenciales	9
2.1.3	Fundamentación	9
2.2	MARCO LEGAL	12
2.3	MARCO CONCEPTUAL	32
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	
2.4.1	Hipótesis General	33
2.4.2	Hipótesis Particulares	33
2.4.3	Declaración de Variables	34
2.4.4	Operacionalización de las Variables	34

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	35
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	35
3.4	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL	37
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	38 38
4.3	RESULTADOS	38
4.4	VERIFICACION DE HIPOTESIS	45

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1	TEMA	46
5.2	JUSTIFICACION	46
5.3	FUNDAMENTACION	47
5.4	OBJETIVOS	49
5.5	UBICACIÓN	50
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	50
5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	51
5.7.1	Actividades	52
5.7.2	Recursos, análisis Financiero	54
5.7.3	Impacto	72
5.7.4	Cronograma	73
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta	74
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFIA	77
	ANEXOS	

Anexo 1: Diseño del proyecto

Anexo 2: Encuesta

Anexo 3: Autorización para ejecutar la propuesta

Anexo 4: Diagrama de causa y efecto - Imágenes de las instalaciones de la Escuela de Conducción "Center Drive" del Cantón el Triunfo

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Operacionalización de variables	34
Cuadro 2	
Tiempo de trabajo	38
Cuadro 3	
Nivel académico	39
Cuadro 4	
Perfil académico	40
Cuadro 5	
Capacitación	41
Cuadro 6	
Ambiente de trabajo	42
Cuadro 7	
Comunicación	43
Cuadro 8	
Políticas organizacionales	44
Cuadro 9	
Inversión y financiamiento del proyecto	63
Cuadro 10	
Presupuesto de ingresos	64
Cuadro 11	
Detalle de gastos	65
Cuadro 12	
Costos de ventas	66
Cuadro 13	
Estado de pérdidas y ganancias proyectado	67
Cuadro 14	
Balance general proyectado	68
Cuadro 15	
Flujo de caja proyectado	69
Cuadro 16	
Índices financieros	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1

Tiempo de trabajo

Figura 2

Nivel academico

Figura 3

Perfil academico

Figura 4

Capacitación

Figura 5

Ambiente de trabajo

Figura 6

Comunicación

Figura 7

Políticas organizacionales

Figura 8

Sucursal de Escuela de Conducción "Center Drive"

Figura 9

Dirección de Escuela de Conducción "Center Drive"

Figura 10

Secretaria de Escuela de Conducción "Center Drive"

Figura 11

Cubículo para evaluación Psicotécnica

Figura 12

Vehículos para prácticas



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA –CPA**

**TEMA:
DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION
“CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO**

Autoras: Cardenas Briones Marianela Amarilis
Brito Jiménez Jamile Maricela
Asesor: Msc. Ziadet Bermúdez Elicsa Isabel

RESUMEN

Nuestro proyecto consiste en realizar un DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO, en el que analizaremos detenidamente porque la empresa no esta capacitando constantemente al personal, existe carencia de comunicación y no están cumpliendo políticas organizacionales.

La técnica que utilizamos para comprobar estas posibles causas, es la encuesta, ya que nos permite obtener información sobre el personal que labora en dicha empresa.

Nuestra propuesta consiste en elaborar un plan de capacitación y comunicación al personal involucrado, encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Todo esto lo realizaremos mediante seminarios, charlas, talleres de integración, talleres de lectura, con esto se lograra obtener un personal altamente capacitado, con excelentes relaciones laborales, y capaz de tomar decisiones, además del crecimiento, excelencia y productividad que es el fin de todas las empresas.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ADEMÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA –CPA**

**TEMA:
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN
“CENTER DRIVE” DEL CANTÓN EL TRIUNFO**

Autoras: Cardenas Briones Marianela Amarilis
Brito Jiménez Jamile Maricela

Asesor: Msc. Ziadet Bermúdez Elicsa Isabel

ABSTRACT

Our project consists of realizing a DIAGNOSIS ORGANIZACIONAL OF THE SCHOOL OF CONDUCTION " CENTER DRIVE " OF THE CANTON THE VICTORY, in which we will analyze held up because qualifying the not this company constant to the personnel, exists lack of communication and they are not fulfilling policies organizacionales.

The technology that we use to verify these possible reasons, is the survey, since it allows us to obtain information about the personnel that works in the above mentioned company.

Our offer consists of elaborating a plan of training and communication to the personnel involved, directed towards the fulfillment of the managerial aims.

All that we will realize it by means of seminars, chats, workshops of integration, workshops of reading, with this it was achieved to obtain a highly qualified personnel, with excellent labor relations, and capably of taking decisions, besides the growth, excellence and productivity that is the end of all the companies.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consiste en el DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION CENTER DRIVE-EL TRIUNFO, para ello analizaremos temas referentes a las incidencias de la carencia de capacitación del personal, comunicación e incumplimiento de las políticas organizacionales en la productividad de la empresa.

Para una mejor interpretación, el proyecto abarca cinco capítulos que a continuación detallaremos:

En el Capítulo I El problema, se describe origen, descripción, delimitación del problema, la formulación del tema, las variables, objetivos de estudio que se propone llevar a cabo de manera idónea. Se hace referencia a la justificación, exponiendo las razones y argumentos requeridos para realizar la investigación.

En el CAPITULO II, Marco Teórico, vamos a especificar antecedentes históricos, referenciales, fundamentación del problema, marco legal, las bases sobre las cuales se determina alcance y naturaleza del objeto de investigación. Declaración y Operacionalización de las variables.

En el capítulo III, Marco Metodológico, donde se aborda el tipo y diseño de investigación, características y delimitación de la población, instrumentos técnicas procedimientos de investigación y buscaremos los resultados a través de los distintos recursos utilizados para recopilar la información necesaria.

En el capítulo IV, Análisis e Interpretación de Resultados, presentando las encuestas con sus respectivos gráficos.

En el capítulo V tenemos La Propuesta, donde se enfoca la justificación, fundamentación, objetivos generales y específicos de la propuesta sugerida, Las actividades, análisis financiero, cronograma, impacto, evaluación, conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos, todas estas como parte de la propuesta planteada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La Escuela de Conducción CENTER DRIVE es una compañía con Jurisdicción Nacional Ecuatoriana con domicilio principal en la ciudad de Riobamba – provincia de Chimborazo, creada el 1 de marzo del 2007, la misma que cuenta con varias sucursales en las ciudades de Babahoyo, el Triunfo y Milagro.

CENTER DRIVE es una empresa de carácter privado que está dedicada a capacitar al público en general, proporcionando servicios de conducción tanto teóricos y prácticos.

Pero todo esto no se está llevando a cabo de la mejor manera ya que se han encontrado varios inconvenientes dentro de esta Organización como son:

- Carencia de capacitaciones al personal de la empresa
- Carencia de comunicación y coordinación del personal
- Incumplimiento de las políticas

Los efectos de estos desfases podrían llevar e inducir en un futuro a la Empresa a varias circunstancias entre las cuales podemos mencionar:

- Disminución en el rendimiento del personal y por ende la insatisfacción del mismo y de sus clientes externos
- Disminución de la rentabilidad, esto significaría perdida y esto llevaría a la quiebra total de la misma.

De continuar estos inconvenientes dentro de la institución, dejaría ver un sin numero de novedades por capacitaciones y políticas a causa de estos.

1.1.2 Delimitación del problema

ESPACIO

País:	Ecuador
Provincia:	Guayas
Cantón:	El Triunfo
Sector Empresarial:	ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE"

TIEMPO

Para el tema que vamos a desarrollar recurriremos a información bibliográfica, documental y linkograficas de la organización, con una antigüedad máxima de 3 años.

UNIVERSO

La población o recurso humano de esta organización ascienden a 10 miembros que la conforman.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son las incidencias de la carencia de capacitación del personal, comunicación e incumplimiento de las políticas organizacionales en la productividad de la empresa Center Drive del Cantón El Triunfo?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿Cómo incide la escaza capacitación del personal en el rendimiento laboral de Center Drive?
- ¿Cómo incide la carencia de comunicación en el rendimiento del personal?
- ¿Como afecta el incumplimiento de políticas organizacionales en la productividad de la empresa?

1.1.5 Determinación del tema

- Incidencias de la carencia de capacitación de personal, comunicación, e incumplimiento de las políticas organizacionales en la productividad de la empresa Center Drive del Cantón El Triunfo.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

- Determinar las incidencias de la carencia de capacitación de personal, comunicación, e incumplimiento de las políticas organizacionales en la productividad de la empresa Center Drive del Cantón El Triunfo.

1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación

- Determinar cómo incide la carencia de capacitación personal en el rendimiento laboral de Center Drive
- Verificar como incide la carencia de comunicación dentro de la organización del Personal
- Determinar las incidencias del incumplimiento de políticas organizacionales en la productividad de "Center Drive".

1.3 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación se presenta como un requisito indispensable a fin de obtener el título de INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – CPA en la Universidad Estatal de Milagro.

La razón que nos motiva a realizar la presente investigación, se justifica debido a que el principal problema de esta entidad, es que habiendo políticas organizacionales dentro de la misma no se están cumpliendo en su totalidad por parte del personal, todo esto genera problemas internos tales como: Carencia de capacitación, carencia de comunicación y coordinación , los mismos que afectan a la Organización, esto nos permitirá comparar distintos conceptos sobre la realidad de estos factores y como ayudar a resolverlos.

Para llevar a cabo los objetivos de esta investigación aplicaremos técnicas y métodos de investigación para conocer la realidad de la organización mediante el desarrollo de un cuestionario por medio del cual se podrá dar a conocer el grado de rendimiento del recurso humano de la empresa, su motivación, el grado de satisfacción de clientes tanto internos como externos procesos de control en el ámbito legal y contable.

También se podría aplicar herramientas, métodos y estudios con un enfoque definido a la Gerencia y Servicio al Cliente, con el propósito de establecer metas, las cuales puedan permitir obtener éxito y de esta manera cumplir con los objetivos que la Empresa se ha propuesto.

El impacto que esta investigación tendría sería de mayor importancia y relevancia por cuanto no existe un estudio o análisis de esta índole, en los diferentes departamentos de dicha entidad.

Finalmente los beneficiarios de este trabajo serán los usuarios de esta entidad, el área administrativa y todas las unidades inmersas en el proceso, objetivo de investigación de la Escuela de Conducción "Center Drive".

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Los antecedentes de este negocio, son muy importantes. Desde 1965 se inicio la escuela de manejo Aragón, la misma que ya no existe como tal, fue fundada por el capitán Antonio Rubio, persona muy capaz con un alto sentido de responsabilidad, y con formación en la policía federal de caminos, y en la dirección general de transito.

El capitán Antonio Rubio es autor del libro Manual de Procedimientos Policiales Para Auto-Patrullas, publicado por la editorial Limusa.

La otra persona muy importante, que fundó esta escuela de manejo fue la maestra Socorro Morales, persona muy capaz y comprometida con el bienestar social, capacitada en la conducción vehicular desde 1956, realmente es ella quien inicia la enseñanza y conducción de vehículos de amigos, vecinos y familiares, así unen ambos sus capacidades, la maestra Morales Alonso, con su carácter amable, paciente, cordial y educada, el Capitán Antonio Rubio todo el conocimiento de leyes , reglamentos de transito, manejo de todo tipo de vehículos, la experiencia en técnicas y tácticas en conducción vehicular, seguridad , protección de las personas y sus bienes.

LA ESCUELA DE MANEJO AMERICA, es iniciada, en 1991 por el matrimonio Hernández-Rubio con el afán de formar conductores más capacitados y comprometidos con la sociedad. Ambos con formación de licenciados en derecho, misma que realizaron a la par de otros oficios y actividades. La

licenciada Rubio instructora de manejo desde los 15 años, quien inicia también en la escuela de Manejo Aragón, preparando a las primeras mujeres policías, mismas que capacitaron en el autódromo Ricardo Rodríguez, en unidades proporcionadas por transito,(recuerda eran Volkswagen), y así capacita a personal de diversas empresas y también particulares, inclusive algunos extranjeros, entre los que destacan: españoles, colombianos, italianos, cubanos, así como personas del medio artística y de la política el licenciado Hernández, transportista de carga y ferretero. Con gran experiencia en el manejo de vehículos pesados, y claro, al unirse a la familia Rubio, se ve inmerso en el ambiente pues en los tiempos libres, gustan del manejo en pista y prácticas de manejo, su vida siempre a girado alrededor de todo tipo de vehículos.

Ambos, con vocación de licenciados en Derecho han ocupado diversos cargos en la administración pública, desde auxiliares administrativos, jefes de oficina, jefes de departamento subdirectores en el área de comunicación social, recursos humanos y de servicios y áreas jurídicas

Todo empezó hace 60 años, cuando un grupo de ciudadanos consideró que no era posible que Ecuador quedara aislado del movimiento que surgía en Latinoamérica para unirse a través del turismo por carretera, promovido por: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Perú y Venezuela, países que habían constituido con anterioridad automóviles clubes.

En Quito un grupo de caballeros, cristalizaron esa idea, surgiendo la primera escuela de conducción Sportman para la satisfacción de las autoridades de Transito, dando paso a que muchas otras empresas se dediquen a brindar dicho servicio, es así como se realizó el lanzamiento oficial de la escuela de conducción Center Drive y se efectuó la entrega oficial de los vehículos, con lo cual se pone en marcha un nuevo proyecto en Chimborazo.

Salomón Condo, gerente de Center Drive, señaló que este es un proyecto trabajado y cultivado hace mucho tiempo, en el cual se ha invertido en la provincia de Chimborazo y Riobamba, con una nueva opción para los

ciudadanos que deseen aprender a conducir y puedan sacar el permiso Sportman. Acotó, que al momento se inicia este proceso con la oficina principal en Riobamba, pero ya se están realizando estudios de mercado en diferentes ciudades del país, a fin, de ampliar este servicio para que llegue a un mayor número de ciudadanos y de esa manera aportar al desarrollo del país.

De igual forma, explicó que la empresa cuenta con el aval de la Dirección Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y de la Jefatura de Tránsito de Chimborazo, entidades que a su criterio, le han demostrado un apoyo total.

La Escuela de Conducción CENTER DRIVE es una compañía con Jurisdicción Nacional Ecuatoriana con domicilio principal en la ciudad de Riobamba – provincia de Chimborazo con ubicación Humberto Gallegos y Duchicela. En el cantón el Triunfo esta ubicada en la calle Asaad Bucaram y Av. 8 de Abril, que es específicamente objeto de investigación.

Es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de conocimientos prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

Todos coinciden en que manejar un vehículo es fácil. Efectivamente así es; pero, conducir con todas las seguridades requeridas por la ley y reglamentos de de transito es difícil, pero no imposible, por lo tanto hay que aprender.

Teniendo en cuenta los grandes retos que se tienen en materia de seguridad vial, las autoridades nacionales y la CNTTTSV, viene trabajando en el diseño de estrategias y políticas que permitan concienciar a los ecuatorianos sobre la importancia de respetar las normas, así como el esfuerzo conjunto de los actores que intervienen en el transporte del País.

Por ello esta Escuela de Conducción proporciona una enseñanza a los estudiantes y una fiel interpretación sobre la ley de Tránsito y Educación Vial, como también el respeto a la integridad y a sus bienes, la cual ayuda a establecer una cultura vial, para prevenir y concienciar a los futuros chóferes como a los peatones y así reducir accidentes en las vías.

2.1.3 ANTECEDENTES REFERENCIALES

Problemas parecidos al tema que estamos tratando surgen con otras escuelas, las cuales han salido adelante gracias a su perseverancia y poniendo en práctica innovadores métodos tales como capacitaciones en todas las áreas de la Empresa cumpliendo así con todas las políticas establecidas dentro de la organización, para obtener un personal eficiente y eficaz en sus obligaciones y lo más importante el trato a la hora de atender a los clientes de la misma, de esta manera existirá una satisfacción total tanto del usuario interno como externo.

FUNDAMENTACION

La presente investigación va a resultar de gran interés para todas las personas, ya que en ella detallaremos y explicaremos cada una de las variables que hemos planteado anteriormente en la problemática que surge dentro de esta empresa. Nuestro tema de investigación se ha fundamentado en tres puntos de vital importancia como son la capacitación de personal, comunicación interna y políticas organizacionales.

CAPACITACION Y MOTIVACION DE PERSONAL

Un elemento esencial dentro de esta investigación es la Administración de recursos humanos, ya que examina lo que debe de hacerse para que el personal sea más productivo y estén satisfechos.

Además de ser el elemento esencial de la Organización, los administradores asumen la responsabilidad al ejecutar acciones para el cumplimiento de objetivos grupales.

En la actualidad el ARH tiene una importancia relevante, ya que se encarga de la elaboración de planes estratégicos que reflejara de una manera clara y exacta estrategias respecto a personas utilidad y eficacia en general todo esto para lograr una mayor rentabilidad en el aspecto económico.

Esta importancia deriva de varios aspectos que se pueden presentar dentro de una organización como son:

- Analizar y resolver problemas desde el punto de vista de las utilidades

- Evaluar e interpretar costos y beneficios en base a salarios, productividad y capacitación
- Trazar metas realistas estimulantes específicas y significativas
- Preparar informe de soluciones del ARH a los problemas de la empresa

Los gerentes deben entender que desempeñar las actividades y programas de ARH es crucial para la estrategia, ya que sin la participación de ellos, es probable que haya graves problemas de recursos humanos.

Otra manera de lograr un buen ambiente de trabajo es motivando y estimulando el desempeño del personal con remuneraciones justas, así contribuirán a la realización del trabajo en el momento oportuno para la organización, de esta manera el personal sentirá que su trabajo es el adecuado y estarán satisfechos con el trato recibido ya que es equitativo para todos, así podremos lograr que en la empresa se lleve una mejor calidad de vida laboral.

Un punto importante dentro de la Organización es que el personal deberá conocer las normas, políticas y procedimientos de la misma. Existen razones prácticas de desarrollo de personal y legales para que todos los miembros de la empresa tengan conocimiento de la ARH, esto significa que el administrador tiene que trabajar y comunicar al considerar ideas, opiniones y sentimientos de los clientes y autoridades, así como tratar de entender los puntos de vista de cada persona, además de comunicar las decisiones administrativas al personal en general.

Por otra parte el Gerente de recursos humanos tiene un papel importante que es mostrar que un empleado es importante y es tratado con ética, es decir que todas las actividades que se emprendan en el ARH serán equitativas, veraces y honorables, la gente no será discriminada y se defenderán todos sus derechos básicos. Estos principios morales deben aplicarse a todas las actividades de dicha área.

Los objetivos de una organización o departamento son la metas que se pretende alcanzar, para lograr estos objetivos algunas organizaciones preparan enunciados mas concretos, elaborando encuestas para preguntar a los empleados que tan satisfechos se sienten con diversos aspectos de su trabajo, la clave es determinar el grado de satisfacción que generan las oportunidades de progresar, todo esto con el fin de sostener un nivel elevado de satisfacción de los empleados, estos planes se llaman políticas y procedimientos.

COMUNICACIÓN Y COORDINACION

La comunicación en una empresa, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

La comunicación en una empresa debe basarse en un lenguaje claro, simple y comprensible para el receptor. Debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado. Y debe ser precisa, no debe utilizar adornos lingüísticos ni información innecesaria.

Un aspecto importante en la comunicación externa son las relaciones públicas, en donde, a través de la participación en eventos, actividades, seminarios, proyectos de ayuda social, etc., se busca crear y mantener una buena imagen o reputación del negocio.

En la Escuela de Conducción CENTER DRIVE existen dos tipos de comunicación: externa e interna

La primera es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, se dirige hacia los consumidores, el público en general, grupos de opinión, etc. Tiene como objetivo informar sobre la existencia de un servicio, informar sobre sus principales beneficios o características y actividades en que participa la empresa, mientras que la comunicación interna es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Tiene como objetivo informar

sucesos, reportar ocurrencias, coordinar actividades, organizar tareas, controlar, motivar, liderar.

POLITICAS ORGANIZACIONALES

Si bien es cierto para algunos este termino puede resultar un poco ambiguo, a continuación se citara una definición sobre lo que abarca las políticas en las organizaciones.

Es un proceso en el cual se utilizan las vías para hacer operativa las estrategias trazadas por una empresa. Las políticas empresariales suelen afectar a mas de una área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos en pocas palabras tiene como objetivo facilitar la creación y el desarrollo de empresas o de industrias dentro de cada nación.

La cultura y comunicación, están enmarcadas dentro de las políticas organizacionales y en las organizaciones demasiado politizadas, existen límites claros y definidos en cuanto a la gente que conforma un grupo dominante y que se encuentran fuera, además que los individuos son recompensados por motivos diferentes a sus habilidades o su desempeño.

Así podemos decir que las políticas han caracterizado y seguirán caracterizando la vida organizacional y la función del personal es aprender a cumplir y mejorar estas reglas.

2.2 MARCO LEGAL

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial,

RESUELVE:

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE ESCUELAS DE CONDUCCIÓN E INSTITUTOS

SUPERIORES DE CAPACITACIÓN PARA CONDUCTORES PROFESIONALES

TÍTULO I DE LA FINALIDAD

Art. 1.- Las Escuelas de Conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior de capacitación para conductores profesionales, y el SECAP, a los cuales en adelante se les denominará Escuelas de Conducción, son establecimientos técnico-educativos destinados a formar y adiestrar a los conductores profesionales (chóferes) para obtener licencias de uno de estos tipos: A1, C1, C, D1, D, E1, E, G, a las que accederán previo un riguroso proceso de aprendizaje de la teoría y la práctica del aspirante para conducir responsablemente el respectivo vehículo para cuyo manejo se ha habilitado.

Las Escuelas de Conducción serán autorizadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTSV). Dichas escuelas otorgarán el título de conductor profesional, cumplidos que sean los requisitos exigidos por las leyes, reglamentos y resoluciones. El título de conductor profesional será autorizado y suscrito por el Director de la respectiva Escuela de

Conducción y por el Director Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la jurisdicción donde la Escuela tenga su domicilio.

A cargo de los mismos establecimientos estarán los cursos o seminarios de actualización técnica y legal que se requerirán para mantener la excelencia de los servicios de transporte; así como, realizar actividades culturales y educativas relacionadas con el tránsito, orientados a fortalecer y divulgar el conocimiento y fomentar el respeto a las normas establecidas en la Ley Orgánica de Transporte

Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento.

TÍTULO II CATEGORIAS-TIPOS DE LICENCIA

Art. 2.- Para alcanzar cualquier categoría o tipo de licencia profesional, deberán tener como requisito básico la licencia B.

2 a)

C1: Para vehículos policiales, militares, municipales, y en general todo vehículo del Estado

Ecuatoriano.

C: Para taxis convencionales, ejecutivos, camionetas livianas o mixta, estatales hasta 3.500 kg, hasta 8 pasajeros.

D1: Para escolares-personal y turismo, hasta 45 pasajeros.

D: Para servicio de pasajeros (urbanos, interprovinciales, intraprovinciales y cuenta propia).

E1: Para ferrocarriles, auto ferros, ambulancias, motobombas, trolebuses, para transportar substancias peligrosas y otros vehículos especiales.

E: Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, cuenta propia y estatales, otros camiones.

G: Para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros (tractores, moto niveladoras, retroexcavadoras, montacargas, palas mecánicas y otros)

2 b)

A1: Para conducir tricimotos de servicio público, deberán tener como requisito la licencia categoría A

DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 3.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales, estarán a cargo de las Escuelas de Conducción autorizadas por el Directorio de la Comisión

Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 4.- Los funcionarios y empleados de la Comisión Nacional, Comisiones Provinciales de

Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los miembros de la Policía Nacional y de la Comisión de Tránsito del Guayas en servicio activo, no podrán bajo ningún concepto ser socios, accionistas, directivos o desempeñar cualquier función en una Escuela de Conducción autorizada.

TÍTULO III

DE LA ORGANIZACIÓN

Art. 5.- Dentro de su estructura organizativa y funcional básica, estarán constituidos por:

a) Director;

b) Director Pedagógico;

c) Tesorero;

- d) Secretario;
- e) Consejo Académico;
- f) Cuerpo docente de nivel superior y reconocidos por el CONESUP;
- g) Instructores de conducción;
- h) Inspector;
- i) Contador; y,
- j) Personal administrativo indispensable para su correcto funcionamiento

CAPÍTULO IV DEL DIRECTOR

Art. 6.- El Director, será el representante legal, deberá tener conocimientos y experiencia en tránsito y seguridad vial, en dirigir Escuelas de Conducción y acreditar título de tercer nivel e idoneidad profesional y moral. El cargo deberá ser caucionado.

Art. 7.- Son deberes y atribuciones del Director:

- a) Representar legalmente a la Escuela de Conducción y dirigirla de acuerdo con las normas legales, disposiciones del presente Reglamento y las que para el efecto dictare la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- b) Responder por la buena marcha de las actividades administrativas, económicas, educativas, técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes;
- c) Velar por el cumplimiento estricto de los planes y programas de estudio, aprobados por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- d) Suscribir los títulos en conjunto con el Director Provincial de Transporte.
- e) Controlar en forma permanente las actividades académicas y administrativas;
- f) Velar por el prestigio de la Escuela de Conducción;
- g) Suspender temporalmente a los alumnos cuyo rendimiento y conducta no corresponden a los reglamentos internos;
- h) Elaborar anualmente el presupuesto, enviarlo a la CNTTTTSV y proponer el costo de los

cursos para someterlo a la aprobación de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

- i) Responder solidariamente con el tesorero del manejo de los fondos;
- j) Supervisar las actividades académicas y administrativas; alumnos matriculados, resultados de las pruebas, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que susciten con los alumnos y profesores, en una evaluación permanente para mantener la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje;
- k) Supervisar que los archivos sean custodiados, mantenidos y guarden la documentación de respaldo;
- l) Elaborar informes de actividades y planes anuales de trabajo;
- m) Resolver consultas, reclamos y dar el trámite pertinente de acuerdo con la ley y reglamentos correspondientes;
- n) Imponer al personal docente y administrativo las sanciones determinadas en el Reglamento Interno; y,
- o) Las demás atribuciones y deberes contemplados en leyes y reglamentos pertinentes.

CAPÍTULO V

DEL DIRECTOR PEDAGÓGICO

Art. 8.- El Director Pedagógico deberá ser un profesional con título académico de tercer nivel en Ciencias de la Educación, con especialidad en Administración Educativa y acreditar experiencia en la materia.

Art. 9.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Planificar las actividades educativas;
- b) Realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios;
- c) Revisar, analizar y recomendar el plan y programas de estudios;
- d) Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza a profesores e instructores;
- e) Elaborar banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas y elaborar cuadros Estadísticos sobre el rendimiento de los alumnos;

- f) Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales;
- g) Recomendar y asesorar la elaboración de manuales y textos de enseñanzas como ayuda didáctica para el proceso de enseñanza – aprendizaje;
- h) Brindar apoyo pedagógico y asesoramiento al Director de la Escuela de Conducción y personal docente;
- i) Elaborar instrumentos de evaluación de las actividades académicas de la Escuela de Conducción; y,
- j) Cumplir con las demás funciones detalladas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO VI DEL INSPECTOR

Art. 10.- El Inspector deberá poseer experiencia docente y título de licenciado en ciencias de la educación y/o afines.

Art. 11.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Supervisar personalmente el proceso de matriculación y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos;
- b) Controlar que el personal docente y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina, y mantener informado al Director;
- c) Presentar mensualmente al Director y al Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, profesores e instructores y de desarrollo en los planes generales de trabajo;
- d) Preparar anualmente el informe general de labores del Escuela de Conducción;
- e) Reportar al Director las faltas en que incurriere el personal docente, administrativo y alumnos, para imponer las sanciones determinadas en el reglamento interno;
- f) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas y operativas impartidas por el Director; y,
- g) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente Reglamento Interno.

CAPÍTULO VII
DEL ASESOR TÉCNICO EN EDUCACIÓN
Y SEGURIDAD VIAL

Art. 12.- El Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial, deberá ser un profesional que acredite amplios conocimientos y experiencia en educación vial. Podrán ser miembros de la Policía Nacional o de la Comisión de Tránsito del Guayas en servicio pasivo.

Art. 13.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Elaborar el programa de estudios sobre educación y seguridad vial y supervisar su correcta enseñanza;
- b) Preparar y dictar cursos, conferencias o seminarios sobre educación y seguridad vial a profesores, instructores y comunidad en general;
- c) Preparar bancos de preguntas para la toma de exámenes teóricos y prácticos sobre seguridad vial y conducción;
- d) Supervisar el buen desarrollo de las clases de educación y seguridad vial;
- e) Diseñar y proponer rutas para las prácticas de conducción, coordinando con los organismos competentes;
- f) Diseñar proyectos para la construcción de parques de educación vial, como medios didácticos para la enseñanza de la materia;
- g) Elaborar los planos para la señalización vertical, horizontal y semaforización para los parques de educación vial;
- h) Elaborar manuales, folletos, trípticos relacionados con educación y seguridad vial, como apoyo a la enseñanza que se imparte en las Escuela de Conducción;
- i) Asesorar a los directivos, personal docente e instructores sobre temas relacionados con educación y seguridad vial; y,
- j) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente Reglamento.

CAPITULO VIII
DEL SECRETARIO

Art. 14.- El Secretario de la Escuela de Conducción será nombrado por el Director, quien deberá poseer título profesional de tercer nivel y experiencia probada.

Art. 15.- Cumplirá con las siguientes funciones:

- a) Registrar toda la documentación que ingresa y egresa;
- b) Atender el despacho con puntualidad y eficiencia, dentro de las horas laborables;
- c) Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Director;
- d) Conferir, previa autorización del Director, las copias y certificaciones que se solicitaren;
- e) Elaborar oficios, informes, memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por el Director, o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios;
- f) Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentran los trámites que se realizan en la Dirección;
- g) Mantener el registro de la asistencia de los alumnos, puntualidad del personal y el seguimiento de las tareas asignadas;
- h) Mantener actualizados los libros a su cargo, el archivo, atender el correo y correspondencia como lo disponga el Director, cuando corresponda;
- i) Mantener el registro de matrículas, de calificaciones, responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado;
- j) Cumplir con los demás funciones previstas en el presente Reglamento y asignadas por el Director;
- k) Registrar todas las actividades académicas y administrativas; alumnos matriculados, resultados de las pruebas de ingreso, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que suscitaren con los estudiantes y profesores; y,
- l) Crear, mantener y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas.

CAPITULO IX DEL CONTADOR

Art. 16.- Será designado un contador público autorizado (CPA) de tercer nivel y con experiencia acreditada.

Art. 17.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Llevar obligatoriamente la contabilidad de la Escuela de Conducción con los libros de ingresos y egresos;

- b) Elaborar balances e informes trimestrales de acuerdo a los principios generalmente aceptados de contabilidad o cuando sean requeridos por el Director;
- c) Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico;
- d) Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros inmuebles de propiedad del Escuela de Conducción;
- e) Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, previa autorización del Director; y
- f) Cumplir con las demás funciones que fueren señaladas por la dirección administrativa y las que establezca el presente Reglamento.

CAPÍTULO X

DEL TESORERO

Art. 18.- El Tesorero, para ejercer dicho cargo deberá poseer título académico en materia financiera y experiencia acreditada. Dicho cargo será ser caucionado.

Art. 19.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Efectuar los egresos y recibir los ingresos, debidamente justificados, sea por facturas o comprobantes y recaudar con la debida diligencia los fondos y asignaciones;
- b) Realizar depósitos inmediatos y exactos de los valores recaudados al banco correspondiente y llevar un registro de los depósitos diarios;
- c) Efectuar los pagos que se requieran tanto a personal docente, administrativo y directivos, sujeto a las normas y reglamento pertinente previo la suscripción del recibo o comprobante respectivo;
- d) Llevar el registro de creación, reposición y liquidación del fondo fijo de caja chica;
- e) Realizar los egresos conjuntamente con el Director enmarcados en las normas legales;
- f) Suscribir los cheques conjuntamente con el Director y presentar los informes al comité ejecutivo;
- g) Responder solidariamente ante el comité ejecutivo con el Director del manejo de los fondos; y,
- h) Hacer las declaraciones de impuestos ante el organismo competente.

i) Cumplir con las demás funciones que fueren señaladas por la dirección y las que establezcan el presente reglamento.

CAPÍTULO XI

DEL PERSONAL DOCENTE E INSTRUCTORES

Art. 20.- El personal docente estará conformado por profesionales provenientes de una institución educativa de nivel superior reconocida por el CONESUP. Los instructores de conducción práctica y de educación vial, deben contar con el certificado que avalice sus conocimientos pedagógicos, teóricos y prácticos de instructor vial, otorgados por los Institutos Superiores autorizados o por la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial y la Comisión de Tránsito del Guayas.

Art. 21.- Los profesores de teoría, son los encargados de impartir la enseñanza teórica de los cursos, quienes deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser profesionales en el área de su especialidad, calidad que se acreditará con títulos o certificados otorgados por universidades o institutos profesionales reconocidos por el Estado;
- b) Preferentemente tener una experiencia laboral superior a 2 años en el área de su especialidad;
- c) Utilizar en el trabajo docente, técnicas y recursos didácticos actualizados;
- d) Planificar y preparar las clases, así como dirigir y evaluar permanentemente las actividades de los estudiantes,
- e) Llevar el registro diario de asistencia y calificaciones de los alumnos en su respectiva unidad modular;
- f) Asistir a sesiones y mas actos oficiales convocados por las autoridades respectivas; y.
- g) Cumplir con las demás funciones que le fueren asignadas por las autoridades de la Escuela de Conducción.

Art. 22.- Los instructores de conducción y educación vial serán los encargados de impartir la enseñanza teórica – práctica a los alumnos, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener aprobada la enseñanza media o su equivalente;
- b) Haber obtenido la licencia de manejo profesional para el tipo de vehículo comprendido en la enseñanza a impartir.

- c) Ser mayor de 25 años;
- d) Acreditar reconocida solvencia moral y buenas relaciones interpersonales; e,
- e) No haber incurrido en el cometimiento de delitos contemplados en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento.

Art. 23.- Serán sus deberes y atribuciones:

- a) Instruir las prácticas con sujeción a lo establecido en los programas y horarios;
- b) Elevar oportunamente a conocimiento de la Dirección los problemas que se le presentaren;
- c) Hacer uso máximo de la tolerancia y paciencia para lograr impartir conocimientos prácticos a los estudiantes;
- d) Calificar a los estudiantes después de cada práctica e informar a Secretaría para su inmediata incorporación al registro del alumno;
- e) Respetar el compromiso de trabajo adquirido y cumplirlo a cabalidad;
- f) Desempeñar su cátedra en forma eficaz y profesional; y,
- g) Cumplir con las disposiciones que le fueren asignadas por las autoridades.

TÍTULO XI

DEL CONSEJO ACADÉMICO

Art. 24.- El Consejo Académico estará presidido por el Director, un representante de una institución educativa de nivel superior reconocida por el CONESUP y el Inspector; actuará como secretario sin voto el o la secretaria. Las decisiones del Consejo Académico se tomarán con el voto de la mayoría de sus miembros.

Art. 25.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Conocer el plan de acción anual y sugerir al Director las modificaciones que creyere convenientes;
- b) Declarar aptos para rendir las pruebas previas a la obtención del título, a los alumnos que han cumplido con la asistencia reglamentaria a todas las clases teóricas, prácticas y se encuentren aptos psicosensoorialmente para la conducción;
- c) Recomendar las adquisiciones que deben efectuarse de vehículos, equipos y materiales didácticos, para mejorar en forma progresiva la calidad de la enseñanza teórica y práctica;

d) Convocar a los profesores e instructores del área de estudios que corresponda a fin de analizar el desarrollo del plan de estudios y otras actividades que atañen a la buena marcha del Escuela de Conducción; y,

e) Resolver en un plazo máximo de quince días los reclamos que presenten los alumnos respecto a las calificaciones impuestas por los profesores e instructores. Las resoluciones que se tomen en este sentido serán inapelables.

Art. 26.- El Consejo Académico celebrará sesiones con la presencia de la mayoría de sus miembros. Se reunirán ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando lo convoque el Director pedagógico o la mayoría de sus miembros.

TÍTULO XII

DE LOS ALUMNOS

Art. 27.- Se consideran alumnos de la Escuela de Conducción autorizada quienes hayan obtenido la matrícula respectiva previo al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Art. 28.- Los aspirantes al curso de conductores profesionales, previo a la matrícula, deberán ser sometidos a pruebas psicológicas, psicosenométricas y médicas por un centro de salud legalmente autorizado, con el objeto de determinar si reúnen los requisitos que les permitan alcanzar un nivel psíquico, sensorial, físico y de idoneidad en la conducción.

La Escuela de Conducción deberá abstenerse de matricular a todo postulante que no tenga la licencia categoría B o A según sea el caso y que no hubiere aprobado el examen en el laboratorio psicosenométrico. El postulante reprobado en el indicado examen podrá acudir al profesional especialista correspondiente previo a la práctica de un nuevo examen, de ser favorable al postulante el resultado prevalecerá sobre el anterior.

Una vez aprobados, para ser admitidos como alumnos deberán presentar la correspondiente solicitud de admisión acompañada de los siguientes documentos:

- 1) Certificado de estudios, título de bachiller.
- 2) Cédula de Identidad.
- 3) Certificado de votación.
- 4) Certificado de grupo y tipo sanguíneo.

5) Comprobante de pago de derechos otorgado por el Tesorero.

6) Dos fotografías tamaño carné a colores.

7) Licencia tipo B o A.

Art. 29.- Los alumnos al matricularse en la Escuela de Conducción autorizada, adquieren la obligación de observar los horarios respectivos. Cualquier inasistencia, deberán justificarla con el Inspector; sin embargo, para efecto de aprobar el curso respecto a la asistencia, deberá tomarse en cuenta lo indicado en el Art. 33 literal b) de éste Reglamento.

TÍTULO XIII

DE LA DURACIÓN DEL CURSO, CONTENIDO ACADÉMICO, Y RÉGIMEN DE ESTUDIOS

Art. 30.- Los cursos de capacitación de conductores profesionales, dependiendo de la categoría o tipo que desean obtener, serán presenciales y cumplirán con lo dispuesto en la siguiente malla curricular:

Mirar ANEXO 1

Aquellos créditos que fueron aprobados en el curso de conducción del cual es titular, podrán ser convalidados en otro curso del tipo de licencia que aspira obtener.

Art. 31.- Las reformas al contenido de los créditos académicos de la ruta de formación para conductores profesionales será elaborado por expertos profesionales y aprobado por la CNTTTTSV, mismo que puede ser actualizado para mejorar la calidad de enseñanza a petición de las partes involucradas.

TÍTULO XIV

DEL CONTROL, SISTEMA DE EVALUACIÓN Y GRADUACIÓN

Art. 32.- Prohíbese matricular alumnos después de haber iniciado el curso. Los listados de los alumnos matriculados y graduados serán remitidos a las Direcciones Provinciales de Transporte y a la CNTTTTSV (Dirección técnica de Escuela de Conducción), al iniciar y al culminar respectivamente los cursos.

Art. 33.- Las horas teóricas y prácticas impartidas para los diferentes cursos deberán ser consideradas horas académicas:

a) El cupo por aula en su parte teórica, no podrá ser superior a 30 alumnos. El alumno cuando haya completado el 70% de la práctica en los parques viales de conducción estará en capacidad de salir a las vías urbanas o carreteras autorizadas;

b) La asistencia de los alumnos deberá ser mínimo de un 80 % a las horas teóricas y 90 % a las horas de práctica; caso contrario, no aprobará el curso; y,

c) Las calificaciones deberán ser efectuadas de acuerdo a una escala de 0 a 20 para determinar el logro de los módulos teóricos y prácticos. El promedio mínimo de aprobación por módulo será de 16 sobre 20 para optar al título requerido por el alumno.

Art. 34.- La nota mínima para aprobar cada crédito es de dieciséis sobre veinte (16/20). El estudiante tendrá opción de un examen supletorio por una sola vez; y, en caso de no alcanzar la calificación mínima señalada perderá el módulo y volverá a repetir si es su deseo obtener el título.

Art. 35.- Una vez terminados todos los módulos descritos en este Reglamento y habiendo aprobado los exámenes teóricos y prácticos, los alumnos se presentarán a rendir examen de grado ante un tribunal que designe el Escuela de Conducción. La calificación final será de 0 a 20. El alumno que obtuviere una nota menor a 16, deberá por una sola vez repetir el examen de grado y de no aprobar, perderá el curso.

Art. 36.- El Secretario registrará las calificaciones alcanzadas en el registro de estudiantes y levantará por triplicado las listas originales. El Director será responsable del correcto uso y extensión de los títulos.

Art. 37.- Los Escuela de Conducción remitirán a la Comisión Nacional de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, el listado firmado por el Tribunal con los alumnos que aprobaron el curso a fin de llevar las correspondientes estadísticas, archivo y control. Una vez registrados por la CNTTTSV, se remitirá los listados aprobados a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y a la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, para que procedan a la emisión de las licencias previo al rendimiento de pruebas teóricas, prácticas y médicas que disponga la Institución.

Art. 38.- Todos los vehículos de práctica deberán contar con el SOAT y además contar con un seguro para cubrir riesgos de responsabilidad civil por daños a terceros con una cobertura de al menos cinco mil (US \$ 5000) dólares de los Estados Unidos de América. La enseñanza será impartida de manera obligatoria en los tipos de vehículos para cada categoría o tipo que el aspirante desea aplicar.

Art. 39.- Trimestralmente se dictarán conferencias sobre seguridad vial a la Escuela de Conducción de su jurisdicción, mismos que serán comunicados a la CNTTTSV.

TÍTULO XV

DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y EQUIPAMIENTO

Art. 40.- Las Escuelas de Conducción, para su aprobación de funcionamiento por parte de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, deberán contar con el informe de factibilidad favorable a fin de que realicen la inversión en infraestructura y equipamiento:

1) Infraestructura:

a) Un local adecuado para capacitación, el que debe tener, mínimo un área administrativa, dos aulas para capacitación teórica, una aula para laboratorio psicosenométrico, una cafetería, baños y disponer de un taller mecánico con fines didácticos.

b) Estacionamiento para los vehículos de instrucción, en el lugar donde deban impartirse las clases prácticas de conducción. Estos vehículos no podrán mantenerse estacionados en la vía pública.

c) Un parque vial (pueden mediante convenios unificarse 2 o más Escuelas de la localidad para constituirlo)

2) Equipamiento de Laboratorio

a) Para rendir exámenes psicosenométricos se deberá contar con los siguientes instrumentos: nictómetro, probador de visión, test punteado, test de palanca, reactímetro, audímetro y campímetro u otros que por resolución disponga la autoridad competente. Estos equipos deben ser homologados y con vigencia de al menos 5 años en la evaluación de conductores, los mismos

que servirán para la comprobación de la vista , el oído, la capacidad de visión nocturna, el campo de visión y la reacción al freno y coordinación motriz;

b) Materiales y equipos didácticos audiovisuales indispensables para la instrucción objetiva de las clases teóricas; y,

c) Mobiliario adecuado para el funcionamiento de las aulas y oficinas, incluyendo pupitres, sillas, mesas, escritorios, pizarrones de tiza líquida, pantallas, infocus, etc.

3.- Vehículos

Las Escuelas o Institutos autorizados tendrán un mínimo de tres (03) vehículos para el curso práctico del manejo, y deberán cumplir las especificaciones para cada tipo o clase de licencia:

a) Automóviles, tricimotos, camionetas de hasta 3.5 toneladas, busetas de 25-40 pasajeros, camiones, tráiler, troles, maquinaria agrícola y pesada;

b) La antigüedad de los vehículos no deberá ser mayor a 5 años; En el caso de vehículos especiales, maquinaria agrícola y/o pesada, se podrán realizar convenios con Instituciones que tengan dichos vehículos. Todos los vehículos que se utilicen para optar por cualquier tipo de licencia deberán estar perfectamente acondicionados para este fin y contarán con:

1) Un sistema de doble control que permita al instructor de manejo dominar completamente el vehículo cuando fuere necesario; y,

2) Señales visibles a los costados, frente y atrás del vehículo, con el logotipo del Escuela de Conducción correspondiente, franjas con colores fluorescentes que hagan muy visible el vehículo; y, señales que sean leídas fácilmente en la parte posterior del vehículo que diga "PRECAUCION ESTUDIANTE CONDUCIENDO" y las palabras ESCUELA o INSTITUTO TÉCNICO DE CONDUCCIÓN con una altura de 20 cm. en material fluorescente en la parte exterior del techo del vehículo.

4.- Del taller mecánico:

a) Motores, embrague y sistema de freno en corte;

b) Fosa de reparación, o elevador de vehículo;

c) Herramientas e instrumentos de medición propuestos por la Escuela de Conducción para la aprobación de su programa;

d) Los demás equipos, instrumentos y herramientas que exija la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

TÍTULO X

REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

Art. 41.- Los interesados en implementar Escuelas de Conducción o Institutos Técnicos para la formación, capacitación y entrenamiento de conductores profesionales, deberán cumplir con el requisito previo de presentación a la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los planos arquitectónicos respectivos, con la distribución física de todos los servicios.

Una vez que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial reciba los planos arquitectónicos y el requerimiento, y después del informe técnico y legal correspondiente, ésta comunicará a los interesados la factibilidad de autorizar o no el funcionamiento, solo ahí podrán realizar la inversión en infraestructura, equipos y en el número de vehículos autorizados.

Art. 42.- Los interesados, presentarán la solicitud de autorización de la Escuela de Conducción a la CNTTTSV incluyendo los siguientes datos y documentos:

- a) Estatuto social de constitución legal aprobado por la autoridad competente;
- b) Nombre, cédula de identidad, certificado de votación, nacionalidad, título profesional y domicilio del o de los representantes legales, de conformidad con lo establecido en éste Reglamento;
- c) Domicilio del Escuela de Conducción de la jurisdicción, dirección de correo electrónico, número de teléfono y de fax;
- d) Nómina del personal docente y empleados de la Escuela de Conducción con sus títulos, especialidades y experiencia;
- e) Presupuesto y cálculo de costos de los cursos, el mismo que será autorizado por la CNTTTSV;
- f) SOAT y Póliza de Seguro para cubrir riesgos por muerte accidental y gastos médicos por accidente para los ocupantes del vehículo de la Escuela de Conducción, y gastos de responsabilidad civil a terceros por un monto no menor de cinco mil dólares por vehículo;
- g) Determinación pormenorizada del parque vehicular con las respectivas matrículas y/o de los equipamientos con sus correspondientes facturas;
- h) Certificado e informe de factibilidad de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de aprobación de planos arquitectónicos.

Art. 43.- La solicitud con la documentación de respaldo será analizada por el Departamento Técnico de Escuelas de Conducción de la CNTTTTSV, mismo que emitirá el informe final para conocimiento y resolución del Directorio de la CNTTTTSV.

El informe deberá entre otras cosas contener:

La idoneidad del personal,

La inspección de la infraestructura del establecimiento,

La verificación del parque vehicular.

El equipamiento.

Art. 44.- Autorizada o ratificada la autorización, la Escuela de Conducción de Conducción, quedará sujeta a la Supervisión y Auditorias por parte de la CNTTTTSV, o por delegación, a las Direcciones Provinciales de sus respectivas jurisdicciones.

Para el caso de la Provincia del Guayas, la supervisión la podrá realizar la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas.

Art. 45.- La CNTTTTSV, o la Comisión de Tránsito del Guayas para efectuar las auditorias académico - administrativas de las Escuela de Conducción para Conductores Profesionales, podrá celebrar convenios de apoyo con otras entidades especializadas en la materia.

La CNTTTTSV regulará el costo de los cursos que impartan las Escuelas de Conducción de Conductores Profesionales.

Cuando una Escuela de Conducción no diere cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias, el Director Ejecutivo Nacional, multará, suspenderá o revocará la autorización mediante resolución motivada y podrá ordenar la reapertura, una vez subsanadas las causales, previo informe de la Dirección de Escuela de Conducción de la CNTTTTSV.

La CNTTTTSV podrá revocar definitivamente el permiso de funcionamiento, en caso de estar incurso en lo inmerso en el Art. 93 de la LOTTTSV.

De la revocatoria definitiva o suspensión temporal, podrá presentarse los recursos previstos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Art. 46.- Será obligación de la Escuela de Conducción informar a los organismos señalados anteriormente, de todo cambio de domicilio o lugar de

funcionamiento de la misma. En ningún caso podrán iniciar los cursos regulares, sin que previamente se efectúe una inspección de la infraestructura del nuevo domicilio o lugar de funcionamiento de la misma.

El incumplimiento a esta disposición conllevará la suspensión del funcionamiento de la Escuela de Conducción y por reincidencia la revocatoria definitiva de su autorización de funcionamiento.

TÍTULO XI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Para obtener los certificados especiales de “Instructor de Educación Vial, los profesionales deberán ser entrenados en las Jefaturas Provinciales de Tránsito, Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas e Institutos Superiores.

SEGUNDA.- Otorgase un plazo de seis meses a todas las Escuelas de Conducción autorizadas para que construyan un parque vial o se asocien con otras escuelas de su provincia para el cumplimiento del 70% de las clases prácticas de los estudiantes y para la capacitación vial a las Escuelas y colegios de su comunidad. El 30 % serán evaluados en los circuitos autorizados por las Direcciones Provinciales de su jurisdicción.

TERCERA.- Los conductores que actualmente poseen licencia profesional, una vez caducada podrán convalidar sus licencias en la especialidad que se ajuste a su actividad laboral. Para el efecto rendirán los exámenes teóricos, prácticos, médicos y psicosenométrico. En caso de reprobación, tendrán una segunda oportunidad, y si volvieren a reprobación obligatoriamente deberán matricularse en una Escuela de Conducción autorizada, aprobar el curso y obtener la licencia correspondiente.

Las Escuelas de Conducción, previa autorización de la CNTTTTSV, podrán celebrar convenios con organismos nacionales o internacionales relacionados al tránsito, para elevar el conocimiento y habilidades de sus alumnos en la conducción y observancia a las normas de tránsito, situación que coadyuvará y contribuirá a la reducción de accidentes de tránsito.

CUARTA.- La Dirección de Escuelas de Conducción de la CNTTTTSV, está obligada a llevar los listados de los alumnos matriculados y aprobados y verificar la asistencia de los alumnos de cada Escuela de Conducción.

QUINTA.- Las Escuelas de Conducción autorizadas deberán renovar el parque automotor de acuerdo a la tabla de vida útil, aprobada por la CNTTTTSV.

SEXTA.- A petición de los interesados se podrá crear extensiones o sucursales de las Escuelas de Conducción autorizadas, en las provincias con mayor población, así como en aquellas provincias que por su ubicación geográfica se encuentren muy distantes; para el efecto, deberán tramitar como si fueran nuevas Escuelas de Conducción.

SÉPTIMA.- En lo correspondiente a la malla curricular para especialización de conductores profesionales, ésta deberá ser aplicada e impartida a partir del mes de mayo del 2010. Aquellos aspirantes a conductores profesionales que se hayan inscrito hasta el mes de abril del 2010, podrán seguir recibiendo la instrucción con la malla curricular utilizada hasta antes de la vigencia de éste Reglamento.

DISPOSICIONES GENERALES

De la ejecución.- El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y Publíquese.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de marzo del 2.010, en la Sala de Sesiones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Ing. Fernando Amador Arosemena
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

LO CERTIFICO:

Sr. Carlos Drouet Chiriboga
SECRETARIO AD-HOC DEL DIRECTORIO
COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

La Escuela de conducción CENTER DRIVE CIA. LTDA. Creada mediante resolución No. 001-DIR-S-ESC-006-2007-CNTTTTSV, se registró mediante el Reglamento de Escuelas de conducción e Institutos Superiores de Capacitación para Conductores Profesionales.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

ACTITUD: Forma de actuar de una persona en el cumplimiento de determinada obligación

ARCHIVO: Información almacenada, para mantener y llevar un registro de la misma

BENEFICIOS: Es la ganancia o utilidad que se obtiene de determinada actividad económica

CAPACITACION: Es una actividad destinada a desarrollar habilidades y destrezas en el personal, con el fin de obtener eficacia en las funciones del personal

COMPETENCIA: Es la capacidad de generar mayor satisfacción en los clientes con facilidades y beneficios para los mismos.

COORDINACION.- Consiste en unir esfuerzos para lograr una meta en común.

EFICACIA: Es un elemento esencial, ya que se utilizan para cumplir los objetivos de una organización y lograr un liderazgo exitoso.

EFICIENCIA.- Es la utilización correcta de recursos por parte del personal.

EQUIDAD.- Igualdad de condiciones entre individuos que pertenecen a una entidad.

ESTRATEGIA: Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo par lograr determinado fin u objetivo.

GESTION: Significa transferir conocimientos y experiencia a los miembros de una organización.

HABILIDADES.- Significa el grado de competencia de una persona frente un objetivo determinado.

INFORMES: Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto o investigación.

INFRAESTRUCTURA.- Es la base sobre la cual una empresa define su estructura social, cambio y desarrollo.

INNOVACION: Es la creación o modificación de un producto o servicio, y su introducción en el mercado

LIDERAZGO: Es la capacidad de determinado individuo que tiene para influir a un grupo de trabajo.

META.- Es el fin de un objetivo determinado en una empresa.

MOTIVACION.- Son los estímulos que mueven a un individuo determinado objetivo y persistir en ellos.

ORGANIZACIÓN.- Es un conjunto de individuos unidos para el funcionamiento correcto de una empresa, obteniendo rentabilidad de la misma.

POLITICAS: Son las normas y procedimientos que lleva a cabo una organización.

POLIFUNCIONAL.- Individuo capacitado para asumir una responsabilidad distinta a la que comúnmente realiza.

PRODUCTIVIDAD.- Quiere decir la relación que hay entre la cantidad de bienes o servicios utilizados y la cantidad de recursos humanos con la que se lo realizo.

RENTABILIDAD: Se refiere a lo que genera la actividad económica que una empresa realiza.

SUPERVISION: Es la observación y el registro de actividades que se lleva a cabo en un proyecto de investigación.

SUCESOS.- Es un conjunto de posibles resultados que se pueden dar de un trabajo o investigación.

UTILIDAD.- Es el provecho que se obtiene de una actividad realizada.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

- La escasa capacitación de personal, comunicación e incumplimiento de las políticas organizacionales inciden en la productividad de la empresa Center Drive del Cantón El Triunfo.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La escasa capacitación del personal inciden en el rendimiento laboral de la escuela de conducción Center Drive.
- La carencia de comunicación inciden en el rendimiento laboral de la empresa.
- El incumplimiento de políticas organizacional afectan en la productividad de la empresa.

2.4.3 Declaración de Variables

Productividad	Variable independiente
Rendimiento	Variable independiente
Capacitación de personal	Variable dependiente
Comunicación	Variable dependiente
Políticas	Variable dependiente

2.4.4 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES
PRODUCTIVIDAD	Productividad se refiere a lo que genera la actividad económica que una empresa realiza.	➤ Aumento de Ingresos
RENDIMIENTO	Es el resultado deseado que se espera de una actividad económica.	➤ Se mide a través de la utilidad operativa de la empresa.
CAPACITACION Y MOTIVACION DE PERSONAL	Es una actividad destinada a desarrollar habilidades y destrezas en el personal, con el fin de obtener eficacia en sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Productividad en sus funciones ➤ Disminución de errores.
COMUNICACIÓN	Significa transmitir información veras y oportuna a un individuo o entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambiente laboral ➤ Ausencia de Conflictos internos
POLITICAS	Son las vías mediante la cual se hacen operativas las estrategias planteadas en una empresa.	➤ Interaccion ambiental

CUADRO 1

Operacionalización de variables

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación, vamos a aplicar una investigación de tipo documental, esto implica una revisión exhaustiva y detallada de toda la información y documentación que tienen las diferentes áreas de la organización, para que de esta manera se pueda detectar los inconvenientes dentro de la misma, a su vez será de tipo no experimental ya que no va a afectar ninguna de las variables porque ya se encuentran establecidas y que serán objeto de estudio en nuestra investigación, también va a ser de tipo transeccional ya que el instrumento (encuesta) se va aplicar en un solo tiempo, de esta manera podremos describir, correlacionar y explicar todas la variables objeto de investigación.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población de este trabajo de investigación será el recurso humano (10 empleados), de la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón El Triunfo.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Para este proyecto de investigación DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y CONTABLE DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE”, la técnica utilizada fue la encuesta, debido a que se apega y es la más práctica para la obtención de información del personal, el mismo que conoce y son parte del problema que presenta dicha empresa. Los métodos aplicados son deductivos, inductivos y de síntesis ya que se va a realizar un análisis y clasificación de hechos para llegar a conclusiones precisas y exactas.

De igual forma el instrumento o herramienta de la encuesta que utilizamos fue el cuestionario, el mismo que consta de siete preguntas con opciones o alternativas múltiples y objetivas, y de tipo cerrada ya que estamos dando las opciones de las respuestas.

El cuestionario se encuentra estructurado de la siguiente manera: consta de una carta de presentación, un instructivo para el desarrollo del cuestionario y el cuestionario propiamente dicho y conformado por siete preguntas, que nos servirá para identificar posibles problemas dentro de la organización y dar posibles soluciones para la productividad y eficacia de la misma.

Para el procesamiento y tabulación de los datos, hemos utilizado herramientas informáticas y estadísticas para la representación gráfica de los valores y datos obtenidos, archivos de Excel para el registro y ordenamiento de los datos para tener una base y archivo de la información, para obtener los resultados de la encuesta evaluando cada una de las preguntas planteadas.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

En el proceso de este trabajo realizamos varios tipos de investigación; la bibliográfica, que consiste en la recopilación de datos en libros e internet, Se utilizo como fuente de información las bibliotecas, ya que de estas provienen los enciclopedias, manuales y toda clase de libros impresos.

Como documental, se utilizaron fuentes históricas, estadísticas y archivos otorgados por la misma Empresa. La información fue receptada y se la proceso de la siguiente manera:

- Se verifico que todos los cuestionarios y preguntas estén contestadas.
- Se procedió a la valoración de cada pregunta, para saber la puntuación.
- Se realizo un análisis de cada uno de los resultados.

Además se utilizo el computador como herramienta para el almacenamiento y tabulación de los datos obtenidos en la encuesta realizada y las hojas electrónicas para el procesamiento de datos y representación gráfica de los resultados de la misma.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los resultados de esta encuesta fueron organizados y realizados a lo 10 miembros que laboran en la organización. El cuestionario estuvo conformado por siete preguntas relacionadas al objeto de investigación, las que detallamos a continuación:

1. ¿Cuál es el tiempo de trabajo que lleva laborando en la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón el Triunfo?

TIEMPO DE TRABAJO

RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
DE 1 A 3 MESES	0	0%
DE 3 A 6 MESES	0	0%
DE 6 MESES A 1 AÑO	0	0%
1 AÑO O MAS	10	100%
TOTAL	10	100%

CUADRO 2

Tiempo de trabajo

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez



FIGURA 1

Tiempo de trabajo

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 1

En el presente gráfico podemos observar que el 100% del personal encuestado lleva laborando más de 1 año en la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón el Triunfo.

2. El nivel académico que usted posee corresponde a:

NIVEL ACADEMICO		
RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
SEGUNDO NIVEL	1	10%
TERCER NIVEL	9	90%
CUARTO NIVEL	0	0%
TOTAL	10	100%

CUADRO 3

Nivel académico

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

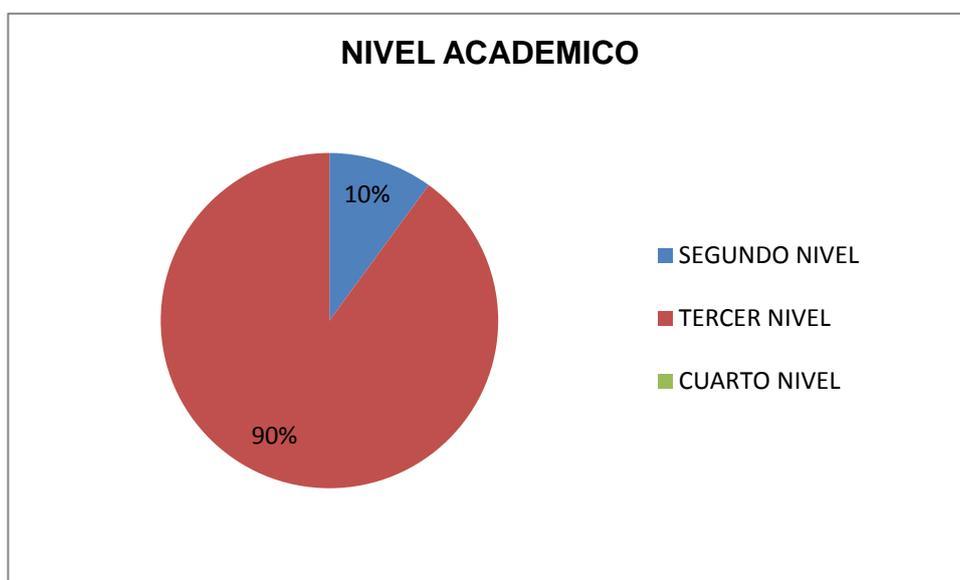


FIGURA 2

Nivel académico

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 2

En el presente grafico podemos observar que el 90% de los encuestados poseen educación de tercer nivel, mientras que un 10% cuenta con educación de segundo nivel.

3. ¿El perfil profesional que usted posee, esta acorde a la función que usted desempeña?

PERFIL ACADEMICO

RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
DE MANERA PARCIAL	0	0%
DE MANERA TOTAL	10	100%
TOTAL	10	100%

CUADRO 4

Perfil académico

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

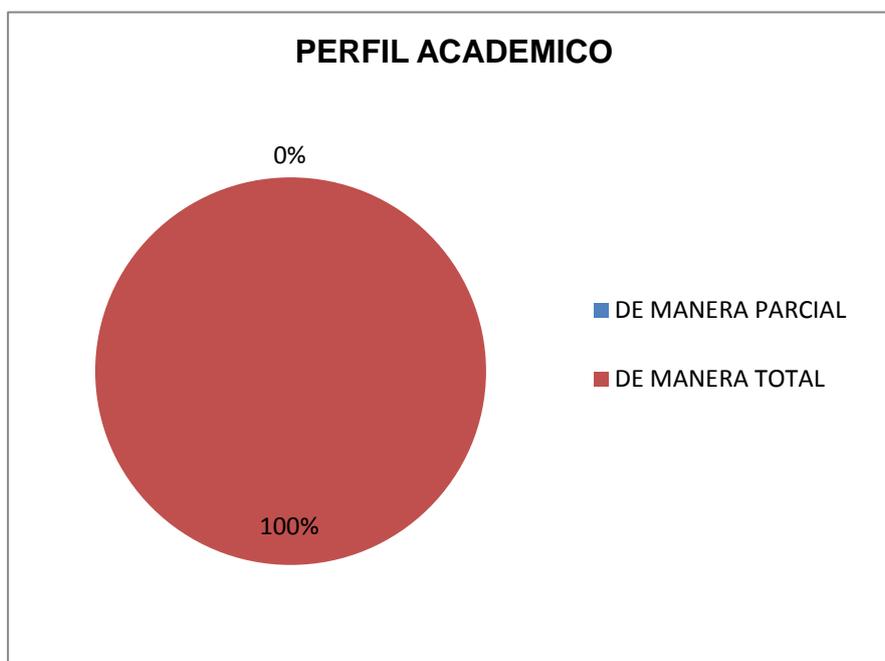


FIGURA 3

Perfil académico

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 3

En este grafico podemos observar que el 100% del personal encuestado está realizando sus funciones de acuerdo a su perfil profesional.

4. En las funciones que usted desempeña a recibido capacitación:

CAPACITACION		
RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
ALGUNA VEZ	5	50%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	1	10%
TOTAL	10	100%

CUADRO 5

Capacitación

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

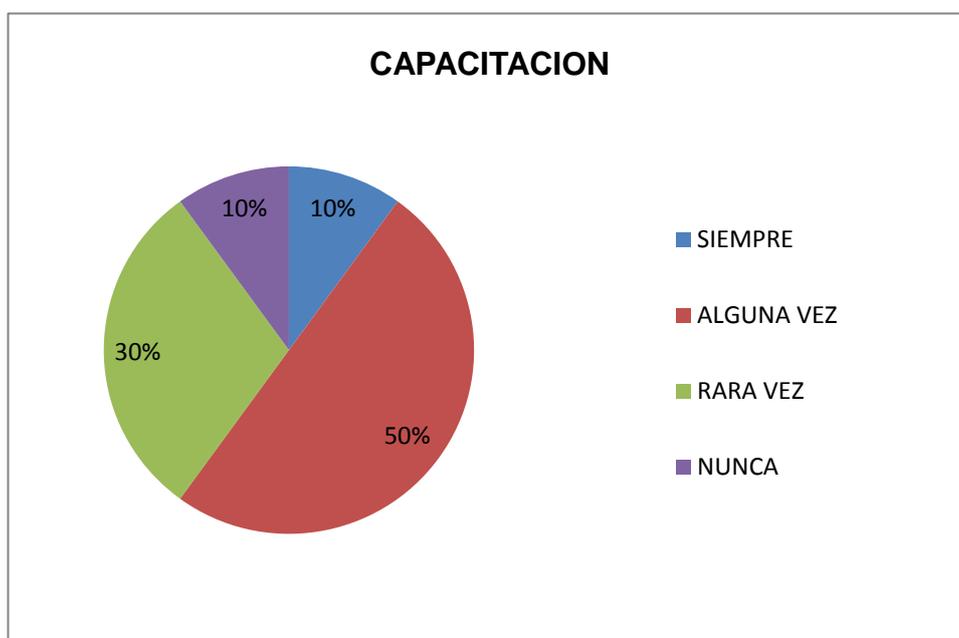


FIGURA 4

Capacitación

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 4

Según esta pregunta podemos observar que un 50% de las personas encuestadas han recibido capacitación alguna vez, seguido de un 30% rara vez, un 10% siempre y un 10% que nunca ha recibido capacitación. Así podemos decir que la Institución no está capacitando a su personal de manera continua.

5. ¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo?

AMBIENTE DE TRABAJO

RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
MUY BUENO	3	29%
BUENO	7	71%
MALO	0	0%
TOTAL	10	100%

CUADRO 6

Ambiente de trabajo

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

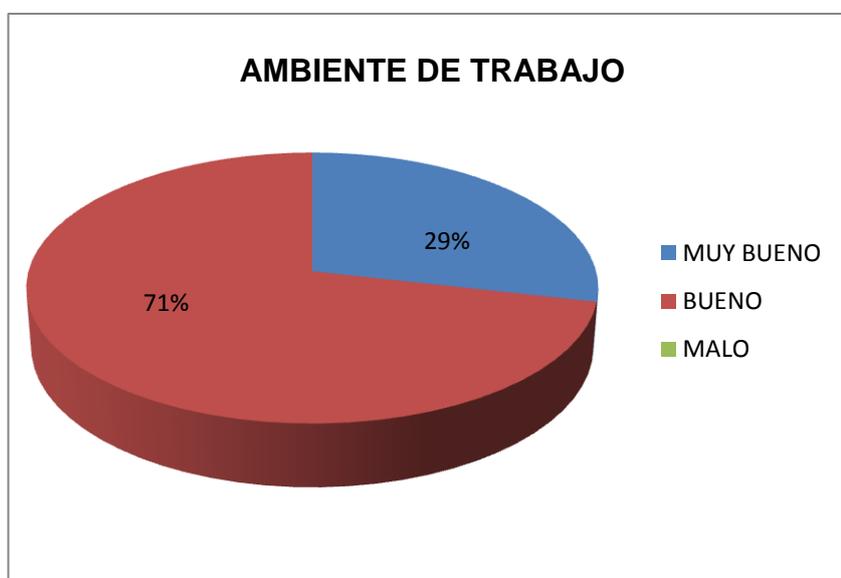


FIGURA 5

Ambiente de trabajo

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 5

En este gráfico podemos observar que el ambiente de trabajo no es el mejor para el correcto desempeño de las funciones que realiza cada empleado, ya que un 50% del personal encuestado considera que en la Empresa existe un buen ambiente de trabajo, un 30% lo considera excelente, y un restante 20% lo considera muy bueno.

6. ¿En lo referente a la comunicación interna como lo considera ud.?

COMUNICACIÓN

RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	30%
MUY BUENO	2	20%
BUENO	5	50%
MALO	0	0%
TOTAL	10	100%

CUADRO 7

Comunicación

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

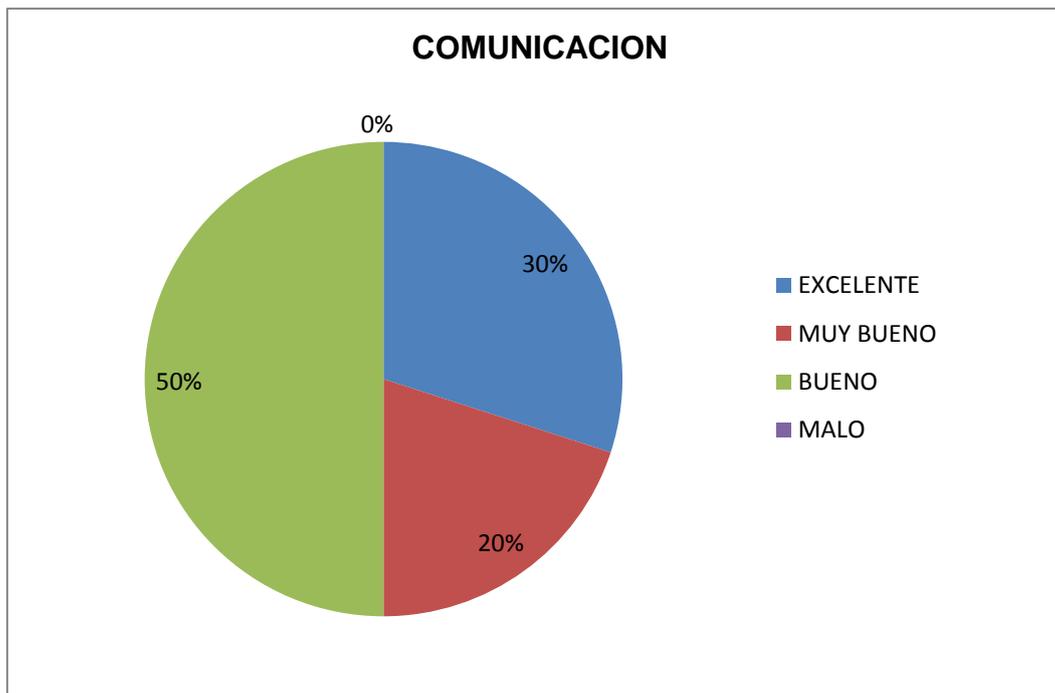


FIGURA 6

Comunicación

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 6

En esta pregunta podemos ver que la comunicación dentro de la Empresa no es la más adecuada, el 50% la considera buena, un 30%, excelente y un 20%, muy buena.

7. ¿En cuanto a las políticas organizacionales de la empresa usted:

POLITICAS ORGANIZACIONALES

RANGO	POBLACION	PORCENTAJE
LAS CONOCE Y LAS CUMPLE	1	10%
LAS CONOCE Y NO LAS CUMPLE	7	70%
LAS DESCONOCE	2	20%
TOTAL	10	100%

CUADRO 8

Políticas organizacionales

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

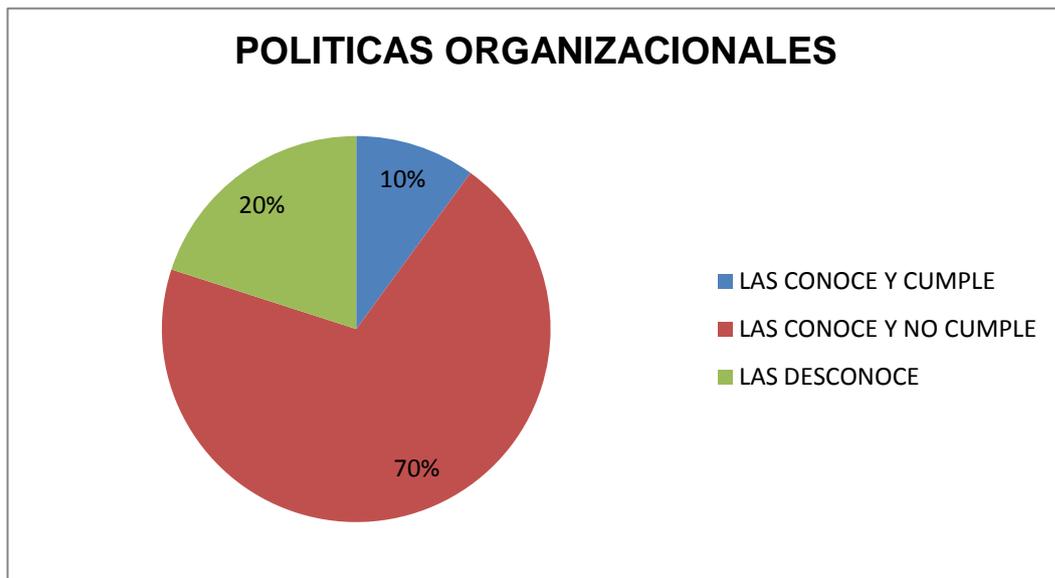


FIGURA 7

Políticas organizacionales

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

Análisis de la pregunta No. 7

En este grafico podemos observar que las políticas organizacionales de la Escuela de Conducción Center Drive del Cantón el Triunfo, no se están cumpliendo a cabalidad ya que vemos que un 70% del personal encuestado las las conoce y no las cumple, un 20% las desconoce y un 10% las conoce y cumple.

VERIFICACION DE HIPOTESIS

Mediante el análisis realizado pudimos observar que la carencia de capacitación de personal podemos relacionarlo con la pregunta No. 4 con el fin de conocer si el personal a recibido capacitaciones constantemente.

La carencia de comunicación, la misma que abarca la pregunta 5 y 6, con el propósito de conocer si existe un ambiente de trabajo satisfactorio y una buena comunicación.

El incumplimiento de las políticas esta relacionada con la pregunta 7, con el fin de comprobar si el personal de la organización esta cumpliendo con las mismas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” DEL CANTON EL TRIUNFO.

5.2.1 JUSTIFICACION

Una vez realizada la fase de investigación al problema que presenta la ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE” del Cantón El Triunfo, es la escasa capacitación brindada al personal interno. Ante esta debilidad será necesario:

- Promover el desarrollo del talento humano, mediante capacitaciones adecuadas a cada necesidad
- Que la capacitación sea dictada por el personal idóneo
- Ofrecer al personal diferentes tipos de aprendizaje para que pueda desarrollar sus conocimientos y destrezas dentro de la organización.
- Evaluar correctamente el proceso y brindar una retroalimentación.

Otro factor que impide el rendimiento en la Organización es la carencia de comunicación para ello se aplicara:

- Trato equitativo para todos, es decir tratar a todos de la misma manera independientemente del puesto que ocupen en la empresa.
- Organizar reunión reuniones taller constantemente, con el fin de que aporten con sus ideas y se involucren con la empresa. Esta es una buena manera de detectar posibles conflictos y resistencias entre ellos.

El incumplimiento de políticas es una causa que impide rendimiento del personal para ello se necesitara:

Hacer operativo las estrategias o políticas trazadas en una empresa de esta manera se estará dando el cumplimiento de objetivos estratégicos y proporcionara la orientación precisa para que los ejecutivos elaboren planes concretos de acción.

La propuesta es importante, porque existe la posibilidad de demostrar que toda organización debe cumplirse con capacitación, comunicación y políticas organizacionales para un buen desenvolvimiento en las actividades.

La propuesta de este curso se orienta a poder brindar los conocimientos y las herramientas para poder gestionar los recursos humanos en diversos contextos y enfrentar los desafíos que producen los cambios constantes que la realidad va presentando, apuntando a poder optimizar la efectividad para obtener resultados.

5.3 FUNDAMENTACION

El presente proyecto de investigación se fundamenta por la importancia, la capacitación, comunicación y cumplimiento de políticas organizacionales son un punto primordial para el rendimiento y productividad de la Escuela de Conducción “Center Drive”.

Promover capacitaciones, ofrecer tipos de aprendizaje y evaluar el proceso de capacitación está enmarcado dentro del Administración de Recursos Humanos que proporciona capacitación humana requerida para las necesidades de los puestos o de la Organización.

Los programas de capacitación implica elevar la productividad, esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir para la empresa y los empleados.

Los beneficios de la capacitación para la organización

- Mejora la relación jefe-subordinado

- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas

Los beneficios de la capacitación para el personal

- Permite el logro de metas individuales
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos
- Elimina los temores de la incompetencia e ignorancia individual

En la actualidad los programas de capacitación son de vital importancia, porque contribuyen al desarrollo personal y profesional de los individuos.

La comunicación organizacional es una variable que se ha estudiado a fondo en las ciencias administrativas, lo que sin duda demuestra la importancia que tiene esta dentro del contexto organizacional.

Al respecto Chiavenato menciona que: La comunicación implica transferencia de información y significado de una persona a otra.

Cuando la comunicación es eficaz, ofrece un puente de significado entre dos personas, un emisor y un receptor. Además tiende a alentar un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral.

La coordinación del trabajo es imposible sin comunicación, lo que provocaría un colapso en las Organizaciones.

Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con otro individuo, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser; ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, coordinación y cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación, en dichos procesos de intercambio se asignan y delegan funciones y se establecen compromisos. Por estas razones, toda institución que se respete debe priorizar dentro de su estructura

organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno vivifican la entidad y la proyectan hacia su area correspondiente.

Una buena comunicación con tus empleados y colaboradores es fundamental para que una empresa sea exitosa.

El cumplimiento de las políticas organizacionales otro punto de vital importancia, ya que debemos trazar los caminos que permitirán alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción, en pocas palabras las políticas tienen como objetivo facilitar la creación y el desarrollo de las empresas dentro de cada nación.

- Además es un proceso en el cual las personas:
- Representan diferentes intereses, agendas y perspectivas
- Interpretan y evalúan información, para así tomar decisiones
- Estructurar o reestructurar la organización
- Ubicar o reclamar recursos y recompensas

5.4 OBJETIVOS

Objetivo General

- Elaborar un plan de capacitación y comunicación al personal involucrado, encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Objetivos Específicos

- Fortalecer el conocimiento en las tareas que desempeña el personal administrativo y operativo
- Implementar métodos de comunicación hacia el fortalecimiento de las relaciones laborales.
- Inducir al conocimiento de las políticas organizacionales.

5.5 UBICACIÓN

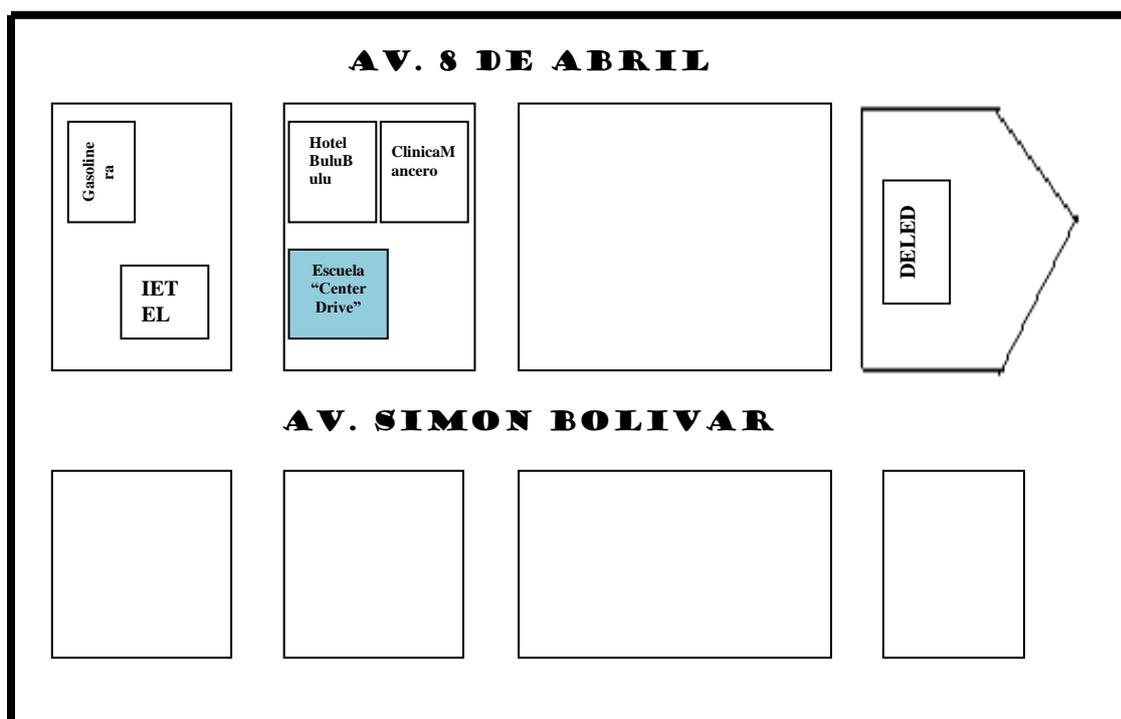
La Escuela de Conducción CENTER DRIVE es una compañía con Jurisdicción Nacional Ecuatoriana con domicilio principal en la ciudad de Riobamba – provincia de Chimborazo con ubicación Humberto Gallegos y Duchicela. Con sucursal en el cantón el Triunfo, la misma que está ubicada en la calle Asaad Bucaram y Av. 8 de Abril.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: El Triunfo

Sector Empresarial: ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE”



5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El proyecto es factible, ya que está enmarcado dentro de los lineamientos referentes a capacitación, comunicación y cumplimiento de políticas organizacionales, mediante esta se efectuara un plan de capacitación y

comunicación encaminado al cumplimiento de las políticas organizacionales, con el fin de eliminar barreras que causen distorsión en la transmisión de información y un personal poco eficiente.

Esto nos permitirá identificar falencias en el desempeño del personal y fortalecer las relaciones laborales, fomentando el conocimiento de las políticas organizacionales.

Para poder tener más claro si el proyecto es factible aplicaremos tres niveles:

Administrativo.- Porque se cuenta con todo el recurso humano para llevar a cabo.

Técnico.- Es factible porque tiene las técnicas necesarias adoptadas en el desarrollo.

Financiero.- La implementación de la organización de ponerlo en practica.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Con una adecuada capacitación y comunicación, se sugiere realizar ajustes en el departamento de recursos humanos a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

Se trata de concienciar el buen manejo profesional y ético de todos los integrantes del ámbito administrativo.

Para ello consideramos varios aspectos, que ponemos a consideración dentro del proyecto:

- Fortalecer el conocimiento en las tareas que desempeña el personal administrativo y operativo
- Implementar métodos de comunicación hacia el fortalecimiento de las relaciones laborales para lograr un adecuado clima organizacional.
- Inducir al conocimiento de las políticas organizacionales

La propuesta es muy simple: poner en práctica un plan de capacitación y comunicación, optimizando talento humano hacia la calidad en el servicio.

Ya presentada la propuesta, los informes de su implementación deberán ser tratados con la gerencia y el área involucrada.

Las gestiones que el departamento de recursos humanos realice, están orientadas a dar apoyo a la misma, con el fin de lograr un personal altamente capacitado y capaz de tomar decisiones que deberán ser discutidas y aprobadas con anticipación por la gerencia.

5.7.1 Actividades

1. Fortalecer el conocimiento en las tareas que desempeña el personal administrativo y operativo

Para optimizar sus recursos, la empresa no debe olvidarse del área de talento humano, que es la parte más valiosa de la organización.

Se lo haría mediante seminarios, charlas, conferencias que se realizaran en horarios previamente establecidos.

2. Implementar métodos de comunicación hacia el fortalecimiento de las relaciones laborales

La comunicación es de vital importancia dentro del área de recursos humanos, con esto vamos a obtener excelentes relaciones laborales y un personal integrado. Se realizaran talleres de integración que ayudaran a su desenvolvimiento.

3. Inducir al conocimiento de las políticas organizacionales

Las políticas organizacionales ayudan a cumplir con los objetivos trazados por la empresa y es de vital importancia que el personal las conozca y cumpla. Los talleres de lectura ayudaran a fomentar el conocimiento y cumplimiento de dichas políticas.

MISIÓN

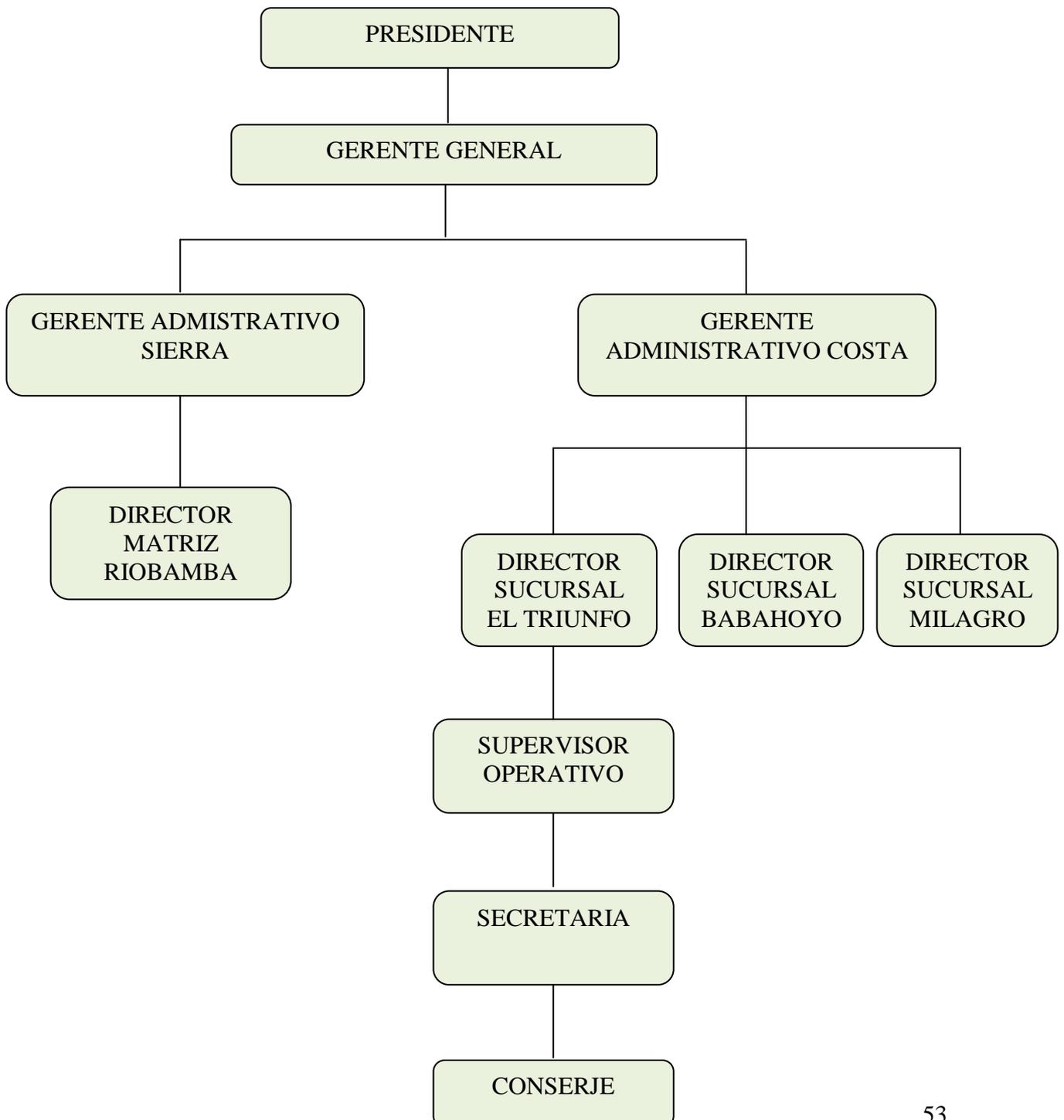
La Escuela de Conducción CENTER DRIVE es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de

conocimientos prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

VISIÓN

La Escuela CENTER DRIVE, asume los retos del nuevo siglo y se proyecta como la Escuela Líder en el Ecuador en la Formación Integral de Conductores, idóneos, conscientes de su responsabilidad social y ambiental.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



5.7.2 Recursos, análisis Financiero

La capacitación es el proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los colaboradores, para fortalecer el logro de los objetivos y fines de las instituciones.

Somos una empresa que brinda asesoría, para lo cual la empresa la Escuela de conducción “Center Drive” del Cantón el triunfo nos ha contratado para realizar un Diagnostico organizacional, al realizarlos nos dimos cuenta de varias deficiencias, para las cuales hemos sugerido realizar un plan de capacitación y comunicación al personal involucrado dirigido hacia el cumplimiento de objetivos empresariales, dicha propuesta la presentamos a continuación:

PRESENTACIÓN

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos en marcha, constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón el Triunfo.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus

actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Estamos seguros que las actividades de Capacitación programados en el presente proyecto se cumplirán con los objetivos establecidos.

RECURSO HUMANO

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, psicólogos, entre otros.

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en las instalaciones de la empresa.

Para el presente proyecto no se va a necesitar la adquisición de activos fijos ya que la empresa cuenta con ellos, monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada por una institución bancaria.

A continuación detallaremos el presupuesto que vamos a desarrollar para nuestra propuesta:

SEMINARIO – TALLER LIDERAZGO EMPRESARIAL OBJETIVO

Dotar a los participantes de habilidades interpersonales y de trabajo en equipo para generar sinergias positivas en sus puestos de trabajo, orientados a la efectividad de resultados y al logro de objetivos personales y empresariales.

Dirigido a:

Director jefes y colaboradores de la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón El Triunfo, que de alguna manera, su labor involucre mejorar las en el desempeño de sus obligaciones.

Contenido:

- El Plan Estratégico de la empresa: análisis FODA, Visión, Misión.

- Desarrollo del trabajo en Equipos: Cultura Organizacional, Liderazgo Empresarial, Calidad Total.
- Evaluación del Potencial Humano: Potencial Intelectual, Moral, Motivación, Liderazgo, iniciativa, inteligencia Emocional.
- Adopción de políticas, aprendizaje y puesta en practica

Duración y Días a realizar el seminario

Mes 1 y 2:

12 horas cronológicas

A realizar los sábados cada 15 días de 14:00 a 17:00 p.m.

Metodología:

Se conformarán Equipos de Alto desempeño para desarrollar y ejecutar la propuesta en marcha. El seminario taller es dinámico con participación activa de los participantes y de los equipos que se conformen. Se proyectarán transparencias y se entregará material de apoyo a todos los participantes. De igual manera se entregará certificado de participación y compromiso.

Recursos necesarios:

- Proyector
- Pizarra acrílica
- Servicio de fotocopiado
- Aula con mesas para diez (10) participantes

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve al desarrollo con vistas a la promoción.

- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Beneficios para el colaborador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al colaborador en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos colaboradores.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar

Los resultados que va a proporcionar esta capacitación serán:

A nivel empresarial:

- Aumento de la eficacia organizacional.
- Mejoramiento de la imagen de la empresa.
- Mejoramiento del clima organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa y empleado
- Aumento de la eficiencia.

A nivel de Recurso Humano

- Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- Aumento de las habilidades de las personas.
- Elevación del conocimiento de las personas.

- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

A nivel de las tareas y operaciones

- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del tiempo de entrenamiento
- Reducción del índice de accidentes.
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos

Al término del seminario se aplican evaluaciones con variables referentes a nuestros servicios dados a su personal.

SEMINARIO – TALLER RELACIONES HUMANAS OBJETIVO

Establecer relaciones de trabajo que favorezcan el buen desempeño laboral y generen un desarrollo personal y profesional.

Desarrollar habilidad de comunicación que permitan agilizar la dinámica de las relaciones interpersonales a favor de los objetivos organizacionales.

Dirigido a:

Director jefes y colaboradores de la Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón El Triunfo, para que de esta manera mejoren las relaciones interpersonales entre el personal de empresa mejoren.

Contenidos

- Mejoramiento de relaciones Jefe- subordinado
- La relación interpersonal
- Actitudes
- Motivación
- Las barreras de comunicación de la empresa

Duración y Días a realizar el seminario

Mes 5 y 6:

12 horas cronológicas

A realizar los sábados cada 15 días de 14:00 a 17:00 p.m.

Metodología:

Se conformarán Equipos de Alto desempeño para desarrollar y ejecutar la propuesta en marcha. El seminario taller es dinámico con participación activa de los participantes y de los equipos que se conformen. Se proyectarán transparencias y se entregará material de apoyo a todos los participantes. De igual manera se entregará certificado de participación y compromiso.

Recursos necesarios:

- Proyector
- Pizarra acrílica
- Servicio de fotocopiado
- Aula con mesas para diez (10) participantes

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a actitudes más positivas y por ende a una rentabilidad más alta.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Beneficios para el colaborador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al colaborador en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos colaboradores.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar

Los resultados que va a proporcionar esta capacitación serán:

A nivel empresarial:

- Aumento de la eficacia organizacional.
- Mejoramiento del clima organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa y empleado

A nivel de Recurso Humano

- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

A nivel de las tareas y operaciones

- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del tiempo de entrenamiento
- Reducción del índice de accidentes.
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos

Al término del seminario se aplican evaluaciones con variables referentes a nuestros servicios dados a su personal.

**SEMINARIO – TALLER
COMUNICACION EFECTIVA
OBJETIVO**

Al finalizar el seminario, se podrá establecer una comunicación eficaz entre los clientes internos y los clientes externos. Consolidando así, el cumplimiento de los objetivos de los equipos de trabajo.

Temario:

- Modelos de comunicación.
- Elementos que participan en la comunicación.
- Roles negativos de comunicación.
- La percepción humana y la comunicación.
- Tipos de liderazgo según la comunicación que se usa.
- Desarrollo de estrategias para consolidar la comunicación organizacional.

Duración y Días a realizar el seminario

Mes 9 y 10:

12 horas cronológicas

A realizar los sábados cada 15 días de 14:00 a 17:00 p.m.

Metodología:

Se conformarán Equipos de Alto desempeño para desarrollar y ejecutar la propuesta en marcha. El seminario taller es dinámico con participación activa de los participantes y de los equipos que se conformen. Se proyectarán transparencias y se entregará material de apoyo a todos los participantes. De igual manera se entregará certificado de participación y compromiso.

Recursos necesarios:

- Proyector
- Pizarra acrílica
- Servicio de fotocopiado

- Aula con mesas para diez (10) participantes

Resultados:

- Establecer en su empresa el o los modelos de comunicación de acuerdo al perfil del equipo. De trabajo
- Mejorar la comunicación dentro del equipo de trabajo y aumentar la productividad.
- Establecer nuevos proyectos que permitan la innovación dentro de la organización.

Al término del seminario se aplican evaluaciones con variables referentes a nuestros servicios dados a su personal.

INVERSION Y FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

INVERSION DEL PROYECTO	
EFFECTIVO - LIQUIDEZ	20.000,00
TOTAL DE LA INVERSION	20.000,00

FINANCIACION DEL PROYECTO		
INVERSION TOTAL		20.000,00
Financiado	100%	20.000,00

TASA DE INTERES APLICADA PARA EL PRESTAMO: 13%

PRESTAMO BANCARIO		
Préstamo Bancario	20.000,00	2.600,00

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN ANUAL				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				20.000,00
1	4.000,00	2.600,00	6.600,00	16.000,00
2	4.000,00	2.080,00	6.080,00	12.000,00
3	4.000,00	1.560,00	5.560,00	8.000,00
4	4.000,00	1.040,00	5.040,00	4.000,00
5	4.000,00	520,00	4.520,00	-
	20.000,00	7.800,00	27.800,00	

CUADRO 9

Inversión y financiamiento del proyecto

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
 Jamile Brito Jiménez

ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO**PRESUPUESTO DE INGRESOS**

INGRESOS POR VENTA

UNIDADES

P.U.

AÑO 1

AÑO 2

AÑO 3

AÑO 4

AÑO 5

**INGRESO X CURSO DE CONDUCCION A
USUARIOS**

30,00

164,00

59.040,00

61.992,00

65.091,60

68.346,18

71.763,49

TOTAL DE INGRESOS**59.040,00****61.992,00****65.091,60****68.346,18****71.763,49****CUADRO 10**

Presupuesto de ingresos

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

**ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO
DETALLE DE GASTOS**

GASTOS ADMINISTRATIVOS	ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1 DIRECTOR	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00	5.556,60	5.834,43
7 INSTRUCTORES	264,00	3.168,00	3.326,40	3.492,72	3.667,36	3.850,72
1 SECRETARIA	264,00	3.168,00	3.326,40	3.492,72	3.667,36	3.850,72
1 CONSERJE	264,00	3.168,00	3.326,40	3.492,72	3.667,36	3.850,72
APORTE PATRONAL	80,68	968,11	1.016,52	1.067,34	1.120,71	1.176,75
DECIMO CUARTO		1.320,00	1.386,00	1.455,30	1.528,07	1.604,47
DECIMO TERCERO		664,00	697,20	732,06	768,66	807,10
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	1.272,68	17.256,11	18.118,92	19.024,86	19.976,11	20.974,91
GASTOS GENERALES	ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PAPELERIA	10,00	180,00	189,00	198,45	208,37	218,79
MATERIAL POLIGRAFIADO	30,00	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
REFRIGERIO	25,00	300,00	315,00	330,75	347,29	364,65
UTILES DE OFICINA	20,00	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
SERVICIOS BASICOS	50,00	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30
SERVICIOS DE CAPACITACION + DIAGNOS	1.200,00	14.400,00	15.120,00	15.876,00	16.669,80	17.503,29
TOTAL GASTOS GENERALES	1.335,00	16.080,00	16.884,00	17.728,20	18.614,61	19.545,34
GASTO DE VENTAS	ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	100,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
IMPULSADORAS/VENDEDORAS	132,00	132,00	138,60	145,53	152,81	160,45
TOTAL GASTOS DE VENTAS	232,00	1.332,00	1.338,60	1.345,53	1.352,81	1.360,45
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	2.839,68	34.668,11	36.341,52	38.098,59	39.943,52	41.880,70

CUADRO 12

Detalle de gastos

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

COSTO DE VENTAS						
CANT.	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	PUBLICIDAD	1200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
	IMPULSADORAS/VENDEDORAS	1584,00	1.663,20	1.746,36	1.833,68	1.925,36
	TOTAL	2784,00	2923,20	3069,36	3222,83	3383,97

CUADRO 12

Costos de ventas

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

**ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
VENTAS	59.040,00	61.992,00	65.091,60	68.346,18	71.763,49	326.233,27
(- COSTO DE VENTAS)	2.784,00	2.923,20	3.069,36	3.222,83	3.383,97	15.383,36
UTILIDAD BRUTA	56.256,00	59.068,80	62.022,24	65.123,35	68.379,52	310.849,91
COSTOS INDIRECTOS	34.668,11	36.341,52	38.098,59	39.943,52	41.880,70	190.932,45
UTILIDAD OPERACIONAL	21.587,89	22.727,28	23.923,65	25.179,83	26.498,82	119.917,47
(- GASTOS FINANCIEROS)	2.600,00	2.080,00	1.560,00	1.040,00	520,00	7.800,00
UTILIDAD ANTES PART. IMP	18.987,89	20.647,28	22.363,65	24.139,83	25.978,82	112.117,47
PARTICIPACION EMPLEADOS	2.848,18	3.097,09	3.354,55	3.620,97	3.896,82	16.817,62
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	16.139,70	17.550,19	19.009,10	20.518,85	22.082,00	95.299,85
IMPUESTO RENTA	4.034,93	4.387,55	4.752,27	5.129,71	5.520,50	23.824,96
UTILIDAD NETA	12.104,78	13.162,64	14.256,82	15.389,14	16.561,50	88.292,50

CUADRO 14

Estado de pérdidas y ganancias proyectado

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones

Jamile Brito Jiménez

**ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO
BALANCE GENERAL PROYECTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	-					
CAJA –BANCOS	20.000,00	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	80.892,21
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	20.000,00	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	80.892,21
TOTAL DE ACTIVOS	20.000,00	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	80.892,21
<u>PASIVO</u>	-					
CORRIENTE						
PRESTAMO	20.000,00	16.000,00	12.000,00	8.000,00	4.000,00	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	2.848,18	3.097,09	3.354,55	3.620,97	3.896,82
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	4.034,93	4.387,55	4.752,27	5.129,71	5.520,50
TOTAL PASIVO	20.000,00	22.883,11	19.484,64	16.106,82	12.750,69	9.417,32
<u>PATRIMONIO</u>	-					
APORTE CAPITAL	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	12.104,78	13.162,64	14.256,82	15.389,14	16.561,50
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	12.104,78	25.267,42	39.524,25	54.913,39
TOTAL PATRIMONIO	-	12.104,78	25.267,42	39.524,25	54.913,39	71.474,88
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	20.000,00	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	80.892,21

CUADRO 14

Balance general proyectado

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

**ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO
FLUJO DE CAJA PROYECTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS	-	59.040,00	61.992,00	65.091,60	68.346,18	71.763,49	326.233,27
EGRESOS OPERATIVOS							
INVERSION INICIAL	20.000,00	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	17.256,11	18.118,92	19.024,86	19.976,11	20.974,91	95.350,91
GASTO DE VENTAS	-	1.332,00	1.338,60	1.345,53	1.352,81	1.360,45	6.729,38
GASTOS GENERALES	-	16.080,00	16.884,00	17.728,20	18.614,61	19.545,34	88.852,15
GASTO DE COMBUSTIBLE	-	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	6.630,76
GASTO DE MANTENIMIENTO	-	1.584,00	1.663,20	1.746,36	1.833,68	1.925,36	8.752,60
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	2.848,18	3.097,09	3.354,55	3.620,97	3.896,82
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	4.034,93	4.387,55	4.752,27	5.129,71	5.520,50
FLUJO OPERATIVO	-20.000,00	21.587,89	15.844,17	16.439,01	17.073,01	17.748,13	88.692,21
<u>INGRESOS NO OPERATIVOS</u>							
PRESTAMO BANCARIO	20.000,00	-	-	-	-	-	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	20.000,00	-	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERATIVOS							
<u>INVERSIONES</u>							
PAGO DE CAPITAL	-	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	20.000,00
PAGO DE INTERESES	-	2.600,00	2.080,00	1.560,00	1.040,00	520,00	7.800,00
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	6.600,00	6.080,00	5.560,00	5.040,00	4.520,00	27.800,00
FLUJO NETO NO OPERATIVO	20.000,00	-6.600,00	-6.080,00	-5.560,00	-5.040,00	-4.520,00	-27.800,00
FLUJO NETO	-	14.987,89	9.764,17	10.879,01	12.033,01	13.228,13	60.892,21
SALDO INICIAL	-	20.000,00	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	
FLUJO ACUMULADO	-	34.987,89	44.752,06	55.631,07	67.664,07	80.892,21	

CUADRO 15

Flujo de caja proyectado

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

INDICES FINANCIEROS

NOMBRE DE INDICE	FORMULA	AÑO 2010	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
<u>RAZON CORRIENTE</u>	<i>ACT. CTES./PAS. CTES.</i>	0,44	1,53	2,30	3,45
-					
<u>APALANCAMIENTO FINANCIERO</u>	<i>PAS. TOTAL/PAT. TOTAL</i>	44,98	1,89	0,77	0,41
-					
<u>ROTACION DE ACTIVOS TOTALES</u>	<i>VENTAS / ACTIVOS TOTALES</i>	1,42	1,69	1,39	1,17
-					
<u>MARGEN NETO</u>	<i>RESULTADO/ INGRES OPERAC *100</i>	3,46	20,50	21,23	21,90
-					
<u>RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO</u>	<i>RESULTADO/PATRIMONIO*100</i>	225,64	100,00	52,09	36,07

INDICES FINANCIEROS						
DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Flujos netos	-20.000,00	21.587,89	15.844,17	16.439,01	17.073,01	17.748,13

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS	66.107,27
VAN	POSITIVO 46.107,27
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1 1,43
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12 43,38 %
TASA INTERNA DE RETORNO	90,93% %

CUADRO 15

Índices financieros

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez

ANALISIS

Primero que nada, la capacitación es una inversión, no un gasto; el tiempo que el personal aproveche para aplicar los conocimientos recién adquiridos es ya una ventaja para la empresa que lo capacita. Es tan importante mantener al personal capacitado, para que de esta manera puedan apoyarse en ello como ventaja competitiva sobre su competencia tanto interna como externa a nivel de organización.

De esta manera estamos promoviendo el desarrollo personal e intelectual del personal y a su vez brindaran un buen servicio a los usuarios de esta manera la empresa será rentable y productiva y el personal estará más motivado a realizar sus tareas y a tener relaciones laborales adecuadas.

Cualitativamente se verá reflejado en el personal ya que su rendimiento dentro de su puesto de trabajo será competitivo, mejorara el conocimiento del puesto y desempeño de sus funciones, desarrollara una mejor relación interpersonal entre el personal, serán viables las políticas de organización, de esta manera estando en constante capacitación se lograra un mejor trato al cliente y se disminuirán las quejas.

Estos beneficios también se verá reflejado en los ingresos ya que año a año se incrementara de manera significativa y por ende se obtendrá una mayor liquidez con el paso del tiempo, es decir nuestros activos serán superiores a las obligaciones que hayamos contraído con terceros.

Esto dará como resultado el desarrollo y crecimiento de la Escuela de Conducción "Center Drive" del Cantón el Triunfo.

5.7.3 Impacto

En un ambiente tan cambiante como el que se vive en la actualidad y mientras las organizaciones ponen mayor énfasis en un clima laboral óptimo es necesario que la dirección enfoque su atención a la capacitación, comunicación y cumplimiento de políticas organizacionales.

Con la propuesta planteada, se espera el crecimiento y el aprendizaje del personal en su desempeño. Sin duda alguna va a ganar la empresa al contar con equipo de gente capaz, afrontar cargos diversos, pero, también gana la persona capacitada al enriquecerse de conocimiento desarrollando actitudes superiores que la van convirtiendo en profesional dentro y fuera de la empresa, motivándolo a contribuir al logro de los objetivos organizacionales

La comunicación interna es el catalizador para alcanzar la excelencia organizacional y la efectividad dentro de una entidad, de esta manera se tendrá la confianza al compartir la información y estimular la participación e involucramiento del empleado, esto lograra que se fortalezca el compromiso organizacional.

Esperamos así que el personal de esta Institución cumpla con las políticas organizacionales ya establecidas, para que de esta manera se logre un correcto desarrollo y cumplimiento de objetivos trazados por la empresa.

En síntesis la capacitación, comunicación y cumplimiento de políticas, es un esfuerzo que realiza la empresa para construir mejores colaboradores, pero sobre todo mejores seres humanos.

5.7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDADES	DURACION (MESES)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
LIDERAZGO EMPRESARIAL	Planeamiento Estratégico	■											
	Desarrollo de trabajos en equipo	■											
	Evaluación del potencial humano		■										
	Adopción de políticas		■										
RELACIONES HUMANAS	Mejoramiento de relaciones Jefe- subordinado					■							
	La relación interpersonal					■							
	Actitudes						■						
	Motivación						■						
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Modelos de comunicación.									■			
	Elementos que participan en la comunicación.									■			
	Roles negativos de comunicación.									■			
	La percepción humana y la comunicación.										■		
	Tipos de liderazgo según la comunicación que se usa.										■		
	Desarrollo de estrategias										■		

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

En esta última fase realizaremos una minuciosa evaluación respecto a los cambios que la empresa debió implementar, para lograr una adecuada capacitación, comunicación y cumplimiento de políticas organizacionales.

Para ello fue necesario implementar un plan de control mediante seminarios de capacitación, talleres de integración para una mejor comunicación y talleres de lectura para fomentar el conocimiento de las políticas ya establecidas y que de esta manera el personal las cumplan.

Es así como la empresa constituya el motor que general la productividad de un país, por lo que su presencia es fundamental.

La Escuela de Conducción “Center Drive” del Cantón El Triunfo deberá realizar y mantener estas mejoras para lograr la excelencia que es el fin de todas las empresas.

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente proyecto, hemos llegado a la conclusión de:

- Que el personal no ha sido capacitado constantemente, motivo por el cual su rendimiento y productividad no ha sido fructífera para la organización.
- Que las relaciones laborales dentro de la empresa no se están dando de la mejor manera, el ambiente que se vive dentro de la organización ocasiona conflictos, lo que genera agresividad, inconformidad, desinterés, apatía, entre otros.
- Que en la organización existen políticas que el personal las conoce y no las cumple.

RECOMENDACIONES

Como recomendaciones podríamos citar:

- Incentivar al personal con capacitaciones periódicas, mediante conferencias, seminarios, charlas, entre otros.
- Estimular al talento humano dentro de la organización y hacerles ver que son importantes. Elevar su nivel de responsabilidad, optimismo, confianza hacia el cumplimiento de objetivos personales y empresariales.
- Implementar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado requiere conocer para el cumplimiento de sus tareas. Mediante talleres de integración para mejorar el clima organizacional, donde se dará confianza y valor a los empleados para comunicarse, con el fin de mantenerlos informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
- Convocar a los empleados a un seminario para la socialización de las políticas de la organización, asegurando de esta manera su conocimiento y por ende el cumplimiento de las mismas.

BIBLIOGRAFIA

KOONTS, Harold y WEIHRICH, Heinz: Administración Una perspectiva global, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2004.

DE GISPERT, Carlos: Pequeña, Mediana y Grande Empresa, Editorial Océano, Barcelona (España).

IVANCEVICH, Jhon M: Administración de Recursos Humanos, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2005

MARTÍNEZ VILANOVA, Rafael y DASÍ, Manuel: Comunicación y negociación comercial, ESIC Editorial, 3ª edición, 2004.

GARRIDO, Rubén Análisis del entorno económico de la empresa, Ed. Pirámide, 1 edición, 11/2003.

FANTONI, Ángel Luis: Comunicación total, ESIC Editorial, 4 edición, extraído el 18 de abril del 2008.

LARA MARTÍNEZ, Octavio Rolando: Clima laboral, extraído el 25 de septiembre del 2007

CHIAVENATO, Idalberto: Administración De Recursos Humanos, McGraw-Hill 8ª edición, 2007

ROBBINS: Comportamiento Organizacional, Pearson 10ª edición, 2004

FRED R., David: Conceptos de administración estratégica, Pearson 9ª edición, 2003

BOHLANDER, SNELL, SHERMAN: Administración de recursos humanos, Thompson, 2001

DESSLER, Gary: Administración de personal, Pearson 8ª edición, 2001

ANEXOS

ANEXO 1
DISEÑO DE PROYECTO
TEMA:
DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION
"CENTER DRIVE" DEL CANTON EL TRIUNFO

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consiste en el DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y CONTABLE DE LA ESCUELA DE CONDUCCION CENTER DRIVE-EL TRIUNFO, para ello discutiremos temas referentes a la ineficiencia que puede existir dentro de los departamentos de una organización, sus causas, sus efectos y las posibles soluciones que se le puede dar a dicho problema.

Para realizar dicha investigación nos hemos dirigido por una serie de 4 capítulos que detallan en si el trabajo que hemos realizado.

En el Capitulo No. 1 detallaremos la problemática que existe dentro de la Escuela de conducción CENTER DRIVE, así como los objetivos que hemos planteado para darle solución a dicho problema, para ello realizado la justificación pertinente mediante teorías y conceptos que nos ayuden a encontrar explicaciones a este problema, aplicando técnicas y métodos de investigación para conocer la realidad de la organización mediante el desarrollo de un cuestionario por medio del cual llegaremos a conocer el grado de rendimiento del Recurso Humano de la empresa.

El marco teórico se presenta en el CAPITULO No. 2 en el cual vamos a especificar antecedentes históricos, referencial, y la fundamentación del problema dentro de la Escuela de Conducción CENTER DRIVE-EL TRIUNFO, las bases sobre las cuales deberá de3terminar su alcance y naturaleza y las hipótesis que se han planteado mediante la sistematización del problema.

En el capitulo No. 3 describirá el tipo de estudio que va a realizar, indicando alguna de sus características, las características de la población, el proceso de selección, los método y técnicas que vamos a utilizar al realizar nuestra investigación.

Para finalizar en el capitulo No. 4 explicamos el recurso humano que vamos a necesitar para el desarrollo de nuestro proyecto, así como los recursos de trabajo y financieros, seguido del respectivo cronograma de trabajo, bibliografía actualizada y los anexos correspondientes, tales como el diagrama de causa y efecto, ficha inteligente, de orbseervación, encuestas y entrevistas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.6 Problematización

INEFICIENCIA DENTRO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA ESCUELA DE CONDUCCION “CENTER DRIVE”

CENTER DRIVE es una empresa de carácter privado que esta dedicada a capacitar al público en general, logrando que se obtengan magníficos resultados prácticos y teóricos.

Pero todo esto no se esta llevando a cabo de la mejor manera ya que se han encontrado varios inconveniente dentro de esta Organización.

Mediante este problema que se ha encontrado en la Escuela de Conducción CENTER DRIVE, nos hemos dado cuenta que el mismo se ha suscitado por varios factores y circunstancia entre ellos la falta de capacitaciones al personal de la empresa, falta de tecnología, no brinda los beneficios correspondientes al personal y falta de comunicación y coordinación del personal.

Los factores antes mencionados podrían llevar e inducir en un futuro a la Empresa a varias circunstancias entre las cuales podemos mencionar que podría darse una disminución en el rendimiento del personal y por ende la insatisfacción del mismo, además de que puede darse un colapso en el sistema operativo por la obtención de información inadecuada esto generara una mala toma de decisiones, entonces podríamos decir que puede disminuir la rentabilidad que significaría perdida y esto llevaría a la quiebra total de la misma.

Para la solución inmediata de este problema, se deberá promover el desarrollo del talento humano, mediante capacitaciones cumpliendo así los objetivos de la institución, implementando tecnología de punta y actualizada dentro de la organización mediante un trato equitativo, mediante remuneraciones acorde a capacidad y habilidad del personal así lograremos trabajar en equipo y que la Escuela de conducción center drive logre internamente un buen ambiente laboral.

Si todo lo que se ha planteado se maneja de la manera correcta, no se presentara problema alguno en el ámbito legal, ya que se esta cumpliendo con todo lo requisitos establecido por la Ley, de esta manera CENTER DRIVE contará con los recursos humanos más competentes e innovadores, brindara servicio de calidad al publico en general, creará una conciencia vial que contribuya a la prevención de accidentes en las vías y generará un mejoramiento continuo e innovación en sus servicios y productos, consolidándose así como una de las Escuelas de Conducción lideres en servicios automovilísticos y cumpliendo con su objetivo social y sirviendo con responsabilidad y puntualidad para generar productividad y beneficios al país.

1.1.2 Delimitación del problema

ESPACIO

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Canton: El triunfo

Sector Empresarial: ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE"

TIEMPO

Para el tema que vamos a desarrollar vamos a necesitar información bibliográfica, documental y linkograficas de la organización, con una antigüedad máxima de 5 años.

UNIVERSO

La población económicamente activa del cantón el Triunfo, según datos del INEC es de 58.000 habitantes aproximadamente.

1.1.3 Formulación del problema

¿Por qué existe ineficiencia dentro de los departamentos de la Escuela de conducción Center Drive?

1.1.6 Sistematización del problema

- ¿Cómo se está manejando la Empresa en cuanto a capacitación de personal?
- ¿Cuáles son las razones por las que la organización debe implementar tecnología de punta?
- ¿Qué causaría la falta de comunicación y coordinación dentro de la organización?
- ¿De qué manera la empresa está brindando beneficios al personal de la Empresa?
- ¿Cómo se logra un buen ambiente laboral dentro de la Organización?

1.1.5 Determinación del tema

- Ineficiencia dentro de los departamentos de la escuela de conducción center drive

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

- Determinar la ineficiencia dentro de los departamentos de la Escuela de conducción Center Drive

1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación

- Determinar el manejo de la Empresa en cuanto a capacitación de personal
- Definir las razones por las que la organización debe implementar tecnología de punta

- Comprobar la falta de comunicación y coordinación dentro de la organización
- Demostrar si la empresa está brindando beneficios al personal de la Empresa
- Demostrar el logro de un buen ambiente laboral dentro de la Organización

1.3 JUSTIFICACIÓN

La pretensión de esta investigación no es definir ni explicar en su totalidad los movimientos de esta Organización, ya que el objetivo principal de esta justificación teórica es dar una referencia de los cambios dentro de la experimentación en este sector.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación realizada en la Escuela de conducción Center Drive, ha generado confrontación y discusión en torno al ambiente organizacional y contable de la misma, mediante la aplicación de teoría y conceptos que nos ayuden a encontrar explicaciones a los problemas internos que se han suscitado dentro de las áreas de la empresa tales como, falta de capacitación de personal, inexistencia de tecnología, no brinda los beneficios correspondientes al personal y falta de comunicación y coordinación de personal, los mismos que afectan a la Organización, lo que permitirá comparar distintos conceptos sobre la realidad de estos factores y como ayudar a resolverlos .

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación esta generando nuevas técnicas de investigación para buscar conocimientos confiables y precisos dentro del área Contable en particular y de la Administración en General.

Para llevar a cabo los objetivos de este estudio empleamos técnicas y métodos de investigación para conocer la realidad de la organización mediante el desarrollo de un cuestionario por medio del cual llegaremos a conocer el grado de rendimiento del Recurso Humano de la empresa, su motivación, el grado de satisfacción de clientes tanto internos como externos y procesos de control en el ámbito legal y contable.

Estamos utilizando estas herramientas, métodos y estudios con un enfoque definido a la Gerencia y Servicio al Cliente, con el propósito de establecer metas que permitan obtener éxito y de esta manera cumplir con los objetivos que la Empresa se ha propuesto.

De acuerdo con los fines que la Empresa se ha propuesto, nos permitirá encontrar soluciones directas y precisas en cuanto motivación de personal, tecnología de punta, comunicación y coordinación de personal, control organizacional y estructura interna que incidan en los resultados de la Escuela de Conduccion CENTER DRIVE.

Por otra parte, la necesidad de emprender valoraciones en los diferentes departamentos de la Empresa, dara como resultado la optimización de los mismos, ya que podremos implantar factores en cuanto a especificar cargos para cada persona, asi como la rotación del mismo, también se deberá implementar capacitaciones que no solo desarrollen destrezas y habilidades técnicas, sino que además desarrollen capacidades físicas, morales, intelectuales y éticas, dejando en claro la importancia del ser humano, con esto se lograra incrementar los beneficios a los clientes, los mismos que quedaran satisfechos con el servicio que se les ha brindado. Si todo lo antes mencionado se realiza de la manera correcta la Escuela de Conduccion CENTER DRIVE, lograra convertirse en una de las principales organizaciones pioneras en su ramo, cumpliendo asi con todos los objetivos que la Organización se ha propuesto.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

La Escuela de Conducción CENTER DRIVE es una compañía con Jurisdicción Nacional Ecuatoriana con domicilio principal en la ciudad de Riobamba – provincia de Chimborazo, creada el 1ro. De marzo del 2007, contando con una infraestructura, recurso humano y tecnológico adecuado para ofrecer un servicio de calidad, aportando así al avance y al adelanto de la ciudad y provincia.

Es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de conocimientos prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

Todos coinciden en que manejar un vehículo es fácil. Efectivamente así es; pero, conducir con todas las seguridades requeridas por la ley y reglamentos de tránsito es difícil, pero no imposible, por lo tanto hay que aprender.

Teniendo en cuenta los grandes retos que se tienen en materia de seguridad vial, las autoridades nacionales y la CNTTTTSV, viene trabajando en el diseño de estrategias y políticas que permitan concienciar a los ecuatorianos sobre la importancia de respetar las normas, así como el esfuerzo conjunto de los actores que intervienen en el transporte del País.

Por ello esta Escuela de Conducción proporciona una enseñanza a los estudiantes y una fiel interpretación sobre la ley de Tránsito y Educación Vial, como también el respeto a la integridad y a sus bienes, la cual ayuda a establecer una cultura vial, para prevenir y concienciar a los futuros chóferes

como a los peatones y así reducir accidentes en las vías. La presente investigación va a resultar de gran interés para todas las personas, ya que en ella detallaremos y explicaremos cada una de las variables que hemos planteado anteriormente en la problemática que surge dentro de esta empresa.

CAPACITACION Y MOTIVACION DE PERSONAL

Un elemento esencial dentro de esta investigación es la Administración de recursos humanos es la administración eficaz de la gente, ya que examina lo que debe de hacerse para que el personal sea más productivo y estén satisfechos.

Además de ser el elemento esencial de la Organización, los administradores asumen la responsabilidad al ejecutar acciones para el cumplimiento de objetivos grupales.

En la actualidad el ARH tiene una importancia relevante, ya que se encarga de la elaboración de planes estratégicos que reflejara de una manera clara y exacta estrategias respecto a personas utilidad y eficacia en general todo esto para lograr una mayor rentabilidad en el aspecto económico.

Esta importancia deriva de varios aspectos que se pueden presentar dentro de una organización como son:

- Analizar y resolver problemas desde el punto de vista de las utilidades
- Evaluar e interpretar costos y beneficios en base a salarios, productividad y capacitación
- Trazar metas realistas estimulantes específicas y significativas
- Preparar informe de soluciones del ARH a los problemas de la empresa

Los gerentes deben entender que desempeñar las actividades y programas de ARH es crucial para la estrategia, ya que sin la participación de ellos, es probable que haya graves problemas de recursos humanos.

Otra manera de lograr un buen ambiente de trabajo es motivando y estimulando el desempeño del personal con remuneraciones justas, así contribuirán a la realización del trabajo en el momento oportuno para la organización, de esta manera el personal sentirá que su trabajo es el adecuado y estarán satisfechos con el trato recibido ya que es equitativo para todos, así podremos lograr que en la empresa se lleve una mejor calidad de vida laboral.

Un punto importante dentro de la Organización es que el personal deberá conocer las normas, políticas y procedimientos de la misma. Existen razones prácticas de desarrollo de personal y legales para que todos los miembros de la empresa tengan conocimiento de la ARH, esto significa que el administrador tiene que trabajar y comunicar al considerar ideas, opiniones y sentimientos de los clientes y autoridades, así como tratar de entender los puntos de vista de cada persona, además de comunicar las decisiones administrativas al personal en general.

Por otra parte el Gerente de recursos humanos tiene un papel importante que es mostrar que un empleado es importante y es tratado con ética, es decir que todas las actividades que se emprendan en el ARH serán equitativas, veraces y honorables, la gente no será discriminada y se defenderán todos sus derechos básicos. Estos principios morales deben aplicarse a todas las actividades de dicha area.

Los objetivos de una organización o departamento son la metas que se pretende alcanzar, para lograr estos objetivos algunas organizaciones preparan enunciados mas concretos, elaborando encuestas para preguntar a los empleados que tan satisfechos se sienten con diversos aspectos de su trabajo, la clave es determinar el grado de satisfaccion que generan las oportunidades de progresar, todo esto con el fin de sostener un nivel elevado de satisfaccion de los empleados, estos planes se llaman políticas y procedimientos.

COMPETENCIA LABORAL

La actitud positiva tiene beneficios para los profesionales que las aprenden y practican, como también para las instituciones en las cuales trabajan, ya que gracias a una actitud positiva se mejora el rendimiento y el clima laboral.

La calificación de idoneidad de los profesionales para desempeñar o acceder a ciertos cargos, está determinada por las competencias profesionales que puedan acreditar.

En las competencias laborales, podemos identificar los elementos que diferencian el rendimiento eficiente o de mayor productividad de ciertos profesionales.

Estas competencias laborales comprenden: conocimientos, habilidades y actitudes; suma de elementos que generan ciertas conductas profesionales.

Saber procedimientos, estrategias, técnicas, procesos y métodos, por actualizados que estén, no aseguran la eficiencia, la productividad ni el éxito profesional, también podemos decir que la actitud es el pilar fundamental de las competencias laborales, ya que es ella quien determina la intensidad o el nivel de esfuerzo con que se aplican los conocimientos y habilidades aprendidas.

La predisposición negativa para realizar bien un trabajo o cumplir las metas, son las causas que frenan y estancan el progreso de una institución o empresa, aumentando los problemas y fricciones internas.

El aprendizaje de una Actitud Positiva será mucho más provechoso en las Instituciones que planifican la capacitación, como una visión a largo plazo en la formación de sus futuros ejecutivos.

No solo la calidad de servicio se mide por la tecnología utilizada, sino que es vital el buen nombre y formación de líderes responsables, investigadores directos en los servicios de la organización.

COMUNICACIÓN Y COORDINACION

La comunicación en una empresa, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

La comunicación en una empresa debe basarse en un lenguaje claro, simple y comprensible para el receptor. Debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado. Y debe ser precisa, no debe utilizar adornos lingüísticos ni información innecesaria.

Un aspecto importante en la comunicación externa son las relaciones públicas, en donde, a través de la participación en eventos, actividades, seminarios, proyectos de ayuda social, etc., se busca crear y mantener una buena imagen o reputación del negocio.

En la Escuela de Conducción CENTER DRIVE existen dos tipos de comunicación: externa e interna

La primera es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, se dirige hacia los consumidores, el público en general, grupos de opinión, etc. Tiene como objetivo informar sobre la existencia de un producto o servicio, informar sobre sus principales beneficios o características, informar sobre las actividades en que participa la empresa, mientras que la comunicación interna es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Tiene como objetivo informar sucesos, reportar ocurrencias, coordinar actividades, organizar tareas, controlar, motivar, liderar, etc.

AMBIENTE LABORAL

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el comportamiento de las personas, con su manera de

trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa y los servicios que se prestan.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Conseguir un ambiente laboral equilibrado, dinámico y sin ningún tipo de alteración es una tarea difícil de conseguir. Todos sabemos que el bienestar en el trabajo es uno de los aspectos básicos que influyen sobre nuestro rendimiento y es por ello, que los directivos también juegan un papel importante dentro de este ámbito.

En resumen podemos decir que una forma de motivar a sus empleados, es convertir el lugar de trabajo en un entorno más atractivo, esto podría favorecer un mayor rendimiento del personal como el de la Organización.

TRABAJO EN EQUIPO

Básicamente, toda empresa está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, surge aquí la clave para que esto se logre con éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo.

Toda organización es un sólo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento que abarca todos los esfuerzos para el logro de resultados comunes.

Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y

tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

Todo lo antes mencionado tiene sus ventajas y desventajas:

Como una ventaja podemos decir que se lograra la integración de metas específicas en una meta común, mientras que una desventaja podría ser las diferencias en las formas de pensar, puede llevar a discusiones que dividan al grupo.

Hoy en día, nuestros mercados se vuelven cada vez más globalizados, más abiertos, lo que ha generado en el interior de las compañías, tener que exigir a los trabajadores el ser más multidisciplinarios y los cargos en sí, mucho más polifuncionales, como fruto de buscar la eficiencia, es decir, producir con menos costos apuntados en este caso a las remuneraciones.

Resulta importante agregar además, que al vivir en un mundo más globalizado, las empresas, por tanto, abren sucursales no sólo en sus países de origen, sino que se expanden a nivel internacional y es aquí donde las comunicaciones tienen un rol fundamental. Ya el trabajo en equipo no es directo, surge el uso de la tecnología como es la computación, específicamente, internet.

Obviamente en la empresa moderna, el trabajo por fuerza mayor, debe ser ejercido por más de una persona.

Finalmente, no debemos olvidar que: "La unión hace la fuerza."

TECNOLOGIA

Cuando una Empresa decide implementar tecnología informática en sus procesos productivos, con el fin de optimizar las operaciones y reducir los costos, todo lo realizaron para lograr los resultados esperados.

Si bien existen gran cantidad de empresas que ofrecen servicios de sistemas informáticos, es importante saber en quien depositamos nuestra confianza, ya

que de esto va a depender el correcto manejo de la información, reducción de costos e interacción permanente de las áreas de la empresa.

Para lograr la implementación inmediata de un sistema tecnológico en una empresa, debemos saber si el software que adquirió la Empresa posee la virtud de poder ser configurado o parametrizado para responder a las necesidades propias de cada departamento. No obstante, la implementación exitosa de un sistema nuevo requiere tiempo y esfuerzo, por lo cual antes de comenzar a utilizarlo es conveniente definir ciertos aspectos relacionados al futuro de nuestra empresa.

Es fundamental saber cuál es el modelo de gestión y de negocio que perseguimos con nuestro emprendimiento, de qué manera llevaremos a cabo la implementación de tecnología informática en los procesos productivos, y qué resultados pretendemos obtener mediante la utilización del mismo.

Una vez implantando este sistema en dicha empresa, deberemos realizar un seguimiento del mismo, para evaluar los resultados técnicos y económicos de esta nueva herramienta.

Para finalizar podemos decir que lo mas recomendable es contratar a una compañía que comercialice sistemas informáticos de calidad, es decir que ofrezca una solución técnica, con el fin de lograr una herramienta lo más adecuada posible a las necesidades de nuestra organización.

Si todo lo antes mencionado se ponga en práctica lograremos que la Escuela de Conducción "CENTER DRIVE" tenga un personal eficiente y responsable, para así brindar a los clientes un servicio de calidad, de esta manera la organización será rentable, transparente y lograra posesionarse como líder en el mercado.

2.5 MARCO LEGAL

La Escuela de conducción CENTER DRIVE CIA. LTDA. Creada mediante resolución No. 001-DIR-S-ESC-006-2007-CNTTTSV, se registró mediante el

Reglamento de Escuelas de conducción e Institutos Superiores de Capacitación para Conductores Profesionales, el cual vamos a detallar a continuación:

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito

y Seguridad Vial,

RESUELVE:

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE ESCUELAS DE CONDUCCIÓN E INSTITUTOS

SUPERIORES DE CAPACITACIÓN PARA CONDUCTORES PROFESIONALES

TÍTULO I

DE LA FINALIDAD

Art. 1.- Las Escuelas de Conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior de capacitación para conductores profesionales, y el SECAP, a los cuales en adelante se les denominará Escuelas de Conducción, son establecimientos técnico-educativos destinados a formar y adiestrar a los conductores profesionales (chóferes) para obtener licencias de uno de estos tipos: A1, C1, C, D1, D, E1, E, G, a las que accederán previo un riguroso proceso de aprendizaje de la teoría y la práctica del aspirante para conducir responsablemente el respectivo vehículo para cuyo manejo se ha habilitado.

Las Escuelas de Conducción serán autorizadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTTSV). Dichas escuelas otorgarán el título de conductor profesional, cumplidos que sean los requisitos exigidos por las leyes, reglamentos y resoluciones. El título de conductor profesional será autorizado y suscrito por el Director de la respectiva Escuela de

Conducción y por el Director Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la jurisdicción donde la Escuela tenga su domicilio.

A cargo de los mismos establecimientos estarán los cursos o seminarios de actualización técnica y legal que se requerirán para mantener la excelencia de los servicios de transporte; así como, realizar actividades culturales y educativas relacionadas con el tránsito, orientados a fortalecer y divulgar el conocimiento y fomentar el respeto a las normas establecidas en la Ley Orgánica de Transporte

Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento.

TÍTULO II

CATEGORIAS-TIPOS DE LICENCIA

Art. 2.- Para alcanzar cualquier categoría o tipo de licencia profesional, deberán tener como requisito básico la licencia B.

2 a)

C1: Para vehículos policiales, militares, municipales, y en general todo vehículo del Estado

Ecuatoriano.

C: Para taxis convencionales, ejecutivos, camionetas livianas o mixta, estatales hasta 3.500 kg, hasta 8 pasajeros.

D1: Para escolares-personal y turismo, hasta 45 pasajeros.

D: Para servicio de pasajeros (urbanos, interprovinciales, intraprovinciales y cuenta propia).

E1: Para ferrocarriles, auto ferros, ambulancias, motobombas, trolebuses, para transportar substancias peligrosas y otros vehículos especiales.

E: Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, cuenta propia y estatales, otros camiones.

G: Para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros (tractores, moto niveladoras, retroexcavadoras, montacargas, palas mecánicas y otros)

2 b)

A1: Para conducir tricimotos de servicio público, deberán tener como requisito la licencia categoría A

DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 3.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales, estarán a cargo de las Escuelas de Conducción autorizadas por el Directorio de la Comisión

Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 4.- Los funcionarios y empleados de la Comisión Nacional, Comisiones Provinciales de

Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los miembros de la Policía Nacional y de la Comisión de Tránsito del Guayas en servicio activo, no podrán bajo ningún concepto ser socios, accionistas, directivos o desempeñar cualquier función en una Escuela de Conducción autorizada.

TÍTULO III

DE LA ORGANIZACIÓN

Art. 5.- Dentro de su estructura organizativa y funcional básica, estarán constituidos por:

a) Director;

b) Director Pedagógico;

c) Tesorero;

d) Secretario;

e) Consejo Académico;

f) Cuerpo docente de nivel superior y reconocidos por el CONESUP;

- g) Instructores de conducción;
- h) Inspector;
- i) Contador; y,
- j) Personal administrativo indispensable para su correcto funcionamiento

CAPÍTULO IV

DEL DIRECTOR

Art. 6.- El Director, será el representante legal, deberá tener conocimientos y experiencia en tránsito y seguridad vial, en dirigir Escuelas de Conducción y acreditar título de tercer nivel e idoneidad profesional y moral. El cargo deberá ser caucionado.

Art. 7.- Son deberes y atribuciones del Director:

- a) Representar legalmente a la Escuela de Conducción y dirigirla de acuerdo con las normas legales, disposiciones del presente Reglamento y las que para el efecto dictare la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- b) Responder por la buena marcha de las actividades administrativas, económicas, educativas, técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes;
- c) Velar por el cumplimiento estricto de los planes y programas de estudio, aprobados por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- d) Suscribir los títulos en conjunto con el Director Provincial de Transporte.
- e) Controlar en forma permanente las actividades académicas y administrativas;
- f) Velar por el prestigio de la Escuela de Conducción;
- g) Suspender temporalmente a los alumnos cuyo rendimiento y conducta no corresponden a los reglamentos internos;

h) Elaborar anualmente el presupuesto, enviarlo a la CNTTTSV y proponer el costo de los

cursos para someterlo a la aprobación de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

i) Responder solidariamente con el tesorero del manejo de los fondos;

j) Supervisar las actividades académicas y administrativas; alumnos matriculados, resultados de las pruebas, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que susciten con los alumnos y profesores, en una evaluación permanente para mantener la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje;

k) Supervisar que los archivos sean custodiados, mantenidos y guarden la documentación de respaldo;

l) Elaborar informes de actividades y planes anuales de trabajo;

m) Resolver consultas, reclamos y dar el trámite pertinente de acuerdo con la ley y reglamentos correspondientes;

n) Imponer al personal docente y administrativo las sanciones determinadas en el Reglamento Interno; y,

o) Las demás atribuciones y deberes contemplados en leyes y reglamentos pertinentes.

CAPÍTULO V

DEL DIRECTOR PEDAGÓGICO

Art. 8.- El Director Pedagógico deberá ser un profesional con título académico de tercer nivel en Ciencias de la Educación, con especialidad en Administración Educativa y acreditar experiencia en la materia.

Art. 9.- Son sus deberes y atribuciones:

a) Planificar las actividades educativas;

b) Realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios;

- c) Revisar, analizar y recomendar el plan y programas de estudios;
- d) Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza a profesores e instructores;
- e) Elaborar banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas y elaborar cuadros Estadísticos sobre el rendimiento de los alumnos;
- f) Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales;
- g) Recomendar y asesorar la elaboración de manuales y textos de enseñanzas como ayuda didáctica para el proceso de enseñanza – aprendizaje;
- h) Brindar apoyo pedagógico y asesoramiento al Director de la Escuela de Conducción y personal docente;
- i) Elaborar instrumentos de evaluación de las actividades académicas de la Escuela de Conducción; y,
- j) Cumplir con las demás funciones detalladas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO VI

DEL INSPECTOR

Art. 10.- El Inspector deberá poseer experiencia docente y título de licenciado en ciencias de la educación y/o afines.

Art. 11.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Supervisar personalmente el proceso de matriculación y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos;
- b) Controlar que el personal docente y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina, y mantener informado al Director;
- c) Presentar mensualmente al Director y al Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, profesores e instructores y de desarrollo en los planes generales de trabajo;

- d) Preparar anualmente el informe general de labores del Escuela de Conducción;
- e) Reportar al Director las faltas en que incurriere el personal docente, administrativo y alumnos, para imponer las sanciones determinadas en el reglamento interno;
- f) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas y operativas impartidas por el Director; y,
- g) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente Reglamento Interno.

CAPÍTULO VII

DEL ASESOR TÉCNICO EN EDUCACIÓN

Y SEGURIDAD VIAL

Art. 12.- El Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial, deberá ser un profesional que acredite amplios conocimientos y experiencia en educación vial. Podrán ser miembros de la Policía Nacional o de la Comisión de Tránsito del Guayas en servicio pasivo.

Art. 13.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Elaborar el programa de estudios sobre educación y seguridad vial y supervisar su correcta enseñanza;
- b) Preparar y dictar cursos, conferencias o seminarios sobre educación y seguridad vial a profesores, instructores y comunidad en general;
- c) Preparar bancos de preguntas para la toma de exámenes teóricos y prácticos sobre seguridad vial y conducción;
- d) Supervisar el buen desarrollo de las clases de educación y seguridad vial;
- e) Diseñar y proponer rutas para las prácticas de conducción, coordinando con los organismos competentes;
- f) Diseñar proyectos para la construcción de parques de educación vial, como medios didácticos para la enseñanza de la materia;

- g) Elaborar los planos para la señalización vertical, horizontal y semaforización para los parques de educación vial;
- h) Elaborar manuales, folletos, trípticos relacionados con educación y seguridad vial, como apoyo a la enseñanza que se imparte en las Escuela de Conducción;
- i) Asesorar a los directivos, personal docente e instructores sobre temas relacionados con educación y seguridad vial; y,
- j) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente Reglamento.

CAPITULO VIII

DEL SECRETARIO

Art. 14.- El Secretario de la Escuela de Conducción será nombrado por el Director, quien deberá poseer título profesional de tercer nivel y experiencia probada.

Art. 15.- Cumplirá con las siguientes funciones:

- a) Registrar toda la documentación que ingresa y egresa;
- b) Atender el despacho con puntualidad y eficiencia, dentro de las horas laborables;
- c) Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Director;
- d) Conferir, previa autorización del Director, las copias y certificaciones que se solicitaren;
- e) Elaborar oficios, informes, memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por el Director, o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios;
- f) Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentran los trámites que se realizan en la Dirección;
- g) Mantener el registro de la asistencia de los alumnos, puntualidad del personal y el seguimiento de las tareas asignadas;

- h) Mantener actualizados los libros a su cargo, el archivo, atender el correo y correspondencia como lo disponga el Director, cuando corresponda;
- i) Mantener el registro de matrículas, de calificaciones, responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado;
- j) Cumplir con los demás funciones previstas en el presente Reglamento y asignadas por el Director;
- k) Registrar todas las actividades académicas y administrativas; alumnos matriculados, resultados de las pruebas de ingreso, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que suscitaren con los estudiantes y profesores; y,
- l) Crear, mantener y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas.

CAPITULO IX

DEL CONTADOR

Art. 16.- Será designado un contador público autorizado (CPA) de tercer nivel y con experiencia acreditada.

Art. 17.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Llevar obligatoriamente la contabilidad de la Escuela de Conducción con los libros de ingresos y egresos;
- b) Elaborar balances e informes trimestrales de acuerdo a los principios generalmente aceptados de contabilidad o cuando sean requeridos por el Director;
- c) Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico;
- d) Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros inmuebles de propiedad del Escuela de Conducción;
- e) Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, previa autorización del Director; y
- f) Cumplir con las demás funciones que fueren señaladas por la dirección administrativa y las que establezca el presente Reglamento.

CAPÍTULO X

DEL TESORERO

Art. 18.- El Tesorero, para ejercer dicho cargo deberá poseer título académico en materia financiera y experiencia acreditada. Dicho cargo será ser caucionado.

Art. 19.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Efectuar los egresos y recibir los ingresos, debidamente justificados, sea por facturas o comprobantes y recaudar con la debida diligencia los fondos y asignaciones;
- b) Realizar depósitos inmediatos y exactos de los valores recaudados al banco correspondiente y llevar un registro de los depósitos diarios;
- c) Efectuar los pagos que se requieran tanto a personal docente, administrativo y directivos, sujeto a las normas y reglamentos pertinentes previa la suscripción del recibo o comprobante respectivo;
- d) Llevar el registro de creación, reposición y liquidación del fondo fijo de caja chica;
- e) Realizar los egresos conjuntamente con el Director enmarcados en las normas legales;
- f) Suscribir los cheques conjuntamente con el Director y presentar los informes al comité ejecutivo;
- g) Responder solidariamente ante el comité ejecutivo con el Director del manejo de los fondos; y,
- h) Hacer las declaraciones de impuestos ante el organismo competente.
- i) Cumplir con las demás funciones que fueren señaladas por la dirección y las que establezcan el presente reglamento.

CAPÍTULO XI

DEL PERSONAL DOCENTE E INSTRUCTORES

Art. 20.- El personal docente estará conformado por profesionales provenientes de una institución educativa de nivel superior reconocida por el CONESUP. Los instructores de conducción práctica y de educación vial, deben contar con el certificado que avalice sus conocimientos pedagógicos, teóricos y prácticos de instructor vial, otorgados por los Institutos Superiores autorizados o por la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial y la Comisión de Tránsito del Guayas.

Art. 21.- Los profesores de teoría, son los encargados de impartir la enseñanza teórica de los cursos, quienes deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser profesionales en el área de su especialidad, calidad que se acreditará con títulos o certificados otorgados por universidades o institutos profesionales reconocidos por el Estado;
- b) Preferentemente tener una experiencia laboral superior a 2 años en el área de su especialidad;
- c) Utilizar en el trabajo docente, técnicas y recursos didácticos actualizados;
- d) Planificar y preparar las clases, así como dirigir y evaluar permanentemente las actividades de los estudiantes,
- e) Llevar el registro diario de asistencia y calificaciones de los alumnos en su respectiva unidad modular;
- f) Asistir a sesiones y mas actos oficiales convocados por las autoridades respectivas; y.
- g) Cumplir con las demás funciones que le fueren asignadas por las autoridades de la Escuela de Conducción.

Art. 22.- Los instructores de conducción y educación vial serán los encargados de impartir la enseñanza teórica – práctica a los alumnos, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener aprobada la enseñanza media o su equivalente;
- b) Haber obtenido la licencia de manejo profesional para el tipo de vehículo comprendido en la enseñanza a impartir.

- c) Ser mayor de 25 años;
- d) Acreditar reconocida solvencia moral y buenas relaciones interpersonales; e,
- e) No haber incurrido en el cometimiento de delitos contemplados en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento.

Art. 23.- Serán sus deberes y atribuciones:

- a) Instruir las prácticas con sujeción a lo establecido en los programas y horarios;
- b) Elevar oportunamente a conocimiento de la Dirección los problemas que se le presentaren;
- c) Hacer uso máximo de la tolerancia y paciencia para lograr impartir conocimientos prácticos a los estudiantes;
- d) Calificar a los estudiantes después de cada práctica e informar a Secretaría para su inmediata incorporación al registro del alumno;
- e) Respetar el compromiso de trabajo adquirido y cumplirlo a cabalidad;
- f) Desempeñar su cátedra en forma eficaz y profesional; y,
- g) Cumplir con las disposiciones que le fueren asignadas por las autoridades.

TÍTULO XI

DEL CONSEJO ACADÉMICO

Art. 24.- El Consejo Académico estará presidido por el Director, un representante de una institución educativa de nivel superior reconocida por el CONESUP y el Inspector; actuará como secretario sin voto el o la secretaria. Las decisiones del Consejo Académico se tomarán con el voto de la mayoría de sus miembros.

Art. 25.- Son sus deberes y atribuciones:

- a) Conocer el plan de acción anual y sugerir al Director las modificaciones que creyere convenientes;

b) Declarar aptos para rendir las pruebas previas a la obtención del título, a los alumnos que han cumplido con la asistencia reglamentaria a todas las clases teóricas, prácticas y se encuentren aptos psicosensoorialmente para la conducción;

c) Recomendar las adquisiciones que deben efectuarse de vehículos, equipos y materiales didácticos, para mejorar en forma progresiva la calidad de la enseñanza teórica y práctica;

d) Convocar a los profesores e instructores del área de estudios que corresponda a fin de analizar el desarrollo del plan de estudios y otras actividades que atañen a la buena marcha del Escuela de Conducción; y,

e) Resolver en un plazo máximo de quince días los reclamos que presenten los alumnos respecto a las calificaciones impuestas por los profesores e instructores. Las resoluciones que se tomen en este sentido serán inapelables.

Art. 26.- El Consejo Académico celebrará sesiones con la presencia de la mayoría de sus miembros. Se reunirán ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando lo convoque el Director pedagógico o la mayoría de sus miembros.

TÍTULO XII

DE LOS ALUMNOS

Art. 27.- Se consideran alumnos de la Escuela de Conducción autorizada quienes hayan obtenido la matrícula respectiva previo al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Art. 28.- Los aspirantes al curso de conductores profesionales, previo a la matrícula, deberán ser sometidos a pruebas psicológicas, psicosensoométricas y médicas por un centro de salud legalmente autorizado, con el objeto de determinar si reúnen los requisitos que les permitan alcanzar un nivel psíquico, sensorial, físico y de idoneidad en la conducción.

La Escuela de Conducción deberá abstenerse de matricular a todo postulante que no tenga la licencia categoría B o A según sea el caso y que no hubiere aprobado el examen en el laboratorio psicosensoométrico. El postulante

reprobado en el indicado examen podrá acudir al profesional especialista correspondiente previo a la práctica de un nuevo examen, de ser favorable al postulante el resultado prevalecerá sobre el anterior.

Una vez aprobados, para ser admitidos como alumnos deberán presentar la correspondiente solicitud de admisión acompañada de los siguientes documentos:

- 1) Certificado de estudios, título de bachiller.
- 2) Cédula de Identidad.
- 3) Certificado de votación.
- 4) Certificado de grupo y tipo sanguíneo.
- 5) Comprobante de pago de derechos otorgado por el Tesorero.
- 6) Dos fotografías tamaño carné a colores.
- 7) Licencia tipo B o A.

Art. 29.- Los alumnos al matricularse en la Escuela de Conducción autorizada, adquieren la obligación de observar los horarios respectivos. Cualquier inasistencia, deberán justificarla con el Inspector; sin embargo, para efecto de aprobar el curso respecto a la asistencia, deberá tomarse en cuenta lo indicado en el Art. 33 literal b) de éste Reglamento.

TÍTULO XIII

DE LA DURACIÓN DEL CURSO, CONTENIDO ACADÉMICO, Y RÉGIMEN DE ESTUDIOS

Art. 30.- Los cursos de capacitación de conductores profesionales, dependiendo de la categoría o tipo que desean obtener, serán presenciales y cumplirán con lo dispuesto en la siguiente malla curricular:

Mirar ANEXO 1

Aquellos créditos que fueron aprobados en el curso de conducción del cual es titular, podrán ser convalidados en otro curso del tipo de licencia que aspira obtener.

Art. 31.- Las reformas al contenido de los créditos académicos de la ruta de formación para conductores profesionales será elaborado por expertos profesionales y aprobado por la CNTTTTSV, mismo que puede ser actualizado para mejorar la calidad de enseñanza a petición de las partes involucradas.

TÍTULO XIV
DEL CONTROL, SISTEMA DE EVALUACIÓN
Y GRADUACIÓN

Art. 32.- Prohíbese matricular alumnos después de haber iniciado el curso. Los listados de los alumnos matriculados y graduados serán remitidos a las Direcciones Provinciales de Transporte y a la CNTTTTSV (Dirección técnica de Escuela de Conducción), al iniciar y al culminar respectivamente los cursos.

Art. 33.- Las horas teóricas y prácticas impartidas para los diferentes cursos deberán ser consideradas horas académicas:

- a) El cupo por aula en su parte teórica, no podrá ser superior a 30 alumnos. El alumno cuando haya completado el 70% de la práctica en los parques viales de conducción estará en capacidad de salir a las vías urbanas o carreteras autorizadas;
- b) La asistencia de los alumnos deberá ser mínimo de un 80 % a las horas teóricas y 90 % a las horas de práctica; caso contrario, no aprobará el curso; y,
- c) Las calificaciones deberán ser efectuadas de acuerdo a una escala de 0 a 20 para determinar el logro de los módulos teóricos y prácticos. El promedio mínimo de aprobación por módulo será de 16 sobre 20 para optar al título requerido por el alumno.

Art. 34.- La nota mínima para aprobar cada crédito es de dieciséis sobre veinte (16/20). El estudiante tendrá opción de un examen supletorio por una sola vez; y, en caso de no alcanzar la calificación mínima señalada perderá el módulo y volverá a repetir si es su deseo obtener el título.

Art. 35.- Una vez terminados todos los módulos descritos en este Reglamento y habiendo aprobado los exámenes teóricos y prácticos, los alumnos se presentarán a rendir examen de grado ante un tribunal que designe el Escuela de Conducción. La calificación final será de 0 a 20. El alumno que obtuviere una nota menor a 16, deberá por una sola vez repetir el examen de grado y de no aprobar, perderá el curso.

Art. 36.- El Secretario registrará las calificaciones alcanzadas en el registro de estudiantes y levantará por triplicado las listas originales. El Director será responsable del correcto uso y extensión de los títulos.

Art. 37.- Los Escuela de Conducción remitirán a la Comisión Nacional de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, el listado firmado por el Tribunal con los alumnos que aprobaron el curso a fin de llevar las correspondientes estadísticas, archivo y control. Una vez registrados por la CNTTTSV, se remitirá los listados aprobados a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y a la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, para que procedan a la emisión de las licencias previo al rendimiento de pruebas teóricas, prácticas y médicas que disponga la Institución.

Art. 38.- Todos los vehículos de práctica deberán contar con el SOAT y además contar con un seguro para cubrir riesgos de responsabilidad civil por daños a terceros con una cobertura de al menos cinco mil (US \$ 5000) dólares de los Estados Unidos de América. La enseñanza será impartida de manera obligatoria en los tipos de vehículos para cada categoría o tipo que el aspirante desea aplicar.

Art. 39.- Trimestralmente se dictarán conferencias sobre seguridad vial a la Escuela de Conducción de su jurisdicción, mismos que serán comunicados a la CNTTTSV.

TÍTULO XV
DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y
EQUIPAMIENTO

Art. 40.- Las Escuelas de Conducción, para su aprobación de funcionamiento por parte de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, deberán contar con el informe de factibilidad favorable a fin de que realicen la inversión en infraestructura y equipamiento:

1) Infraestructura:

a) Un local adecuado para capacitación, el que debe tener, mínimo un área administrativa, dos aulas para capacitación teórica, una aula para laboratorio psicosenométrico, una cafetería, baños y disponer de un taller mecánico con fines didácticos.

b) Estacionamiento para los vehículos de instrucción, en el lugar donde deban impartirse las clases prácticas de conducción. Estos vehículos no podrán mantenerse estacionados en la vía pública.

c) Un parque vial (pueden mediante convenios unificarse 2 o más Escuelas de la localidad para constituirlo)

2) Equipamiento de Laboratorio

a) Para rendir exámenes psicosenométricos se deberá contar con los siguientes instrumentos: nictómetro, probador de visión, test punteado, test de palanca, reactímetro, audímetro y campímetro u otros que por resolución disponga la autoridad competente. Estos equipos deben ser homologados y con vigencia de al menos 5 años en la evaluación de conductores, los mismos que servirán para la comprobación de la vista , el oído, la capacidad de visión nocturna, el campo de visión y la reacción al freno y coordinación motriz;

b) Materiales y equipos didácticos audiovisuales indispensables para la instrucción objetiva de las clases teóricas; y,

c) Mobiliario adecuado para el funcionamiento de las aulas y oficinas, incluyendo pupitres, sillas, mesas, escritorios, pizarrones de tiza líquida, pantallas, infocus, etc.

3.- Vehículos

Las Escuelas o Institutos autorizados tendrán un mínimo de tres (03) vehículos para el curso práctico del manejo, y deberán cumplir las especificaciones para cada tipo o clase de licencia:

a) Automóviles, tricimotos, camionetas de hasta 3.5 toneladas, busetas de 25-40 pasajeros, camiones, tráiler, troles, maquinaria agrícola y pesada;

b) La antigüedad de los vehículos no deberá ser mayor a 5 años; En el caso de vehículos especiales, maquinaria agrícola y/o pesada, se podrán realizar convenios con Instituciones que tengan dichos vehículos. Todos los vehículos que se utilicen para optar por cualquier tipo de licencia deberán estar perfectamente acondicionados para este fin y contarán con:

1) Un sistema de doble control que permita al instructor de manejo dominar completamente el vehículo cuando fuere necesario; y,

2) Señales visibles a los costados, frente y atrás del vehículo, con el logotipo del Escuela de Conducción correspondiente, franjas con colores fluorescentes que hagan muy visible el vehículo; y, señales que sean leídas fácilmente en la parte posterior del vehículo que diga "PRECAUCION ESTUDIANTE CONDUCIENDO" y las palabras ESCUELA o INSTITUTO TÉCNICO DE CONDUCCIÓN con una altura de 20 cm. en material fluorescente en la parte exterior del techo del vehículo.

4.- Del taller mecánico:

a) Motores, embrague y sistema de freno en corte;

b) Fosa de reparación, o elevador de vehículo;

c) Herramientas e instrumentos de medición propuestos por la Escuela de Conducción para la aprobación de su programa;

d) Los demás equipos, instrumentos y herramientas que exija la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

TÍTULO X

REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

Art. 41.- Los interesados en implementar Escuelas de Conducción o Institutos Técnicos para la formación, capacitación y entrenamiento de conductores profesionales, deberán cumplir con el requisito previo de presentación a la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los planos arquitectónicos respectivos, con la distribución física de todos los servicios.

Una vez que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial reciba los planos arquitectónicos y el requerimiento, y después del informe técnico y legal correspondiente, ésta comunicará a los interesados la factibilidad de autorizar o no el funcionamiento, solo ahí podrán realizar la inversión en infraestructura, equipos y en el número de vehículos autorizados.

Art. 42.- Los interesados, presentarán la solicitud de autorización de la Escuela de Conducción a la CNTTTSV incluyendo los siguientes datos y documentos:

- a) Estatuto social de constitución legal aprobado por la autoridad competente;
- b) Nombre, cédula de identidad, certificado de votación, nacionalidad, título profesional y domicilio del o de los representantes legales, de conformidad con lo establecido en éste Reglamento;
- c) Domicilio del Escuela de Conducción de la jurisdicción, dirección de correo electrónico, número de teléfono y de fax;
- d) Nómina del personal docente y empleados de la Escuela de Conducción con sus títulos, especialidades y experiencia;
- e) Presupuesto y cálculo de costos de los cursos, el mismo que será autorizado por la CNTTTSV;
- f) SOAT y Póliza de Seguro para cubrir riesgos por muerte accidental y gastos médicos por accidente para los ocupantes del vehículo de la Escuela de

Conducción, y gastos de responsabilidad civil a terceros por un monto no menor de cinco mil dólares por vehículo;

g) Determinación pormenorizada del parque vehicular con las respectivas matrículas y/o de los equipamientos con sus correspondientes facturas;

h) Certificado e informe de factibilidad de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de aprobación de planos arquitectónicos.

Art. 43.- La solicitud con la documentación de respaldo será analizada por el Departamento Técnico de Escuelas de Conducción de la CNTTTSV, mismo que emitirá el informe final para conocimiento y resolución del Directorio de la CNTTTSV.

El informe deberá entre otras cosas contener:

La idoneidad del personal,

La inspección de la infraestructura del establecimiento,

La verificación del parque vehicular.

El equipamiento.

Art. 44.- Autorizada o ratificada la autorización, la Escuela de Conducción de Conducción, quedará sujeta a la Supervisión y Auditorias por parte de la CNTTTSV, o por delegación, a las Direcciones Provinciales de sus respectivas jurisdicciones.

Para el caso de la Provincia del Guayas, la supervisión la podrá realizar la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas.

Art. 45.- La CNTTTSV, o la Comisión de Tránsito del Guayas para efectuar las auditorias académico - administrativas de las Escuela de Conducción para Conductores Profesionales, podrá celebrar convenios de apoyo con otras entidades especializadas en la materia.

La CNTTTSV regulará el costo de los cursos que impartan las Escuelas de Conducción de

Conductores Profesionales.

Cuando una Escuela de Conducción no diere cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias, el Director Ejecutivo Nacional, multará, suspenderá o revocará la autorización mediante resolución motivada y podrá ordenar la reapertura, una vez subsanadas las causales, previo informe de la Dirección de Escuela de Conducción de la CNTTTSV.

La CNTTTSV podrá revocar definitivamente el permiso de funcionamiento, en caso de estar incurso en lo inmerso en el Art. 93 de la LOTTTSV.

De la revocatoria definitiva o suspensión temporal, podrá presentarse los recursos previstos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Art. 46.- Será obligación de la Escuela de Conducción informar a los organismos señalados anteriormente, de todo cambio de domicilio o lugar de funcionamiento de la misma. En ningún caso podrán iniciar los cursos regulares, sin que previamente se efectúe una inspección de la infraestructura del nuevo domicilio o lugar de funcionamiento de la misma.

El incumplimiento a esta disposición conllevará la suspensión del funcionamiento de la Escuela de Conducción y por reincidencia la revocatoria definitiva de su autorización de funcionamiento.

TÍTULO XI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Para obtener los certificados especiales de “Instructor de Educación Vial, los profesionales deberán ser entrenados en las Jefaturas Provinciales de Tránsito, Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas e Institutos Superiores.

SEGUNDA.- Otorgase un plazo de seis meses a todas las Escuelas de Conducción autorizados para que construyan un parque vial o se asocien con otras escuelas de su provincia para el cumplimiento del 70% de las clases prácticas de los estudiantes y para la capacitación vial a las Escuelas y colegios de su comunidad. El 30 % serán evaluados en los circuitos autorizados por las Direcciones Provinciales de su jurisdicción.

TERCERA.- Los conductores que actualmente poseen licencia profesional, una vez caducada podrán convalidar sus licencias en la especialidad que se ajuste a su actividad laboral. Para el efecto rendirán los exámenes teóricos, prácticos, médicos y psicosenométrico. En caso de reprobación, tendrán una segunda oportunidad, y si volvieren a reprobación obligatoriamente deberán matricularse en una Escuela de Conducción autorizada, aprobar el curso y obtener la licencia correspondiente.

Las Escuelas de Conducción, previa autorización de la CNTTTTSV, podrán celebrar convenios con organismos nacionales o internacionales relacionados al tránsito, para elevar el conocimiento y habilidades de sus alumnos en la conducción y observancia a las normas de tránsito, situación que coadyuvará y contribuirá a la reducción de accidentes de tránsito.

CUARTA.- La Dirección de Escuelas de Conducción de la CNTTTTSV, está obligada a llevar los listados de los alumnos matriculados y aprobados y verificar la asistencia de los alumnos de cada Escuela de Conducción.

QUINTA.- Las Escuelas de Conducción autorizadas deberán renovar el parque automotor de acuerdo a la tabla de vida útil, aprobada por la CNTTTTSV.

SEXTA.- A petición de los interesados se podrá crear extensiones o sucursales de las Escuelas de Conducción autorizadas, en las provincias con mayor población, así como en aquellas provincias que por su ubicación geográfica se encuentren muy distantes; para el efecto, deberán tramitar como si fueran nuevas Escuelas de Conducción.

SÉPTIMA.- En lo correspondiente a la malla curricular para especialización de conductores profesionales, ésta deberá ser aplicada e impartida a partir del mes de mayo del 2010. Aquellos aspirantes a conductores profesionales que se hayan inscrito hasta el mes de abril del 2010, podrán seguir recibiendo la instrucción con la malla curricular utilizada hasta antes de la vigencia de éste Reglamento.

DISPOSICIONES GENERALES

De la ejecución.- El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y Publíquese.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de marzo del 2.010, en la Sala de Sesiones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Ing. Fernando Amador Arosemena

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE

TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

LO CERTIFICO:

Sr. Carlos Drouet Chiriboga

SECRETARIO AD-HOC DEL DIRECTORIO

COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE

TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

2.6 MARCO CONCEPTUAL

ACTITUD: Forma de actuar de una persona en el cumplimiento de determinada obligación

ARCHIVO: Información almacenada, para mantener y llevar un registro de la misma

BENEFICIOS: Es la ganancia o utilidad que se obtiene de determinada actividad económica

CAPACITACION: Es una actividad destinada a desarrollar habilidades y destrezas en el personal, con el fin de obtener eficacia en las funciones del personal

COMPETENCIA: Es la capacidad de generar mayor satisfacción en los clientes con facilidades y beneficios para los mismos.

EFICACIA: Es un elemento esencial, ya que se utilizan para cumplir los objetivos de una organización y lograr un liderazgo exitoso.

ESTRATEGIA: Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo par lograr determinado fin u objetivo.

GESTION: Significa transferir conocimientos y experiencia a los miembros de una organización.

INFORMES: Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto o investigación.

INNOVACION: Es la creación o modificación de un producto o servicio, y su introducción en el mercado

LIDERAZGO: Es la capacidad de determinado individuo que tiene para influir a un grupo de trabajo.

POLITICAS: Son las normas y procedimientos que lleva a cabo una organización.

RENTABILIDAD: Se refiere a lo que genera la actividad económica que una empresa realiza.

SUPERVISION: Es la observación y el registro de actividades que se lleva a cabo en un proyecto de investigación.

2.7 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

- ¿Por qué existe ineficiencia dentro de los departamentos de la Escuela de conducción Center Drive?

Hipótesis de Trabajo.- Existe ineficiencia dentro de los departamentos de la organización porque falta la comunicación y coordinación adecuada por parte del personal de la misma

Hipótesis Nula: No existe ineficiencia dentro de los departamentos de la organización porque falta la comunicación y coordinación adecuada por parte del personal de la misma

Hipótesis Descriptiva: Las características principales de la ineficiencia dentro de los departamentos son desmotivación, mal ambiente laboral y disminución de trabajo en equipo.

Hipótesis Estadística: La ineficiencia de los departamentos de la organización, está determinada en un 60%.

2.4.2 Hipótesis Particulares

¿Cómo se está manejando la Empresa en cuanto a capacitación de personal?

Hipótesis de Trabajo: La Institución está llevando a cabo un plan de control en cuanto a capacitación de personal

Hipótesis Nula: La Institución no está llevando a cabo un plan de control en cuanto a capacitación de personal

Hipótesis Descriptiva: Las principales características por la que se esta llevando un plan de control en cuanto a capacitación de personal, están dadas por falta de motivación, competitividad y disminución en la eficiencia de sus funciones.

Hipótesis Estadística: La falta de capacitación por una mala organización dentro de la Empresa está dada en un 30%.

¿Cuáles son las razones por las que la organización debe implementar tecnología de punta?

Hipótesis de Trabajo: La organización implementara tecnología de punta para la optimización en las operaciones que realice la misma.

Hipótesis Nula: La organización no implementara tecnología de punta para la optimización en las operaciones que realice la misma.

Hipótesis Descriptiva: optimización de operaciones, interacción de las areas y correcto manejo de la información, son las razones por la cual vamos a implementar tecnología de punta en la organización.

Hipótesis Estadística: El nivel de tecnología que vamos a implementar en la organización está dado en un 80%.

¿Qué causaría la falta de comunicación y coordinación dentro de la organización?

Hipótesis de Trabajo: La falta de comunicación y coordinación dentro de la organización causaría una mala toma de decisiones.

Hipótesis Nula: La falta de comunicación y coordinación dentro de la organización no causaría una mala toma de decisiones.

Hipótesis Descriptiva: Mal ambiente laboral, falta de desarrollo personal y desintegración del mismo son factores que causarían la falta de comunicación y coordinación de personal.

Hipótesis Estadística: la falta de comunicación y coordinación dentro de la organización están dadas en un 50%.

¿De qué manera la empresa espera brindar beneficios al personal que la conforma?

Hipótesis de Trabajo: La empresa espera brindar beneficios al personal, mediante remuneraciones justas

Hipótesis Nula: La empresa no está brindando beneficios al personal, mediante remuneraciones justas

Hipótesis Descriptiva: motivación, trabajo eficiente y habilidades del personal serian las razones por las cuales la empresa espera brindar beneficios.

Hipótesis Estadística: La empresa espera brindar beneficios a su personal en un 100%.

¿Cómo se logra un buen ambiente laboral dentro de la Organización?

Hipótesis de Trabajo: Un buen ambiente laboral dentro de la organización se logra mediante la productividad de la misma.

Hipótesis Nula: La organización no espera conseguir un espacio en el mercado, a través de la captación de clientes.

Hipótesis Descriptiva: satisfacción del personal, interacción e igualdad para todos, son factores que incidirán para el lograr un buen ambiente de trabajo.

Hipótesis Estadística: El logro de un buen ambiente de trabajo estará dado en un 60%.

2.4.3 Declaración de Variables

VARIABLE	CONCEPTO
CAPACITACION Y MOTIVACION DE PERSONAL	Es una actividad destinada a desarrollar habilidades y destrezas en el personal, con el fin de obtener eficacia en sus funciones.
AMBIENTE LABORAL	Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.
COMPETITIVIDAD	Es la capacidad de generar mayor satisfacción en los clientes con facilidades y beneficios para los mismos.
EFICIENCIA Y EFICACIA	Son los principales elementos que se utilizan para cumplir los objetivos de una organización y lograr un liderazgo exitoso.
TRABAJO EN EQUIPO	Trabajo en equipo es un conjunto de personas que se organizan de una determinada para un objetivo común.
PRODUCTIVIDAD	Productividad se refiere a lo que genera la actividad económica que una empresa realiza.
INFORMACION	Es un conjunto organizado de datos procesados.
HABILIDAD Y DESTREZA	Es el grado de competencia que tiene un individuo en desarrollo de sus funciones
EQUIDAD	Significa igualdad para todo el personal que conforma una empresa.

2.4.4 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	INDICADORES
CAPACITACION Y MOTIVACION DE PERSONAL	Productividad en sus funciones Disminución de errores.
AMBIENTE LABORAL	Satisfacción del trabajo
COMPETITIVIDAD	Rentabilidad en la empresa
EFICIENCIA Y EFICACIA	Productividad
TRABAJO EN EQUIPO	Eficacia en resultados individuales Cumplimiento de objetivos.
PRODUCTIVIDAD	Mejoras continuas dentro de la organización.
INTERACCION	Cumplimiento de objetivos
HABILIDAD Y DESTREZA	Capacidad de aprendizaje
EQUIDAD	Principios básicos de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.5 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto vamos a aplicar una investigación de tipo documental, esto implica una revisión exhaustiva y detallada de toda la información y documentación que tienen las diferentes áreas de la organización, para que de esta manera se pueda dar soluciones directas a los problemas que puedan darse dentro de la misma, a su vez será de tipo no experimental ya que no va a afectar ninguna de las variables establecidas y que serán objeto de estudio en nuestra investigación, también va a ser de tipo transeccional ya que el instrumento (encuesta) se va a aplicar en un solo tiempo, de esta manera podremos describir, correlacionar y explicar todas las variables que se encuentren dentro de la organización.

3.6 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población económicamente activa del cantón El Triunfo según datos del INEC, es de 58.000 habitantes aproximadamente. Para obtener la muestra vamos a aplicar la fórmula, la misma que nos da como resultado 385 habitantes, de tal manera que vamos a aplicar un tipo de muestra no probabilístico mediante encuestas que quedaran a criterio del investigador, la misma que estará dirigida a personas de sexo indistinto, de una edad que oscilen entre 18 a 50 años y de todo tipo de clase social (baja, media y alta).

3.7 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos que vamos a aplicar en nuestro proyecto son: observación, inductivo, deductivo, síntesis, comparativo y estadístico, lo que nos servirá para

identificar posibles problemas dentro de la organización y dar posibles soluciones para la productividad y eficacia de la misma.

3.8 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

CAPÍTULO IV

MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 TALENTO HUMANO.

Para el desarrollo de nuestra investigación no vamos a necesitar adicionalmente talento o recurso humano, ya que todo el trabajo lo van a realizar los investigadores.

4.2 RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO.

En lo que se refiere a recursos y medios de trabajo vamos a necesitar para el desarrollo de nuestra investigación un monto aproximado \$300,00 este presupuesto estará justificado por los siguientes rubros: papelería transporte, impresiones, refrigerios y encuadernados, etc.

4.3 RECURSOS FINANCIEROS.

RUBRO	VALOR TOTAL
TRANSPORTE	100,00
REFRIGERIOS	70,00
PAPELERIA	55,00
IMPRESIONES	45,00
ENCUADERNADOS	30,00
VALOR TOTAL	300,00

4.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	DURACION (SEMANAS)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ajustar el anteproyecto													
Establecer Contactos													
Aplicar Instrumentos (Cuestionario)													
Elaborar Marco Teórico													
Procesar los datos													
Analizar Los resultados													
Elaborar Informe Final													
Entregar Informe Final													

4.5 BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN

KOONTS, Harold y WEIHRICH, Heinz: Administración Una perspectiva global, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2004.

DE GISPERT, Carlos: Pequeña, Mediana y Grande Empresa, Editorial Océano, Barcelona (España).

IVANCEVICH, Jhon M: Administración de Recursos Humanos, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2005

MARTÍNEZ VILANOVA, Rafael y DASÍ, Manuel: Comunicación y negociación comercial, ESIC Editorial, 3ª edición, 2004.

GARRIDO, Rubén Análisis del entorno económico de la empresa, Ed. Pirámide, 1 edición, 11/2003.

DUMONT, Carlos Anfruns: Administración de Recursos Humanos Autor:. Http:// www.monografias.com, extraído el 28 Septiembre del 2010.

AUTOR, desconocido: Coordinacion en la Empresa, www.rincondelvago.com, 28 Septiembre del 2010.

FANTONI, Ángel Luis: Comunicación total, ESIC Editorial, 4 edición, extraído el 18 de abril del 2008.

La información para gerentes y directivos, Clima laboral, www.gerenteweb.com, extraído en febrero del 2005

LARA MARTÍNEZ, Octavio Rolando: Clima laboral, extraído el 25 de septiembre del 2007

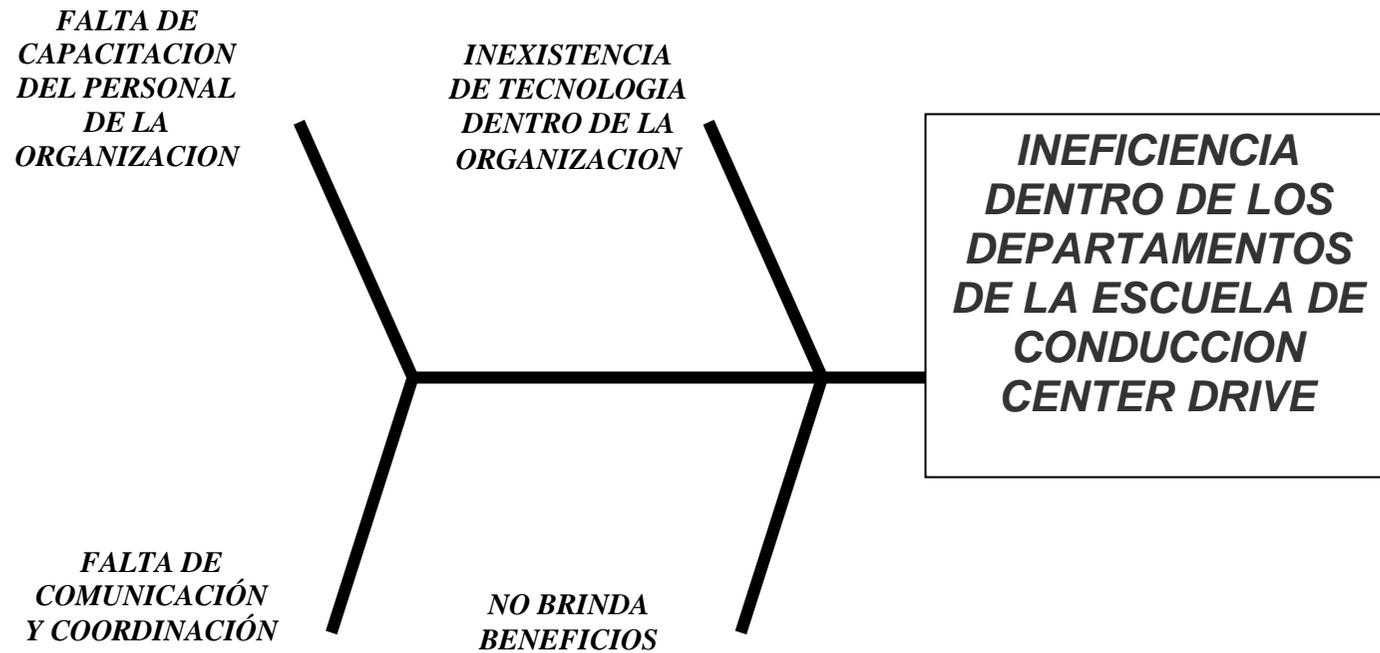
MENESES, Anly O.: ADMINISTRACION GENERAL, www.google.com, www.monografias.com, www.gestiopolis.com, www.altavista.com, 2005

HUIDOBRO, José Manuel: Nuevas Tecnología Impacto en la Empresa, www.gestiopolis.com, extraído el 2005

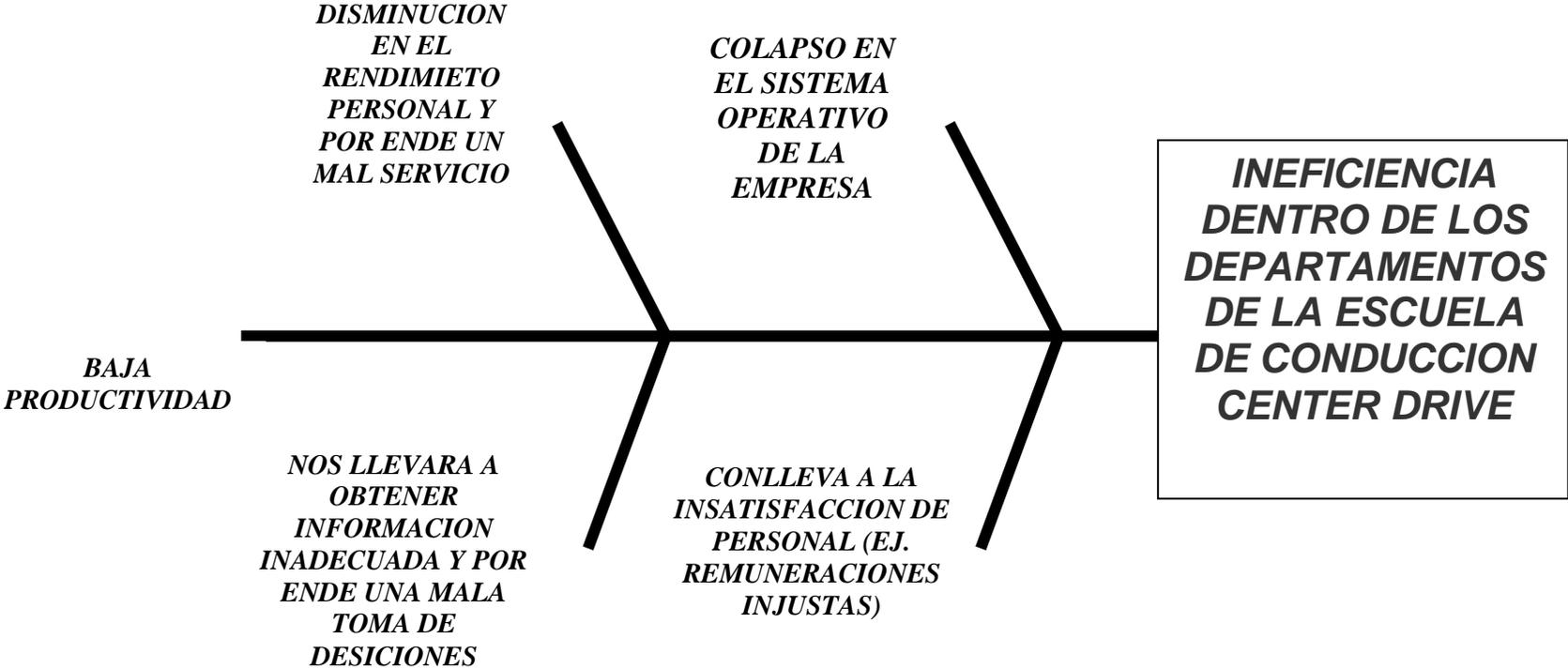
4.6 ANEXOS

DIAGNOSTICO

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



PRONOSTICO



CONTROL DE PRONÓSTICO

*PROMOVER EL
DESARROLLO
DEL TALENTO
HUMANO,
MEDIANTE
CAPACITACIONES
CUMPLIENDO ASI
LOS OBJETIVOS
DE LA*

*IMPLEMENTAR
TECNOLOGIA
DE PUNTA Y
ACTUALIZADA
DENTRO DE LA
ORGANIZACION*

*TRABAJO EN
EQUIPO, LOGRAR
UN BUEN
AMBINTE
LABORAL Y
LIDERAZGO*

*TRATO
EQUITATIVO,
MEDIANTE
REMUNERACION
ES ACORDE A
CAPACIDAD Y
HABILIDAD DEL
PERSONAL*

**INEFICIENCIA
DENTRO DE LOS
DEPARTAMENTOS
DE LA ESCUELA
DE CONDUCCION
CENTER DRIVE**

FICHA INTELIGENTE

VARIABLE	DISCIPLINA	TEMA	FUENTE
CAPACITACION DE PERSONAL	ADMINISTRACION RR.HH.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Administración como parte esencial de la Organización ➤ Formación de empleados capacitados y motivación ➤ Elaboración de un plan de capacitación ➤ Transmitir a todos los empleados las normas y políticas del ARH. ➤ Establecimiento de objetivos significativos en el ARH. 	<p>IVANCEVICH, Jhon M: Administración de Recursos Humanos, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2005.</p> <p>DUMONT, Carlos Anfruns: Administración de Recursos Humanos Autor: Http: // www.mongrafias.com, extraído el 28 Septiembre del 2010.</p> <p>DE GISPERT, Carlos: Pequeña, Mediana y Grande Empresa, Editorial Océano, Barcelona (España).</p>

COMPETENCIA LABORAL	ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud Positiva- Factor de Éxito Profesional 	IVANCEVICH, Jhon M: Administración de Recursos Humanos, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2005.
COMUNICACIÓN Y COORDINACION	ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicación en una empresa ➤ Comunicación interna y externa ➤ Eficiencia de la comunicación ➤ Importancia de la coordinación 	<p>AUTOR, desconocido: Coordinacion en la Empresa, www.rincondelvago.com, 28 Septiembre del 2010.</p> <p>FANTONI, Ángel Luis: Comunicación total, ESIC Editorial, 4 edición, extraído el 18 de abril del 2008.</p>
AMBIENTE LABORAL	ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima laboral en una empresa ➤ Factores que inciden en el clima laboral 	<p>KOONTS, Harold y WEIHRICH, Heinz: Administración Una perspectiva global, McGraw-Hill Interamericana Editores, México D.F., 2004.</p> <p>La información para gerentes y directivos, Clima laboral, www.gerenteweb.com, extraído en febrero del 2005</p> <p>LARA MARTÍNEZ, Octavio Rolando: Clima</p>

			laboral, extraído el 25 de septiembre del 2007
TRABAJO EN EQUIPO	ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué es trabajo en equipo? ➤ Importancia de trabajo en equipo ➤ Ventajas y desventajas de trabajo en equipo 	MENESES, Anay O.: ADMINISTRACION GENERAL, www.google.com, www.monografias.com, www.gestiopolis.com, www.altavista.com, 2005
TECNOLOGIA	INFORMATICA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia de implementar un sistema tecnológico dentro de la empresa 	HUIDOBRO, José Manuel: Nuevas Tecnología Impacto en la Empresa, www.gestiopolis.com, extraído el 2005

FICHA DE ORBSERVACION

OBJETIVO: Determinar un plan de control en cuanto a capacitación, comunicación y coordinación de áreas y tecnología en el sistema operativo de la organización

DETALLE	SI	NO
¿Se han llevado a cabo capacitaciones en los últimos meses?	✓	
¿Se han evaluado a los facilitadores?		✓
¿Está de acuerdo el personal que se brinden capacitaciones con más frecuencia?	✓	
¿Existe comunicación y coordinación dentro de la organización?		✓
¿Se actualiza frecuentemente el sistema operativo de la organización?		✓

COMENTARIO: Cumpliendo todo lo antes mencionado de la mejor manera se obtenga un personal eficiente al realizar sus funciones.

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar un plan de control en cuanto a capacitación, comunicación y coordinación de áreas y tecnología en el sistema operativo de la organización

INSTRUCCIONES: En la presente encuesta dirigida al personal de la organización, tendrá que responder SI o No o marque con un () de acuerdo a su criterio a las preguntas que plantearemos a continuación:

1. ¿Ha recibido capacitación en los últimos meses?
SI
NO

2. ¿Cómo califica Ud. el trato que le está brindando la Organización?
Excelente
Muy bueno
Bueno
Malo

3. ¿Se siente satisfecho con las remuneraciones que se les otorga de acuerdo a sus funciones?
SI
NO

4. ¿Cree Ud. que la comunicación en las diferentes áreas está funcionando correctamente?
SI
NO

5. ¿De acuerdo a la tecnología actual el sistema operativo implantado dentro de la organización es el correcto?
SI
NO

6. Como califica Ud. el entorno laboral que lo rodea?
Excelente
Muy bueno
Bueno
Malo

ENTREVISTA

OBJETIVO: Determinar un plan de control en cuanto a capacitación, comunicación y coordinación de áreas y tecnología en el sistema operativo de la organización

ENTREVISTADO: _____

PREGUNTAS

1. ¿De que manera piensa Ud. que se podría llevar un mejor plan de control en cuanto a capacitación de personal?

2. ¿Enumere 2 razones por la que piensa que su trabajo debe ser mejor remunerado?

3. ¿Cuáles son las causas por las que piensa Ud. que se debería implementar un sistema operativo adecuado dentro de la empresa?

4. ¿A piensa Ud. que se debe la falta de comunicación en las diferentes áreas de la empresa?

5. ¿Qué significa para Ud. trabajar en equipo?

6. ¿Que habilidades y destrezas pone Ud. en practica al momento de cumplir sus funciones dentro de la organización?

ANEXO 2
ENCUESTAS

ENCUESTA

OBJETIVO: Aplicar soluciones en cuanto a capacitación de personal, comunicación e incumplimiento de políticas organizacionales

INSTRUCCIONES: La presente encuesta está dirigida al personal de la organización. Marque con una (X) de acuerdo a su criterio a las preguntas que plantearemos a continuación:

1. ¿Cuál es el tiempo de trabajo que lleva laborando en la Escuela de Conducción "Center Drive" del Cantón el Triunfo?

De 1 a 3 meses

De 3 a 6 meses

De 6 meses a 1 año

1 año o más

2. El nivel académico que usted posee corresponde a:

Segundo nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

3. ¿El perfil profesional que usted posee, está acorde a la función que usted desempeña?

De manera parcial

De manera total

4. En las funciones que ud. Desempeña a recibido capacitación:

Siempre

Alguna vez

Rara vez

Nunca

5. ¿Cómo califica ud. El ambiente de trabajo?

Muy bueno

Bueno

Malo

6. ¿En lo referente a la comunicación interna como lo considera ud.?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

7. ¿En cuanto a las políticas Organizacionales de la empresa ud.:

Las conoce y cumple

Las conoce y no cumple

Las desconoce

Encuesta

Elaborado por:

Marianela Cárdenas Briones

Jamile Brito Jiménez

ANEXO 3
AUTORIZACION PARA EJECUTAR LA PROPUESTA



AUTORIZACION PARA EJECUTAR LA PROPUESTA

Milagro, de septiembre del 2011

Señores

Universidad Estatal de Milagro

Ciudad.-

Autorizo a las Srtas. CARDENAS BRIONES MARIANELA AMARILIS y BRITO JIMENEZ JAMILE MARICELA egresadas de la universidad arriba mencionada, a realizar el proyecto de investigación denominado **Diagnostico organizacional de la Escuela de Conducción "Center Drive" del Canton el Triunfo**, para su tesis de grado previo a la obtención del título de **INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – CPA**.

Atentamente,

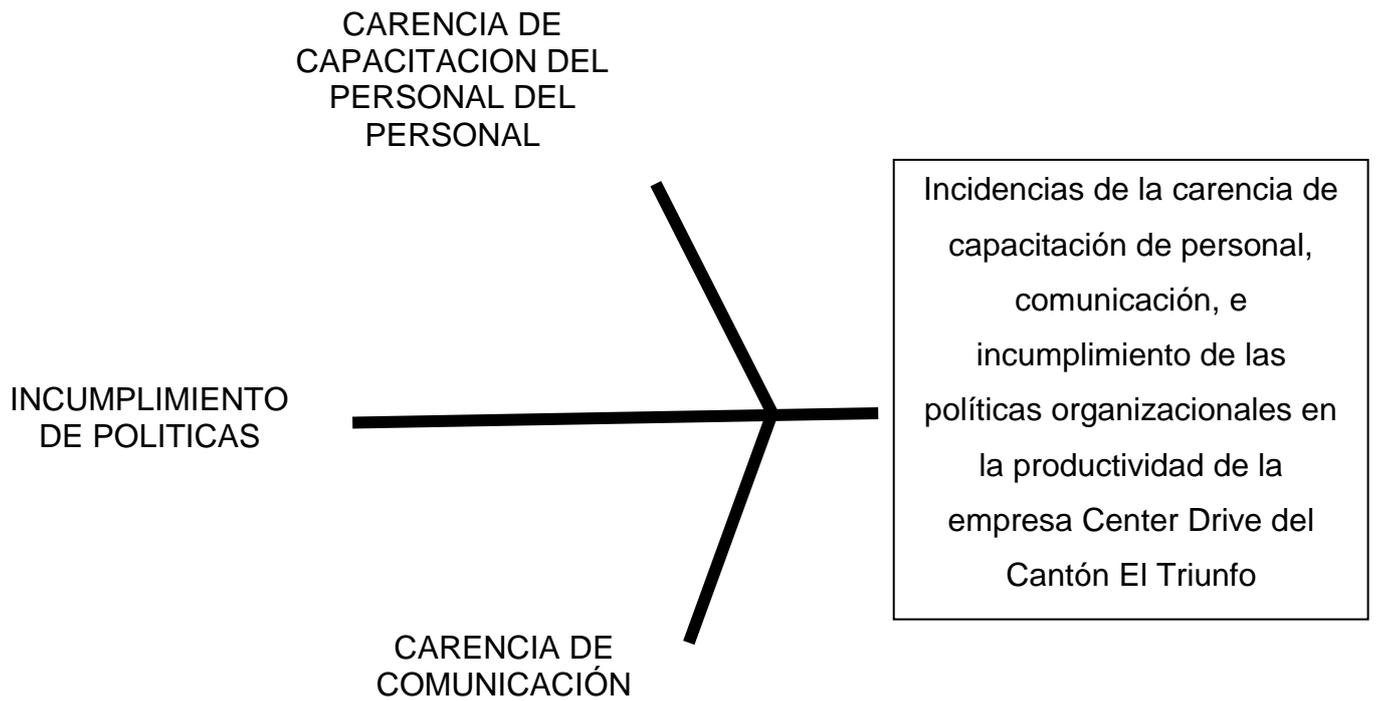
CONDO VIMOS SEGUNDO SALOMON

GERENTE GENERAL - ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE"

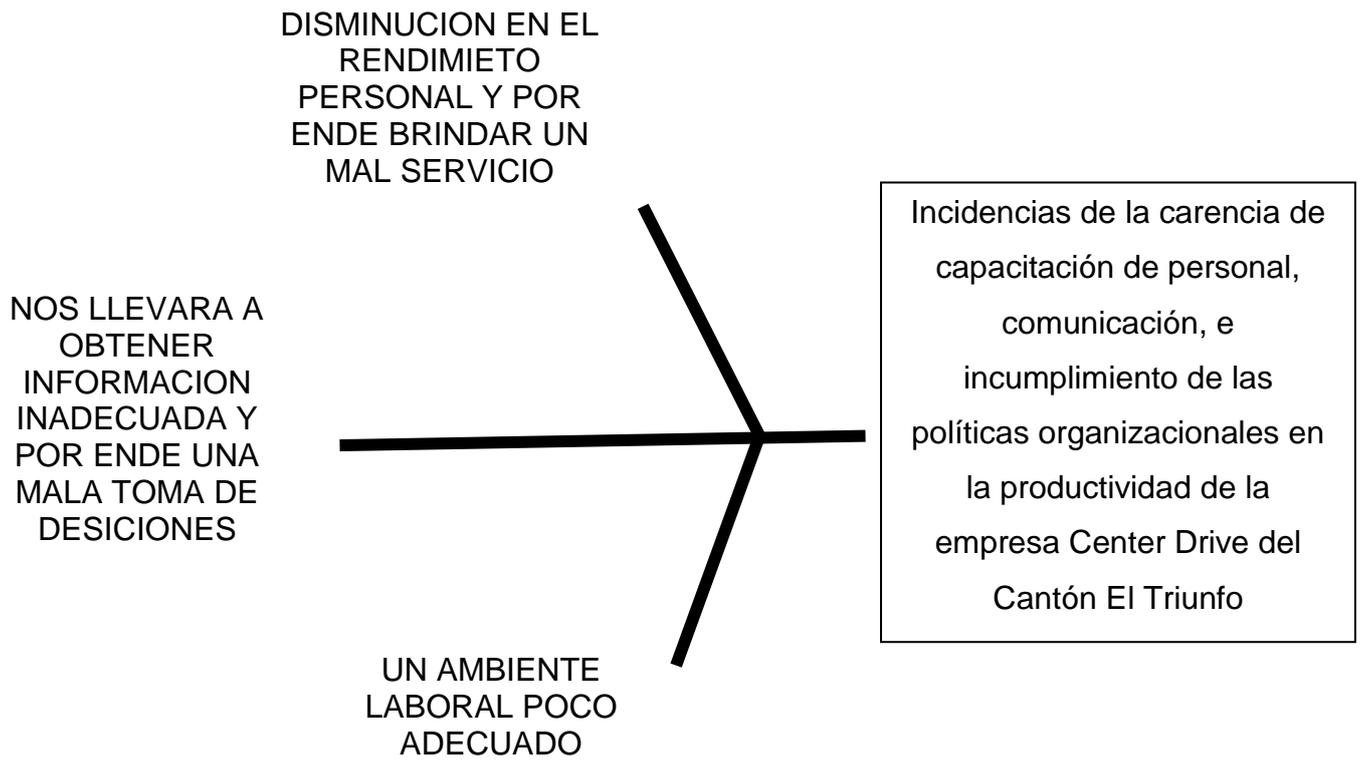
ANEXO 4
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO - IMÁGENES DE LAS INSTALACIONES
DE LA ESCUELA DE CONDUCCION "CENTER DRIVE" DEL CANTON EL
TRIUNFO

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

DIAGNOSTICO



PRONOSTICO



CONTROL DE PRONÓSTICO

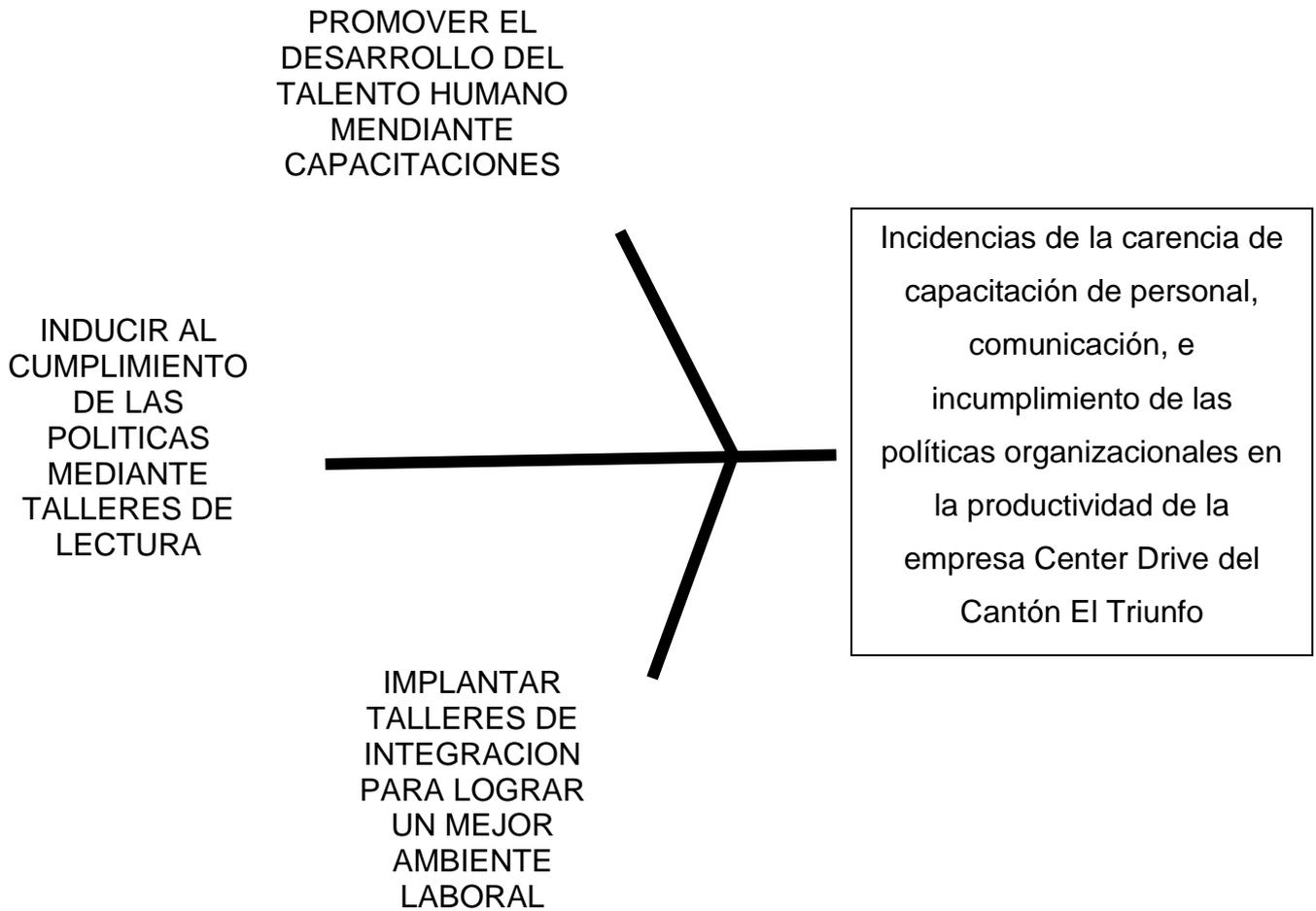




FIGURA 8

Sucursal de escuela de conducción "Center Drive"

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez



FIGURA 9

Dirección de escuela de conducción "Center Drive"

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez



FIGURA 10

Secretaria de escuela de conducción "Center Drive"

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez



FIGURA 11

Cubículo para evaluación Psicotécnica

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
Jamile Brito Jiménez



FIGURA 12

Vehículos para prácticas

Elaborado por: Marianela Cárdenas Briones
 Jamile Brito Jiménez