



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema:

**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA
UNIDAD DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD
VIAL DEL CANTÓN VENTANAS**

AUTOR:

Andrade Suárez Danny Javier

DIRECTOR TFM: Mendoza Haro Edgar Italo, MSC.

Milagro, Octubre 2022

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

Hago constar que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIDAD DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN VENTANAS**, elaborado por el **AB. DANNY JAVIER ANDRADE SUÁREZ**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** y que acepto tutoriar, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 19 días de agosto del 2021



Firmado digitalmente por:
EDGAR ITALO
MENDOZA HARO

Mendoza Haro Edgar Italo, MSC.
C.I: 0906663471

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Danny Javier Andrade Suárez con cédula de ciudadanía No. 091645845-8, declaro ante el Comité Académico del Programa de Maestría de Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otras personas, salvo el que está referenciando debidamente en el texto: parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de octubre del 2022

Danny Javier Andrade Suárez

C.I: 091645845-8

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y DIRECCIÓN DE POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	54.33
DEFENSA ORAL	35.33
PROMEDIO	89.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado electrónicamente por:
DOLORES NARCISCA
MIELES CEVALLOS

M.A.E. MIELES CEVALLOS DOLORES NARCISA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
JOSUE JESUS CABRERA
RUILOVA

CABRERA RUILOVA JOSUE JESUS
VOCAL



Firmado electrónicamente por:
JORGE ANTONIO
CORDOVA MORAN

Dr. CORDOVA MORAN JORGE ANTONIO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento.

Danny Javier Andrade Suárez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser el centro de mi vida.

También expreso mi agradecimiento a mi familia por ser el soporte en cada instante de mi vida, a mis profesores y compañeros de clases.

Gracias a mi tutor Msc. Italo Mendoza Haro por sus enseñanzas, por su orientación y ser la guía para terminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Danny Javier Andrade Suárez

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor

Fabrizio Guevara Viejó

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 para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue “**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIDAD DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN VENTANAS**”, y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, 6 de octubre de 2022

Danny Javier Andrade Suárez

C.I. 091645845-8

ÍNDICE GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES

Carátula

Constancia de aceptación del tutorii

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 tablas ix

Índice de figuras..... x

Resumenxi

Abstractxii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 3

EL PROBLEMA 3

1.1 Planteamiento del problema..... 3

1.1.1 Problematización..... 3

1.1.2 Delimitación del problema 4

1.1.3 Formulación del problema 4

1.2 OBJETIVOS..... 5

1.2.1 Objetivo general de la investigación 5

1.2.2. Objetivos específicos 5

1.3 Justificación..... 6

1.3.1. Justificación metodológica 7

1.3.2. Justificación práctica..... 7

CAPÍTULO II..... 8

MARCO REFERENCIAL 8

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 8

2.1.1 Antecedentes Históricos..... 8

2.1.2 Antecedentes referenciales 11

2.2 MARCO TEÓRICO..... 13

2.2.1 Modelo de gestión 13

2.2.2 Gestión de calidad 18

2.2.3 Principios básicos de la gestión de la calidad..... 19

2.2.4	<i>Niveles organizacionales</i>	21
2.2.9	<i>Enfoque por procesos</i>	22
	<i>Clasificación de los procesos</i>	23
	<i>Procedimiento</i>	25
	<i>Actividad</i>	25
	<i>Indicador</i>	25
	<i>Mapa de procesos</i>	25
	<i>Diagrama de procesos</i>	26
	<i>Modelo</i>	27
	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados</i>	27
	<i>Modelos de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS</i>	28
2.3	MARCO LEGAL	29
2.4	MARCO CONCEPTUAL	29
2.5	HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
2.5.1	<i>Hipótesis General</i>	32
2.5.2	<i>Hipótesis Particulares</i>	32
2.5.3	<i>Declaración de Variables</i>	33
2.5.3.1	<i>Variables Independientes</i>	33
2.5.3.2	<i>Variables Dependientes</i>	33
2.5.7	<i>Operacionalización de las Variables</i>	34
	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	36
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	<i>Exploratoria</i>	36
3.2.2	<i>Descriptivo</i>	37
3.2.3	<i>Explicativa</i>	37
3.3	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	37
3.3.1	<i>Características de la población</i>	37
3.3.2	<i>Delimitación de la población</i>	37
3.4	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	37
3.4.1	<i>Métodos teóricos</i>	37
3.4.2	<i>Método Científico</i>	38
3.4.3	<i>Método analítico</i>	38
3.4.4	<i>Método sintético</i>	38
3.4.5	<i>Método Inductivo-Deductivo</i>	38
3.4.6	<i>Métodos empíricos</i>	38
3.4.7	<i>Método de la medición</i>	38
3.4.8	<i>Técnicas e instrumentos</i>	39

3.5	Tipo de estudio	39
3.6	Población y muestra.	39
3.7	Propuesta de procesamiento estadístico de la información.....	40
CAPÍTULO IV		41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		41
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	41
4.2	Infraestructura y equipamiento vial	42
4.2.1	<i>Inventario vial</i>	<i>43</i>
4.2.2.	<i>Conexión inter-cantonal.....</i>	<i>43</i>
4.2.3.	<i>Ancho de vías y calzada</i>	<i>44</i>
4.2.4.	<i>Clasificación de las vías a nivel cantonal</i>	<i>45</i>
CAPÍTULO V.....		47
PROPUESTA.....		47
5.1	TEMA.....	47
5.2	ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	47
5.3	FUNDAMENTACIÓN.....	48
5.7	DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN.....	50
Aspectos administrativos.....		50
5.8	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA	51
5.8.1	<i>GAD Municipal.....</i>	<i>51</i>
5.8.2	<i>Dirección técnica de planificación.....</i>	<i>51</i>
5.8.3	<i>Jefe de la unidad de tránsito y seguridad vial</i>	<i>52</i>
5.8.4	<i>Asesoría jurídica</i>	<i>52</i>
5.8.5	<i>Jefe facilitador</i>	<i>52</i>
5.8.6	<i>Matriculación y revisión técnica vehicular</i>	<i>52</i>
<i>Recaudador.....</i>		<i>53</i>
<i>Digitador 53</i>		
<i>Técnico de movilidad y vialidad.....</i>		<i>53</i>
<i>Sistema de gestión por procesos</i>		<i>53</i>
5.9.2	<i>Gestión de Talento Humano</i>	<i>58</i>
5.9.3	<i>“Plan de compensación e incentivos para la unidad de tránsito, transporte terrestre y del cantón Ventanas”.</i>	<i>68</i>
5.9.4	<i>Prestación del servicio</i>	<i>70</i>
Referencias Bibliografica		100

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables independientes	34
Tabla 2 Operacionalización de variables dependientes	35
Tabla 3 Tipo de superficie de rodadura- ancho de superficie de rodadura.....	44
Tabla 4 Sistema vial del cantón Ventanas	45
Tabla 5 Matriz del plan de comunicación interna	57
Tabla 6 Perfil de jefe de unidad.....	59
Tabla 7 Perfil del recaudador.....	60
Tabla 8 Perfil del digitador.....	61
Tabla 9 Revisor técnico de la Unidad.....	62
Tabla 10 Técnico de la unidad.....	63
Tabla 11 Reclutamiento de Talento Humano.....	65
Tabla 12 Selección de Talento Humano	66
Tabla 13 Socialización al Talento Humano	67
Tabla 14 Procedimiento renovación de matrícula	74
Tabla 15 Procedimiento transferencia de dominio	75
Tabla 16 Emisión de matrícula por primera vez	76
Tabla 17 Procedimiento duplicado de matrícula.....	77
Tabla 18 “Procedimiento Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro”	78
Tabla 19 Procedimiento Cambio de servicio.....	79
Tabla 20 Precios “de la prestación del servicio títulos habilitantes y proceso de matriculación y revisión vehicular”	81
Tabla 21 Requisitos para obtener el informe previo para la constitución jurídica, para compañías y cooperativas de transporte terrestre.....	84
Tabla 23 Procedimiento emisión de contrato o permiso de operación.....	87
Tabla 25 Requisitos para la autorización de cambio de socio/a	88
Tabla 26 Procedimiento Cambio de socio	89
Tabla 27 Requisitos para el cambio de unidad.....	91
Tabla 28 Procedimiento habilitación de cupos y vehículos.....	93
Tabla 29 “Requisitos para deshabilitación de unidad”	94
Tabla 30 Procedimiento deshabilitación de vehículos.....	95
Tabla 31 Elementos.....	96
Tabla 32 Diagrama de Pareto.....	96
Tabla 35 Modelos de gestión por procesos.....	106

Índice de figuras

Figura 1 Modelos de gestión	3
Figura 2 Beneficios del uso de un modelo de gestión	14
Figura 3 Representación de la estructura de la Norma Internacional del ciclo PHVA	16
Figura 4 Principios de la calidad	17
Figura 5 Principios básicos de la gestión de calidad	20
Figura 6 Las 4 Funciones Administrativas.....	21
Figura 7 Niveles organizacionales.....	21
Figura 8 Los tres niveles de la Administración y operación	22
Figura 9 Representación esquemática de los elementos de un proceso	24
Figura 10: Representación del proceso en una organización.....	26
Figura 11: Simbología en los diagramas de flujo	27
Figura 12 Organización de los GAD.....	28
Figura 13 Mapa de vías cantón Ventanas	43
Figura 14 Organigrama estructural de la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas	51
Figura 15 Sistema de gestión por procesos.....	54
Figura 16 Macroprocesos	71
Figura 17 . Elementos de mejora	96
Figura 18 Diagrama del como.....	97
Figura 19 Desconocimiento de modelos de gestión	106
Figura 20 Análisis de causas y efectos.....	118
Figura 21 Diagrama del por qué	119

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se lo ha desarrollado con el fin de plantear una solución a la problemática relacionada con la gestión por procesos y con ello contribuir al incremento de resultados a través del mejoramiento continuo de las actividades relacionadas a la asistencia de servicios, los mismos que son incompletos, que van desde la gestión pública de movilidad, demoras excesivas en las entregas de títulos habilitantes, regulaciones, deficiente servicio y atención al cliente.

Se pudo detectar que la unidad de tránsito no tiene una estructura propia, la deficiencia en el reclutamiento y selección de personal por la carencia de perfiles profesionales para el área, generan problemáticas en la comunicación efectiva por lo que el servicio brindado no cumple con todas las necesidades que devengan los usuarios haciendo que los procesos administrativos sean engorrosos, burocráticos y calamitosos.

La aplicación de encuestas a una muestra de 392 usuarios, así como la entrevista realizada al director de la unidad de tránsito dio como resultado, el descontento por la forma en que se ejecutan las diferentes actividades, aspirando a mejoras administrativas, financieras, actualizaciones tecnológicas entre otras.

Por lo tanto, el objetivo del presente proyecto es desarrollar un modelo de gestión por procesos, para así dar cumplimiento eficaz y eficientemente a las metas y objetivos organizacionales los mismos que van desde la reducción de los costos internos innecesarios, agilidad en los tiempos de entrega, mejorar la calidad en el servicio y atención al usuario, entre otros.

Palabras claves: gestión por procesos, resultados, gestión pública, movilidad, usuarios, reclutamiento y selección de personal, perfiles profesionales, comunicación efectiva, procesos administrativos, engorrosos, burocráticos, calamitosos, metas, objetivos, costos internos, calidad en el servicio y atención, actualizaciones tecnológicas.

ABSTRACT

This degree work has been developed in order to propose a solution to the problem related to process management and thereby contribute to the increase in results through continuous improvement of activities related to the provision of services the same as They are deficient, ranging from public mobility management, excessive delays in the delivery of qualifying titles, regulations, poor service and customer service.

It was possible to detect that the transit unit does not have its own structure, the deficiency in the recruitment and selection of personnel due to the lack of professional profiles for the area, generate problems in effective communication, so the service provided does not comply with all the user needs, making administrative processes cumbersome, bureaucratic and dire.

The application of surveys to a sample of 392 users as well as the interview with the Director of the traffic unit resulted in dissatisfaction with the way in which the different activities are carried out, aspiring to administrative and financial improvements, technological updates, among others.

Therefore, the objective of this project is to develop a process management model, in order to effectively and efficiently comply with the organizational goals and objectives, which range from the reduction of unnecessary internal costs, agility in delivery times, improve the quality of service and customer service, among others.

Keywords: management by processes, results, public management, mobility, users, recruitment and selection of personnel, professional profiles, effective communication, administrative processes, cumbersome, bureaucratic, dire, goals, objectives, internal costs, quality of service and attention, technology updates.

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos se origina a partir del objetivo de incrementar la productividad en la organización y mejorar la forma en cómo se administra, la prestación de servicios de calidad con eficiencia y eficacia, enfocados en la satisfacción de las demandas y necesidades de los clientes.

El traspaso de las competencias a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, busca desconcentrar los procesos que tienen como objetivo principal una mejor administración direccionada en la calidad de servicios y atención al usuario.

La importancia de la presente investigación se basa en la aplicación de la gestión administrativa eficiente, que en este caso beneficia a la ciudadanía del cantón Ventanas ya que al ser una unidad de atención pública se constituye en un área tan importante.

El presente proyecto de investigación titulado “Creación de un modelo de gestión por procesos para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas, tiene como propósito la gestión efectiva y optimización continua de los procesos.

En este se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I, se da a conocer la problemática donde se puntualizan las falencias que se detectaron en la entidad, el objetivo general, así como los específicos y también la justificación.

Capítulo II, en este se plantea el marco teórico, legal, conceptual, las hipótesis, así como las variables.

Capítulo III, se plantea el marco metodológico, la población y la muestra, los métodos y las técnicas, propuestas de procesamiento estadístico de la información.

Capítulo IV corresponde al marco administrativo del cual se justifica el talento humano, los resultados y la verificación de la hipótesis.

Capítulo V corresponde finalmente a la presentación de la propuesta la misma que permitirá plantear las mejores alternativas para la consecución del proyecto, así como las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Problematización

En la actualidad las empresas sean estas públicas o privadas, pequeñas medianas o grandes tienen la obligatoriedad de adaptarse a las exigencias que el entorno demanda y con ello también a suplir los requerimientos de los usuarios, esto supone la exigencia de la integración e innovación de mejorar los estándares de calidad en la gestión de procesos porque el servicio y atención al cliente de calidad es el principio hacia el éxito.

Según el Consejo Nacional de Competencias, (2015) No. 001_002-2015 y publicado en el Registro Oficial No. 447 “transfirió la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, en dicho documento también se establecen 3 modelos de gestión” los que se distribuyen de la siguiente manera:

Modelo A	Modelo B	Modelo C
<ul style="list-style-type: none">• La planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial	<ul style="list-style-type: none">• La planificación, regulación y control exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública	<ul style="list-style-type: none">• La planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en esa resolución exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública, el proceso de matriculación y revisión técnica vehicular, lo cual lo podrán asumir cuando se encuentren debidamente fortalecidos individual, mancomunadamente o a través de consorcios

Figura 1 Modelos de gestión

Fuente: (Consejo Nacional de Competencias, 2015b)

Elaborado por: autor

El GAD Municipal del cantón Ventanas se adjudicó “las competencias en materia de tránsito y transporte terrestre desde el 2012 aplicando el modelo de gestión tipo C creando así la Unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial”(Consejo Nacional de Competencias, 2015a) cuyo fin se observa en la Figura 1.

En la actualidad la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas presenta muchos problemas relacionados con el desconocimiento de la gestión administrativa, deficiente asignación de perfiles profesionales, alta rotación gerencial, limitado cumplimiento en los procesos de servicio y atención al usuario, así como también en tecnología.

Se ha identificado también que la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial no aplica las herramientas que sean apoyo fundamental en el cumplimiento efectivo de las actividades relacionadas con la prestación de servicios, por lo que es urgente e importante la creación e implementación de un modelo de gestión por procesos, evaluando las necesidades de implementación a corto plazo para las áreas administrativas, talento humano, financiero, operativo y técnico.

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se efectuó en el Ecuador, unidad de tránsito, tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas cuya ubicación es la Región Costa, provincia de Los Ríos, cantón Ventanas, con enfoque en el área administrativa.

El universo al que se censó son los usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, los mismos que conforman el segmento de estudio de los cuales se obtuvieron los datos referentes a las diferentes problemáticas que se presentan en dicha organización.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera la creación de un modelo de gestión por procesos aporta en la consecución de mejores niveles de satisfacción en los usuarios y los niveles de productividad en la “Unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”?

1.1.4 Sistematización

¿En qué medida la evaluación de la situación actual de los procesos que se ejecutan en la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas contribuye a mejorar los niveles de calidad?

¿De qué manera el que se evalué los entornos organizacionales, influyen en la administración de la “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”?

¿En qué forma la medición de los niveles de calidad y valor avistado por la clientela de la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas inciden en la optimización de recursos?

¿En qué medida la gestión de optimización de recursos y valores agregados puede incrementar los niveles de rentabilidad para la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas en base al modelo de gestión por procesos?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

Crear un modelo de gestión por procesos mediante los estándares de calidad a fin de que se mejore los niveles de satisfacción en los usuarios y la productividad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar en qué medida la evaluación de la situación actual de los procesos mediante un diagnóstico con la finalidad de que se mejore los niveles de satisfacción en los usuarios y la productividad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.
- ✓ Evaluar los entornos organizacionales, mediante una encuesta con la finalidad de que se determine la influencia en la administración de la “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”

- ✓ Establecer en qué forma la medición de los niveles cualidad y valor percibido por la clientela de la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas con la finalidad de que se aporte en la optimización de recursos.
- ✓ Identificar en qué medida la gestión de optimización de recursos y valores agregados con la finalidad de que se incremente los niveles de rentabilidad para la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas en base al modelo de gestión por procesos.

1.3 Justificación

La gestión por procesos tiene como principio básico la mejora continua, centrandose así su atención primordialmente en la atención sobre las actividades de la organización a fin de optimizarlas. El presente proyecto se justifica dado que se considera las diferentes redes de los procesos que tienen interrelación e interconexión en donde la estructura clásica de la organización administrativa genere situaciones positivas y relevantes a fin de acrecentar la productividad a través de la aplicación de un diseño cuidadoso de la ejecución efectiva en todos sus ámbitos.

A través de una investigación científica, se pretende mostrar la realidad de la gestión pública administrativa de la dependencia materia de estudio y proponer soluciones a beneficio de la ciudadanía que accede a los servicios de movilidad prestados por la misma. La problemática que se genera dentro de los procesos administrativos aplicados por cada una de las áreas las mismas que con la aplicación de un modelo de gestión por procesos mejoraran por ende la relación con los usuarios que acceden a estos servicios, así como también al talento humano que integra esta unidad, para el cumplimiento de sus objetivos, metas e indicadores de gestión y de manera indirecta al GAD del cantón Ventanas, dado que esta última es quien provee los recursos públicos para el correcto funcionamiento.

Su factibilidad se encuentra, en que existe sustento bibliográfico y técnico al que se pudo acceder para mejorar los procesos administrativos de empresas públicas de movilidad, llevando a cabo la definición de lineamientos, que permitan la mejora de todos estos procesos.

1.3.1. Justificación metodológica

A fin de cumplir con los objetivos planteados se requiere de diversas técnicas, conocidas y avaladas por la comunidad científica como válidas, replicables y confiables, como son las encuestas, las investigaciones bibliográficas, la observación, la entrevista.

1.3.2. Justificación práctica

La recolección de datos del presente trabajo permite identificar de forma clara y precisa los diferentes problemas que tiene la unidad, la creación e implementación de un modelo de gestión por procesos como propuesta permite de forma efectiva la ejecución de planes y estrategias que ayuden a optimizar de forma general la atención al usuario, el monitoreo de las diligencias que realizan, así como corregir las falencias mediante el diagnóstico de la situación actual.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Históricos

El principio de división del trabajo genera mayor productividad y riqueza, debido a especializar a los trabajadores en etapas y actividades de un proceso productivo. Este fue acogido por los capitalistas, pues fue de ayuda para lograr incrementar sus riquezas, todo conlleva a generar estructuras organizacionales de tipo jerárquico (Smith, 2018).

El paradigma de la eficiencia y la productividad, diseñó cargos con énfasis en la tarea como parte fundamental de la división del trabajo; logrando diferenciar quien planea y quien ejecuta la actividad, y la aplicación de métodos de estandarización para llegar al éxito organizacional.

Max Weber, en 1909 dio a conocer la teoría burocrática donde la empresa la representa como un sistema cerrado que se caracteriza por tener normas de mayor estandarización, funciones y puestos, áreas y departamentos. En esta teoría se logra formalizar el organigrama, la jerarquía, el manual de funciones y procedimientos.

En 1916, Henry Fayol introdujo la teoría clásica donde enfatiza que la estructura organizacional es necesaria para lograr los objetivos, y el círculo administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, todo estos como fin de que “la organización es la estructura y la administración como un todo que permite coordinar e integrar para un bien común” (Cueva et al., 2019)

Luego de esto, se presenta la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo en 1932: “surgió con la necesidad de humanizar el trabajo en busca de lograr los

objetivos de la empresa, es decir, el enfoque conductista” (Pérez-Almonacid, 2012). Es importante recalcar que hasta el momento se mantienen estas teorías siendo la administración como el cerebro, las áreas funcionales como órganos y los niveles operativos como extremidades.

En 1947, se creó la teoría estructuralista fue desarrollada a partir de la teoría burocrática; y es la que se centra en el estudio de la estructura y de los recursos humanos, y con en el estudio de los 4 elementos de la organización: autoridad (dirección), comunicación (logro de objetivos), estructura de comportamiento (división del trabajo) y estructura de formalización (normas).

En 1954, se crea la escuela neoclásica de Drucker la cual tiene relación “con la gestión de procesos en cuanto a la importancia y orientación a los objetivos, la relación entre eficacia – eficiencia, participación y compromiso por parte de los empleados en un esfuerzo común para llegar al éxito en la organización”(Sánchez, 2006, p. 25)

La teoría del comportamiento de Herbert Simón cobra fuerza entre los años 1957 y 1960, la cual es una escuela de tipo conductista que se “apoya en la psicología organizacional, su enfoque está en los procesos y las interacciones organizacionales, todo esto con el fin de mantener el énfasis en las personas de la teoría de las relaciones humanas” (Estrada, 2007).

Estudia el comportamiento de pequeños grupos sociales, relaciones de participación y manejo de conflictos que se dan por las diferencias de pensamiento dentro de la organización. La motivación, el ambiente laboral, la correcta aplicación de la autoridad y las relaciones informales son otras de las actividades que se estudian.

El autor Mc Gregor, (1960, pág. 1962), dio a conocer la teoría del desarrollo organizacional, esta se basa en la teoría del comportamiento, mediante procesos educativos organizacionales en valores, principios, comportamientos, actitudes y estructura que mejor se adapten a las necesidades del entorno cambiante a partir de una modificación surgen cambios en las estructuras y la culturas de la organización en un cambio organizacional planeado, para mejorar los procesos que se lleven a

cabo y solucionar problemas en la organizaciones todo orientado principalmente a personas.

La evolución del pensamiento administrativo, así como el de la calidad busca satisfacer las necesidades cambiantes de las diferentes organizaciones y de los clientes.

La evolución de la gestión de calidad fue la siguiente:

1. Auto inspección: el artesano mismo responsables de verificar, controlas el proceso y la calidad, en cuanto a producción y comercialización del producto.
2. Control de conformidad: Se fundamenta en la división de la responsabilidad por calidad del producto, función de manufactura se encarga de la producción y la función del inspector de calidad es quien garantiza la conformidad, todo mediante verificaciones y ensayos.
3. Control descriptivo de los procesos: consiste en aplicar herramientas estadísticas durante el proceso de manufactura para conocer, monitorear y corregir el comportamiento de las variables.
4. Fortalecimiento de la calidad: Influye en todas las áreas de la entidad que perturbe el resultado para el usuario incluyendo “comercio, diseño, compras, producción y control de calidad y despachos”.

Las diferentes entidades, a lo largo de los años, les han tocado encumbrar y solventar los problemas internos y externos, lo que ha ocasionado que los colaboradores, desde su lugar de trabajo, deben tener la responsabilidad suficiente y realizar los esfuerzos requeridos para conseguir las metas y objetivos empresariales. Enfocados en el mejoramiento continuo y el cumplimiento de las metas y los objetivos fijados, a través de la alta dirección para incrementar la productividad, es lo que se denomina gestión.

El perfeccionamiento de la ciencia administrativa se ha producido desde la verificación de los productos elaborados y la mejora de herramientas para optimizar la producción, situaciones que han obligado a la innovación conceptual y tecnológica, y a la utilización de ciclos como el PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), pasando desde la descripción hasta la aplicación de los procesos.

Siendo imprescindible que se amplíen y pongan las diferentes conceptualizaciones administrativas, creando sistemas de producción y operación, de la mano del control, feedback y calidad total, enfocados en lograr la mejora continua y orientar una gestión por objetivos idónea.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Para la ejecución del trabajo investigativo se efectúa la revisión de un sinnúmero de bibliografías, las mismas que contribuyen a reforzar los conocimientos en modelos de gestión por procesos para las entidades públicas.

Actualmente las empresas optan por la implementación de estrategias de cambios, así como también otras herramientas administrativas que permitan mejorar su gestión, (ISO 9000, Tatsumaki, administración por procesos, reingeniería de procesos, outsourcing, calidad total, seis sigmas, Poka yoke, QFD, entre otros). Una entidad organizada tolera que se lleven a cabo de forma dividida, obstaculiza el flujo de la comunicación y primando los intereses de las áreas o funciones de una forma aislada sobre los de la organización.

Entre los trabajos encontrados está el de los investigadores Aranda et al., (2018) con el tema “La gestión por procesos como medio para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del MINAGRI”. En el cual se lo define como un proceso que recibe entradas y realiza actividades de valor agregado con relación a las entradas y las transforma en una salida, existiendo entidades eficaces donde se reconoce que para brindarlo que sus clientes necesitan, desean y esperan, deben enfocarse en mantener y mejorar los procesos que les permitan cumplir estas necesidades, deseos y expectativas y con ello incrementar la competitividad de las organizaciones”.

Otro de las investigaciones encontradas fue la de Mallar, (2010) con la temática “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”. Investigación donde se hace un análisis acerca de la herramienta de gestión idónea en el contexto vigente, estableciéndose potentemente una disyuntiva eficiente para obtener efectos acordes a las necesidades. Enfocándose en orientaciones con pensamientos horizontales, trasladando la atención de las arquitecturas a los procesos apoyándose en métodos que aporten a la productividad.

Por consiguiente está el trabajo con el tema: “Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública de Merchán & Oviedo,(2011); sostiene que:

El modelo Organización y Gestión por Procesos es una herramienta poderosa que imprime eficiencia y eficacia a la Gestión pública por resultados, en razón de que la estructura por procesos se caracteriza por ser una dirección plana orientada a generar los productos finales primarios ajustados a las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as, que constituyen los usuarios externos de los servicios públicos de las instituciones del Estado. (p. 120)

Además está la investigación que efectuó Salimbeni Gandino, (2019) titulada “Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público” para la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador. En el cual dio a conocer que “El enfoque de Gestión por Procesos, la Inteligencia de Procesos y las nuevas herramientas de simulación, pueden colaborar con la Gestión de Procesos en Gobiernos, también denominada GPM (Government Process Management)”. Llegando a encontrar evidencias de contrastes en relación con la prioridad de componentes políticos por encima de los de intereses del pueblo, existiendo inconsciencia al “optimizar recursos el sobredimensionamiento de la estructura, el solapamiento de tareas y la falta de capacitación del personal” (Salimbeni Gandino, 2019)

Se encontró el trabajo con la temática “Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación”, en el cual el autor indica que “la metodología para la optimización de procesos es capaz de ejecutar a través de múltiples herramientas informáticas, que: inicialmente simulan los procesos y posteriormente permiten automatizar”(Zaldumbide, 2019).

La investigadora Fajardo Arias,(Fajardo Arias, 2014) ejecutó el trabajo titulado: “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Patronato Municipal del cantón el Chaco”; en el cual sostiene que: “El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general)”.

Otro trabajo que tiene relación con la variable investigada tiene como título “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016”(Gavilánez, 2016), en el cual el autor sustenta que al usar un sistema de calidad permite que la estructura de la organización se la documente e integre para lograr la satisfacción de los usuarios y de esta manera se dé un servicio de calidad que cubra las expectativas y necesidades de los consumidores. Concluyendo que: “El Sistema de Gestión de Calidad, recoge e incluye, el análisis de resultados, el control estadístico de procesos y la aplicación de la mejora continua; acorde a la realidad de los procesos” (Gavilánez Gavilánez, 2016).

También se encontró el trabajo de Montenegro Arias, (2015) titulado “Modelo de administración por procesos en la unidad de planificación de APE (Autoridad Portuaria del Ecuador)” en el que la autora propuso un manual de procesos para la institución mencionada, el cual como característica presenta la versatilidad y puede constituir de modelo para los interesados en gestión de procesos en especial en entidades públicas con deseos de incorporar actividades por procesos, presentando una guía la actividades que se debe desarrollar para levantar procesos.

Trabajos que permiten validar la factibilidad de la indagación que se ejecutó y la trascendencia por ser una temática de actualidad que aporta al desarrollo sostenible del país.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Modelo de gestión

No se pudo definir un modelo de gestión sin tener previamente una conceptualización de lo que es la administración para Chiavenato, (Chiavenato, 2011a) es definida como “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso del recurso para lograr los objetivos organizacionales” (p.10)

Habiéndose la administración transformado en el pilar trascendental de las organizaciones que aporta para que se lleven a cabo las actividades de forma

eficiente, logrando que se optimicen recursos, con menos costo y con mayor eficiencia y eficacia (Chiavenato, 1981). Por consiguiente se puede mencionar que es “el conjunto de procesos básicos (planificar, organizar, dirigir y controlar) que, realizados convenientemente, resultan de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización” (García del Junco et al., 2021).

El término eficiencia se lo define como los proceso que permiten llegar a una meta usando los medios idóneos (Uriarte, 2014); por otro lado la eficacia es aporta al logro el efecto que se persigue sin que se deje de lado los recursos o los medios empleados.

Un modelo de gestión para los autores Pérez Porto & Gardey,(2021) es “un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad”, mientras que López Cubino, (2005) menciona: “Un modelo de referencia para la entidad y gestión de una organización consiente constituir un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado“ (p.1)

El usar un patrón de referencia sirve para:

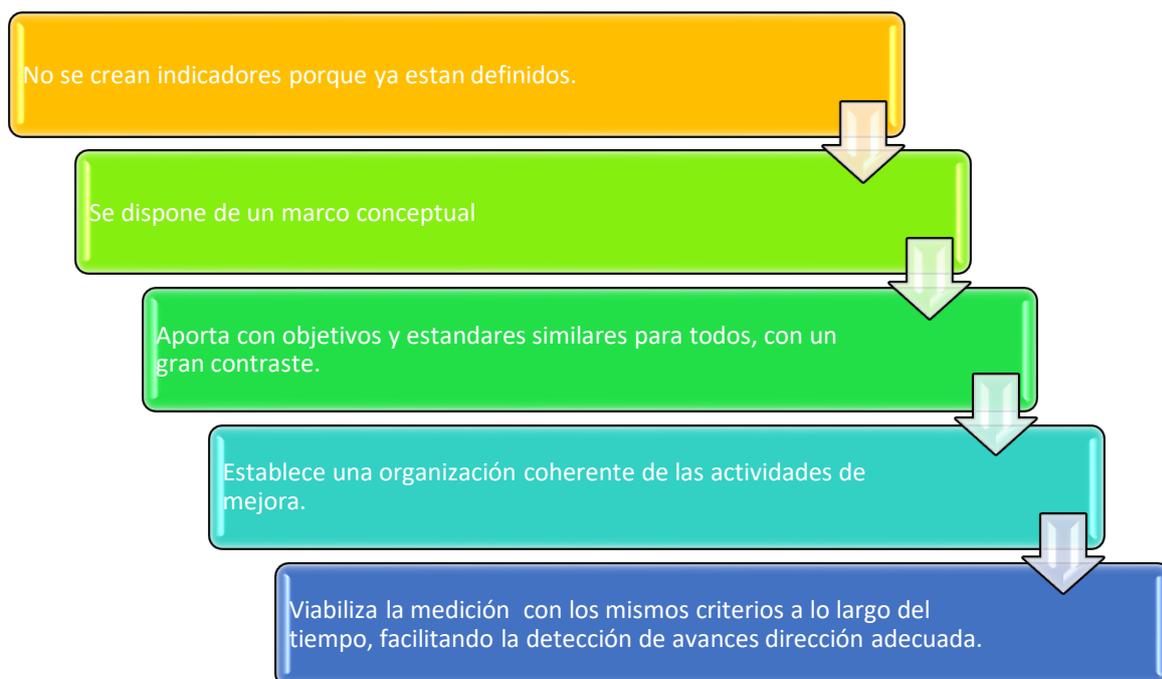


Figura 2 Beneficios del uso de un modelo de gestión

Elaborado por: autor

Fuente: (Valle, 2017)

Gestión de procesos

Desde la perspectiva de los autores (Cadena et al., 2019) se la define como; “un método que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p.9). Las estrategias de la organización contribuyen a definir las necesidades del entorno con el aporte de todos los miembros, aportando los especialistas en procesos como facilitadores.

La Norma Internacional ISO “promueve la adopción de un enfoque por procesos para poder desarrollar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad y de esta manera aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de las exigencias del cliente”(ISO, 2015).

La gestión por procesos hace posible que se entienda mejor:

- a) La forma en que se comprende y la coherencia al cumplir los requerimientos.
- b) El miramiento de los procesos como un “valor agregado”.
- c) La eficiencia en el proceso y desempeño
- d) Que se mejoren los procesos sustentado en la evaluación “de los datos y la información” (ISO, 2015)

Esta misma Norma pone de manifiesto que “la gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, donde puede emplearse en su totalidad” (ISO, 2015).

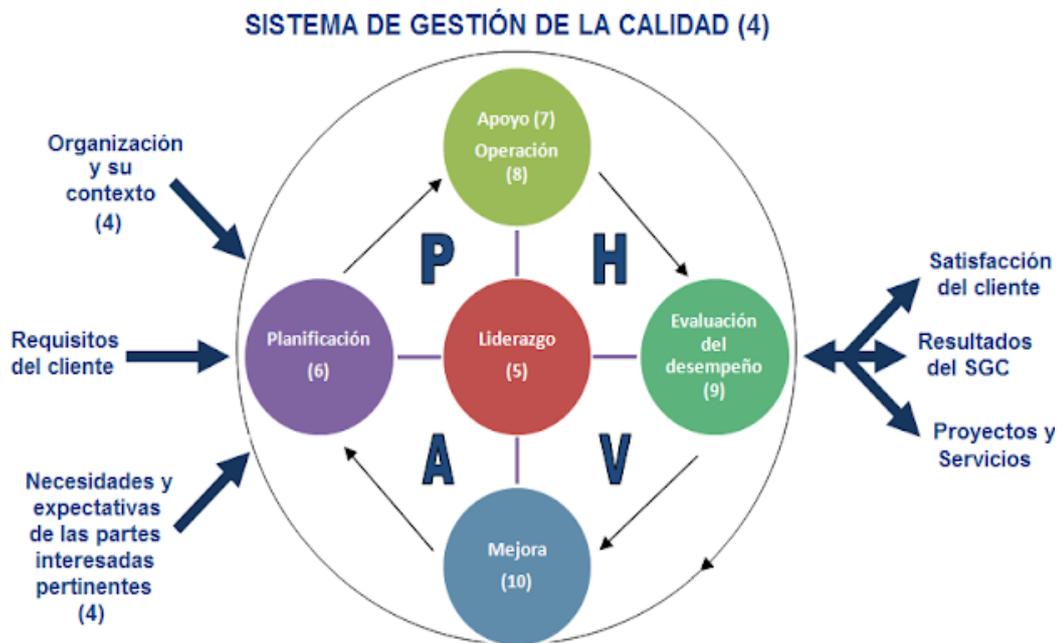


Figura 3 Esquema de la organización de la Norma Internacional del ciclo PHVA

Fuente: (ISO 9001, 2015)

La finalidad de la gestión de procesos es acrecentar la producción en las instituciones; para lo cual toma en consideración la eficiencia y le da valor agregado a la clientela; en una entidad que gestiona de forma idónea los procesos es posible que se observen prácticas como:

- Primero el cliente.
- Se toma en cuenta el fin, para que se lo creo y hacia donde dirige sus esfuerzos.
- La satisfacción de la clientela; además de la orientación, de los integrantes del proceso y los usufructuarios.
- Hay compromiso de todos los que forman la organización, con preparación, motivación y empoderamiento. Contribuyen con la creatividad sin que deban decirles lo que deben hacer.
- Es parte del modelo la responsabilidad social, donde esta involucrados tanto el dueño como el gerente.
- Todos hacen las cosas bien (Bravo Carrasco, 2010).
- Con la decisión de hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.

- Los beneficios de los procesos serán acordes con la organización de estímulos “de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas” (Bravo, 2011).
- La dirección de la entidad se compromete con la gestión de procesos y considera en el presupuesto que se invierta para la transformación

Todo lo planteado en busca de la calidad que debe estar delimitada por el cumplimiento de los requerimientos, los que deben estar definidos de forma clara para evitar tergiversaciones; debiéndose tomarse de manera constante “medidas que determinen la conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”(Crosby, 2018)

Para Ishikawa,(1994) esta era considerada de “manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Los principios de la calidad para (Viveros, 2002), son:



FIGURA 4 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Fuente: (Viveros, 2002)

Elaborado: autor

2.2.2 Gestión de calidad

Para poder alcanzar una correcta gestión de calidad, se debe aplicar “una trilogía de procesos: planificación, mejora y control de calidad” (Juran, 1990):

En la primera, se busca que se desarrollen los productos y procesos que se requieren para la satisfacción de las necesidades de la clientela.

- a. Establecer a los usuarios.
- b. Cuáles son sus necesidades.
- c. Determinar las características del producto que cubren las necesidades de la clientela.
- d. “Definir los procesos idóneos para generar las características del producto.
- e. Trasladar los planes resultantes a las fuerzas operativas” (Juran, 1990).

El segundo elemento de la trilogía “el control actúa en el mismo lugar donde trabaja la mente de obra, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectiva” (Juran, 1990)

- a. Validar el procedimiento real de la calidad.
- b. Comparar este con los objetivos de calidad.
- c. Proceder sobre las discrepancias.

3. Mejora de la calidad.

Para el autor Juran, (1990) “este proceso es una acción premeditada y expresa por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo de tipo gerencial en un sistema”.

- a) Identificando las carestías específicas para optimizar (los proyectos de mejora).
- b) Crear un equipo de individuos para cada proyecto enfocados en responder de forma precisa con la finalidad de alcanzar los objetivos del proyecto.

- c) Brindar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
- Puedan diagnosticar las causas.
 - Fomentar las soluciones idóneas.
 - Definir controles para conservar los beneficios. (Juran, 1990)

Según la norma Internacional ISO 9001, (2015) menciona que: “La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y brindar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.

Los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad en una organización son:

- A. Se proporciona productos y servicios que compensen las exigencias de los beneficiarios legales y la normativa.
- b. Contribuyendo con oportunidades que aumenten la satisfacción del cliente.
- c. Abordar los riesgos y oportunidad es asociadas con su contexto y objetivos.
- D. La posibilidad de aclarar la aprobación con requisitos del sistema de gestión de calidad descritos. (ISO 9001, 2015)

2.2.3 Principios básicos de la gestión de la calidad

La norma ISO 9001, (2015) implanta “7 principios de gestión calidad que aportan al rendimiento, la excelencia y desempeño de la entidad”, que se detallan a continuación:



FIGURA 5 Principios básicos de la gestión de calidad
Fuente: ISO 9001, 2015)

Sin dejar de considerar que todo lo mencionado conlleva consigo la ejecución de un proceso administrativo, para la consecución de los fines planteados como se lo observa en la Figura 4, donde se muestran las funciones administrativas que se desarrollan.

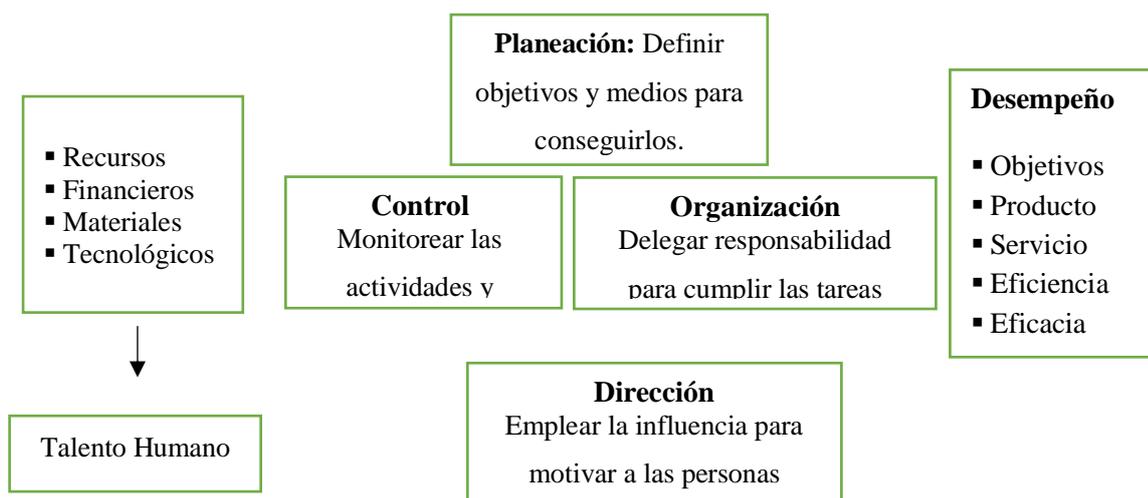


FIGURA 6 Las 4 Funciones Administrativas

Fuente: Administración en los nuevos tiempos (Chiavenato, Administración en los nuevos tiempos, 2002)

2.2.4 Niveles organizacionales

Para (Chiavenato, 2011a) menciona que:

“No toda organización se comporta como un sistema abierto, sino solo una parte de la misma. La estructura y el comportamiento de la organización son variables dependientes, mientras que el ambiente y la tecnología son variables independientes” (p. 23). El contexto asigna a las entidades desafíos externos, empero la tecnología genera desafíos internos. Para enfrentarlos, se distinguen tres niveles organizacionales:

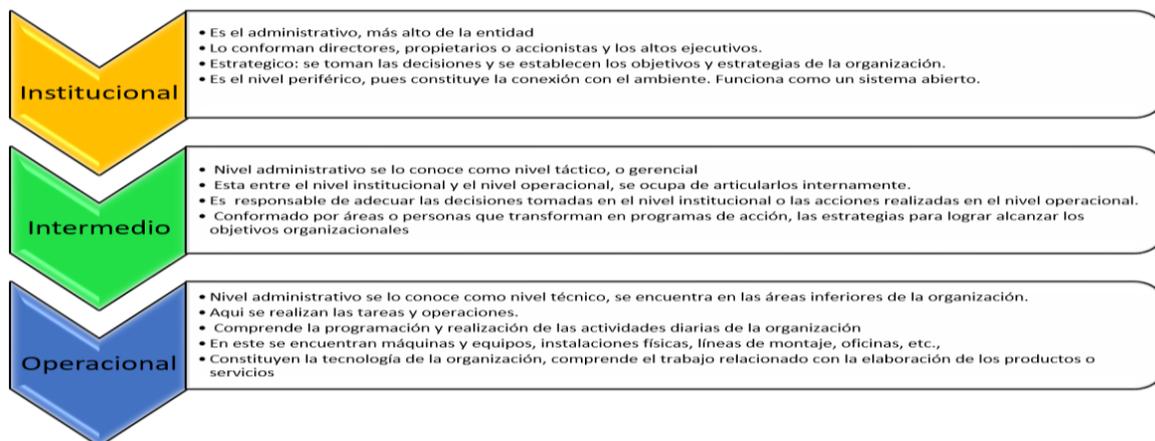


FIGURA 7 NIVELES ORGANIZACIONALES

Fuente: (Chiavenato, 2011b)

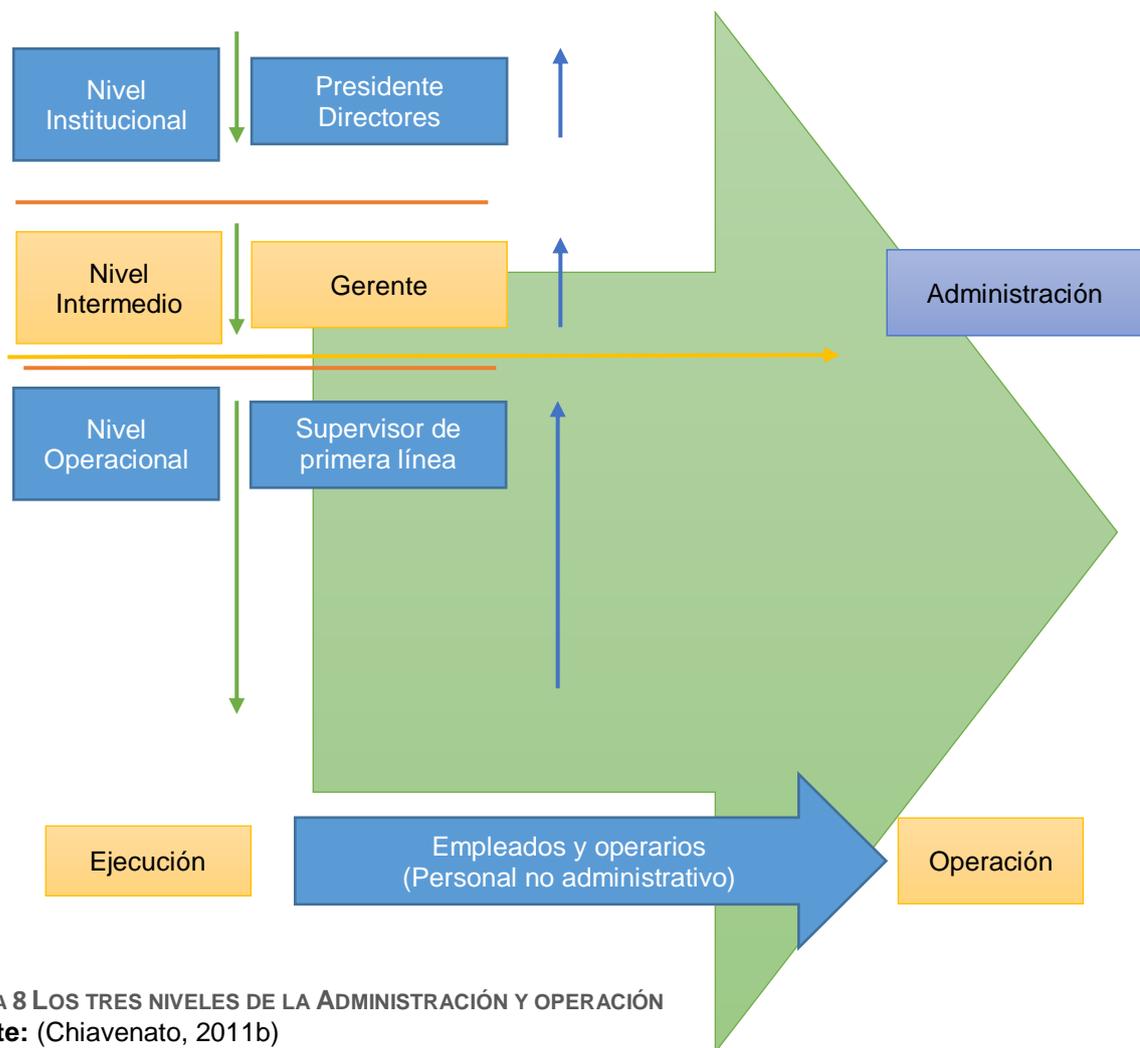


FIGURA 8 LOS TRES NIVELES DE LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN
Fuente: (Chiavenato, 2011b)

2.2.9 Enfoque por procesos

Importante por servir de aporte y norte a una entidad permitiendo tener secuelas cuando todas las acciones y los recursos son tratados como un proceso en ordinario. “El enfoque a procesos permite a las organizaciones controlar las interrelaciones e interdependencias entre los métodos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización” (ISO, 2015, p. 8)

Según la ISO,(2015) define a proceso como “un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”.

La Norma Internacional ISO 9000-2005 sostiene que en el proceso se agrupan actividades alternativamente congruentes enfocadas en la transformación de n elementos de entrada en resultados. Al cual también se lo conoce como: "Una unidad

en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" (Bravo Carrasco, 2010)

Clasificación de los procesos

Los procesos son clasificados de la siguiente forma:

- **Gobernantes:** concierne a los cargos directivos y centra su atención esencialmente en técnicas de repercusión estratégica que restringen la enunciación y el comedimiento de los demás procesos y actividades con miras a brindar a soportar la toma de decisiones apropiadas, el fortalecimiento operativo del negocio y potenciar la perspectiva del usuario (Retos, 2022)

- **Claves:** son los que proveen de valor a la relación de la institución con sus consumidores, enfocados en la satisfacción de sus necesidades. Se pueden mencionar como parte de estos los de “diseño, planificación y supervisión de la estrategia comercial, de la cadena de suministro y de los proyectos logísticos, entre otros” (Retos, 2022).

- **Habilitantes:** conocidos como de apoyo, sirven de complementos a los mencionados. A pesar de ser procesos menores considerando el punto de vista estratégico y corporativo, restringen “el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos” (Retos, 2022).

La Norma Internacional ISO 9001-20015 permite visualizar a manera de esquema la interacción de los componentes.



FIGURA 9 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO

Fuente: ISO 9001-20015 (ISO 9001, 2015)

Para Maldonado, (2011) define al proceso como: “Conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la realización de un objeto o prestación de un servicio hasta la ejecución de cualquier actividad interna”(p. 2).

Relevante: conformado por las **acciones** que tienen como finalidad lograr un valor agregado a un inicio para la consecución de un fin que esté acorde a los “objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son internacionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización” (Maldonado, 2011)

Subprocesos estos se encuentran bien establecidos en los procesos, permitiendo bloquear problemáticas que pueden generarse y proveer diversos métodos en un mismo proceso. “Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos” (Maldonado, 2011)

Procedimiento

Es como se ejecutan las actividades, los cuales se prescriben en instrumentos que tienen “el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse” (Maldonado, 2011)

Actividad

“Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función”. (Maldonado, 2011)

Indicador

“Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir el progreso de un proceso o de una actividad” (Maldonado, 2011)

Para Maldonado, (2011) condicionan el proceso:

- La descripción de entradas y las salidas.
- El Proceso atraviesa diferentes límites organizacionales.
- Con capacidad de atravesar de forma vertical y horizontal la entidad.
- Es necesario parlamentar “metas y fines en vez de acciones y medios”.
- Genera respuesta a la pregunta "QUE", no al "COMO". Los procesos deben ser de forma fácil por cualquier individuo de la entidad.
- Las denominaciones que se le dan a los procesos deben ser insinuante con los conceptos y actividades incluidos en el mismo. (Maldonado, 2011)

Mapa de procesos

Aportan a generar “una visión global de la organización, pues expresa gráficamente la relación entre la organización y las partes interesadas, permite obtener una primera idea sobre operaciones, las funciones y los procesos que se desarrollan en la misma” (Global Suite, 2020). Estos personifican, “las relaciones e interrelaciones dentro de la

organización, y las de ésta con los clientes externos, los proveedores y las partes interesadas”(Salinas, 2014)

Es un esquema de valor, un inventario en que se grafican los procesos de una organización, en los que se muestra a través de un “diagrama de flujo correspondiente a las fases que constan los diferentes procesos de la gestión de la empresa”(Nossa, 2018). Estos son útiles para tener un control de los trabajos realizados:

- Pudiendo hacer un análisis del proceso para que se reduzca el tiempo y se incremente la calidad.
- Usar el este como base para llevar a cabo mejora en la ejecución de proyectos.
- Alinear los elementos que forman parte de los clientes internos.
- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores. (Educa guía, 2009)

En el esquema, se puede apreciar del proceso que se desarrolla en la entidad.

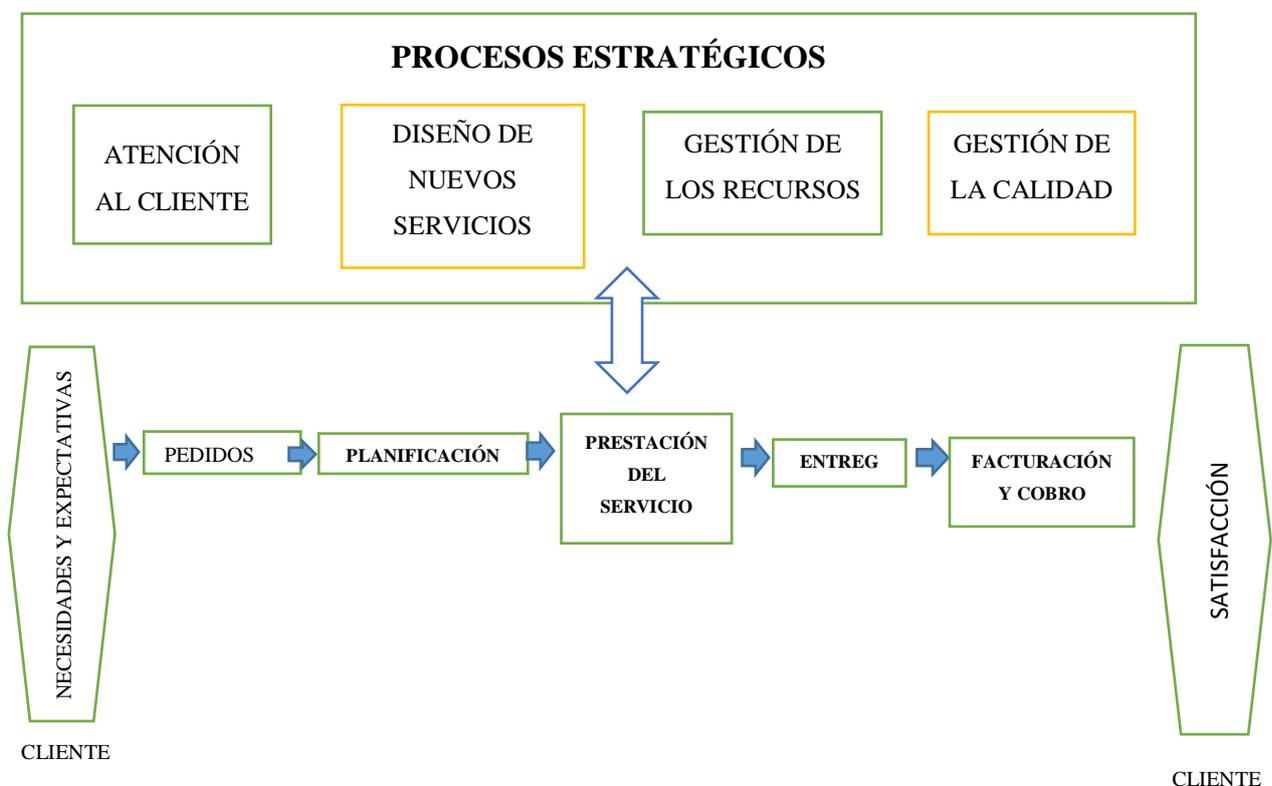


FIGURA 10: REPRESENTACIÓN DEL PROCESO EN UNA ORGANIZACIÓN

Fuente: (ISO, 2015)

Diagrama de procesos

Es una “representación gráfica de un sistema y las actividades llevadas a cabo en él, donde se hace una descripción detallada. Cuando un proceso es creado con un

Diagrama de Procesos pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre las actividades”(Nossa, 2018), este permite realizar un análisis de cada diligencia; además de precisar los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar lo subprocesos definidos” (Educa guía, 2011)

En la figura 11 se puede observar la simbología usada en la los diagramas de flujos.

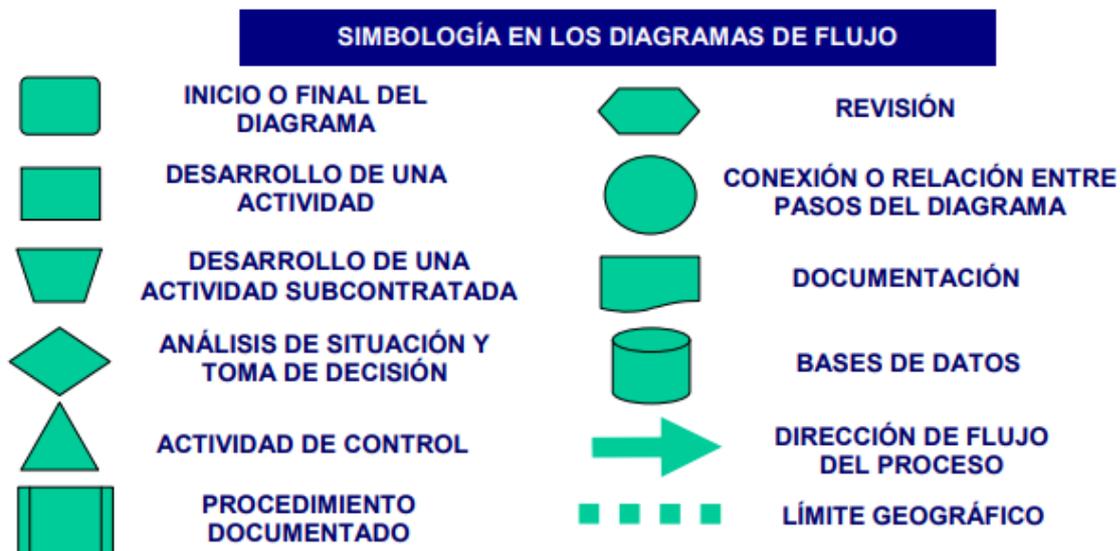


FIGURA 11: SIMBOLOGÍA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO
 Fuente: Gestión de procesos en la UCA (García & Álvarez, 2007)

Modelo.

Un modelo “es un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción” (Carvajal, 2002). Estos son muy usados en la administración pública la cual se la considera clave al organizar y administrar individuos y bienes materiales para la consecución de los fines del gobierno.

Gobiernos Autónomos descentralizados

Para Cordero et al.,(2017): “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana” (p.1)

Estos están organizados de esta forma:

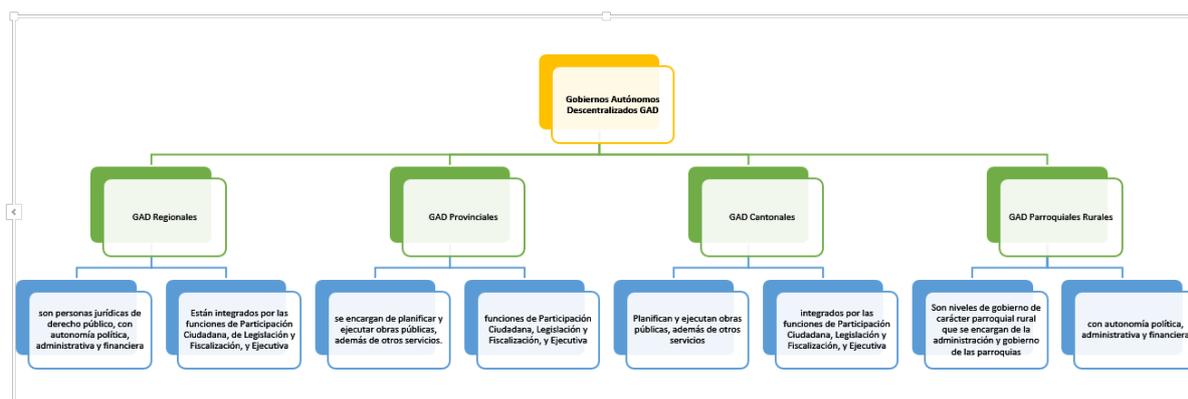


FIGURA 12 ORGANIZACIÓN DE LOS GAD

Fuente: (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2016)

Los GAD Municipales tienen como competencias

1. La planificación del desarrollo cantonal y la formulación de los respectivos planes de ordenamiento territorial, de forma conjunta “con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural” (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2016).
2. Permitiendo que se ejecute el control en correspondencia con la usanza y ocupación del territorio en el cantón.
3. La planificación, construcción y mantenimiento de la vialidad urbana.
4. Creación, modificación o supresión a través de “ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras”.
5. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
6. Delimitación, regulación, autorización y control del buen uso de las áreas costeras.
7. Preservación y dar garantías del acceso efectivo de los individuos para utilizar “playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas”.
8. Regularización, autorización y control al explotar materiales áridos y pétreos, que están en “los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

Modelos de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS

Hay dos modelos de gestión según (C. Merchán & Oviedo, 2011)

Modelo de gestión “A” es el encargado de “la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial de acuerdo a la regulación nacional y en la circunscripción cantonal”(Consejo Nacional de Competencias, 2022).

Modelo de Gestión “B” encargado de “la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos, exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública” (Consejo Nacional de Competencias, 2022).

2.3 MARCO LEGAL

Esta investigación se sustenta en la observancia de las siguientes normativas:

En el Art. 240 de la Constitución de la República instituye “que los gobiernos autónomos descentralizados de las legiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones, tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales”(Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2016).

Y el Art. 264, donde se estipula que son competencias prerrogativas de los GAD Municipales, expedir ordenanzas cantonales, constituye un pilar para este trabajo con el “objeto de establecer los lineamientos generales para la administración por procesos en las instituciones de la Administración Pública Central y que dependen de la Función Ejecutiva” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2013)

En el Art. 5 del Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, (2016) establece “la autonomía administrativa y financiera de los GAD y regímenes especiales prevista en la Constitución, comprende el derecho, la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios en sus respectivas circunscripciones territoriales” siendo totalmente responsable. La autonomía política es la libertad para promover mejoras y desarrollo en el contexto local.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Se dan a conocer las definiciones principales para la ejecución de este trabajo.

Actividad

“El menor objetivo de trabajo identificado en un proyecto” (ISO, 2015)

Contratar externamente

Realizar convenios mutuos con otras entidades para ejecutar funciones.

Contrato

“Acuerdo vigente”.

Desempeño

“Resultado medible”.

Eficacia

Capacidad para conseguir un efecto optimo en la ejecución de una actividad.

Eficiencia

“Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”

Éxito

“Logro de un objetivo”

Hacer

Implementar lo planificado.

Información Documentada

Se refiere a la que una entidad tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

Gestión

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”.

Infraestructura

Espacio físico que alberga todos los materiales de una entidad.

Mejora

“Actividad para mejorar el desempeño”

Mejora continua

“Actividad recurrente para mejorar el desempeño”.

Misión

“Propósito de existencia de la organización”

Modelo de gestión

Es un direccionamiento y un marco de referencia que orienta el funcionamiento de una entidad hacia la calidad.

Planificar

Fijar líneas de acción que sirvan de guía para actuar tomando en consideración las necesidades del cliente y requerimientos de la entidad.

Política

“Intenciones y dirección de la entidad”

Proceso

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento

“Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso”.

Producto

Entregable que genera alguna entidad en base a un proceso y mano de obra o servicio usado.

Servicio

“Actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente”.

Proyecto

Documento en que se plasma una problemática que es analizada, usando una metodología para generar posibles soluciones viables.

Salida

“Resultado de un proceso”.

Servicio

Prestación de beneficios en función de una clientela.

Sistema de gestión de las mediciones

Serie de componentes interrelacionados, indispensables en la consecución la aprobación metrológica y el control de los procesos”.

Trazabilidad

Tiempo establecido para la aplicación de una actividad.

Usuario

Ser humano u entidad que adquiere un bien o servicio destinado a ese individuo o entidad requerida por ella”.

Visión “Aspiración de aquello que una organización quiere llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección”.

2.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.5.1 Hipótesis General

La elaboración de un modelo de gestión por procesos contribuye a mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios y la productividad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

2.5.2 Hipótesis Particulares

La evaluación de la situación actual de los procesos contribuye a reducir los costos generales y minimizar los tiempos de las actividades que se ejecutan en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

El análisis de los entornos organizacionales en la administración ayuda a rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades de los usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

Midiendo el nivel de calidad y la percepción de la clientela aportando para medir el desempeño empresarial y la mejora continua, de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas.

La aplicación de los fundamentos conceptuales y prácticos de los modelos de gestión por procesos dinamiza la planificación y el cumplimiento de objetivos en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

La optimización de recursos y valores agregados promueve la productividad y rentabilidad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

2.5.3 Declaración de Variables

2.5.3.1 Variables Independientes

- Elaboración de modelos de gestión por procesos
- Evaluación de la situación actual de los procesos
- Análisis de los Entornos organizacionales de la administración
- Medición de los niveles de calidad y valor percibido
- Aplicación de fundamentos teóricos y prácticos
- Gestión de la optimización de recursos y valores agregados.

2.5.3.2 Variables Dependientes

- Mejora en los niveles de satisfacción en los usuarios.
- Reducción en los costos generales y minimización de los tiempos de las actividades.
- Rediseño de los flujos de trabajos y adaptación a las necesidades de los usuarios.
- Mejoramiento en los niveles de cualificación y percepción de la clientela.
- Dinamización de la planificación y cumplimiento de objetivos.
- Productividad y rentabilidad.

2.5.7 Operacionalización de las Variables

2.5.7.1 TABLA 1 Operacionalización de variables independientes

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Elaboración de modelos de gestión por procesos.	Está enfocado en que se desarrolle la misión de la entidad, a través de la complacencia de las perspectivas de los usuarios, dejando de lado los aspectos de estructura como “la cadena de mandos y la función de cada departamento”.	Número de personas que se beneficiaran con los modelos de gestión por procesos.
Evaluación de la situación actual de los procesos	Se realiza la identificación y enfoque de las temáticas crítica que afronta una entidad.	Número de personas que se beneficiaran con la evaluación de la situación actual de los procesos.
Análisis de los entornos organizacionales de la administración	Es una visión del contexto dentro del cual opera su organización, es un proceso en el cual se observan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que intervengan en el funcionamiento de la empresa, en el cumplimiento de las metas y en la capacidad de alcanzar los objetivos.	Número de personas que se beneficiaran con el análisis de los entornos organizacionales de la administración.
Medición de los niveles de calidad y valor percibido	La medición de los niveles de calidad son medidas basadas en ratios que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, un sistema o un proceso, mientras que el valor percibido consiste en la valía o mérito que un consumidor asigna a un producto o servicio.	Número de personas que se beneficiaran con los niveles de calidad y valor percibido.
Aplicación de fundamentos teóricos y prácticos de la gestión por procesos	Se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planeación, organización, ejecución y control, encaminadas a la consecución de objetivos que fueron previamente establecidos.	Número de personas que se beneficiaran con la aplicación de fundamentos teóricos y prácticos de la gestión por procesos.
Gestión de la optimización de recursos y valores agregados	La optimización de recursos es un conjunto de técnicas que se aplican para llevar a cabo un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles mientras que el valor agregado es el plus que añaden las empresas a sus productos o servicios para sean más atractivos para sus clientes.	Número de personas que se beneficiaran con la gestión de la optimización de recursos y valores agregados.

Autor: Andrade Suárez Danny

2.5.7.2 TABLA 2 Operacionalización de variables dependientes

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Mejora en los niveles de satisfacción en los usuarios.	Constituye el nivel en que se cumplen las expectativas de la clientela después de recoger un producto o servicio.	Porcentaje de usuarios que consideran que la gestión por procesos mejora los niveles de satisfacción.
Reducción en los costos generales y minimización de los tiempos de las actividades.	Costos generales son los que se originan de una entidad o dependencia, indispensables para que funcione la entidad.	Porcentaje de usuarios que se benefician de la reducción en los costos generales y minimización de los tiempos en las actividades.
Rediseño de los flujos de trabajos y adaptación a las necesidades de los usuarios	Es la secuencia de procesos por los que atraviesa una parte del trabajo, desde su inicio hasta su finalización a fin de que las necesidades de los usuarios sean resueltas.	Porcentaje de usuarios que se benefician por el rediseño de los flujos de trabajos y la adaptación de las necesidades.
Mejoramiento en los niveles de cualificación y percepción de la clientela.	Método que avala las actividades indispensables para el diseño, desarrollo e implementación de un producto o servicio que permita la eficacia del sistema y la ganancia.	Porcentaje de usuarios que consideran que la gestión por procesos mejora los niveles de satisfacción.
Dinamización de la planificación y cumplimiento de objetivos.	Es aquella herramienta que permite a través de la dinamización que el recorrido de las organizaciones sea más flexible para el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales.	Porcentaje de usuarios que consideran que la gestión por procesos mejora los niveles de satisfacción.
Productividad y rentabilidad	Es el nivel de eficacia para el cual fue creada, es donde se refleja qué tan bien son utilizados los recursos y como estos se han obtenido a través de la inversión eficiente.	Porcentaje de usuarios que consideran que la gestión por procesos mejora los niveles de satisfacción.

Autor: Andrade Suárez Danny

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está orientado a una investigación cuantitativa porque es un método que se encamina en la recolección, procesamiento y análisis de información sobre las variables previamente determinadas que fueron estudiadas durante el proceso de investigación; en el que de forma directa se obtuvo de los usuarios que asiduamente asisten a realizar los diferentes trámites en la unidad de tránsito.

El hacer este trabajo admitió obtener réplicas a las preguntas propuestas, permitiendo validar la hipótesis planteada para la temática de investigación con la ayuda de información real, verídica y acertada.

Resultados que se lo puede mencionar de la siguiente manera:

- Puede ser de dos o más grupos.
- Conjunto de dos o más ocasiones.
- Grupo en diferentes circunstancias.
- Por último, que tengan muestras de otros estudios.

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizaron diferentes tipos de investigaciones y son las siguientes:

3.2.1 Exploratoria

Perspectiva general de la investigación

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (1991) este tipo de investigación es usado cuando no se conoce el problema; debido a ello requieren de mucho tiempo para su elaboración y son considerados de primera etapa ya que se recaba la información.

3.2.3 Correlacional

Como su nombre lo dice relaciona las variables que se tiene, las cuales van hacer analizadas.

3.2.2 Descriptivo

El diseño establecido para el trabajo indagatorio es de corte descriptivo centrado en hacer especificaciones particulares de los individuos, colectividad, equipos, o cualquier objeto que se vaya a someter a estudio.

3.2.3 Explicativa

Está dirigida a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.

3.3 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.3.1 Características de la población

El universo al que está direccionado este proyecto es a los usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas.

3.3.2 Delimitación de la población

De acuerdo con la formulación del problema delimitaremos la población como finita definiéndolo específicamente a los usuarios de la unidad de tránsito transporte terrestre y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas que registraron la matriculación vehicular registrada en el año 2020 cuya cifra asciende a 19.200 usuarios.

3.4 Los Métodos y las Técnicas

3.4.1 Métodos teóricos

La metodología utilizada contribuye a la generación de conocimientos, los cuales desde el proceso investigativo testifica la validez objetiva de lo que se trata de afirmar, definiendo los métodos de la siguiente manera:

3.4.2 Método Científico

Para el Lcdo. Wilson Moreno es la metodología a través de la cual se recoge de forma sistemática datos que son transformados en información que llevara a la consecución de respuestas a las hipótesis planteadas.

3.4.3 Método analítico

Textualmente el autor del libro Investigación Científica define que “el análisis es la descomposición de un todo en sus elementos.

3.4.4 Método sintético

El método analítico y el método sintético son complementarios porque se complementan. Al no llevar a cabo el análisis, el discernimiento se vuelve impreciso y sin la síntesis no se concreta el conocimiento.

3.4.5 Método Inductivo-Deductivo

Permitió ejecutar un análisis exhaustivo de cada variable que se definió en el proyecto, indagando las causales que originaron los desatinos en la “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial”.

Como lo menciona en el libro Investigación Científica el autor comenta que “es la combinación del método inductivo y deductivo porque primero se deduce por medio de la observación del hecho, luego se analiza para comprobar una realidad lógica”.

3.4.6 Métodos empíricos

Sustentados en los datos recopilados puede referirse a los métodos empíricos que inician con la observación por ser elementos esenciales para obtener datos y validar la teoría, la cual reúne toda clase de información para la iniciación del estudio.

3.4.7 Método de la medición

El cual aporta con datos numéricos relacionada con el prototipo de indagación diseñada, cotejando la información verídica, concreta para la validación de las hipótesis del tema.

3.4.8 Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas en la ejecución del trabajo están la encuesta y la entrevista para la compilación de información de fuentes seleccionadas y como técnicas primordiales para la indagación lo que permitió la adquisición de indagación real y eficaz del tema de estudio.

La encuesta permitió recopilar datos de toda la población o parte representativa de ella, la cual se aplicó a los directivos del sector financiero del cantón Ventanas aplicando un modelo de doce preguntas abiertas a los usuarios de la unidad de tránsito.

La entrevista permite obtener una opinión más detallada que certifique las variables, hipótesis planteadas en las preguntas de la encuesta los cuales nos ayudarán a despejar dudas y que aportarán al desarrollo de objeto de estudio.

3.5 Tipo de estudio

En este trabajo se utilizó el tipo de estudio transversal, porque se lo ejecutó en un lapso de tiempo, consintiendo la estimación de la dimensión y distribución de la problemática.

3.6 Población y muestra.

La población con la que se va a realizar el estudio involucró a la cantidad de usuarios que hicieron uso algún tipo de servicio de la unidad de tránsito del cantón Ventanas el cual fue de 19.200 en el 2020.

$$n = ?$$

$$m = 19200$$

$$-e = 0,05$$

$$n = \frac{nx}{e^2(m - 1) + 1}$$
$$n = \frac{19200}{0,05^2(19200 - 1) + 1}$$
$$n = \frac{19200}{0,0025(19200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{19200}{48,9975}$$

$$n = 391,856727$$

$$n = 392$$

3.7 Propuesta de procesamiento estadístico de la información

El procesamiento de información obtenida de las encuestas se lo efectuará por medio del programa Microsoft Excel en el cual se tabulará la información, se utilizará gráficos circulares para representar cada una de las preguntas, con su respectiva interpretación o análisis.

El diseño de los cuadros estadísticos tendrá su respectiva numeración, índice y pie de página, con el propósito de mejorar la calidad, diseño y presentación de los resultados de forma eficiente para fortalecer lo más relevante del estudio.

Mediante un proceso de cálculo estadístico bajo un nivel de confianza del 95% se seleccionará a los elementos que cumplan con las características definidas para la población.

Luego de recabar todos los cuestionarios y realizar todas las entrevistas se procede a procesar toda la información mediante procesos estadísticos que me generen después porcentajes, diagramas de barras, pasteles, que me permitan llegar a una conclusión general y luego la recomendación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A lo largo del tiempo, el diseño organizado de las entidades, no tenía el progreso con relación a las imposiciones de los enfoques institucionales. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir desde una nueva perspectiva de malla donde se interrelacionan o interconectan, pudiendo aplicarse un modelo de gestión designado con el nombre de “gestión basada en los procesos (GbP)”(Mallar, 2010).

Difiriendo del preliminar esquema el cual se centraba en la agrupación de tareas de acuerdo a la necesidad de tipo técnico relegando de la contribución de dichas actividades a la creación de valor, enfocándose en la satisfacción del cliente. Llegándose a la reingeniería de procesos (Business Process Reengineering) el que está apuntalado en las transformaciones.

Tomando en consideración del contexto de las instituciones de carácter industrial como “Organización de procesos u Organización de flujos de operaciones (Operations Management), concentrada en la segmentación y coyuntura de trabajos, el cálculo y optimización de tiempos de operación etc., complementos de la Organización estructural”(Zúñiga, 2005)

Desde esta perspectiva de gestión de sistemas que generan valor, el concepto de la organización por procesos no se fundamenta en una estructura previa, sino que conjetura que esta debe manar de las exigencias de los procedimientos. Se define por lo tanto a la estructura como fundamentos que involucra o soporta a los procesos.

Siendo indispensable distinguir esta nueva manera de plantear el tema organizacional, frente a las formas tradicionales, porque en general, la estructura

sigue siendo vista casi siempre como superior al proceso, y la estabilidad valorada como superior al flujo dinámico (Bravo Carrasco, Gestión por procesos, 2001)

Con énfasis en la preparación del diagnóstico se estructuró una operación de labores en el contexto para alcanzar una acertada caracterización de la movilización de la plaza de estudio. En este trabajo se ha realizado la especificación de los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las rutas de los viajes urbanos y las características socioeconómicas de los viajeros.
- Conteo de flujos de 14 vías de circulación de vehículos motorizados y no motorizados.
- Levantamiento de vías.
- Tomas de datos de ascenso, descenso intracantoniales, ocupación parqueos en la vía pública (nivel de ocupación) y de ocupación buses.
- Solicitud de datos de accidentes a CTE.
- Información de taxis, transporte carga liviana, y tricimotos (nivel de ocupación)

4.2 Infraestructura y equipamiento vial

El cantón Ventanas tiene como características el tener una organización “de trama urbana reticular en su centro urbano y una trama irregular en las áreas de expansión rural”(Ávila Sánchez, 2005). Está atravesado por la Troncal de la Costa, la cual la hace una ciudad de alto intercambio de pasajeros y mercancías. La mayor parte de las vías atraviesan la parroquia Ventanas.

Es importante mencionar que la mayor cantidad de habitantes más del 50% de la población se encuentra en la cabera cantonal.

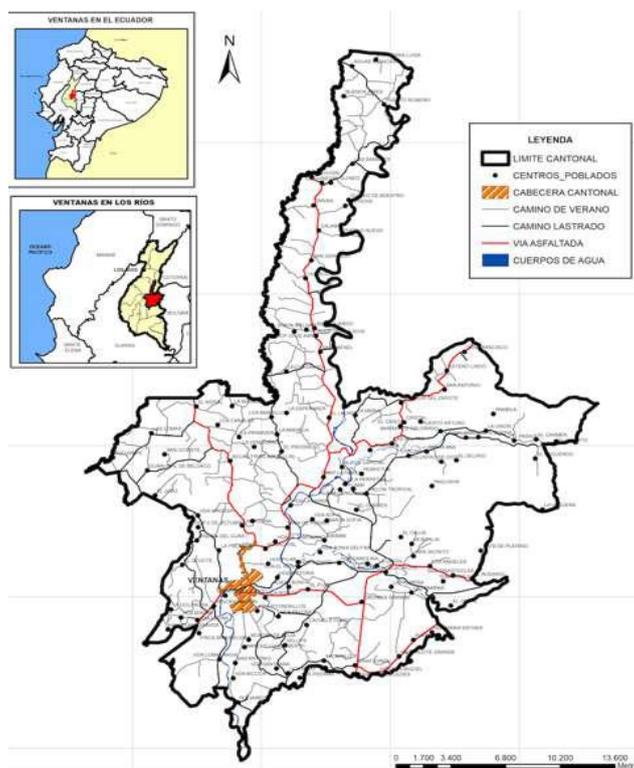


FIGURA 13 MAPA DE VÍAS CANTÓN VENTANAS
Fuente PDOT 2020-2024

4.2.1 Inventario vial

Conforme a la información cartográfica disponible del cantón Ventanas (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial - PDOT 2020 -2024) se tiene un que las vías de primer orden ocupan un 10% de la superficie total del territorio, mientras que las vías de cuarto orden al 58%.

El sistema vial del cantón tiene una extensión total de 443,70 Km, de las cuales el 10,09% (44,77 Km) son las vías de primer orden corresponde a la vía panamericana E25 Guayaquil – Quito, que atraviesa de norte a sur del cantón; mientras que el 20,99% (93,13 Km) corresponde a las vías de segundo orden, están ubicadas al este del cantón; las vías de tercer orden están concentradas al oeste del cantón que corresponde al 10,47% (46,46 Km); las vías de cuarto orden (veraneras) están distribuidas por todo el cantón, que corresponde al 58,45% (259,34 Km).

4.2.2. Conexión inter-cantonal

Los corredores arteriales o vías de primer orden comprenden rutas que se interconectan con fronteras, puertos, y capitales de provincia formando una malla estratégica, el tráfico proviene de las vías secundarias (vías colectoras), debe poseer una alta movilidad accesibilidad controlada, con estándares geométricos adecuados,

como se había mencionado ya en otros apartados, el cantón Ventanas y sus parroquias se encuentran atravesadas por la carretera E 25 o Troncal de la costa, siendo esto importante, ya que la misma interconecta la mayor cantidad de cantones de la Provincia de los Ríos.

La existencia de vías facilita a la movilidad de los estudiantes a los centros educativos primarios, secundarios e incluso universitarios, ya que muchas veces la falta de vías es uno de los factores principales que impide el acceso a los estudios, generando altos índices de analfabetismo en el sector rural. Las vías también facilitan el acceso de los habitantes a los centros de salud.

La vialidad está profundamente relacionado con el “desarrollo social y bienestar siempre y cuando, durante la planificación y ejecución, se cuente con la participación de la comunidad y las autoridades locales en la toma de decisiones”.

4.2.3. Ancho de vías y calzada

Los anchos de la calzada de las vías provinciales son variables, tomado promedios para cada caso, el ancho promedio de ancho de calzada en la provincia es de 4.59 m y el promedio de ancho de vía es de 4.71 m, por tipo de superficie de rodadura el ancho promedio para lastre es de 4.4 m, para superficie mixta es de 6.2 m, 8 m para DTB, en pavimento flexible es de 6.6m y para vías con superficie de rodadura de tierra es de 3.8 m.

TABLA 3 Tipo de superficie de rodadura- ancho de superficie de rodadura

TIPO DE SUPERFICIE RODADURA	ANCHO DE LA VÍA	ANCHO DE LA SUPERFICIE DE RODADURA
Lastre	6,09	5,02
Pavimento flexible	9,65	8,59
Tierra	5,14	4,33
TOTAL	6,33	5,30

Fuente: Plan Vial Provincia de Los Ríos 2019

4.2.4. Clasificación de las vías a nivel cantonal

Ventanas, por su condición de condiciones de centro económico y comercial del cantón constituye el destino principal de la movilidad cantonal; en ella confluye los grupos humanos de todos los centros poblados del territorio cantonal y de las ciudades próximas a la misma como Echeandía, Puebloviejo y San Carlos, de la provincia de los Ríos; además de Babahoyo, Quevedo, y de los cantones aledaños.

Al igual que en el ámbito nacional la red vial del cantón se desarrolló en tres niveles:

- a) Primer Grupo Vial: permite la movilidad de la cabecera cantonal a través de la vía Panamericana. Configurar la viabilidad interprovincial desde el cantón San Carlos hasta el Cantón Puebloviejo.
- b) “Segundo Grupo Vial: permite la intercantonal o provincial entre Ventanas y Echeandía.
- c) Tercer Grupo Vial: permite la movilidad interna entre poblados a nivel cantonal”(Urrutia & Sánchez, 2014).

La situación de la infraestructura vial se analizó considerando la capacidad de desplazamiento de la población y de los bienes producidos en el cantón; relacionando el estado actual de la infraestructura vial cantonal vs la provincial de las consideraciones de riesgo y seguridad vial.

La capacidad de vinculación regional de los centros poblados del cantón está determinada por: la Vía Panamericana, es el eje integrador de las actividades económicas dentro del cantón, provincia e interprovincial y la vía a Echeandía, que conecta a la Vía Colectora Guaranda – Chimborazo (E492).

La vialidad comprende obras de infraestructura que permite conectar usos de suelo, actividades humano y equipamiento, vinculando diferentes centros poblados en un territorio determinado.

TABLA 4 Sistema vial del cantón Ventanas

Jerarquía Vial	Zapotal	Ventanas	Total Cantonal	Porcentaje (%)
Vías de primer Orden	29,16	15,61	44,77	10,09%
Vías de segunda Orden	41,81	51,32	93,13	20,99%
Vías de tercera Orden	40,58	5,88	46,46	10,47%
Vías de cuarto orden	178,76	80,58	259,34	58,45%
TOTAL	290,31	153,39	443,70	100,00%
PORCENTAJE (%)	65,43%	34,57%		

Fuente: SIGAGRO – GADPLR

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

4.2.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Se ejecutó durante el análisis los concernientes cuadros y gráficos sustentados en los instrumentos aplicados, a partir de esto se pudieron procesar y obtener datos sustentables, que dan paso a la elaboración de un manual de gestión por procesos.

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 TEMA

“Propuesta de modelo de gestión por procesos para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”

5.2 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La presente propuesta centra su atención en los principales procesos que generan valor agregado en la “unidad de tránsito y seguridad vial”, así como en los requerimientos exigidos por la clientela los mismos que buscan de forma ineludible que se garantice la secuencia de operaciones.

No obstante es importante manifestar que como visión de la unidad de tránsito y seguridad vial en el plan de movilidad proponen lo siguiente: “La ciudadanía en el año 2031 estará satisfecha con el sistema de movilidad implementado en el Cantón Ventanas; apoyará de manera decidida y permanente, las medidas y acciones de las autoridades para el mejor funcionamiento del este y estos a la vez continuaran con el compromiso del mejoramiento de esta instaurado mediante ordenanza municipal en el año 2021, para su sostenibilidad”.

Las áreas urbanas y rurales del cantón estarán cubiertas por el sistema de transporte público, que será de alta calidad, respeto a los usuarios, con índices de seguridad y será preferido y respaldado por la gran mayoría ciudadana, quienes evaluarán continuamente el servicio.

Se habrá instaurado ambientes para el desplazamiento en bicicleta y desplazamientos a pie, los que dejarán de ser modos de transporte sino rutinarios e importantes; los niveles de congestión vehicular habrán disminuido.

La importancia de los desplazamientos a pie, en especial en zonas céntricas impactará en la disminución de congestión vehicular en esta zona. Con la implementación de medidas de mejoramiento de movilidad la calidad del aire y del espacio público habrá mejorado de modo sostenible (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2017).

La estructura del sistema vial operará de manera eficiente y ordenada se habrá logrado optimizar la fluencia de desplazamiento de los distintos modos de transportación al interior del cantón y reforzada la conectividad con los sistemas viales de la provincia y el país. La vigilancia sobre la implementación del sistema de movilidad en el cantón Ventanas garantizará su eficiencia y eficacia hacia la sostenibilidad de este.

En ese sentido, se partió del análisis de los procesos que intervienen en la generación de valor agregado, y también se añadieron aquellos que son necesarios para mantener la funcionalidad de dichos procesos, como parte del sistema de gestión”(Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2017)

5.3 FUNDAMENTACIÓN

El enfoque de esta propuesta de la gestión por procesos y la calidad. El cual es sugerido a nivel mundial “no sólo como herramienta de gestión sino también para el mejoramiento del entorno organizacional; y aun cuando su incorporación en las organizaciones tiene un largo trecho que recorrer para considerarse masificado, su aplicación en el trabajo de calidad”(Agudelo et al., 2016), permitiendo generar resultados apreciables y convertirse en un punto de partida para ser acogida en las instituciones.

Evidencia de lo significativo que es como herramienta de gestión, es el afloramiento en la última década de soluciones de software enfocados en aportar a estos procesos en diversos ambientes.

Según Mallar,(2010) este:

Enfoque por procesos aplicado al trabajo en calidad conlleva una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local; el trabajo con procesos no es excluyente, sino

complementario con otros enfoques como aquellos que se centran en la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, el trabajo normativo u otros (p. 1669).

La gestión por procesos permite encauzar las tareas en la búsqueda de la mejora continua de las actividades de la entidad a través de identificar, seleccionar, describir la documentación de los procesos. Dirigiendo las actividades ejecutada en distintos sectores compone un proceso y por lo tanto se debe generar gestión.

Los principios que direccionan la gestión de procesos están fundamentados en las siguientes concepciones:

- La misión busca brindar valor para el usuario; la presencia de cada espacio de labor debe ser el resultado de esto: su existencia se debe a este fin.
- Los procedimientos deben estar encaminados a la satisfacción de los consumidores.
- El valor agregado se genera desde los colaboradores mediante su intervención en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- El que se mejoren los procedimientos establecerá el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- “La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos”.

5.5 FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN

Se determina la factibilidad de la propuesta tomando en consideración las factibilidades: económica-financiera, organizacional y legal.

INTRODUCCIÓN

Los sistema de gestión de calidad de las entidades deben ser construidos sobre principios, los cuales tienen gran trascendencia, para lograr superación de la unidad de tránsito y que se alcancen los objetivos esbozados, en este escrito la orientación

se dará en torno a empresas prestadoras de servicios privados y se concentrará en el enfoque basado en procesos, cliente y mejora continua.

El cual direcciona su atención a 3 principios (procesos, cliente y mejora continua) partiendo de la teoría que los detalla y apuntala su relevancia, para posteriormente direccionarse a la práctica las organizaciones se ven beneficiadas o afectadas por su correcta o incorrecta aplicación al interior de la empresa.

La gestión por procesos como un enfoque eficaz y eficiente conlleva a las organizaciones al éxito, también nos permite identificar como las organizaciones por deficientes servicios afectan a los usuarios y con ello las necesidades reales.

Las teorías correspondientes al sistema de gestión de calidad, los enfoques en procesos, cliente, mejora continua y la norma ISO 9001, juegan papeles importantes dentro del contexto del impacto que tienen los procesos que realiza en la satisfacción del cliente.

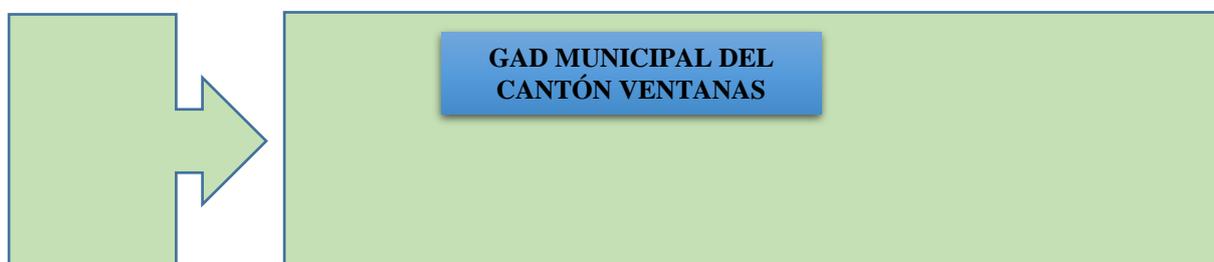
En síntesis, la gestión de procesos es una práctica constante de las entidades para lograr la mejora de los procesos productivos en todos los ámbitos, la evaluación de estos resultados, al igual que en cualquier tipo de control debe tener asociados indicadores de desempeño para no sesgar las decisiones en torno a la eliminación o corrección de un proceso.

5.7 DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN

Aspectos administrativos.

Estructura por procesos de la Unidad de Tránsito

Tomando en consideración los resultados que se obtuvieron al procesar la información, se estableció que la unidad de tránsito no tiene una estructura propia, es decir se encuentra anexada al organigrama general de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas.



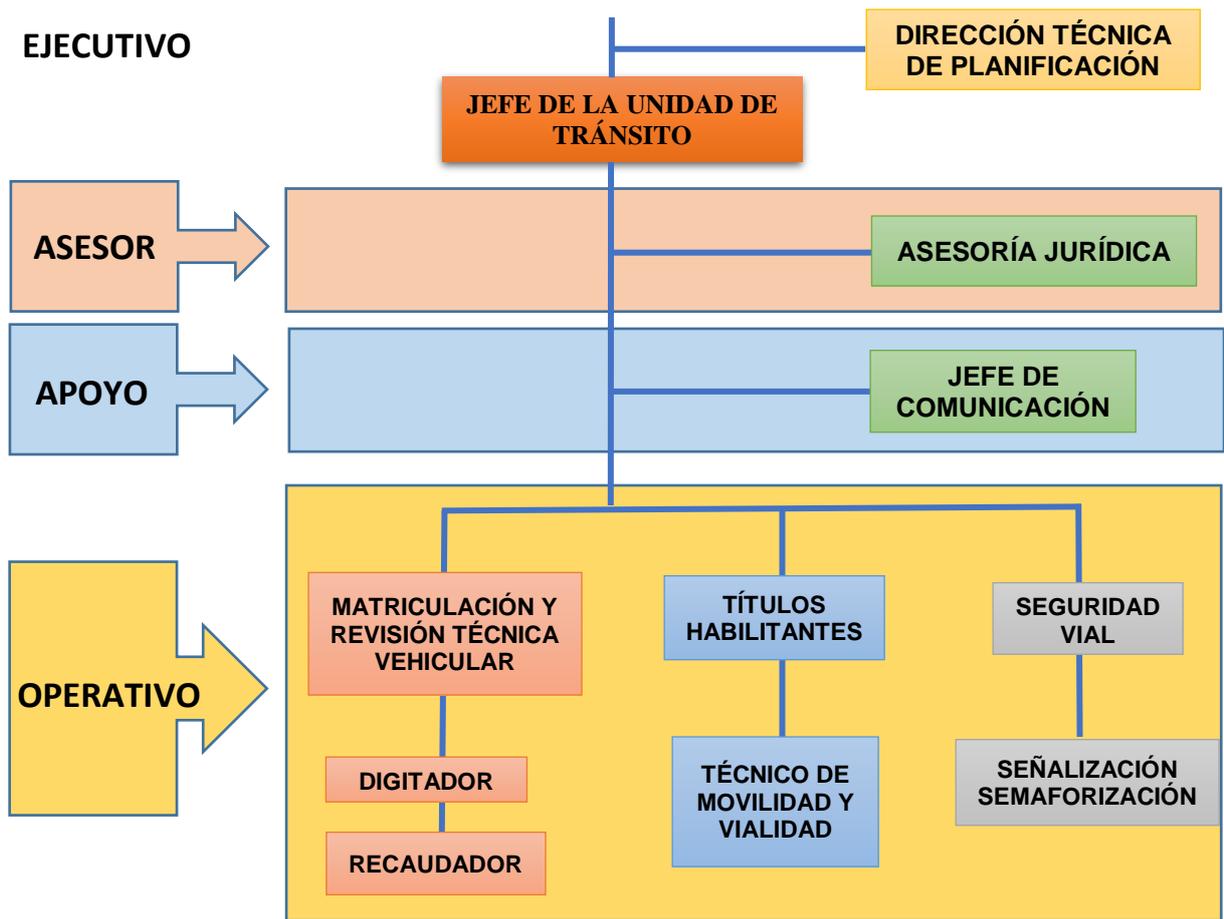


FIGURA 14 Organigrama estructural de la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

5.8 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

5.8.1 GAD Municipal

Este departamento está encargado de la planificación, implementación y sostenimiento de las acciones del desarrollo sustentable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas (GAD), recayendo la responsabilidad en el alcalde por ser el representante legal y judicial, el mismo que tiene la obligación y responsabilidad de asegurar el bienestar del cantón.

5.8.2 Dirección técnica de planificación

Es la encargada de “Planificar y orientar estratégicamente el proceso de desarrollo institucional y territorial por medio de un trabajo coordinado y articulado con los

diferentes niveles de gobierno y la participación de la ciudadanía” (Dirección de Planificación, 2020).

5.8.3 Jefe de la unidad de tránsito y seguridad vial

El jefe de la unidad de tránsito y seguridad vial “es el encargado de administrar, controlar y dirigir al talento humano a su cargo, además debe de revisar y verificar la legalidad de los documentos”.

5.8.4 Asesoría jurídica

El papel de este departamento es que se garantice “la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente en cada una de las actuaciones realizadas por la empresa”.

5.8.5 Jefe facilitador

Su papel es ser “agente de cambio, consejero, promotor y formador con el agregado de algunas tareas administrativas y normativas consignados por la institución además de preservar y salvaguardar”(UNIR, 2020).

5.8.6 Matriculación y revisión técnica vehicular

La “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas” una vez que asumió las competencias en materia tránsito en el año 2019 en la que los usuarios pueden acceder a los siguientes servicios tiene como objetivos:

Coordinar, articular, generar, definir las políticas, estrategias, lineamientos de planificación, construcción, gestión, ejecución y control.

Tipos de servicios que ofrece la unidad de tránsito y seguridad vial:

1. Renovación, duplicado y matrículas por primera vez.
2. Transferencias de dominios.
3. Orden de pago de servicios, rubros de matriculación y revisión técnica.
4. Comprobante de pago de servicios, rubros de matriculación y revisión técnica vehicular.
5. Certificado de exento de revisión técnica/visual vehicular (vehículos nuevos).
6. Documento y adhesivo de revisión e identificación vehicular.
7. Certificado de poseer vehículo y adhesivo de revisión técnica vehicular.

8. Renovación anual de matrícula.
9. Cambio de características, actualización de datos, baja de vehículos y cambio de propietarios.
10. Bloqueos y desbloques.
11. Duplicado de placa.
12. Duplicado del documento de revisión y adhesivo e identificación

Es preciso mencionar que esta acción de centros de revisión técnica forma parte de las competencias autorizadas al modelo de gestión B que actualmente tiene el cabildo.

Recaudador

El recaudador es uno de los elementos más importantes dentro de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, es el responsable de recaudar todos los valores y también está sujeto a llevar un registro de todas las actividades económicas, así como también a elaborar y entregar informes al jefe de la unidad.

Digitador

El digitador es aquella persona que realizará sus funciones en colaboración con el responsable del área de tecnologías de la información y la comunicación (TICS), además de entregar la información requerida por el usuario.

Títulos habilitantes

Para el cumplimiento efectivo de las actividades asignadas al departamento se requerirá dar cumplimiento al siguiente puesto.

Técnico de movilidad y vialidad

Es la persona que se encarga de elaborar los estudios de factibilidad que dinamicen las actividades en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, también será el responsable de emitir informes para generar los documentos habilitantes de los usuarios.

Sistema de gestión por procesos

Pudiendo sustentarse a continuación “el sistema por procesos presentado para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”.

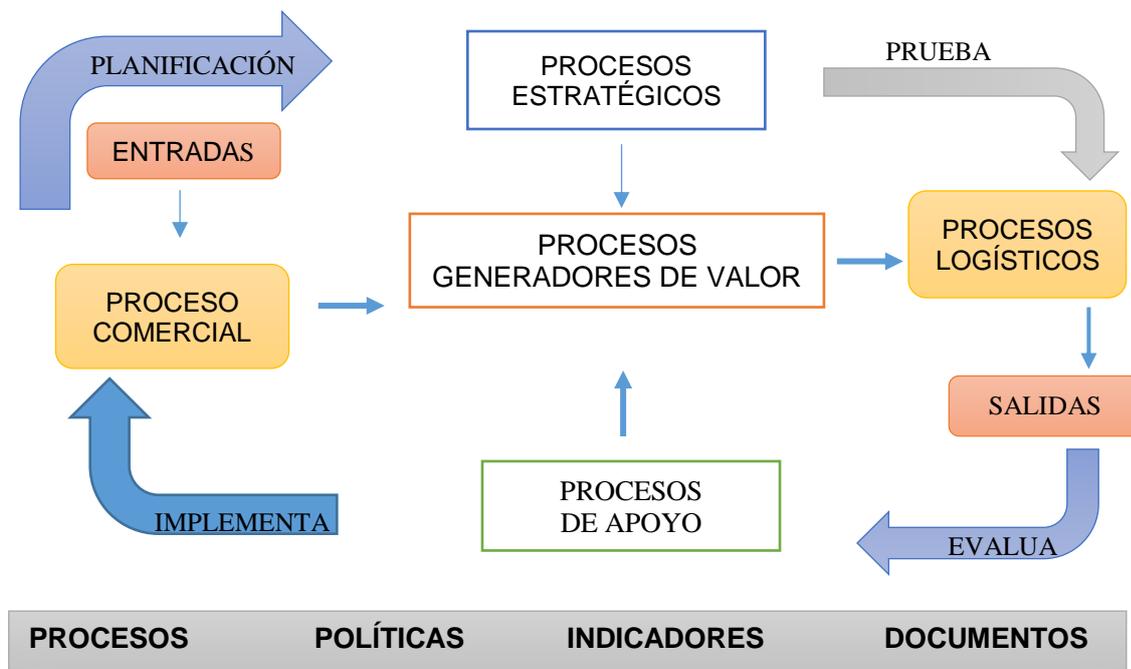


FIGURA 15 SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

El sistema se enfoca en los procesos que generan valor para la unidad, los cuales orientaran y certifican la calidad de los procesos máseres de valor; sirviendo los de apoyo constituyen el soporte inexcusable para que se mantenga la operación de la creación de valor para la organización.

El mismo que fue planteado sobre los procesos levantados y documentados, en función de las necesidades identificadas en el diagnóstico, y también con relación a los procesos que generan valor para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas.

Estas políticas que articuladas a cada proceso, garantizan la estabilidad en el cumplimiento de cada tarea, porque describen las variables a discurrir en los diferentes aspectos. Incluyéndose indicadores de gestión, que deben de aplicar con la importancia que amerita y de esta manera generar la información necesaria para comprobar que las tareas se efectúan de acuerdo con lo planificado.

Otro elemento importante del sistema lo constituyen los documentos y registros, mismos que han sido diseñados para cada proceso y permiten contar con la

información necesaria, de manera ordenada y estandarizada, para sustentar el proceso al cual corresponden.

Finalmente, pero con vital importancia para el éxito del sistema propuesto, se acogió “el círculo de la mejora continua, en función del modelo de calidad de Deming”(Muñoz, 2018), que para el caso parte de la revisión de posibles mejoras (planifica), incluye la puesta en práctica de la posible mejora (prueba), mide los resultados concretos luego de la prueba (evalúa), y como cuarto paso toma la decisión sobre la implementación de los cambios analizados y probados (implementa).



Caracterización del Proceso de
Comunicación

COD: CPC 01

Versión 01

Fecha: 16/04/2022

Pág. 1.

Responsable:	Jefe de comunicación			
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar mandatos que contribuyan en la dinamización de la comunicación interna en la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. 			
Alcance	Desde que se plantea, hasta que se ejecuta la propuesta de mejora.			
Descripción del Proceso				
Proveedor	Entrada	Actividades (PHVA)	Salidas	Cliente
Colaboradores	Interacción entre personal	Planear <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la misión, visión, objetivos y valores de la Unidad. ✓ Establecer pautas, que faciliten la comunicación para que ésta se convierta en una herramienta de apoyo a la gestión del talento humano. ✓ Fortalecer la cultura de unidad 	Cumplimiento de los objetivos institucionales	Todos los procesos
		Hacer <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de equipos de trabajos para entornos virtuales ✓ Ejecutar sesiones cada trimestre para que se optimice la comunicación interna 		
		Verificar <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que se promueva la interacción participativa entre los colaboradores. 		
		Actuar <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar un ambiente laboral óptimo en la unidad de tránsito. 		

TABLA 5 Matriz del plan de comunicación interna

ACCIÓN	OBJETIVOS	RESPONSABLES	Presupuesto	Materiales/ medios	Tiempo	Dirección
Examinar “la misión, visión, objetivos y valores institucionales”	Evidenciar si “la misión visión objetivos y valores” se encuentran alineados	Supervisor de la unidad	\$0,00	Documentación interna.	Mensual	Talento humano de la Unidad de Tránsito
Promulgación de cultura del trabajo en equipo.	Socializar con el recurso humano de la unidad las bases filosóficas corporativas de la entidad.		\$0,00	Medios digitales e impresos	Permanente	
Implementar una página web y repotenciar el uso de las redes sociales.	Crear una herramienta tecnológica que aporte al proceso comunicativo de los miembros de la entidad.	Asignado por la unidad de tránsito	\$100,00	Software	Mensual	
Realizar reuniones trimestrales para mejorar la comunicación.	Desarrollar la comunicación interna entre el talento humano de la unidad	Supervisor de la unidad	\$0,00	Oficinas, computadores	Trimestral	
Suscitar el uso de redes sociales en la institución.	Establecer fuentes idóneas para la comunicación en la entidad.	Asignado por la entidad	\$0,00	Computadoras, software	Permanente	
Crear una base de datos de todos los colaboradores.	Establecer una comunicación rápida y personalizada.		\$0,00	Computadoras, software	Permanente	
Suscitar que se utilicen folletos o pizarras informativas	Custodiar la comunicación efectiva con los miembros que consienten el acceso a los datos de forma pertinente.		\$0,00	Hojas, afiches, impresoras	Permanente	
Ejecutar prontitudes de convivencia entre los miembros de la entidad.	Originar la interacción e integración entre los miembros de la entidad con la finalidad de que se genere un ambiente laboral de confianza.		\$0,00	Instalaciones municipales	Trimestral	
Ejecutar y validar la trascendencia de las formaciones	Desplegar la colaboración constante y la estimación del crecimiento profesional del recurso humano.		\$100	Computadoras Impresora hojas	Trimestral	

Elaborado por: Suárez Andrade Danny

5.9.2 Gestión de Talento Humano

5.9.1.2 Descripción de los puestos

Esta es una herramienta esencial en el proceso de incorporación de personal en las entidades, consiente el dar a conocer los requerimientos obligatorios y ofrece instrucción a los postulantes de un puesto de trabajo. Definiendo el puesto a ocupar y contribuyendo con el equipo parámetros para la ejecución de actividades.

La entidad en mención no aplica esta herramienta por lo que es imprescindible que se proponga en la entidad, para definir atribuciones, requerimientos, funciones etc. que sirvan de guía cuando se ejecute el reclutamiento del personal.

TABLA 6 Perfil de jefe de unidad

1. Puesto: Jefe de la Unidad	2. Organización: “Unidad de tránsito, transporte terrestre y de seguridad vial del cantón Ventanas”		
3. Informa a: Dirección de planificación técnica del cantón	4. Le reportan: Todos los colaboradores de la unidad		
5. Representación del puesto: “El jefe de la unidad de tránsito es el responsable de administrar, controlar y dirigir al personal asu cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos”.			
6. Relaciones externas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agencia Nacional de Tránsito ▪ Representantes de las organizaciones de transportistas y usuarios. 	7. Relaciones internas Alcaldía. Dirección de planificación técnica talento humano del GADM		
8. Perfil Académicos: Título de tercer o cuarto nivel, título en gestión de transporte o especialización en temas afines a este. Experiencia Profesional: 3 años como mínimo en puestos afines. Capacitación: En transportación y seguridad vial			
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir recurso humano de la entidad. • La supervisión y control de todas las actividades asignadas en la entidad. • Elaborar certificados “de títulos habilitantes de tránsito y transporte acorde a su jurisdicción y competencia”. • Analizar la problemática de movilidad en el cantón • Revisión y aprobación de documentación. • Realizar control de las recaudaciones. • Desempeñar las ordenes que sean estipuladas por el jefe inmediato 			
10. Competencias	ALTO	MEDIO	BAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación/Asesoramiento 	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de ideas 	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Problemas 	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo estratégico del talento humano 	X		

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

TABLA 7 Perfil del recaudador

2. Recaudador de la Unidad				
1. PUESTO: Recaudador de la unidad		2. Organización: “Unidad de tránsito, transporte terrestre y de seguridad vial del cantón Ventanas”		
3. Informa a: Supervisor de la unidad		4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: Es el responsable de recaudar todos los valores y también está sujeto a llevar un registro de todas las actividades económicas.				
6. Relaciones externas Usuarios		7. Relaciones internas “Alcaldía Dirección de planificación técnica Recaudador de la municipalidad Supervisor de la Unidad”.		
8. Requerimientos <ul style="list-style-type: none"> - Académicos: Título de tercer nivel en Contabilidad. - Experiencia Profesional: 3 años mínimo en cargos similares - Capacitación: Sistema contable/ financiero 				
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro de especies valoradas. • Registro de activos. • Proporcionar auxilio técnico conforme a los parámetros indicados. • Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario. • Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación. • Promover comunicación efectiva entre los miembros y la clientela. 				
10. Competencias		ALTO	MEDIO	BAJO
- Manejo de recursos Financieros		X		
- Destreza Matemática			X	
- Trabajo en equipo			X	
- Aprendizaje continuo			X	
- Pensamiento crítico			X	

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

TABLA 8 Perfil del digitador

3. Digitador				
1. Puesto: Digitador de la Unidad		2. Organización: Unidad de tránsito, transporte terrestre y de seguridad vial del cantón Ventanas.		
3. Informa a: Supervisor de la Unidad		4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: Realizará sus funciones en colaboración con el responsable del área de tecnologías de la información y la comunicación (TICS), asimismo entregar la información solicitada por el usuario.				
6. Relaciones externas Usuarios		7. Relaciones internas Alcaldía. Dirección de planificación técnica Recaudador de la unidad Supervisor de la unidad		
8. Requerimientos - Académicos: Estudios de tercer nivel en Administración de empresas. - Experiencia Profesional: 2 Años mínimo en puestos afines. - Capacitación: Sistemas Informáticos				
9. Funciones. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a la clientela. • Desempeñar con las actividades planificadas y contribuir a que se lleven a cabo. • Demostrar competencias para recopilar y analizar información. • Brindar asistencias técnicas establecidas para el área de trabajo. • Receptar y transmitir información oportuna y confiable. • Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol. • Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación. • Realizar informes trimestrales de las actividades que cumple. • Brindar y entregar la información requerida acorde con su competencia a los usuarios. • Generar comunicación asertiva. 				
10. Competencias		ALTO	MEDIO	BAJO
- Organización de la información			X	
- Mantenimiento de equipos			X	
- Trabajo en equipo			X	
- Orientación de servicio		X		
- Flexibilidad		X		

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

TABLA 9 Revisor técnico de la Unidad

1. PUESTO: Revisor técnico de la Unidad	2. Organización: Unidad de tránsito, transporte terrestre y de seguridad vial del cantón Ventanas.		
3. Informa a: Supervisor de la Unidad	4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: Su responsabilidad se centra en la verificación y revisión de los en relación a su estado mecánico, además del “levantamiento de impronta”.			
6. Relaciones externas Usuarios	7. Relaciones internassupervisor de la unidad de tránsito Recaudador de la unidad Digitador de la unidad.		
8. Requerimientos <ul style="list-style-type: none"> - Académicos: Estudios superiores Universitarios en mecánica Automotriz. - Experiencia Profesional: 2 Años mínimo. - Capacitación: Mecánica, leyes de Tránsito y Homologación vehicular 			
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Examinar el automotor. • Obtener y verificar improntas de los vehículos (número de motor y chasis). • Confeccionar documento de revisión del automotor. • Conferir la certificación. • Ejecutar comprobaciones de la revisión a automotores públicos. • Cumplir las demás disposiciones que sean asignadas por el supervisor de la entidad. 			
10. Competencias	ALTO	MEDIO	BAJO
- Orientación y asesoramiento	X		
- Pensamiento crítico		X	
- Comprensión escrita		X	
- Trabajo en equipo		X	
- Habilidad analítica		X	

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

TABLA 10 Técnico de la unidad

1. PUESTO: Técnico de movilidad	2. Organización: Unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas.		
3. Informa a: Jefe de la Unidad	4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: Dentro de sus funciones esta la elaboración “de estudios de perspectiva que dinamicen la transportación del cantón dentro de las competencias asumidas por el GADM Ventanas en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial”.			
6. Relaciones externas Usuarios	7. Relaciones internas Jefe, recaudador y digitador de la unidad.		
8. Requerimientos ✓ Académicos: Tercer nivel en “Gestión de Transporte o especialización en temas relacionados”. ✓ Experiencia Profesional: 2 años de usanza mínimo en puesto afines. ✓ Capacitación: “Administración, seguridad y educación vial, señalización vial”.			
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Instruir sobre procedimientos técnicos o administrativos. • Formular informes para la entidad. • Desarrollar informes técnicos en base a las competencias asumidas por el GADM del cantón Ventanas. • Desarrollar actividades en relación a la ejecución planes de señalética y seguridad vial. 			
10. Competencias	ALTO	MEDIO	BAJO
- Organización de la información	X		
- Expresión escrita		X	
- Pensamiento Analítico	X		
- Operación y control		X	
- Pensamiento estratégico	X		

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

Integración del talento humano

Reclutamiento, selección e inducción de personal

Pasos que permiten la elección del individuo idóneo para que ocupe un puesto para ejecutar determinada tarea. Debiendo cotejarse el perfil del puesto y las competencias y habilidades del sujeto a escoger.

Reclutamiento

Es el conjunto de instrucciones orientadas en nombrar a candidatos competentes para cubrir oficios en una empresa, la organización se encarga de brindar la oferta laboral requerida al público.

TABLA 11 Reclutamiento de Talento Humano

Procedimiento N1. Reclutamiento		
Objetivo	Responsable	
Plantear actividades para reclutar personal cualificado para ocupar puestos en la entidad.	Departamento de Talento humano Municipio del cantón Ventanas	
Alcance	Actividades en el reclutamiento de Talento Humano.	
Referencias	Ordenanza de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Necesidad[Necesidad de cubrir la vacante] Necesidad --> Definir[Definir Requerimientos de los puestos vacantes] Definir --> Disponibilidad{Disponibilidad de recursos económicos} Disponibilidad -- No --> Fin1([Fin]) Disponibilidad -- Si --> Busqueda[Búsqueda de candidatos a través de puentes y medios de información] Busqueda --> Recepcion[Recepción de solicitudes de los postulantes] Recepcion --> Revision{Revisión y aprobación de solicitudes de los postulantes} Revision -- No --> Notificar[Notificar al postulante] Notificar --> Fin2([Fin]) Revision -- Si --> Entrega[Entrega de la documentación] Entrega --> Verificacion[Verificación de documentación] Verificacion --> Fin3([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

Selección

A través de este proceso se puede seleccionar el postulante idóneo mediante la observancia “de exigencias y pruebas para cubrir el puesto, su relevancia reside en suministrar el talento humano adecuado. Ratificando la calidad del servicio y el desarrollo productivo”.

TABLA 12 Selección de Talento Humano

Procedimiento N2. selección		
Objetivo	Responsable	
Elegir e identificar al responsable idóneo a través del desempeño, requisitos y pruebas para cubrir la vacante.	Departamento de Talento humano Municipio del cantón Ventanas	
Alcance	Actividades en la selección de Talento Humano.	
Referencias	Ordenanza de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Elaborar pruebas, test de evaluación, entrevista para los postulantes] A --> B{Verificación del perfil} B -- No --> C1([Fin]) B -- Si --> D[Realizan la prueba] D --> E{Aprobación evaluación} E -- No --> C2([Fin]) E -- Si --> F[Preparación de entrevista] F --> G{Aprobación entrevista} G -- No --> C3([Fin]) G -- Si --> H[Publicación de postulantes seleccionados] H --> C4([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

Socialización

Constituye la pauta de abastecimiento del personal, consiente el que se agreguen nuevos recursos humanos en la unidad, siendo primordial que se comuniquen aspectos “tales como misión, visión, valores, políticas, y procedimientos de la entidad”.

TABLA 13 Socialización al Talento Humano

Procedimiento N2. socialización		
Objetivo	Responsable	
Permitir que el nuevo empleado conozca cada una de sus funciones, las políticas y la organización.	Departamento de Talento humano Municipio del cantón Ventanas	
Alcance	Actividades en la selección de Talento Humano.	
Referencias	Ordenanza de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Coordinar con los participantes para la realización del programa de socialización.] A --> B[Obtener y preparar el material y la información requerida para realizar la charla de socialización.] B --> C{Contenido completo} C -- No --> B C -- Si --> D[Revisión del Material por el departamento de TH] D --> E{Aprobación de TH} E -- No --> D E -- Si --> F[Establecer fecha y entrega del material a los participantes] F --> G[Control de participación de los participantes] G --> H[Resultamos obtenidos en el proceso de socialización de los participantes] H --> Fin([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por:	Aprobado por:	Revisado por:

5.9.3 “Plan de compensación e incentivos para la unidad de tránsito, transporte terrestre y del cantón Ventanas”.

1.- Preámbulo

La compensación e incentivos en la entidad es pilar imprescindible de la gestión del talento humano, permitiendo instituir estrategias o principios para alcanzar que el reconocimiento que reciba el trabajador por el desarrollo idóneo de sus actividades sea el apropiado y de esta forma orientar a la organización hacia el éxito.

La compensación es el reconocimiento que se le brinda al talento humano de una entidad por su desempeño idóneo, es el elemento más importante en la entidad, asegura fidelidad de parte del personal motivándolos a la ejecución de las actividades de forma productiva.

El “plan de compensación e incentivos nace con el objetivo de obtener mejor productividad y resultados en la organización, de no contar con el plan puede incurrir en el deterioro de la calidad de la prestación del servicio, colaboradores poco motivados”, bajo rendimiento en las tareas de la entidad, limitada comunicación y en ciertos casos en un ambiente laboral pernicioso.

Razón por la cual se constituye el actual plan de compensación e incentivos para la “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GADM del cantón Ventanas”.

Alcance

- Los favorecidos directamente serán la clientela de la “Unidad de tránsito, t ransporte y seguridad vial del GADM del cantón Ventanas”.
- Los clientes a los que se ofrecerá un servicio de calidad.

Actividades:

Términos para desarrollar incentivos al Talento Humano

Este departamento es el encargado de hacer entrega a la comisión de

compensación e incentivos la nómina de los trabajadores con nombramiento definitivo o provisional que se destaquen en sus ocupaciones de forma preponderante los primeros días de junio y de noviembre, porque la compensación se realizará semestralmente.

Partiendo del análisis del perfil de los participantes, para posteriormente seleccionar al mejor colaborador, con la debida síntesis del supervisor representante de la entidad. El comité realizará la selección del mejor colaborador y realizará un comunicado anunciando al mejor colaborador de la unidad de tránsito.

Competencias y aptitudes para medir el alto desempeño de los colaboradores

- **Eficiencia:** es la optimización de los medios y recursos.
- **Eficacia:** efectividad para la ejecución de las tareas.
- **Calidad:** predisposición al desempeño efectivo.
- **Responsabilidad:** cumplir con los deberes y obligaciones establecidos por la entidad para el desarrollo de las funciones del talento humano.
- **Asistencia:** el cumplimiento de las actividades.
- **Puntualidad:** exactitud en el horario en sus puestos de trabajo.
- **Permanencia:** Estabilidad del talento humano en el puesto de trabajo designado, cumpliendo un buen desempeño y productividad en la organización.

Evaluación del talento humano

La evaluación del personal se ejecutará sobre 40 puntos sustentado en los siguientes parámetros:

- **Puntualidad:** puntuación de 10 para el empleado que no haya asistido con retardos en un lapso de 6 meses.
- **Conducta:** se hará acreedor a una nota de 10 el servidor que no haya obtenido sanciones durante 6 meses.
- **Asistencia:** 10 puntos, cuando el participante tenga e 8 horas de llegar antes o salir después de hora de la jornada de trabajo.
- **Permanencias:** 10 puntos, cuando el colaborador tenga un total de un año laborando en la Unidad de tránsito.

Compensación e incentivos no económicos por desempeño y productividad.

Reconocimientos y distinciones a los colaboradores de la unidad.

Tipo de incentivo: No económico

Esta direccionado a los empleados con actuación destacada en sus actividades diarias, cuando se dirige a los usuarios y aporta con ideas para el mejoramiento de la unidad de tránsito.

Objetivo:

Promover el buen desempeño, productividad del recurso humano de la unidad de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas.

Actividades:

1. La entidad entregara un certificado de alto desempeño como reconocimiento público y formal que se efectuará semestralmente, nominando al empleado destacado de la entidad, documento que contara con la validación del alcalde del GADM del cantón Ventanas con certificación meritoria para su historial laboral.
2. Entrega que se la hará, a través de un documento donde se hace un reconocimiento del desempeño que el colaborador ha tenido en el cumplimiento de sus actividades, favoreciendo el desarrollo de la entidad, se dará a primera hora del día en horario laboral en presencia de quienes forman el GADM, con el objetivo de motivar al talento humano, reconociendo que la ejecución de su trabajo fue idóneo.
3. Entregando al personal autorizaciones para que puedan prepararse manera continua.

5.9.4 Prestación del servicio

Macro procesos de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas

En esta entidad se han identificado los procesos que intervienen y se relacionan en el modelo de gestión como se indican a continuación:

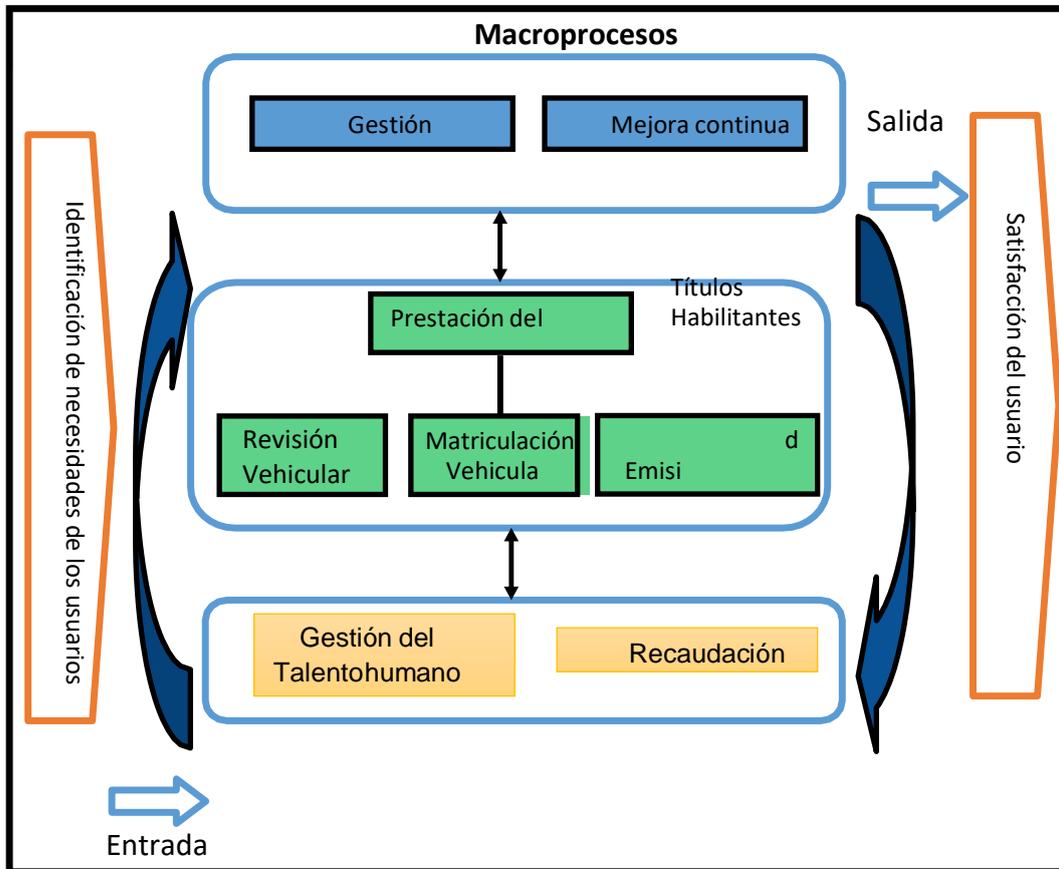


FIGURA 16 MACROPROCESOS

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

Proceso Gobernante

Gestión Administrativa:

Este departamento está encargado del cumplimiento de objetivos a través de la optimización de recursos, mediante elementos administrativos como son planeación, organización, dirección y control.

Mejora continua:

Este macroproceso aporta a que se impulse la competitividad de esta entidad en todos los sectores a través de técnicas y estrategias para el desarrollo continuo que aportan a la optimización de los recursos y se optime la operatividad de esta entidad.

Proceso clave

Prestación del servicio

Sirve para proporcionar servicios en esta entidad:

Aspecto técnico: corresponde a “los procesos de matriculación vehicular, revisión técnica y emisión de títulos habilitantes”.

Proceso habilitante

Gestión de talento humano

Constituye el proceso más trascendental en la entidad, aquí se definen los procedimientos indispensable para desplegar descriptor de puesto, ejecutando “reclutamiento, socialización y establecer compensaciones e incentivos no económicos para los colaboradores de la Unidad de Tránsito”.

Recaudación:

Sirve para generar registros y hacer la recolección de bienes económicos correspondientes al sistema nacional de tránsito y valores determinados por la entidad.

Aspecto técnico:

Sustentados en la “resolución 006-CNC-2012 las competencias asumidas de tránsito transporte terrestre y seguridad vial asumida por el GADM del cantón Ventanas”, ejecutan lo siguiente:

- Matriculación vehicular
- Revisión vehicular
- Emisión de títulos habilitantes.

Es trascendental instituir los procesos para que se presten servicio en esta entidad orientadas a la “matriculación vehicular, revisión vehicular y emisión de títulos habilitantes”, con el fin de que todas las actividades que se realicen en la Unidad permitan optimizar tiempo y recursos, además llegar a la satisfacción del usuario que acude por el servicio.

Proceso de matriculación vehicular

En esta entidad se ofrece diversidad de servicio de acuerdo a las competencias establecidas, a continuación, se detallan los servicios que se brinda a los usuarios con relación a la matriculación:

Actividades

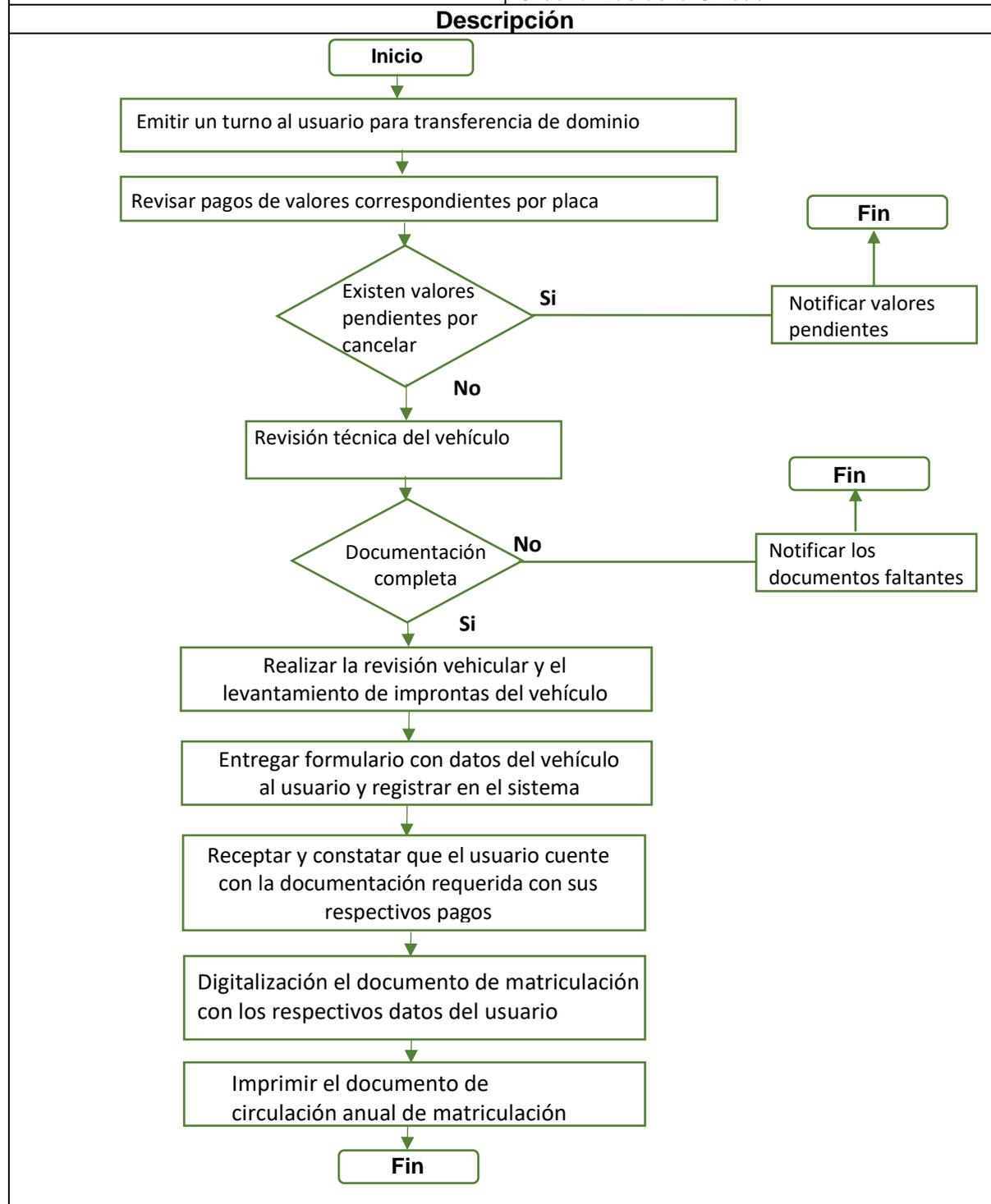
- Renovación Anual de Matricula
- Transferencia de dominio.
- Emisión de matrícula por primera vez
- Duplicado de matrícula.
- Duplicado o re-plaqueo por pérdida o deterioro de placas
- Cambio de servicio.

TABLA 14 PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DE MATRICULA

Procedimiento N4. Renovación de matrícula		
Objetivo	Responsable	
Emitir el documento de renovación anual de Circulación vehicular.	Jefe de la entidad Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance	Direccionado para la renovación de matrícula de automotores	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Emitir un turno al usuario para renovación anual de matriculación] A --> B[Revisar pagos de valores correspondientes por placa] B --> C{Existen valores pendientes por cancelar} C -- Si --> D[Notificar valores pendientes] D --> E([Fin]) C -- No --> F[Revisión técnica del vehículo] F --> G{Aprobó revisión} G -- No --> H[Notificar los motivos al usuario] H --> I([Fin]) G -- Si --> J[Entrega de documento aprobatoria de la revisión vehicular] J --> K[Revisar y verificar que la documentación presentada por el usuario este correcta] K --> L{Documentación completa} L -- No --> M[Notificar los documentos faltantes] M --> N([Fin]) L -- Si --> O[Digitalización el documento de circulación anual de matriculación] O --> P[Imprimir el documento de circulación anual de matriculación] P --> Q([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

TABLA 15 PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DE DOMINIO

Procedimiento N5. Transferencia de dominio	
Objetivo	Responsable
Generar la matricula con datos del nuevo propietario.	Jefe de la Unidad de Tránsito Digitador de Unidad de Tránsito
Alcance	"Aplica para transferencia de dominio de vehículos a motor"
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad



Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

TABLA 16 Emisión de matrícula por primera vez

Procedimiento N6. Emisión de matrícula por primera vez		
Objetivo	Responsable	
Registrar los datos del automóvil en la base de datos de la ANT y generar “el documento de matriculación vehicular por concepto de vehículos nuevos”.	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance	“Aplica para matriculación vehicular por primera vez de vehículos a motor”	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir un turno al usuario] Emitir --> Revisar[Realizar la revisión vehicular y el levantamiento de impronta, número de chasis y motor del vehículo] Revisar --> Coinciden{El número de chasis, motor e impronta coinciden} Coinciden -- No --> NotificarCrim[Notificar al usuario, informar a criminalística] NotificarCrim --> Fin1([Fin]) Coinciden -- Si --> Verificar[Entregar formulario verificar que el usuario cuente con todos los documentos del vehículo.] Verificar --> Documentacion{Documentación completa} Documentacion -- No --> NotificarFaltantes[Notificar los documentos faltantes] NotificarFaltantes --> Fin2([Fin]) Documentacion -- Si --> Asigna[Se asigna números de placa e ingresa al sistema] Asigna --> Completa[Se completa todos los campos de la matrícula de acuerdo con la información del usuario] Completa --> Imprimir[Imprimir documento de matriculación] Imprimir --> Entrega[Entrega de matrícula y placa al usuario] Entrega --> Fin3([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

TABLA 17 Procedimiento duplicado de matricula

Procedimiento N7. Duplicado de matricula		
Objetivo	Responsable	
Elaborar “el documento de matriculación vehicular por concepto de pérdida, robo, deterioro total o parcial de la matrícula”.	Jefe de la entidad Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance	“Aplica para trasferencia de dominio de vehículos a motor”	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir un turno al usuario por concepto de duplicado de matricula] Emitir --> Decision1{El documento es de renovación anual} Decision1 -- No --> Notificar1[Notificar al usuario, y emitir turno para renovación] Notificar1 --> Fin1([Fin]) Decision1 -- Si --> Revisar[Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para el duplicado] Revisar --> Decision2{Documentación completa} Decision2 -- No --> Notificar2[Notificar los documentos faltantes] Notificar2 --> Fin2([Fin]) Decision2 -- Si --> Digitalizar[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario] Digitalizar --> Imprimir[Impresión del formulario de matricula] Imprimir --> Entregar[Entrega del documento de matrícula al usuario] Entregar --> Fin3([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

TABLA 18 "Procedimiento Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro"

Procedimiento N8. Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas		
Objetivo	Responsable	
Generar la documentación por "concepto de duplicado de placa por robo o deterioro total o parcial".	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance	"Aplica para duplicado o replaqueo de placa para vehículos a motor"	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir un turno al usuario por concepto de duplicado de placa] Emitir --> Decision1{El documento es de renovación anual} Decision1 -- No --> Notificar1[Notificar al usuario, y emitir turno para renovación] Notificar1 --> Fin1([Fin]) Decision1 -- Si --> Revisar[Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para el duplicado] Revisar --> Decision2{Documentación completa} Decision2 -- No --> Notificar2[Notificar los documentos faltantes] Notificar2 --> Fin2([Fin]) Decision2 -- Si --> Digitalizar[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario] Digitalizar --> Imprimir[Impresión del duplicado de matricula] Imprimir --> Entregar[Entrega del documento al usuario] Entregar --> Fin3([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

TABLA 19 Procedimiento Cambio de servicio

Procedimiento N9. Cambio de servicio		
Objetivo	Responsable	
Efectuar el cambio de servicio para vehículos particulares o públicos	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance	"Aplica para Cambio de servicio de vehículos a motor"	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir un turno al usuario para realizar cambio de servicio] Emitir --> RevisarPagos[Revisar pagos de valores correspondientes por placa] RevisarPagos --> Existencia{Existen valores pendientes por pagar} Existencia -- Si --> NotificarPagos[Notificar al usuario, los valores pendientes por pagar] NotificarPagos --> Fin1([Fin]) Existencia -- No --> RevisarDoc[Revisar y verificar que la documentación presentada por el usuario este correcta] RevisarDoc --> Completa{Documentación completa} Completa -- No --> NotificarFaltantes[Notificar los documentos faltantes] NotificarFaltantes --> Fin2([Fin]) Completa -- Si --> Levantamiento[Realizar el levantamiento de improntas del vehículo] Levantamiento --> Receptar[Receptar las placas del servicio actual del] Receptar --> Digitalizacion[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario] Digitalizacion --> Imprimir[Imprimir matriculación y placas provisionales por concepto de cambio de servicio] Imprimir --> Entregar[Entregar formulario de matricula] Entregar --> Fin3([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

Emisión de Títulos habilitantes

Según el artículo 65 de Reglamento LOTTTSV menciona que títulos habilitantes: “Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las unidades administrativas, o los GADS, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada” (LOTTTSV)

La vigencia de los títulos habilitantes de transporte terrestre será de diez (10) años renovables conforme a lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito o por los GAD's, exceptuando los títulos habilitantes de transporte terrestre en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años renovables. (Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Ventanas, 2017)

Ámbito y alcance

Las disposiciones previstas en la “ordenanza que establece la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el cantón Ventanas”, regulan el procedimiento para el otorgamiento, renovación y actualización de títulos habilitantes para la operación de servicio de transporte terrestre a nivel intracantonal de compañías y cooperativas debidamente constituidas (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas, 2017).

A esta institución le corresponde acorde al ámbito de su jurisdicción intracantonal, consentir los siguientes títulos habilitantes:

- “Contratos de operación para la prestación de servicio de transporte público colectivo
- Permisos de operación para la prestación de los servicios de transporte comercial.
- Autorizaciones para operación de servicio de transporte por cuenta propia”

Otorgamiento de títulos habilitantes.

Se generan las siguientes figuras:

- a) Informe previo para la Constitución Jurídica;
- b) Permiso de Operación;
- c) Contrato de Operación;
- d) Incremento de Cupo;
- e) Renovación del Permiso o Contrato de Operación;
- f) Cambio de Socio;
- g) Cambio de Unidad;
- h) Cambio de Socio y Unidad;
- i) Habilitación de Vehículo;
- j) Des habilitación de Vehículo.

Los títulos habilitantes (Informe previo para la Constitución Jurídica; permiso de operación; contrato de operación e incremento de cupo serán aprobados por el Concejo Municipal, (Renovación del Permiso o Contrato de Operación), y los títulos (Cambio de Socio; Cambio de Unidad; Cambio de Socio y Unidad; habilitación de vehículo y des habilitación de Vehículo) serán conferidos por la Alcaldesa o el Alcalde previo los informes favorables de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial aprobados por la Dirección de Técnica de planificación cantonal, a nivel intracantonal. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas, 2017)

Para que se generen los cobros se determinó la tabla que a continuación se muestra:

TABLA 20 Precios “de la prestación del servicio títulos habilitantes y proceso de matriculación y revisión vehicular”.

Detalle del tramite	Valor
Permisos:	
Permisos de operación/renovación	4 RBU
Contrato de operación/renovación	4 RBU
Incremento de cupo (cada cupo)	2 RBU
Certificaciones	
Inscripción de gravamen	3 % RBU
Levantamiento de gravamen	3 % RBU
Resolución-adenda por des habilitación	5 % RBU

Resolución-adenda por habilitación	5 % RBU
Resolución-adenda por cambio de socio	5 % RBU
Resolución-adenda por cambio de vehículo	5 % RBU
Resolución-adenda por cambio de socio y vehículo	5 % RBU
Resolución-adenda con cambio de socio con habilitación de vehículo	5 % RBU
Resolución-adenda por des habilitación	5 % RBU
Reforma estatutos	5 % RBU
Desvinculación-adenda socios y/o accionistas	6 % RBU
Baja de vehículos/reversión	2 % RBU
Cambios de características del vehículo “en relación al color, cambio o baja de motor, cambio de tipo/clase”	5 % RBU
Bloqueo o desbloqueo en el sistema	2 % RBU
Resolución de factibilidad (constitución jurídica)	1 RBU
Certificado único vehicular (CUV)	5 % RBU
Inscripciones, registros y matrículas	
Matrícula por primera vez	6 % RBU
Duplicado de matrícula	7 % RBU
Duplicado del certificado de revisión vehicular	3 % RBU
Otros:	
“Recargo por retraso en el proceso completo de matriculación vehicular dentro de la calendarización-particulares, públicos y comerciales”.	7 % RBU
Levantamiento del estudio de necesidad.	3 RBU
Otorgamiento de carnet de gestor autorizado	7 % RBU

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, 2017)

Como se obtiene un título Habilitante.

Se lo puede conseguir:

Generando una solicitud por parte del interesado.

Mediante “un proceso de delegación del servicio efectuado por el GAD municipal”.

Requisitos para la obtención de títulos habilitantes:

Debe presentar la solicitud según los artículos “del 66 al 69 de la LOTTTSV esta estará restringida al estudio de la necesidad de servicio, que lo realizarán la ANT, las

Unidades Administrativas Regionales o Provinciales, o los GADs que hayan asumido las competencias”.

La solicitud deberá especificar la información requerida por los organismos competentes en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, adjuntando los siguientes antecedentes:

Antecedentes del interesado:

- Las personas jurídicas, los instrumentos públicos que acrediten su constitución
- Nombre y residencia del representante legal cuando lo amerite.
- Clase de automotor y tecnología que usa.
- Asiduidad de la existencia de un título que acredite la propiedad del vehículo. Ningún vehículo podrá estar registrado en más de una cooperativa o compañía.

Antecedentes relativos al servicio de transporte terrestre público:

- Zona de cobertura del servicio: origen - destino;
- Nombre y número de la línea y sus variantes;
- Ubicación de las oficinas de venta del servicio;
- Ubicación de los paraderos y/o terminales que podrá usar.
- Análisis de interferencias.

Antecedentes relativos al servicio de transporte terrestre comercial:

- Anteproyecto técnico económico que describa el servicio propuesto.
- Análisis general de la demanda de los servicios que fueron solicitados.
- Establecimiento de las agencias de venta del servicio.

Informe previo para la constitución jurídica

Para determinar las compañías o cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deben presentar una solicitud dirigida al señor alcalde adjuntado los requisitos, quien remitirá a la Unidad de Tránsito y verificará el cumplimiento de los requisitos en el plazo de quince días hábiles. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Ventanas, 2017)

Si se necesita más información, se requerirá que en el plazo de quince días se complete este proceso. Si no se cumple con esta exigencia, la solicitud será archivada.

Una vez completados los requerimientos, la institución generara un informe técnico, a la “Dirección de Procuraduría Síndica emita un informe jurídico, a continuación la Dirección Técnica de Planificación Cantonal remitirá a la respectiva Comisión Permanente deConcejo” para su posterior aprobación por el Concejo Municipal para la emisión del Informe Previo para la Constitución Jurídica, de ser el caso, la Unidad de Tránsito, en el plazo de treinta y cinco días hábiles, emitirá el informe al Alcalde.

La resolución de informe previo de constitución jurídica será emitida por el Concejo Municipal, teniendo una vigencia de ciento ochenta días desde la fecha de la notificación a la parte interesada para iniciar el trámite para obtener el título habilitante (Permiso de Operación y/o Contrato de Operación).

Requisitos para la obtención del informe previo para la constitución jurídica, para compañías y cooperativas de transporte terrestre.

Se emitirá una solicitud de forma escrita para la autoridad municipal una vez sumillada será remitida a la unidad de tránsito para el respectivo análisis, y contendrá los siguientes:

TABLA 21 Requisitos para obtener el informe previo para la constitución jurídica, para compañías y cooperativas de transporte terrestre.

Requisitos a Presentar.
a) Contar con la resolución de aprobación del estudio de necesidad.
b) Minuta o proyecto de estatuto según sea el caso, con su objeto social claramente definido, especificando la actividad exclusiva del servicio de transporte que se pretenda prestar;
c) Nómina de los socios respectivamente, con sus copias de cédula de ciudadanía y certificado de votación, los mismos que no deberán constar en otra compañía o cooperativa ya existente a nivel nacional;
d) Historial laboral de cada uno de los futuros socios o accionistas certificado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y certificados de no ser miembros de la fuerza pública en servicio activo;
e) Reserva de denominación o razón social emitida por la Superintendencia de Compañías y Valores o de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, según sea el caso, vigente a la fecha de presentación;
f) Comprobante de pago del costo de servicio;
g) Para el caso de cooperativas copia certificada de su acta de la asamblea constitutiva con especificación del tipo de cooperativa que se busca constituir;
h) Archivo digital con la nómina de todos los socios o accionistas donde conste los nombres y apellidos completos, números de cédulas, números de teléfonos y correos electrónicos.
i) Propuesta de operación detallando el origen y destino del área de servicio, sitios de operación y estacionamiento, cobertura, y turnos;
j) se presentará las especificaciones de equipos y tecnología a utilizarse.
k) Para el caso de transporte terrestre público además deberá adjuntar en la propuesta el análisis general de la oferta y la demanda de los servicios objeto de la solicitud, las rutas y frecuencias por periodo del día y días de la semana, nombre y número de la línea y sus variantes, ubicación de los paraderos o terminales que podría usar.
l) Para el caso de transporte terrestre comercial además deberá adjuntar en la propuesta el análisis general de la demanda de los servicios objeto de la solicitud, instituciones a servirse y las características especiales que identifiquen a las variantes cuando corresponda;
m) Certificado de no adeudar al Municipio por cada futuro socio o accionista;
n) Designación de un representante provisional, indicando el domicilio números de teléfono y dirección de correo electrónico.
o) Los demás que establezca el ente rector y la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, para cada una de las modalidades, y;
p) Verificar que los futuros socios o accionistas no consten como socios o accionistas en cooperativas y compañías ya registradas.

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, 2017)
Realizado por: Andrade Suárez Danny

Emisión de contrato o permiso de operación

Para su emisión presentara una solicitud escrita a la autoridad municipal, luego es enviada el representante legal, adherido a la siguiente documentación:

La documentación de habilitación es prorrumpida: con una solicitud de un peticionario o mediante un proceso de delegación del servicio efectuado por el GADM, luego se hace un pedido la UTTSV o consultoría externa quien tiene la responsabilidad de elaborar el estudio de necesidad de transporte en el cantón; luego se da la aprobación por parte del Consejo Municipal se procede con el informe previo para la constitución jurídica, a continuación se notifica a la parte interesada para continuar con la constitución respectiva en la (Superintendencia de Compañías y/o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), luego de contar con todos los requisitos correspondientes dispuesto por la Unidad de Tránsito se otorga el contrato de operación.

TABLA 22 Procedimiento emisión de contrato o permiso de operación

Procedimiento N10. misión de Contrato o Permiso de operación		
Objetivo	Responsable	
Desplegar “el procedimiento para emitir el título habilitante (contrato o permiso de operación) para el servicio de transporte terrestre público o comercial”.	Unidad de Tránsito Dirección de Procuraduría Síndica Dirección Técnica de Planificación Cantonal Consejo Municipal	
Alcance	“Aplica para la operación de servicio de transporte terrestre público o comercial a nivel Intracantonal”	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Emitir Solicitud de Título Habilitante dirigida al alcalde] A --> B[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] B --> C[Revisión de documentos] C --> D[Revisión técnica del vehículo] D --> E{Requisitos completos} E -- No --> F[Notificar al usuario los documentos a completar] F --> B E -- Si --> G[Emisión de informe de la Unidad de tránsito a la Dirección] G --> H[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación] H --> I[Elaboración de resolución del contrato de operación por el Consejo Municipal] I --> J[Notificación a la operadora interesada] J --> Fin([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

Para renovar títulos “de contrato o permiso de operación será luego de 10 años con excepción de los títulos habilitantes de transporte terrestre en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años”, mediante un oficio a la autoridad municipal solicitando la renovación de títulos habilitantes, a continuación la UTTSV analizará y verificará que todos los requisitos estén en orden y emitirá un informe; luego de la aprobación por el Consejo Municipal se procede con la resolución de renovación del Permiso o contrato de operación, notificándose al interesado.

Procedimiento - renovación de contrato o permiso de operación

a) Cambio de socio

Para adquirir el título habilitante debe ostentar una solicitud escrita hacia la autoridad municipal suscrita por el representante legal y el socio y/o accionista de la operadora, con los requisitos que se detallan:

TABLA 23 REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE CAMBIO DE SOCIO/A

Requisitos para la autorización de cambio de socio/a
a) Solicitud firmada por el representante legal de la operadora, conjuntamente con los socios/as entrante y saliente (formulario);
b) Acta de aceptación del nuevo socio certificada por el secretario de la Operadora de Transporte (para Cooperativa) y en el caso de compañías nómina de los accionistas emitida por la Superintendencia de Compañías;
c) Declaración juramentada del socio o accionista respecto a no encontrarse inmerso en las inhabilidades contempladas en la Disposición General Décimo octava de la LOTTTSV;
d) Copia del permiso de operación y de las resoluciones posteriores referentes al socio emitidas por la autoridad competente durante la vigencia del permiso;
e) Certificado de revisión vehicular e informe consolidado (donde se emita) firmado y sellado por el jefe de Títulos Habilitantes o Transporte (vigentes);
f) Copia de la cédula, papeleta de votación vigente y licencia del socio entrante.
g) Copia del contrato de compra venta notariado;
h) En caso de muerte del socio, copia del acta de defunción, posesión efectiva de dominio y poder especial que faculta para la administración de los bienes del difunto a uno de los herederos;
i) Certificación de no ser miembro activo ni empleado civil de la comandancia General de la Policía Nacional del socio o accionista;
j) Certificación de no ser miembro activo ni empleado civil de la comandancia General de las Fuerzas Armadas del socio o accionista.;
k) Historia laboral del IESS del socio o accionista;
l) Copia del nombramiento del representante legal de la operadora registrado en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad - según sea el caso (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas);
m) Fotocopia de los documentos personales del representante legal (Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación);
n) En caso de no poseer licencia o estar inhabilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer, debidamente legalizado en el Ministerio del Trabajo y Aviso de Entrada o Historial Laboral del IESS, el que deberá poseer licencia del tipo que la modalidad requiera;
o) Comprobante de pago del costo del servicio;
p) En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar la autorización suscrita por el representante legal, notariada, en el que se detalle el nombre completo y número de cédula de ciudadanía de la persona autorizada;
q) Matrícula vigente;
r) Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado, y;
s) Certificado de no adeudar al Municipio.

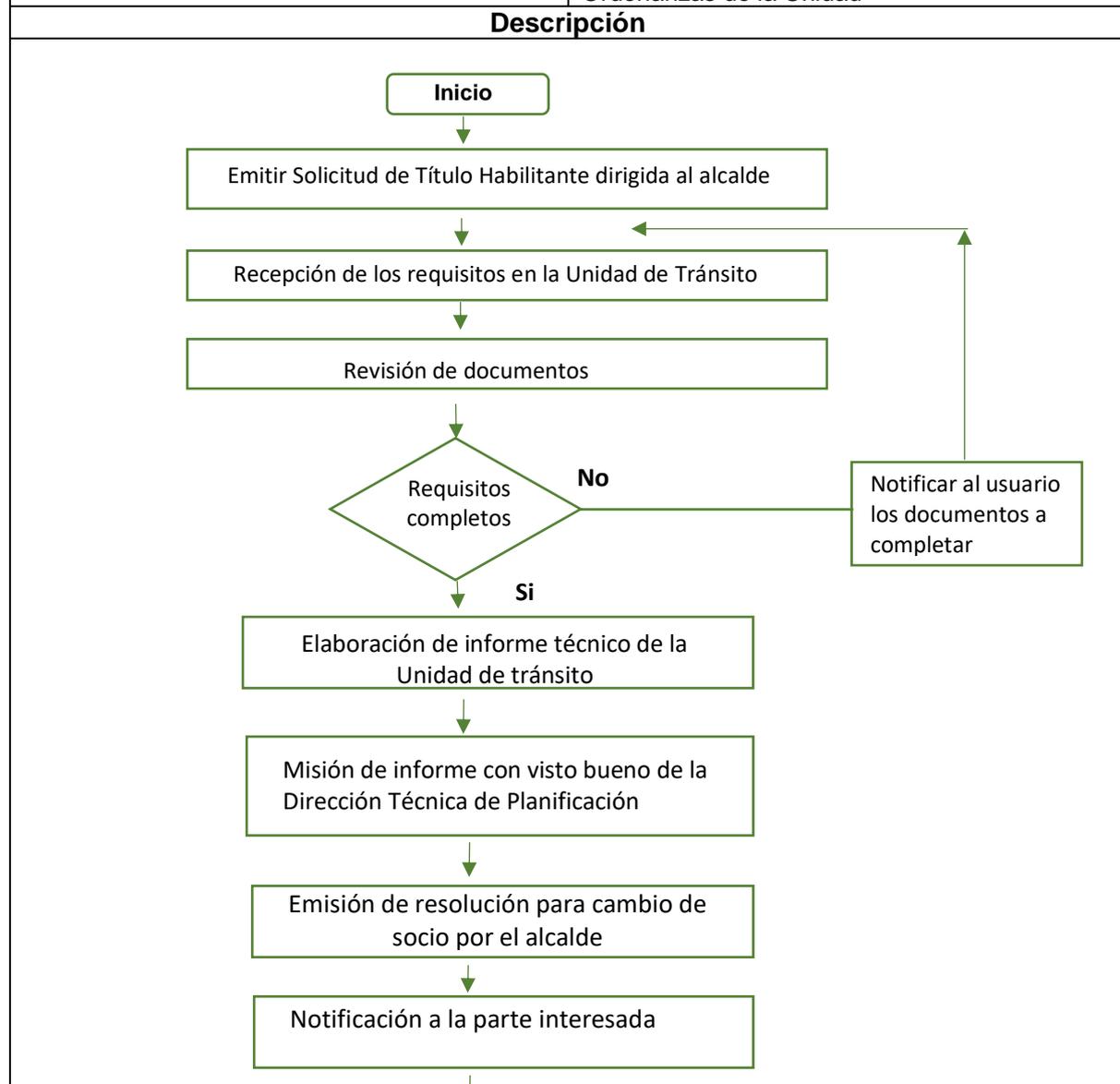
Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, 2017)

Elaborado por: Dany Andrade

El trámite dará inicio con la presentación de una solicitud dirigida a la autoridad municipal indicando el motivo de cambio de socio, luego, la UTTSV analizará y verificará que todos los requisitos se encuentren en orden y emitirá un informe; una vez aprobado por la Dirección Técnica de Planificación Cantonal pasara al alcalde quien emite la resolución pertinente, a continuación, se notifica a la parte interesada.

TABLA 24 Procedimiento Cambio de socio

Procedimiento N11. Cambio de socio	
Objetivo	Responsable
Diseñar el procedimiento para renovar el título habilitante (contrato o permiso de operación) para el servicio de transporte terrestre público o comercial.	Unidad de Tránsito Dirección de Procuraduría Síndica Dirección Técnica de Planificación Cantonal Consejo Municipal
Alcance	"Aplica para la operación de servicio de transporte terrestre público o comercial a nivel Intracantonal"
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad



Fin		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

a) Cambio de Unidad

Mediante oficio a la autoridad municipal con los requisitos que se detallan a continuación:

TABLA 25 REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE UNIDAD

a) Solicitud firmada por la figura legal de la operadora y el socio/a propietario del vehículo a ser cambiado (formulario);
b) Fotocopia de los documentos personales del representante legal de la operadora (Cédula de ciudadanía y certificado de votación);
c) “Copia del Permiso de Operación y de las resoluciones posteriores referentes al socio y al vehículo emitidas por la autoridad competente durante la vigencia del permiso”;
d) Certificado de Revisión Vehicular e Informe consolidado (donde se emita) firmado y sellado por el jefe de títulos habilitantes o transporte (vigentes).
e) Fotocopia de documentos de identidad actuales y licencia del socio;
f) Copia del contrato de compra venta notariado o copia certificada de la factura del chasis emitida por la casa comercial (para vehículo nuevo);
g) Con los autobuses y furgonetas que desean el ingreso al servicio de transporte público o comercial, “con hasta cinco años de fabricación anteriores a la fecha del trámite, que no hayan sido homologados o certificados por la ANT, deben ser sometidos a un proceso de constatación por parte del organismo designado por la ANT” para que sean verificados conforme a la norma o reglamento INEN, y enviado a la Dirección de Regulación de la ANT;
h) Para automotores como: “automóvil, camioneta, camión, tracto camión y volqueta, con hasta cinco años de fabricación anteriores a la fecha del trámite que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio público o comercial”, deberán presentar el certificado de aprobación de Revisión Técnica Vehicular (RTV), y la certificación de que el modelo ya no está en producción emitido por la figura legal de la marca en el Ecuador.
i) Copia del nombramiento del representante legal de la operadora registrado en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad - según sea el caso (para Compañías)
j) Comprobante de pago del costo del servicio;
k) Copia de la Resolución de inhabilitación del vehículo entrante (en caso de haber pertenecido al servicio público o comercial);
l) Cuando la diligencia es ejecutada por una tercera persona tendrá que ser autorizado por el representante legal, con el documento notariado.
m) Matrícula vigente;
n) Registro Único de Contribuyentes RUC actualizado;

o) Certificado de no adeudar al Municipio, y;

p) Cuando el automotor que entra fue de servicio público debe ser anticipadamente pasar por des habilitación.

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, 2017)

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

Debiendo enviar un oficio a la autoridad municipal; luego la “UTTTSV hará la verificación de los requisitos para emitir el respectivo informe”; una vez aprobado por la Dirección Técnica de Planificación Cantonal pasara al alcalde quien emite la resolución pertinente, a continuación, se notifica a la parte interesada.

b) Habilitación de cupos

Se procederá como en los casos anteriores; una vez aprobado por la Dirección Técnica de Planificación Cantonal a la autoridad municipal quien emite la resolución Administrativa, autorizando la habilitación de los cupos pendientes a la operadora solicitante.

Resolución continuará con el procedimiento para la habilitación de los vehículos que vayan a prestar el servicio pertinente.

c) Habilitación de Vehículos

Documentación que habilita, que el automotor pueda ser parte del servicio público o comercial, de forma legal la Unidad y tenga el beneficio de la exoneración de matrícula en el SRI, para la Habilitación del automotor deberá estar sujeto a los requisitos establecidos en la Tabla 47 para su debida presentación.

TABLA 26 PROCEDIMIENTO HABILITACIÓN DE CUPOS Y VEHÍCULOS

Procedimiento N12. Habilitación de cupos y vehículos		
Objetivo	Responsable	
Proveer del procedimiento para Habilitación de cupos y vehículos para el servicio de Transporte terrestre público o comercial.	Unidad de Tránsito Dirección de Procuraduría Síndica Consejo Municipal	
Alcance	"Aplica para la operación de servicio de transporte terrestre público o comercial a nivel Intracantonal"	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Emitir Solicitud de Título Habilitante dirigida al alcalde] A --> B[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] B --> C[Revisión de documentos] C --> D{Requisitos completos} D -- No --> E[Notificar al usuario los documentos a completar] E --> B D -- Si --> F[Elaboración de informe técnico de la Unidad de tránsito] F --> G[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación] G --> H[Elaboración de la Resolución de Habilitación de Vehículos firmada por el alcalde] H --> I[Notificación a la parte interesada] I --> Fin([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

a) Deshabilitación

Consiste en el registro de la salida del servicio público o comercial de transporte terrestre, de un automotor que era parte de una operadora; con la debida revisión de la documentación, se prorrumpirá una resolución y se dispondrá la entrega de las placas, en la Unidad de Tránsito.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

TABLA 27 “Requisitos para deshabilitación de unidad”

a) Solicitud firmada por el representante legal de la Operadora y el propietario del vehículo a deshabilitar (formulario);
b) Copia de los permisos y resoluciones.
c) Fotocopia de la documentación del socio: actualizada.
d) Copia certificada del nombramiento del representante legal;
e) “ Original y copia de la matrícula del automotor que se va a deshabilitar”;
f) Copia de documentos personales del representante legal y nombramiento registrado en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad - según sea el caso (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas);
g) Comprobante de pago del costo del servicio;
h) “En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar la autorización suscrita por el representante legal, notariada, en el que se detalle el nombre completo y número de cédula de ciudadanía de la persona autorizada”;
i) Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado, operadora y socio, y;
j) Certificado de no adeudar al Municipio.

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, 2017)

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

Se procede igual que en los casos anteriores; una vez aprobado por la Dirección Técnica de Planificación Cantonal pasará al alcalde quien emite la resolución pertinente.

TABLA 28 Procedimiento deshabilitación de vehículos

Procedimiento N13. Deshabilitación de cupos y vehículos		
Objetivo	Responsable	
“Elaborar el procedimiento para que deje de funcionar un vehículo para el servicio de transporte terrestre público o comercial”.	Unidad de Tránsito Dirección de Procuraduría Síndica Consejo Municipal	
Alcance	“Aplicable en las maniobras de servicio de transporte terrestre público o comercial a nivel Intracantonal”	
Referencias	Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Emitir Solicitud firmada por el representante legal y el propietario del vehículo dirigido al alcalde] A --> B[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] B --> C[Revisión de documentos] C --> D{Requisitos completos} D -- No --> E[Notificar al usuario los documentos a completar] E --> B D -- Si --> F[Elaboración de informe técnico de la Unidad de tránsito] F --> G[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación] G --> H[Elaboración de la Resolución de deshabilitación de Vehículos firmada por el alcalde] H --> I[Notificación a la parte interesada] I --> Fin([Fin]) </pre>		
Abg. Danny Andrade Suárez	Abg. Danny Andrade Suárez	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por

Mejora continua del servicio

Luego de la aplicación de los instrumentos a los beneficiarios de la Unidad de Tránsito, evidencia la insatisfacción con la calidad en el servicio; además de no superar las expectativas de la clientela esperan recibir, por lo que es necesarios proponer un plan de mejora que ayuden a optimizar la satisfacción en el servicio.

TABLA 29 Elementos

Elementos	Nivel de cumplimiento		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Instalaciones		X	
Calidad del Servicio			X
Tiempo de respuesta			X
Confort		X	
Talento humano			X

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Andrade Suárez Danny

Diagrama de Pareto

Sirve para ejecutar análisis de problemáticas latentes en las entidades priorizando en optimizar las causas que lo conciben, para ello se consideran los elementos de análisis en orden de importancia y se considera los componentes que demanden de perfeccionamiento.

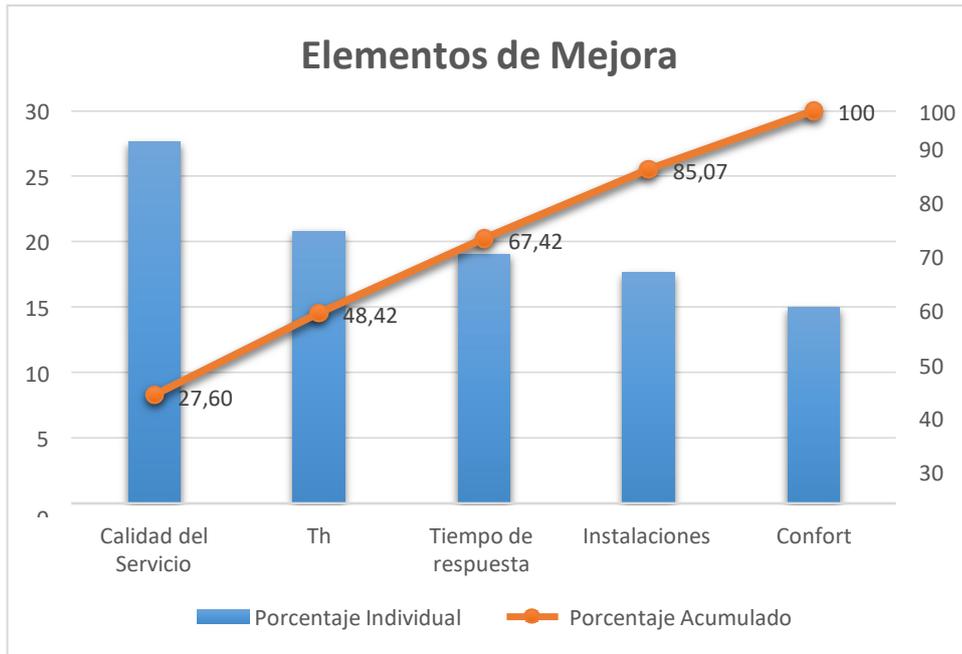
TABLA 30 Diagrama de Pareto

Elementos	Importancia	% Individual	% Porcentaje Acumulado
Calidad del Servicio	61	27,6	27,6
Talento Humano	46	20,81	48,42
Tiempo de respuesta	42	19	67,42
Instalaciones	39	17,65	85,07
Confort	33	14,93	100
Total	221	100	

Fuente: Trabajo de Campo

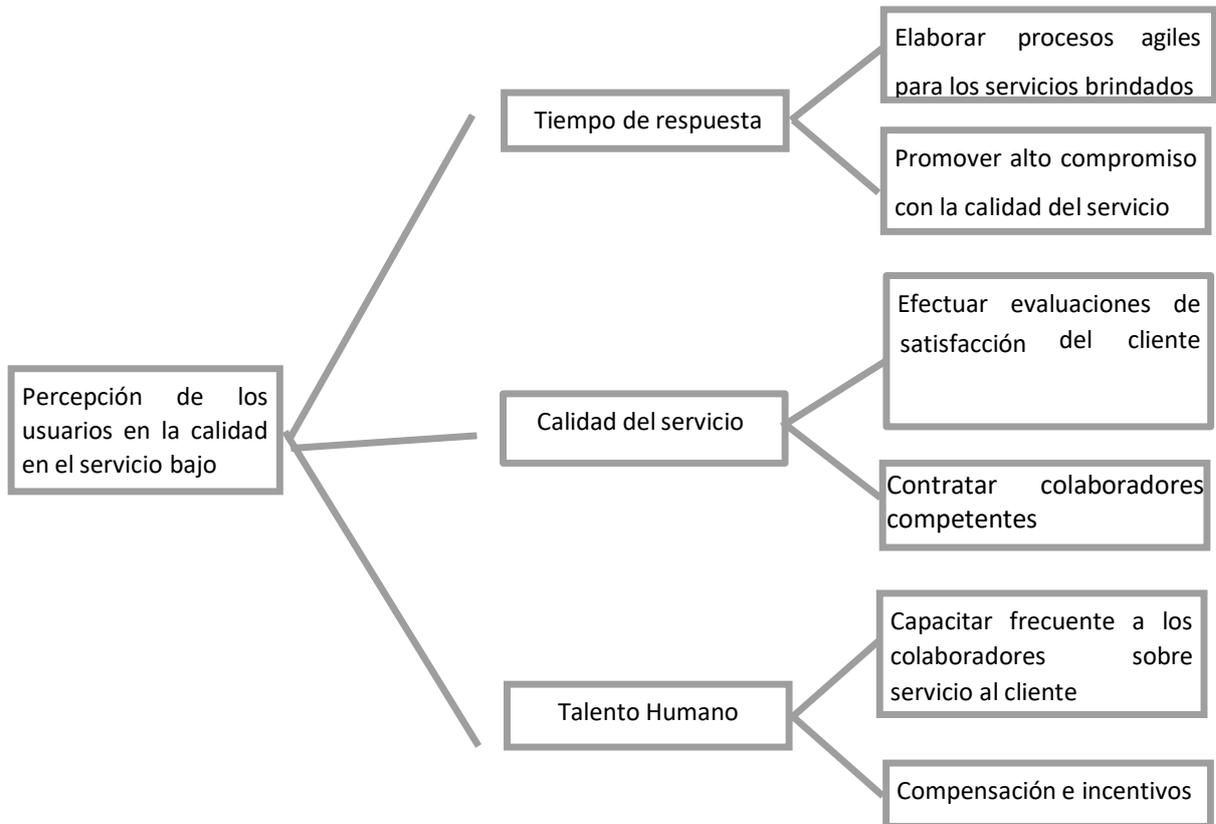
Realizado por: Andrade Suárez Danny

FIGURA 17 . ELEMENTOS DE MEJORA



Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Andrade Suárez Danny

FIGURA 18 DIAGRAMA DEL COMO



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Andrade Suárez Danny

CONCLUSIONES

Un análisis del Departamento de Transporte y Seguridad Vial del cantón Ventanas se determinó que no cuenta con una estructura propia, y no asume ningún tipo de compensación e incentivos, lo que se traduce en falta de motivación y renuencia a brindar un servicio de calidad a los colaboradores.

En el Departamento de Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Ventanas no se han establecido procesos para brindar servicios de registro vehicular, inspección vehicular y emisión de certificados de cumplimiento, lo que sugiere que no lleva a cabo los protocolos de forma adecuada. Gestión direccionada a la identificación y mejora continua de los procesos para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El trabajo de indagación evidencia que no existe un modelo de gestión por procesos usando los estándares de calidad lo que es una limitante en la mejora de los niveles de satisfacción en los clientes y la productividad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

Además, el diagnóstico realizado mostró que existen fallas que no aportan a que se alcancen altos niveles de satisfacción en los clientes y la productividad en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas.

La evaluación ejecutada en los entornos organizacionales, determinó que existe una gran influencia en la administración de la “unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas”.

En el trabajo realizado se pudo determinar por parte de los clientes encuestados un bajo nivel de satisfacción en los procesos que se desarrollan en la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas. Identificándose que no existen gestiones de optimización de recursos y valores agregados en los procesos creando disminución de la rentabilidad para la unidad de tránsito y seguridad vial del cantón Ventanas en base al modelo de gestión por procesos.

RECOMENDACIONES

Efectuar un modelo de gestión por procesos para optimizar la gestión de las actividades y servicios que brinda la Dirección de Tránsito Terrestre y Seguridad Vial de Ventanas GADM, con foco en la gestión eficiente y la mejora continua adaptada a las necesidades de los usuarios.

La implementación de los planes de compensación e incentivos no económicos presentados en este documento permite a los colaboradores comprometerse con el sector del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y usuarios del Cantón Ventanas de Tránsito, enfocándose en brindar servicios de calidad.

Referencias Bibliografica

- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. 21.
- Aranda, M., Guzmán, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del MINAGRI* [Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- Avila S??nchez, H. (2005). *Lo urbano-rural, ??nuevas expresiones territoriales?*
- Bravo Carrasco, J. (2010). *Gestion de Procesos* (Tercera). Evolución S. A.
<https://anyflip.com/xivtx/jfgp/basic>
- Cadena, J., Cruz, V., León, J., & Cadena, G. (2019). Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers. *Revista Espacios*, 40(37).
- Carvajal, Á. (2002). Teorías y modelos: Formas de representación de la realidad. *Instituto Tecnológico de Costa Rica*, 1-14.
- Chiavenato, I. (1981). *Introducción General a la Teoría de la Administración* (octava). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011a). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (IX). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011b). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena). McGraw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Consejo Nacional de Competencias. (2015a). *Resolucion_001_002-2015*. (N.º 447).
http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/Resolucion_001_002-2015.pdf

- Consejo Nacional de Competencias. (2015b). *Suplemento del Registro Oficial No. 475* (0003-CNC-2015:). Consejo Nacional de Competencias.
<https://docplayer.es/142033802-Consejo-nacional-de-competencias.html>
- Cordero, L. C. A., C, M. A. V., Cordero, G., Álvarez, R., Añez, R. J., Rojas, J., & Bermúdez, V. (2017). Prevalencia de la diabetes mellitus tipo 2 y sus factores de riesgo en individuos adultos de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Avances en Biomedicina*, 6(1), 10-21.
- Crosby, P. (2018). *Seminario Calidad y Evaluación de Procesos*.
<https://sceptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/evolucion/philip-b-crosby/>
- Cueva, L., Martín, A., & Perez, J. (2019). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Estrada, F. (2007). HERBERT A. SIMON Y LA ECONOMÍA ORGANIZACIONAL. *Cuadernos de Economía*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722007000100007&lng=en&tlng=es.
- Código organico organizacion territorial autonomía descentralización, (2016).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Fajardo Arias, T. (2014). *“Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Patronato Municipal del cantón el Chaco”* [Universidad Técnica Particular de Loja].
https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UTPL_e58886693ce2104c38efbb4ec70ca644
- García del Junco, J., Ramírez García, C., & García Álvarez de Perea, J. (2021). *Administración y dirección de empresas para el marketing e investigación de mercados* (Ediciones Pirámide).
- Gavilánez Gavilánez, A. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016* [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6069>

- Global Suite. (2020). *¿qué es un Mapa de procesos y cómo se elabora?* | GSS.
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad Ishikawa*.
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/ishikawa-kaoru-introduccion-al-control-de-calidad-L03001720401.html>
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*.
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com/books/about/Juran_y_el_liderazgo_para_la_calidad.html?hl=es&id=rZgoVdPhJCAC
- López Cubino, R. (2005). *Rafael López Cubino Modelos de Gestión de Calidad*.
- Maldonado, J. (2011). *GESTIÓN DE PROCESOS*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/introduccion.html>
- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente* [Universidad Nacional de Misiones]. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Merchán, C., & Oviedo, M. (2011). *Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública* [Instituto de Altos Estudios Nacionales].
<https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/sites/12/2016/06/Gestio%CC%81n-por-procesos-en-la-administracio%CC%81n-pu%CC%81blica.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias, 38 (2022).
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2017). *Plan Estratégico de Movilidad 2013 - 2037*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Plan_Estrategico-de-Movilidad.pdf
- Montenegro Arias, C. (2015). *Modelo de administración por procesos en la unidad de planificación de APE* [Pontificia Universidad Católica].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/388>
- Muñoz, F. (2018). CLAUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN DE TESIS.
Universidad Andina Simón Bolívar, 121.

- Nossa, R. (2018, junio 4). Diagrama de Flujo (Flujograma) de Proceso—Blogdelocalidad. *Qualiex*. <https://blogdelocalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- Pérez Porto, J., & Gardey., A. (2021). *Definición de Modelo de Gestión*. <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- Pérez-Almonacid, R. (2012). El análisis conductista del pensamiento humano. *Acta Comportamental*, 20(4), 49-68.
- Retos. (2022, enero 21). Mapa de procesos: Definición, tipos, ISO y desarrollo | EAE. *Retos en Supply Chain | Blog sobre Supply Chain de EAE Business School*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>
- Salimbeni Gandino, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Dilanet*, 69-86.
- Salinas, K. (2014, octubre 21). *Clientes internos y externos en una organización* • *gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>
- Sánchez, A. (2006). PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 11(2), 69-89.
- Smith, A. (2018). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. Methuen & Co.
- UNIR. (2020). *La importancia de las TIC en la Educación Secundaria*. UNIR. <https://www.unir.net/educacion/revista/importancia-tic-educacion-secundaria/>
- Uriarte, J. (2014). 10 características de la eficacia, eficiencia y efectividad. *Gestiopolis*. <https://www.caracteristicas.co/eficacia-eficiencia-y-efectividad/>
- Urrutia, P., & Sánchez, R. (2014). *DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. 310.
- Valle, M. (2017). Modelos de Gestión de Calidad. *Enfoque de gestión por procesos*. <https://das6sa3.wordpress.com/2017/01/13/modelo-de-gestion-de-calidad/>
- Viveros. (2002). Enfoques de Gestión de la Calidad. En *Apuntes de principios y modelos de calidad*. http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, IV(7).

Zúñiga, R. (2005). Operations: Concept, system, strategy and simulation. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 1-24.

ANEXOS

1.- ¿Conoce de algún modelo de gestión implementado por la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas?

TABLA 31 Modelos de gestión por procesos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	6%
NO	300	77%
INDIFERENTE	67	17%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

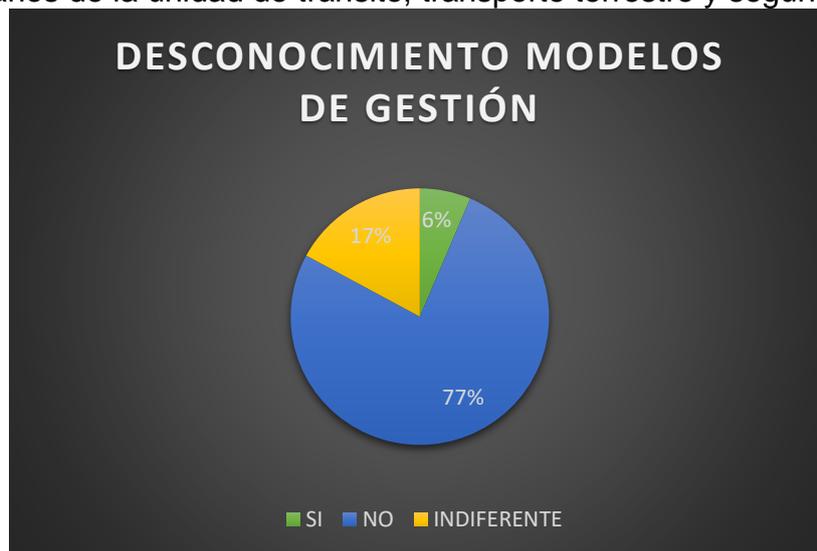


Figura 19 Desconocimiento de modelos de gestión

Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 77% de la población encuesta que corresponde a 300 beneficiarios indican desconocer la aplicación de modelos de gestión, mientras que el 17% es indiferente y el 6% si conoce.

En este caso se podría indicar que los modelos de gestión por procesos es una constante que al ser aplicados se constituye en una de las herramientas más eficientes para la mejora en las gestiones de una organización.

Los modelos de gestión por procesos ayudan a identificar los objetivos de los procesos en cuales queremos hacer partícipes a los usuarios, a fin de cubrir sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

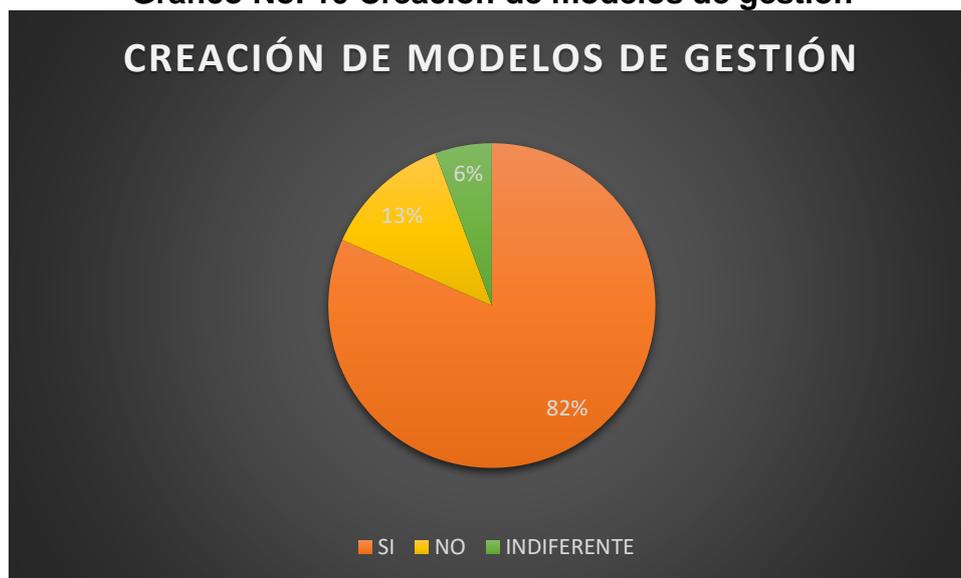
2. ¿Considera usted que la creación de modelos de gestión permite medir la satisfacción y expectativas de los usuarios?

Cuadro No.5 Creación de modelos de gestión por procesos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	320	82%
NO	50	13%
INDIFERENTE	22	6%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No. 10 Creación de modelos de gestión



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial
Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 82% de la población encuestada indica que la creación de modelos de gestión permite medir la satisfacción y expectativas de los usuarios ya que a través de los mismos siendo la planificación y organización de procesos las herramientas fundamentales ya que el poder no se centra en un solo objetivo.

El 13% mientras tanto indica que la creación de modelos no influye en la medición de la de la satisfacción y expectativas.

El 6% es totalmente indiferente a esta realidad.

3.- ¿Ha existido la evaluación de la situación actual que permita identificar los nudos críticos que enfrenta la institución?

Cuadro No.6 Evaluación de la situación actual y los nudos críticos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	45	12%
NO	335	82%
INDIFERENTE	12	6%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No. 3 Evaluación de la situación actual y nudos críticos



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 85% de la población encuestada indica que no ha existido la evaluación de la situación actual lo que ha limitado a identificar los oportunamente los nudos críticos haciendo que el cumplimiento de actividades se vuelva una situación problemática, las relaciones causas – efectos están limitas a identificarse detrás de una realidad, esperando que la situación dada se mejore con la creación de los modelos de gestión por procesos.

El 11% de los clientes encuestados que corresponde a 45 usuarios manifiestan que si se ha identificado a través de una situación actual la medición de los nudos críticos. Mientras que el 4% es totalmente indiferente ante estos.

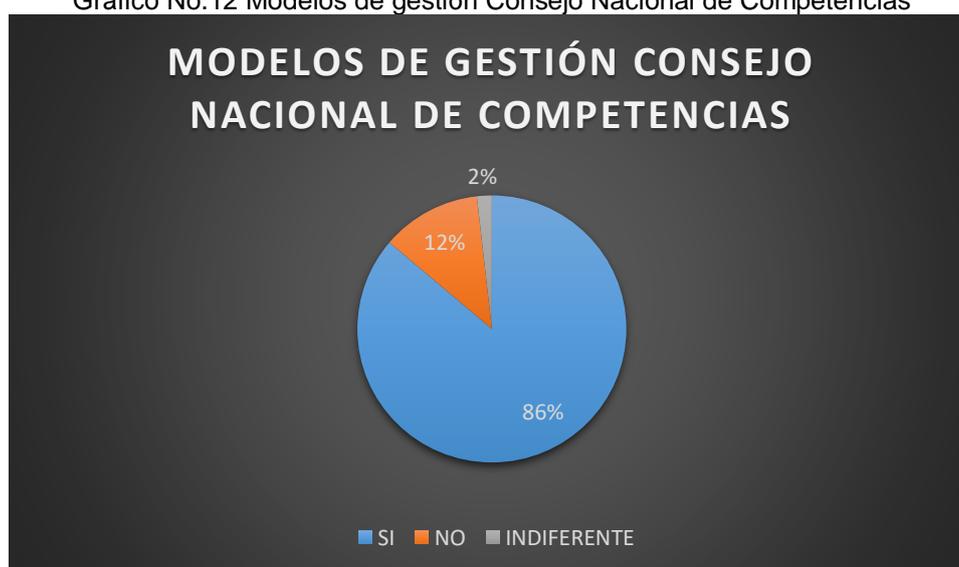
4.- ¿Conoce de algún tipo de modelo de gestión propuesto por el consejo nacional de competencias?

Cuadro No.7 Tipos de modelos de gestión

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	338	86%
NO	47	12%
INDIFERENTE	7	2%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.12 Modelos de gestión Consejo Nacional de Competencias



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial
Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 86% de la población encuestada no conoce los modelos de gestión propuestos por el consejo nacional de competencias. Es importante destacar que esta entidad es el rector encargado de la regulación, planificación, coordinación, gestión y control de la asignación y transferencia de las competencias.

Cuyo fin principal es organizar e implementar el proceso de descentralización en el Ecuador y resolver conflictos de competencias entre niveles de gobierno.

Mientras que el 12% de los encuestados si tiene conocimiento relacionado con los temas de modelos de gestión por competencias. El 2% es indiferente ante esta interrogante.

5.- ¿Cree usted qué es importante el análisis de los entornos organizacionales?

Cuadro No.8 Análisis de los ambientes organizacionales

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	353	89%
NO	38	10%
INDIFERENTE	5	1%
TOTAL	396	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.13 Los ambientes organizacionales



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial
Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 89% de la población encuestada considera que si es importante el análisis de los entornos organizacionales porque estos son de suma importancia porque son todos aquellos factores externos que pueden incidir en la afectación parcial o total. Se delimita en relación con un conjunto de disposiciones estructurales tales como; un bajo grado de formalización en términos de especificación de las obligaciones del trabajo y escasa división de las actividades que realizan. Pocas reglas de comunicación y la toma de decisiones son descentralizadas.

Mientras que el 10% de la población encuestada considera que no es importante el análisis de los ambientes organizacionales dentro de la unidad de tránsito.

6.- ¿La evaluación de los contextos organizacionales contribuye al cumplimiento de metas y objetivos?

Cuadro No.9 Evaluación de los entornos organizacionales

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	323	82%
NO	55	14%
INDIFERENTE	14	4%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.14 Cumplimiento de metas y objetivos



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial
Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

De 392 personas encuestadas el 82% encuestado considera que la evaluación de entornos organizacionales ayuda en el cumplimiento de metas y objetivos, es muy importante considerar que el buen desempeño de este se da a través de la medición de los niveles de eficacia, eficiencia, productividad y rentabilidad, las metas y objetivos son la razón básica de ser de las organizaciones por lo que estas describen los propósitos particulares de la organización.

Mientras que el 14% de los encuestados considera que los objetivos organizacionales no influyen en el cumplimiento de las metas y objetivos.

7.- ¿Considera usted oportuno que el rediseño en los flujos de trabajo ayuda a solventar las necesidades de los usuarios?

Cuadro No.10 Rediseño en los flujos de trabajos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	285	73%
NO	81	21%
INDIFERENTE	26	7%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.15 Satisfacción de las necesidades de los usuarios



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial
 Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 73% de la población encuestada considera que la creación de un modelo de gestión si ayuda en los rediseños de los flujos de trabajo ya que estos tienen justamente el fin de cambiar los enfoques en los procedimientos para atender las demandas de los usuarios, eliminar pérdidas generadas por los retrasos y falencias administrativas (actividades duplicadas), reducir la variación en el rendimiento de los procesos, mejorar la comunicación entre los departamentos, automatizar actividades a fin de sacar provecho de las oportunidades que nos brinda las tecnologías de la información y la comunicación.

Para el 21% de la población encuestada considera que los modelos de gestión por procesos no ayudan en el rediseño en los flujos de trabajo, el 7% es indiferente ante esta interrogante.

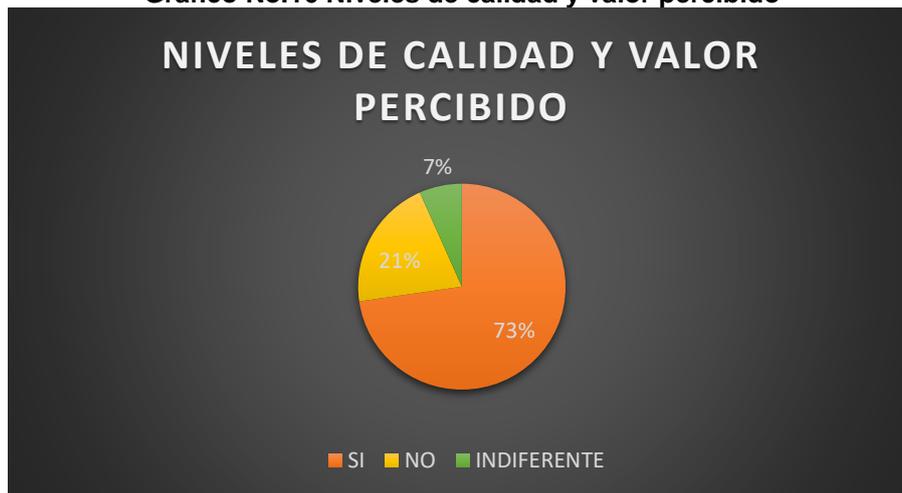
8.- ¿Cree usted que la aplicación de modelos de gestión ayuda en la medición de los niveles de calidad y valor percibido?

Cuadro No.11 Aplicación de modelos de gestión

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	285	73%
NO	81	21%
INDIFERENTE	26	7%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.16 Niveles de calidad y valor percibido



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 73% de la población encuestada considera que la aplicación de un modelo de gestión por procesos si incide en los niveles de calidad y valor percibido, ya que estos se condicionan por la forma subjetiva en que contribuyen al mejoramiento de la productividad dentro de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Ventanas.

Es importante destacar que la calidad y el valor percibido por el usuario están condicionada por la forma en la que la organización realiza las actividades y como estas repercuten en el servicio que presta a los mismos.

El 21% de la población encuestada que corresponde a 81 usuarios encuestada considera que un modelo de gestión no incide en los niveles de calidad y valor percibido, mientras que el 7% es indiferente ante esta interrogante.

9.- ¿La medición de los niveles de calidad y valor percibido incide en la evaluación de desempeño de la organización?

Cuadro No.12 Medición de los niveles de calidad y valor percibido

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	343	88%
NO	35	9%
INDIFERENTE	14	4%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.17 Evaluación de desempeño de la organización



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 88% de los encuestados considera que la medición de los niveles de calidad incide en la evaluación de desempeño de la organización por ello es necesario tener en cuenta todos los factores que forman parte de este proceso tales como: calidad y cantidad de trabajo, conocimiento del puesto, planificación, control de los costos, relaciones con el cliente interno y externo, relaciones con los superiores, dirección y desarrollo de los subordinados.

El 9% considera que estos factores no influyen y el 4% es totalmente indiferente. Por eso se considera de vital importancia emplear herramientas de medición de desempeño tales como 360° por competencias a fin de que los niveles de calidad y valor percibido ayuden a obtener una evaluación aceptable.

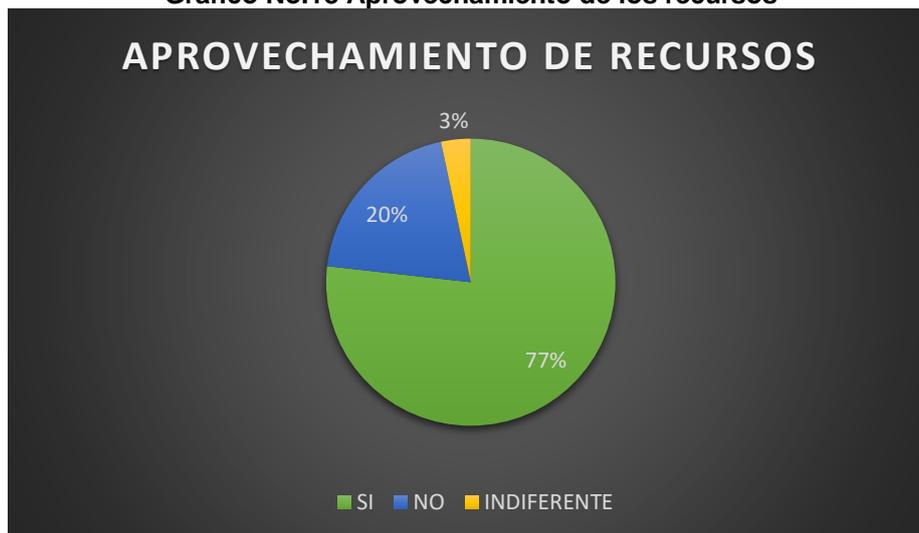
10.- ¿Considera usted que la optimización de recursos y valores agregados aporta es un factor que hace el oportuno el aprovechamiento de recursos?

Cuadro No. 13 Optimización de recursos y valores agregados

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	301	77%
NO	78	20%
INDIFERENTE	13	3%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.18 Aprovechamiento de los recursos



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 77% de los encuestados considera que la optimización de recursos y valores agregados son características que están orientadas a reducir el costo y mejorar la eficiencia, obtenido así de esta forma el mayor beneficio posible usando las herramientas de mejora adecuada la misma que contribuye a lo lograr resultados efectivos, es necesario considerar que la cadena de valor marca la premisa para producir y comercializar de forma oportuna las diferentes actividades.

El 20% de los encuestados considera que no es importante la optimización de recursos y valores agregados contribuyan al aprovechamiento oportuno de los mismos.

El 3% de los encuestados en indiferente, es decir 13 de 392 encuestados

11.- ¿La medición de los niveles de calidad y valor percibido incide en la evaluación de desempeño de la organización?

Cuadro No.14 Niveles de calidad y valor percibido

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	301	77%
NO	78	20%
INDIFERENTE	13	3%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.19 Evaluación de desempeño de la organización



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 77% de los encuestados consideran que la medición de los niveles de calidad y valor percibido incide en la evaluación de desempeño de la organización ya que es el punto de referencia para la corrección y formación de la empresa, también estas particularidades ayudan a determinar el nivel de satisfacción de los clientes permitiendo así identificar las debilidades de las organizaciones para con ello hacer los cambios necesarios para fidelizar y atraer nuevos usuarios.

El 20% de los encuestados que corresponde a 78 de 392 consideran que no incide la evaluación en los niveles de calidad y valor percibido, mientras que el 3% es totalmente indiferente.

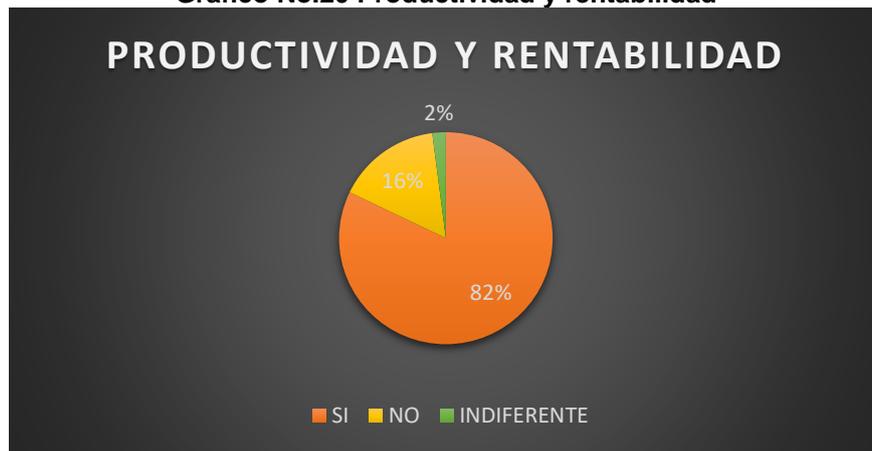
12.- ¿La gestión de optimización de recursos y valores agregados mejora los niveles de satisfacción por ende incrementa la productividad y rentabilidad?

Cuadro No.15 Optimización de recursos y valores agregados

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	322	82%
NO	62	16%
INDIFERENTE	8	2%
TOTAL	392	100%

Fuente: Usuarios de la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Gráfico No.20 Productividad y rentabilidad



Fuente: Encuesta a usuarios de la unidad de tránsito y seguridad vial

Autor: Andrade Suárez Danny

Análisis

El 82% de los encuestados considera que a través de la gestión de optimización de recursos y valores agregados mejora los niveles de satisfacción por ende incrementa la productividad y rentabilidad, por ello también es necesario la aplicación de estrategias para el control y minimización de costos las mismas que se concentran principalmente en el buen desempeño del recurso humano por medio de la curva de experiencia, incremento en los niveles de producción y la tecnología aplicada a los procesos.

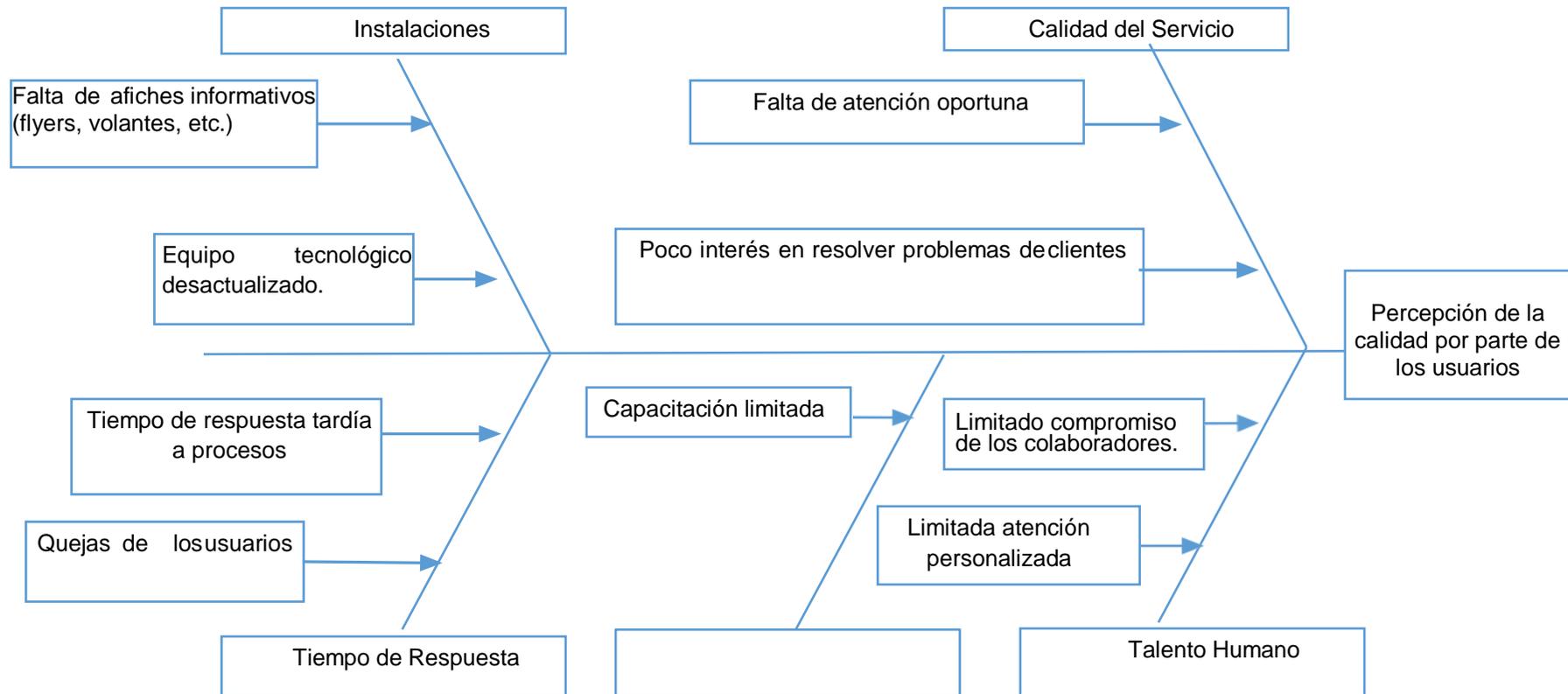
El 16% de los encuestados considera que optimización de recursos y valores agregados no mejora los niveles de satisfacción por ende incrementa la productividad y rentabilidad.

Mientras que 2% es indiferente ante la interrogante planteada.

Análisis de las causas (ISHIKAWA)

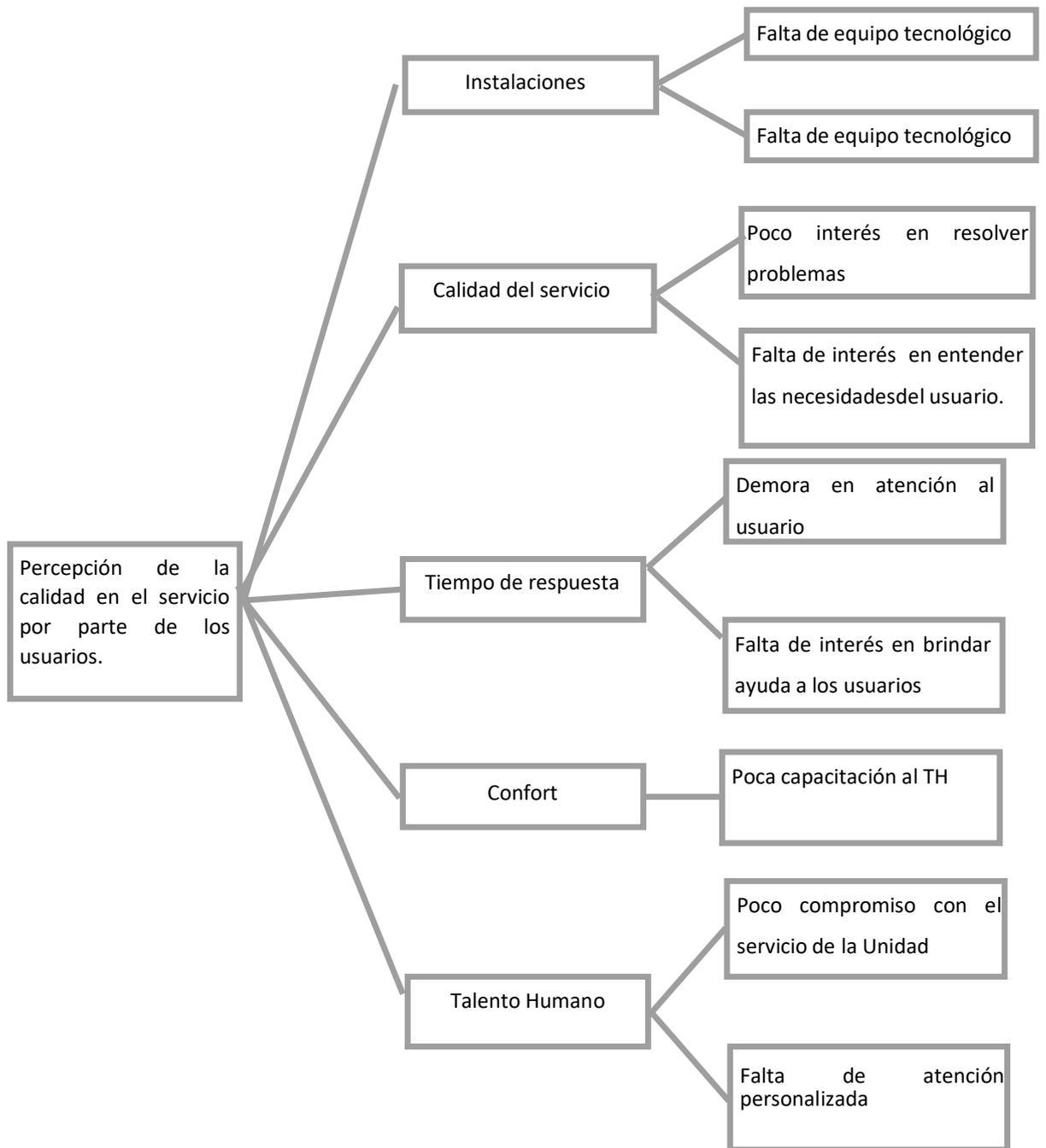
ANEXO B

FIGURA 20 ANÁLISIS DE CAUSAS Y EFECTOS



Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Andrade Suárez Danny

FIGURA 21 DIAGRAMA DEL POR QUÉ



Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Andrade Suárez Danny