



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIDAD DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, PROVINCIA DE NAPO.

AUTOR:

CRISTHIAN ALEX GUALLI GUAMAN

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICADO DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Cristhian Alex Gualli Guaman, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR TRIBUNAL

Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristhian Alex Gualli Guaman, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 05 de julio 2019

Cristhian Alex Gualli Guman

CI. 060448274-55

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico primeramente a Dios por darme fortaleza y sabiduría; a mis padres Beatriz y Manuel quienes han sido el pilar fundamental en mi vida y con su apoyo he podido alcanzar mis metas personales y profesionales; a mis hermanos Jazmin y Steven que siempre me motivan y dan aliento; a mi tía Elizabeth quien me ha guiado con sus consejos en mi vida diaria y a mis abuelitos que con sus enseñanzas y oraciones siempre estuvieron presentes.

Cristhian Gualli

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme fuerzas, salud y mucho entendimiento en el proceso de formación profesional y permitirme culminar esta etapa en mi vida.

Agradezco a mis padres quienes siempre confiaron en mí, estuvieron presentes en los momentos más difíciles, quienes me han sabido formar como un buen ser humano y siempre podré contar con su apoyo en todo lo que me plantee en mi vida.

A mis hermanos y tía con quienes he pasado muchos momentos felices; me han motivado, aconsejado y ayudado en lo que he necesitado, siempre agradeceré a Dios por ponerlos en mi vida.

A los amigos que he tenido la oportunidad de conocer gracias por su apoyo, por su amistad incondicional en clases y por las experiencias vividas.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la oportunidad de alcanzar un escalón más en mi vida, de igual manera a todos los docentes de la Escuela de Gestión de Transporte que impartieron todos los conocimientos en las horas de clase y que han permitido llegar hasta esta etapa en mi vida.

Así también expresar un especial agradecimiento al Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga y a la Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla, quienes han dedicado tiempo y han aportado con su conocimiento para poder culminar mi trabajo de titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Sistematización del problema	3
1.4 Objetivos	3
1.4.1 Objetivo General	3
1.4.2 Objetivos Específicos:	3
1.5 Justificación	4
1.5.1 Justificación Teórica	4
1.5.2 Justificación Metodológica	4
1.5.3 Justificación Práctica	4
 CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	
2.1 Antecedentes de investigación	5
2.2 Marco Teórico	6
2.2.1 Administración	6
2.2.2 Eficiencia.	6
2.2.3 Eficacia	6
2.2.4 Importancia de la administración.	6
2.2.4.1 Características de la administración.	7
2.2.5 Proceso Administrativo.	7
2.2.6 Elementos de la administración	8
2.2.7 Niveles organizacionales.	9
2.2.7.1 Nivel Institucional	9
2.2.7.2 Nivel intermedio	9
2.2.7.3 Nivel operacional	9
2.2.8 Enfoque por procesos	10
2.2.9 Definición de proceso	10
2.2.9.1 Clasificación de los procesos.	11

2.2.9.2	<i>Proceso relevante</i>	12
2.2.9.3	<i>Subprocesos:</i>	12
2.2.9.4	<i>Procedimiento:</i>	12
2.2.9.5	<i>Actividad</i>	13
2.2.9.6	<i>Indicador</i>	13
2.2.10	<i>Mapa de procesos</i>	13
2.2.11	<i>Diagrama de Procesos</i>	14
2.2.12	<i>Definición de modelo.</i>	15
2.2.13	<i>Modelo de gestión</i>	15
2.2.14	<i>Gestión de procesos</i>	16
2.2.15	<i>Calidad</i>	17
2.2.15.1	<i>Principios de la calidad.</i>	18
2.2.16	<i>Gestión de Calidad.</i>	18
2.2.16.1	<i>Principios Básicos De La Gestión De La Calidad</i>	20
2.2.17	<i>Administración pública</i>	22
2.2.17.1	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados</i>	23
2.2.17.2	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados Regionales</i>	23
2.2.17.3	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados Provinciales</i>	23
2.2.17.4	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados Cantonales</i>	23
2.2.17.5	<i>Gobiernos Autónomos descentralizados Parroquiales Rurales</i>	24
2.2.17.6	<i>Competencias de Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales</i>	24
2.2.17.7	<i>Tipos de modelos de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS</i>	25
2.2.18	<i>Modelo de gestión administrativa</i>	25
2.2.19	<i>Método Servqual</i>	26
2.3	Marco Conceptual	29
2.4	Interrogantes de estudio (hipótesis – opcional según el nivel o alcance de investigación)	30

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Enfoque de investigación.	31
3.2	Nivel de Investigación.	31
3.3	Diseño de investigación	31
3.3.1	<i>Aspectos administrativos de la Unidad de Tránsito Transporte y Seguridad Vial</i> ...	32
3.3.2	<i>Aspecto Tecnológico y técnico de la Unidad de Tránsito Transporte y Seguridad Vial.</i>	33
3.3.3	<i>Gestión de Talento Humano de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.</i>	33

3.3.4	<i>Gestión Financiera de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial</i>	34
3.3.5	<i>Prestación del servicio de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola</i>	34
3.4	Tipo de estudio	37
3.5	Población y muestra.	37
3.5.1	<i>Muestra</i>	37
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	38
3.6.1	<i>Métodos de investigación.</i>	38
3.6.2	<i>Técnicas e instrumentos.</i>	38
3.7	Análisis e interpretación de resultados	39
3.7.1	<i>Análisis de la ficha de observación:</i>	59
3.7.1.1	<i>Mobiliario</i>	59
3.7.1.2	<i>Equipamiento tecnológico.</i>	59
3.7.1.3	<i>Software.</i>	60
3.7.1.4	<i>Infraestructura.</i>	60
3.7.2	<i>Análisis de la ficha técnica</i>	60
3.7.3	<i>Análisis del cuestionario Servqual aplicado a los a los usuarios de la Unidad de Tránsito y Transporte el GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.</i>	63
3.7.3.1	<i>Promedio de percepciones obtenidas por cada dimensión</i>	68
3.7.3.2	<i>Comparación del promedio de percepción – expectativa de las 5 dimensiones.</i>	69
3.7.4	<i>Cuadro de resumen de diagnóstico.</i>	71
3.8	Comprobación de las interrogantes de estudio.	73

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Título	75
4.2	Situación Actual	75
4.3	Desarrollo del modelo de Gestión.	75
4.3.1	<i>Aspectos administrativos.</i>	75
4.3.1.1	<i>Organización</i>	75
4.3.1.2	<i>Dirección</i>	78
4.3.2	<i>Gestión de Talento Humano</i>	87
4.3.2.1	<i>Organización</i>	87
4.3.2.2	<i>Integración del talento humano</i>	93
4.3.2.3	<i>Compensación</i>	98
4.3.3	<i>Prestación del servicio</i>	101
4.3.3.1	<i>Aspecto técnico:</i>	103

4.3.3.2	<i>Proceso de Matriculación Vehicular</i>	104
4.3.4	<i>Aspecto tecnológico</i>	135
4.3.4.1	<i>Mobiliario de oficina:</i>	135
4.3.4.2	<i>Equipamiento Tecnológico</i>	135
4.3.4.3	<i>Infraestructura</i>	135
4.3.5	<i>Mejora continua del servicio</i>	137
 CONCLUSIONES		144
RECOMENDACIONES		145
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Dimensiones del método Servqual	26
Tabla 2-2:	Ítems de las dimensiones	27
Tabla 1-3:	Aspectos Administrativos U.T.T.T.S.V	32
Tabla 2-3:	Aspecto tecnológico de la U.T.T.T.S.V	33
Tabla 3-3:	Gestión de Talento Humano de U.T.T.T.S.V	33
Tabla 4-3:	Gestión Financiera de U.T.T.T.S.V	34
Tabla 5-3:	Prestación del servicio de la U.T.T.T.S.V	34
Tabla 6-3:	Población Administrativa	37
Tabla 7-3:	Población Usuarios	37
Tabla 8-3:	Ficha de observación	59
Tabla 9-3:	Ficha técnica procesos de la U.T.T.	60
Tabla 10-3:	Ponderación Dimensión elementos tangibles	63
Tabla 11-3:	Ponderación de Dimensión Fiabilidad	64
Tabla 12-3:	Ponderación de Dimensión Capacidad de Respuesta.....	65
Tabla 13-3:	Ponderación de Dimensión Seguridad	66
Tabla 14-3:	Ponderación de Dimensión Empatía.....	67
Tabla 15-3:	Promedio Percepción expectativa.....	68
Tabla 16-3:	Calculo brecha.....	70
Tabla 17-3:	Cuadro de resumen de diagnóstico de aspectos administrativos de la U.T.T.T.S.V	71
Tabla 18-3:	Cuadro de resumen de diagnóstico de Gestión de Talento Humano de la U.T.T.T.S.V	71
Tabla 19-3:	Cuadro de resumen de diagnóstico Gestión Financiera de la U.T.T.T.S.V	72
Tabla 20-3:	Cuadro de resumen de diagnóstico Prestación del servicio de la U.T.T.T.S.V	72
Tabla 1-4:	Descriptor de puesto - Jefe de la Unidad	87
Tabla 2-4:	Descriptor de puesto - Recaudador	88
Tabla 3-4:	Descriptor de puesto - Digitador.....	90
Tabla 4-4:	Descriptor de puesto - Revisor técnico	91
Tabla 5-4:	Descriptor de puesto - Técnico de movilidad	92
Tabla 6-4:	Reclutamiento del talento humano	93
Tabla 7-4:	Procedimiento Selección de talento humano	95
Tabla 8-4:	Procedimiento Socialización al talento humano	96
Tabla 9-4:	Procedimiento Renovación de matricula	105
Tabla 10-4:	Procedimiento Transferencia de Dominio	106
Tabla 11-4:	Procedimiento Emisión de matrícula por primera vez	107

Tabla 12-4:	Procedimiento Duplicado de matricula.....	108
Tabla 13-4:	Procedimiento Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas	109
Tabla 14-4:	Procedimiento Cambio de servicio	110
Tabla 15-4:	Procedimiento revisión vehicular	111
Tabla 16-4:	Procedimiento Revisión vehicular para vehículos nuevos	112
Tabla 17-4:	Valores de la prestación del servicio Títulos Habilitantes y proceso de Matriculación y Revisión Vehicular	114
Tabla 18-4:	Requisitos para la obtención del informe previo para la constitución jurídica, para compañías y cooperativas de transporte terrestre	118
Tabla 19-4:	Requisitos para la obtención del Contrato o Permiso de Operación	119
Tabla 20-4:	Procedimiento: Emisión de Contrato o Permiso de operación	121
Tabla 21-4:	Requisitos para Renovación del Contrato o Permiso de Operación	122
Tabla 22-4:	Procedimiento - Renovación de Contrato o Permiso de operación	123
Tabla 23-4:	Requisitos para la autorización de cambio de socio/a	125
Tabla 24-4:	Procedimiento Cambio de Socio	126
Tabla 25-4:	Requisitos para el Cambio de Unidad.....	128
Tabla 26-4:	Procedimiento Cambio de Socio	130
Tabla 27-4:	Procedimiento Habilitación de cupos y vehículos	131
Tabla 28-4:	Requisitos para Deshabilitación de Unidad	133
Tabla 29-4:	Procedimiento Deshabilitación de vehículos	134
Tabla 30-4:	Altura mínima del techo con respecto al piso	136
Tabla 31-4:	Área de revisión	136
Tabla 32-4:	Dimensiones de la fosa según el tipo de vehículo.....	137
Tabla 33-4:	Elementos.....	137
Tabla 34-4:	Diagrama de Pareto	140
Tabla 35-4:	Análisis del plan de mejora	142
Tabla 36-4:	Evaluación de mejora	143

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Las 4 Funciones Administrativas	8
Ilustración 2-2:	Los tres niveles de la Administración y operación	10
Ilustración 3-2:	Representación esquemática de los elementos de un proceso	11
Ilustración 4-2:	Representación del proceso en una organización	14
Ilustración 5-2:	Simbología en los diagramas de flujo	15
Ilustración 6-2:	Representación de la estructura de la Norma Internacional del ciclo PHVA	17
Ilustración 1-4:	Estructura por procesos para la Unidad De Tránsito	76
Ilustración 2-4:	Macroprocesos	102
Ilustración 3-4:	Mobiliario para sala de espera	135
Ilustración 4-4:	Fosa para inspección visual	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Estructura	40
Gráfico 2-3:	Reglamento interno	41
Gráfico 3-3:	Toma de decisiones	42
Gráfico 4-3:	Relación interpersonal.....	43
Gráfico 5-3:	Sistema de recompensa y castigo	44
Gráfico 6-3:	Modelo de gestión	45
Gráfico 7-3:	Identificación de procesos	46
Gráfico 8-3:	Indicadores de gestión.....	47
Gráfico 9-3:	Objetivos y metas	48
Gráfico 10-3:	Descriptor de puesto.....	49
Gráfico 11-3:	Reclutamiento e inducción	50
Gráfico 12-3:	Desempeño.....	51
Gráfico 13-3:	Capacitación.....	52
Gráfico 14-3:	Ambiente laboral	53
Gráfico 15-3:	Asignación presupuestaria.....	54
Gráfico 16-3:	Tipo de Ingreso	55
Gráfico 17-3:	Servicio brindado	56
Gráfico 18-3:	Ambiente Laboral	57
Gráfico 19-3:	Espacio físico	58
Gráfico 20-3:	Promedio Percepción expectativa.....	68
Gráfico 21-3:	Promedio Percepción- Expectativa.....	69
Gráfico 22-3:	Promedio de índice de calidad en el servicio	70
Gráfico 1-4:	Análisis de la causas.....	138
Gráfico 2-4:	Diagrama del Por Que	139
Gráfico 3-4:	Elementos de mejora	140
Gráfico 4-4:	Diagrama del como	141

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta realizada al personal administrativo

Anexo B: Encuestas aplicadas a los usuarios

Anexo C: Ficha de observación

Anexo D: Ficha Técnica de procesos

Anexo E: Ordenanza De Creación De La Unidad Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial Del Gad del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se propone un “Modelo de Gestión por Procesos para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, Provincia de Napo”, el cual se desarrolló con la finalidad de aportar con herramientas que ayuden a mejorar la gestión de las actividades en la prestación de sus servicios, enfocados en una gestión eficiente que se adapta a las necesidades de los usuarios y a la mejora continua, la investigación parte con el análisis de la situación actual, donde se aplicó encuestas a los colaboradores de la Unidad y a los usuarios. Se pudo encontrar que la Unidad de Tránsito no cuenta con una estructura propia, además requiere de un sistema de comunicación, en Gestión de Talento humano se requiere de un descriptor de puesto así como desarrollar el reclutamiento e inducción al personal y desarrollar un plan de compensación e incentivos, además se requiere proponer procesos para matriculación vehicular, revisión vehicular y emisión de títulos habilitantes, también se determinó que el servicio brindado no cumple con las expectativas que los usuarios esperan recibir. La propuesta plantea acciones a realizarse para cada aspecto en la Unidad, como son: gestión del talento humano, aspectos administrativos, prestación de servicio, y aspectos técnicos-tecnológicos. Por tal motivo se recomienda implementar el presente modelo de gestión por procesos para brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MODELO DE GESTIÓN>, <PROCESOS>, <INDICADORES DE GESTIÓN> <CALIDAD DE SERVICIO>, <MEJORA CONTINUA>, <NAPO (PROVINCIA)>

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

It was proposed in the present thesis research a "Management Model for the Traffic Unit, Land Transport and Road Safety processes of the GADM in the Carlos Julio Arosemena Tola Canton, Napo Province", which it was developed with the purpose of contributing with fundamental tools that help improve the activities management by providing the proper services, mainly focused on an efficient management that is suitable for the users' needs and continuous improvement, this research starts with a comprehensive analysis of the current situation, where several surveys were conducted to the Unit's users and collaborators. It could be observed that the Transit Unit does not have its own structure, in addition, a communication system is required, in Human Talent Management, a job descriptor is needed, not only for developing a recruitment and induction personnel strategy but also for a compensation and incentive plan, Besides that, It is required to make a proposal for vehicle registration, vehicular inspection and qualifying certificates issues, it was also determined that the service provided does not meet the standards that users are expected to receive. The proposal has presented actions to be carried out for each aspect of the Unit, such as: human talent management, administrative aspects, services rendered and technical - technological aspects. For this reason, it is recommended to implement the current process management model to provide a quality service.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT MODEL>, <PROCESSES>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <SERVICE QUALITY>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <NAPO (PROVINCE)>.

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos nace con el objetivo de mejorar la manera en que se administra la organización, enfocados en la mejora continua y en la prestación de servicio de calidad, de esta manera se busca satisfacer las necesidades que exige el cliente y permite a la organización ser competitiva.

Con la transferencia de competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país en materia de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad vial, se priorizó en la descentralización, con el objetivo de lograr una mejor administración, enfocada en la calidad del servicio para el usuario.

El presente trabajo de titulación denominado “Modelo de Gestión por Procesos para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, Provincia de Napo”, se realiza con el propósito de ayudar a mejorar la gestión de los procesos de prestación de servicio y la gestión administrativa, garantizando la satisfacción del usuario, optimizando tiempo y recursos de la Unidad.

El trabajo de titulación se desarrolló en cuatro capítulos:

Capítulo I se establece el planteamiento del problema donde se menciona los problemas existentes en la Unidad, se formula el problema, se detallan el objetivo general y específico y la justificación.

Capitulo II corresponde el Marco de Referencia donde se detalla los antecedentes de la investigación, el marco teórico que es la recopilación y sustentación de varios autores sobre los temas a tratar y las interrogantes de estudio.

Capítulo III concierne al Marco Metodológico que se refiere a los métodos y técnicas a utilizar para desarrollar la investigación, también se determina la población y la muestra con la que se va a trabajar para poder establecer la situación actual de la Unidad.

Capitulo IV corresponde al Marco Propositivo donde se desarrolla la propuesta de gestión por procesos para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial en base al cuadro de resumen de diagnóstico y por último se desarrollan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día las entidades públicas y privadas se han visto inmersas en la necesidad de adaptarse a las exigencias del entorno y de los usuarios, esto plantea que las instituciones tengan que integrar estándares de calidad en la gestión de los procesos para brindar un servicio de calidad enfocados en la mejora continua y en la optimización de procesos.

En el 2012 el Consejo Nacional de Competencias transfirió a los GAD Metropolitanos y Municipales la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, donde se establece tres modelos de gestión A y B, el modelo de gestión A, deben realizar el control del tránsito, regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, emitir, suscribir y renovar los contratos de operación de transporte público urbano e intracantonal; permisos de operación comercial y especial; implementar los centros de revisión y control técnico vehicular. El modelo de gestión B realiza todo lo detallado, excepto el control operativo de tránsito.

Con la transferencia de competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADS instituciones públicas del país en materia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial, se priorizó en la descentralización, con el objetivo de lograr una gestión administrativa efectiva y eficiente, enfocada a mejorar la calidad del servicio para el usuario.

El GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia del Napo asumió las competencias en materia de Tránsito y Transporte Terrestre desde el 2 de septiembre del 2015 designado con un modelo de gestión tipo B, creando la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre Seguridad Vial, que aporta con mejoras para la movilidad y seguridad vial a la población.

Actualmente la Unidad de Tránsito y Transporte presenta ciertos inconvenientes de carácter administrativo, ya que no se identifica correctamente las funciones que debería realizar cada puesto en la organización, además se ha desarrollado un ambiente poco innovador generando poca eficiencia en los procesos administrativos, además no se analizan adecuadamente las causas de este inconveniente, dificultando el procedimiento de mejora continua.

La reducida comunicación entre los colaboradores de la Unidad de Tránsito no permite la participación de los mismos en el proceso de planificación, toma de decisiones y soluciones de problemas, además de la falta de estrategias que se enfoquen a mejorar la atención al usuario, generando inconvenientes y retrasos en todos sus procesos.

La Unidad de Tránsito no aplica satisfactoriamente herramientas que sean de apoyo para la gestión de las actividades realizadas en la institución y dentro de la prestación de sus servicios, por lo que es necesario realizar un modelo de gestión por procesos, analizando la gestión administrativa, el talento humano, la prestación del servicio y operatividad de la organización.

1.2 Formulación del problema

¿De qué modo la creación del Modelo de gestión por procesos puede ayudar al mejoramiento de la gestión y operación de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola?

1.3 Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual de la Unidad de Tránsito en gestión por procesos que se llevan a cabo para la atención al público?
- ¿De qué manera la administración ayuda al modelo de gestión por procesos?
- ¿Cuáles son las principales herramientas de apoyo para la gestión de las actividades realizadas en la Unidad de Tránsito?
- ¿De qué modo la gestión por procesos mejorara la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo General*

Elaborar un modelo de gestión por procesos para la Unidad Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

1.4.2 *Objetivos Específicos:*

- Diagnosticar la situación actual de los procesos que se realizan y los aspectos administrativos bajo los que opera la Unidad de Tránsito del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
- Identificar la información teórica necesaria para el desarrollo de la investigación.
- Diseñar un modelo de Gestión por procesos en la Unidad de Tránsito de del cantón Carlos Julio Arosemena Tola para mejorar la calidad del servicio.

1.5 Justificación

1.5.1 *Justificación Teórica*

La gestión por procesos tiene como objeto la mejora continua en la organización con el fin de satisfacer con las necesidades del cliente brindando un servicio eficiente gracias a la participación de todos los colaboradores que conforman la Unidad.

El modelo de gestión por procesos es primordial ya que se aportara con herramientas que ayuden a mejorar la gestión de las actividades realizadas en la institución y dentro de la prestación de servicios en la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, enfocados en una gestión eficiente que se adapta a las necesidades de los usuarios, apoyados en indicadores que permitan evaluar el desempeño y los resultados de cada área de trabajo y así brindar un servicio de calidad.

1.5.2 *Justificación Metodológica*

Para lograr los objetivos del presente trabajo se requerirá emplear técnicas de investigación como encuestas que ayudaran a la recolección y análisis de datos desde una perspectiva externa y objetiva sometida a un análisis estadístico, permitiendo que la investigación se realice de manera oportuna y adecuada.

1.5.3 *Justificación Práctica.*

Los resultados que se obtengan en la investigación ayudarán a mejorar los aspectos administrativos y de prestación de servicio, cuyos beneficiarios serán tanto los colaboradores de la Unidad de Tránsito, así como los usuarios. La presente investigación permitirá dar seguimiento de las actividades que realizan y corregir falencias, mediante un diagnóstico de situación actual que permitirá identificar la realidad de la Unidad.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de investigación

Para poder realizar la presente investigación se procedió a revisar diferentes fuentes bibliográficas, donde se evidencio que existen pocos trabajos con la temática de la presente investigación, sin embargo, existen temas relacionados con modelos Gestión por procesos para entidades públicas a nivel nacional que ayudaran en el desarrollo del tema y se detallan a continuación.

“Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública”

Autores: Carlos Marchán, y Marco Oviedo.

En donde mencionan que la gestión por procesos ha nacido en respuesta a las exigencias de los usuarios por recibir un servicio oportuna y de calidad, como se señala a continuación: “La gestión por procesos en las organizaciones públicas nace como réplica a la demanda, creciente y variada, de las necesidades ciudadanas más aún cuando, en la era actual, fenómenos como la globalización, obligan a que el Estado enmarque su acción en una estrategia de competitividad”. (Marchan Carlos;Marco Oviedo, 2011). Las conclusiones fueron que El Modelo de Gestión por Procesos no solo es soporte para diseñar una estructura organizacional institucional por procesos, sino, también, para a partir de aquello documentar los procesos a fin de realizar acciones de mejora continúa de los procesos de cada entidad.

“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”

Autor: Alex Javier Gaviláñez Gaviláñez

En donde indica que un sistema de calidad permitirá tener una estructura organizacional documentada e integrada para así llegar a la satisfacción del cliente y brindar un buen servicio que cumpla con las expectativas y necesidades de los clientes. En lo que concluye 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” (Gaviláñez, 2016).

2.2 Marco Teórico.

2.2.1 Administración

Para Idalberto Chiavenato (2004) detalla a la administración como “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso del recurso para lograr los objetivos organizacionales” (p.10)

Donde la administración se ha convertido en el eje fundamental de las organizaciones ya que se podrá realizar las actividades de mejor manera, optimizando recursos, al menor costo y con mayor eficiencia y eficacia. (Chiavenato, Introduccion a la teoria General de la Administracion, 2004)

La administración 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. (Castro, Junco, Jimenez, & Cristibal, 2001)

2.2.2 Eficiencia.

Según Juan Carlos Gonzales Medina (2009) define a la eficiencia como “Capacidad para lograr un fin utilizando los mejores medios posibles” (p.8)

2.2.3 Eficacia.

Juan Carlos Gonzales Medina (2009) indica que la eficacia es la “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que quiten para ello los recursos o los medios empleados” (p.8)

2.2.4 Importancia de la administración.

La administración es muy importante para todo proyecto u organización ya que sin su aplicación los resultados deseados no serán confiables y la organización no cumplirá con las necesidades de los usuarios. Según Alfredo Luna Gonzales (2014) pone a consideración los siguientes indicadores que destaca la importancia de la administración.

- La administración global, es indispensable en todo organismo social, sin importar en qué parte del mundo.

- Sirve para que los recursos actúen en forma sinérgica
- Toda función que realice tiene como base principal que al tomarla en cuenta se logran buenos resultados.
- Con la administración se logra la calidad total en toda organización.
- Al aplicar la administración correctamente, las empresas logran bases confiables para, posteriormente, diversificarse. (Gonzales, 2014, pág. 33)

2.2.4.1 *Características de la administración.*

En la administración se identifica las siguientes características:

- **Universalidad.** - La realidad de la Administración se aplica en todo organismo social existente, tanto nacionales e internacionales, públicas o privadas, de todos los giros y tamaños.
- **Especificidad o propósito.** - El discernimiento administrativo tiene un carácter específico, dado que es un medio firme para lograr que se haga el trabajo, por lo consecuente no puede confundirse con otras disciplinas afines.
- **Unidad Temporal.** - el proceso administrativo se integra por etapas, fases o elementos que en el lapso del tiempo se están aplicando sinérgicamente. El dinamismo de la administración comprende todas sus partes que la conforman y se dan como un proceso de mejora continua.
- **Unidad Jerárquica.** - La administración se ejerce en todos los niveles del organismo social, tanto vertical o horizontal.
- **Interdisciplinaria.**- La administración es semejante a todos aquellos conocimientos relacionados con la eficiencia y eficacia del trabajo. (Gonzales, 2014, pág. 34)

2.2.5 *Proceso Administrativo.*

María Guadalupe (2014) indica “Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se coordina una serie de actividades significativos para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se comprueba el cumplimiento de los objetivos” (Guadalupe, 2014, p. 12).

El proceso administrativo es la herramienta principal en el trabajo que desarrollan los administradores de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos

2.2.7 Niveles organizacionales.

Idalberto Chiavenato, (2011) afirma 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. El ambiente impone a la organización desafíos externos, mientras que la tecnología presenta desafíos internos. Para enfrentar dichos desafíos, se distingue tres niveles organizacionales” (Chiavenato, 2011, p. 22).

2.2.7.1 Nivel Institucional

Idalberto Chiavenato, (2011) indica que:

Es el nivel administrativo más alto dentro de la organización. Está constituido por los directores, propietarios o accionistas y los altos ejecutivos. Es denominado también como nivel estratégico porque es donde se toman las decisiones y se establecen los objetivos de la organización estrategias necesarias para alcanzarlas. El nivel institucional es el nivel periférico, pues constituye la conexión con el ambiente. Funciona como un sistema abierto y tiene que enfrentarse a la incertidumbre debido a que no tiene ningún control sobre los eventos ambientales de presente. (Chiavenato, 2011, p. 23)

2.2.7.2 Nivel intermedio

Idalberto Chiavenato, (2011) menciona que:

Nivel administrativo se lo conoce como nivel táctico, o gerencial a este nivel los departamentos y las divisiones de la empresa. Se encuentra entre el nivel institucional y el nivel operacional, se ocupa de articularlos internamente. es el responsable de adecuar las decisiones tomadas en el nivel institucional o las acciones realizadas en el nivel operacional, lo conforman áreas o personas que transforman en programas de acción las estrategias para lograr alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2011, p. 23)

2.2.7.3 Nivel operacional

Idalberto Chiavenato, (2011) manifiesta que:

Nivel administrativo se lo conoce como nivel técnico, se encuentra en las áreas inferiores de la organización. Es el nivel organizacional más bajo de todos, en donde se realizan las tareas y

operaciones. Comprende la programación y realización de las actividades diarias de la organización en este nivel se encuentran máquinas y equipos, instalaciones físicas, líneas de montaje, oficinas, etc., que constituyen la tecnología de la organización, comprende el trabajo relacionado con la elaboración de los productos o servicios. (Chiavenato, 2011, p. 23)

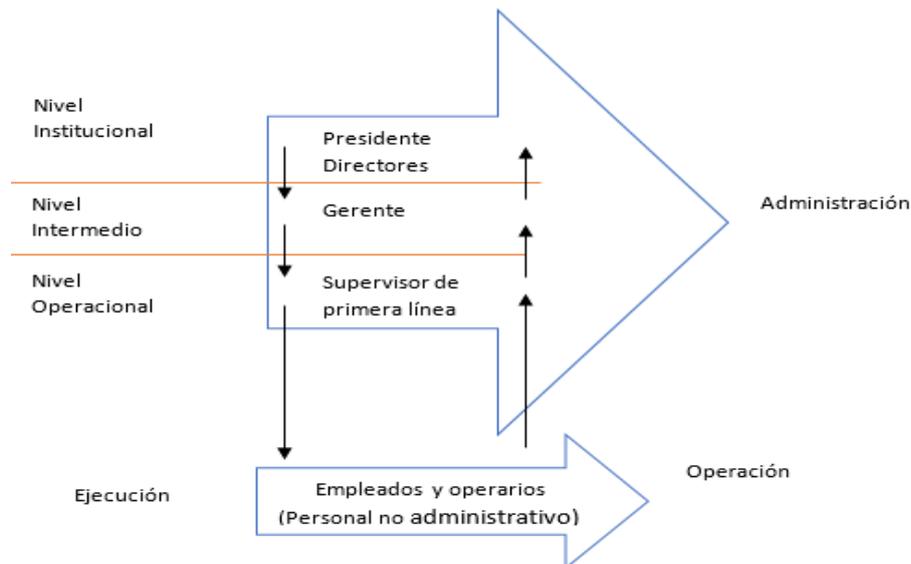


Ilustración 2-2: Los tres niveles de la Administración y operación

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

2.2.8 Enfoque por procesos

El enfoque por procesos es la parte fundamental que ayuda y guía a una organización pues permite tener resultados cuando todas las actividades y los recursos son gestionados como un proceso en general. “El enfoque a procesos permite a las organizaciones controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización” (ISO 9001, 2015, pág. viii).

2.2.9 Definición de proceso

Proceso es 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 9000-2000 menciona que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Se define al proceso 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, 2011)

2.2.9.1 Clasificación de los procesos.

Los procesos se clasifican de la siguiente manera:

- **Procesos Gobernante:** su definición corresponde a los cargos de dirección y gerencia, y atiende principalmente a procesos de gran peso estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y ayudar a mejorar la perspectiva del cliente. (Chain, 2017)
- **Procesos clave:** aportan valor a la relación de la organización con sus clientes y usuarios, persiguiendo como fin principal la satisfacción de sus necesidades. En este tipo de procesos hallamos, por ejemplo, los implicados en el diseño, la planificación y la supervisión de la estrategia comercial, de la cadena de suministro y de los proyectos logísticos, entre otros. El desarrollo y la definición del mapa de procesos para esta tipología debe realizarse de un modo especialmente meticuloso, identificando cada proceso en el punto final de su recorrido (la prestación del servicio o producto al cliente), y trazando en sentido inverso una línea que nos lleve hasta su punto de inicio indicando tareas, actividades y subprocesos que directa o indirectamente dependan de él. (Chain, 2017)
- **Procesos Habilitante:** también llamados procesos de apoyo, complementan a los procesos definidos anteriormente. Pese a ser procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos. (Chain, 2017)

La Norma Internacional ISO 9001-2015 indica en la siguiente ilustración la representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos que lo componen.

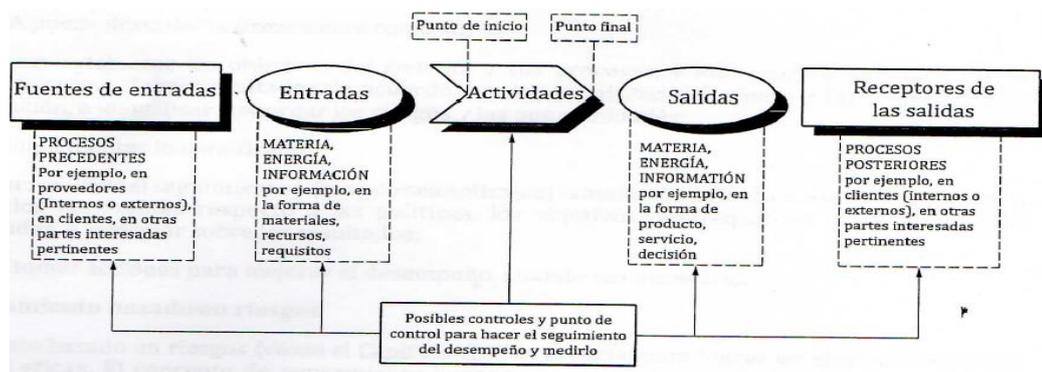


Ilustración 3-2: Representación esquemática de los elementos de un proceso

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

Para Angel 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. Los objetivos clave del negocio dependen de procesos de negocio interfuncionales eficaces, y, sin embargo, estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de negocio se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión por procesos”. (Maldonado, 2011, p. 2)

2.2.9.2 *Proceso relevante*

Es una secuencia de actividades que está orientada a generar valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que cumpla con 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)

2.2.9.3 *Subprocesos:*

Son partes bien definidas en un proceso. Su caracterización puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes métodos dentro de un mismo proceso. Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. 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)

2.2.9.4 *Procedimiento:*

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se formulan en documentos que contienen 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)

2.2.9.5 *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)

2.2.9.6 *Indicador*

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

Según Angel Maldonado (2011) las condiciones del proceso son:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios.
- Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO". El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo. (Maldonado, 2011)

2.2.10 *Mapa de procesos*

El mapa de procesos ayuda a tener 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. Los mapas de procesos deben representar, además, las relaciones e interrelaciones dentro de la organización, y las de ésta con los clientes externos, los proveedores y las partes interesadas. (Coello, 2009, pág. 29)

Es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos de una organización, en los cuales se refleja mediante el diagrama de flujo correspondiente a las fases que constan los diferentes procesos de la gestión de la empresa.

Los mapas de proceso son útiles para:

- Conocer cómo se lleva a cabo los trabajos actualmente
- Analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo del tiempo o aumentar la calidad
- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejora del proceso
- Orientar a nuevos empleados
- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medias de resultados. (Educaguia, 2009)

A continuación, se muestra la ilustración del proceso existente en una organización.

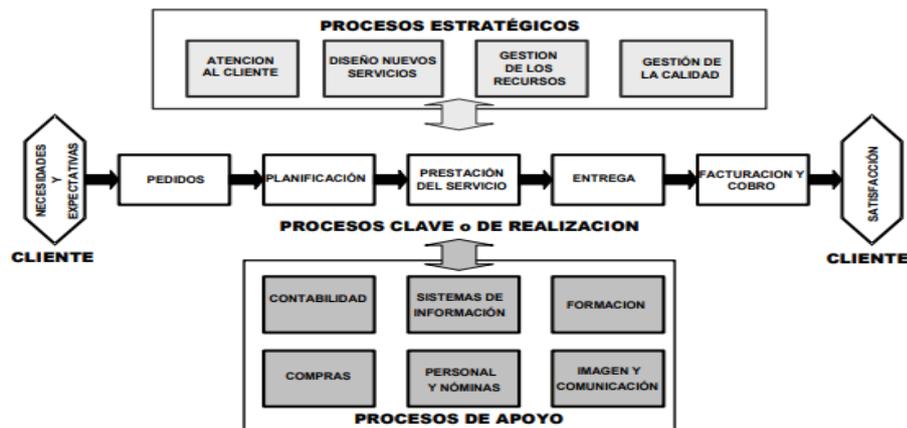


Ilustración 4-2: Representación del proceso en una organización

Fuente: Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera (SVRCE, 2005)

2.2.11 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 la ayuda de un Diagrama de Procesos pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre las actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar lo subprocessos definidos.” (Educaguia, 2011)

Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos preestablecidos para simbolizar el flujo de instrucciones con sus relaciones y dependencias.

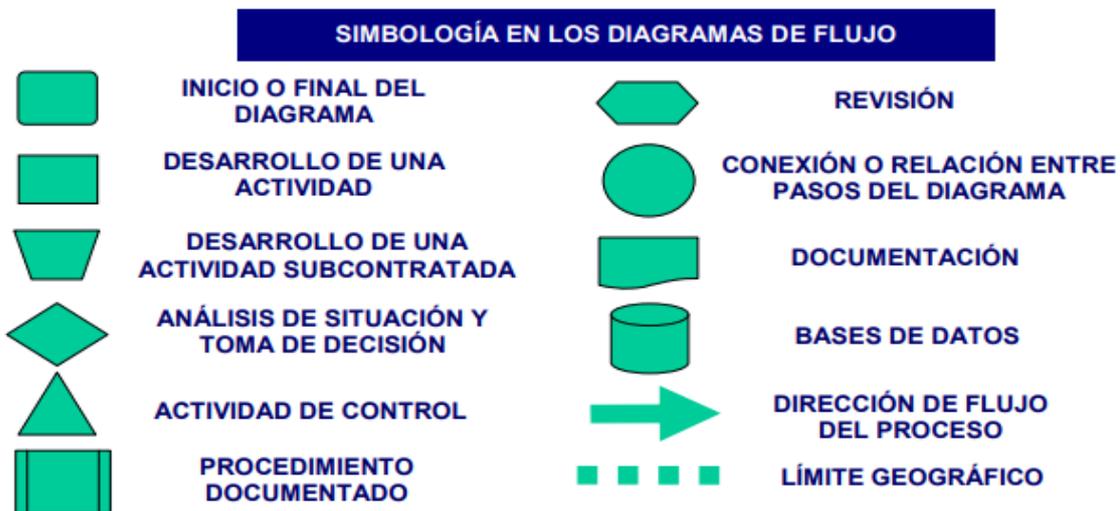


Ilustración 5-2: Simbología en los diagramas de flujo

Fuente: Gestión de procesos en la UCA (García & Alvarez, 2007)

2.2.12 Definición de 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 (Aguilera, 2000)

2.2.13 Modelo de gestión.

Según Rafael López Cubino, (2001) menciona:

“Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite constituir un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el análisis de diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización.” (Cubino, 2001, p. 1)

La utilización de un modelo de referencia se basa en que:

- Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo. Permite disponer de un marco conceptual completo.
- Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos, en muchos casos ampliamente contrastados.

- Determina una organización coherente de las actividades de mejora.
- Posibilita medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, por lo que es fácil detectar si se está avanzado en la dirección adecuada. (Cubino, 2001)

2.2.14 Gestión de procesos

Según Juan Bravo Carrasco (2011) menciona lo siguiente:

“La gestión de procesos es una 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. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”. (p.9)

La Norma Internacional ISO 9001-20015 promueve la adopción de un enfoque a procesos para poder desarrollar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad y de esta manera aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las exigencias del cliente.

La gestión por procesos permite (ISO 9001, 2015):

- a. La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
 - b. La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
 - c. El logro del desempeño eficaz del proceso.
 - d. La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.
- (ISO 9001, 2015)

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y el agregar valor para el cliente. En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas: (Bravo, 2011)

- Consideran al cliente en primer lugar.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.

- Los participantes de los procesos están comprometidos, preparados, motivados y empoderados. Aportan su creatividad y no requieren que un ejército de consultores les diga lo que tienen que hacer.
- La responsabilidad social está incorporada en el modelo, así como la figura del dueño de proceso de nivel gerencial.
- Han decidido dejar de hacer las cosas mal
- Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.
- El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.
- La dirección de la organización está comprometido con la gestión de procesos y contempla en su presupuesto la inversión necesaria para el cambio (Bravo, 2011)

La Norma Internacional ISO 9001-2015 menciona que la gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, donde puede aplicarse como un todo.

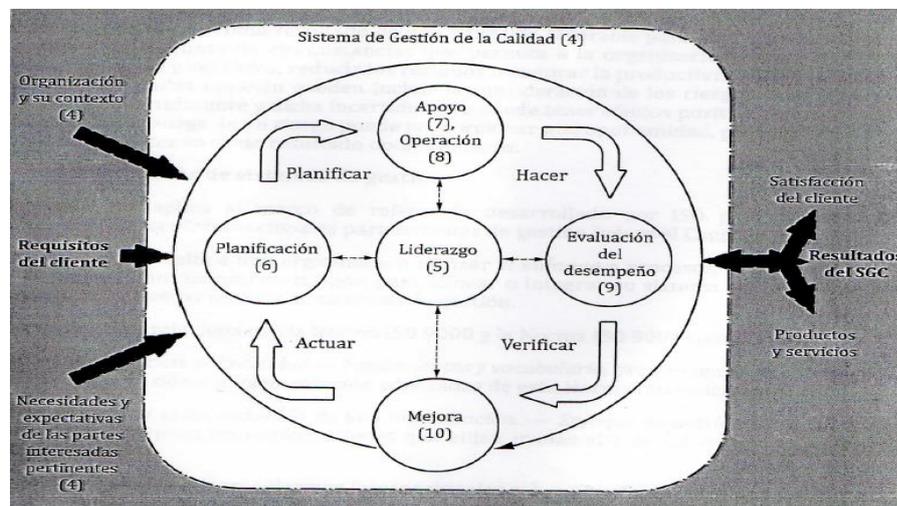


Ilustración 6-2: Representación de la estructura de la Norma Internacional del ciclo PHVA
Fuente: (ISO 9001, 2015)

2.2.15 Calidad

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente determinados para que no exista malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. (Crosby, 1988)

Otra definición de calidad es la siguiente:

“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.” (Ishikawa, 1986)

2.2.15.1 *Principios de la calidad.*

Jesús Alberto Viveros Pérez, (2002) manifiesta que la calidad está establecida por 13 principios que son:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

2.2.16 *Gestión de Calidad.*

Joseph Juran indico que para poder llegar a una correcta gestión de calidad se debe aplicar a través de una trilogía de procesos:

1. Planificación de la calidad.

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. (Juran, 1990)

- a. Determinar quiénes son los clientes.
- b. Determinar las necesidades de los clientes.
- c. Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- d. Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- e. Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

2. Control de calidad.

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 efectividad. (Juran, 1990)

- a. Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- b. Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- c. Actuar sobre las diferencias.

3. Mejora de la calidad.

Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema. (Juran, 1990)

- b. Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- c. Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora).
- d. Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- e. Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
 - Diagnostiquen las causas.
 - Fomenten el establecimiento de un remedio.
 - Establezcan los controles para mantener 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”.

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

- a. La capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los exigencias del cliente y los legales y reglamentos aplicables
- b. Facilitar oportunidad es de aumentar la satisfacción del cliente
- c. Abordar los riesgos y oportunidad es asociadas con su contexto y objetivos:
- d. La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados. (ISO 9001, 2015)

2.2.16.1 *Principios Básicos De La Gestión De La Calidad*

La norma ISO 9001:2015 establece 7 principios de gestión calidad para ayudar en el rendimiento, la excelencia y desempeño organizacional, que se detallan a continuación:

1. **Enfoque al cliente:** Acciones que puede tomar la organización.

- Reconocer clientes directos e indirectos como los que reciben el valor de la organización.
- Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y sus expectativas.
- Vincular los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes en toda la organización.
- Medir y monitorear la satisfacción del cliente y tomar las acciones apropiadas. (ISO 9001, 2015)

2. **Liderazgo:** Acciones que puede tomar la empresa.

- Comunicar la misión de la organización, la visión, estrategia, políticas y procesos a lo largo la organización.
- Crear y sostener los valores compartidos, la equidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Establecer una cultura de confianza e integridad.
- Fomentar un compromiso de toda la organización con la calidad.
- Asegurar que los líderes de todos los niveles son ejemplos positivos para las personas de la organización. (ISO 9001, 2015)

3. **Compromiso de las personas:** Acciones que se pueden adoptar.

- Comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución individual.
- Promover la colaboración a lo largo la organización.

- Facilitar la discusión abierta y compartir los conocimientos y las experiencias.
- Capacitar a las personas para mejorar su desempeño.
- Fomentar la auto-evaluación del desempeño frente a los objetivos personales. (ISO 9001, 2015)

4. **Enfoque De Proceso:** Acciones que se pueden tomar.

- Definir los objetivos del sistema y los procesos necesarios para alcanzarlos.
- Establecer la autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de procesos.
- Comprender las capacidades de la organización y determinar los recursos y restricciones previas a la acción.
- Determinar las interdependencias de proceso y analizar el efecto de las modificaciones a los procesos individuales en el sistema como un todo. (ISO 9001, 2015)

5. **Mejora:** Acciones a tomar.

- Promover la creación de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.
- Educar y formar a las personas en todos los niveles sobre cómo aplicar las herramientas y metodologías básicas para alcanzar los objetivos de mejora.
- Asegurar que las personas son competentes para desarrollar exitosamente proyectos de mejora.
- Desarrollar e implementar procesos para implementar proyectos de mejora en toda la organización. (ISO 9001, 2015)

6. **Toma De Decisiones Basada En La Evidencia:** Acciones que se pueden llevar a la práctica:

- Determinar, medir y monitorear indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización.
- Proveer todos los datos necesarios disponibles a las personas pertinentes.
- Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y seguros.
- Analizar y evaluar los datos y la información usando métodos adecuados.
- Asegurar que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos según sea necesario. (ISO 9001, 2015)

7. **Gestión De Las Relaciones:** Acciones que puede tomar.

- Determinar las partes interesadas pertinentes (tales como proveedores, socios, clientes, inversionistas, empleados y la sociedad en su conjunto) y su relación con la organización.
- Determinar y priorizar las relaciones con partes interesadas que deben ser gestionados.
- Establecer relaciones que equilibren ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Medir el desempeño y proporcionar retroalimentación a las partes interesadas, según proceda, para mejorar las iniciativas de mejora. (ISO 9001, 2015)

2.2.17 Administración pública

El concepto de Administración Pública es muy amplio pues para su entendimiento y estudio involucra factores como el talento humano, las instituciones y la ciencia. Dwight Waldo considera a la Administración Pública como:

- a) La Administración Pública como organización y administración de hombres y recursos materiales para lograr los propósitos del gobierno.
- b) La Administración Pública como arte y ciencia para el estudio de los asuntos del Estado, lo cual implica la investigación y la enseñanza de la actividad pública, esto es, de la Ciencia de la Administración. (Waldo, 1964)

La Administración Pública busca la satisfacción de los intereses públicos en forma contigua, por contraste con los poderes tanto Legislativos como Judicial, que lo hacen de forma mediata.

Se caracteriza por:

- Su naturaleza, que está basada en el servicio público.
- Ser un vital instrumento de la manifestación del Estado.
- Su estructura y la actuación de quienes la componen deben estar dirigidas a cumplir objetivos públicos ínsitos en la noción de Estado, teniendo como finalidad la elaboración, desarrollo, implementación y cumplimiento de las políticas públicas. (CHUBUT, 2012)

2.2.17.1 *Gobiernos Autónomos descentralizados*

Según la Constitución de la República del Ecuador (2015) menciona: “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.” (Constitución de la República del Ecuador, 2015)

Los GAD se organizan de la siguiente manera

- GAD Regionales.
- GAD Provinciales
- GAD Cantonales.
- GAD Parroquiales Rurales

2.2.17.2 *Gobiernos Autónomos descentralizados Regionales*

Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (2016) menciona que: “Los GAD Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, de Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva” (Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2016)

2.2.17.3 *Gobiernos Autónomos descentralizados Provinciales*

Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (2015) indica:

Los GAD provinciales son niveles de gobierno de carácter provincial que se encargan de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, y están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

2.2.17.4 *Gobiernos Autónomos descentralizados Cantonales*

Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (2016) afirma:

Este nivel de gobierno de carácter cantonal se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

2.2.17.5 *Gobiernos Autónomos descentralizados Parroquiales Rurales*

Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (2016) menciona: “Son niveles de gobierno de carácter parroquial rural que se encargan de la administración y gobierno de las parroquias. Los GAD parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera”. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

2.2.17.6 *Competencias de Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales*

Las competencias otorgadas a los GADS municipales según indica el Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (2016) son: (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

2.2.17.7 Tipos de modelos de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS

Según la resolución N 006 del Consejo Nacional De Competencias (2012), menciona que: (Consejo Nacional De Competencias , 2012)

Existen dos modelos de gestión definidos por el Consejo Nacional de Competencias (CNC), “A” y “B”:

- Modelo de gestión “A” le corresponde la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial de acuerdo a la regulación nacional y en la circunscripción cantonal.
- Modelo de Gestión “B” le corresponde 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.

2.2.18 Modelo de gestión administrativa

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que es el ente legal bajo el cual deben operar los GAD, con respecto a las competencias en el Art. 128 donde menciona: “Todas las competencias se gestionarán como un sistema integral que articula los distintos niveles de gobierno y por lo tanto serán responsabilidad del Estado en su conjunto.” (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

La Constitución del Ecuador en el artículo 227 menciona: “La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (GIZ, 2017, p. 8)

Para el COOTAD según el artículo 60 literal h menciona que los GADS deben decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

De manera general, la “organización por procesos”, pretende del modo más objetivo posible, alinear las demandas de los ciudadanos y los usuarios de cara a los servicios públicos, haciendo el énfasis en el grado de satisfacción que estos esperan, a través de la formación de equipos interdisciplinarios de trabajo, que busquen la eficiencia y eficacia a través del trabajo participativo para el logro de los productos y con el uso del tiempo y de los recursos disponibles. (GIZ, 2017)

2.2.19 Método Servqual

El modelo Servqual es una herramienta de mucha importancia pues permite conocer la percepción que tiene el cliente referente al servicio brindado por la organización y así mejorar en aspectos que no cumplan con las expectativas de los clientes.

El modelo Servqual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que se habían formado anteriormente. De esta forma, un cliente valora negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en que las percepciones que han obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicio en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. (Aquino, 2009, pág. 11)

En Este modelo se identifican 5 dimensiones que permiten medir la calidad del servicio, las cuales son establecidas mediante un cuestionario que consta de 22 preguntas, cuyas dimensiones se describen a continuación.

Tabla 1-2: Dimensiones del método Servqual

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma rápida.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y serviles de forma rápida

Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente.

Fuente: Medición de la calidad del servicio (Aquino, 2009)

Elaborado por: Gualli, C. 2018 De Las cinco dimensiones se desarticulan en 22 ítems tal y como se indica a continuación:

Tabla 2-2: Ítems de las dimensiones

Dimensión 1: Elementos Tangibles
Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. • Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas • Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra. • Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) visualmente atractivos
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD
Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. • Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo • La empresa realiza bien el servicio la primera vez • La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA
Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio
<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. • Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes. • Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes • Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD
Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza.
<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes • Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios. • Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes. • Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA
Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores.
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. • La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. La

empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Fuente: Medición de la calidad del servicio (Aquino, 2009).

Elaborado por: Gualli, C. 2018

2.3 Marco Conceptual.

A continuación, se presentan las definiciones más relevantes para el desarrollo de la presente investigación.

- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y oportunidades.
- **Hacer:** Implementar lo planificado.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.
- **Modelo de Gestión:** Permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización.
- **Gestión por procesos:** Forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia de negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Diagrama de Procesos:** Es una representación gráfica de un sistema y las actividades llevadas a cabo en él, adonde se hace una descripción de lo más detallada posible.
- **Sistema de gestión de la calidad:** comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

2.4 Interrogantes de estudio (hipótesis – opcional según el nivel o alcance de investigación)

El modelo de gestión por procesos ayudara a llevar de mejor manera la forma en que se administra la Unidad de Tránsito enfocados en la mejora continua y la prestación del servicio de calidad.

- ¿La gestión administración de la Unidad de Tránsito mejorara con la aplicación de un modelo de gestión por procesos?
- ¿Brindara un servicio de calidad la Unidad de Tránsito a los usuarios?
- ¿Se implementarán herramientas y enfoques que ayuden a la mejora continua y calidad del servicio basados en normas de gestión?

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación.

El presente trabajo tiene un enfoque orientado a la investigación cuantitativa, esto se realizará a través del proceso de recolección y análisis de datos, mediante encuestas y entrevistas desde una perspectiva externa y objetiva, esta información será sometida a un análisis estadístico.

3.2 Nivel de Investigación.

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizan varios tipos de investigación como son:

Explorativo: Este tipo de investigación se lo realizará en nuestro lugar de estudio ya que nos permitirá obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación e identificar las necesidades y problemas, a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Descriptivo: Con este tipo de investigación se va a medir y describir situaciones y eventos, es decir se especificaras las propiedades importantes de las personas, grupos, o fenómenos que estén dentro del análisis. Mediante este proceso no se busca únicamente acumular datos y tabular, sino también buscar opiniones y puntos de vista dentro del análisis de la situación actual. Para lo cual es necesario recurrir a técnicas como entrevistas, encuestas y fichas de observación.

Documental: Tiene el propósito de analizar diferentes variables utilizando técnicas precisas de la documentación ya existente, que directa o indirectamente aportan con la información, en este caso tenemos la bibliografía de los documentos utilizados.

3.3 Diseño de investigación

Para el presente trabajo de investigación se considerará los aspectos más importantes a analizar cómo es la administración y la prestación del servicio de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, como se detalla a continuación:

3.3.1 Aspectos administrativos de la Unidad de Tránsito Transporte y Seguridad Vial

Tabla 1-3: Aspectos Administrativos U.T.T.T.S.V

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de planes se emplean en la Unidad de Tránsito?
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Funcional • Manuales • Reglamento orgánico 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La unidad cuentan con una estructura? • ¿Posee un reglamento interno?
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Decisorio. • Sistema de comunicación • Sistema de relaciones interpersonales • Sistema de recompensas y castigo. 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo considera el proceso de toma de decisiones en la organización? • ¿Cuenta con un sistema de comunicación? • ¿Cómo considera la relación interpersonal entre los colaboradores de la Unidad? • ¿Existe algún programa o sistema de recompensa y castigo en la Unidad?
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores. • Objetivos, Resultados 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se aplican indicadores de gestión? • ¿Se mide el cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en la Unidad?

Elaborado por: Gualli, C. 2018

3.3.2 Aspecto Tecnológico y técnico de la Unidad de Tránsito Transporte y Seguridad Vial.

Tabla 2-3: Aspecto tecnológico de la U.T.T.T.S.V

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Parámetros
Equipos de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Software informático • Mobiliario de oficina. • Infraestructura 	Explorativa	Fichas de Observación	Sistemas informáticos Mobiliarios Infraestructura Equipamiento tecnológico Flota vehicular

Elaborado por: Gualli, C. 2018

3.3.3 Gestión de Talento Humano de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Tabla 3-3: Gestión de Talento Humano de U.T.T.T.S.V

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diseño de puesto • Descriptor de puesto. • Evaluación de desempeño 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se Ejecuta la herramienta de descriptor de puesto? • ¿Se evalúa el desempeño del personal?
Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Contratación • Inducción (Orientación) 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realiza reclutamiento e inducción al personal en la Unidad?
Compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Programa de incentivos • Remuneración 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe algún tipo de programa de incentivo al talento humano de la Unidad?
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Instrucción • Preparación 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se instruye y capacita al talento humano de la Unidad?
Retener a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene • Seguridad • Relaciones laborales. 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La Unidad conlleva un ambiente laboral agradable y seguro?

Elaborado por: Gualli, C. 2018

3.3.4 Gestión Financiera de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial

Tabla 4-3: Gestión Financiera de U.T.T.T.S.V

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Asignación presupuestaria 	Explorativa	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuenta la unidad con una asignación presupuestaria anual? ¿La unidad posee otro tipo de ingreso?

Elaborado por: Gualli, C. 2018

3.3.5 Prestación del servicio de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola

Tabla 5-3: Prestación del servicio de la U.T.T.T.S.V

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas/ Parámetros
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Competitividad Actitud - cortesía Capacidad de Respuesta Nivel de servicio Desempeño Prestación del servicio 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿El servicio brindado a los clientes es competitivo y cortes? ¿Cómo califica el servicio brindado por la Unidad? ¿Considera que el ambiente laboral de la Unidad le permite cumplir efectivamente con sus funciones?
Aspecto Tecnológico y técnico	<ul style="list-style-type: none"> Software informático Mobiliario de oficina. Infraestructura. 	Exploratoria	Fichas de Observación	Sistemas informáticos Mobiliarios Infraestructura Equipamiento tecnológico
	<ul style="list-style-type: none"> Procesos 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha identificado correctamente todos los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la prestación del servicio en la Unidad de Tránsito?
		Exploratoria	Fichas Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos Tiempo de ejecución

Medición de la prestación del servicio	• Elementos tangibles	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los equipos utilizados son de aspecto moderno? • ¿Las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio son visualmente atractivas? • ¿El talento humano tiene presencia laboral y personal agradable? • ¿Los materiales asociados al servicio como trípticos, folletos y similares están disponibles?
	• Fiabilidad	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo la Unidad de Tránsito promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple? • ¿Cuándo se presenta algún problema el talento humano de la Unidad muestra interés para poder solucionarlo? • ¿La atención que brinda la Unidad Tránsito es oportuna? • ¿La Unidad de Tránsito proporciona el servicio en el tiempo que promete hacerlo? • ¿La Unidad de Tránsito brinda un servicio libre de errores?
	• Capacidad de respuesta	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El talento humano de la Unidad comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio brindado? • ¿El talento humano de la Unidad brinda un servicio rápido? • ¿Los colaboradores de la Unidad de Tránsito siempre están dispuestos a ayudarlo? • ¿El talento humano de la Unidad siempre esta presta a resolver cualquier inquietud que se presente?

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El comportamiento del personal de la Unidad de Tránsito le transmite confianza? • ¿Se siente seguro de las operaciones y atención al cliente que brinda la Unidad? • ¿El talento humano le brinda un servicio con amabilidad? • ¿El talento humano tiene suficientes conocimientos para responder todas sus inquietudes?
	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	Exploratoria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Recibe una atención individualizada al momento de acceder al servicio? • ¿Se brinda horarios de trabajos accesibles y cómodos para los clientes? • ¿El talento humano brinda una atención personalizada al acceder al servicio? • ¿La Unidad de Tránsito se preocupa por los intereses de los clientes? • ¿Los colaboradores de la Unidad de Tránsito comprenden las necesidades específicas de los clientes?

Elaborado por: Gualli, C. 2018.

3.4 Tipo de estudio

Para la presente investigación se utilizará el tipo de estudio Transversal, porque se lo elaborará en un determinado tiempo y nos permitirá estimar la magnitud y distribución del problema, identificado en una población determinada y en un periodo específico de tiempo.

3.5 Población y muestra.

La población con la que se va a realizar el estudio comprenderá a todo el talento humano perteneciente a la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola y a los clientes con un total de 1100 en el 2017.

Tabla 6-3: Población Administrativa

Estrato	Total (TH)
Supervisor de la UTTTSV-GADMC-Carlos Julio Arosemena Tola	1
Digitador de matriculación	1
Recaudador y Revisor Técnico	1
Total	3

Fuente: UT- GADM- Carlos Julio Arosemena Tola

Elaborado por: Gualli, C. 2018.

Tabla 7-3: Población Usuarios

Estrato	Total
Usuarios	1100
Total	1100

Elaborado por: Gualli, C. 2018.

3.5.1 Muestra

La muestra se empleará para la población correspondiente a los usuarios debido a que es muy extensa, para lo cual es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

En la que a continuación se reemplazara los valores respectivos

$$n = \frac{1100}{0.05^2(1100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{0.05^2(1100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{4.9564}$$

$$n = 221$$

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

3.6.1 *Métodos de investigación.*

Método deductivo: Este método se utilizará para analizar aspectos desde lo general a lo particular, con el fin de llegar a conclusiones acerca de las condiciones en las que se administra y opera la Unidad de Tránsito y Transporte del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Método inductivo: Una vez analizada la información se observará los hechos particulares, se clasificará la información obtenida y se formulará conclusiones de carácter general.

Método analítico: Una vez obtenida la información se realiza el análisis y comparación respectiva, identificando las variables que intervienen en la investigación.

3.6.2 *Técnicas e instrumentos.*

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección de información y desarrollo del tema propuesto serán:

- ✓ **Observación:** Es de gran utilidad para recolectar información primaria a través del uso de fichas de observación que ayudaran a detectar los hechos significativos que intervienen en la investigación.
- ✓ **Encuesta:** Las encuestas constituyen la comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, es la técnica más utilizada para obtener información, permitiendo obtener información real que es proporcionada tanto por el talento humano de la Unidad de Tránsito y Transporte y de los usuarios.
- ✓ **Cuestionario Servqual:** Es una herramienta que permite conocer la percepción que tiene el usuario o cliente respecto al servicio brindado por la organización, es decir permite medir la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones, para el presente trabajo de

titulación se aplicara a los usuarios de la Unidad de Tránsito y Transporte. En esta herramienta se identifican 5 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, evaluadas en un rango de 1 al 7, donde 1 expresa que el cliente está en total desacuerdo y el 7 cuando el cliente está muy de acuerdo.

3.7 Análisis e interpretación de resultados

La metodología utilizada para el levantamiento de la información es la encuesta en donde se obtuvo los siguientes resultados:

Análisis e interpretación de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Pregunta 1: ¿Qué tipo de plan se emplean en la Unidad de Tránsito?

Análisis

Del total de los encuestados el 100% mencionan que la Unidad de Tránsito cuenta con plan operativo, plan de trabajo y plan de Movilidad.

Interpretación.

La Unidad de Tránsito cuenta con tres planes como son el operativo, de trabajo y de movilidad lo que ayuda a llevar de mejor manera el cumplimiento de metas y objetivos a fin de mejorar la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

Pregunta 2: ¿La Unidad cuenta con una estructura?



Gráfico 1-3: Estructura

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indicaron que la Unidad de Tránsito y Transporte no cuentan con una estructura propia si no anexada a la estructura general del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Interpretación:

La Unidad de Tránsito no cuenta con una estructura propia, se encuentra anexada a la estructura general del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Pregunta 3: ¿La Unidad posee un reglamento interno?

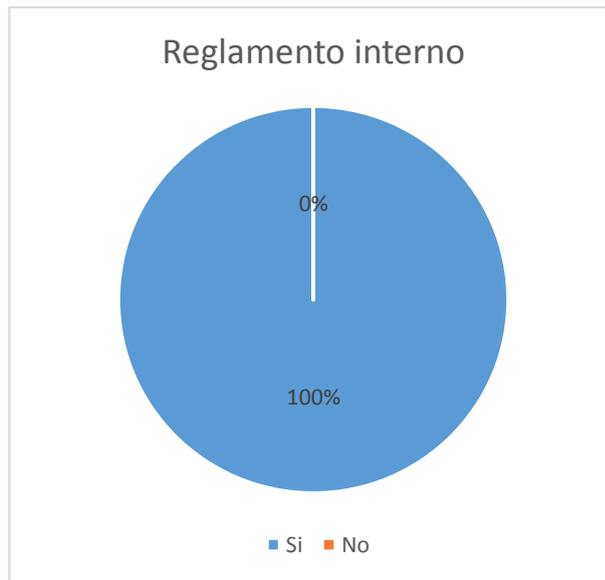


Gráfico 2-3: Reglamento interno

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Del total de los encuestados el 100% menciona que la Unidad de Tránsito si posee un reglamento interno definido.

Interpretación:

El reglamento interno es una organización es muy importante ya que ayuda a regular las obligaciones y prohibiciones que tienen los colaboradores en el cumplimiento y desarrollo de sus actividades consignadas, por tal motivo la Unidad de Tránsito si cuentan con un reglamento interno que ha ayudado mantener el orden y control en la actividades que se realizan en la misma.

Pregunta 4. ¿Cómo considera el proceso de toma de decisiones en la organización?

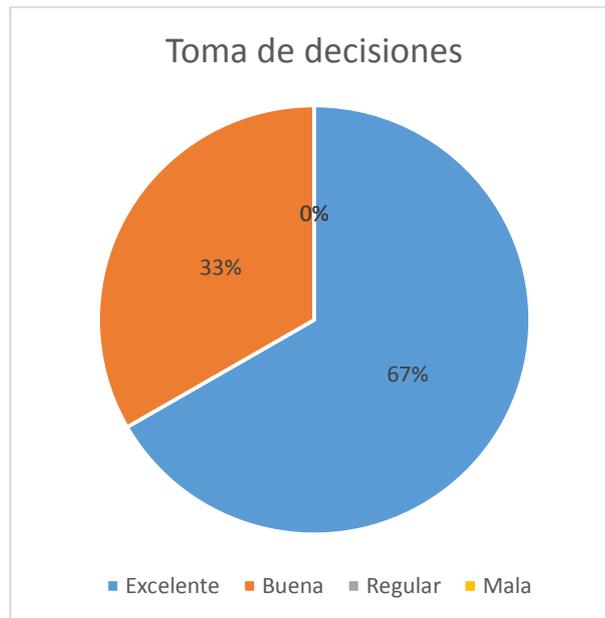


Gráfico 3-3: Toma de decisiones

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El proceso de toma de decisiones en la Unidad de Tránsito para los encuestados corresponde un 67% a excelente, mientras que un 33% menciona que es buena.

Interpretación:

El proceso de toma de decisiones ayuda a resolver situaciones que se presenten a diario eligiendo la opción más viable para una organización, en este caso la mayor parte de los encuestados mencionan que en la Unidad de Tránsito se lleva excelentemente el proceso de toma de decisiones, por tal motivo los colaboradores saben actuar correctamente frente a situaciones diversas que se presenten en la organización.

Pregunta 5: ¿Cómo considera la relación interpersonal entre los colaboradores de la Unidad?

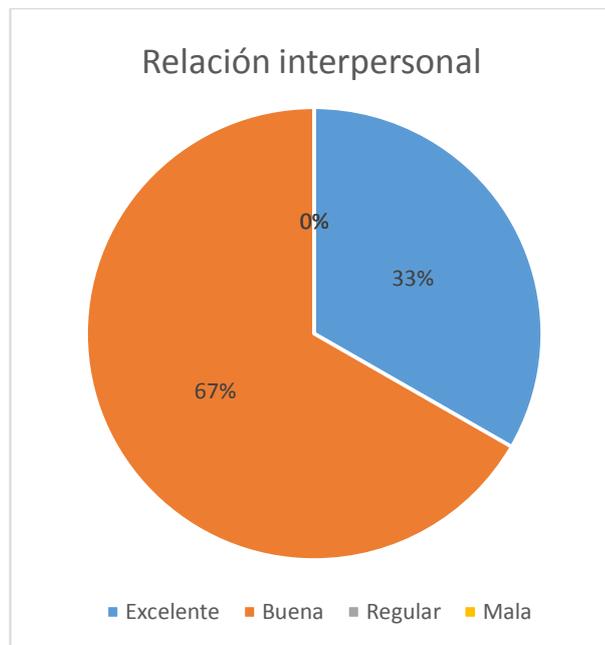


Gráfico 4-3: Relación interpersonal

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Del total de los encuestados el 67% menciona que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Unidad de Tránsito es buena, mientras que el 33% indica que es excelente.

Interpretación:

Las relaciones interpersonales son un factor importante para el ambiente o clima laboral en una organización, por tal motivo la mayoría de los colaboradores de una Unidad de Tránsito indica que existen excelentes relaciones interpersonales.

Pregunta 6. ¿Existe algún programa o sistema de recompensa y castigo en la Unidad?

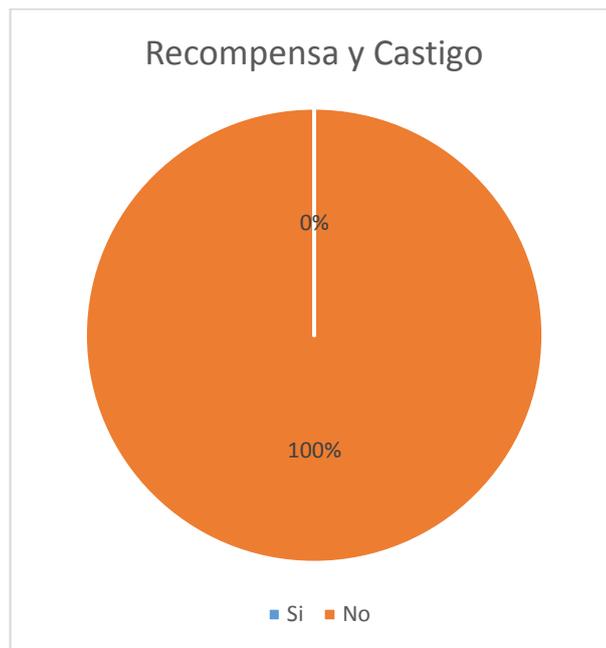


Gráfico 5-3: Sistema de recompensa y castigo

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los colaboradores encuestados menciona que no existe ningún programa de recompensa y castigo aplicable en la Unidad de Tránsito.

Interpretación:

Un programa de recompensas y castigo ayuda a mantener a los colaboradores de la organización motivados y dispuestos a brindar un servicio de calidad, en el caso de la Unidad de Tránsito manifiestan que no existe ningún programa de recompensa y castigo por lo que realizan sus actividades sin la posibilidad de que sean reconocidos por su buen desempeño, por lo que se requiere que exista un programa de recompensa.

Pregunta 7. ¿Se ha aplicado algún modelo de gestión que permita verificar los procesos en la Unidad de Tránsito?



Gráfico 6-3: Modelo de gestión

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados menciona que en la Unidad de Tránsito no se aplicó un modelo de gestión que permita verificar los procesos.

Interpretación:

La Unidad de Tránsito no se maneja bajo un modelo de gestión que identifique los procesos por lo que afirma la necesidad del mismo.

Pregunta 8. ¿Se ha identificados correctamente todos los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la prestación del servicio en la Unida de Transito?



Gráfico 7-3: Identificación de procesos

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indica no se han identificado correctamente los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la prestación de servicio en la Unidad de Tránsito.

Interpretación:

En esta pregunta se logra notar que la Unidad de Transito no tiene identificado correctamente los procesos, procedimientos y actividades, por lo que se requiere que se identifiquen todos los procesos relacionados con la prestación de servicio en la Unidad de Tránsito.

Pregunta 9. ¿Se aplican indicadores de gestión?

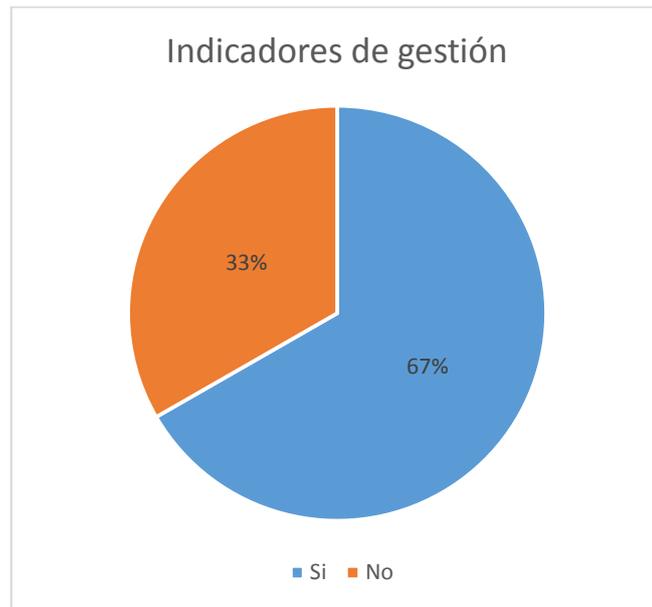


Gráfico 8-3: Indicadores de gestión

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Como indica la gráfica el 67% de los encuestados menciona que si se aplican indicadores de gestión mientras que el 33% indica que no se aplica en la Unidad de tránsito.

Interpretación:

Los indicadores de gestión sirven de guía y control del desempeño requerido para el logro y cumplimiento de las estrategias de una organización, en la Unidad de Tránsito se aplica indicadores de gestión por lo que se establece que el manejo administrativo y la calidad del servicio sean eficiente y eficaz.

Pregunta 10. ¿Se mide el cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en la Unidad de Tránsito?

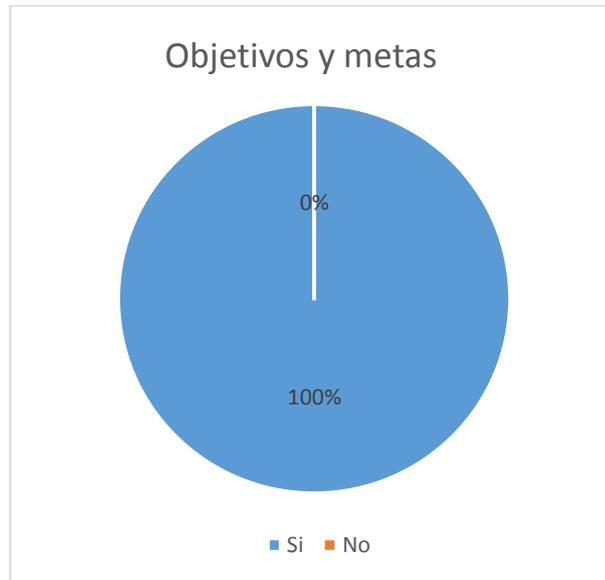


Gráfico 9-3: Objetivos y metas
Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

De los colaboradores encuestados el 100% menciona que efectivamente se mide el cumplimiento de las metas y objetivos alcanzados en la Unidad de Tránsito.

Interpretación:

La medición del cumplimiento de las metas y objetivos es muy importante ya que ayuda a identificar el propósito de la organización así como las acciones necesarias para llegar hacer competitiva y brindar un servicio de calidad. En este caso la Unidad de Tránsito si mide el cumplimiento de las metas y objetivos lo que permitirá mejorar continuamente.

Pregunta 11. ¿Se Ejecuta la herramienta de descriptor de puesto?

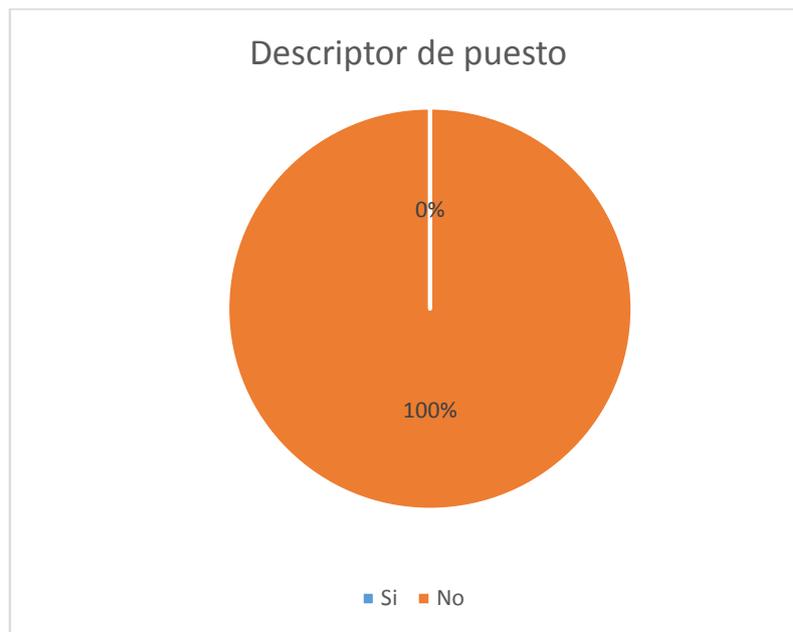


Gráfico 10-3: Descriptor de puesto

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indica que en la Unidad de Tránsito no se ejecuta la herramienta de descriptor de puesto.

Interpretación:

En esta pregunta todos los encuestados mencionan que no cuenta con descriptor de puesto por tal motivo se deberá implementar esta herramienta.

Pregunta 12. ¿Se realiza reclutamiento y socialización al personal en la Unidad?



Gráfico 11-3: Reclutamiento e inducción

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Al ser consultados los colaboradores de la Unidad de Tránsito el 100% menciona que no se realiza reclutamiento y socialización al personal.

Interpretación:

El reclutamiento y socialización de personal es una función del departamento de talento humano que ayuda a seleccionar a la persona idónea para desempeñar una labor específica; la Unidad de Tránsito indica que no se realiza este proceso por lo que se requiere implementar este proceso.

Pregunta 13. ¿Se evalúa el desempeño en la Unidad?

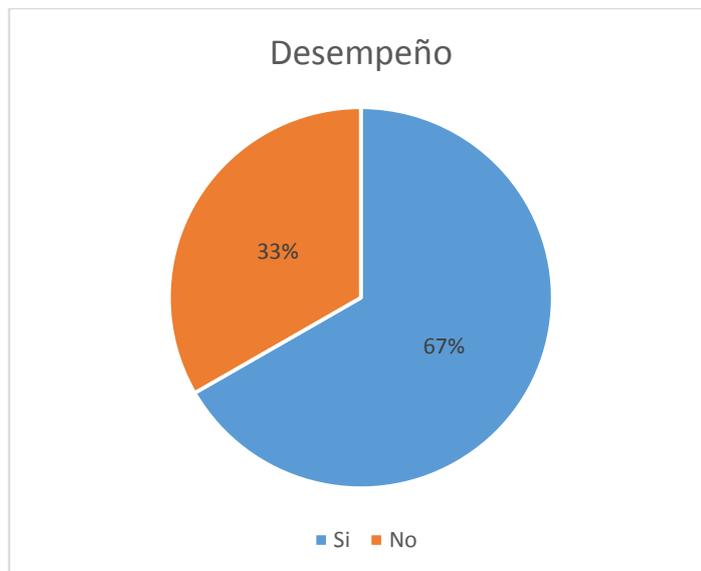


Gráfico 12-3: Desempeño

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 67% de los encuestados menciona que si se evalúa el desempeño de sus actividades en la Unidad de Tránsito mientras que el 33% menciona que no se realiza.

Interpretación:

En esta pregunta la mayor parte del talento humano encuestado indica que si se mide el empeño de las actividades que se realizan en la Unidad de Tránsito mientras que la otra parte menciona que no, por lo que es importante que se evaluar a todo el personal de la Unidad con más frecuencia.

Pregunta 14. ¿Se instruye y capacita al talento humano de la Unidad de Tránsito?



Gráfico 13-3: Capacitación

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% del talento humano de la Unidad de Tránsito menciona que si se instruye y capacita en temas relacionados con las actividades con el servicio que brindan.

Interpretación:

La capacitación ayuda al talento humano ser más competitivo, a mejorar habilidades, a brindar un servicio de calidad, etc. En la Unidad de Tránsito se menciona que, si se capacita semestralmente, pero se requiere una capacitación continua.

Pregunta 15. ¿La Unidad de Tránsito y Transporte conlleva un ambiente laboral agradable y seguro?



Gráfico 14-3: Ambiente laboral

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indica que en la Unidad de Tránsito se mantiene un ambiente laboral seguro y agradable para la realización de sus actividades.

Interpretación:

La Unidad de Tránsito del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola brinda un ambiente laboral seguro y agradable que permite que sus colaboradores puedan realizar sus actividades de manera efectiva y con mínimos riesgos.

Pregunta 16. ¿Cuenta la Unidad de Tránsito con una asignación presupuestaria anual?

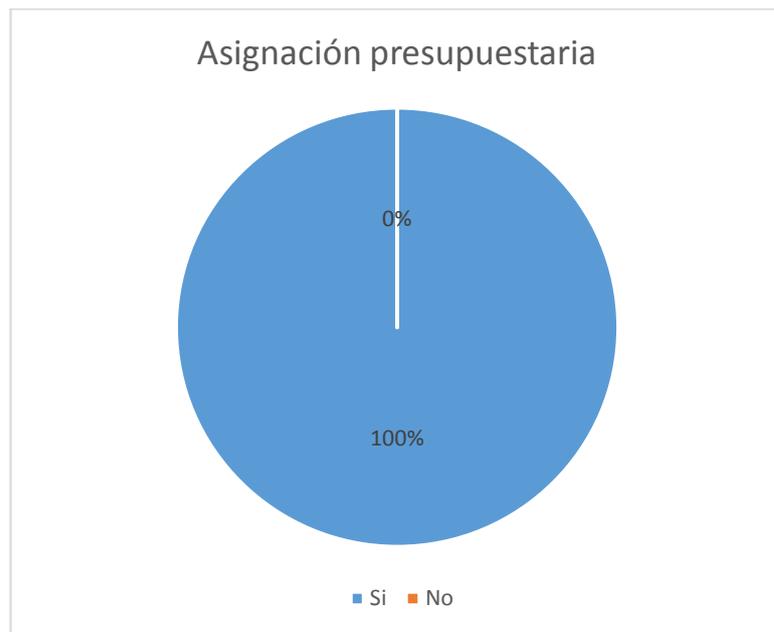


Gráfico 15-3: Asignación presupuestaria

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indica que en la Unidad de Tránsito si cuenta con su respectiva asignación presupuestaria anual para su operación.

Interpretación:

La asignación presupuestaria de la Unidad de Tránsito es destinada por parte del GADM en base a los planes y proyectos que se han de desarrollar.

Pregunta 17. ¿La Unidad posee otro tipo de ingreso?



Gráfico 16-3: Tipo de Ingreso

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 100% de los encuestados indica que la Unidad de Tránsito no posee otro tipo de ingreso ya que toda recaudación va directamente al departamento financiero del GADM.

Interpretación:

En esta pregunta se concluyó que la Unidad de Tránsito no cuenta con otro tipo ingreso ya que toda recaudación pertenece netamente al departamento financiero del GADM.

Pregunta 18. ¿Cómo califica el servicio brindado por la Unidad de Tránsito?

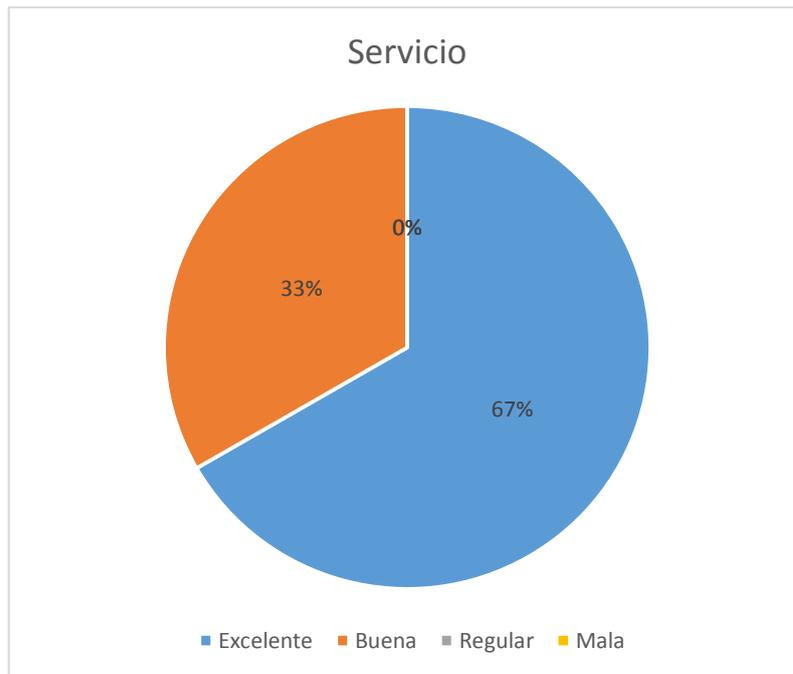


Gráfico 17-3: Servicio brindado

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

El 67% de los encuestados consideran que el servicio que se brinda a los clientes por parte de la Unidad de Tránsito es excelente mientras que el 33% menciona que el servicio brindado es bueno.

Interpretación:

La mayoría del talento humano encuestado menciona que brinda un servicio excelente y la otra parte indica que brinda un servicio bueno, en lo que respecta a su autoevaluación consideran que el servicio brindado a los usuarios es de calidad.

Pregunta 19. ¿Considera que el ambiente laboral de la Unidad le permite cumplir efectivamente con sus funciones?



Gráfico 18-3: Ambiente Laboral

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Los colaboradores consideran en un 100% que el ambiente laboral proporcionado por la Unidad de Tránsito si le permite cumplir efectivamente con las funciones establecidas.

Interpretación:

En esta pregunta el talento humano de la Unidad de Tránsito indica que el ambiente laboral le motiva a cumplir sus actividades de manera efectiva, así también permite ser más productivo y permite a los colaboradores a brindar un servicio de calidad.

Pregunta 20. ¿Cómo considera el espacio físico que tiene la Unidad para la prestación de sus servicios?

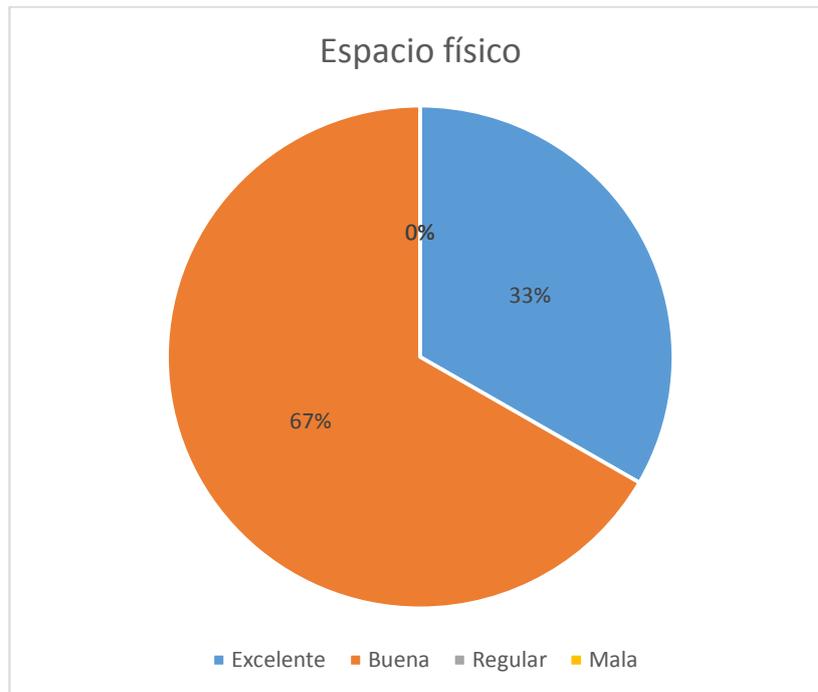


Gráfico 19-3: Espacio físico

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

En relación al espacio físico que proporciona la Unidad de Tránsito para la prestación del servicio el personal considera un 67% buena, mientras que un 33% considera que es excelente.

Interpretación:

El espacio físico proporcionado en la Unidad de Tránsito está correctamente distribuido ya que el talento humano lo considera excelente, lo que implica un servicio de calidad a los usuarios que recurren a esta entidad.

3.7.1 Análisis de la ficha de observación:

Tabla 8-3: Ficha de observación

Mobiliario	<ul style="list-style-type: none">• Sala de espera con sillas en buen estado pero se requiere aumentar su capacidad.• Servicios Higiénicos en buen estado.• Puertas de ingreso/salida funcionando en buen estado.• Escritorios y sillas en buen estado.• Basureros correctamente dispuestos.
Equipamiento tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Ventiladores en cada una de las oficinas y en la sala de espera.• Computadoras para cada. colaborador de la Unidad.• Impresoras.• Televisión en sala de espera.• Escáner funcionando.
Software	<ul style="list-style-type: none">• Sistema AXIS para la matriculación vehicular.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Distribución de espacios físicos para oficinas es adecuado• Ubicación no presenta mayores riesgos ni inconvenientes• Capacidad (espacio físico) para la revisión vehicular mínima.• Señales informativas de la organización mínima.

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

3.7.1.1 *Mobiliario*

Se observó que la Unidad de Tránsito cuenta con puertas de ingreso/salida, baños y escritorios en buen estado, pero requiere mayor capacidad en los asientos en la sala de espera pues no son suficientes para la cantidad de usuarios, por lo que se recomienda aumentar el número de asientos.

3.7.1.2 *Equipamiento tecnológico.*

La Unidad de Tránsito requiere de la instalación de pantallas informativas en la sala de espera para que el usuario se sienta más cómodo al acceder al servicio brindado.

3.7.1.3 *Software.*

El software utilizado en la Unidad de Tránsito es AXIS que se encarga de la matriculación vehicular, se espera que el software mencionado mejore o se cambien a otro ya que surgen varios inconvenientes al momento de realizar la matriculación con caídas del sistema que duran mucho tiempo generando en el usuario descontento.

3.7.1.4 *Infraestructura.*

En cuanto a la infraestructura cabe recalcar que la Unidad de Tránsito está ubicado en una zona que no genera mayor peligro y congestión vehicular a la población, los espacios físicos de las oficinas están correctamente diseñados, lo que se debería es aumentar el espacio físico destinado para la revisión vehicular.

3.7.2 *Análisis de la ficha técnica*

Para la construcción de los procesos generales que tiene la Unidad de Tránsito se realizó una ficha técnica a los colaboradores, que nos ayudara a identificar toda la información acerca de las actividades que se realizan dentro de la Unidad para posterior establecer y estandarizar los procesos.

Tabla 9-3: Ficha técnica procesos de la U.T.T.

Servicio de la Unidad de Tránsito del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola		
Proceso: Matriculación Vehicular		
Procedimiento	Descripción	Tiempo de ejecución
Renovación Anual de Matricula	<ul style="list-style-type: none">- Recepción de la documentación respectiva- Verificación de la existencia de valores pendiente por cancelar.- Verificación que el número de chasis y motor registrado en el sistema coincidan con el formulario de revisión técnica.- Comprobación de que los datos del documento de circulación anual de matriculación sean correctos con los respectivos datos del usuario	25 MIN
Transferencia de dominio	<ul style="list-style-type: none">- Recepción de la documentación respectiva- Verificación la existencia de valores pendiente por cancelar.	50 min

	<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de improntas y Verificación del número de chasis y motor. - Entregar formulario con datos del vehículo al usuario y registrar en el sistema - Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario. - Entrega de documento de matriculación al usuario. 	
Emisión de matrícula por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la documentación respectiva - Verificación la existencia de valores pendiente por cancelar. - Realización de la revisión vehicular y el levantamiento de impronta, número de chasis y motor del vehículo - Asignación de números de placa e ingresa al sistema - Se completa todos los campos de la matrícula de acuerdo a la información proporcionada por el usuario - Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario. - Entrega de matrícula y placa al usuario 	50 min
Duplicado de matrícula	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la documentación respectiva - Verificación la existencia de valores pendiente por cancelar. - Verificación de que el documento de renovación anual de circulación vehicular es vigente. - Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para duplicado de matrícula - Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario - Entrega de matrícula al usuario 	40 min
Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la documentación respectiva - Verificación la existencia de valores pendiente por cancelar. - Verificación que el documento de renovación anual de circulación vehicular es vigente. - Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para duplicado de matrícula. - Digitalización el documento por concepto de duplicado 	40 min

	<p>de placa ya sea por pérdida o deterioro de placas en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impresión de duplicado de placa 	
Cambio de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la documentación respectiva - Verificación de la existencia de valores pendiente por cancelar. - Realización de la revisión vehicular y el levantamiento de impronta, número de chasis y motor del vehículo. - Recepción de las placas del servicio actual del vehículo - Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario y al servicio nuevo que pertenece - Imprimir matriculación y placas provisionales por concepto de cambio de servicio - Entregar formulario de matricula 	50 min
Proceso: Revisión vehicular		
Para Transferencia de dominio, Cambio de servicio y Emisión de matrícula por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso del vehículo al patio de revisión vehicular. - Levantamiento de impronta y verificación del número de motor y chasis. - Inspección de que el vehículo cumpla con lo que indica el art .170 y 172 del reglamento de la ley de T.T.S.V. - Llenar y entregar formulario de aprobación revisión técnica vehicular aprobada. - Entregar formulario al usuario 	20 min
Para emitir documento de circulación anual de matriculación	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso del vehículo al patio de revisión vehicular. - Inspección de que el vehículo cumpla con lo que indica el art .170 y 172 del reglamento de la ley de T.T.S.V. - Llenar y entregar formulario de aprobación revisión técnica vehicular aprobada. - Entregar formulario al usuario 	30 min

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Los procesos que se realizan en la Unidad de Tránsito están definidos pero de manera empírica

Por tal motivo se hace énfasis en el aspecto técnico para realizar el modelo de gestión por procesos enfocado en la matriculación vehicular, revisión técnica y la emisión de títulos habilitantes.

3.7.3 *Análisis del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios de la Unidad de Tránsito y Transporte el GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.*

El método SERVQUAL es un instrumento de análisis muy importante para las organizaciones pues permite conocer la percepción que tiene el usuario y medir la calidad del servicio que ofrece una organización. Para ello se realiza un cuestionario basados en 5 dimensiones que constan de 22 ítems cuya ponderación se la realiza entre un rango de 1 a 7, para la realización del presente trabajo se calculó una muestra de 221 usuarios.

Como primer paso se debe calcular el índice de calidad de servicio que se lo realiza con el promedio de cada ítem y de cada dimensión para posterior realizar el cálculo de la brecha cuyo cálculo se realiza mediante la diferencia entre percepción y la expectativa, a continuación se detallan los resultados obtenidos.

Tabla 10-3: Ponderación Dimensión elementos tangibles

Expectativa (E)	Ponderación	Percepción (P)	Ponderación	Brecha
E1. Los equipos utilizados son de aspecto moderno	7	P1. Los equipos utilizados son de aspecto moderno	5.4	-1.6
E2. Las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio son visualmente atractivas.	7	P2. Las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio son visualmente atractivas.	5.3	-1.7
E3. El talento humano tiene presencia laboral y personal agradable	7	P3. El talento humano tiene presencia laboral y personal agradable	6	-1
E4. Los materiales asociados al servicio como trípticos, folletos y similares están disponibles.	7	P4. Los materiales asociados al servicio como trípticos, folletos y similares están disponibles.	4.1	-2.9

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

En esta dimensión se estudia los elementos tangibles, consta de cuatro preguntas relacionadas con instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Tabla 11-3: Ponderación de Dimensión Fiabilidad

Expectativa (E)	Ponderación	Percepción (P)	Ponderación	Brecha
E1. Cuando la Unidad de Tránsito promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	7	P1. Cuando la Unidad de Tránsito promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	4.7	-2.3
E2. Cuando se presenta algún problema el talento humano de la Unidad muestra interés para poder solucionarlo.	7	P2. Cuando se presenta algún problema el talento humano de la Unidad muestra interés para poder solucionarlo.	4.5	-2.5
E3. La atención que brinda la Unidad de Tránsito es oportuna	7	P3. La atención que brinda la Unidad de Tránsito es oportuna	5.3	-1.7
E4. La Unidad de Tránsito proporciona el servicio en el tiempo que promete hacerlo	7	P4. La Unidad de Tránsito proporciona el servicio en el tiempo que promete hacerlo	4.9	-2.1
E5. La Unidad de Tránsito brinda un servicios libre de errores	7	P5. La Unidad de Tránsito brinda un servicios libre de errores	4.3	-2.7

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

En la tabla mostrada anteriormente indica la dimensión perteneciente a la Fiabilidad que trata de la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, que consta de 5 ítems.

Tabla 12-3: Ponderación de Dimensión Capacidad de Respuesta

Expectativa (E)	Ponderación	Percepción (P)	Ponderación	Brecha
E1. El talento humano de la Unidad comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio brindado.	7	P1. El talento humano de la Unidad comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio brindado.	4.1	-2.9
E2. El talento humano de la Unidad brinda un servicio rápido	7	P2. El talento humano de la Unidad brinda un servicio rápido	5.2	-1.8
E3. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito siempre están dispuestos a ayudarlo.	7	P3. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito siempre están dispuestos a ayudarlo	5.7	-1.3
E4. El talento humano de la Unidad Siempre esta presta a resolver cualquier inquietud que se presente	7	P4. El talento humano de la Unidad siempre esta presta a resolver cualquier inquietud que se presente	4,8	-2.2

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

La presente tabla refiere a la dimensión 3 que se relaciona con la capacidad de respuesta que consta de 4 ítems, donde se observa la disposición de los colaboradores para brindar su ayuda al cliente y proporcionar el servicio, donde se calculó la brecha para cada uno de los ítems.

Tabla 13-3: Ponderación de Dimensión Seguridad

Expectativa (E)	Ponderación	Percepción (P)	Ponderación	Brecha
E1. El comportamiento del personal de la Unidad de Tránsito le transmite confianza	7	P1. El comportamiento del personal de la Unidad de Tránsito le transmite confianza	5.7	-1.3
E2. Se siente seguro de las operaciones y atención al cliente que brinda la Unidad.	7	P2. Se siente seguro de las operaciones y atención al cliente que brinda la Unidad.	5.1	-1.9
E3. El talento humano le brinda un servicio con amabilidad.	7	P3. El talento humano le brinda un servicio con amabilidad.	5.6	-1.4
E4. El talento humano tiene suficientes conocimientos para responder todas sus inquietudes.	7	P4. El talento humano tiene suficientes conocimientos para responder todas sus inquietudes.	5.4	-1.6

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

La presente tabla refiere a la dimensión 4 que se relaciona con la Seguridad que consta de 4 ítems, donde se analiza el conocimiento y atención mostrado por los colaboradores así como también sus habilidades para proporcionar confianza y credibilidad, donde se calculó la brecha para cada uno de los ítems.

Tabla 14-3: Ponderación de Dimensión Empatía

Expectativa (E)	Ponderación	Percepción (P)	Ponderación	Brecha
E1. Recibe una atención individualizada al momento de acceder al servicio.	7	P1. Recibe una atención individualizada al momento de acceder al servicio.	4.6	-2.4
E2. Se brinda horarios de trabajos accesibles y cómodos para los clientes.	7	P2. Se brinda horarios de trabajos accesibles y cómodos para los clientes.	5.6	-1.4
E3. El talento humano brinda una atención personalidad al acceder al servicio.	7	P3. El talento humano brinda una atención personalidad al acceder al servicio.	4.9	-2.1
E4. La Unidad de Tránsito se preocupa por los intereses de los clientes.	7	P4. La Unidad de Tránsito se preocupa por los intereses de los clientes.	4.3	-2.7
E5. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito comprenden las necesidades específicas de los clientes	7	P5. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito comprenden las necesidades específicas de los clientes	4.4	-2.6

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

La presente tabla refiere a la dimensión 5 que se relaciona con la Empatía que consta de 5 ítems, donde se analiza la atención individualizada que se ofrece a los usuarios de la organización, donde se calculó la brecha para cada uno de los ítems.

Interpretación;

Como se observó en el cálculo de las brechas, de los 22 ítems todos dieron como resultado un valor negativo, lo que indica que los usuarios de la Unidad se sienten insatisfechos con el servicio que reciben.

3.7.3.1 Promedio de percepciones obtenidas por cada dimensión

Después de realizar el cálculo de la brecha para cada uno de los ítems se procede a obtener el promedio de las dimensiones que se van a evaluar, a continuación se muestra el comportamiento de cada dimensión mediante una gráfica de barras.

Tabla 15-3: Promedio Percepción expectativa

Promedio Dimensiones Percepción - Expectativa		
Dimensiones	Percepción	Expectativa
Elementos tangibles	5,2	7
Fiabilidad	4,7	7
Capacidad de Respuesta	4,9	7
Seguridad	5,4	7
Empatía	4,8	7

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

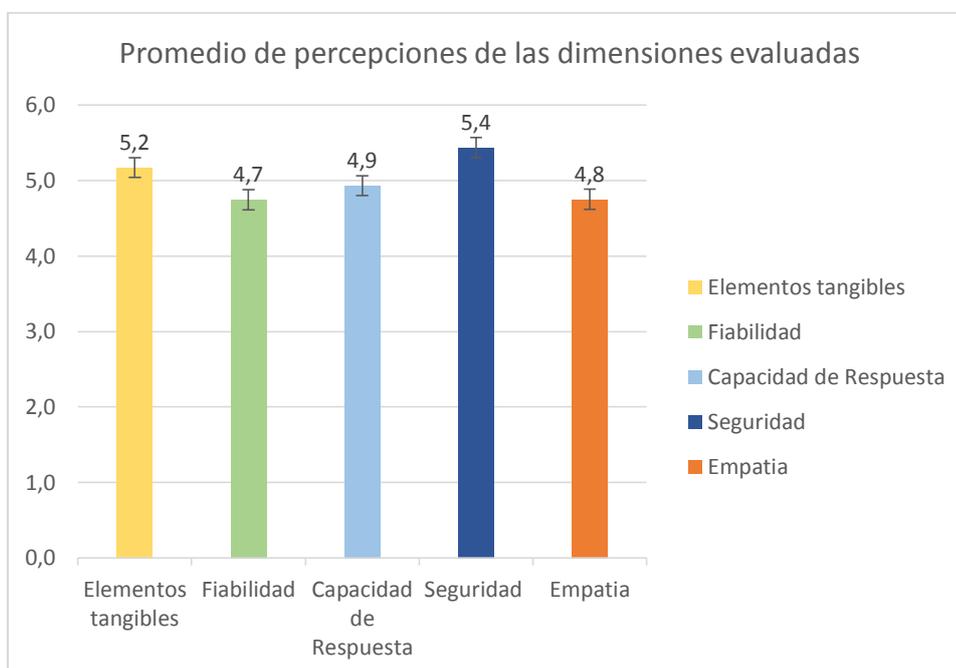


Gráfico 20-3: Promedio Percepción expectativa

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Como se aprecia en la gráfica el promedio de las dimensiones que tiene mayor valoración son Seguridad y Elementos tangibles, lo que indica que los usuarios están más conformes en estas dimensiones, en cambio la dimensión Fiabilidad es la que tiene menor puntaje y menor aceptación por parte de los usuarios.

3.7.3.2 Comparación del promedio de percepción – expectativa de las 5 dimensiones.

A continuación se muestra el comportamiento del promedio de las percepciones considerando que los usuarios esperan recibir un servicio muy satisfactorio y relacionándolo con lo que reciben.

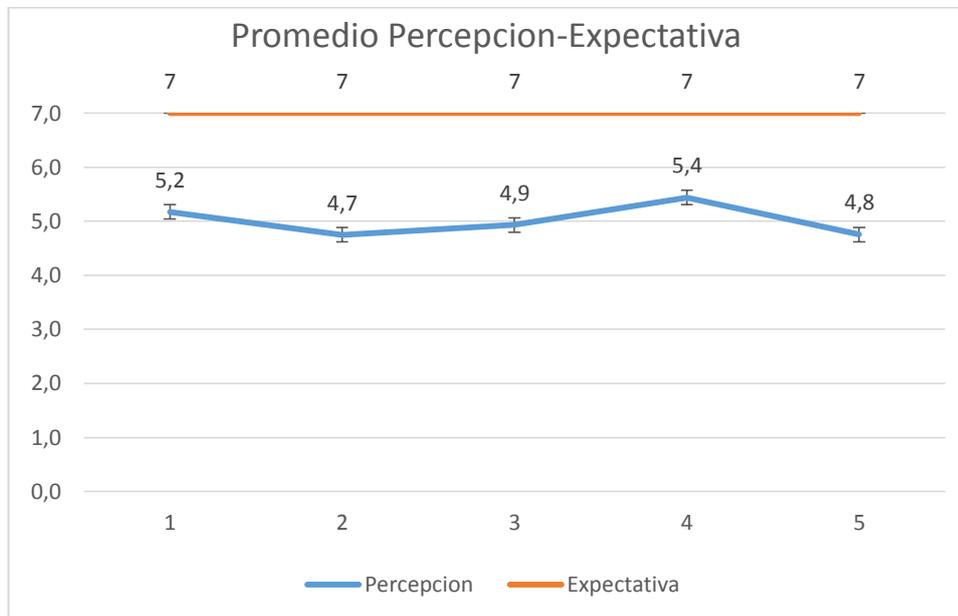


Gráfico 21-3: Promedio Percepción- Expectativa

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

En la gráfica se muestra las brechas que existen entre la expectativa y la percepción que tienen los usuarios con respecto al servicio, la dimensión más cercana a la percepción de los clientes es Seguridad, seguido de, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y por último fiabilidad.

Como siguiente paso se procede a calcular el índice de Calidad en el servicio, donde se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión tanto de la percepción y expectativa donde se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 16-3: Calculo brecha

Dimensión	Puntajes obtenidos		
	Expectativa	Percepción	Brecha (ICS)
Elementos tangibles	7	5,2	-1,8
Fiabilidad	7	4,7	-2,3
Capacidad de Respuesta	7	4,9	-2,1
Seguridad	7	5,4	-1,6
Empatía	7	4,8	-2,2
Promedio			-2,0

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

En la tabla se observa el resultado del cálculo del índice de calidad en el servicio del promedio general de cada una de las dimensiones, por tanto el valor negativo mientras más se acerque a cero es mayor la calidad del servicio en la Unidad de Tránsito.

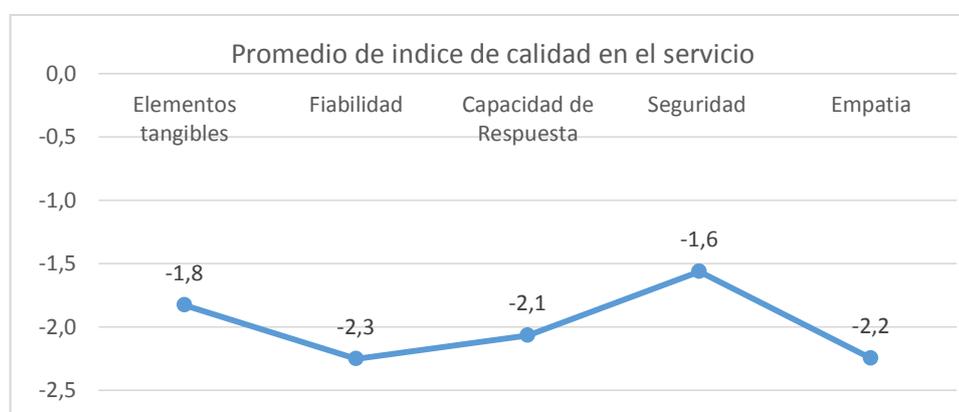


Gráfico 22-3: Promedio de índice de calidad en el servicio

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Análisis:

Como se observa en la figura los índices de calidad en el servicio son negativos lo que indica que la percepción que tiene el usuario es bajo con relación a las expectativas, por lo tanto los usuarios obtienen menos de lo que esperaban recibir del servicio, se puede observar que la dimensión más cercana a cero o a la satisfacción del usuario es la dimensión Seguridad, esto quiere decir que los usuarios de la Unidad de Tránsito se encuentran conformes con el conocimiento, atención y las habilidades que inspiran confianza y credibilidad por parte del talento humano de la Unidad.

En cambio la dimensión más alejada de la satisfacción del cliente es Fiabilidad, la cual requiere que se realicen mejoras enfocadas en esta dimensión.

3.7.4 Cuadro de resumen de diagnóstico.

A continuación se realiza un resumen de los aspectos analizados en el diseño de la investigación, a continuación se detalla cuál es su situación actual y cuál podría ser su mejora.

Tabla 17-3: Cuadro de resumen de diagnóstico de aspectos administrativos de la U.T.T.T.S.V

	Elementos	Situación actual	Acción o solución
Aspectos administrativos	Planeación	La Unidad de Tránsito cuenta con plan operativo, plan de trabajo y plan de Movilidad	Sugerir que se continúe aplicando los planes con los que se trabaja.
	Organización	La Unidad no tiene una estructura propia.	Formular una estructura organizacional.
	Dirección	El proceso de toma de decisiones en la Unidad es bueno. No existe un sistema de recompensa y castigo.	Sugerir un sistema de para la Unidad.
	Control	Se aplican indicadores de gestión Se mide el cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en la Unidad.	Continuar midiendo metas y objetivos alcanzados por la Unidad de Tránsito

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 18-3: Cuadro de resumen de diagnóstico de Gestión de Talento Humano de la U.T.T.T.S.V

	Elementos	Situación actual	Acción o solución
Gestión del Talento Humano	Organización	La Unidad carece de un descriptor de puesto se evalúa el desempeño de los colaboradores	Desarrollar el descriptor de puesto.
	Integración	No se realiza reclutamiento e inducción al personal.	Se sugiere realizar reclutamiento e inducción al personal.
	Mantener a las personas. Compensación.	La unida propicia un ambiente seguro y agradable al talento humano. Carece de un programa de incentivo y recompensas.	Se recomienda realizar compensaciones e incentivos no económicos a los colaboradores de la Unidad.
	Desarrollo	Se capacita al talento humano en temas relacionados a: servicio al cliente, permios de operación, revisión técnica vehicular pero no de manera continúa.	Se sugiere continuar con la capacitación al Talento Humano de la Unidad frecuentemente.

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 19-3: Cuadro de resumen de diagnóstico Gestión Financiera de la U.T.T.T.S.V

	Elementos	Situación actual	Acción o solución
Gestión Financiera	Financiero	La Unidad cuenta con su asignación presupuestaria correspondiente.	Se recomienda que se continúe elaborando el presupuesto anual para la Unidad en base a sus necesidades

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 20-3: Cuadro de resumen de diagnóstico Prestación del servicio de la U.T.T.T.S.V

	Elementos	Situación actual	Acción o solución
Prestación del servicio	Talento humano que brinda el servicio	El talento humano es competente y cortes al brindar el servicio en la Unidad de Tránsito.	Se sugiere que el talento humano brinde el servicio ágil, cortes y competitivo.
	Aspecto técnico y tecnológico:	Según la resolución 006-CNC-2012 las competencias asumidas de Tránsito Transporte terrestre y seguridad vial asumida por el GADM Carlos Julio Arosemena Tola se realiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Matriculación vehicular - Revisión vehicular - Emisión de títulos habilitantes. 	Proponer procesos para: <ul style="list-style-type: none"> - Matriculación vehicular - Revisión vehicular - Emisión de títulos habilitantes.
		<ul style="list-style-type: none"> - Software informático - Mobiliario de oficina. 	La Unidad trabaja con el software AXIS que se encarga de la matriculación vehicular. La Unidad cuenta con mobiliarios en buen estado pero se requiere ampliar asientos en la zona de espera. Distribución de espacios correctos pero el espacio

	- Infraestructura.	destinado a la revisión vehicular de poca capacidad	
	Medición del servicio: - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Para este elemento se aplicó el método Servqual, cuyos resultados obtenidos indican que la dimensión más cercana a la satisfacción del usuario es la dimensión Seguridad, esto quiere decir que los usuarios de la Unidad de Tránsito se encuentran conformes con el conocimiento, atención y las habilidades que inspiran confianza y credibilidad por parte del talento humano de la Unidad. En cambio la dimensión más alejada de la satisfacción del cliente es Fiabilidad, la cual requiere que se realicen mejoras enfocadas en esta dimensión	Mejora del servicio en la Unidad de Tránsito

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

3.8 Comprobación de las interrogantes de estudio.

Una vez realizado el levantamiento de información mediante los instrumentos de investigación (encuestas y fichas de observación), aplicados al talento humano y usuarios de la Unidad de Tránsito, se justifica la necesidad de establecer un modelo de gestión por procesos que ayudara a llevar de mejor manera la forma en que se administra la organización y mejorar la prestación del servicio.

En la encuesta realizada al talento humano que labora en la Unidad de Tránsito, se menciona que no cuenta con una estructura propia además no cuenta con descriptor de puesto y mucho menos se realiza reclutamiento y socialización al personal, se requiere de un plan de capacitación, se indicó también que no se han identificado correctamente los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la prestación de servicio, actualmente sus

actividades está definidos de manera empírica, la resolución 006-CNC-2012 las competencias asumidas de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial asumida por el GADM Carlos Julio Arosemena Tola se realiza lo siguiente: Matriculación vehicular, Revisión vehicular y Emisión de títulos habilitantes.

En la encuesta aplicada a los usuarios de la Unida de Tránsito, se indica que se encuentran insatisfechos con la calidad en el servicio, que se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario Servqual cuyo valor promedio del índice de calidad en el servicio es de -2,0, por lo que es necesarios proponer estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción en el servicio fortaleciendo las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta.

Por tal motivo es factible la realización de un modelo de gestión por procesos para la Unidad Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola para los procesos de Matriculación vehicular, Revisión vehicular y Emisión de títulos habilitantes, que ayude al mejoramiento de la administración y operación de la misma.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIDAD TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, PROVINCIA DE NAPO.

4.2 Situación Actual

De acuerdo a levantamiento de información obtenida mediante los instrumentos de investigación (encuestas y fichas de observación), aplicados al talento humano y usuarios se obtuvo la situación actual de la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial (véase TABLA N: 21, 22, 23,24 Cuadro de resumen de diagnóstico)

4.3 Desarrollo del modelo de Gestión.

4.3.1 Aspectos administrativos.

4.3.1.1 Organización

Estructura por procesos de la Unidad de Tránsito

Según los resultados obtenidos en el levantamiento de la información, se determinó que la Unidad no cuenta con una estructura propia, es decir se encuentra anexada al organigrama general de Gobierno Autónomo Descentralizado, por lo que se requiere proponer una estructura por procesos que permita establecer los niveles de jerarquía y la relación existente entre los diferentes departamento o áreas de la Unidad.

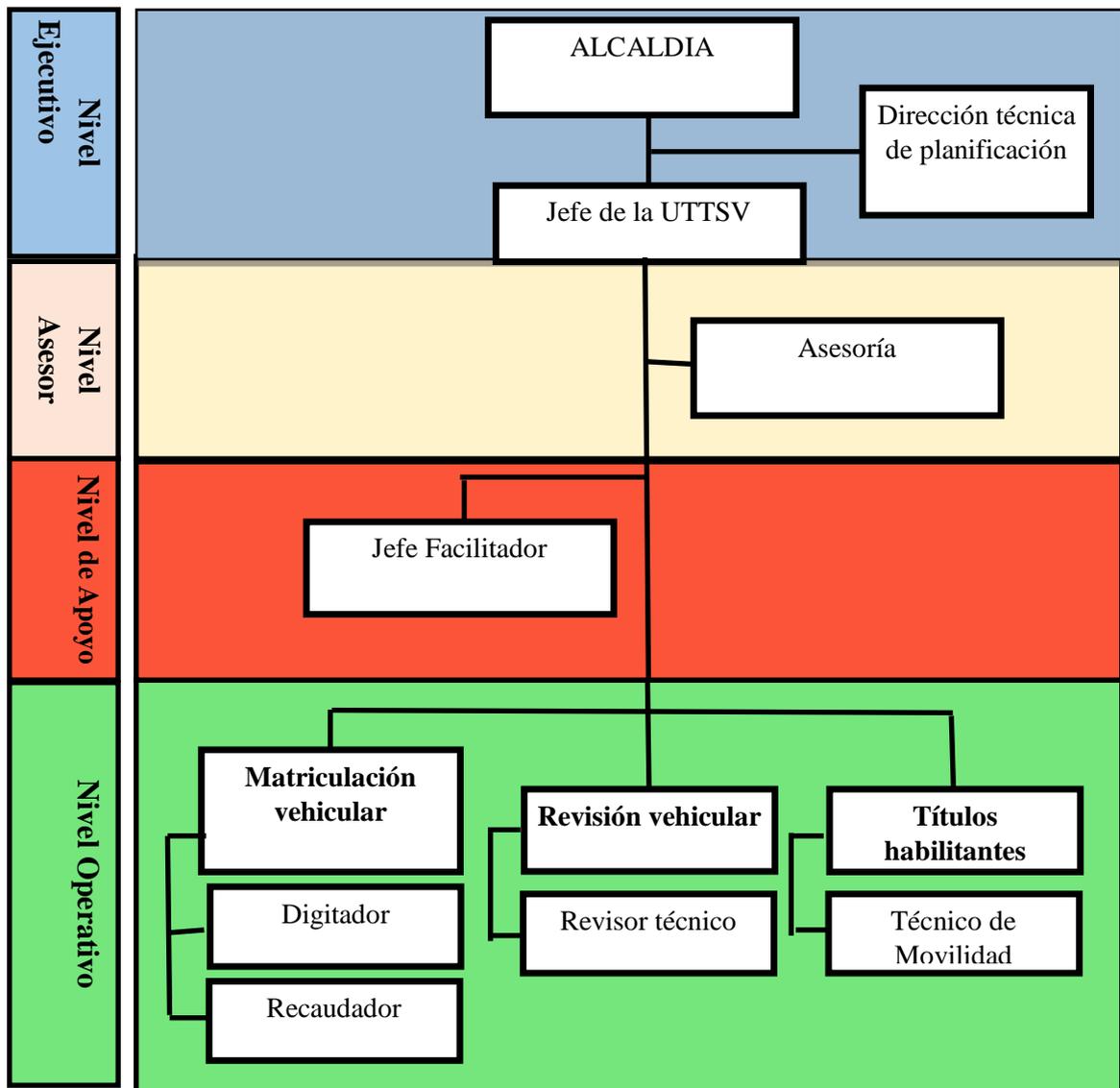


Ilustración 1-4: Estructura por procesos para la Unidad De Tránsito
 Realizado Por: Gualli, C. 2018

Descripción de la estructura:

- **Alcaldía:**

Es el ente encargado de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades, acciones y procesos que ejecuta el GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, cuyo responsable es el alcalde o alcaldesa es el representante legal y judicial de su gobierno, el cual debe asegurar el bienestar del cantón.

- **Dirección técnica de planificación**

Es la que está encargada de planificar, programar y evaluar los planes, programas y proyectos desarrollados por el GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, acorde a las Políticas Institucionales, impulsar determinar y ejecutar el Plan de Desarrollo Municipal.

- **Jefe de la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial.**

El Jefe de la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de Tránsito es el encargado de administrar, controlar y dirigir al talento humano a su cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos

- **Asesoría**

Como propuesta se incluye este cargo, ofreciendo al nivel directivo criterios, alternativas y planteamientos que permitan fortalecer las decisiones y acciones que permitirán un mejor desarrollo de la Unida de Tránsito

- **Jefe Facilitador**

Este cargo no está establecido en la Unidad por lo que se propone para una mejor productividad de la Unidad, las funciones a desempeñar es la de Gestionar actos Administrativos y Normativos consignados por la institución; además de preservar y salvaguardar la documentación interna y externa, y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a los usuarios.

- **Matriculación vehicular**

La Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del cantón Carlos Julio Arosemena Tola a partir de la asignación de las competencias en materia de tránsito, inició con la matriculación vehicular en los patios de la entidad, donde los usuarios pueden acceder a los siguientes servicios:

- Renovación Anual de Matrícula
- Transferencia de dominio.
- Emisión de matrícula por primera vez.
- Duplicado de matrícula
- Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas
- Cambio de servicio

Para la ejecución del proceso de matriculación se requerirá los siguientes puestos:

- **Recaudador**

El recaudador es primordial para la Unidad de Tránsito, pues estará destinado a Recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde y emitir informes a la Dirección

Financiera, llevar registros de especies valoradas en lo que al Sistema de Tránsito corresponde, que le ha sido confiada por la ANT y el GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

- **Digitador**

El digitador desempeñara sus funciones en colaboración con el responsable de sistemas de la Municipalidad, se encargara de resguardar la información digital e impresa que le ha sido confiada por el GADM de Carlos Julio Arosemena Tola, además de proveer la información requerida por el usuario etc.

Revisión Vehicular

Para la realización del proceso de revisión vehicular se requerirá del siguiente puesto.

- **Revisor Técnico.**

El revisor técnico vehicular es el encargado de realizar la revisión de los vehículos que acuden a la Unidad de Tránsito, de manera que se asegure el buen funcionamiento del automotor antes de realizar el proceso de matriculación.

Emisión de Títulos habilitantes:

Para la realización del proceso de emisión de títulos habilitantes se requerirá del siguiente puesto:

- **Técnico de Movilidad.**

El técnico de Movilidad es el encargado de elaborar estudios de factibilidad que dinamicen la movilidad del cantón dentro de las competencias asumidas por el GADM Carlos Julio Arosemena Tola en materia de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial, además será el responsable de emitir informes para expedir los títulos habilitantes.

4.3.1.2 *Dirección*

Plan de comunicación para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

1. Justificación:

La comunicación es un elemento fundamental y necesario en la sociedad actual y un componente que permite mejorar la interacción entre personas que se desempeñan dentro de un mismo entorno, incluyendo las que se realizan dentro de una organización, con la aplicación correcta de la comunicación, esta se convierte en una herramienta de gestión que ayuda a impulsar, integrar y motivar a los colaboradores, obteniendo una mejor productividad en la organización que da como resultado el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La comunicación organizacional es el conjunto de acciones que se realizan para transmitir o recibir información mediante la utilización de medios, métodos y técnicas de comunicación tanto interna como externa, cuya finalidad es la de alcanzar los objetivos organizacionales.

Mediante la comunicación organizacional se forman estrategias de desarrollo, productividad y relaciones internas y externas a fin de obtener un mejor desempeño por parte del talento humano. En la actualidad en las instituciones públicas se evidencia la importancia de establecer correctas formas de comunicación entre los colaboradores, que permitan integrar eficaz y eficientemente la participación de todo el talento humano que conforma una organización.

Por tal motivo se establece el presente plan de comunicación interna para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

2. Objetivos:

2.1. Objetivo General:

Mejorar la comunicación interna, permitiendo el desarrollo del clima laboral y el proceso comunicacional de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

2.2. Objetivos Específicos:

- Establecer acciones que permitan dinamizar la comunicación interna en la Unidad de Tránsito.
- Promover la interacción participativa entre los colaboradores.
 - Desarrollar un ambiente laboral óptimo en la Unida de Tránsito.

3. Orientación

Para el desarrollo de un plan de comunicación interno de una organización se debe establecer el público a quien se va a enfocar las acciones o estrategias para poder ser transmitidas y asimiladas por todos los participantes, dichas acciones se deben plantear con el fin de poder mantener informados y permitir la participación de las acciones a desarrollar en la organización.

El público a quien está orientado el plan de comunicación interna es al talento humano que realiza sus actividades en la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

4. Mensaje

Es aquello que se quiere comunicar, y está dirigido al público concreto que ha sido previamente definido, permitiendo el fortalecimiento efectivo del proceso comunicativo interno, promoviendo que el desarrollo de las actividades internas se realicen mediante la colaboración de todos los que la conforman.

Para el desarrollo de la comunicación se debe establecer mensajes claves que permitan involucrar a todos los colaboradores, con el fin de que sean partícipes, mediante el reconocimiento de la importancia del desarrollo de sus actividades y el desempeño laboral, además otorgándoles su espacio y promoviendo el trabajo coordinado.

El mensaje clave debe ser socializado de forma clara y directa en todos los niveles jerárquicos, dando prioridad a la comunicación que tenga relación directa a las actividades laborales de la Unidad.

5. Comunicación

El presente plan de comunicación englobará acciones coherentes y adaptables para la organización, constará de cuatro estrategias claves que permitirán establecer un ambiente laboral efectivo, así como desarrollar una comunicación interna eficaz en la Unidad de Tránsito.

5.1. Comunicación 1: Fortalecer la cultura de la Unidad de Tránsito.

Objetivo: Fomentar la colaboración y participación entre los colaboradores de la Unidad de Tránsito

Acción:

1. Análisis de la misión, visión, objetivos y valores de la Unidad:

Realizar un análisis para comprobar si la misión, visión, objetivos y valores se encuentran correctamente establecidos y si de requerir modificaciones realizarlas de manera objetiva y oportuna que permita la participación activa de todos los colaboradores de la Unidad de Tránsito.

2. Promulgación de la Cultura de la Unidad:

Cuyo propósito es el de hacer conocer la filosofía corporativa, mediante la participación de todos los colaboradores de la Unidad para el conocimiento general de hacia dónde se dirige y que es lo que desea conseguir.

Esta actividad se realizará por medio de la difusión de la misión, visión, objetivos y valores de la Unidad, mediante medios digitales e impresos ubicados en distintos lugares estratégicos de la Unidad.

3. Crear una página web de la Unidad de Tránsito:

Impulsar la Creación de página web que contenga información de la Unidad, de fácil uso y acceso, que pueda transmitir e informar tanto a los usuarios como a los colaboradores acerca de la misión, visión, objetivos y valores, así también, dar a conocer todas las actividades, proyectos a realizar en beneficio del cantón en tema de tránsito, transporte y seguridad vial.

5.2. Comunicación 2: Mejorar los canales de comunicación interna de la Unidad.

Objetivo: Potenciar los canales de comunicación interna, para el mejoramiento del proceso comunicativo entre los colaboradores de la Unidad.

Actividades

1. Realizar reuniones trimestrales para mejorar la comunicación interna

El propósito de realizar reuniones en la Unidad de Tránsito es para fomentar la participación de todos los colaboradores, dar a conocer situaciones que presentan dificultad en alguna área de trabajo, escuchar propuestas, y prever actividades que surgen a último momento.

2. Promover el uso de redes sociales institucionales:

Crear páginas en las distintas redes sociales que sean administradas por un colaborador de la Unidad con el fin de que no sean utilizadas de manera incorrecta, además se pueda impartir y socializar noticias, comunicados y el rendimiento de cuentas para todas las actividades que están relacionadas con la Unidad de Tránsito.

3. Crear una base de datos de todos los colaboradores.

Establecer una base de datos interno de todos los colaboradores de la Unidad de Tránsito que contenga números telefónicos, email, redes sociales y dirección domiciliaria con el fin de poder establecer una comunicación rápida y directa con el talento humano.

4. Promover el uso de boletines o pizarras informativas

Las pizarras informativas permiten dar a conocer tanto a usuario y colaboradores de una organización acerca de comunicados o resoluciones que se han desarrollado dentro de la misma, esto permite tener una comunicación real con todos los involucrados quienes pueden acceder a dicha información y poder estar al tanto de todas las novedades que surjan en la Unidad de Tránsito.

5.3. Comunicación 3: Desarrollar actividades que permitan la integración entre colaboradores de la organización.

Objetivo: Promover la interacción e integración entre los colaboradores de la organización con el fin de crear un ambiente laboral que transmita confianza.

Actividad

1. Realizar actividades de convivencia entre colaboradores de la organización.

Crear espacios donde los colaboradores se puedan integrar, ayuda a fortalecer lazos de compañerismo, amistad y de trabajo en equipo, donde el talento humano pueda desarrollar con total libertad sus funciones.

Por lo que se propone incluir actividades de convivencia e integración en la que todos los colaboradores sean partícipes, dichas actividades, se deben programar en horarios que no afecten a las actividades de la organización.

5.4. Comunicación 4: Capacitar a los colaboradores de la Unidad de Tránsito.

Objetivo: Establecer la participación de todos los colaboradores mediante capacitaciones que permitan el crecimiento profesional del talento humano de la Unidad de Tránsito.

Actividad

1. Realizar capacitaciones

Desarrollar capacitaciones en temas que sean de mayor interés para los colaboradores de la Unidad de Tránsito, para esto se permitirá la participación activa, quienes sugerirán los puntos o temas a tratar que sean de relevancia en base a las necesidades de preparación para el desarrollo competitivo de sus actividades, donde se designará un capacitador en base a la temática a tratar.

2. Realizar evaluaciones de las capacitaciones

La evaluación es un proceso primordial que se debe realizar en toda organización al concluir una capacitación, pues permite realizar una valoración de la efectividad que ha dado como resultado la capacitación, es decir permite medir el nivel de cumplimientos de la capacitación y permitir la retroalimentación del mismo, enfocados en el crecimiento profesional del talento humano, el desarrollo de la comunicación interna y el crecimiento productivo de la Unidad de Tránsito.

6. Matriz del plan de comunicación interna para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Comunicación	Acción	Objetivo	Responsables	Presupuesto	Materiales/ medios	Pazo	Publico
Fortalecer en la cultura de la Unidad de Tránsito	Análisis de la misión, visión, objetivos y valores:	Comprobar si la misión visión objetivos y valores se encuentra correctamente establecidos	Supervisor de la Unidad	\$0,00	Documentación interna.	1 mes	Talento humano de la Unidad de Tránsito
	Promulgación de la Cultura de la Unidad:	Conseguir que el talento humano de la Unidad conozca la filosofía corporativa de la organización	Supervisor de la Unidad	\$0,00	medios digitales e impresos	Permanente	Talento humano de la Unidad de Tránsito
	Crear página web de la Unidad de Tránsito.	Establecer una herramienta tecnológica de comunicación para los colaboradores y usuarios.	Designado por el supervisor de la Unidad.	\$50,00	Software	1 mes	Talento humano y usuarios de la Unidad de Tránsito.
Mejorar los canales de	Realizar reuniones trimestrales para mejorar la comunicación	Desarrollar la comunicación interna entre el talento humano de	Supervisor de la Unidad	\$0,00	Oficinas. Computadores	Cada 3 meses	Talento humano de la Unidad de Tránsito

comunicación interna de la Unidad	interna	la Unidad.					
	Promover el uso de redes sociales institucionales:	Crear mejores fuentes de comunicación dentro de la organización.	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$0,00	Computadores Software	Permanente	Talento humano de la Unidad de Tránsito
	Crear una base de datos de todos los colaboradores.	Establecer una comunicación rápida y personalizada.	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$0,00	Computadores Software	Permanente	Talento Humano de la Unidad de Tránsito.
	Promover el uso de boletines o pizarras informativas	Mantener una comunicación real con todos los involucrados quienes pueden acceder a dicha información de manera oportuna.	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$30,00	Hojas Afiches Impresora	Permanente	Talento humano y usuarios de la Unidad de Tránsito
Desarrollar actividades que permitan la integración entre colaboradores de la organización.	Realizar actividades de convivencia entre colaboradores de la organización.	Promover la interacción e integración entre los colaboradores de la organización con el fin de crear un ambiente laboral que	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$0,00	Instalaciones municipales	Dos veces por mes	Talento humano de la Unidad de Tránsito

		transmite confianza.					
Capacitar a los colaboradores de la Unidad de Tránsito	Realizar capacitaciones	Desarrollar la participación activa y el crecimiento profesional de los colaboradores	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$100	Computadoras Impresora hojas	Cada 3 meses	Talento humano de la Unidad de Tránsito
	Evaluación de las capacitaciones	Realizar una valoración de la efectividad que ha dado como resultado la capacitación en temáticas de interés para el talento humano	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$0,00		Al culminar cada capacitación	Talento humano de la Unidad de Tránsito

Realizado Por: Gualli, C. 2018

4.3.2 *Gestión de Talento Humano*

4.3.2.1 *Organización*

A. Descriptor de puesto

El descriptor de puesto es una herramienta clave en el proceso de reclutamiento de personal en las organizaciones, permite informar los requerimientos necesarios y ofrece instrucción a los postulantes de un puesto de trabajo.

Por otro lado, se define el cargo a desempeñar y le brinda al colaborador un marco de referencia de las actividades, funciones y obligaciones a cumplir.

La Unidad de Tránsito no aplica esta herramienta por lo que es necesarios proponer en la organización, para definir atribuciones, requerimientos, funciones etc. que sirvan de guía al momento del reclutamiento del personal.

Tabla 1-4: Descriptor de puesto - Jefe de la Unidad

1. Jefe de la Unidad	
1. Puesto: Jefe de la Unidad	2. Organización: Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
3. Reporta a: Dirección de planificación técnica del cantón	4. Le reportan: Todo los colaboradores de la Unidad
5. Descripción del puesto: El Jefe de la Unidad de tránsito es el encargado de administrar, controlar y dirigir al personal a su cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos.	
6. Relaciones externas Agencia Nacional de Tránsito Representantes de las organizaciones de transportistas Usuarios	7. Relaciones internas Alcaldía. Dirección de planificación técnica Talento humano del GADM

8. Perfil			
<ul style="list-style-type: none"> - Académicos: Estudios superiores Universitarios o cuarto nivel con título en gestión de transporte o especialización en temas relacionados con transporte. - Experiencia Profesional: 3 Años de experiencia mínima en cargos similares. - Capacitación: Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad Vial 			
9. Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar al talento humano de la Unidad. • Supervisar y controlar todas las actividades reales en la Unidad de Tránsito • Emitir certificaciones de títulos habilitantes de tránsito y transporte acorde a su jurisdicción y competencia • Analizar la problemática de movilidad en el cantón • Revisar y aprobar la emisión de documentos. • Realizar control de las recaudaciones. • Desempeñar las ordenes que sean estipuladas por el jefe inmediato 			
10. Competencias	A	M	B
• Orientación/Asesoramiento	X		
• Generación de ideas	X		
• Identificación de Problemas	X		
• Trabajo en equipo	X		
• Desarrollo estratégico del talento humano	X		

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 2-4: Descriptor de puesto - Recaudador

2. Recaudador de la Unidad	
1. PUESTO: Recaudador de la Unidad	2. Organización: Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
3. Reporta a: Supervisor de la Unidad	4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo
5. Descripción del puesto: El recaudador es primordial para la Unidad de Tránsito, pues estará destinado a Recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde y emitir informes a la Dirección Financiera, además de custodiar especies valoradas en lo que al Sistema de Tránsito corresponde.	

<p>6. Relaciones externas</p> <p>Usuarios</p>	<p>7. Relaciones internas</p> <p>Alcaldía. Dirección de planificación técnica. Recaudador de la municipalidad. Supervisor de la Unidad.</p>		
<p>8. Requerimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Académicos: Estudios superiores Universitarios en Contabilidad. - Experiencia Profesional: 2 Años de experiencia mínima en cargos similares - Capacitación: Sistema contable/ financiero 			
<p>9. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro de especies valoradas en lo que al Sistema de Tránsito corresponde, que le ha sido confiada por la ANT y el GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. • Recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde • Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativas, para la recopilación y análisis de la información y plasmarlos en resultados de trabajo. • Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo, como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe. • 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. • Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia. 			
<p>10. Competencias</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>B</p>
<p>- Manejo de recursos Financieros</p>	<p>X</p>		
<p>- Destreza Matemática</p>		<p>X</p>	
<p>- Trabajo en equipo</p>		<p>X</p>	
<p>- Aprendizaje continuo</p>		<p>X</p>	
<p>- Pensamiento crítico</p>		<p>X</p>	

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 3-4: Descriptor de puesto - Digitador

3. Digitador				
1. Puesto: Digitador de la Unidad		2. Organización: Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.		
3. Reporta a: Supervisor de la Unidad		4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: El Digitador desempeñara sus funciones en colaboración con el responsable de sistemas de la Municipalidad se encargara de proteger y guardar la información digital e impresa que le ha sido confiada por el GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, además de proveer la información requerida por el usuario etc.				
6. Relaciones externas Usuarios		7. Relaciones internas Alcaldía. Dirección de planificación técnica. Recaudador de la Unidad Supervisor de la Unidad.		
8. Requerimientos - Académicos: Estudios superiores Universitarios en Administración de empresas. - Experiencia Profesional: 2 Años de experiencia mínima en cargos similares - Capacitación: Sistemas Informáticos				
9. Funciones. <ul style="list-style-type: none"> • Proveer la información al usuario. • Cumplir con las actividades planeadas y colaborar en su ejecución. • Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas administrativas, para la recopilación y análisis de la información y plasmarlos en resultados de trabajo. • Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo, como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe. • Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario. • Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y de la institución. • Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación. • Realizar informes trimestrales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos. • Prestar atención al público y brindarle la información requerida de acuerdo con su competencia. • Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia. 				
10. Competencias		A	M	B
- Organización de la información			X	
- Mantenimiento de equipos			X	
- Trabajo en equipo			X	
- Orientación de servicio		X		
- Flexibilidad		X		

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 4-4: Descriptor de puesto - Revisor técnico

4. Revisor técnico			
1. PUESTO: Revisor técnico de la Unidad	2. Organización: Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.		
3. Reporta a: Supervisor de la Unidad	4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: El revisor técnico de la Unidad es el encargado de verificar y revisar que los vehículos se encuentren en buen estado mecánico, también realiza el levantamiento de impronta del vehículo según el caso lo requiera.			
6. Relaciones externas Usuarios	7. Relaciones internas Supervisor de la Unidad Recaudador de la Unidad Digitador de la Unidad.		
8. Requerimientos - Académicos: Estudios superiores Universitarios en mecánica Automotriz. - Experiencia Profesional: 2 Años de experiencia mínima en cargos similares. - Capacitación: Mecánica, Leyes de Tránsito y Homologación vehicular			
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que el vehículo se encuentre en perfectas condiciones cumpliendo con lo especificado en el artículo 170 del reglamento de la ley de tránsito, transporte y seguridad vial. • Obtener y verificar improntas de los vehículos (número de motor y chasis). • Elaborar la hoja de revisión vehicular. • Otorgar el certificado de revisión vehicular. • Realizar informes de revisión técnica vehicular para vehículos de carácter público. • Cumplir las demás disposiciones que sean asignadas por el Supervisor de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial. 			
10. Competencias	A	M	B
- Orientación y asesoramiento	X		
- Pensamiento crítico		X	
- Comprensión escrita		X	
- Trabajo en equipo		X	
- Habilidad analítica		X	

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Tabla 5-4: Descriptor de puesto - Técnico de movilidad

5. Técnico de Movilidad				
1. PUESTO: Técnico de Movilidad		2. Organización: Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.		
3. Reporta a: Jefe de la Unidad		4. Le reportan: No cuenta con personal a cargo		
5. Descripción del puesto: El técnico de Movilidad es el encargado de elaborar estudios de factibilidad que dinamicen la movilidad del cantón dentro de las competencias asumidas por el GADM Carlos Julio Arosemena Tola en materia de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial,				
6. Relaciones externas Usuarios		7. Relaciones internas Jefe de la Unidad Recaudador de la Unidad Digitador de la Unidad.		
8. Requerimientos - Académicos: Estudios superiores Universitarios en Gestión de Transporte o especialización en temas relacionados. - Experiencia Profesional: 2 Años de experiencia mínima en cargos similares - Capacitación: Administración, seguridad y educación vial, señalización vial.				
9. Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estudios de factibilidad para mejorar la movilidad del cantón en relación a Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. • Instruir sobre procedimientos técnicos o administrativos a los colaboradores de la Unidad. • Emitir informes requeridos en la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial para expedir títulos habilitantes. • Desarrollar informes técnicos en base a las competencias asumidas por el GADM Carlos Julio Arosemena Tola. • Desarrollar actividades en relación a la ejecución planes de señalética y seguridad vial. 				
10. Competencias		A	M	B
- Organización de la información		X		
- Expresión escrita			X	
- Pensamiento Analítico		X		
- Operación y control			X	
- Pensamiento estratégico		X		

Realizado Por: Gualli, C. 2018

4.3.2.2 Integración del talento humano

Reclutamiento, selección e inducción del personal

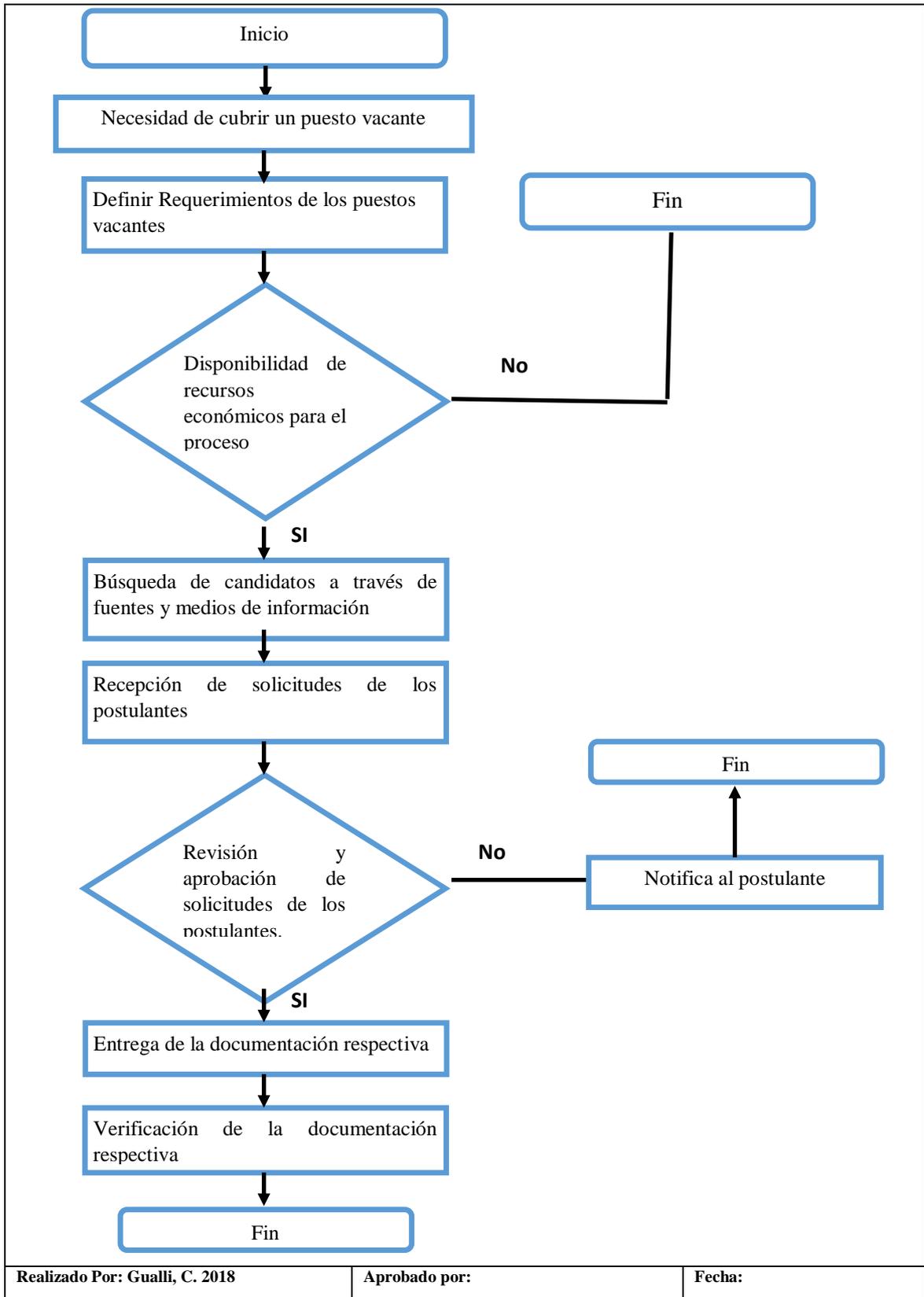
Es uno de los procesos fundamentales de la administración del talento humano que consiste en reclutar y seleccionar al personal capacitado y especializado para ocupar un puesto en la Unidad, con el fin de brindar un servicio de calidad y mejorar el desempeño de la Unidad.

A. Reclutamiento

Es el conjunto de procedimientos orientados en convocar a candidatos calificados para cubrir cargos en una empresa, la organización se encarga de ofrecer la oferta laboral requerida al público en general.

Tabla 6-4: Reclutamiento del talento humano

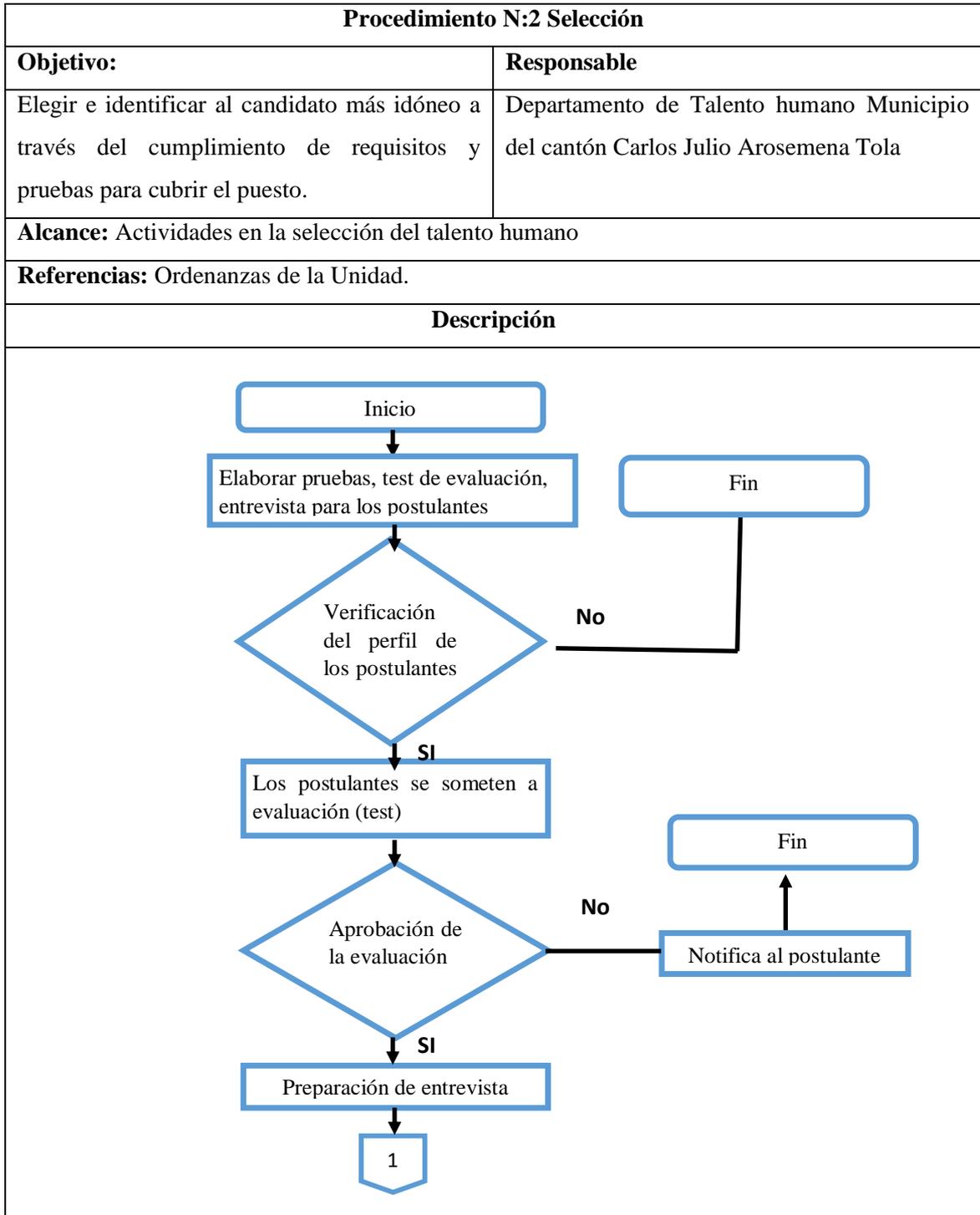
Procedimiento N1: Reclutamiento	
Objetivo:	Responsable
Desarrollar actividades para el reclutamiento de candidatos calificados para cubrir cargos en la Unidad.	Departamento de Talento humano Municipio del cantón Carlos Julio Arosemena Tola
Alcance: Actividades en el Reclutamiento del talento humano	
Referencias: Ordenanzas de la Unidad	
Descripción	

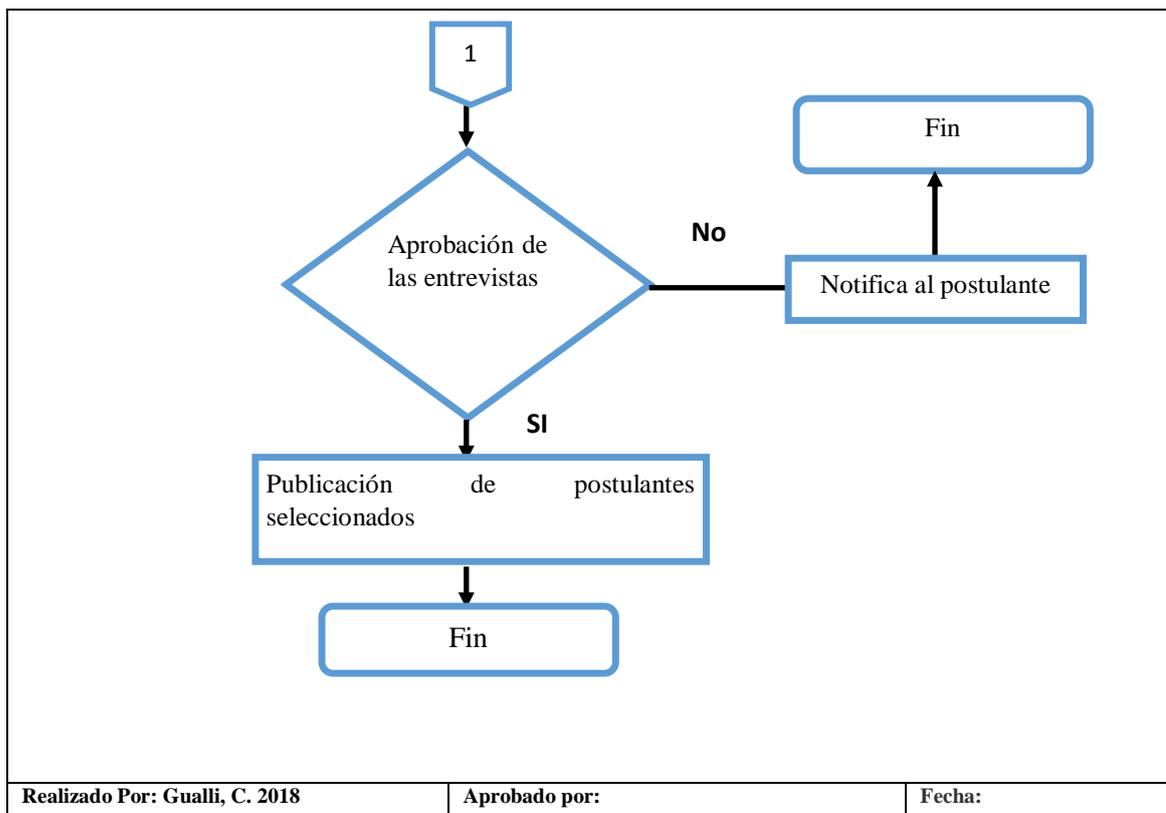


B. Selección

La selección del talento humano permite identificar al candidato más idóneo a través del cumplimiento de requisitos y pruebas para cubrir el puesto requerido, su importancia reside en proporcionar el talento humano adecuado. Asegurando la calidad del servicio y el desarrollo productivo de la Unidad.

Tabla 7-4: Procedimiento Selección de talento humano





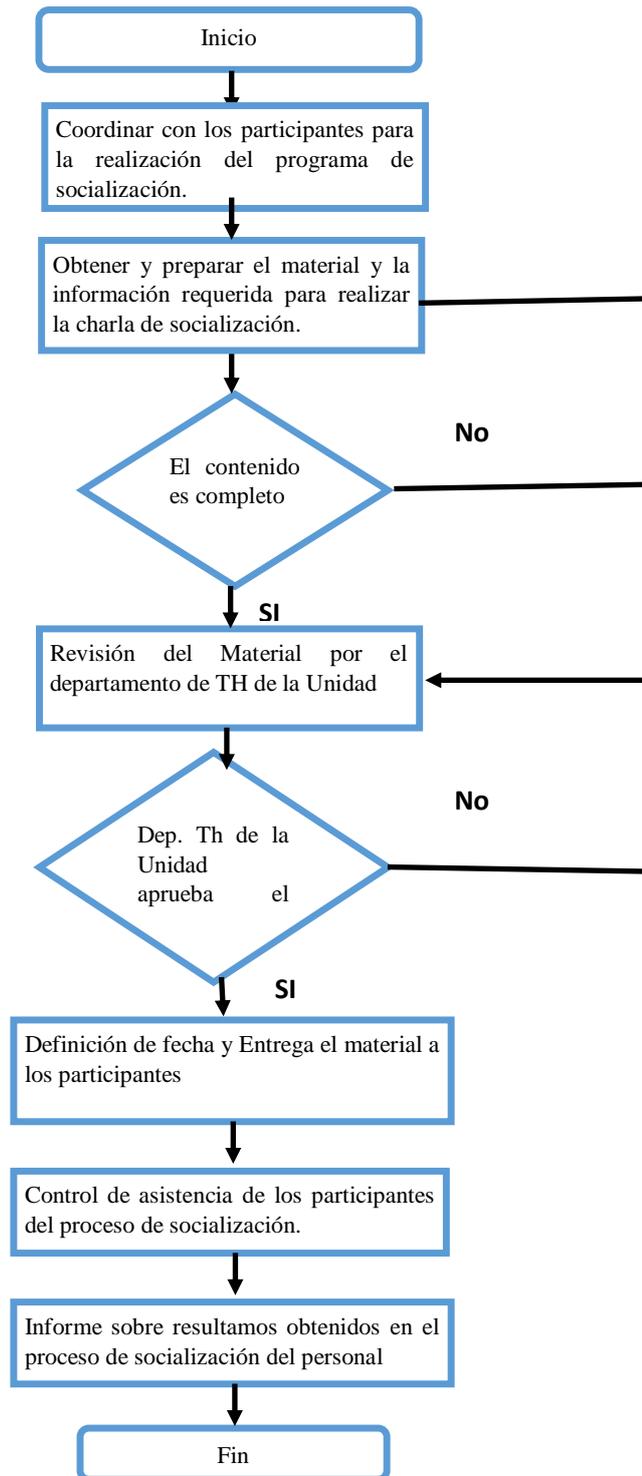
C. Socialización.

La socialización es el último paso en el proceso de aprovisionamiento del personal, permite la incorporación de nuevos colaboradores en la Unidad, por lo que es primordial informar aspectos como misión, visión, valores, políticas, procedimientos, etc., con el fin de adaptar, integrar, socializar y orientar al personal para que desempeñe sus actividades con eficiencia y eficacia.

Tabla 8-4: Procedimiento Socialización al talento humano

Procedimiento N:3 Socialización al talento humano	
Objetivo:	Responsable
Permitir que el nuevo colaborador conozca a profundidad a la organización, sus funciones, políticas, etc.	Departamento de Talento humano Municipio del cantón Carlos Julio Arosemena Tola
Alcance: Actividades en la selección del talento humano	
Referencias: Ordenanzas de la Unidad	

Descripción



Realizado Por: Gualli, C. 2018

Aprobado por:

Fecha:

4.3.2.3 *Compensación*

Plan de compensación e incentivos para la Unida de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM Carlos Julio Arosemena Tola.

I. Preámbulo

La compensación e incentivos en la organización es parte fundamental de la gestión del talento humano, pues permite establecer estrategias o principios para lograr que el reconocimiento que reciba el colaborador por su trabajo sea la apropiada y de esta manera guiar a la organización hacia el éxito.

La compensación es el reconocimiento que los colaboradores de una organización reciben a cambio de un buen desempeño, es el elemento más importante en la organización, permite retener al talento humano y motiva a que realicen sus actividades de manera 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 actividades de la organización, poca comunicación y en algunos casos a un ambiente laboral desfavorable.

En la actualidad en las instituciones públicas se evidencia la importancia de establecer planes de compensación e incentivos no económicos para los colaboradores, que permitan mejorar la productividad en la organización, así como el reconocimiento del desempeño del talento humano que conforma una organización.

Por tal motivo se establece el presente plan de compensación e incentivos para la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

II. Objetivos:

Objetivo General:

Proponer un plan de compensación e incentivos para el talento humano de la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Objetivos Específicos:

- Establecer acciones que reconozcan el desempeño del talento humano de la Unidad de Tránsito
- Promover el máximo rendimiento de los colaboradores en la Unidad.
- Propiciar un ambiente laboral adecuado que permita el cumplimiento de los objetivos de la Unidad.

III. Alcance

- Los beneficiarios directos son los colaboradores de la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
 - Los usuarios a quienes se brindará un servicio de calidad.

IV. Actividades:

Términos para desarrollar incentivos al Talento Humano

El departamento de Talento Humano entregará a la comisión de compensación e incentivos el listado de los colaboradores con nombramiento permanente o provisional que hayan desempeñado sus funciones de manera sobresaliente los primeros días de junio y de noviembre, ya que la compensación se realizara cada 6 meses.

Dentro de los primeros días la comisión de compensación e incentivos analizará el perfil de los candidatos y dará inicio al proceso de selección al mejor servidor, para ello se solicitará la argumentación del supervisor encargado de la Unidad.

El comité realizará la selección del mejor colaborador y realizará un comunicado anunciando al mejor colaborador de la Unidad de Tránsito.

V. Competencias y aptitudes para medir el alto desempeño de los colaboradores

- **Eficiencia:** es la optimización de los medios y recursos que dispone la Unidad de Tránsito para cumplir con los objetivos en un tiempo estimado

- **Eficacia:** capacidad del talento humano de la Unidad de Tránsito para cumplir con las metas y objetivos en el lugar y tiempo estimado de manera individual o grupal.
- **Calidad:** El conjunto de aptitudes que aporta el colaborador en sus actividades a desempeñar.
- **Responsabilidad:** es el cumplimiento de los deberes y obligaciones dispuesta por la Unidad de Tránsito para el desarrollo de las funciones del colaborador.
- **Asistencia:** Es la presentación frecuente de los colaboradores a la Unidad de Tránsito para el desempeño de sus actividades en los horarios estipulados.
- **Puntualidad:** Presentación a tiempo al lugar de trabajo de los colaboradores de la Unidad de Tránsito para el desempeño de sus actividades en los horarios estipulados.
 - **Permanencia:** Estabilidad del talento humano en el puesto de trabajo designado, cumpliendo un buen desempeño y productividad en la organización.

VI. Evaluación del talento humano

La evaluación del talento humano se realizará sobre 40 puntos en base a los siguientes parámetros:

- **Puntualidad:** 10 puntos, cuando el colaborador no registre atrasos durante los 6 meses de labor.
- **Disciplina:** 10 puntos, cuando el colaborador no haya registrado sanciones disciplinarias en el lapso de 6 meses.
- **Asistencia:** 10 puntos, cuando el colaborador registre un total de 8 horas de haberse presentado 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.

VII. Compensación e incentivos no económicos por desempeño y productividad.

Reconocimientos y distinciones a los colaboradores de la Unidad.

Tipo de incentivo: No económico

Consiste en reconocer a los colaboradores que se desempeñen efectivamente en sus actividades diarias, en la atención al cliente y aporten con ideas para el mejor desarrollo de la Unidad de Tránsito.

Objetivo:

Promover el buen desempeño y productividad del talento humano de la Unidad de Tránsito.

Actividades:

1. La Unidad de Tránsito emitirá un certificado de Alto Desempeño el cual es un reconocimiento público y formal que se realizará dos veces por año (6 meses) se entregará al mejor colaborador de la Unidad, dicho certificado será validado y entregado por el alcalde del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola con certificación meritoria para su historial laboral.
2. Se realizará la entrega de la certificación, mediante un documento donde se reconozca el desempeño que el colaborador ha realizado en el cumplimiento de sus actividades y a favor del desarrollo de la organización, se realizará a primera hora del día en horario laboral en presencia de todos los colaboradores del GADM, con el fin de motivar al talento humano y reconocer que un trabajo correctamente realizado es reconocido.
3. Además, se facilitará a los colaboradores que reciban la certificación los permisos correspondientes con la finalidad de que puedan recibir preparación y formación continua.

4.3.3 Prestación del servicio**Macroprocesos de la UTTSV**

En la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola se han identificado los procesos que intervienen y se relacionan en el modelo de gestión como se indican a continuación:

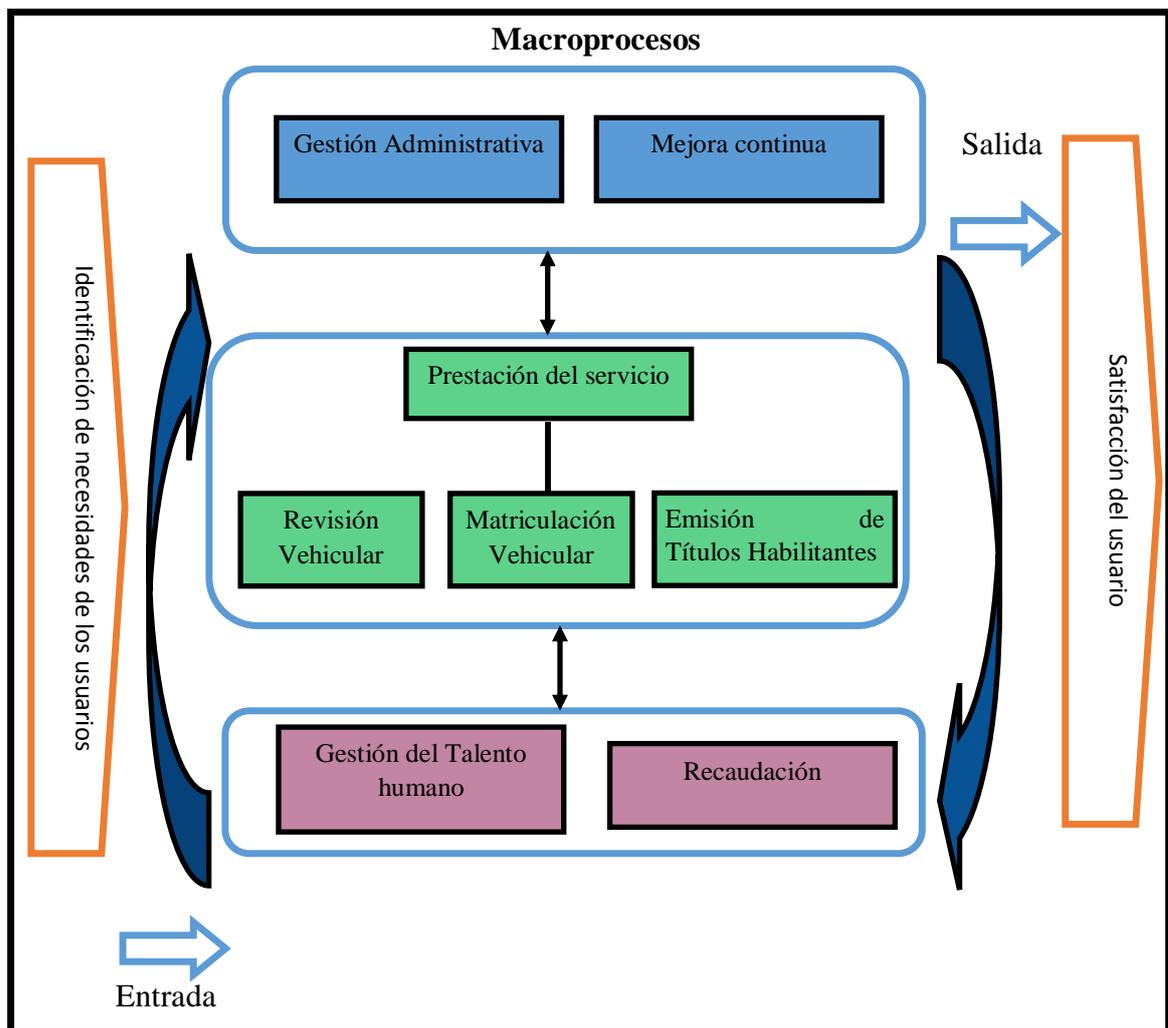


Ilustración 2-4: Macroprocesos
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Los macroprocesos se desarrollaron en base al desarrollo de actividades de la Unidad de Tránsito y trabajarán en los siguientes aspectos fundamentales:

Proceso Gobernante

- **Gestión Administrativa:**

Es importante pues permite cumplir objetivos a través de la optimización de recursos, mediante elementos administrativos como son planeación, organización, dirección y control.

- **Mejora continua:**

Este macroprocesos permite mejorar la competitividad de la Unidad de Tránsito en todas las áreas mediante el establecimiento de técnicas y estrategias para el desarrollo continuo que ayude a optimizar los recursos y mejore la operatividad de la Unidad.

Proceso clave

- **Prestación del servicio**

Se desarrollará para brindar el servicio en la Unidad de tránsito:

- **Aspecto técnico:** Los procesos de matriculación vehicular, revisión técnica y emisión de títulos habilitantes.

Proceso habilitante

- **Gestión de talento humano**

Es el aspecto más importante en la organización pues se establecerán los procedimientos necesarios para desarrollar descriptor de puesto, realizar reclutamiento y socialización y establecer compensaciones e incentivos no económicos para los colaboradores de la Unidad de Tránsito.

- **Recaudación:**

Se desarrolla con el fin de llevar registros y recaudar valores económicos correspondientes al Sistema Nacional de Tránsito y valores establecidos por la Unidad.

4.3.3.1 *Aspecto técnico:*

Según la resolución 006-CNC-2012 las competencias asumidas de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial asumida por el GADM del Canton Carlos Julio Arosemena Tola, se realiza lo siguiente:

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

Se considera de mucha importancia establecer los procesos para la prestación de servicio de la Unidad de Tránsito enfocadas en 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.

4.3.3.2 *Proceso de Matriculación Vehicular*

En la Unidad de Tránsito se brinda diferentes tipos de servicio de acuerdo a las competencias establecidas, a continuación se indican los servicios que se entrega 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 replaqueo por pérdida o deterioro de placas
- Cambio de servicio.

Tabla 9-4: Procedimiento Renovación de matrícula

Procedimiento N:4 Renovación Anual de Matrícula		
Objetivo:	Responsable	
Emitir el documento de renovación anual de circulación vehicular.	Jefe de la Unidad de Tránsito Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance: Aplica para renovación de matrícula 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 renovación anual de matriculación] Emitir --> Revisar[Revisar pagos de valores correspondientes por placa] Revisar --> Pendientes{Existen valores pendientes por cancelar} Pendientes -- Si --> Notificar1[Notificar el/los valores pendientes al usuario] Notificar1 --> Fin1([Fin]) Pendientes -- No --> Revision[Revisión técnica del vehículo] Revision --> Aprobado{Vehículo Aprobó revisión técnica} Aprobado -- No --> Notificar2[Notificar al usuario los motivos] Notificar2 --> Fin2([Fin]) Aprobado -- Si --> Entrega[Entrega de documento aprobatoria de la revisión vehicular] Entrega --> Verificar[Revisar y verificar que la documentación presentada por el usuario este correcta] Verificar --> Completa{Documentación completa} Completa -- No --> Notificar3[Notificar los documentos faltantes al usuario] Notificar3 --> Fin3([Fin]) Completa -- Si --> Digitalizar[Digitalización el documento de circulación anual de matriculación con los respectivos datos del usuario] Digitalizar --> Imprimir[Imprimir documento de circulación anual de matriculación] Imprimir --> Fin4([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

Tabla 10-4: Procedimiento Transferencia de Dominio

Procedimiento N.-5: Transferencia de Dominio		
Objetivo:	Responsable	
Emitir el documento de matriculación vehicular con datos del nuevo propietario.	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de Unidad de Tránsito	
Alcance: Aplica para transferencia de dominio de vehículos a motor		
Referencias: Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad		
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Emitir un turno al usuario para transferencia de dominio] A --> B[Revisar pagos de valores correspondientes por placa] B --> C{Existen valores pendientes} C -- Si --> D[Notificar el/los valores pendientes al usuario] D --> E1([Fin]) C -- No --> F[Revisar y verificar que la documentación presentada por el usuario este correcta] F --> G{Documentación completa} G -- No --> H[Notificar los documentos faltantes al usuario] H --> E2([Fin]) G -- Si --> I[Realizar la revisión vehicular y el levantamiento de improntas del vehículo] I --> J[Entregar formulario con datos del vehículo al usuario y registrar en el sistema] J --> K[Receptar y constatar que el usuario cuente con la documentación requerida con sus respectivos pagos] K --> L[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario] L --> M[Imprimir documento de matriculación] M --> E3([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

Tabla 11-4: Procedimiento Emisión de matrícula por primera vez

Procedimiento N.-6: Emisión de matrícula por primera vez	
Objetivo:	Responsable
Ingresa la información del vehículo en la base de datos de la ANT y emitir el documento de matriculación vehicular por concepto de vehículos nuevos.	Jefe de la Unidad de Tránsito 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 --> Dec1{El número de chasis, motor e impronta coinciden} Dec1 -- No --> Notif1[Notificar al usuario y emitir informe a criminalística.] Notif1 --> Fin1([Fin]) Dec1 -- Si --> Entregar[Entregar formulario con datos del vehículo al usuario y registrar en el sistema] Entregar --> Revisar2[Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para la matriculación de vehículos nuevos] Revisar2 --> Dec2{Documentación completa} Dec2 -- No --> Notif2[Notificar los documentos faltantes al usuario] Notif2 --> Fin2([Fin]) Dec2 -- Si --> Asigna[Se asigna números de placa e ingresa al sistema] Asigna --> Completa[Se completa todos los campos de la matrícula de acuerdo a la información proporcionada por el usuario] Completa --> Imprimir[Imprimir documento de matriculación] Imprimir --> Entrega[Entrega de matrícula y placa al usuario] Entrega --> Fin3([Fin]) </pre>	
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:
	Fecha:

Tabla 12-4: Procedimiento Duplicado de matrícula

Procedimiento N.-7: Duplicado de matrícula y del certificado de revisión vehicular	
Objetivo:	Responsable
Generar el documento de matriculación vehicular por concepto de pérdida, robo, deterioro total o parcial de la matrícula.	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	
Descripción	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir un turno al usuario por concepto de duplicado de matrícula] Emitir --> Dec1{El documento de renovación anual de circulación vehicular es} Dec1 -- No --> Notif1[Notificar al usuario y emitir turno para realizar el proceso de renovación anual de matriculación vehicular] Notif1 --> Fin1([Fin]) Dec1 -- Si --> Revisar[Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para duplicado de matrícula] Revisar --> Dec2{Documentación completa} Dec2 -- No --> Notif2[Notificar los documentos faltantes al usuario] Notif2 --> Fin2([Fin]) Dec2 -- Si --> Digitalizar[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario] Digitalizar --> Imprimir[Impresión del formulario de matrícula] Imprimir --> Entregar[Entrega del documento de matrícula al usuario] Entregar --> Fin3([Fin]) </pre>	
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:
	Fecha:

Tabla 13-4: Procedimiento Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas

Procedimiento N.-8 Duplicado o replaqueo por pérdida o deterioro de placas		
Objetivo:	Responsable	
Emitir el documento por concepto de duplicado de placa por robo o deterioro total o parcial.	Jefe de la Unidad de Tránsito 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 --> Dec1{El documento de renovación anual de circulación vehicular es} Dec1 -- No --> Notif1[Notificar al usuario y emitir turno para realizar el proceso de renovación anual de matriculación vehicular] Notif1 --> Fin1([Fin]) Dec1 -- Si --> Revisar[Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos por concepto de duplicado de placa ya sea por pérdida o deterioro de placas] Revisar --> Dec2{Documentación completa} Dec2 -- No --> Notif2[Notificar los documentos faltantes al usuario] Notif2 --> Fin2([Fin]) Dec2 -- Si --> Digitalizar[Digitalización el documento por concepto de duplicado de placa ya sea por pérdida o deterioro de placas en el sistema] Digitalizar --> Impresión[Impresión de duplicado de placa] Impresión --> Entrega[Entrega del documento al usuario] Entrega --> Fin3([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

Tabla 14-4: Procedimiento Cambio de servicio

Procedimiento N.-9 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 --> Pendientes{Existen valores pendientes por} Pendientes -- Si --> NotificarPagos[Notificar el/los valores pendientes al usuario] NotificarPagos --> Fin1([Fin]) Pendientes -- 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 al usuario] NotificarFaltantes --> Fin2([Fin]) Completa -- Si --> Levantamiento[Realizar el levantamiento de improntas del vehículo] Levantamiento --> Receptar[Receptar las placas del servicio actual del vehículo] Receptar --> Digitalizacion[Digitalización el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario y al servicio nuevo que] Digitalizacion --> Imprimir[Imprimir matriculación y placas provisionales por concepto de cambio de servicio] Imprimir --> Entregar[Entregar formulario de matricula] Entregar --> Fin3([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

Revisión vehicular

Tabla 15-4: Procedimiento revisión vehicular

Procedimiento N.-10 Revisión Vehicular		
Objetivo:	Responsable	
Verificar que los vehículos motorizados cumplan con las características técnicas y mecánicas para su circulación.	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de la Unidad de Tránsito Revisor de la Unidad de Tránsito	
Alcance: Aplica para vehículos a motor		
Referencias: Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad		
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso del vehículo al patio de revisión vehicular] Ingreso --> Inspeccionar[Inspeccionar que el vehículo cumpla con lo que indica el art .170 y 172 del reglamento de la ley de T.T.S.V] Inspeccionar --> Aprobacion{Aprobó revisión vehicular.} Aprobacion -- Si --> Formulario[Llenar y entregar formulario de revisión técnica vehicular aprobada] Formulario --> Fin1([Fin]) Aprobacion -- No --> Notificar[Notificar al usuario los motivos.] Notificar --> Fin2([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

Tabla 16-4: Procedimiento Revisión vehicular para vehículos nuevos

Procedimiento N.-11: Revisión vehicular para vehículos nuevos	
Objetivo:	Responsable
Verificar que los vehículos motorizados cumplan con las características técnicas y mecánicas para su circulación.	Jefe de la Unidad de Transito Digitador de la Unidad de Tránsito Revisor de la Unidad de Tránsito
Alcance: Aplica para vehículos a motor	
Referencias: Concejo Nacional de Competencias, Ordenanzas de la Unidad	
Descripción	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso del vehículo al patio de revisión vehicular] Ingreso --> Levantamiento[Levantamiento de impronta y verificación del número de motor y chasis] Levantamiento --> Dec1{El número de chasis, motor e impronta coinciden} Dec1 -- No --> Notif1[Notificar al usuario y emitir informe a criminalística.] Notif1 --> Fin1([Fin]) Dec1 -- Si --> Inspeccionar[Inspeccionar que el vehículo cumpla con lo que indica el art .170 y 172 del reglamento de la ley de T.T.S.V] Inspeccionar --> Dec2{Aprobó revisión vehicular.} Dec2 -- No --> Notif2[Notificar al usuario los motivos.] Notif2 --> Fin2([Fin]) Dec2 -- Si --> Formulario[Llenar y entregar formulario de revisión técnica vehicular aprobada] Formulario --> Fin3([Fin]) </pre>	
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:
	Fecha:

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 de acuerdo a lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito o por los GADs, 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 Carlos Julio Arosemena Tola, 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 Carlos Julio Arosemena Tola”, 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 Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Corresponde a la Unidad de Tránsito, en ejercicio de sus competencias en base al ámbito de su jurisdicción intracantonal, otorgar 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.**

Los títulos habilitantes serán emitidos por la UTTSV a nivel intracantonal, según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su reglamento, en trámites relacionados con operadoras de Transporte Terrestre se utilizan 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. Deshabilitación 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 Deshabilitación 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 Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

El GADM del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, para el cobro de los valores de la prestación del servicio de Títulos Habilitantes y procesos de matriculación y revisión vehicular, establece la siguiente tabla:

Tabla 17-4: Valores 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 desahabilitación	5 % RBU
Resolución-adenda por habilitación	5 % RBU
Resolucion-adenda por cambio de socio	5 % RBU

Resolución-adenda por cambio de vehiculo	5 % RBU
Resolución-adenda por cambio de socio y vehiculo	5 % RBU
Resolución-adenda con cambio de socio con habilitacion de vehiculo	5 % RBU
Resolución-adenda por desahabilitación	5 % RBU
Reforma estatutos	5 % RBU
Desvinculación-adenda socios y/o accionistas	6 % RBU
Baja de vehículos/reversión	2 % RBU
Modificación de características del vehículo (cambio de 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: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

- **Formas de obtener un Título Habilitante.**

Existen dos formas de obtención de un título habilitante para el transporte público y comercial.

- Mediante de una solicitud presentada por un petionario.
- A través de un proceso de delegación del servicio efectuado por el GAD municipal.

- **Requisitos para la obtención de títulos habilitantes:**

Para obtener un título habilitante se debe presentar la solicitud según los artículos del 66 al 69 de la LOTTTSV, dicha solicitud esta estará condicionada 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. El objeto social de las cooperativas o compañías que soliciten la prestación del servicio de transporte terrestre público o comercial será exclusivamente la prestación de dicho servicio.
- Nombre y domicilio del representante legal en el caso de personas jurídicas y nombramiento que lo acredite como tal.
- Tipo de vehículo y tecnología que utilizará.
- Constancia 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:**

- Análisis general de la oferta y la demanda de los servicios objeto de la solicitud;
- Zona de cobertura del servicio: origen - destino;
- Rutas y frecuencias por período de día y días de la semana;
- 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 objeto de la solicitud.
- Cobertura del servicio: origen – destino.
- Ubicación de las oficinas de venta del servicio.
- Características especiales que identifiquen a las variantes, cuando corresponda, para el caso de los servicios de transporte terrestre comercial.

- **Informe previo para la constitución jurídica**

Para establecer 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 Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Si se requiere la ampliación de información, se solicitará que en el plazo de quince días se complemente la información. En caso de no cumplirse con este requerimiento, la solicitud será archivada.

Una vez completos los requisitos, la Unidad de Tránsito elaborarán un informe técnico, con el cual solicitará a la Dirección de Procuraduría Síndica emita un informe jurídico, a continuación la Dirección Técnica de Planificación Cantonal remitirá a la respectiva Comisión Permanente de Concejo 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. La Resolución de Informe Previo de Constitución Jurídica tendrá vigencia de ciento ochenta días a partir de 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). Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

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

La solicitud deberá ser realizada por escrito y dirigida a la Alcaldesa, y será sumillada la solicitud a la Unidad de Tránsito para el respectivo análisis, y deberá contener los siguientes documentos:

Tabla 18-4: Requisitos para la obtención del 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)	Mínuta 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: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Realizado Por: Gualli, C. 2018

a) Emisión de contrato o permiso de operación

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la Alcaldesa o Alcalde e ingresada suscrita por el representante legal, adjuntando los siguientes documentos:

Tabla 19-4: Requisitos para la obtención del Contrato o Permiso de Operación

Requisitos para la obtención del Contrato o Permiso de Operación	
a)	Copias certificadas de los instrumentos públicos que acrediten la personería jurídica de la operadora, cumpliendo con el requisito de exclusividad en su objeto social de acuerdo con la prestación de servicio de transporte que solicita;
b)	Resolución del Concejo Municipal del informe previo de constitución jurídica de la operadora de transporte;
c)	Copias certificadas de los documentos habilitantes del representante legal de la operadora;
d)	Copia certificada del Registro Único de Contribuyentes;
e)	Detalle de la propuesta de flota vehicular que vaya a operar en caso de obtener el título habilitante correspondiente, en el cual conste la marca, tipo, número de chasis, número de motor, año y demás especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas para cada modalidad;
f)	Certificado original y actualizado de la nómina de los socios emitida por el organismo correspondiente;
g)	Proyecto del plan de negocios que demuestre la sostenibilidad de la compañía o cooperativa;
h)	Certificado otorgado por el organismo competente con el que se demuestre la existencia legal de la compañía o cooperativa;
i)	Certificaciones de no ser empleado público de los socios o accionista de la operadora (organismos de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial), miembro activo de las Fuerzas Armadas, Policía o Comisión de Tránsito del Ecuador;
j)	Certificado de no adeudar al Municipio por cada socio o accionista;
k)	Información del domicilio físico, números de teléfono y dirección de correo electrónico.
l)	Proformas, Fotocopias de las facturas de compra de los vehículos certificadas por la casa comercial, fotocopias notariadas de los contratos de compra-venta con reconocimiento de firmas o matrícula del vehículo, en concordancia con la resolución correspondiente de la vida útil de los vehículos emitida por el ente rector.
m)	Copias de los documentos personales (cédula y papeleta de votación) de los accionistas de

la Compañía o Cooperativa;
n) Copia de la licencia profesional de conducir y original del mecanizado actualizado otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada persona que conducirá el vehículo con el que demuestre que se encuentra afiliado.
o) Comprobante de pago de los derechos establecidos en las ordenanzas vigentes;
p) En el caso de transporte público colectivo, garantía de fiel cumplimiento del contrato de operación que en caso de incumplimiento de las obligaciones de parte de la operadora el GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola se pueda ejecutar de forma inmediata y se garantice la prestación del servicio, emitida por una institución financiera (garantía bancaria) o una aseguradora.
q) La póliza de responsabilidad civil frente a terceros por cada unidad a habilitarse y ampare todos los daños o destrucción de bienes a terceros que se vea obligado a pagar la operadora como consecuencia de la prestación de este servicio público incluyendo los predios que resulten afectados, por cualquier tipo de accidente del cual sea responsable la operadora.
r) Copia del permiso de uso de suelo;
s) Copia del pago de la patente municipal del año vigente.

Fuente: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Para la emisión de títulos habilitantes (Contrato o Permiso de operación) existen dos formas de concederlas: a través de una solicitud presentada por un peticionario y la segunda través de un proceso de delegación del servicio efectuado por el GADM, una vez realizado el pedido la UTTSV o consultoría externa será la responsable de elaborar el estudio de necesidad de transporte en el cantón; una vez aprobado por el 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 20-4: Procedimiento: Emisión de Contrato o Permiso de operación

Procedimiento N.-12: Emisión de Contrato o Permiso de operación	
Objetivo:	Responsable
Desarrollar 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, Reglamento LOTTTSV	
Descripción	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir Solicitud de Título Habilitante dirigida al Alcalde] Emitir --> Recepcion[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] Recepcion --> Revisión[Revisión de documentos] Revisión --> Informes[Revisión de informes: Técnico. Financiero jurídico] Informes --> Decision{Requisitos presentados favorables y completos} Decision -- No --> Notificar[Notificar al peticionario la documentación a completar] Notificar --> Recepcion Decision -- Si --> Informe1[Emisión de informe de la Unidad de tránsito a la Dirección de Procuraduría Síndica] Informe1 --> Informe2[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación Cantonal] Informe2 --> Resolucion[Elaboración de resolución del contrato de operación por el Consejo Municipal] Resolucion --> Notificación[Notificación a la operadora interesada] Notificación --> Fin([Fin]) </pre>	
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:
	Fecha:

b) Renovación del Contrato o Permiso de Operación

Para obtener la renovación del título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la Alcaldesa o Alcalde suscrita por el representante legal, adjuntando los siguientes documentos:

Tabla 21-4: Requisitos para Renovación del Contrato o Permiso de Operación

Requisitos para Renovación del Contrato o Permiso de Operación
a. Copias certificadas de los instrumentos públicos que acrediten la personería jurídica de la operadora.
b. Copias certificadas de los documentos habilitantes del representante legal de la operadora;
c. Copia certificada del Registro Único de Contribuyentes;
d. Certificado otorgado por el organismo competente con el que se demuestre la existencia legal de la compañía o cooperativa;
e. Copias certificadas de los títulos de propiedad de la flota vehicular que brinda el servicio, en concordancia con la resolución correspondiente de la vida útil de los vehículos emitida por el ente rector. El vehículo deberá encontrarse debidamente homologado y en el caso de unidades con hasta cinco años antes de la realización del trámite un certificado de la casa comercial que indique que el vehículo ya no se encuentra en producción;
f. El detalle de la flota vehicular con la que prestaría el servicio deberá ser entregada en un anexo en físico y digital, en el cual conste la marca, tipo, placas, año, número de chasis y de motor;
g. Balance financiero correspondiente al último ejercicio fiscal, debidamente legalizado ante los organismos correspondientes;
h. Certificado y copia notariada de la licencia profesional de conducir y original del mecanizado actualizado otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada persona que conduce el vehículo que justifique su afiliación y su historial laboral. En el caso de chofer contratado y que no tenga la calidad de socio o accionista deberá constar como empleador la compañía, cooperativa o el propietario de la unidad;
i. Certificado original y actualizado de la nómina de los socios cooperativistas, partícipes de compañía limitada o accionistas de compañía anónima, respectivamente, emitida por el organismo correspondiente;
j. Comprobante de pago de los derechos establecidos en las ordenanzas vigentes;
k. Certificado de aprobación de la última Revisión Técnica Vehicular conforme al cuadro de calendarización y, constatación de la flota vehicular;
l. Certificado de no adeudar al Municipio por cada socio o accionista;

<p>m. En el caso de transporte público colectivo, garantía de fiel cumplimiento del contrato de operación que en caso de incumplimiento de las obligaciones de parte de la operadora el GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola pueda ejecutar de forma inmediata y se garantice la prestación del servicio, emitida por una institución financiera (garantía bancaria) o una aseguradora que deberá tener una calificación de riesgo no inferior a “AA” y en el caso de aseguradoras, deberá ser una compañía de seguros debidamente autorizada para operar en el Ecuador, que cubra por lo menos un monto de doscientos dólares (\$ 200,00) por cada unidad.</p>
<p>n. La póliza de responsabilidad civil frente a terceros por cada unidad a habilitarse y ampare todos los daños o destrucción de bienes a terceros que se vea obligado a pagar la operadora como consecuencia de la prestación de este servicio público incluyendo los predios que resulten afectados, por cualquier tipo de accidente del cual sea responsable la operadora, además deberá incluir todo tipo de responsabilidad con contratistas independientes.</p>
<p>o. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación;</p>
<p>p. Certificados emitidos por la Comandancia General de Policía, Comandancia General de las Fuerzas Armadas y Comisión de Tránsito del Ecuador de no ser miembros de la fuerza pública en servicio activo;</p>
<p>q. Para el transporte terrestre comercial tipo escolar e institucional el contrato de servicio legalmente celebrado con la institución en la cual labora cada unidad;</p>
<p>r. Indicación del domicilio físico, números de teléfono y dirección de correo electrónico a la que se hará llegar las notificaciones del proceso;</p>
<p>s. Copia del permiso del uso de suelo;</p>
<p>t. Copia del pago de la patente municipal del año vigente; y,</p>
<p>u. Los demás que establezca el ente rector y la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial para cada una de las modalidades.</p>

Fuente: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Para la renovación de títulos habilitantes (Contrato o Permiso de operación) debe culminar el periodo de vigencia de 10 años exceptuando los títulos habilitantes de transporte terrestre en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años, para lo cual se deberá presentar una solicitud dirigida al Alcalde con motivo de renovación de títulos habilitantes, a continuación la UTTSV analizara y verificara que todos los requisitos se encuentren en orden y emitirá un informe ; una vez aprobado por el Consejo Municipal se procede con la resolución de renovación del Permiso o contrato de operación , a continuación se notifica a la parte interesada.

Tabla 22-4: Procedimiento - Renovación de Contrato o Permiso de operación

Procedimiento N.-13: Renovación de Contrato o Permiso de operación		
Objetivo:	Responsable	
Proveer del 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, Reglamento LOTTTSV		
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir Solicitud de Título Habilitante dirigida al Alcalde] Emitir --> Recepcion[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] Recepcion --> Revisión[Revisión de documentos] Revisión --> Informes[Revisión de informes: Técnico. Financiero jurídico] Informes --> Decision{Requisitos presentados favorables y completos} Decision -- No --> Notificar[Notificar al peticionario la documentación a completar] Notificar --> Recepcion Decision -- Si --> Informe1[Emisión de informe de la Unidad de tránsito a la Dirección de Procuraduría Síndica] Informe1 --> Informe2[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación Cantonal] Informe2 --> Resolución[Elaboración de resolución de la renovación del contrato o permiso de Consejo Municipal] Resolución --> Notificación[Notificación a la operadora interesada] Notificación --> Fin([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

c) Cambio de socio

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la Alcaldesa o Alcalde suscrita por el representante legal y el socio y/o accionista de la operadora, adjuntando los siguientes requisitos:

Tabla 23-4: 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: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

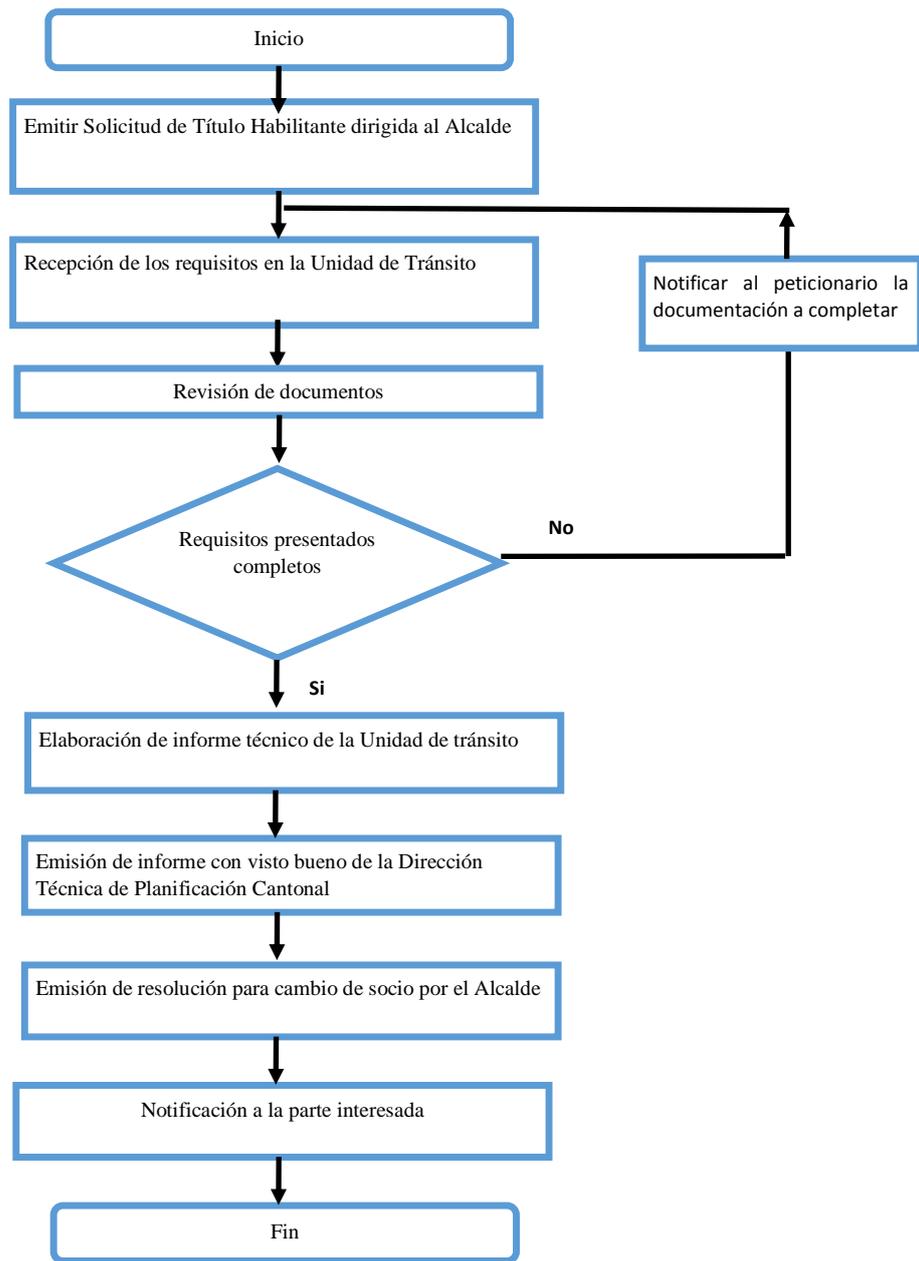
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Para iniciar con el proceso se deberá presentar una solicitud dirigida al Alcalde con motivo de cambio de socio, a continuación 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 24-4: Procedimiento Cambio de Socio

Procedimiento N.-14: 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, Reglamento	

Descripción



Realizado Por: Gualli, C. 2018

Aprobado por:

Fecha:

d) Cambio de Unidad

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la Alcaldesa o Alcalde suscrita por el representante legal y el socio y/o accionista de la operadora, adjuntando los siguientes documentos:

Tabla 25-4: Requisitos para el Cambio de Unidad

Requisitos para el Cambio de Unidad
a) Solicitud firmada por el representante 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) Copia de la cédula, papeleta de votación vigente 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) Para el caso de vehículos de clase autobús y furgonetas que vayan a ingresar 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 verificación de la conformidad con respecto a la norma o reglamento INEN, solicitud que deberá dirigirse a la Dirección de Regulación de la ANT;
h) Para vehículos de la clase 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 el representante 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 Deshabilitación del vehículo entrante (en caso de haber pertenecido al servicio público o comercial);
l) En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar la autorización suscrita por el representante legal, notariada.
m) Matrícula vigente;
n) Registro Único de Contribuyentes RUC actualizado;
o) Certificado de no adeudar al Municipio, y;
p) En caso de que el vehículo entrante haya sido de servicio público debe ser previamente deshabilitado

Fuente: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Para iniciar con el proceso se deberá presentar una solicitud dirigida al Alcalde con motivo de cambio de socio, a continuación 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 26-4: Procedimiento Cambio de Socio

Procedimiento N.-15: Cambio de Unidad	
Objetivo:	Responsable
Proporcionar el procedimiento para cambio de Socio para el servicio de transporte terrestre público o comercial.	Unidad de Tránsito 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, Reglamento LOTTTSV	
Descripción	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir Solicitud de Título Habilitante dirigida al Alcalde] Emitir --> Recepcion[Recepción de los requisitos en la Unidad de Tránsito] Recepcion --> Revisión[Revisión de documentos] Revisión --> Requisitos{Requisitos presentados completos} Requisitos -- No --> Notificar[Notificar al petionario la documentación a completar] Notificar --> Recepcion Requisitos -- Si --> Informe[Elaboración de informe técnico de la Unidad de tránsito] Informe --> VistoBueno[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación Cantonal] VistoBueno --> Resolución[Emisión de resolución para cambio de Unidad por el Alcalde] Resolución --> Notificación[Notificación a la parte interesada] Notificación --> Fin([Fin]) </pre>	
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:
Fecha:	

e) **HABILITACIÓN DE CUPOS**

Son aptos de habilitación, a favor de una misma operadora de transporte terrestre público o comercial, los cupos que no han podido ser cubiertos en la Renovación del Contrato o Permiso de Operación, en base a un estudio de oferta y demanda.

Para obtener el presente título habilitante, se deberá presentar una solicitud escrita y dirigida al Alcalde registrada por el representante legal de la operadora, a continuación la UTTTSV 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 pasará al Alcalde quien emite la resolución Administrativa, autorizando la habilitación de los cupos pendientes a la operadora solicitante.

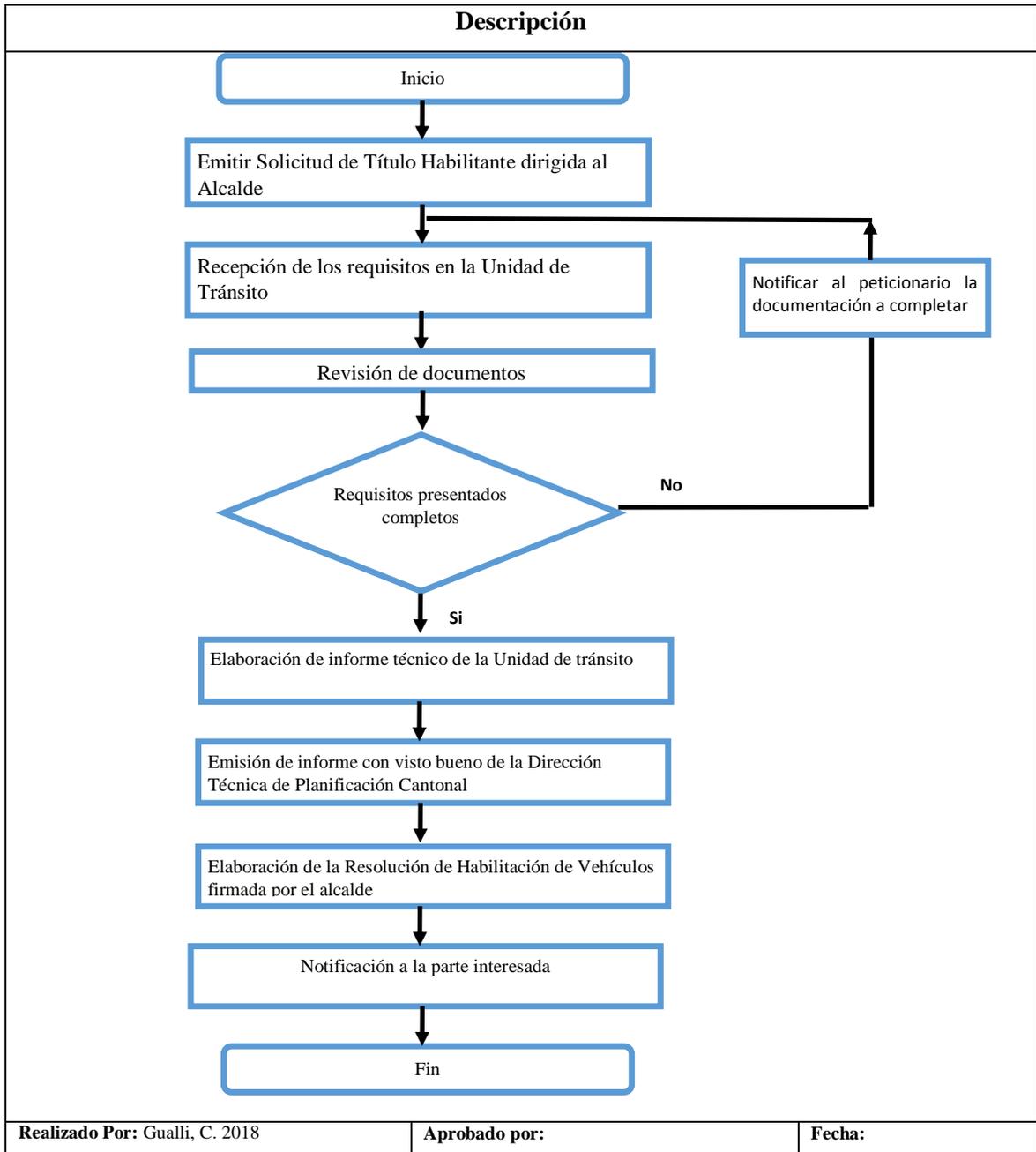
Resolución continuará con el procedimiento para la habilitación de los vehículos que vayan a prestar el servicio pertinente.

- **Habilitación de Vehículos**

Es el documento habilitante que emite el GADM, para que el vehículo pueda ingresar al servicio público o comercial, es decir legalizar su Unidad y obtener los beneficios de exoneración de matrícula en el SRI, para la Habilitación de vehículos deberá estar sujeto a los requisitos establecidos en la Tabla 47 para su debida presentación.

Tabla 27-4: Procedimiento Habilitación de cupos y vehículos

Procedimiento N.-16: 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 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, Reglamento LOTTTSV	



f) DESHABILITACIÓN

Consiste en el registro de la salida del servicio público o comercial de transporte terrestre, de una unidad vehicular perteneciente a una operadora; para lo cual, previo estudio de los documentos, se emitirá una resolución y se dispondrá la entrega de las placas, en la Unidad de Tránsito.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

Tabla 28-4: Requisitos para Deshabilitación de Unidad

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 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;
c) Copia de documentos personales del socio: Cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigente legible;
d) Copia certificada del nombramiento del representante legal;
e) Original y copia de la matrícula del vehículo 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: Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, 2017)

Realizado Por: Gualli, C. 2018

Para iniciar con el proceso se deberá presentar una solicitud dirigida al Alcalde con motivo deshabilitación de Unidad, a continuación la UTTSV analizara 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 29-4: Procedimiento Deshabilitación de vehículos

Procedimiento N.-17: Deshabilitación de vehículos		
Objetivo:	Responsable	
Elaborar el procedimiento para Deshabilitación de vehículos para el servicio de transporte terrestre público o comercial.	Unidad de Tránsito 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, Reglamento LOTTTSV		
Descripción		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Emitir[Emitir Solicitud firmada por el representante legal y el propietario del vehículo dirigido al Alcalde] Emitir --> Recepcion[Recepción de la documentación en la Unidad de Tránsito] Recepcion --> Revisión[Revisión de documentos] Revisión --> Requisitos{Requisitos presentados completos} Requisitos -- No --> Notificar[Notificar al peticionario la documentación a completar] Notificar --> Emitir Requisitos -- Si --> Informe[Elaboración de informe por parte de la Unidad de tránsito] Informe --> Emision[Emisión de informe con visto bueno de la Dirección Técnica de Planificación Cantonal] Emision --> Resolucion[Elaboración de la Resolución de deshabilitación de Vehículos firmada por el alcalde] Resolucion --> Notificacion[Notificación a la parte interesada] Notificacion --> Fin([Fin]) </pre>		
Realizado Por: Gualli, C. 2018	Aprobado por:	Fecha:

4.3.4 Aspecto tecnológico

4.3.4.1 Mobiliario de oficina:

La Unidad de Tránsito cuenta con puertas de ingreso/salida, baños y escritorios en buen estado, pero requiere mayor capacidad en los asientos en la sala de espera pues no son suficientes para la cantidad de usuarios, actualmente la Unidad cuenta con un mobiliario de 4 sillas, se requiere adquirir dos mobiliarios de 4 asientos para instalarse en la sala de espera. Con esta implementación se mejorará el confort, la satisfacción del usuario y permitirá mantener una imagen positiva de la Unidad.



Ilustración 3-4: Mobiliario para sala de espera

Fuente: provesol.com.do

4.3.4.2 Equipamiento Tecnológico.

Para la Unidad de Tránsito se propone adquirir el siguiente medio de comunicación para el usuario:

- La instalación de un televisor Led de 42” en la parte céntrica de la sala de espera de la Unidad de Tránsito, donde se pueda dar a conocer todas las actividades, proyectos a realizar en beneficio del cantón en tema de vialidad, además se pueda impartir y socializar noticias, comunicados etc.

4.3.4.3 Infraestructura

En cuanto a la infraestructura cabe recalcar que la Unidad de Tránsito está ubicada en una zona que no genera mayor peligro y congestión vehicular a la población, los espacios físicos de las oficinas están correctamente diseñados, en cuanto al espacio físico destinado para la revisión vehicular, cuenta con una línea de inspección para vehículos livianos/mixto por lo que se

propone implementar otra línea de inspección para vehículos tipo mixto/pesados que tengan las siguientes dimensiones:

Altura

La altura mínima del techo con respecto al piso debe ser:

Tabla 30-4: Altura mínima del techo con respecto al piso

Vehículos pesados	4,5m
Vehículos livianos	3,8m
Motocicletas	3.0

Fuente: Norma Técnica NTC 5385 (Norma Técnica Colombia , 2011)

Área de revisión

EL área de revisión vehicular tiene que ser pavimentada y debidamente nivelada para el correcto funcionamiento. Dependiendo del tipo de vehículo, cada línea de revisión técnica vehicular deberá cumplir con las siguientes dimensiones incluido con el espacio de circulación:

Tabla 31-4: Área de revisión

Tipo de vehículo	LARGO (m)	ANCHO (m)	ALTURA (m)
Vehículos livianos	25	4	3.8
Vehículos pesados y mixtos	30	5	4.5

Fuente: Norma Técnica NTC 5385 (Norma Técnica Colombia , 2011)

El área de revisión debe contar con una fosa para que el revisor técnico pueda realizar la inspección visual de la parte baja del vehículo, las medidas mínimas para la construcción de las fosas se detallan a continuación:

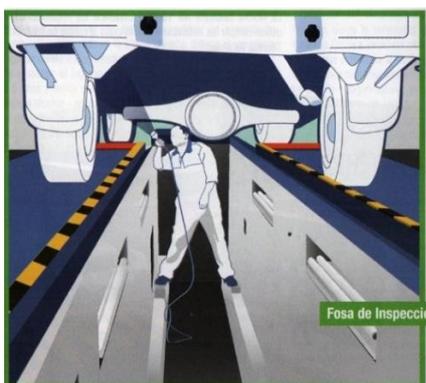


Ilustración 4-4: Fosa para inspección visual

Fuente: cmrtvsucre.com

Tabla 32-4: Dimensiones de la fosa según el tipo de vehículo

Tipo de vehículo	LARGO (m)	ANCHO (m)	PROFUNDIDAD (m)
Vehículos livianos	5	0.8	1.7
Vehículos pesados y mixtos	7	0.9	1.7

Fuente: Norma Técnica NTC 5385 (Norma Técnica Colombia , 2011)

Estacionamientos:

El espacio destinado para la revisión vehicular debe disponer por lo menos 5 sitios de estacionamiento de vehículos para uso tanto de visitantes y funcionarios de mínimo 2,5m por 5m cada uno.

4.3.5 Mejora continua del servicio

a) Generalidades

En la encuesta aplicada a los usuarios de la Unida de Tránsito, se indica que no se encuentran muy satisfechos con la calidad en el servicio y además no se cumple con las expectativas que los usuarios esperan recibir, por lo que es necesarios proponer un plan de mejora que ayuden a mejorar la satisfacción en el servicio.

Tabla 33-4: Elementos

Elementos	Nivel de cumplimiento		
	A	M	B
Instalaciones		X	
Calidad del Servicio			X
Tiempo de respuesta			X
Confort		X	
Talento humano			X

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

b) Análisis de las causas

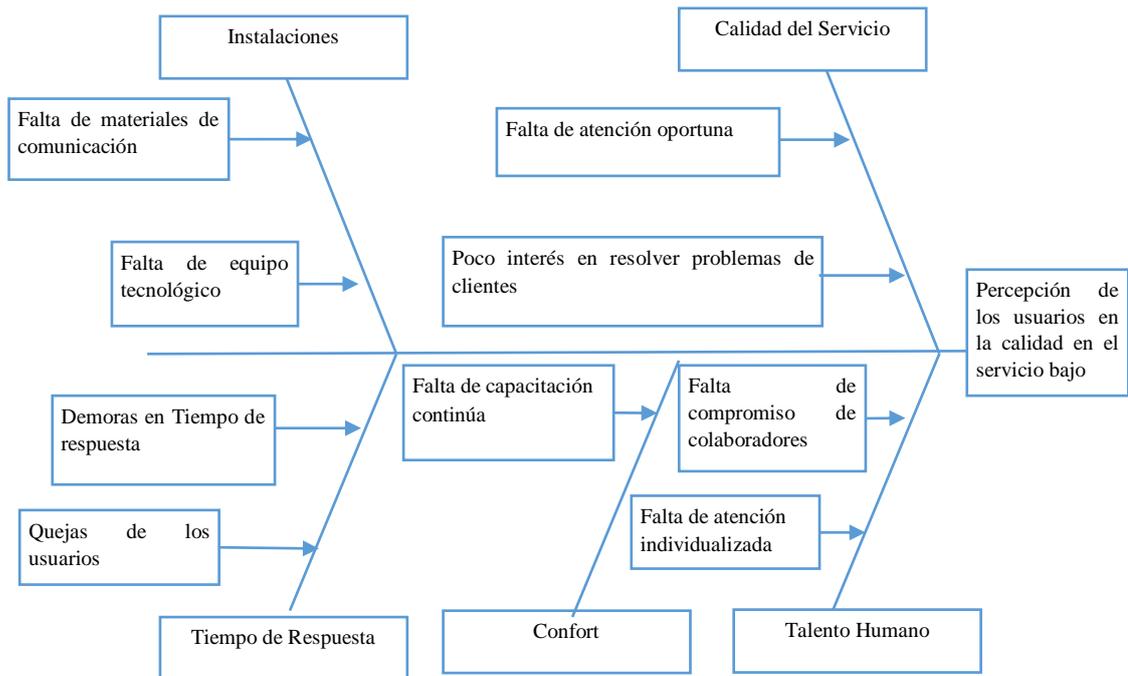


Gráfico 1-4: Análisis de la causas

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

c) Diagrama del Por qué?

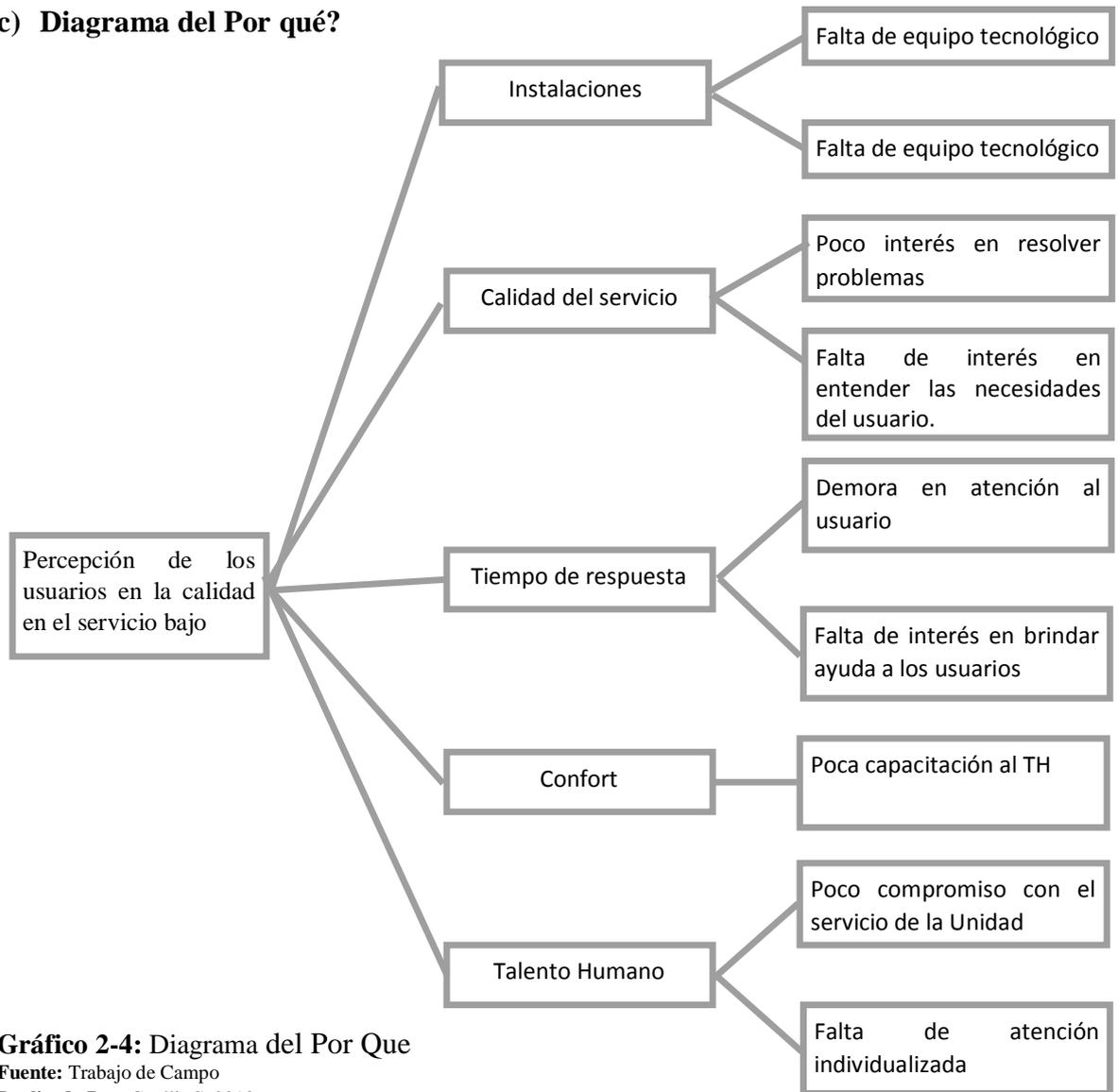


Gráfico 2-4: Diagrama del Por Que

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

d) Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es una herramienta que permite realizar un análisis de problemas existentes en las organizaciones y prioriza en mejorar en las causas que lo generan, para ello se consideran los elementos de análisis en orden de importancia y se determina los elementos que requieran de una mejora.

Tabla 34-4: Diagrama de Pareto

Elementos	Importancia	% Porcentaje Individual	% Porcentaje Acumulado
Calidad del Servicio	61	27,60	27,60
TH	46	20,81	48,42
Tiempo de respuesta	42	19,00	67,42
Instalaciones	39	17,65	85,07
Confort	33	14,93	100
Total	221	100,00	

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

Los elementos que requieren mejorar y que se encuentran en el rango de 80-20 son: Calidad del Servicio, Talento Humano y Tiempo de respuesta.

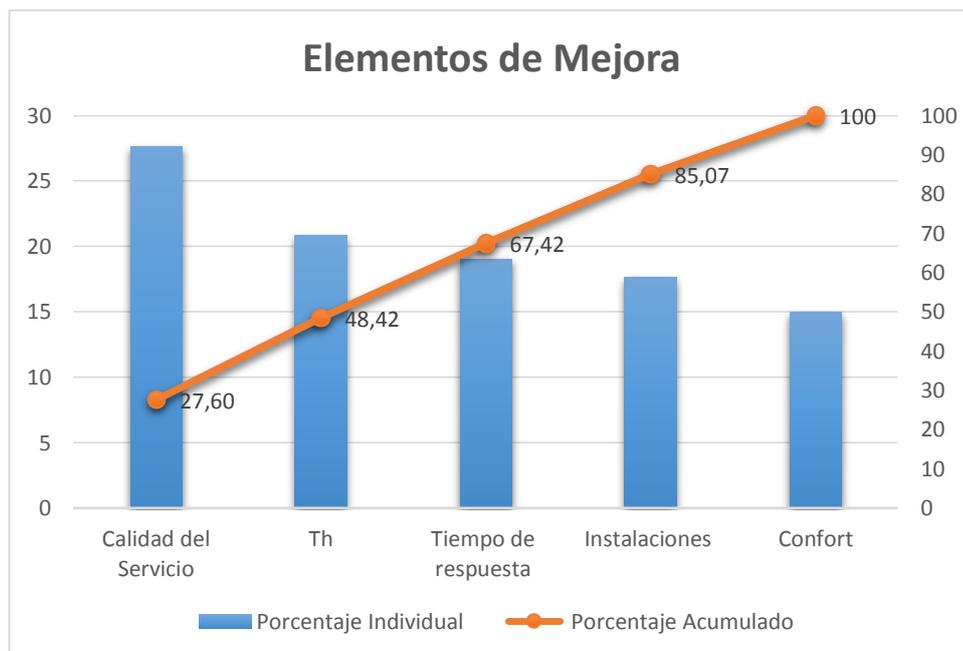


Gráfico 3-4: Elementos de mejora

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado Por: Gualli, C. 2018

e) **Diseño de soluciones**

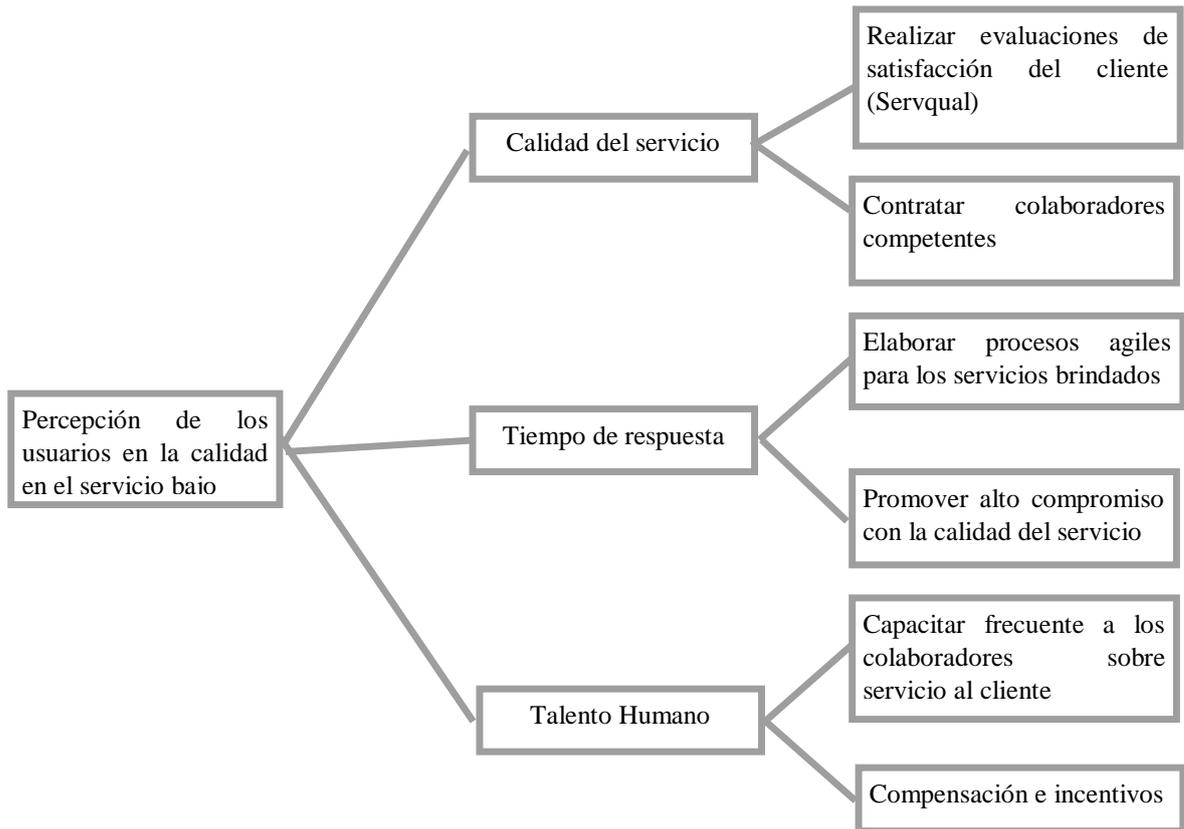


Gráfico 4-4: Diagrama del como

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

f) Análisis del plan de mejora

Tabla 35-4: Análisis del plan de mejora

Elemento	Acción	Objetivo	Beneficiario	Tiempo	Responsable
Calidad del servicio	Realizar evaluaciones de satisfacción del cliente mediante método Servqual	Evaluar la satisfacción del usuario por el servicio brindado	Usuarios de la Unidad de Tránsito	Cada 6 meses	Alta dirección
	Desarrollar descriptor de puesto	Contratar colaboradores competentes	Usuarios de la Unidad de Tránsito	3 Meses	Alta dirección
Tiempo de respuesta	Elaborar procesos ágiles para los servicios brindados	Optimizar el tiempo del servicio brindado	Usuarios de la Unidad de Tránsito	6 meses	Alta dirección
	Promover alto compromiso con la calidad del servicio	Brindar atención de calidad	Usuarios de la Unidad de Tránsito	3 meses	Alta dirección
Talento Humano	Capacitación frecuente a los colaboradores sobre servicio al cliente	Desarrollar competencias de los colaboradores	Usuarios de la Unidad de Tránsito	Cada 6 meses	Alta dirección
	Compensación e incentivos no económicos	Mejorar el desempeño de los colaboradores	Usuarios de la Unidad de Tránsito	Cada 6 meses	Alta dirección

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

g) Evaluación de mejora

Tabla 36-4: Evaluación de mejora

Elementos	Acción	Objetivos	Calidad			Costo		Usuario	
			A	M	B			Satisfecho	Insatisfecho
Calidad del servicio	Realizar evaluaciones de satisfacción del cliente mediante método Servqual	Evaluar la satisfacción del usuario por el servicio brindado		X			X	X	
	Desarrollar descriptor de puesto	Contratar colaboradores competentes		X			X	X	
Tiempo de respuesta	Elaborar procesos ágiles para los servicios brindados.	Optimizar el tiempo del servicio brindado.		X			X	X	
	Promover alto compromiso con la calidad del servicio.	Brindar atención de calidad.		X			X	X	
Talento Humano	Capacitación frecuente a los colaboradores sobre servicio al cliente.	Desarrollar competencias de los colaboradores.		X			X	X	
	Compensación e incentivos no económicos	Mejorar el desempeño de los colaboradores.		X			X	X	

Fuente: Trabajo de Campo

Realizado Por: Gualli, C. 2018

CONCLUSIONES:

- Mediante el análisis realizado a la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, se determinó que no posee una estructura propia, además no se realiza ningún tipo de compensación e incentivos lo que ha generado que los colaboradores se encuentren poco motivado e indispuestos en brindar un servicio de calidad.
- A través de las encuestas aplicadas por el método Servqual a los usuarios, se determinó que la calidad del servicio brindado es bajo, lo que indica que los usuarios obtienen menos de lo que esperaban recibir del servicio, por lo que se requiere una mejora continua del servicio.
- En la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, no se ha establecido los procesos para la prestación de servicio enfocados en la matriculación vehicular, revisión vehicular y emisión de títulos habilitantes, lo que indica que no maneja bajo un modelo de gestión que permita identificar y mejorar continuamente los procesos para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

RECOMENDACIONES:

- Implementar el modelos de gestión por procesos para mejorar la gestión de las actividades realizadas y dentro de la prestación de sus servicios en la Unidad de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, enfocados en una gestión eficiente que se adapta a las necesidades de los usuarios y a la mejora continua.
- Efectuar el plan de compensación e incentivos no económicos propuestos en el presente escrito para contar con colaboradores comprometidos con la Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de Tránsito y con los usuarios, enfocados en brindar un servicio de calidad.
- Realizar evaluaciones para determinar la percepción que tiene el usuario con relación al servicio brindado por la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, mediante la metodología Servqual, enfocados en la mejora del servicio y la mejora del talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino, J. (2009).** *Metodo Servqual*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=3181587&query=servqual>
- Bravo, J. (2011).** *Gestión de Procesos*. Chile: Evolución S.A.
- Castro, D., Junco, G., Jimenez, M., & Cristibal, P. (2001).** *Administración y dirección*. México: McGraw-Hill.
- Chain, S. (2017).** *Mapa de procesos*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>
- Chiavenato, I. (2002).** *Administración en los nuevos tiempos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004).** *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011).** *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- CHUBUT. (2012).** *Administración Pública*. Obtenido de <http://www.chubut.gov.ar/docs/formacion-publica/biblioteca/conceptos-sobre-AP-y-organizacion-publica.pdf>
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. (2016).** *Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Coello, A. (2009).** *Mapa de Procesos*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Asamblea Constituyente.(2015).** *Constitución de la República del Ecuador*. Quito:ANC
- Crosby, P. (1988).** *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Cubino, L. (2001).** *Modelo de Gestión de Calidad*. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>.
- Educaguia. (2009).** *Mapa de Procesos*. Obtenido de <http://www.educaguia.com/apuntes-educaguia-gestion-calidad.asp>
- Educaguia. (2011).** *Diagrama de Procesos*. Obtenido de <http://www.educaguia.com/Biblioteca/apuntesde/calidad/gestion-por-procesos.pdf>
- Garcia, M., & Alvarez, J. (2007).** *Gestión de procesos en la UCA*. España. Universidad de Cadiz.
- Gavilánez, A. (2016).** *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para lo procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal De Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial del canton Guamote.(Tesis de Grado)*.Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba
- GIZ. (2017).** *Cuaderno de Trabajo No. 1. Manual de Gestión por Procesos para competencias descentralizadas a Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales*. Quito: Forumconsultor.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola. (2017).** *Ordenanza Que Establece La Planificación, Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial En El Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.* Napo.GAD Carlos Julio Arosemena Tola
- Gonzales, A. (2014).** *Proceso Administrativo.* México : Patria.
- Guadalupe, M. (2014).** *Proceso Administrativo.* México: UNID.
- Ishikawa, K. (1986).** *¿Qué es control total de la calidad?.* Colombia: Normal.
- ISO 9001. (2015).** *Sistema de gestion de calidad- Requisitos.* Suiza:ISO
- Juran, J. (1990).** *Juran y la planificación de la calidad.* Madrid: Díaz de Santos.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2012).** *Administración una Perspectiva Global y Empresarial.* México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley Organica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial . (2012).** *Titulos Habilitantes.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>.
- Maldonado, A. (2011).** *Gestión de procesos.* Obtenido de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>
- Marchan, C., & Marco, O. (2011).** *Modelo de Organización.* Quito: IAEN.
- Norma Tecnica Colombiana. (2011).** *Centros de Diagnostico Automotor.* Colombia: INCOTEC.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005).** *Administración.* México: Pearson Educación.
- Ministerio de Fomento. (2005).** *Mejora Continua.* Obtenido de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Waldo, D. (1994).** *Administración Pública.* Obtenido de http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9176/1/administracion_publica_la_funcion_administrativa.pdf.

ANEXOS

Anexo A: Encuesta realizada al personal administrativo



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



Encuesta dirigida al personal administrativo de la Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

1. ¿Qué tipo de plan se emplean en la Unidad de Tránsito?

- Plan operativo()
- Plan estratégico()
- Plan de trabajo ()
- Plan de movilidad()

2. ¿Cuentan con una estructura organizacional?

- SI ()
- No ()

3. ¿Posee un reglamento interno?

- SI ()
- No ()

4. ¿Cómo considera el proceso de toma de decisiones en la organización?

- Excelente()
- Buena()
- Regular()
- Mala()

5. ¿Cómo considera la relación interpersonal entre los colaboradores de la Unidad?

- Excelente()
- Buena()
- Regular()
- Mala()

6. ¿Existe algún programa o sistema de recompensa y castigo en la Unidad?

- SI ()
- No ()

7. ¿Se ha aplicado algún modelo de gestión que permita verificar los procesos En la Unidad de Tránsito?

- SI ()
 - No ()
-
-

8. ¿Se ha identificados correctamente todos los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la prestación del servicio en la Unida de Transito?

- SI ()
- No ()

9. ¿Se aplican indicadores de gestión?

- SI ()
- No ()

10. ¿Se mide el cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en la Unidad de Tránsito?

SI () No ()

11. ¿Se Ejecuta la herramienta de descriptor de puesto?

SI () No ()

12. ¿Se realiza reclutamiento e inducción al personal en la Unidad?

SI () No ()

13. ¿Se evalúa el desempeño en la Unidad?

SI () No ()

14. ¿Se instruye y capacita al talento humano de la Unidad de Tránsito?

SI () No ()

Con que frecuencia: _____

15. ¿La Unidad de Tránsito y Transporte conlleva un ambiente laboral agradable y seguro?

SI () No ()

16. ¿Cuenta la Unidad de Tránsito con una asignación presupuestaria anual?

SI () No ()

17. ¿La Unidad posee otro tipo de ingreso?

SI () No ()

18. ¿Cómo califica el servicio brindado por la Unidad de Tránsito?

Excelente()

Buena()

Regular()

Mala()

19. ¿Considera que el ambiente laboral de la Unidad le permite cumplir efectivamente con sus funciones?

SI () No ()

20. ¿Cómo considera el espacio físico que tiene la Unidad para la prestación de sus servicios?

Excelente()

Buena()

Regular()

Mala()

Anexo B: Encuestas aplicadas a los usuarios



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



Objetivo: Medir la calidad del servicio brindado a los usuarios de la Unidad de Tránsito y Transporte el GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

Indicaciones: Evalúe el servicio entre el rango de 1 a 7, donde 1 indica que este total desacuerdo con el servicio y 7 cuando está extremadamente de acuerdo.

Ítems	Valoración
1. Los equipos utilizados son de aspecto moderno.	
2. Las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio son visualmente atractivas.	
3. El talento humano tiene presencia laboral y personal agradable	
4. Los materiales asociados al servicio como trípticos, folletos y similares están disponibles.	
5. Cuando la Unidad de Tránsito promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	
6. Cuando se presenta algún problema el talento humano de la Unidad muestra interés para poder solucionarlo.	
7. La atención que brinda la Unidad de Tránsitos oportuna	
8. La Unidad de Tránsito proporciona el servicio en el tiempo que promete hacerlo	
9. La Unidad de Tránsito brinda un servicio libre de errores.	
10. El talento humano de la Unidad comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio brindado.	
11. El talento humano de la Unidad brinda un servicio rápido	
12. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito siempre están dispuestos a ayudarlo	
13. El talento humano de la Unidad siempre esta presta a resolver cualquier inquietud que se presente	
14. El comportamiento del personal de la Unidad de tránsito le trasmite confianza	
15. Se siente seguro de las operaciones y atención al cliente que brinda la Unidad.	
16. El talento humano le brinda un servicio con amabilidad	
17. El talento humano tiene suficientes conocimientos para responder todas sus inquietudes.	
18. Recibe una atención individualizada al momento de acceder al servicio.	
19. Se brinda horarios de trabajo accesible y cómodo para los clientes.	
20. El talento humano brinda una atención personalidad al acceder al servicio.	
21. La Unidad de Transporte se preocupa por los intereses de los clientes.	
22. Los colaboradores de la Unidad de Tránsito comprenden las necesidades específicas de los clientes	

Anexo C: Ficha de observación

Ficha de observación

Observación de campo	
Datos	Ciudad:
	Lugar:
	Fecha:
	Responsable:
Observación directa	
Mobiliario	
Equipamiento tecnológico	
Software (Sistemas informáticos)	
Infraestructura	
Flota vehicular	

Anexo E: Ordenanza De Creación De La Unidad Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial Del Gad del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA**

**EL CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO
AROSEMENA TOLA**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación y transparencia y evaluación".

Así mismo el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, determina como competencia exclusiva de los gobiernos municipales: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal", y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en el artículo 130 establece que: "A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial dentro de su territorio cantonal".

Dentro de este marco constitucional y legal, es obligación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, crear la estructura administrativa y operativa necesaria para asumir estas competencias, que son exclusivas y que permitirán brindar a la ciudadanía una atención oportuna, ágil y de calidad, respondiendo a las exigencias de la colectividad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, no puede quedarse al margen de esta y otras competencias que tiene que asumir con gran responsabilidad, pensando que la modernización trae consigo mayor exigencia de los usuarios, por lo tanto, la Municipalidad tiene que integrarse a esta corriente de descentralización y desconcentración administrativa y presupuestaria.

Al momento nuestra Institución cuenta con la capacidad técnica que garantiza un buen desempeño y cuenta con el respaldo político de los dignatarios de la Municipalidad.

CONSIDERANDO

Que,La corporación edilicia en la Sesión Ordinaria del 02 de diciembre del 2014, mediante resolución N° 0073 aprobó en primera sesión ordinaria la Ordenanza de creación de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.

Que, la Comisión Legislativa de Planificación y Presupuesto, conoció, analizó y estudio dicha Ordenanza, en las Sesiones Ordinarias de la Comisión del 18 de diciembre del 2014 y 22 de enero del 2015, para lo cual fueron convocados los señores Concejales integrantes de la Comisión y personal Técnico relacionado con la temática, los mismos que responden a las necesidades prioritarias cantonales que nos permitan garantizar la planificación, regulación y el control del tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial N° 449, del 20 de octubre del año 2008, en su artículo 425, establece que "(...) La jerarquía normativa considerará en lo que corresponde, el principio de competencias, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados".

Que, la Constitución en su artículo 264 numeral 6 dispone que "Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal".

Que, el artículo 394, de la misma Constitución prevé que: "El Estado, garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias".

Que, el artículo 415 de la Carta Suprema dispone a los gobiernos autónomos descentralizados incentivar y facilitar el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías.

Que, el artículo 5, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización señala que: "La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional. La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley".

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en el literal f) del Art.55 manifiesta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, tendrán competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la Ley: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal".

Que, el Art. 105 del COOTAD, establece que: "La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias, con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados."

Que, el Art. 125 del COOTAD, establece las "Nuevas competencias constitucionales.-Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su artículo 130 dispone que "A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal".

Que, la Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 415 del 29 de marzo del 2011, en su artículo 30.4 establece que "Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones

territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informarse sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantonales de tránsito y transporte.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias, tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar las redes urbanas y rurales de tránsito y transporte dentro de su jurisdicción.

Que, la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, en su artículo 30.5 establece las competencias que les corresponden a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos.

Que, el Art. 68 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece que: "La presentación de la solicitud para la obtención del título habilitante para la prestación del servicio de Transporte Terrestre Público y Comercial en las zonas solicitadas, estará condicionada al estudio de la necesidad de servicio, que lo realizará la Comisión Nacional, las Comisiones Provinciales o los Municipios que hayan asumido las Competencias, según corresponda.

Que, la Resolución No. 006-CNC-2012 de la Agencia Nacional de Tránsito, Regula la transferencia de la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial. Que concretamente el Art. 1 de la indicada Resolución transfiere la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país, progresivamente, en los términos previstos en la presente resolución.

Que, de acuerdo a los Modelos de Gestión Diferenciados establecidos por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el cantón Carlos Julio Arosemena Tola se encuentra en el "Modelo de Gestión C" y de acuerdo a esta clasificación le corresponde asumir como competencia la Planificación, el Control y Regulación del Transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial en la jurisdicción cantonal.

Que, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, requiere disponer de la capacidad operativa, para: planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre en el territorio de su jurisdicción.

Que, para el efecto se requiere contar con una Unidad Técnica y Administrativa que asuma las funciones, atribuciones y deberes que le corresponden a la Municipalidad en el ámbito de la competencia de Planificar, Regular y Controlar el Transporte Terrestre, el Tránsito y la Seguridad vial.

En ejercicio de las atribuciones establecidas en los artículos 240 de la Constitución de la República; y los Arts. 7 y 57 literal a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

EXPIDE:

LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA.

CAPÍTULO I

Art. 1. Creación y Naturaleza.- Créase la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, como una dependencia técnica de nivel operativo y administrativo; responsable de planificar, organizar, regular y controlar el Transporte Terrestre, el Tránsito y la Seguridad Vial en la jurisdicción cantonal. Cuyo responsable será el Coordinador o Coordinadora y tendrá dependencia directa del Ejecutivo Municipal.

La conformación, estructura, integración y funciones de la Unidad se establecerán en el respectivo reglamento orgánico funcional, el mismo que será aprobado por el Concejo Cantonal del Gobierno Municipal.

Art. 2. Fines.- En cumplimiento de las funciones, competencias, atribuciones y responsabilidades, que en materia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial le corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, se crea la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial que se conocerá por sus siglas UMT, que se encargará de planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial interparroquial, intracantonal y urbano en todo el territorio que comprende la jurisdicción del cantón Arosemena Tola; manteniendo coordinación directa con los órganos de Tránsito, Transporte Terrestre, y Seguridad Vial competentes para la correcta aplicación de esta Ordenanza, Leyes y Reglamentos correlativos y las Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 3. Conformación.- La conformación, estructura y funciones de la UMT, estarán determinadas en el Orgánico Estructural por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.

Art. 4. Organización y Designación del Personal.- La Unidad Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Carlos Julio Arosemena Tola, se crea como una dependencia municipal a nivel de Unidad, su estructura operativa estará constituida por: la Coordinación, de acuerdo a la capacidad operativa de la municipalidad; colaborarán el/la responsable de Sistemas y el/la Recaudador/a y una secretaria de la municipalidad, que se requieran para su cabal funcionamiento.

Art. 5. Presupuesto.- El Concejo Municipal aprobará el presupuesto adecuado para la operación del UMT, el cual tendrá la asignación de ingresos específicos que serán anualmente incluidos en el presupuesto municipal. Las transferencias realizadas por el Estado de acuerdo al nivel de gestión formaran parte del presupuesto para la UMT.

Art. 6. Objetivos.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, persigue los siguientes objetivos específicos:

- a. Brindar servicios de calidad en materia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a las ciudadanas y ciudadanos del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

-
- b. Garantizar el pleno cumplimiento de las disposiciones legales en cuanto a planificación, organización, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en el territorio cantonal.
 - c. Priorizar dentro de la estructura general de la ciudad y el cantón, los requerimientos de movilidad y accesibilidad actuales y futuras de sus habitantes;
 - d. Prever el potencial crecimiento de los niveles de productividad de la ciudad y el cantón, y
 - e. Mejorar la calidad de vida de sus habitantes, y del ambiente como elementos vitales para un desarrollo sustentable.

Art. 7. Atribuciones.- A la Unidad Municipal de Tránsito, le competen las siguientes atribuciones generales:

- a. La planificación del transporte terrestre, del tránsito y de la seguridad vial en el cantón.
- b. La organización de los servicios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón.
- c. La regulación y control, conforme a la normativa vigente, mediante la expedición de instructivos técnicos y administrativos.
- d. Expedir los títulos habilitantes que son de su competencia.

Art. 8. De la Planificación.- En materia de planificación a la Unidad Municipal de Tránsito, le corresponde:

- a. Coordinar la elaboración del Plan de movilidad del cantón para la respectiva aprobación del concejo cantonal.
- b. Planificar y regular la circulación de los vehículos y servicios de transporte público y privado de pasajeros o de carga.
- c. Planificar y regular el estacionamiento público y privado dentro de la jurisdicción cantonal
- d. Generar sistemas inteligentes para la administración del tránsito urbano, interparroquial e intracantonal.
- e. La semaforización urbana centralizada.
- f. La señalización vial, horizontal y vertical, urbana e intracantonal.
- g. La seguridad Vial urbana e intracantonal.
- h. La circulación peatonal y seguridad peatonal.
- i. Circulación de bicicletas.
- j. Determinar la infraestructura adecuada para la prestación de los servicios de transporte terrestre público y privado.

Art. 9. De la Organización.- En materia de organización del tránsito, transporte terrestre, y seguridad vial, le compete a la UMT:

- a. Organizar y distribuir estratégicamente los sistemas inteligentes para el gerenciamiento del tránsito urbano en su jurisdicción.
- b. Crear y optimizar progresivamente la red de semaforización urbana centralizada.
- c. Organizar y señalar la vialidad urbana en su jurisdicción.
- d. Organizar y distribuir los elementos de seguridad vial urbana en su jurisdicción.
- e. Organizar y distribuir las circulaciones peatonales, los elementos de seguridad peatonal y las circulaciones de bicicletas y motocicletas e infraestructura que permitan a los grupos humanos vulnerables, el adecuado ejercicio de su derecho de movilidad, previendo tratos preferentes.
- f. Organizar y especificar el estacionamiento privado edificado y no edificado fuera de la vía.
- g. Organizar y especificar los servicios de estacionamiento público libre y tarifado en la vía.
- h. Organizar los servicios de transporte en fases o etapas de implementación.
- i. Planificar y ejecutar planes y programas de seguridad vial.

Art. 10. Regulación y Control.- En materia de regulación y control del Tránsito y Transporte Terrestre compete a la UMT:

- a. Proponer ante el Concejo Cantonal, proyectos de normas y regulaciones que permitan asegurar la correcta administración y control de las actividades y servicios de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro del cantón, en concordancia con la normativa vigente.
- b. Coordinar y vigilar el cumplimiento de las resoluciones, regulaciones, normas de tránsito y transporte terrestre y seguridad vial, y de esta ordenanza.

Art. 11. Títulos Habilitantes.- En materia de Títulos Habilitantes le corresponde a la UMT, el trámite y otorgamiento de documentos y títulos habilitantes, como:

- a. Resoluciones Administrativas específicas
- b. Constitución Jurídicas
- c. Concesión de Permisos de Operación
- d. Renovaciones de Permiso de Operación
- e. Incremento de Cupos
- f. Cambio de Socio
- a. Cambio de Socio v Vehículo

- h. Cambio de Socio y Habilitación de Vehículo
- i. Cambio de Vehículo
- j. Deshabilitación de Vehículo
- k. Habilitación de Vehículo
- l. Certificaciones
- m. Informes Técnicos
- n. Informes Jurídicos
- o. Estudios de necesidades de transporte

CAPÍTULO II

DE LA UNIDAD MUNICIPAL TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Art. 12. Ámbito fundamental.- La Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, tiene como gestión fundamental: Planificar, Regular y Controlar el Transporte Terrestre, el Tránsito y la Seguridad Vial en la jurisdicción cantonal de Carlos Julio Arosemena Tola, de conformidad con las Leyes, Ordenanzas y regulaciones emitidas para tal efecto por la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 13. Constitución.- La Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, para cumplir su gestión se encuentra constituida de la siguiente manera:

- Un/a Coordinador/a responsable de conducir la Unidad
- El/la responsable de Sistemas de la Municipalidad.
- El/la Recaudador/a de la Municipalidad.

Contará con el apoyo de las demás dependencias municipales en lo que al cumplimiento de los objetivos de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial se refiere.

DEL COORDINADOR/A DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Art. 14. Del/la Coordinador/a.- Son atribuciones y deberes del/la Coordinador/a de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, las descritas en los artículos precedentes de la presente Ordenanza.

Art. 15. Designación del/la Coordinador/a.- El/la Coordinador/a de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, será funcionario de libre remoción designado por el Alcalde o Alcaldesa.

DEL/LA RESPONSABLE DE SISTEMAS Y DEL/LA RECAUDADOR/A MUNICIPAL PARA CON LA UNIDAD MUNICIPAL DETRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE, Y SEGURIDAD VIAL

Art. 16 Del/la responsable de Sistemas.- Son Atribuciones y Deberes del/la responsable de Sistemas de la Municipalidad en colaboración con la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, las siguientes:

- a. Custodiar y guardar reserva de la información digital e impresa que le ha sido confiada por la Agencia Nacional de tránsito y por el GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.
- b. Proveer la información al usuario, exclusivamente necesaria previo conocimiento del/la Coordinador/a de la Unidad.
- c. Cumplir con las actividades planeadas por la Coordinación y colaborar en su ejecución.
- d. Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativas, para la recopilación y análisis de la información y plasmarlos en resultados de trabajo.
- e. Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo, como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.
- f. Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario.
- g. Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y de la institución.
- h. Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación.
- i. Realizar informes trimestrales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos.
- j. Prestar atención al público y brindarle la información requerida de acuerdo con su competencia.
- k. Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- l. Las demás disposiciones que le asigne el/la Coordinador/a de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Art. 17. Del/la Recaudador/a.- Son Atribuciones y Deberes del/la Recaudador/a de la Municipalidad en colaboración con la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, las siguientes:

- a. Llevar la custodia y registro de especies valoradas en lo que al Sistema de Tránsito corresponde, que le ha sido confiada por la Agencia Nacional de Tránsito y el GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.

- b. Recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde y emitir informes a la Dirección Financiera.
- c. Cumplir con las actividades planeadas por la Coordinación y colaborar en su ejecución.
- d. Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativas, para la recopilación y análisis de la información y plasmarlos en resultados de trabajo.
- e. Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo, como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.
- f. Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario.
- g. Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y de la institución.
- h. Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación.
- i. Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- j. Las demás disposiciones que le asigne el/la Coordinador/a de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En el plazo de 90 días a partir de la sanción de esta Ordenanza por parte del Ejecutivo Municipal, La Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, elaborará el reglamento correspondiente para la aprobación respectiva del señor Alcalde.

SEGUNDA.- En el plazo de 90 días a partir de la sanción de esta Ordenanza por parte del Ejecutivo Municipal, La Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, levantará el catastro de los vehículos existentes en la jurisdicción cantonal

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las modalidades que le corresponde asumir al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, dentro de la transferencia de las competencias en el Modelo de Gestión "C", en Títulos Habilitantes, son: Transporte Público Intracantonal, Transporte Comercial en Taxis Convencionales, Transporte Comercial de Carga Liviana y Transporte Comercial Escolar e Institucional.

SEGUNDA.- La presente Ordenanza, entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial Municipal, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Dado, en la Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.

Dada y firmada en la Sala de Sesiones del Concejo Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, a los veintisiete días del mes de enero del año dos mil quince.



Luis Rodrigo Caiza Curipallo
ALCALDE



Ab. Benjamín Gualli Guamán
SECRETARIO DE CONCEJO

CERTIFICO: Que LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, fue debatida y aprobada por el Concejo Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, en las sesión ordinaria del dos de diciembre de 2014 y en sesión ordinaria del veintisiete de enero de mil quince en primer y segundo debate, respectivamente.

Carlos Julio Arosemena Tola, 28 de enero del 2015



Ab. Benjamín Gualli
SECRETARIO DE CONCEJO

De conformidad con lo previsto en el Art. 322 inciso cuarto del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, remito a Usted señor Alcalde LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, para que en el plazo de ocho días la sancione u observe.

Carlos Julio Arosemena Tola, 28 de enero del 2015.



Ab. Benjamín Gualli G.
SECRETARIO DE CONCEJO

De Conformidad con la facultad que me otorga los Arts. 322 Inciso cuarto y 324 inciso primero del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, sanciono LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, en razón que se ha seguido el trámite legal correspondiente y está acorde con la Constitución y las leyes. Se publicará tanto en el registro oficial como en la gaceta oficial y en el dominio web institucionales. Cúmplase.