



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

TEMA:

**“Evaluación a los procesos de matriculación vehicular del
transporte público urbano y su incidencia en la atención a los
usuarios de la Comisión de Tránsito agencia Ambato en el último
trimestre del año 2010”**

Autor: Diego Rodrigo Poveda Villena

Tutor: CPA. Dr. Joselito Naranjo S.

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Joselito Ricardo Naranjo Santamaría, con CI #1802621241 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“Evaluación a los procesos de matriculación vehicular del transporte público urbano y su incidencia en la atención a los usuarios de la comisión de tránsito agencia Ambato en el último trimestre del año 2010”** desarrollado por Diego Rodrigo Poveda Villena estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

EL TUTOR

C.P.A. Dr. Joselito Naranjo S.

1802621241

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Diego Rodrigo Poveda Villena, con C.I. # 1803936382, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación : **“Evaluación a los procesos de matriculación vehicular del transporte público urbano y su incidencia en la atención a los usuarios de la comisión de tránsito agencia Ambato en el último trimestre del año 2010”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor (a) y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizó a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

AUTOR

Diego Rodrigo Poveda Villena

.....

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: **“Evaluación a los procesos de matriculación vehicular del transporte público urbano y su incidencia en la atención a los usuarios de la comisión de tránsito agencia Ambato en el último trimestre del año 2010”**, elaborado por Diego Rodrigo Poveda Villena, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de octubre del 2011

Para constancia firma

.....
Dr. Germán Salazar

.....
Dra. Patricia Jiménez

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi madre por estar
siempre a mi lado en los momentos difíciles

A mi hijo porque con su amor
me motiva a seguir adelante

A mi esposa por ser la compañera
inseparable en los momentos de debilidad

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida

A mi madre por su apoyo incondicional

A mi esposa por la ayuda brindada en el presente
trabajo

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada	i
Aprobación por el Tutor	ii
Autoría del trabajo de graduación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de contenidos	vii
Índice cuadros y gráficos	xii
Resumen Ejecutivo	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.	Tema de investigación	2
1.2.	Planteamiento del problema	2
1.2.1	Contextualización	2
1.2.2.	Análisis Crítico	4
1.2.3	Prognosis	7
1.2.4.	Formulación del Problema	7
1.2.5.	Interrogantes (subproblemas)	8
1.2.6.	Delimitación objeto de Investigación	8
1.3	Justificación	8
1.4	Objetivos	10
1.4.1	Objetivo General	10
1.4.2	Objetivo Específico	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes investigativos	11
2.2.	Fundamentación filosófica	12
2.3.	Fundamentación legal	13
2.4.	Categorías Fundamentales	19
2.4.1	Gráficos de Inclusión Interrelacionados	19
2.4.1.1	Superordinación conceptual	19
2.4.1.2	Subordinación conceptual	20
2.4.1.2.1	Variable independiente y dependiente	20
2.4.2.	Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.	21
2.4.2.1.	Gestión Administrativa	21
2.4.2.2.	Gestión de talento humano	21
2.4.2.3.	Capacitaciones al personal	21
2.4.2.4.	Auditoría de gestión	22
2.4.2.5.	Evaluación operativa	22
2.4.2.6	Procesos operativos	23
2.4.2.7.	Procesos de matriculación	23
2.4.2.8.	Atención al usuario	23
2.4.2.9.	Política	24
2.4.2.10	Infraestructura	25
2.4.2.11.	Demográfico	25
2.4.2.12.	Tecnológico	25
2.4.2.13.	Económico	26
2.4.2.14.	Renovacion matricula publico	26
2.4.2.15.	Matrículas nuevos públicos	27
2.4.2.16.	Traspaso de dominio público	27
2.5	Hipótesis	27
2.6	Señalamiento de Variables	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Enfoque	28
3.2.	Modalidad de la investigación	28
3.2.1	Investigación de campo	28
3.2.2	Investigación documental – bibliográfica	28
3.3.	Tipos o Niveles de Investigación	29
3.3.1	Asociación de variables	29
3.4.	Población y Muestra	29
3.4.1	Población	29
3.4.2	Determinación de la Muestra	30
3.5	Operacionalización de Variables	33
3.5.1	Operacionalización de Variables independiente	33
3.5.2	Operacionalización de Variables dependiente	35
3.6	Recolección de la Información	36
3.7	Plan de procesamiento de la Información	39

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1./4.2	Análisis e interpretación de los resultados	40
4.3	Verificación de la Hipótesis	52
4.3.1.	Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia	52
4.3.2	Planteamiento de la Hipótesis	54
4.3.3	Determinación del Nivel de Significación	55
4.3.4	Encontramos los grados de libertad “u”	55
4.3.5	Determinamos (X^2) crítico (tabla)	55
4.3.6	Calculamos (X^2)	55

4.3.7	Decisión	56
-------	----------	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	57
5.2	Recomendaciones	58

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1	Datos Informativos	60
6.1.1	Título	60
6.1.2	Institución Ejecutora	60
6.1.3	Beneficiarios	60
6.1.4	Ubicación	60
6.1.5	Tiempo estimado para Ejecución	60
6.1.6	Equipo Técnico	60
6.1.7	Costo	60
6.2	Antecedentes	61
6.3	Justificación	62
6.4	Objetivos	62
6.4.1	Objetivos Generales	62
6.4.2	Objetivos Específicos	62
6.5	Análisis de Factibilidad	63
6.6	Fundamentación Científica	63
6.7	Modelo operativo	72
6.7.1	Evaluación a los procesos de matriculación	73
6.7.2	Cuestionario de control interno	77
6.7.3	Matriz de ponderación de riesgos	78
6.7.4	Determinación de los componentes	80

6.7.5	Determinación de los indicadores y hallazgos de gestión	81
6.7.6	Informe de análisis general	82
6.7.7	Memorando de planificación	83
6.7.8	Programa de auditoria	85
6.7.9	Evaluación específica del control interno	86
6.7.10	Determinación d los indicadores y hallazgos de gestión	92
6.7.11	Informe Final de la evaluación a los procesos en el	93
Área de matriculación vehicular transporte público		
6.8	Administración de la Propuesta	99
6.9	Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	100
	materiales de referencia	
	Bibliografía	101

ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro No 1 Determinación de la población	30
Cuadro No 2 Operacionalización V. Independiente	33
Cuadro No 3 Operacionalización Variable Dependiente	45
Matriz de recopilación de datos del instrumento para del área de matriculación vehicular	
Cuadro No 4 Pregunta 1	40
Cuadro No 5 Pregunta 2	41
Cuadro No 6 Pregunta 3	42
Cuadro No 7 Pregunta 4	43
Matriz de recopilación de datos del instrumento para del área de revisión vehicular	
Cuadro No 8 Pregunta 1	44
Cuadro No 9 Pregunta 2	45
Cuadro No 10 Pregunta 3	46

Matriz de recopilación de datos del instrumento para los usuarios	
Cuadro No 11 Pregunta 1	47
Cuadro No 1 2 Pregunta 2	48
Cuadro No 13 Pregunta 3	49
Cuadro No 14 Pregunta 4	50
Cuadro No 15 Pregunta 5	51
Cuadro No 16 Cuadro de frecuencias observadas	53
Cuadro No 17 Cuadro de frecuencias esperadas	54
Cuadro No 18 Costos de la propuesta	60
Cuadro No 19 Administración de la Propuesta	99
Cuadro No 20 Matriz de análisis de evolutivo para la Implementación de la propuesta	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Árbol del Problema	6
Gráfico No 2 Superordenación conceptual	19
Gráfico No 3 Subordinación Conceptual	20
Gráficos de datos del instrumento para del área de matriculación vehicular	
Gráfico No 4 Pasos a seguir para el tramite	40
Gráfico No 5 Permisos de operación sellados por la CNTTTSV	41
Gráfico No 6 El servicio para ingresar al sistema el trámite	42
Gráfico No 7 La revisión de documentos para los contratos	43
Gráfico No 8 Realizan la revisión oportunamente	44
Gráfico No 9 Toma de turnos con anticipación	45
Gráfico No 10 Entrega de improntas al revisor	46
Gráfico No 11 Atención eficiente y eficaz de lo servidores	47
Gráfico No 12 El espacio físico es adecuado	48
Gráfico No 13 Entrega de especies	49
Gráfico No 14 Instalación de turnero	50

Gráfico No 15 El personal que labora esta capacitado	51
Gráfico No 16 Representación Gráfica de la Verificación de la Hipótesis	55

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo se realizó motivado por que la Comisión Provincial del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Agencia Ambato es una institución de carácter público que contribuye con su trabajo al bienestar y desarrollo del país, por ende es menester que se realice una evaluación a los procesos de transporte publico ya que esta manera se logra una mejor atención a los usuarios y que el ambiente laboral para los servidores de la institución se desenvuelva de una manera mas amena.

El control de esta dependencia hace algunos años le pertenecía al personal policial pero recientemente este control se paso a manos de personas civiles. Como todo cambio esto origino algunos inconvenientes como la falta de capacitación de los servidores. Además de que el espacio no contribuye al desarrollo eficiente de las actividades laborales del personal.

La evaluación de los procesos se enfoca en analizar la eficiencia y eficacia con la que una organización realiza sus actividades cotidianas, por lo que al llevar a cabo este proyecto podremos determinar las falencias beneficiando de esta manera al personal que labora en la comisión provincial y a las personas que perciben su servicio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos.

Capítulo I.- **El Problema de Investigación:** aquí se encuentra el tema de investigación, planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes de la investigación, unidades de observación, justificación, objetivos donde se explica el propósito del estudio el cual vamos a detallar.

Capítulo II.- **Marco teórico:** compendia toda la indagación ya que se refiere a antecedentes, fundamentación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación anterior ya analizada.

Capítulo III.- **Marco Metodológico:** puntualiza las tácticas empleadas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos aquí se define la población y muestra con la cual se va a trabajar.

Capítulo IV.- **Análisis de Resultados:** es instrumento de investigación fue aplicada a través de cuestionarios, los mismos que fueron entregados a la población determinada por muestreo, como es al personal administrativo y contribuyentes, luego se procedió al procesamiento y análisis de datos e información. Posteriormente fue planteada la Hipótesis, la cual luego de su cálculo y análisis, llegamos a la conclusión de que se acepta la hipótesis alterna tanto para el personal administrativo como para los contribuyentes.

CAPÍTULO V.- **Conclusiones y Recomendaciones:** se define claramente de la propuesta y se recomendará como ejecutarla.

Capítulo VI.- **La Propuesta:** resume toda la información que se refiere a los datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación es el soporte teórico que sustente la propuesta, modelo operativo que viabilizara

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

Evaluación a los procesos de matriculación vehicular del transporte público urbano y su incidencia en la atención a los usuarios de la Comisión de Tránsito agencia Ambato en el último trimestre del año 2010

Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

1.1.1.1. Contextualización Macro

A nivel nacional las instituciones públicas se caracterizan por no prestar una buena atención al usuario, ya que aquí impera la burocracia dorada causante de que el país no se pueda desarrollarse a grandes pasos como las grandes potencias mundiales así es como para realizar cualquier trámite publico se necesita contar con tiempo y paciencia.

Los organismos y entidades que integran el sector público, se encuentran establecidos en el artículo 118 de la Constitución Política de la República del Ecuador y son los siguientes:

1. Los organismos y dependencias de las Funciones Legislativa, Ejecutiva y Judicial.
2. Los organismos electorales.
3. Los organismos de control y regulación.
4. Las entidades que integran el régimen seccional autónomo.
5. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

6. Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.

La Constitución establece que el Presidente de la República ejercerá la Función Ejecutiva, será jefe del Estado y del gobierno, y responsable de la administración pública.

Los organismos y dependencias de la Función Ejecutiva:

- Son creados, modificados y extinguidos por acto de poder público tales como: Ley, Decreto Ejecutivo y Acuerdo Ministerial (organismos desconcentrados).
- Su propósito es facilitar la prestación de determinados servicios públicos, el ejercicio de actividades económicas o la realización de determinadas tareas de naturaleza pública con el fin de satisfacer necesidades colectivas.
- Respecto de sus facultades, gozan del ejercicio de autoridad para el cumplimiento de sus propósitos.
- Están financiados por recursos públicos.

En el Ecuador varias entidades públicas no poseen un sistema de control de calidad y seguimiento de trámites esta ausencia ha sido la causa principal para que exista inconformidad de los usuarios o clientes provocada por la demora y la mala atención.

1.1.1.2. Contextualización Meso

En la provincia de Tungurahua la realidad no es diferente a la que se vive en el resto del país, ya que existen muchas instituciones públicas en las que el trato al usuario no ha sido el más adecuado por parte de los servidores públicos.

Como ejemplo de los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para la prestación de servicios públicos están: Autoridades Portuarias, Comisión Nacional de Tránsito, Consejo Nacional de

Electricidad - CONELEC, Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria – SESA

1.1.1.3. Contextualización Micro

La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el país, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector. Tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito con agencias entre las mas destacadas tenemos la de la ciudad de Ambato

La Comisión de Tránsito Agencia Ambato no ha logrado establecer procesos adecuados que permitan brindar una atención pronta y eficiente a la ciudadanía, en los procesos de matriculación vehicular; ya que no se cuenta con el personal suficiente para abastecer la gran demanda del parque automotriz existente

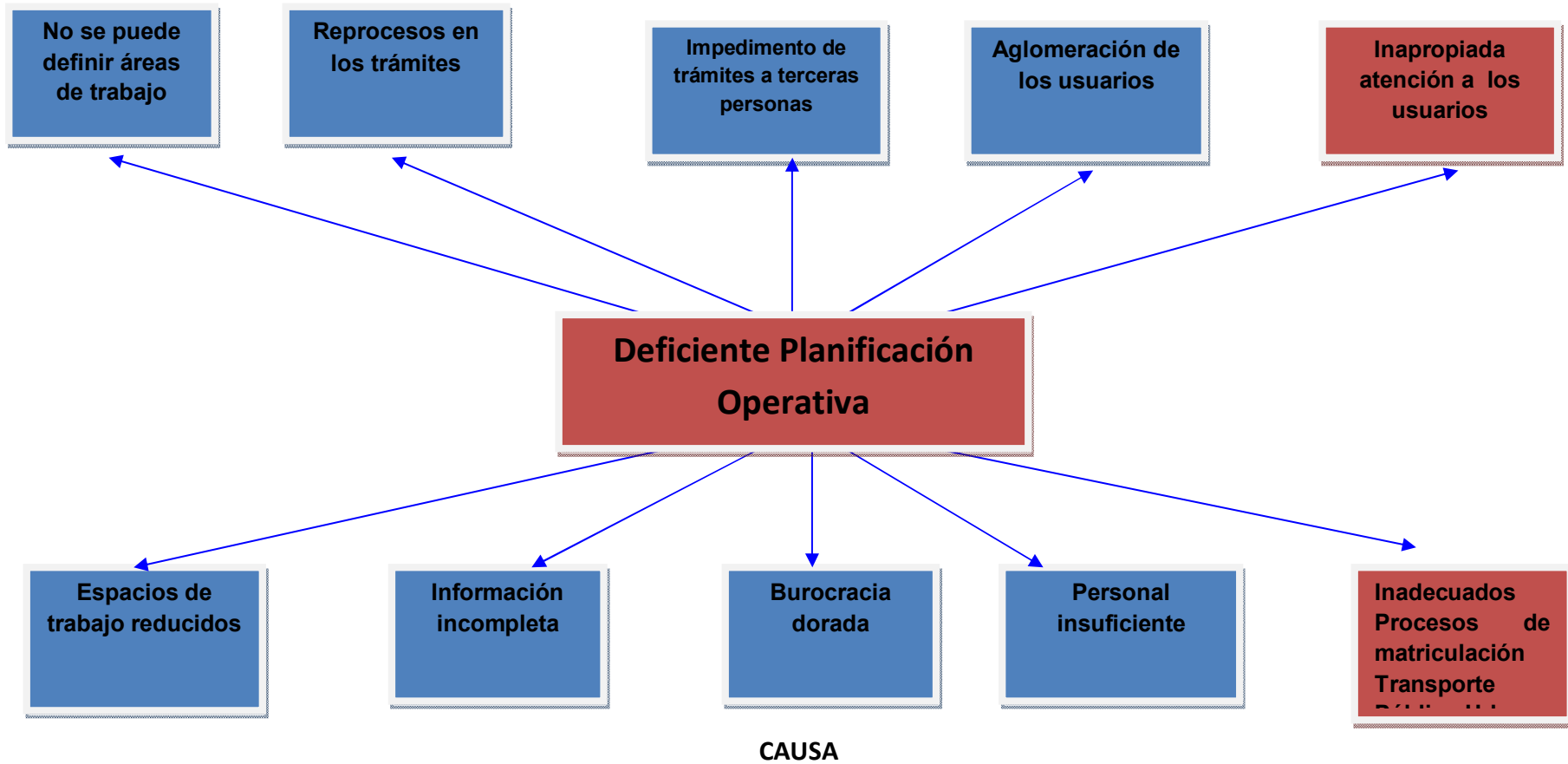
El servicio que brinda la Comisión de Transito posee varias falencias de tipo administrativo y de gestión, lo cual se ha visto reflejado en los inadecuados procedimientos adoptados por algunos servidores públicos, así como la disminución del índice de confianza de la ciudadanía Tungurahuense hacia la institución, la falta de difusión sobre los deberes y derechos que tiene el usuario así como la despreocupación por conocer cumplir y respetar los procedimientos.

1.1.2. Análisis Crítico

La Comisión de Tránsito Agencia Ambato; se encuentra afrontando un problema sumamente grave al no contar con personal suficiente para prestar una buena atención a los usuarios que realizan trámites para matricular sus vehículos.

También el no contar con una infraestructura adecuada y la falta de capacitación a los servidores públicos hace que se dilate el trámite.

**ARBOL DE PROBLEMAS
PROBLEMA (Gráfico No 1)
EFECTO**



Elaborado por: Poveda Diego (2011)
Fuente: CNTTTSV

1.1.3. Prognosis

Al no aplicar una evaluación a los procesos de matriculación vehicular transporte publico ocasionará la aglomeración masiva de usuarios en los trámites de matriculación vehicular tomando en cuenta que los servidores públicos no están íntegramente capacitados, la infraestructura no es la más idónea y la falta de información oportuna

Es necesario que se establezcan procesos adecuados los mismos que deberían ser aplicados a la brevedad posible para brindar una buena atención satisfaciendo tanto a los usuarios internos como externos en todas las Agencias de Transito del Ecuador.

El tema requiere un inmediato estado por cuanto la Comisión de Transito esta empeñado en perfeccionar los resultados administrativos y de gestión para conseguir mejorar el servicio

1.1.4. Formulación del Problema

¿Cómo los procesos de matriculación vehicular en el área de transporte público urbano provocan la inadecuada atención a los usuarios?

1.1.4.1. Variable Independiente:

Procesos de matriculación vehicular en el área Transporte Publico Urbano

1.1.4.2. Variable Dependiente:

Inadecuada atención a los usuarios

1.1.5. Interrogantes

¿Cómo el servidor público brinda una buena atención al Usuario?

¿Cómo son los procesos en el área de matriculación vehicular?

¿Cómo beneficiará procesos adecuados para mejorar la atención al usuario?

1.1.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Límite espacial: la investigación se realizará en la Comisión de Tránsito Agencia Ambato de la provincia de Tungurahua

Unidad de Observación: Departamento de Matriculación Vehicular.

Tiempo: último trimestre del 2010

Tiempo de investigación: Enero – Julio 2011

Variables: Procesos de matriculación vehicular transporte publico urbano, trámites de matriculación vehicular.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Las entidades del sector público en la actualidad carecen de los elementos necesarios para brindar una buena atención a sus usuarios.

Para estas organizaciones es necesario adoptar herramientas de optimización, basadas en las nuevos enfoques gerenciales (gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio, a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de sus Planes Estratégicos, enfocados al cumplimiento de la Visión , Misión, Valores etc., elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la

organización, a través un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

La necesidad de una evaluación a los procesos en el Departamento de Matriculación Vehicular incidirá en la optimización de los mismos, ya que mediante su análisis se podrán establecer los lineamientos a seguir en cuanto a Descripción de Cargos y Movimientos de Personal, requeridos para el logro de los objetivos del Departamento, en beneficio de la Organización y a su Plan Estratégico, esto con el fin de que esta empresa pueda mejorar su atención al usuario.

Por lo tanto, generar beneficios expresados en la optimización de los procesos del Departamento de Matriculación Vehicular repercutirá en la calidad de servicio de la comisión en su conjunto, mediante el seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar continuamente, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta a los usuarios en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la institución y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno.

Esta investigación también se justifica desde tres puntos de vista. Desde el punto de vista práctico, ya que la misma propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla como se hará en el capítulo cuarto de esta investigación que contribuirá a resolverlo.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias contables como lo es una evaluación, ya que de alguna manera u otra, se confrontan todos los conocimientos universitarios adquiridos.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación esta generando la aplicación de un nuevo método de investigación para generar

conocimiento válido y confiable dentro del área de Matriculación Vehicular.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para empresas del sector público que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Identificar si los procesos para el área de matriculación vehicular en el transporte público permiten satisfacer las necesidades del usuario.

1.3.1. Objetivos Específicos:

- Analizar el nivel de aceptación de desempeño de los servidores públicos que permita brindar una buena atención
- Analizar que los servidores públicos se encuentren capacitados para los procesos de matriculación vehicular que permita satisfacer a tiempo las necesidades del usuario
- Proponer una evaluación de procesos de matriculación del transporte público urbano para el mejoramiento de la atención al usuario

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

El presente trabajo investigativo tiene el carácter de original y es la primera vez que se realiza un estudio acerca de la atención que prestan los servidores en el transporte público urbano de la Comisión de Transito Agencia Ambato. Esta investigación representa un aporte significativo para la institución por que al tener un conocimiento profundo del tema se dejara bases para futuras investigaciones.

Según MOROCHO Maricela (2008: 124-125) La multiplicidad de disposiciones superiores que se emanan a fin de que se de cumplimiento a un solo procedimiento o tramite genera confusión, consecuentemente en su ejecución.

La aplicación de trámites que están constituidos por un sinnúmero de requisitos o pasos innecesarios que deben ser analizados.

El desconocimiento de los ciudadanos de los trámites que se deben realizar.

Según WONG Carla (2006:150) La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, lo que genera insatisfacción de los usuarios a los hechos de no ser examinados ni que se les explique su problema, esto es percibido por la población como un importante elemento para valorar la calidad de la población. En general se puede decir que a medida que disminuye el tiempo de contacto la percepción de los usuarios es que el tiempo que les dedicaron es muy poco

Los procesos que se apliquen en la Comisión siempre deben buscar que el usuario se encuentre conforme con los servicios que brinda la empresa, y es así que la investigación se fundamenta en ayudar a mejorar o implantar nuevas formas de llevar a cabo una gestión óptima

en la Comisión de Transito Agencia Ambato a través de un rediseño de procesos que se establecerán de acuerdo lo requiera la entidad.

2.2. Fundamentación Filosófica

La ruptura de la dependencia y transformación social requieren de alternativas coherentes de investigación, una de ellas es el enfoque critico-propositivo. Critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal.

Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

La presente investigación se ubica en el paradigma crítico propositivo porque analiza una situación con el objeto de buscar una alternativa de solución al problema investigado:

La realidad de la Comisión de Tránsito Agencia Ambato, tendrá una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que conforman la institución.

En el trabajo que se propone la relación sujeto – objeto, será de obediencia procurando que los valores del investigador influyan lo estrictamente necesario, en la investigación se aplicará una metodología cualitativa que permitirá determinar la relación teórico – práctico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación, permanente entre el sujeto y el objeto de la investigación.

En la investigación se aplicaran criterios de calidad con fines de credibilidad, confirmación y transferibilidad, que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitarán el análisis de los datos.

Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación se respalda:

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art. 6.- El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso.

Art. 7.- Las vías de circulación terrestre del país son bienes nacionales de uso público, y quedan abiertas al tránsito nacional e internacional de peatones y vehículos motorizados y no motorizados, de conformidad con la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. En materia de transporte terrestre y tránsito, el Estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial.

Art. 8.- En caso de que se declare estado de emergencia o se decrete el establecimiento de zonas de seguridad, los organismos y autoridades de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, por disposición del Presidente de la República, podrán restringir o cerrar temporalmente la circulación en las vías públicas que sean necesarias.

Art. 13.- Son órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los siguientes:

a) El Ministerio del sector;

- b) La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados; y,
- c) La Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados.

Art. 16.- La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el país, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector. Tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

Art. 30.- Recursos de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.- Sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes, constituyen recursos y patrimonio de la Comisión Nacional los siguientes:

- a) Todos los bienes, muebles, inmuebles y valores de su propiedad y de las entidades dependientes, con excepción de los que actualmente son de propiedad de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas;
- b) Los provenientes de los derechos por el otorgamiento de títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte, tránsito y seguridad vial;
- c) Las recaudaciones provenientes de la emisión de licencias, permisos, matrículas, títulos de propiedad, placas, especies, regalías y utilidades de empresas de economía mixta que la Comisión Nacional constituya y demás valores relacionados con el tránsito y el transporte terrestre;
- d) Los provenientes de la aplicación de sanciones a los operadores de transporte terrestre y prestadores de servicios de tránsito y seguridad vial;
- e) Las recaudaciones por concepto de multas impuestas por delitos y contravenciones de tránsito;

- f) Los recursos provenientes de los servicios que preste directamente, a través de terceros o mediante asociación, de las actividades de supervisión y otros provenientes de la autogestión;
- g) Las herencias, legados, donaciones o transferencias, que deberán aceptarse con beneficio de inventario;
- h) Los recursos provenientes de empréstitos internos o externos, destinados a la inversión en el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial;
- i) Recursos provenientes de cooperación nacional e internacional;
- j) Los demás fondos, bienes o recursos que le puedan ser asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables; y,
- k) Los intereses, beneficios y rendimientos resultantes de la gestión de sus propios fondos.

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art. 47.- El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas.

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: urbano, intraprovincial, interprovincial e internacional.

Art. 66.- El servicio de transporte público urbano, es aquel que opera en las cabeceras cantonales. La celebración de los contratos de operación de estos servicios será atribución de las Comisiones Provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Art. 67.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación, será atribución de las Comisiones Provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la

Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su reglamento.

Art. 68.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento

Art. 75.- Compete a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes, de acuerdo con la planificación de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial:

- a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, en cualquier tipo, para los ámbitos interprovincial y urbano;
- b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial, en cualquier tipo, para los ámbitos interprovincial y urbano; y,

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

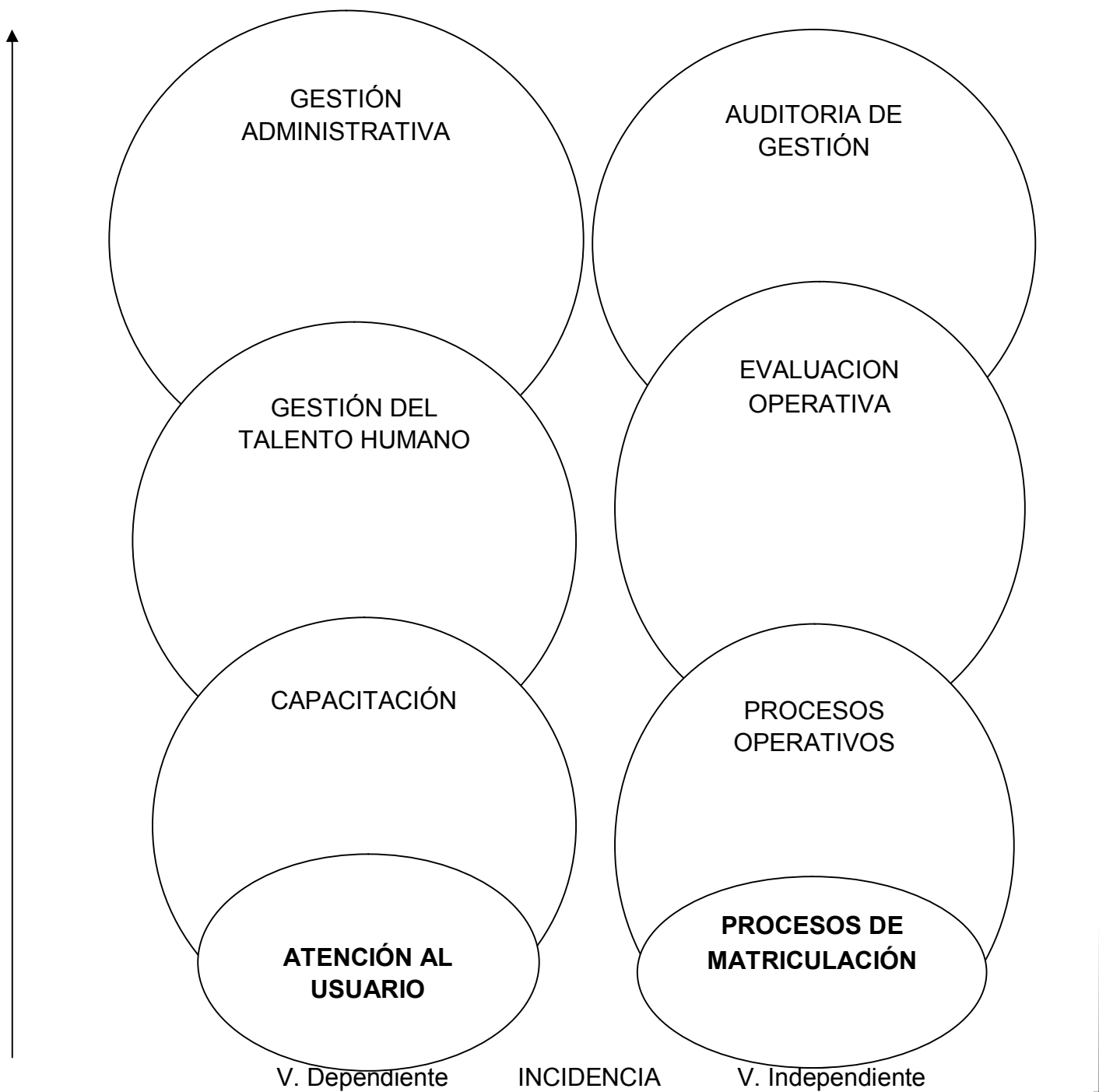
Art. 79.- Por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico - estratégico para el Estado, las operadoras deberán tener un objeto social exclusivo en sus estatutos, de acuerdo con el servicio a prestarse.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

(Grafico No 2)

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

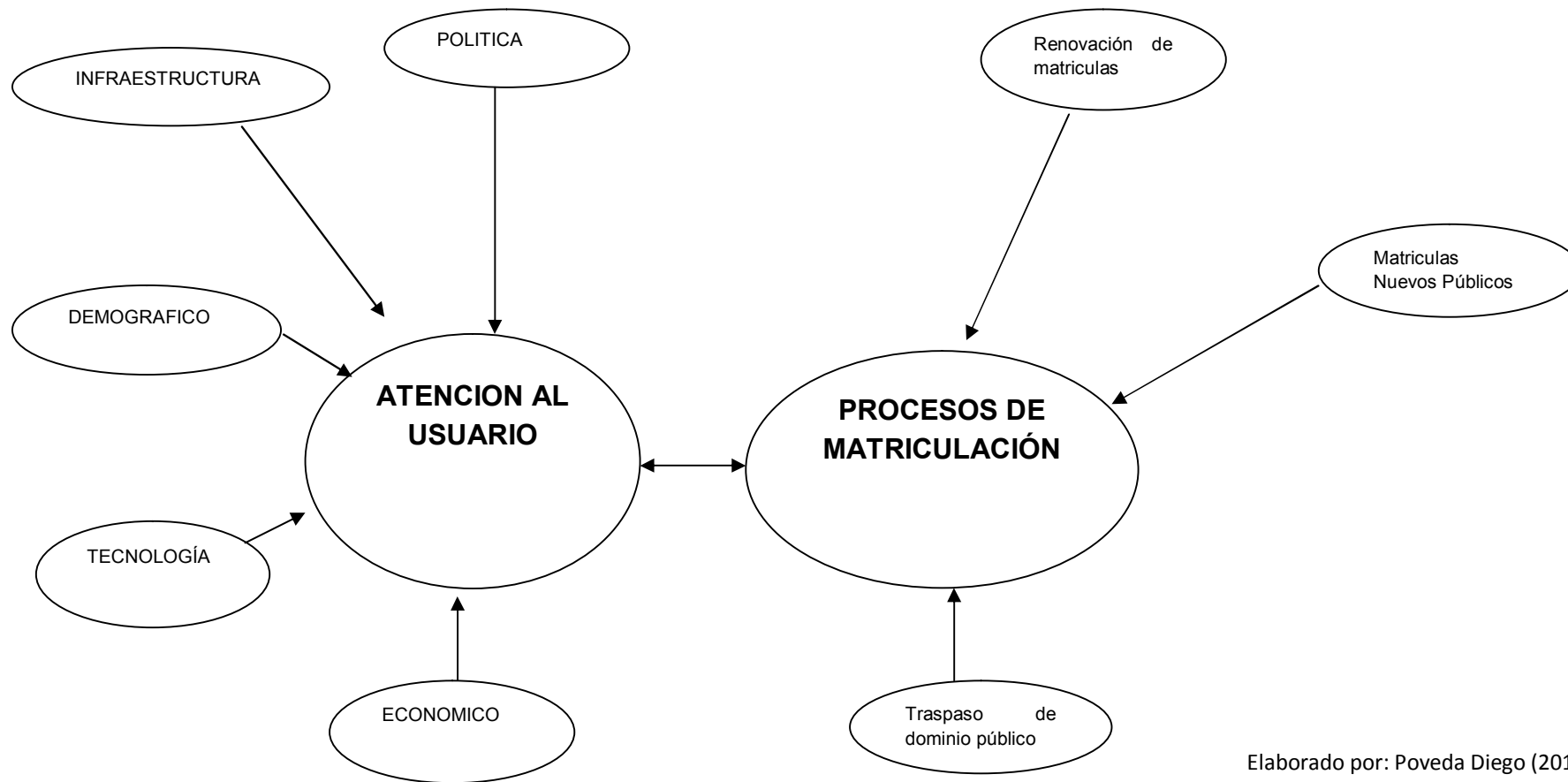
2.4.1.1. Superordinación conceptual



Elaborado por: Poveda Diego (2011)
Fuente: CNTTSV

2.4.1.2. Subordinación conceptual

(gráfico No 3)



Elaborado por: Poveda Diego (2011)
Fuente: CNTTTSV

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.

2.4.2.1. Gestión Administrativa.- Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

2.4.2.2. Según VASQUEZ Abel (2008: internet) Gestión del Talento Humano.- Estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La GTH se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la GTH funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados.

2.4.2.3. Según HELBERTH (2006: internet) .Capacitación.- La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

2.4.2.4. Auditoría de gestión.- La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En este tipo de auditoría, el desarrollo de un programa de trabajo depende de las circunstancias de cada empresa auditada.

2.4.2.5. Según ARAMBURU Carlos (2001: internet) Evaluación Operativa.- es un proceso por el cual se determina el establecimiento de cambios generados por un proyecto a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en su planificación. Es decir, se intenta conocer qué tanto un proyecto ha logrado cumplir sus objetivos o bien qué tanta capacidad poseería para cumplirlos.

En una evaluación de proyectos siempre se produce información para la toma de decisiones, por lo cual también se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los proyectos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos. En este sentido, cabe precisar que la evaluación no es un fin en sí misma, mas bien es un medio para optimizar la gestión de los proyectos

2.4.2.6. Procesos operativos.- Los procesos administrativos operativos en una empresa se refiere a los lineamientos operativos-administrativos que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.

Estos se establecen mediante controles internos y manuales de procedimiento sobre como deberán ser llevados los distintos procesos en la empresa, y cada cierto tiempo se van evaluando para determinar si los mismos han sido debidamente aplicados

2.4.2.7. Según Manual de procedimientos para la matriculación vehicular, expedición, canje de licencias de conducción y otorgamiento de especies (2009: internet) Procesos de matriculación.- Todo propietario de vehículo, persona natural o jurídica pública o privada, deberá obtener cada cuatro años la matrícula en las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o en la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas siempre y cuando los vehículos hubiesen sido matriculados antes de la publicación de la nueva Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial, caso contrario y de acuerdo a la Ley antes indicada deberán obtener la matrícula cada cinco años; sin perjuicio de que anualmente los vehículos de servicio particular y semestralmente los de servicios: público, comercial y por cuenta propia, deban cumplir con la revisión técnica mecánica vehicular; así como con el correspondiente pago de impuestos y demás rubros de conformidad con la ley.

2.4.2.8. Atención al usuario.- La Unidad de Atención del Usuario tiene como objetivo general crear las condiciones que generen actitudes y comportamientos adecuados en los actores, mediante el análisis sistemático de los niveles de satisfacción de los usuarios. Dentro de lo que se debe destacar:

- Un Buen trato al usuario
- Saber trabajar en equipo
- Buenos modales
- Entregar respeto y hacerse respetar tanto con jefaturas, colegas y usuarios.
- Discreción
- Demostrar iniciativas para mejorar el trabajo que realizamos diariamente y así facilitar la atención oportuna a los usuarios.
- Honradez consigo mismo, hacia la Institución y los usuarios.
- Tener la capacidad de ponerse en el lugar del usuario (según las circunstancias) entregándoles orientación y apoyo.

2.4.2.9. Según LUETICH Andrés (2002: internet) Política.-Es la actividad humana que tiende a gobernar o dirigir la acción del Estado en beneficio de la sociedad. Es el proceso orientado ideológicamente hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de un grupo. La ciencia política es una ciencia social que estudia dicha conducta de una forma académica utilizando técnicas de análisis político; los profesionales en esta ciencia adquieren el título de politólogos, mientras quienes desempeñan actividades profesionales a cargo del Estado o se presentan a elecciones se denominan políticos. El término fue ampliamente utilizado en Atenas a partir del siglo V antes de Cristo, en especial gracias a la obra de Aristóteles titulada, precisamente, Política. El mismo Aristóteles definía al ser humano como un animal político. También se la ha definido como la comunicación dotada de un poder, relación de fuerzas o como el arte de lo posible.

En tanto la política son las diferentes formas de pensar de las personas, la manera de actuar teniendo un Poder para lo cual no debe haber la burocracia dorada.

2.4.2.10. Según FLORENCIA Jouis (2009: internet) Infraestructura.-

Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

2.4.2.11. Según Martínez Coll, Juan Carlos (2001: internet): "Demografía" Demográfico.-

La ciencia de la demografía no se limita a la medición sino que incluye necesariamente la interpretación y análisis de los datos, las proyecciones y previsiones en base a supuestos que incluyen variables no demográficas. Sin embargo la demografía estadística es el punto de partida del análisis de la población en el que se trata de medir con precisión las magnitudes demográficas.

2.4.2.12. Según Rodríguez Hilda (2008: internet) Tecnológico.-

Es el conjunto de saberes que comprende aquellos conocimientos prácticos, o técnicos, de tipo mecánico o industrial, que posibilitan al hombre modificar las condiciones naturales para hacer su vida más útil y placentera. Las nuevas tecnologías posibilitan al hombre a través del empleo de estas herramientas construidas artificialmente, abrir un mundo sin fronteras a través del uso de computadoras, que incorporaron servicios como Internet, donde el conocimiento y la interacción humana superan las distancias. También puede referirse el término para aludir las tecnologías concretas, como las máquinas industriales, la computadora, etcétera.

Es muy difícil establecer la diferencia entre tecnología y técnica, afirmándose, en sentido estricto que la tecnología es un saber más racional, y la técnica está mayormente basada en la experiencia.

La tecnología ha avanzado tanto, que si bien es fuente de progreso, sin control ni previsiones, compromete el futuro del planeta al contribuir a la contaminación ambiental. El uso de tecnología no es nuevo para el

hombre, que incorporó estas herramientas a su vida casi simultáneamente a su aparición en la Tierra. Sin embargo, las tecnologías surgidas en la revolución industrial, significaron un antes y un después en el trabajo humano, del artesanal al fabril donde las máquinas iniciaron la producción en serie.

2.4.2.13. Según MOCHÓN Y BECKER (1997: internet) Económico.-

El propósito de la economía es bosquejar un proyecto de prosperidad para los individuos y para la sociedad. Para ello hace el análisis a soluciones de eficiencia en la producción, distribución, oferta y la demanda de bienes y servicios.

Debido a que la escasez nos lleva a economizar y a elegir el máximo beneficio al mínimo costo, a veces se conoce a la economía como la ciencia de la elección, que predice en qué forma los cambios de circunstancias afectan las elecciones de las personas. Esta comprensión exige contar con teorías que expliquen el funcionamiento de los fenómenos económicos, y para ello hay que recurrir a la abstracción.

Es el estudio de cómo la gente en cada país o grupo de países utilizan o administran sus recursos limitados con el objeto de producir bienes y servicios y distribuirlos para su consumo entre los miembros de la sociedad de modo que satisfagan sus necesidades.

2.4.2.14. Renovación de Matricula Publico.- El Documento de Circulación Vehicular, autoriza la circulación de los vehículos por haber cumplido con todos los requisitos y formalidades exigidos para el efecto y serán emitidos anualmente para los vehículos de servicio Público, comercial y por cuenta propia.

Para la obtención de este documento, el propietario del vehículo, cada año debe cancelar los valores que correspondan al mismo, tales como

infracciones, tributos, tasas, servicios de tránsito, seguro obligatorio de accidentes de tránsito, "SOAT" y el valor de la revisión vehicular.

Este documento será entregado previa aprobación de la Revisión Técnica Vehicular en los Centros de Revisión Vehicular legalmente autorizados por las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas, o en los lugares que se encuentren debidamente autorizados y la presentación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT.

2.4.2.15. Matrículas nuevos públicos.- Todo contribuyente que posea un vehículo nuevo público debe cumplir con el requisito establecido en la ley de matricular su vehículo para que de esta manera pueda circular por el territorio ecuatoriano.

2.4.2.16. Traspaso de dominio público.- se da cuando el contribuyente vende el vehículo a otra persona la misma que debe hacer el trámite del traspaso de dominio el cual consiste en actualizar el sistema el cambio de dueño del vehículo público.

2.5 HIPÓTESIS

- Los procesos de matriculación vehicular provocan una inadecuada atención a los usuarios

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente:

Procesos de matriculación vehicular

Variable Dependiente:

Inadecuada atención a los usuarios

Indicadores:

Falta de aplicación

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

La investigación ha realizarse será predominantemente cualitativa, ya que busca la comprensión de los fenómenos sociales tiene un enfoque contextualizado orientado al descubrimiento de la hipótesis y además, buscará considerar y vislumbrar los procesos tomando en cuenta el contexto que lo rodea así como la percepción que los involucrados tienen de su propia realidad, de tal manera, que permita intervenir sobre esa situación para lograr una transformación.

Esta orientado a la comprobación de la hipótesis que se plantea y tiene un énfasis en el resultado.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1 Investigación de campo

Según HERRERA Luis y otros (2004:95) Es el estudio sistemático de los hechos, en el lugar en el que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La presente investigación se aplicará a los procesos que se llevan a cabo en la Comisión Nacional de Transito Agencia Ambato

3.2.2 Investigación documental - bibliográfica

Según HERRERA Luis y otros (2004:95) tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

La presente modalidad será de gran utilidad basándonos en leyes, estatutos, manuales de procedimientos mostrando de una manera global el tema que se está investigando

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Este trabajo, es una investigación científica; en razón que hemos utilizado el conocimiento a través de las normas, conceptos, planes, procesos y procedimientos que se aplican en una Entidad Pública para realizar el control eficaz que ayude a incrementar la satisfacción de los usuarios.

Para el desarrollo de la investigación que se plantea es necesario recurrir al siguiente tipo de investigación.

3.3.1 Asociación de variables

La investigación propuesta tendrá características de un trabajo correlacional debido a que se tiene como propósito fundamental medir el grado de relación que existe entre las dos variables (identificadas en la hipótesis planteada anteriormente).

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

La población la conformarán los usuarios que realizan sus trámites en la Comisión de Tránsito Agencia Ambato y para conocer el número de usuarios, se ha obtenido información de la base de datos del mes de junio, en el cual constan 157 personas que es la población. De los cuales se obtendrá una muestra.

Determinación de la Población

Cuadro No 1

SUJETOS	N
Usuarios	147
Servidores	10
TOTAL	157

3.4.2 Muestra

Según GRAJALES Tevni (2000: internet) Es tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población. Para que la muestra, al menos teóricamente, sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo un procedimiento que permita a cualquiera de todas las posibles muestras del mismo tamaño contenidas en la población, tener igual oportunidad de ser seleccionada.

Tipos de muestreo

Según HERRERA Luis (2004: 107) existen dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico.

Muestro probabilístico.- Es probabilístico cuando los elementos son seleccionados en forma individual y directa. Todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Para el estudio se utilizara una clase de muestreo probabilístico en este caso será el Muestreo por conglomerados.

Muestreo por conglomerados

Procedimiento:

1. División del universo en distintos grupos o conglomerados.
2. Selección de los conglomerados que constituirán la muestra.
3. Selección aleatoria de los individuos de cada conglomerado.

Calculo de la muestra

En esta investigación se aplicará una muestra de las personas involucradas con los procesos de matriculación vehicular. Este conjunto de personas constituyen una población finita pero representativa, para lo cual se utilizará la siguiente formula:

Simbología

N = Tamaño de la Población

n = Tamaño de la Muestra

NC = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia

q = Probabilidad de no ocurrencia

e = Error muestral

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 Npq}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Datos

N = Población total: empleados 10 y usuarios 147

n = Muestra

NC = Nivel de confianza 95%

p= Probabilidad de ocurrencia 0.95

q= Probabilidad de no ocurrencia 0.05

e = Error muestral 0.05

Si NC = 95% entonces Z = 1.65

Desarrollo

$$n = \frac{(1.65)^2(157)(0.95)(0.05)}{(157-1)(0.05)^2 + (1.65)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{20.30304375}{0.51931875}$$

$$n = 39.10$$

$$\mathbf{n = 40}$$

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable independiente: Procesos inadecuados

Cuadro No 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Los procesos de matriculación vehicular son pasos a seguir para lo cual debemos cumplir con requisitos que nos dice la ley caso contrario serán sancionados por la contraloría General del estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RENOVACION MATRICULAS TRASPORTE PUBLICO 	<p>Porcentaje de Incremento de cupos en Recibidos/Total cupos</p> <p>Tiempo de espera para el trámite por falta de servicio eléctrico</p> <p>Tiempo estimado de la revisión de documentos/ tiempo real utilizado en la revisión de documentos</p>	<p>¿En el proceso de incremento de cupo los usuarios traen el respectivo documento?</p> <p>¿Al no existir servicio eléctrico, los usuarios tienen que esperar hasta que se restablezca el servicio para ingresar al sistema el trámite?</p> <p>¿La revisión de documentos para los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores?</p>	<p>T: Encuesta a la jefe de títulos de la Comisión</p> <p>T: Encuesta al personal del área de matriculación</p>

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> Matriculación transferencia de dominio Públicos 	Porcentaje de propietarios de Flotas vehiculares que realizan la revisión oportunamente	¿Los propietarios de las unidades vehiculares realizan la revisión oportunamente?	T: entrevista área de revisión vehicular
	<ul style="list-style-type: none"> Matriculación vehículos nuevos Públicos 	Tiempo de espera para la obtención de un turno para la revisión	¿Los propietarios de las unidades vehiculares necesitan tomar su turno con un mínimo de dos semanas de anticipación?	T: Encuesta Jefe de títulos Habilitantes
	<ul style="list-style-type: none"> Matriculación cambios de servicio particular a públicos 	Porcentaje de improntas obtenidas correctamente/obtención de improntas	¿Los propietarios de las unidades Obtienen de una manera correcta las improntas para ser entregadas al revisor vehicular?	T: Encuesta Usuarios

3.5.2 Variable dependiente: Inadecuada atención a los usuarios

Cuadro No 3

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
La atención a los usuarios son generadores de actitudes y comportamientos adecuados, mediante el análisis sistemático de los niveles de satisfacción.	A. Políticas por parte de la Institución	Porcentaje de personas que conocen el trámite	¿Conoce usted sobre los procesos a seguir para el trámite que esta realizando?	T: Entrevista al personal el área de matriculación
	B. Infraestructura inadecuada	Porcentaje de espacio físico improductivo	¿El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades?	T: Encuesta a los usuarios
	C. Sistemas informáticos	Tiempo estimado para el tramite / tiempo real que se demora el tramite	¿Esta de acuerdo que después de la matricula las especies sean entregadas en el lapso de 10 minutos?	
	D. Burocracia	Porcentaje de personal capacitado / total del personal que labora	¿Piensa usted que el personal que labora en la institución esta capacitada?	

3.6. Plan de recolección de información.

Metodológicamente para la construcción de la información se operará en dos fases:

3.6.1. Información Primaria

El propósito de esta investigación se fundamenta en la obtención de la información la cual será recolectada, clasificada, registrada y tabulada ordenadamente de manera que podamos obtener datos reales y verídicos que identifiquen la situación en la que se encuentra la institución. Las técnicas que se aplicaran son las siguientes:

Entrevista

Según HERRERA Luis y otros (2004:115) La entrevista es la conversación directa entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto estudiado.

Hay diversas formas de establecer la relación entrevistador y entrevistado:

- Puede originarse al ser solicitada por el informante;
- Al ser requerida por el investigador.
- Surgir en forma casual.

Objetivos de la entrevista.

- Identificar aspectos importantes relacionados con el objeto del estudio
- Reconocer situaciones problemáticas, para buscar alternativas de solución.

- Detectar que situaciones provocan inhibiciones, resentimientos, limitaciones, en los actores sociales.
- Recoger información especializada.
- Evaluar en que medidas se están cumpliendo los objetivos propuestos.
- Fomentar cambios deseables en los actores sociales del proceso.

Este es un instrumento que facilita la comunicación y el proceso de transmisión de información, en la investigación propuesta se empleará este tipo de recolección de información acerca los procesos que se desarrollan en la Comisión de Transito Agencia Ambato

Observación

Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.

Se va a utilizar tipo de observación directa ya que se pondrá en contacto con el personal de la comisión

También trabajara con la observación indirecta ya que se estudiará un hecho a través de informaciones, orales o escritas, proporcionadas por otras personas que fueron testigos del hecho

Información Secundaria

Las fuentes secundarias poseerán temas relacionados al problema objeto de estudio entre las que se puede citar por ejemplo: libros, periódicos, folletos, revistas, planos, enciclopedias, diccionarios e Internet.

Encuesta

Es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.

Esta técnica la utilizaremos para conocer que reciben los usuarios por parte de los servidores.

Realizaremos el cuestionario dirigido a los servidores del área de matriculación vehicular en la Comisión de Tránsito, y para la encuesta que efectuaremos o los usuarios de la misma.

Una vez elaborados los instrumentos se someterá a validación por expertos como, diseño de la matriz para recopilación de datos.

Planificaremos los días que nos desplazaremos a las instalaciones de la institución de la Comisión de Tránsito para realizar las encuestas a los usuarios y concretaremos una cita para realizar la encuesta a los servidores.

Se procederá a realizar la encuesta tanto a los usuarios como a los servidores de la institución para conocer cuales son sus expectativas de crecimiento y desarrollo de la misma.

Se tomara los datos históricos que se encuentra en los archivos de la empresa para sus respectivos análisis como se esta procediendo sus procesos que se han realizado hasta el momento, sus controles, la demanda, la oferta, rotación del personal y su infraestructura, etc.

3.7. Plan para el procesamiento de la información.

Procesamiento: Revisión de la información recogida – Tabulación de datos - Estudio estadístico – Representación gráfica.

Los datos recogidos se transformaran siguiendo ciertos procedimientos:

Revisión crítica de la información recogida; es decir depuración de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.

Se realizara un análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la institución. A la información depurada se le ordenará y presentará en Cuadros de frecuencia y grafica representativo que facilitarán su posterior análisis.

En los cuadros que se presentarán, se resumirá la información obtenida con las entrevistas, cuestionarios aplicados a la muestra obtenida.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1/4.2 Análisis e interpretación de los resultados

- A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los servidores del área de matriculación vehicular de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Agencia Ambato.

PREGUNTA 1

¿Conoce usted sobre los procesos a seguir para el trámite que el usuarios esta realizando?

Cuadro No 4

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 4



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 1

En la Cuadro No 1 representada en el gráfico No 1 se observa que del 100% de encuestados 4 personas correspondientes al 67% dijeron que NO conocen acerca de los pasos que deben seguir para realizar los trámites, mientras que 2 personas correspondientes al 33% dijeron que SI.

Interpretación de la pregunta No 1

De este análisis podemos concluir que la mayoría de servidores públicos no conocen sobre los procesos que deben seguir para realizar el proceso de matriculación vehicular como se manifiesta en los objetivos del presente trabajo. Por lo que se recomienda que se aplique el manual de procedimientos vigente

PREGUNTA No 2

¿Las copias de los permisos de operación son selladas en la Comisión Provincial?

Cuadro No 5

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 5



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 2

En la Cuadro No 2 representada en el gráfico No 2 se observa que del 100% de encuestados 5 personas correspondientes al 83% dijeron que NO ya que las copias de los permisos de operación no son selladas en la Comisión Provincial, mientras que 1 personas correspondientes al 17% dijo que SI

Interpretación de la pregunta No 2

Por lo que se puede decir el mayor número de personas encuestadas indica los las copias de los permisos de operación no son sellado en la Comisión Provincial incumpliendo con el reglamento como se manifiesta en el marco teórico. Por lo que se recomienda que no se de paso al tramite si no cuenta con dicho sellado en las copias de los permisos.

PREGUNTA No 3

¿Al no existir servicio eléctrico, los usuarios tienen que esperar hasta que se restablezca el servicio para ingresar al sistema el trámite?

Cuadro No 6

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 6



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 3

En la Cuadro No 3 representada en el gráfico No 3 se observa que del 100% de encuestados 6 personas correspondientes al 100% dijeron que SI, al no se cuenta con energía eléctrica no se pueden ingresar los tramites al sistema, mientras que ninguna persona dijo que NO

Interpretación de la pregunta No 3

Por lo que se puede decir que el mayor número de personas encuestadas manifiesta que si no existe el servicio de energía eléctrica no se puede realizar ningún ingreso en el sistema y se detiene completamente el proceso como se manifiesta en el marco teórico. Por este motivo se recomienda adquirir una planta de energía propia para la institución.

PREGUNTA 4

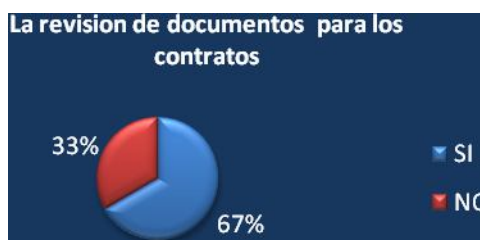
¿La revisión de documentos para los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores?

Cuadro No 7

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 7



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 4

En la Cuadro No 4 representada en el gráfico No 4 se observa que del 100% de encuestados 4 personas correspondientes al 67% dijeron que SI, ya que los documentos para los contratos son analizados en dicho lapso de tiempo para que no contengan errores mientras que 2 personas correspondientes al 33% dijeron que NO.

Interpretación de la pregunta No 4

Del análisis anterior podemos decir que el mayor número de personas encuestadas indica la revisión de documentos para los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores. Por lo que se recomienda un análisis más rápido de los documentos.

- A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los servidores del área de revisión vehicular de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Agencia Ambato.

PREGUNTA 1

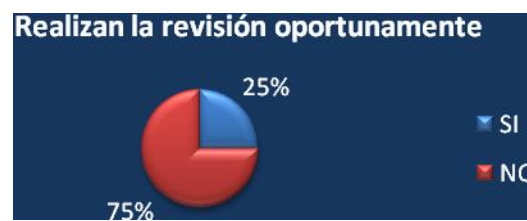
¿Los propietarios de las unidades vehiculares realizan la revisión oportuna?

Cuadro No 8

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 8



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 1

En la Cuadro No 5 representada en el gráfico No 5 se observa que del 100% de encuestados 3 personas correspondientes al 75% dijeron que NO ya que los propietarios de las unidades vehiculares no realizan a tiempo las revisiones vehiculares, mientras que 1 persona correspondientes al 25% dijo que SI.

Interpretación de la pregunta No 1

Por este análisis se indica que el mayor número de personas encuestadas muestra que los propietarios de dichas unidades no cumplen con el requisito de la revisión de su vehículo de manera oportuna como se manifiesta en el marco teórico. Por este motivo se recomienda realizar la revisión vehicular en el mes que le corresponde según el último dígito de la placa.

PREGUNTA 2

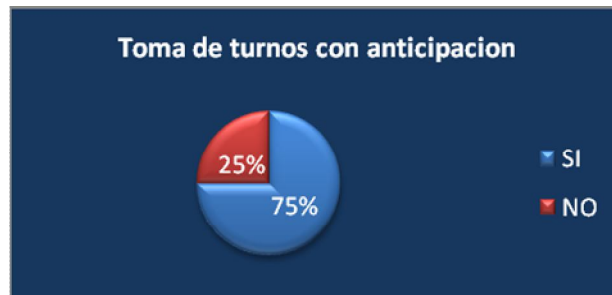
¿Los propietarios de las unidades vehiculares necesitan tomar su turno con un mínimo de dos semanas de anticipación?

Cuadro No 9

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 9



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 2

En la Cuadro No 6 representada en el gráfico No 6 se observa que del 100% de encuestados 3 personas correspondientes al 75% dijeron que SI deben tomar un turno como mucho tiempo de anticipación, mientras que 1 persona correspondientes al 25% dijo que NO.

Interpretación de la pregunta No 2

Por este análisis se indica que el mayor número de personas encuestadas dice que los turnos se deben tomar como mínimo con dos semanas de anticipación como se manifiesta en el marco teórico. Por lo que se recomienda elaborar un calendario en el que consten las fechas en las que se deben acercarse los propietarios de los vehículos para realizar su trámite.

PREGUNTA 3

¿Los propietarios de las unidades sacan las improntas para ser entregadas al revisor vehicular?

Cuadro No 10

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 10



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 3

En la Cuadro No 7 representada en el gráfico No 7 se observa que del 100% de encuestados 4 personas correspondientes al 100% dijeron que SI, los propietarios de las unidades sacan las improntas para ser entregadas al revisor vehicular, mientras que ninguna persona dijo que NO.

Interpretación de la pregunta No 3

Por lo que se puede concluir que los propietarios de las unidades vehiculares sacan las improntas de sus vehículos y las entregan a los señores revisores. Pero se recomienda que los revisores obtengan las improntas en el momento de la revisión para evitar futuras falsificaciones.

- A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los usuarios de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Agencia Ambato.

PREGUNTA 1

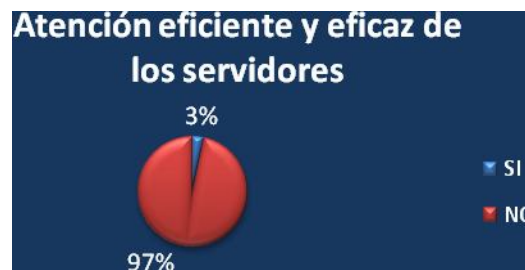
¿La atención que le brinda el personal que labora en la institución es de una manera eficiente y eficaz?

Cuadro No 11

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	29	97%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 11



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 1

En la Cuadro No 8 representada en el gráfico No 8 se observa que del 100% de encuestados 29 personas correspondientes al 97% dijeron que NO la atención que reciben es inadecuada, mientras que 1 personas correspondientes al 10% dijeron que SI.

Interpretación de la pregunta No 1

De este análisis podemos concluir que la mayoría de encuestados manifiesta no recibe un buen servicio por parte de los servidores como se manifiesta en la variable independiente. Por lo que se recomienda más agilidad en el proceso.

PREGUNTA 2

¿El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades?

Cuadro No 12

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	29	97%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 12



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 2

En la Cuadro No 9 representada en el gráfico No 9 se observa que del 100% de encuestados 29 personas correspondientes al 97% dijeron que NO se cuenta con el espacio físico adecuado en la institución, mientras que 1 personas correspondientes al 3% dijeron que SI.

Interpretación de la pregunta No 2

De este análisis podemos concluir que la mayoría de encuestados manifiesta que no se cuenta con el espacio físico adecuado para el desarrollo de su trabajo como se manifiesta en el marco teórico. Por lo que se recomienda buscar un edificio más amplio para la institución donde los servidores tengan un lugar de trabajo en el que se puedan desenvolver mejor y dar un buen servicio.

PREGUNTA 3

¿Esta de acuerdo que después de la matrícula las especies sean entregadas en el lapso de 10 minutos?

Cuadro No 13

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	17%
NO	25	83%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 13



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 3

En la Cuadro No 10 representada en el gráfico No 10 se observa que del 100% de encuestados 25 personas correspondientes al 83% dijeron que NO estarían de acuerdo en recibir las especies de matriculas en un lapso de 10 minutos, mientras que 5 personas correspondientes al 17% dijeron que SI.

Interpretación de la pregunta No 3

Del análisis anterior podemos decir que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo en que después de la matrícula las especies sean entregadas en un lapso de 10 minutos como se manifiesta en el marco teórico. Por lo que se recomienda la entrega inmediata para evitar aglomeración de usuarios.

PREGUNTA No 4

¿Esta de acuerdo que se instale un turnero para los trámites vehiculares?

Cuadro No 14

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	30	100%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 14



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 4

En la Cuadro No 11 representada en el gráfico No 11 se observa que del 100% de encuestados 30 personas correspondientes al 100% dijeron que NO es necesario que se instale un turnero para los tramites vehiculares, mientras que ninguna persona dijo que SI.

Interpretación de la pregunta No 4

Por lo que se puede decir que todos los usuarios consideran no se debe instala un turnero para los tramites de matriculación vehicular que se realizan en la institución.

PREGUNTA No 5

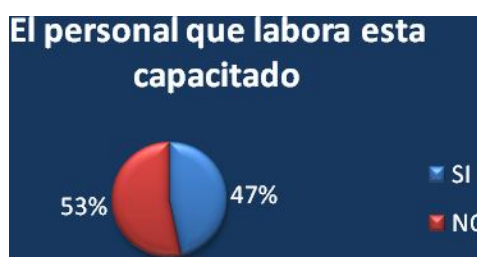
¿Piensa usted que el personal que labora en la institución esta capacitada?

Cuadro No 15

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Gráfico No 15



Elaborado por: Diego Poveda
Fuente: servidores de la CNTTTSV

Análisis de la Pregunta No 5

En la Cuadro No 12 representada en el gráfico No 12 se observa que del 100% de encuestados 14 personas correspondientes al 47% dijeron que SI esta capacitado el personal que trabaja en la Comisión, mientras que 16 personas correspondientes al 53% dijeron que NO.

Interpretación de la pregunta No 5

Del análisis anterior podemos concluir que la mayoría de los usuarios considera que los servidores de la institución no se encuentran capacitados para realizar sus funciones como se manifiesta en el marco teórico. Por lo que es necesario que se lleven a cabo cursos de capacitación al personal del área de matriculación vehicular.

4.3 Verificación de la Hipótesis

Para la demostración del presente trabajo se utilizará la comprobación de hipótesis, para lo cual se aplicará la prueba del Chi – Cuadrado (X^2), la cual permite determinar los valores observados y esperados admitiendo la comprobación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

Hipótesis: La falta de una Auditoria de Gestión a los procesos de matriculación vehicular provocan una inadecuada atención a los usuarios

Pasos para de demostración de Hipótesis por el Chi- Cuadrado (X^2).

- 1.- Determinación de fe y completar la Cuadro de contingencia.
- 2.- Planteamos las hipótesis (H_0 , H_1).
- 3.- Determinamos α
- 4.- Encontramos los grados de libertad “v”
- 5.- Determinamos X^2 crítico (Cuadro)
- 6.- Calculamos X^2
- 7.- Decisión.- CONCLUSIÓN.

4.3.1. Determinación de la frecuencia esperada y Cuadro de contingencia.

Para la comprobación de la hipótesis realizamos una Cuadro de comparación de las variables, que nos permita aplicar la fórmula del chi-cuadrado, lo cual se calculará con los datos que se obtuvo de los cuestionarios realizados a los servidores (4 revisores vehiculares, 6 digitadores vehiculares) y usuarios (147 personas) de la Comisión Nacional de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Frecuencia observada

Aquí se procederá a seleccionar las preguntas que sirvan de base para la comprobación de la hipótesis, para lo cual se tomara como base las siguientes preguntas del cuestionario.

Servidores públicos Pregunta 1

¿Conoce usted sobre los pasos a seguir para el trámite que el usuario esta realizando?

Usuarios Pregunta 1

¿La atención que le brinda el personal que labora en la institución es de una manera eficiente y eficaz?

Cuadro de frecuencias observadas

CUADRO N° 16

CUESTIONARIO DIRIGIDO A:	PREGUNTAS	RESPUESTAS		TOTAL	PROPORCIÓN
		SI	NO		
Servidores públicos matriculas	Pasos a seguir para el trámite	2	4	6	0.15
Servidores públicos revisores vehiculares	revisión oportuna	1	3	4	0.10
usuarios	La atención que le brinda el personal	1	29	30	0.75
TOTAL		4	36	40	1

Elaborado por: Diego Poveda

Fuente.- Cuestionario

Cuadro de frecuencias esperadas

Cuadro N°17

fo	fe	(fo-fe)	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² / fe
2	,15*4= 0,6	1,4	1,96	3,26666667
1	,10*4= 0,4	0,6	0,36	0,9
1	,75*4= 3	-2	4	1,33333333
4	,15*36= 5,4	-1,4	1,96	0,36296296
3	,10*36= 3,6	-0,6	0,36	0,1
29	,75*36= 27	2	4	0,14814815
				∑ 6,11

Elaborado por: Diego Poveda

Fuente.- Cuestionario

4.3.2 Planteamiento de la Hipótesis

Simbología

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alternativa

k = Número de categorías

j = Número de columnas (variables)

v = Grados de libertad

fe = Frecuencia Esperada

fo = Frecuencia Observada

Ho: fo = fe.- La falta de una Auditoria de Gestión a los procesos de matriculación vehicular no influye en la atención a los usuarios de la Comisión de transito Agencia Ambato en el ultimo trimestre del año 2010.

Ha: fo ≠ fe.- La falta de una Auditoria de Gestión a los procesos de matriculación vehicular si influye en la atención a los usuarios de la Comisión de transito Agencia Ambato en el ultimo trimestre del año 2010.

4.3.3 Determinación del Nivel de Significación

Con un nivel de confianza del 95% se obtiene un nivel de significación del 5% que equivale a $\alpha=0.05$.

Nivel de significación: $\alpha = 5\%$ entonces 0.05

4.3.4 Encontramos los grados de libertad "v"

Utilizamos la siguiente fórmula

$$v = (k-1) (j-1)$$

k = Número de filas (cuadro de frecuencias observadas)

j = Número de columnas (cuadro de frecuencias observadas)

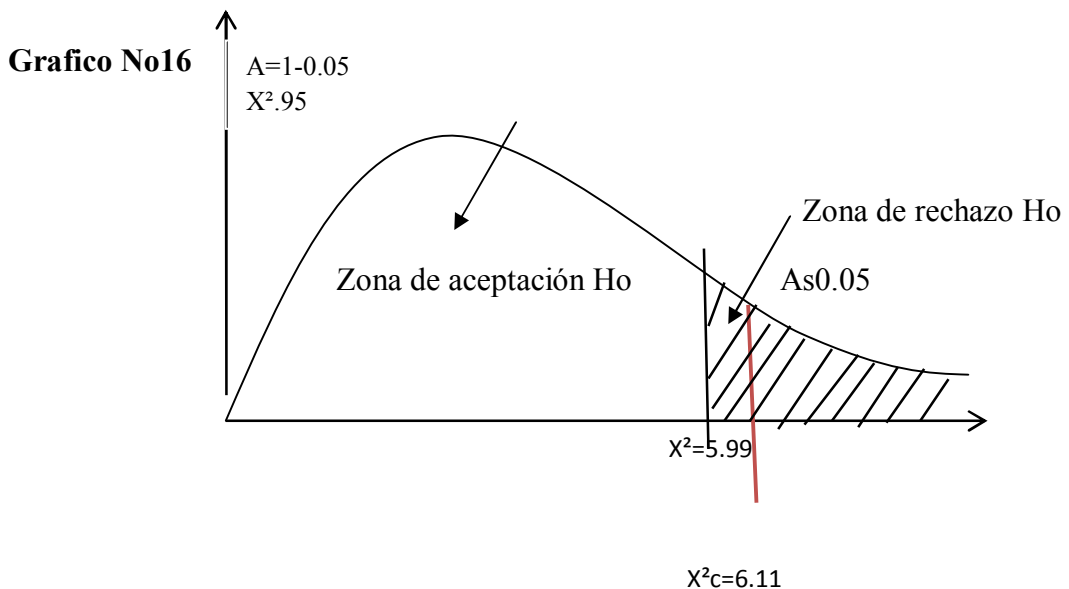
Entonces

$$v = (k-1) (j-1) \quad v = (3-1) (2-1) \quad v = (2) (1) \quad v = 2$$

4.3.5 Determinamos (X^2) crítico (Cuadro)

Entonces el chi-cuadrado es igual a 5.99 con un valor de 2 en los grados de libertad y un nivel de significación de 0.95, según la Cuadro de valores percentiles X^2 para la distribución del chi-cuadrado con "v" grados de libertad.

Representación Gráfica de la Verificación de la Hipótesis



4.3.6 Calculamos (X^2)

Fórmula

$$X^2_c = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

$X^2_c=6.11$ (de la Cuadro anterior)

4.3.7 Decisión

Como X^2_c es 6.11 está en la zona de rechazo de la hipótesis nula de H_0 , entonces se acepta la hipótesis alternativa H_a .

Conclusión

De conformidad a lo establecido en la regla de decisión anterior podemos concluir que la falta de una Evaluación a los procesos de matriculación vehicular si influye en la atención a los usuarios de la Comisión de transito Agencia Ambato en el ultimo trimestre del año 2010.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

- La mayoría de usuarios manifiesta que no recibe un buen servicio para la atención de sus trámites por parte de los servidores.
- La mayoría de los usuarios considera que los servidores de la institución no se encuentran adecuadamente capacitados para realizar sus funciones.
- Los servidores públicos no conocen sobre los procesos apropiadamente que deben seguir para realizar el proceso de matriculación vehicular.
- Las copias de los permisos de operación no son sellado en la Comisión Provincial incumpliendo con el reglamento de la institución.
- Si no existe el servicio de energía eléctrica en la institución no se puede realizar ningún ingreso en el sistema y se detiene completamente el proceso de matriculación
- La revisión de documentos para los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores.

- Los propietarios de las unidades vehiculares no cumplen con el requisito de la revisión de su vehículo de manera oportuna y en los plazos que se indica según su número ultimo dígito de la placa.
- Los turnos para realizar la revisión vehicular de las unidades se deben tomar como mínimo con dos semanas de anticipación.
- Los propietarios de las unidades vehiculares sacan por si mismos las improntas de sus vehículos y las entregan a los señores revisores.
- El espacio físico con el que cuenta la Comisión de Tránsito no es el adecuado para el desarrollo de su trabajo ya que no permite una distribución
- La mayoría de los encuestados no están de acuerdo en que después de la matricula las especies sean entregadas en un lapso de 10 minutos

5.2. Recomendaciones:

- Se recomienda que se aplique el manual de procedimientos vigente
- Se recomienda que no se de paso al tramite cuando no contenga los permisos originales.
- Se recomienda adquirir una planta de energía propia para la institución.
- Se recomienda un análisis más rápido de los documentos, subrayando las partes más importantes de los contratos.

- Se recomienda realizar la revisión vehicular en el mes que le corresponde según el último dígito de la placa.
- Se recomienda elaborar un calendario en el que consten las fechas en las que se deben acercarse los propietarios de los vehículos para realizar su trámite.
- Se recomienda que los revisores obtengan las improntas en el momento de la revisión para evitar futuras falsificaciones.
- Recomienda más agilidad en el proceso capacitando permanentemente al personal.
- Se recomienda buscar un edificio más amplio para la institución donde los servidores tengan un lugar de trabajo en el que se puedan desenvolver mejor y dar un buen servicio.
- Se recomienda la entrega inmediata para evitar aglomeración de usuarios.
- Cursos de capacitación al personal del área de matriculación vehicular

CAPÍTULO VI

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Título: Auditoria de Gestión a la evaluación de los procesos de matriculación vehicular para el mejoramiento de la atención al usuario

6.1.2. Beneficiarios: usuarios y servidores públicos para obtener unos procesos adecuados y una adecuada atención

6.1.3. Ubicación: La Comisión de transito Agencia Ambato se encuentra ubicada en las calles Quis Quis y Madrid

6.1.4. Tiempo de ejecución: Inicio: enero 2011 Fin: Julio 2011

6.1.5. Equipo técnico responsable:

Estudiante: Diego Poveda

Jefe de Títulos Habilitantes Ambato: B.A. Cristian Escobar

Tutor: CPA. Joselito Naranjo

6.1.6. Costo:

\$1825.00

Cuadro No 18

DESCRIPCIÓN	COSTO
Impresiones	90.00
Internet	50.00
Transportación	50.00
Equipo de computo	305.00
Costo del seminario	1330.00
TOTAL	1825.00

6.2 ANTECEDENTES A LA PROPUESTA

Los usuarios manifiesta que no recibe un buen servicio para la atención de sus trámites por parte de los servidores público ya que no se encuentran adecuadamente capacitados para realizar sus funciones.,

Un punto muy importante es cuando no existe el servicio de energía eléctrica en la institución no se puede realizar ningún ingreso en el sistema y se detiene completamente el proceso de matriculación , párale caso de trasposos de dominio la revisión de documentos para los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores se a determinado que los propietarios de las unidades vehiculares no cumplen con el requisito de la revisión de su vehículo de manera oportuna y en los plazos que se indica según su número ultimo dígito de la placa para lo cual tampoco se respeta los turnos para realizar la revisión vehicular de las unidades se deben tomar como mínimo con dos semanas de anticipación. Existe inconformidad con el espacio físico con el que cuenta la Comisión de Tránsito no es el adecuado para el desarrollo de su trabajo ya que no permite una distribución, la mayoría de los encuestados no están de acuerdo en que después de la matrícula las especies sean entregadas en un lapso de 10 minutos

Para el cual no se de paso al trámite si no cuenta con dicho sellado en las copias de los permisos se debería adquirir una planta de energía propia para la institución, un análisis más rápido de los documentos, además realizar la revisión vehicular en el mes que le corresponde según el último dígito de la placa, elaborando elaborar un calendario en el que consten las fechas en las que se deben acercarse los propietarios de los vehículos para realizar su trámite en un edificio más amplio para la institución donde los servidores tengan un lugar de trabajo en el que se puedan desenvolver mejor y dar un buen servicio entregando inmediatamente las matrículas para evitar aglomeración de usuarios para mantener procesos adecuados

El problema sumamente grave al no contar con personal suficiente para prestar una buena atención a los usuarios que realizan trámites para matricular sus vehículos.

6.3 Justificación

Servidores públicos Pregunta 1

¿Conoce usted sobre los pasos a seguir para el trámite que el usuario esta realizando?

Usuarios Pregunta 1

¿La atención que le brinda el personal que labora en la institución es de una manera eficiente y eficaz?

La falta de una Evaluación a los procesos de matriculación vehicular si influye en la atención a los usuarios de la Comisión de transito Agencia Ambato en el ultimo trimestre del año 2010, ya que no se a procedido aplicar el manual vigente de una manera oportuna en el cual responde las encuestas a los usuarios que no existe una atención eficiente y eficaz

6.4 Objetivos

Objetivo General

- Realizar una evaluación de procesos de matriculación al transporte público urbano para el mejoramiento de la atención al usuario.

Objetivos Específicos

- Verificar que exista un espacio de trabajo para los servidores públicos

- Mejorar la atención de los servidores públicos para una atención eficiente y eficaz
- Establecer las conclusiones generales del proyecto para formular una serie de recomendaciones.

6.5 Análisis de factibilidad

- **Organizacional.**- Debido a que en la empresa hay la apertura para disponer de toda la información requerida para la realización de la propuesta.
- **Tecnológica.**- ya que se cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes que son objeto del estudio.
- **Legal.**- Gracias a que se cuenta con suficiente sustento legal para apoyar la propuesta.
- **Económico.**- Los recursos obtenidos son contribuidos por instituciones particulares como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc runa, Bioalimetar, seguros colonial , Constructora Alvarado

6.6 Fundamentación científico – técnica según HERRERA, Arnoldo (2009:internet)

Procesos de la Evaluación:

ANÁLISIS:

El objetivo de la evaluación es verificar las especificaciones de los procesos y cuestionar cada una de las actividades que los integran para proponer los cambios que se consideren óptimos. Lo más importante, pero sobre todo lo más difícil es identificar la razón de ser de esas actividades, pues aún los responsables de realizarlas muchas veces no pueden responder a esta interrogante y si se les pregunta el

porqué realizan las actividades de esa manera, es común escuchar algunas de las siguientes justificaciones:

- Así se ha hecho siempre
- Así me enseñaron a realizarla
- Así lo quiere mi Jefe
- Es la única forma de realizarla

La verificación de especificaciones es útil para destacar formas alternas de trabajar, pero no debe considerarse como la finalidad misma del asunto. La lluvia de ideas y las fantasías, sobre todo desde el punto de vista del cliente, pueden resultar una excelente forma de generar nuevas ideas. Estas ideas no deben descartarse demasiado rápido y aquellas que tengan mayor potencial deben estudiarse con mayor profundidad.

La clave para lograr éxito en esta etapa es simplemente dejar volar la imaginación, utilizar el sentido común y estar plenamente convencido de que lo que hoy parece ser imposible puede llegar a convertirse en la norma del mañana.

Esta etapa se fundamenta en cinco cuestionamientos, los cuales deben ser analizados conjuntamente, no pueden analizarse por separado, pues aunque cada uno de ellos pareciera tener objetivos diferentes, la relación y dependencia que tienen entre sí es muy estrecha y su concepción en forma global ayuda a lograr resultados impresionantes, ya que el proceso puede llegar a tener muchas más probabilidades de ser analizadas de una manera mas detenida, lo cual lógicamente aumenta las opciones de cambio y eliminación de actividades innecesarias, logrando con ello reducir el tiempo de respuesta y la consecución de los objetivos en forma más efectiva.

La numeración de primero a quinto, no describe mayor o menor importancia para cada uno de ellas, solamente se utiliza para efectos metodológicos que faciliten su comprensión e interpretación, pero la secuencia de los cuestionamientos debe ser flexible y adecuarse al criterio del ente evaluador o de las características particulares del proceso y sus actividades componentes.

Es probable que el procesos evaluado pueda ser rediseñado con solo contestar uno de los cuestionamientos, pero es recomendable que aunque sea así, no se descarten los demás, puesto que cabe la posibilidad de que las actividades evaluadas puedan ser rediseñadas con el apoyo de las demás, con lo cual se logrará realizar un rediseño mucho más drástico y exitoso.

PRIMERA EVALUACIÓN:

Los cuestionamientos claves son:

- Qué se hace?
- Por qué se hace?
- Para que se hace?

Su objetivo es evaluar la necesidad o utilidad del proceso, pero sobretodo que ocurriría si se dejará de realizar o que ocurriría si se dejará de realizar alguna de las actividades que lo integran.

Las alternativas de respuesta solamente pueden ser dos:

- a) Concluir en que el proceso no es necesario y que el eliminarlo por completo no ocasionaría ningún problema o desajuste dentro de la empresa.
- b) Concluir en que el proceso es necesario y que el eliminarlo por completo si ocasionaría problemas o desajustes dentro de la empresa.

Si la conclusión es la descrita en el inciso A, definitivamente es un proceso que puede eliminarse y tomar la decisión de dejar de realizarlo.

Si la conclusión es la descrita en el inciso B, los mismos cuestionamientos deben enfocarse hacia cada una de las actividades que integran el proceso.

En este caso para cada una de las actividades, nuevamente vuelven a existir los mismos cuestionamientos y las mismas dos alternativas de respuesta.

c) Concluir en que la actividad no es necesaria y que el eliminarla por completo no ocasionaría problemas o desajustes dentro del proceso.

d) Concluir en que la actividad es necesaria y que el eliminarla por completo si ocasionaría problemas o desajustes dentro del proceso.

Si la conclusión es la descrita en el inciso C, definitivamente es una actividad que puede eliminarse y tomar la decisión de dejar de realizarla.

Si la conclusión es la descrita en el inciso D, los cuestionamientos deben enfocarse hacia la forma en la que se realiza la actividad, a través de una segunda evaluación.

SEGUNDA EVALUACIÓN:

El cuestionamiento clave es:

- Cómo se hace?

Su objetivo es determinar si la forma en la que se realiza la actividad es la más adecuada o la misma puede realizarse de alguna otra forma

que pudiese ser más efectiva y que ayude a facilitar al proceso en general.

Es importante que esta evaluación sea apoyada por una tercera , la cual ayudará a facilitar el diagnóstico de cada una de las actividades objeto de análisis.

TERCERA EVALUACIÓN:

El cuestionamiento clave es:

- Cuándo se hace?

Su objetivo es establecer si realizar la actividad en ese momento es imprescindible para no entorpecer la secuencia del proceso, o si la misma puede realizarse en otro momento o incluso fusionarse con otra actividad, lo cual ayudaría a que el proceso en general pudiese reducirse en tiempo de respuesta y con ello obtener los mismos resultados pero en forma más eficiente.

Existen muchas actividades que aparentemente son parte del proceso, pero que pueden realizarse antes o después de aquellas actividades que han sido identificadas como estrictamente necesarias.

Este cuestionamiento ayudará a establecer si el momento en el que se realiza la actividad es el más oportuno y si su ausencia temporal ocasiona interrupción al proceso en general.

Obviamente después de realizar las primeras dos evaluaciones se puede llegar a la conclusión de que la actividad es necesaria, pero aún así puede darse el caso de que el realizarla en otro momento no interrumpa la secuencia del proceso, sino por el contrario agilite el tiempo de respuesta para el logro de los objetivos.

Al realizar estos cuestionamientos surge otro enfoque de evaluación complementario para el diagnóstico del proceso, el cual se fundamenta en el lugar en donde se ejecuta cada actividad.

CUARTA EVALUACION:

El cuestionamiento clave es:

- En donde se hace?

El enfoque es de tipo estructural y su objetivo es determinar si el departamento o área en donde se realiza es el más adecuado o puede cambiarse hacia otra área dentro de la estructura que permita facilitar su realización y obtener mejores resultados.

Es común que dentro de las empresas muchos de los departamentos ó áreas de que la integran realizan actividades que se alejan totalmente de la misión para la que fueron creadas, logrando con ello tener duplicidad de funciones.

Esta evaluación debe ser analizada con mayor objetividad porque probablemente el redistribuir la actividad hacia otros departamentos pueda tener como consecuencia que en lugar de facilitar el proceso el mismo pueda complicarse aún más.

Bajo los principales lineamientos de la Evaluación, la estructura de la organización debe adecuarse a las características de los procesos y no a la inversa, sin embargo no se puede desacatar que en algunas ocasiones la especialización y misión de cada una de sus áreas componentes ayuden a facilitar las actividades del proceso.

Este cuestionamiento está ampliamente ligado al cuestionamiento anterior, ya que si después del análisis del momento en el que debe realizarse la actividad se concluye en que no afecta la secuencia del proceso, probablemente la misma pueda realizarse en otro lugar

logrando con ello crear procesos más puros y menos complejos para sus ejecutantes y para los clientes.

El complemento a este cuestionamiento está basado en el factor humano, el cual es objeto de la última evaluación dentro del diagnóstico del proceso.

QUINTA EVALUACION:

El cuestionamiento clave es:

- Quien lo hace ?

Su objetivo es analizar las características del recurso humano, las facultades que tiene para desarrollar las actividades que integran el proceso y determinar si es el indicado para realizarlas.

El diagnóstico de este cuestionamiento gira alrededor de la evaluación anterior, pues definitivamente la estructura de la empresa fundamenta las aptitudes y características del personal que integra a cada una de sus áreas y/o departamentos integrantes.

En algunas ocasiones las actividades son realizadas por personal no calificado y las mismas necesitan ser realizadas por personal con algunas características, aptitudes y algún tipo de especialización que se adecúe a ellas para lograr ser más efectivos.

En otros casos las actividades son realizadas por personal sobre calificado, lo cual se convierte en desperdicio de recurso humano y a la vez descontento por parte del mismo.

MEJORAR EL PROCESOS:

El proceso resultará muy interesante al examinarlo y cuestionarlo varias veces. La capacidad de los recursos humanos que tendrán nuevas formas de trabajar, la capacidad tecnológica y por último, la verificación de la estructura organizacional para asegurarse que las personas no vuelven a hacer las cosas de la forma tradicional.

El mejorar un proceso puede adecuarse a algunas de las siguientes soluciones:

- ELIMINAR O SIMPLIFICAR
- INTEGRAR (FUSIONAR)
- AUTOMATIZAR

ELIMINAR:

Todos los pasos que en el proceso no agreguen valor deberán eliminarse. Desde una nueva concepción del proceso, a veces se llega a la conclusión que gran cantidad de actividades no agregan valor. Con el paso de los años las formas de trabajar evolucionan y pocas personas detectan el desperdicio cuando trabajan en un procedimiento funcional.

Una vez eliminadas tantas tareas innecesarias como sea posible, es importante simplificar las que quedan.

INTEGRAR:

Los procesos simplificados deben quedar integrados para no tener obstáculos en la entrega del requerimiento del usuario y de la tarea de servicio.

Es posible combinar varias actividades en un solo puesto. Al darle autoridad a una persona para completar una gama de tareas simplificadas, en vez de hacer que las lleve a cabo una cadena de personas

AUTOMATIZAR:

Es importante utilizar tecnología y adecuarla a los procesos.

El costo-beneficio de la tecnología que se puede adquirir para facilitar los nuevos procesos, debe ser evaluado en cada una de aquellas posibilidades de automatización.

Muchas de las actividades que utilizan grandes cantidades de recurso humano pueden llegar a facilitarse con la simple compra de la maquinaria y equipo que hoy en día marcan la diferencia en cuanto a productividad y calidad de los productos y/o servicios.

Para finalizar, es importante recordar que para lograr reforzar los procesos, es necesario readecuar la estructura organizacional a las características y objetivos de los cambios que se vayan a implementar.

Definición clara de responsabilidades, creación del menor número de áreas y/o departamentos, definición de las líneas de autoridad y de los tramos de control, autonomía y libertad para la toma de decisiones, definición de puestos y funciones.

6.7. Modelo operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO
Conocimiento Preliminar	Conocimiento de la institución	Determinar las principales componentes críticas en el Proceso	Visitar las instalaciones de la comisión de Transito agencia Ambato	3 DIAS
			Realizar una entrevista al Jefe de Títulos Habilitantes de la agencia	1 DIA
			Elaborar y Aplicar un cuestionario de Control Interno	2 DIAS
			Elaborar la Matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la evaluación	1 DIA
			Realizar y determinar los componentes	1 DIA
			Identificar y determinar los indicadores de Gestión	5 DIAS
			Elaborar el informe preliminar	3 DIAS
Planificación Especifica	Requerimientos Para la evaluación	Obtener distribuciones correctas para el desarrollo de la evaluación	Requerimiento de la Evaluación	1 DIA
			Fecha de intervención	1 DIA
			Equipo multidisciplinario	1 DIA
			Días presupuestados	30 DIAS
			Recursos Financieros y materiales	1 DIA
			Enfoque de la evaluación	2 DIAS
			Objetivos	1 DIA
			Alcance	1 DIA
			Indicadores de Gestión	3 DIAS
Ejecución	Ejecución proceso en Para la evaluación	Obtener evidencias Para la evaluación	Evalué el Sistema de Control Interno	4 DIAS
			Determine el Procedimiento del Proceso de matriculación transporte publico	4 DIAS
			Observar el tiempo de demora en la emisión de una matricula	1 DIA
			Realizar una Encuesta a los usuarios de la Comisión para verificar la satisfacción del usuario	1 DIA
			Aplice los Indicadores y Hallazgos de Gestión	3 DIAS
Comunicación de resultados	INFORME FINAL		Resultados generales	1 DIAS



CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011

A

OBJETIVOS:

Lograr el mayor conocimiento posible de la Empresa

Determinar las principales componentes críticas en el Proceso de atención a los usuarios

PROCEDIMIENTOS	REF P/T.	RESPON.	FECHA
Visitar las instalaciones de la comisión	A1	D.P.	01/06/2011
Realizar una entrevista al Jefe de la agencia de la Comisión Provincial	A2	D.P.	02/06/2011
Elaborar y Aplicar un cuestionario de Control Interno	A3	D.P.	02/06/2011
Elaborar la Matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza	A4	D.P.	03/06/2011
Realizar y determinar los componentes	A5	D.P.	03/06/2011
Identificar y determinar los indicadores de Gestión	A6	D.P.	05/06/2011
Elaborar el informe del Análisis preliminar	A7	D.P.	06/06/2011

Elaborado D.P.	Por:	Fecha: 01/06/11
-------------------	------	-----------------

**CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011**

A1

La COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, AGENCIA AMBATO, es una entidad pública, donde figura como Director Provincial el Sr. Ing. Jorge Álvarez, está ubicada en la calle Chasquis y Madrid (anexo 1)

La entidad actúa como agencia de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la misma que tiene que regirse a lo que disponga las leyes, planes estratégicos, normas, organismos y reglamentos que le regulan, empezó su funcionamiento con este nombre a partir del año 2009 Constitución Política del Ecuador 2008.

Al realizar la visita se pudo constatar que tiene un espacio pequeño tanto para el funcionamiento de los servidores públicos como para los usuarios lo que dificulta la visibilidad para realizar el trámite, cuenta con un sistema informático que es a nivel nacional se llama SITCOM, este se inter relaciona con la Policía Nacional, Policía Judicial, este sistema les permite operar las diferentes transacciones que la Comisión puede emitir, tales como: emisión, renovación de licencias, matriculas, placas, cambio de color, transporte publico, etc.

Dentro del recurso humano se cuenta con seis cajeros, tres revisores vehiculares, un Recaudador, un Jefe de Títulos Habilitantes, cabe destacar que un cajero tiene permiso de maternidad

También se verifico que no existe un orden en los procesos de entrega de turnos tanto para revisiones vehiculares como para digitación para lo cual existe una aglomeración de los usuarios

Elaborado Por: D.P.

01/06/2011

**CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011**

A2.1

ENTREVISTADO: B.A. CRISTIA ESCOBAR
CARGO: Jefe de Títulos
Habilitantes

Objetivo: Dar a conocer los procedimientos de evaluación, para determinar la eficiencia y eficacia de los procesos.

1. ¿Cómo usted define a la organización de la Comisión Nacional de Transito Agencia Ambato?

La comisión es una entidad pública, antes era administrada con personal de la Policía Nacional pero ahora en todas sus líneas por personal civil, quienes buscamos que los ciudadanos necesitados de matricular sus vehículos o urgidos por sacar licencias lo hagan de la forma legal correcta y sin pagar a personas que realizan tramites, que ya no utilicen a los llamados "TRAMITADORES". Cada día trabajamos para el personal que labora con nosotros siempre lo hagan de manera honesta, transparente y respetando los derechos de cada persona.

2. ¿Cuál es la Visión de la Comisión De transito Agencia Ambato?

Mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos promoviendo la seguridad vial y la conservación ambiental a través de la administración del tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial.

3.¿ Como usted describe a las personas que laboran en la Institución ? Son personas que tiene responsabilidad en sus puestos de trabajo, realizan sus funciones de acuerdo a las necesidades de los usuarios

Elaborado Por: D.P.

02/06/2011

**CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011**

A2.2

4. ¿La demanda de matriculación de vehículos transporte publico es suficiente con el número de empleados que posee? La matriculación de vehículos de acuerdo a la calendarización necesita un incremento de empleados ya que existe mayor demanda

5. ¿Se mantiene una información adecuada para los usuarios? La información que proporciona la comisión de transito no es entregada a los usuario de una manera oportuna mediante los medios de comunicación

Elaborado Por: D.P.

02/06/2011

6.7.2 Cuestionario de Control Interno

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011					
					A3
CUETIONARIO DE CONTROL INTERNO					
N.	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALIF.
1	¿Existe señalización dentro de la Institución para que el usuario realice los trámites?		X	10	
2	¿Esta definido los objetivos de la Institución?	X		10	10
3	¿Existe capacitaciones oportunas para los Servidores Publico?		X	10	
4	¿El equipo Tecnológico se encuentra en buen estado?	X		10	10
5	¿Existe definido los puestos de trabajo de los Servidores Públicos?	X		10	10
6	¿Se presenta niveles de Autoridad para cada área?	X		10	10
7	¿Se manifiesta un orden para las revisiones de flotas vehiculares?		X	10	
8	¿Existe entrega de turnos para los usuarios?		X	10	
9	¿Se procede a entregar información oportuna para las revisiones semestrales?		X	10	
10	¿Las sugerencias son tomadas en cuenta para el mejoramiento?		X	10	
TOTAL				100	40

Elaborado Por: D.P.	02/06/2011
------------------------	-------------------

6.7.3 Matriz de ponderación de riesgos

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011

A4.1

Matriz de Ponderación de Riesgos

PORCENTAJE	RIESGO	CONFIANZA
1%-25%	ALTO	BAJO
26%-50%	MEDIANO	MODERADO
51%-75%	MODERADO	MEDIANO
76%-100%	BAJO	ALTO

100-100% → 40%

40-X

RIESGO: MEDIANO
 CONFIANZA: MODERADO

Elaborado Por: D.P.	03/06/ 2011
------------------------	----------------

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011

A4.2

Nivel de confianza de la Evaluación

RIESGOS DE CONTROL:

Se muestra que del 100% , el 40% tiene confianza mientras que el riesgo es del 60% por no tener señalización antes ,durante el proceso de matriculación , no se toma en cuenta el orden tanto para las revisiones vehiculares como para la entrega de turnos

Elaborado Por: D.P.	03/06/ 2011
------------------------	------------------------

6.7.4 Determinación de los componentes

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO	
EVALUACION A LOS PROCESOS	
De Enero a Junio del 2011	
A4.5	
DETERMINACIÓN DE COMPONENTES	
1. MATRICULAS	
1.1. MATRICULAS PUBLICOS	
1.1.1 RENOVACION	
1.1.2 TRANSFERENCIA DE DOMINIO	
1.1.3. NUEVOSPUBLICOS	
Elaborado Por: D.P.	03/06/2011

6.7.5 Determinación de los indicadores y hallazgos de gestión

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011		
<div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">A6</div>		
DETERMINACIÓN DE LOS INDICADORES Y HALLAZGOS DE GESTIÓN		
N	ORDENES	INDICADORES
1	INDICADOR EFICIENCIA	Rendimiento de los funcionarios en la consecución de metas
		Porcentaje de la calidad del servicio que está prestando la entidad.
		Porcentaje del grado de cumplimiento del proceso de matriculación.
2	INDICADOR EFICACIA	Mide una adecuada atención a los usuarios de esta nueva administración
Elaborado D.P. Por:		05/06/2011

6.7.6 Informe de análisis general

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO	
EVALUACION A LOS PROCESOS	
De Enero a Junio del 2011	
A.7	
Informe del Análisis General	
Ambato, 1 de junio del 2011	
B.A.	
Cristian	
Escoba	
JEFE DE TITULOS HABILITANTES AMBATO	
<p>Por medio de la presente al finalizar la primera fase en la Evaluación de procesos en la Comisión de Transito Agencia Ambato se ha obtenido un nivel de confianza mediano y un riesgo alto debido los siguientes aspectos:</p>	
<p>La CNTTTSV – AGENCIA AMBATO no cuenta con parámetros e indicadores de gestión.</p>	
<p>RECOMENDACIÓN: Se deberá determinar y calcular los Indicadores de Gestión para la comisión, que permita medir los resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, atención al cliente, rapidez del servicio, transparencia.</p>	
<p>No se han realizado evaluaciones</p>	
<p>RECOMENDACIÓN: Se debe realizar evaluaciones a los procesos al menos una vez al año para determinar la buena atención al cliente, auditoria interna de la Comisión de transito debería tomar en cuenta a las agencias.</p>	
<p>No brinda seguridades las instalaciones</p>	
<p>RECOMENDACIÓN: Colocar personal de guardia par brindar seguridad tanto personal como para especies valoradas y rótulos de ingresos solo para personal autorizado. (Recomendación Cumplida Anexo 4)</p>	
Elaborado Por: D.P.	06/06/2011

6.7.7 Memorando de planificación

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011		B.1
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		
Entidad: COMISION PROVINCIAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, AGENCIA AMBATO		
Evaluación de procesos a: Matriculación vehicular transporte Publico		
		Periodo: Junio a Agosto del 2011
Preparado por: Diego Poveda		Fecha: 1 de Junio de 2011.
1. REQUERIMIENTO DE LA EVALUACION		
Memorando de Antecedentes y Síntesis del Informe:		
2. FECHA DE INTERVENCIÓN Fecha Estimada		
Inicio del trabajo del campo		
Finalización del Trabajo de campo		
Presentación del Informe a la Dirección		
Emisión del Informe Final de La evaluación a los procesos		
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO NOMBRES		
Estudiante		Diego Poveda
Tutor		Dr. Joselito Naranjo
4. DÍAS PRESUPUESTADOS		
60 días laborables, distribuidos en las siguientes fases:		
FASE I, Evaluación Preliminar y Diagnóstico		10 días
FASE II, Planificación Específica		5 días
FASE III, Ejecución		35 días
FASE IV, Comunicación de Resultados		10 días
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES		
5.1. Materiales		
6. ENFOQUE DE LA EVALUACION		
6.1 Información General de la Empresa		
Misión -Visión -Objetivo -Actividades principales		

6.2 Enfoque a:

(Evaluación orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades)

(evaluación orientada hacia la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos)

(Evaluación orientada hacia el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios)

7. Objetivos:

Objetivo General:

Objetivos Específicos:

8. Alcance:

La evaluación realizada a la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Agencia Ambato abarcará los siguientes componentes:

1. MATRICULAS

1.1. MATRICULAS PUBLICOS

1.1.1 RENOVACION

1.1.2 TRANSFERENCIA DE DOMINIO

1.1.3. VEHICULOS NUEVOS

9. Indicadores de Gestión:

Indicador de Eficiencia

Indicador de Eficacia

Elaborado Por: D.P.

10/06/2011

6.7.8 Programa de evaluación a los procesos

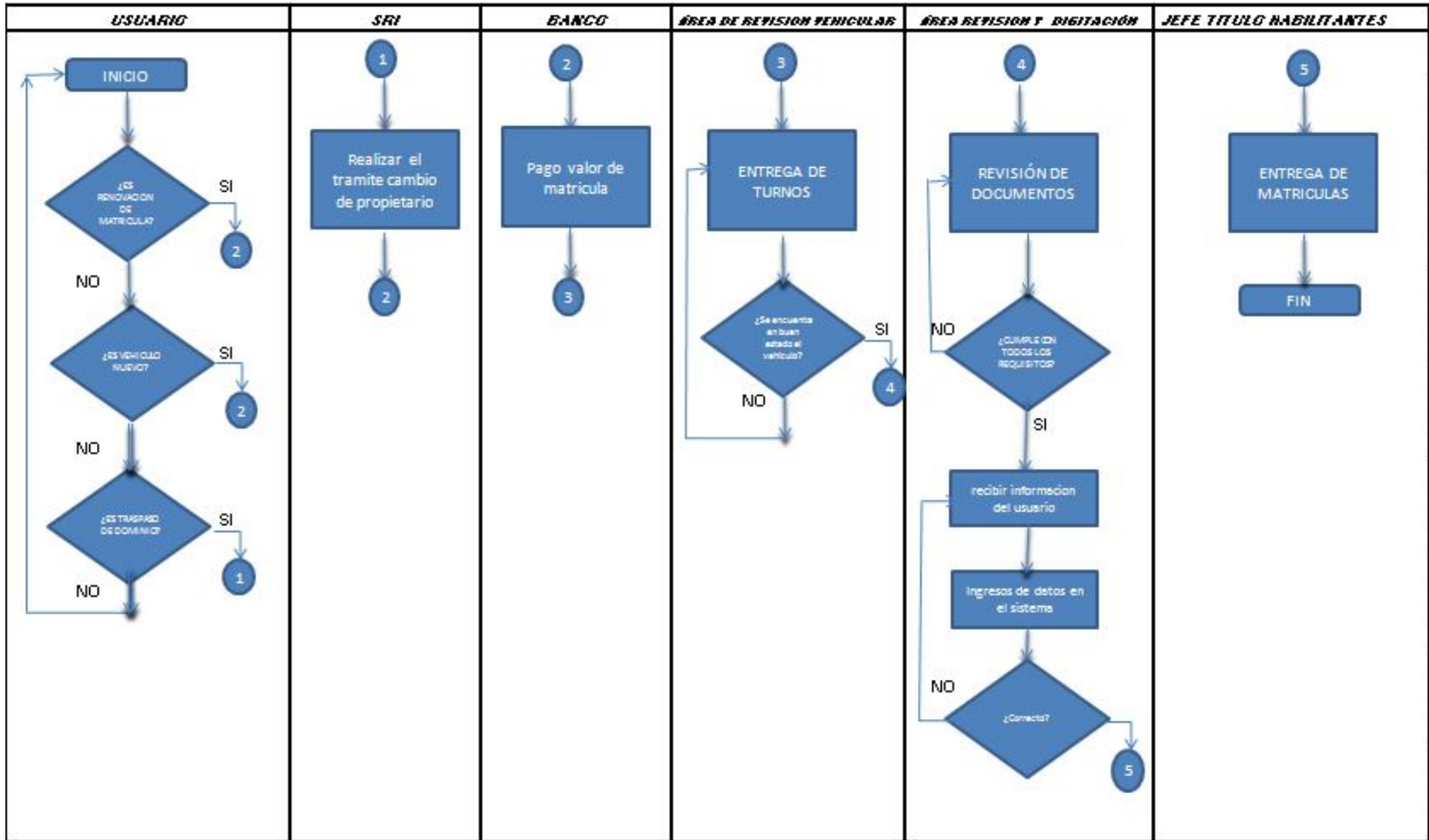
CNTTTSV - AGENCIA AMBATO EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011				
<div style="border: 1px solid blue; display: inline-block; padding: 5px; color: red; font-weight: bold; font-size: 24px;">C</div>				
EMPRESA: COMISIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL – AGENCIA AMBATO				
COMPONENTE: MATRICULAS				
SUBCOMPONENTE: MATRICULAS DE VEHICULOS PUBLICOS				
OBJETIVO: -Verificar el procedimiento que se realiza en la emisión de matriculas. Medir los resultados de eficiencia, atención al cliente, Rapidez del servicio, Transparencia.				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF P/T	ELAB. POR	FECHA
1	Evalué el sistema de control interno	C1	D.P.	15/06/2011
2	Determine el Procedimiento del Proceso de Matriculas de Vehículos Particulares.	C2	D.P.	17/06/2011
3	Observar el tiempo de demora en la matriculación de un vehículo particular.	C3	D.P.	18/06/2011
4	Realizar una Encuesta a los usuarios de la Comisión para verificar la satisfacción del usuario.	C4	D.P.	19/06/2011
5	Aplique los Indicadores y Hallazgos de de Gestión	C5	D.P.	24/06/2011
			Elaborado Por: D.P.	14/06/2011

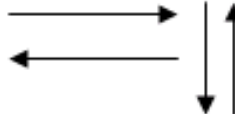


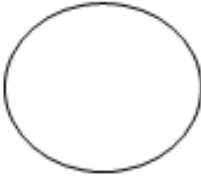

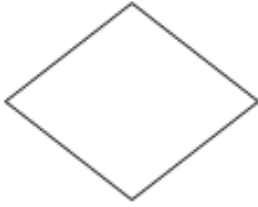
6.7.9 Evaluación específica del control interno

C1

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011						
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO EMPRESA: COMISIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL – AGENCIA AMBATO COMPONENTE: MATRICULAS SUBCOMPONENTE: Matriculas de Vehículos Públicos						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALI	PON	COM EN
1	¿Es exhaustiva la revisión vehicular?	X		10	10	
2	¿Se realiza la revisión vehicular sin el vehículo presente?		X	10	10	
3	¿Se revisa que cumpla los requisitos?	X		10	10	
4	¿El valor del depósito es verificado en el sistema?	X		10	10	
5	¿Se controla el número de especies que se da a cada cajero?	X		8	10	
6	¿Se reporta las especies que se utilizan y las anuladas?	X		9	10	
TOTAL				57	60	

Elaborado
 Por: D.P.
 24/06/2011



<u>Símbolos</u>	<u>Nombre</u>	<u>Explicación</u>
	Línea de flujo (Conexiones de Pasos o flechas).	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los Símbolos.
	Terminador (Comienzo o final de procesos)	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso (actividad)	Tarea o actividad llevada a cabo durante el Proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida.
	Conector (Conexión con Otro procesos)	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el Proceso principal.
	Datos. Entrada/salida (Información de Apoyo)	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla)
	Decisión (Decisión/ Bifurcación)	Indicamos puntos en que se toman decisiones: Si o no, abierto/cerrado.

**CNTTTSV - AGENCIA AMBATO
EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011**

C.3

VERIFICACIÓN DEL TIEMPO REAL DE LA MATRICULACIÓN VEHICULAR

PROCEDIMIENTO		TIEMPO ESTIMADO	TIEMPO EJECUCION
Entrega de información		3 minutos	8 minutos
Tramite en el SRI		30 minutos	43 minutos
Cancelar el rubro en el Banco		15 minutos	12 minutos
Revisión Vehicular		05 horas	8 horas
Reunión de requisitos		36 minutos	48 minutos
	◊ Matricula Original y Copia	√ 1 minuto	
	◊ Original y Copia del SOAT	√ 1 minuto	
	◊ Copia de Cedula y Papeleta de Votación del dueño del vehículo.	√ 2 minutos	
	◊ Comprobante del Pago de matricula realizado en el Banco	√ 1 minuto	
	◊ Original del Contrato de Compra – Venta	√ 30 minutos	
	◊ Copia de cedula y Papeleta de Votación del vendedor	√ 1 minuto	
Digitación		5 minutos	12 minutos
Firma del Jefe de Títulos Habilitantes		3 minutos	15 minutos
TOTAL		6H 32 minutos	10h 18 minutos
		Elaborado Por: D.P.	18/06/2011

EVALUACION A LOS PROCESOS
De Enero a Junio del 2011

COMISIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL AGENCIA AMBATO

Reciba un cordial y atento saludo el motivo de esta encuesta es para determinar y verificar la Calidad del Servicio que brinda CNTTTSV – Agencia Ambato a los ciudadanos.

POR FAVOR SELECCIONE UNA SOLA RESPUESTA

1. ¿Cómo calificaría usted el Servicio que brinda la entidad?

Excelente	3
Buena	5
Regular	10
Mala	2
TOTAL	20

2. ¿Cree usted que ha mejorado la nueva administración respecto a la administración de los Señores Policías en cuanto a la atención?

Si	8
No	12
TOTAL	20

3. Se considera usted satisfecho con la atención prestada por parte de los servidores de la Institución:

SI	8
NO	12
TOTAL	20

4. El tiempo en que usted ha sido atendido, por CNTTTSV – Agencia Ambato lo considera:

5 – 30 min.	4
31 – 60 min.	2
61 – 90 min.	13
91 – en adelante	1
TOTAL	20

5. Usted cree que existe preferencias en la atención o agilidad en trámites requeridos por los ciudadanos:

Si	14
No	6
TOTAL	20

CONCLUSIÓN:

Los Resultados que nos arrojó la encuesta son los siguientes y nos permite determinar qué:

1. El servicio que brinda la entidad es regular por lo cual existe falencias que se debe mejorar como la entrega de requisitos oportunamente.
2. Se necesita mayor capacitación de la entidad al personal para que sea óptimo el cambio de la administración.
3. Los reclamos que se realizan son por no prestar una buena atención ya que los usuarios no brindan una canal de comunicación
4. la mayoría de usuarios manifiestan que son atendidos de una manera lenta pues se debe considerar que existe pocas ventanilla
4. Se considera que no existe calidad de servicio en la entidad, hay amistades con los funcionarios por lo que agilitan los tramites.

	Elaborado Por: D.P.	19/06/2 011
--	------------------------	----------------

6.7.10 Determinación de los indicadores y hallazgos de gestión

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO	
C.5	
EVALUACION A LOS PROCESOS De Enero a Junio del 2011	
DETERMINACIÓN DE LOS INDICADORES Y HALLAZGOS DE GESTIÓN	
INDICADORES DE EFICIENCIA	
Porcentaje de servicio con calificación excelente	15%
Porcentaje de servicio con calificación bueno	25%
Porcentaje de servicio con calificación regular	50%
Porcentaje de servicio con calificación mala	10%
<p>Para las personas que opinan que se demoran de 1 a 30 min., tenemos un cumplimiento del tiempo en un 20%.</p> <p>Para las personas que opinan que se demoran 31 a 60 min., tenemos un cumplimiento del tiempo en un 10%.</p> <p>Para las personas que opinan que se demoran 61 a 90 min., tenemos un cumplimiento del tiempo en un 65%.</p> <p>Para las personas que opinan que se demoran 91min en adelante tenemos un cumplimiento mínimo del 5%.</p>	
INDICADORES DE EFICACIA.	
El 60% de los usuarios no se encuentra satisfechos con el servicio brindado por parte de la nueva administración	
Elaborado Por: D.P. 24/06/2011	

**INFORME FINAL DE LA
EVALUACIÓN
DE LOS PROCESOS
EN EL ÁREA MATRICULACIÓN
VEHICULAR TRANSPORTE
PÚBLICO**

6.7.11 Resultados generales

CNTTTSV - AGENCIA AMBATO

D.1

EVALUACION A LOS PROCESOS

De Enero a Junio del 2011

RESULTADOS GENERALES

AUSENCIA DE POLÍTICAS Y NORMATIVA

La entidad no cuenta con políticas formalmente diseñadas y emitidas para definir un modelo de gestión, que incluya la planificación corporativa para el direccionamiento de sus actividades y que permita contar con un marco de trabajo referencial e instrumento de ayuda para que su gestión, llegue a la excelencia.

El Jefe de Títulos Habilitantes cuenta con el Manual de Procedimientos para la matriculación vehicular, expedición, canje de licencias de conducción y otorgamiento de especies 2009, único documento de referencia que posee la CNTTTSV Agencia Ambato sobre el cual se desarrollan los diferentes procesos.

Los empleados no conocen sus funciones, lo que ocasiona falta de delimitación de actividades, excesiva rotación de personal, provocando ineficiencia e ineffectividad.

No existe adecuados control de contratos, la falta del establecimiento de responsabilidades duplica los esfuerzos y omite procedimientos.

CONCLUSIÓN

El directorio de la CNTTTSV incumple la NCI 407 – 02 Manual de Clasificación de Puestos que determina “La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal”; y la NCI 407 – 07 Rotación del Personal manifestando que “La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad”.

RECOMENDACIÓN

El Directorio

Debe disponer al Director Nacional diseñar o contrata la elaboración de un manual orgánico funcional, que será de inmediato conocimiento de todos los miembros que conforman la CNTTTSV y sus respectivas Agencias.

Disponer al Director Nacional se defina la normativa, políticas y procedimientos internos, directrices que una vez aprobadas por el Directorio, serán implementados en la empresa.

Al Jefe de Títulos Habilitantes

Realizar rotación de personal pero con personas que cumplan funciones similares y mantenerlos en sus cargos por un tiempo mínimo de 1 año.

AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Las actividades operativas para la emisión de especies valoradas no cuentan con indicadores desarrollados a base de las necesidades internas y de acuerdo a las regulaciones de la CNTTTSV, lo que no permite un adecuado control e información oportuna sobre el desempeño de sus procesos estratégicos y la toma de decisiones oportunas.

CONCLUSIÓN

La CNTTTSV, Agencia Ambato no dispone de indicadores de gestión incumpliendo la NCI 110 – 04 Indicadores de Gestión que manifiesta “La planificación estratégica y la planificación operativa anual de cualquier entidad pública, se evaluará mediante la aplicación de indicadores en términos cualitativos y cuantitativos”.

RECOMENDACIÓN

Al Directorio

Disponer al Director Nacional con carácter de prioritario la contratación de asesoría en materia de procesos e indicadores de gestión.

RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTES.

La Evaluación fue desarrollada en base a dos componentes por lo que todos los hallazgos significativos están incluidos en este informe para su consideración.

MATRICULAS DE VEHÍCULOS PÚBLICOS

REDUCIDO PERSONAL PARA REVISION VEHICULAR Y EMISIÓN DE MATRICULAS PUBLICO

La Agencia posee tres personas responsables para la revisión vehicular por lo que no se abastece para todo el parque automotor en el año 2010 se matricularon 52148 vehículos equivalente a 4345 mensuales y 145 vehículos diarios, el número de personal no brinda agilidad provocando malestar en los usuarios.

El personal que trabaja en oficinas se demora para el despacho de matriculas ya que no existe una ventanilla exclusiva para la entrega, además el empleo de las impresoras se dañan y atascan las especies valoras provocando demora en los procesos.

CONCLUSION

Se ha incumplido en la NCI 600-01 Seguimiento Continuo o en Operación que manifiesta “La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales...”, y la NCI 200 – 03 Políticas y prácticas de talento humano revelando que “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”

RECOMENDACIÓN:**Al Director Provincial**

Contratar personal ocasional para el proceso de revisión vehicular.

Al Jefe de Títulos Habilitantes:

Realizar una evaluación periódica de la demanda que se tiene en la entidad y solicitar la contratación de más personal para el proceso de revisión vehicular.

Solicitar la adquisición de impresoras de acuerdo al número de ventanillas existentes.

Asignar una sola ventanilla para el trámite de matriculas

Disponer un lugar o mesa de Información para los usuarios

DEMORA EN LA EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE MATRICULAS DE VEHÍCULOS PÚBLICOS

En la Agencia se retrasa este documento por la revisión vehicular y por la firma del Jefe de Títulos Habilitantes quien es la persona encargada de sumilla la especie, dicha persona tiene reuniones constantes y no dispone del tiempo suficiente para que el usuario pueda tener su documento al instante.

CONCLUSIÓN

Inobservancia de la NCI 300 – 06 Asistencia y Rendimiento que manifiesta “El control de permanencia estará a cargo de los Jefes de cada unidad administrativa, quienes controlaran no solo la presencia física de los servidores que están bajo su responsabilidad, durante toda la jornada de trabajo, sino también que cumplan efectivamente con las funciones del cargo asignado, generando valor agregado para la institución”.

RECOMENDACIÓN**Al Director Provincial**

Llevar un registro de asistencia del personal que labora en la Agencia Ambato.

Al Jefe de Títulos Habilitantes

Agilizar la entrega de documentos.

Finalmente se pone a vuestra consideración las recomendaciones ya expuestas anteriormente que podrían ser cumplidas por la entidad en corto, mediano y largo plazo.

El estudio y evaluación a los procesos, correspondiente al ultimo trimestre del año 2010; que se adjunta en el presente Informe, tiene como objetivo, el mejorar la atención a los usuarios, para ello se plasman los comentarios, conclusiones y recomendaciones, respecto de los resultados de la evaluación practicada a la COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, AGENCIA AMBATO

AUSENCIA DE CONTROL EN LA EMISIÓN DE TICKETS PARA LA MATRICULACIÓN

La entidad diariamente emite 150 tickets pero estos no son entregados en su totalidad a los ciudadanos, siendo ellos perjudicados ya que los funcionarios los reservan para uso personal, familiar o de amistades.

CONCLUSIONES

Se incumple la NCI 407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores manifestando que “La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo.

Las servidoras y servidores, cualquiera sea el nivel que ocupen en la institución, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados, observando las disposiciones legales que rijan su actuación técnica. No podrán recibir ningún beneficio directo o indirecto y se excusarán de intervenir en asuntos en los que tengan conflictos de interés personal o de su cónyuge o conviviente, hijos y parientes hasta el segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad”.

RECOMENDACIONES

Al Jefe de Títulos Habilitantes

Vigilar que los tickets que emite la Agencia se entreguen de acuerdo al orden de llegada y en su totalidad.

Al revisor vehicular

Hacer ingresar a los vehículos en orden secuencial mediante la entrega de turnos en ese momento para evitar confusiones con otros vehículos

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR TRANSPORTE PÚBLICO

La Ejecución realizada a la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Agencia Ambato, evaluando el Proceso matriculación vehicular transporte publico , se permitió obtener conclusiones acerca de la Eficiencia y Eficacia con las que se utilizan sus recursos y la efectividad con que cumplen sus objetivos y planes los cuales se detallan a continuación:

- La Agencia no cuenta con manual de funciones para los empleados para los trámites que realiza la entidad.

En el procedimiento de Matriculas de Vehículos Públicos se pudo determinar que la demora radica en la revisión vehicular, revisión de documentos, en no emitir turnos según el orden de llegada de los usuarios y en la firma que tiene que colocar el Jefe de Títulos Habilitantes ya que no permanece en el sitio de trabajo y cuando lo esta se encuentra realizando tramites propios de su puesto.

- Los funcionarios desempeñan todo tipo de actividades sin previa capacitación, al momento de que ya son contratados e ingresan a trabajar se les da una orientación por parte de un cajero mas experimentado y cuando se sientan aptos empezaran a trabajar.

A través de las encuestas realizadas a la comisión se detecto que hay inconformidad por parte de los usuarios ya que la Comisión no cuenta con una área de información

-Al Director Provincial, que se reúna con los funcionarios de la Agencia Ambato para que entre todos puedan definir objetivos, plantearse metas, estrategias que ayuden a la Agencia

- Al Director Provincial, contactarse con las autoridades nacionales para que realicen un manual de funciones, de procedimientos y normas que se deben cumplir para que los funcionarios tengan una guía para sus respectivas funciones.

- Al Director Provincial, solicitar capacitación para todo el personal que labora en la entidad ya que se labora de forma empírica

- Al Jefe de Títulos Habilitantes, solicitar mayor personal para que realice la revisión vehicular ya que en ese procedimiento se toman varios horas y los ciudadanos no logran conseguir su matrícula de forma más eficiente

Elaborado Por: D.P.

24/07/2011

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No 19

N.-	CARGO	FUNCIONES
1	Jefe Provincial	<ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento de trabajo de los funcionarios• Analizar las falencias de cada área• Emitir permisos de operación Transporte Público
2	Jefe de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none">• Organización y dirección en la parte administrativa.• Control de las actividades que realizan los servidores del área de matriculación, archivo, licencias y revisores públicos
3	Área de revisión vehicular	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que los vehículos se encuentre en perfectos estado y cuente con los implementos de seguridad establecidos
4	Área de Matriculación	<ul style="list-style-type: none">• Ingreso y procesamiento de documentos para los respectivos procesos de matriculación

6.9 Previsión de la evaluación

Matriz de Análisis de Evolutivo para la Implementación de la Propuesta

Cuadro No 20

ASPECTOS PARA EL PLAN DE EVALUACIÓN	ELEMENTOS Y/O RECURSOS TÉCNICOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
Interesados en evaluar	Personal Administrativo
Razones que justifiquen la evaluación	Prevenir Procesos inadecuados en la matriculación de vehículos Públicos
Objetivos del plan de evaluación	Mejorar la atención a los usuarios en los proceso d matriculación
Aspectos a ser evaluados	Procesos de matriculación vehicular trasporte público
Personal encargado de evaluar	El investigador
Periodos de evaluación	Mensual
Proceso metodológico	Identificación de aspectos críticos
Recursos	Financieros, humanos

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos24/empresas-publicas/empresas-publicas.shtml>

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

RODRIGUEZ Libardo (1990), "Elementos de Derecho Administrativo" (en línea)

<http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

Martínez Coll, Juan Carlos (2001) "Demografía" (en línea)

<http://deconceptos.com/general/tecnologia>

http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14092/1/guiaTEMA%204_MOTIVACION%20LABORAL%20Y%20RENDIMIENTO.pdf

http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_conocimiento.htm

<http://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>

<http://www.definicionabc.com/deporte/destreza.php>

<http://www.definicionabc.com/general/caracteristica.php>

<http://www.cntttsv.gov.ec/index.php/transito/matriculacion/5-manual1>

Anexo 1





ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

a) DATOS

Nombre: _____

Cargo: _____

b) OBJETIVO

Analizar procesos adecuados para el área de matriculación vehicular que permita satisfacer a tiempo las necesidades del usuario

c) INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X, en el casillero respectivo.

d) CUESTIONARIO

ORD.	PREGUNTAS	SI	NO
01	¿Los propietarios de las unidades vehiculares realizan la revisión oportunamente?		
02	¿En el proceso de incremento de cupo los usuarios traen el respectivo documento?		
03	¿Las copias de los permisos de operación son sellados en la Comisión Provincial?		
04	¿Al no existir servicio eléctrico, los usuarios tiene que esperar hasta que se restablezca el servicio para ingresar al sistema el tramite?		
05	¿La revisión de documentos los contratos son analizados en un lapso de 15 a 20 minutos para que no contengan errores?		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

A continuación se presenta una serie de preguntas relacionadas con los aspectos importantes para el Comisión de Tránsito agencia Ambato

b) OBJETIVOS

Analizar procesos adecuados para el área de matriculación vehicular que permita satisfacer a tiempo las necesidades del usuario

c) INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X, en el casillero respectivo.

d) CUESTIONARIO

ORD.	PREGUNTAS	SI	NO
01	¿Conoce usted sobre el proceso a seguir para el tramite que esta realizando?		
02	¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda la comisión de transito agencia Ambato?		
03	¿Las matriculas una vez realizadas son entregadas a sus propietarios en un lapso de 20 a 30 minutos?		
04	¿Se le atiende al usuario es de una manera cordial?		
05	¿El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades?		