



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN
MATERIA VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO
DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE ANCONCITO
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA PERÍODO
2014 – 2017”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: ROBERTO RAÚL RAMÍREZ YAGUAL

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN
MATERIA VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO
DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE ANCONCITO
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA PERÍODO
2014 – 2017”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: ROBERTO RAÚL RAMÍREZ YAGUAL

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, Octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN MATERIA VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE ANCONCITO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERÍODO 2014 – 2017**”, elaborado por el Señor Roberto Raúl Ramírez, egresado de la Carrera en Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

La realización de este trabajo de graduación se la dedicó en primer lugar a DIOS, quién me ha llenado de bendiciones, que ha dado la fuerza en los momentos difíciles y sobre todo constancia para terminar mis estudios; luego al motor de mi vida, mis padres quienes han estado velando mi bienestar y brindarme apoyo y aliento para conseguir mis metas.

Roberto Ramírez Yagual

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de titulación fue realizado bajo la orientación de mi tutor Ingeniero Germán Arriaga Baidal, quien me guió y me apoyó en cada momento por lo cual expreso mi más profundo agradecimiento, así como también al Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial de Anconcito, quien me abrió sus puertas y me facilitó todo tipo de información.

Roberto Ramírez Yagual

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González, MSc.
**DIRECTOR DE LA CARRERA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN MATERIA
VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIALIDAD
Y TRANSPORTE PÚBLICO DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE
ANCONCITO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA PERÍODO 2014 – 2017”**

Autor: Roberto Ramírez Yagual.

Tutor: Ing. German Arriaga, MSc.

RESUMEN

La vialidad y el servicio de transporte público se la constituyen como unos de los ejes principales para el desarrollo de cualquier pueblo, es así que el gobierno central se ha interesado en el desarrollo de estas competencias, para lo cual el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito requiere de un plan de gestión y coordinación en materia vial, que le permita desarrollar de una manera excelente la vialidad y el transporte. La vialidad y el servicio de transporte público en la parroquia es deficiente, ya que esta no ha contado con un plan en materia vial, por lo cual la comunidad presenta problemas y malestares en servicio de transporte, además el problema de la vialidad se presenta por las pocas vías de acceso en la parroquia y sus barrios; cabe recalcar que las pocas vías que existen están en gran deterioro. La transportación pública también presenta problema; entre ellas están: la falta de ampliaciones de las rutas y mejoras de las mismas; sus vehículos no están en una condición agradable y la ruta que ejerce no satisface las necesidades de la comunidad, razón por la cual se hace necesario implementar un plan de gestión y coordinación, cuyo procesos enmarca la gestión y estrategias. Para que en la parroquia comience a ver progreso de vialidad y transportación, lo cual permitirá la parroquia comience a desarrollarse en el ámbito económico y turístico, para lo cual se requiere que las estrategias sean evaluadas y controladas, a través de indicadores, es así que en un tiempo determinado se contará con una parroquia ejemplo en el desarrollo vial y excelencia en la transportación en especial en el transporte público, el mismo que se lograra a través de un excelente plan que puede aplicarse en otras comunidades y así lograr el buen vivir el país.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADRO	xiii
ÍNDICE DE ANEXO.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
ANTECEDENTES.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
OBJETIVO.....	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVO ESPECÍFICOS	7
HIPÓTESIS GENERAL	8
HIPÓTESIS ESPECÍFICO	8
JUSTIFICACIÓN	8

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. ¿QUÉ ES GESTIÓN?	12
1.2 GESTIÓN POR PROCESOS.....	13
1.4 INDICADORES DE PROCESOS	17
1.5 INDICADORES.....	18
1.6 Evaluación de los Procesos	22
1.7 TOMA DE DECISIONES	24
1.8 CALIDAD EN EL SERVICIO	26
1.8.1 Cultura de Servicio.....	26
1.8.2 Definición de Calidad en el Servicio.	27
1.8.3 Parámetros de Medición de Calidad de los Servicios.	28
1.8.4 Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios.....	28
1.8.5 Gestión de la Calidad del Servicio.	30
1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	31
1.3 MARCO LEGAL.....	33
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1 MÉTODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO	41
2.2 MÉTODO DE VISITA DE CAMPO.....	41
2.3 MÉTODO ANALÍTICO	42
2.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43

2.5.1 Investigación Documental.....	43
2.5.2 Investigación Descriptiva.....	43
2.5.3 Técnicas de la Investigación	44
2.5.3.1 Investigación Documental.....	44
2.5.3.2 Investigación Descriptiva.....	44
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
2.6.1 Población.....	45
2.6.2 Marco Muestral	45
2.6.2.1 Muestra.....	45
2.6.2.2 Muestreo Aleatorio Simple	46
2.3.2.3 Muestreo de la parroquia Anconcito.....	46
CAPÍTULO III.....	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
3.2 CONCLUSIONES	63
3.3 RECOMENDACIONES	64
CAPÍTULO IV.....	65
4.1 INTRODUCCIÓN	65
4.2 MISIÓN	66
4.3 VISIÓN	66
4.4 PRINCIPIOS	66
4.6 OBJETIVO GENERAL.....	67
4.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	67
4.7 FODA.....	68
4.8 MATRIZ DE ESTRATEGIAS	69

4.9 INDICADORES.....	71
4.9.1 Los Indicadores de gestión.....	71
4.9.2 Atributo del indicador	72
4.10 LA GESTIÓN POR PROCESO	73
4.11 INDICADORES.....	74
4.12 COOPERATIVA	78
4.13 CUÁL ES LA RUTA LA COOPERATIVA	84
4.14 LAS CALLES	84
4.15 INSTITUCIONES EDUCATIVAS	85
4.16 COMERCIO.....	86
4.17 FASE I: DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....	86
4.18 FASE II EL DESARROLLO	87
4.19 FASE III: ESTRATEGIAS - PROYECTO	88
4.20 FASE IV: EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	92
4.22 CONCLUSIONES	98
4.23 RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	100
Leyes	101
Referencia Electrónica	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 ¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía?	48
Gráfico # 2 ¿Cree Usted es necesario que el GAD realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia?	49
Gráfico # 3 ¿Cree Usted qué debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia?.....	50
Gráfico # 4 ¿Considera Usted qué con plan de gestión y coordinación mejorara la vialidad y el servicio de transporte público?.....	51
Gráfico # 5 ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia?.....	52
Gráfico # 6 ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad?	53
Gráfico # 7 ¿Cómo califica el servicio brindado la operadora?.....	54
Gráfico # 8 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia?.....	55
Gráfico # 9 ¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?.....	56
Gráfico # 10 ¿Cree usted qué una buena ordenanza influye en el mejoramiento de la vialidad?	57
Gráfico # 11 ¿Cree Usted qué es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?.....	58
Gráfico # 12 ¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?	59
Gráfico # 13 ¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?	60

Gráfico # 14 ¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?	61
Gráfico # 15 ¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?	62
Gráfico # 16 Estructura orgánica	83
Gráfico # 17 Ruta actual de la operadora.....	84

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro # 1 Operacionalizacion de las variables	10
Cuadro # 2 ¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía?.....	48
Cuadro # 3 ¿Cree Usted es necesario que el GAD realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia?	49
Cuadro # 4 ¿Cree Usted qué debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia?.....	50
Cuadro # 5 ¿Considera Usted qué con plan de gestión y coordinación mejorara la vialidad y el servicio de transporte público?.....	51
Cuadro # 6 ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia?.....	52
Cuadro # 7 ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad?	53
Cuadro # 8 ¿Cómo califica el servicio brindado la operadora?	54
Cuadro # 9 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia?.....	55
Cuadro # 10 ¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?.....	56
Cuadro # 11 ¿Cree usted qué una buena ordenanza influye en el mejoramiento de la vialidad?	57
Cuadro # 12 ¿Cree Usted qué es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?.....	58
Cuadro # 13 ¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?	59

Cuadro # 14 ¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?	60
Cuadro # 15 ¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?.....	61
Cuadro # 16 ¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?.....	62
Cuadro # 17 Plan de acción.....	93
Cuadro # 18 Presupuesto.....	96
Cuadro # 19 Financiamiento	97

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo # 1 Encuesta.....	104
Anexo # 2 Abreviatura.....	107
Anexo # 3 Palabras claves.....	108

INTRODUCCIÓN

Todas las competencias que desempeñan los Gobiernos Autónomos descentralizados están enmarcado dentro del Código Orgánico de Organización Autonomía y descentralización, que les brinda como objetivo y principios en los que hace referencia al manejo gestión de la vialidad de sus circunscripción de los servicios público. Esto es con la intención que desarrollen herramientas que permitan mejorar y gestionar la vialidad y servicio público.

Al realizar este tema de tesis, se quiere proponer un plan de gestión y coordinación en materia vial para mejorar la calidad de la vialidad y el servicio de transporte público en la parroquia de Anconcito, aplicando todos los conocimientos adquiridos para dar forma a la gestión por proceso los mismo deberán ser sustentable y sostenible capaces de ser revisados y editados en cada cierto ciclo necesitado.

Por lo mismo se elabora el presente trabajo de investigación el cual es diseñar un plan de gestión y coordinación en materia vial, el que consta con cuatro capítulos.

Capítulo I: Se describe y establece los fundamentos teóricos de la investigación planteada, esto va con los criterios de acuerdo al tema, es decir según las teorías de gestión por proceso, sus indicadores, evaluación. De la misma manera las leyes en que se basa este trabajo.

Capítulo II: Aquí se establece la metodología de la investigación, se establece, el diseño y métodos a seguir, las técnicas, el tipo y las herramientas de investigación que se ejecutarán en la investigación. así también se procederá a calcular el tamaño de la muestras, el que servirá para realizar las encuestas ya establecida, la

misma que arrojarán hipótesis, las cuales deberán estar dentro del interés de este trabajo de investigación

Capítulo III: en este punto se realiza al estudio y análisis de los resultados de las encuestas y de las herramientas de investigación, así mismo el procedimiento de los datos, los análisis para la redactar las conclusiones y recomendación.

Capítulo IV: básicamente aquí está la propuesta sobre el diseño de un plan de gestión y coordinación en materia vial para mejorar la vialidad y el servicio de transporte público para la parroquia Anconcito.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN MATERIA VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE ANCONCITO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERÍODO 2014 – 2017.

ANTECEDENTES

En el año de 1937 por decreto N°. 115 del entonces Presidente la República del Ecuador Gral. Alberto Enríquez Gallo, la población de Salinas que en ese entonces era Parroquia del Cantón Santa Elena, ascendió a la categoría de Cantón, el 22 de Diciembre de 1937, conjuntamente con sus parroquias: La Libertad, José Luis Tamayo (Muey) y Anconcito.

Cabe aclarar que por coincidir las fechas de aniversario, la Ilustre Municipalidad de Salinas considerando que las autoridades no podía asistir al mismo tiempo a las invitaciones de cada población, decidió mediante una ordenanza, que las festividades de Anconcito se lo realice el 18 de Diciembre, José Luis Tamayo el 21 de Diciembre y Salinas como cabecera cantonal el 22 de Diciembre.

- ✓ Límites de Anconcito
- ✓ Norte: Punta Carnero y parte de la represa Velasco Ibarra.
- ✓ Sur: Océano Pacífico.
- ✓ Este: Ancón y parte de la comuna Prosperidad.
- ✓ Oeste: Océano Pacífico.
- ✓ Habitantes

De acuerdo al último censo es de 8561 habitantes de los cuales 4465 son hombres y 4096 son mujeres, el 99% de la población vive en la cabecera parroquial ya que esta parroquia no cuenta con recintos.

Se estima además una población flotante de 2000 habitantes que llegan en temporada de pesca.

La parroquia cuenta con 19 barrios las cuales han crecido de una manera muy acelerada las cuales solo los 4 barrios tienen una vialidad aceptable y están consideradas en el recorrido de la operadora que presta el servicio transporte público.

Además gracias a los últimos trabajos de parte de todas las entidades esta parroquia cuenta hoy en día con los servicios básicos, que son considerados como imprescindible para una sociedad, los servicios con los que cuentan son el TRANSPORTE PÚBLICO, AGUA POTABLE, ENERGÍA ELÉCTRICA, TELECOMUNICACIÓN (TELEFONÍA E INTERNET).

la operadora encargada del servicio de transporte público en la parroquia Anconcito es la cooperativa Mar Azul que labora desde las 5:30 am hasta las 8:00 pm , brindando un servicio inter parroquial.

La cual cuenta con unidades en excelentes condiciones y un número de 17 vehículos para prestar este servicio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la parroquia Anconcito del cantón salinas luego de haber realizado las visitas de campo en la población, luego de conversar con los involucrados se pudo evidenciar que existe un escaso plan de gestión y coordinación en materia vial dentro de la comunidad eso evidencia en insatisfacción por parte de los mismos por el mal servicio que presta a operadora de transporte público y la calidad de la vialidad de la parroquia.

Unos de los problemas para que la población se sienta insatisfecha de este servicio de transporte público, esto se debe a la baja inversión en planes de gestión y coordinación en materia vial, la cual causa una escasa planificación en el ámbito vial de la parroquia, generando una falta de servicio de transporte público en los barrios no céntricos de la parroquia, y esto contribuye a que sea una parroquia con poca accesibilidad a todos los rincones de la parroquia.

Así mismo otro problema es el poco conocimiento en materia vial, la cual se debe a la escasa defunción de parte de las instituciones públicas y también las muy baja participación de la ciudadanía en actualizarse para su beneficio, la cual forma la insatisfacción por parte de los usuarios en servicio de transporte público y esto ayuda a que la vialidad de su entorno y su comunidad sea de nivel bajo para el desarrollo de la parroquia Anconcito

De la misma manera la inexistencia y baja coordinación entre el gobierno parroquial y la operadora de transporte, y esto se debe al bajo nivel de interés que tienen las operadoras así como también el bajo nivel de organización gubernamental, todo esto ha provocado la falta de ampliación de las rutas de recorridos dentro de la parroquia originado que esta parroquia sea poca turística y no ayude al desarrollo turístico de la misma.

El gobierno autónomo descentralizado parroquial de Anconcito luego de haber implementado y superado las investigaciones realizadas en su jurisdicción, podemos demostrar que cuenta con un adecuado plan de gestión y coordinación en materia vial la cual ha ayudado lograr la satisfacción de los ciudadanos en lo que concierne a la calidad del servicio de transporte intra e inter parroquial de la parroquia antes mencionada.

La parroquia cuenta con planes de gestión y coordinación en materia vial, el cual ha generado un mayor número de planificaciones en el ámbito vial de la parroquia y estos planes con su planificaciones han ayudado que exista un mayor y mejor

servicio de transporte público en los barrios no céntricos de la parroquia, logrando obtener una parroquia más accesible a cada uno de sus barrios.

El alto nivel de conocimiento en materia vial y tránsito se ha producido gracias a las mejores defunciones de esta competencia y servicio por parte de las entidades públicas competente a este vial de la parroquia, también por alto nivel de participación de la ciudadanía en este tema, por lo cual se ha logrado la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público, y esto ha generado mayor movilidad dentro de la parroquia Anconcito.

El mejorado nivel de coordinación entre el gobierno parroquial y la apeadora de transporte público, esto lo debemos al mayor nivel de interés de las operadoras de servicio de transporte público y también se debe a la mayor organización gubernamental que existe. El cual ha traído como resultado la ampliación y mejorar la ruta de recorridos beneficiando a la ciudadanía y operadora. De esta manera lograr el desarrollo turístico y por qué no también el desarrollo económico de la parroquia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el plan de gestión y coordinación en materia vial mejorará la calidad de la vialidad y el transporte público dirigido a la parroquia Anconcito del cantón salinas?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✓ ¿La baja inversión en un plan de gestión y coordinación en materia vial de la institución competente ha conllevado a la falta de servicio de transporte público en los barrios no céntrico de la parroquia Anconcito del cantón Salinas?

- ✓ ¿El bajo conocimiento en materia vial y tránsito ha provocado un número elevado de usuarios insatisfecho en el servicio de transporte público en la parroquia de Anconcito del cantón salinas?

- ✓ ¿La baja coordinación entre el gobierno parroquial y la operadoras de transporté ha producido la falta de ampliación de la rutas de recorrido dentro de la parroquia de Anconcito del cantón salinas?

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de gestión y coordinación en materia vial que reduzca los niveles de insatisfacción de la ciudadanía en la calidad de la vialidad y transporte público en la parroquia Anconcito del cantón salinas

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- ✓ Invertir en un plan de gestión y coordinación en materia vial de la institución competente que reduzca la falta de servicio de transporte público en los barrios no céntricos de la parroquia Anconcito del cantón Salinas.

- ✓ Elevar el conocimiento en materia vial que disminuya los niveles de insatisfacción en el servicio de transporte público en la parroquia de Anconcito del cantón salinas

- ✓ Incrementar la coordinación entre el gobierno parroquial y la operadora de transporte para la ampliación y mejoramientos de las rutas de recorrido

Para satisfacer las demandas de los usuarios de la parroquia Anconcito del cantón Salinas.

HIPÓTESIS GENERAL

Un plan de gestión y coordinación en materia vial reduce los niveles de insatisfacción de la ciudadanía en la calidad de la vialidad y transporte público en la parroquia Anconcito del cantón Salinas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO

- ✓ La inversión en un plan de gestión y coordinación en materia vial por parte de la institución competente reduce la falta de servicio de transporte público en los barrios no céntricos de la parroquia Anconcito del cantón Salinas.
- ✓ El conocimiento en materia vial provoca la disminución de los niveles de insatisfacción en el servicio de transporte público en la parroquia de Anconcito del cantón Salinas.
- ✓ La coordinación entre el gobierno parroquial y la operadora de transporte ayuda a la ampliación y mejoramientos de las rutas de recorrido satisfaciendo la demanda de los usuarios de la parroquia Anconcito del cantón Salinas.

JUSTIFICACIÓN

Teórica

Al analizar todos modelos de gestión se puede decir que existen los siguientes sistemas como gestión de calidad total, gestión por competencias y gestión por

procesos, del cual se utilizará la gestión por procesos por ser la más acorde para este tema de tesis la cual se propondrá indicadores de gestión para la realización de plan de gestión y coordinación en materia vial en la parroquia Anconcito.

Metodología

En la metodología se profundizará la problemática que aqueja a los ciudadanos de la parroquia Anconcito para la cual se utilizarán las entrevista y encuestas a los involucrados en la temática de estudio, y así lograr un excelente diagnóstico y la evaluación de los procesos, para lo cual se efectuará varias preguntas para escoger como; si desea qué el gobierno parroquial tome acciones y decisiones en el servicios de transporte público. Otra pregunta que se podrá formular qué si sería factible de que el gobierno parroquial gestiones y coordine una mejor prestación de servicio dónde ganen ambas parte. Preguntas así son y de las cuales, las más óptimas para realizarlas a los usuarios involucrados

Práctica

Este estudio que se realiza será de mucha utilidad no solo para esta temática sino para futuras decisiones dentro de la comunidad, dependiendo las circunstancias y también de acorde al desarrollo urbanístico y económico de la parroquia. Así como de la puesta en práctica de todos los conocimientos de la formación académica adquirida dentro del proceso de estudio.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro No. 1 VARIABLES INDEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Diseño de un plan de gestión y coordinación en materia vial para el mejoramiento de la vialidad y transporte público dirigido a la parroquia de Anconcito del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena período 2013 – 2016	Variable Independiente GESTIÓN	Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar para llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera con el fin de administrar, gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.	administrar gestionar operación gobernar dirigir organizar	Eficacia Eficiencia Calidad Objetivos Recursos Estrategias Presupuesto Coordinación Responsabilidades Comunicación Supervisión Medición de resultados Verificación	¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía? ¿Cree Usted es necesario que el GAD realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia? ¿Cree Usted que debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia? ¿Considera Usted que con plan de gestión y coordinación mejorara la vialidad y el servicio de transporte público? ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia? ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad? ¿Cómo califica el servicio brindado la operadora? ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia? ¿Qué clase de inconveniente?	Encuesta

Fuente: Investigación Documental

Elaborado Por: Roberto Ramírez Yagual.

Cuadro No. 2 VARIABLES DEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Diseño de un plan de gestión y coordinación en materia vial para el mejoramiento de la vialidad y transporte público dirigido a la parroquia de Anconcito del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena período 2013 – 2016	Variable Dependiente Calidad de servicio	calidad es una estrategia para el mejoramiento continuo que abarca todos los niveles y áreas de responsabilidad que combina técnicas fundamentales de administración, esfuerzos existentes de mejoramiento y herramientas técnicas especializadas para un proceso de mejora continua que está dirigido a las metas de costos, calidad, entrega y el incremento de la satisfacción del cliente, esto último como objetivo primordial.	Estrategia Responsabilidad Técnicas Administración Herramientas Proceso Dirigir Metas Costo Calidad Usuarios	Monitoreo Control ordenanzas Operaciones Actividades Tareas Bienes Servicios Información Planificación Aplicación de mejoras Normalizar	<p>¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?</p> <p>¿Considera que al realizar un plan de gestión el servicio brindado por la institución logrará la calidad en sus servicios?</p> <p>¿Cree usted que una buena ordenanza influyera en el mejoramiento de la vialidad?</p> <p>¿Cree Usted que es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?</p> <p>¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?</p> <p>¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?</p> <p>¿Cada qué tiempo se efectúa en la sección una evaluación de resultados?</p> <p>¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?</p> <p>¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?</p>	Diseño de un plan de gestión y coordinación en materia vial para el mejoramiento de la vialidad y transporte público dirigido a la parroquia de Anconcito del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena período 2013 – 2016

Fuente: Investigación Documental
Elaborado Por: Roberto Ramírez Yagual.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En la aplicación del modelo de gestión por procesos se pondrán los indicadores que se utilizarán para formar el plan de gestión y coordinación vial de la parroquia considerando algunos autores en los que se define esta temática:

1.1. ¿QUÉ ES GESTIÓN?

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

1.2 GESTIÓN POR PROCESOS

Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de estas que han tomado conciencia de lo anteriormente planteado han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- ✓ La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes
- ✓ El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana
- ✓ Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- ✓ Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apocadores
- ✓ Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- ✓ Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor

Las ventajas de este enfoque son las siguientes:

- ✓ Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- ✓ Muestra cómo se crea valor en la organización
- ✓ Señala cómo están estructurados los flujos de información y materiales
- ✓ Indica cómo realmente se realiza el trabajo y cómo se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

En este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes.

La orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso.

1.3 FLUJOS DE PROCESOS

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Luego, un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

Se trata de una muy útil herramienta para poder entender correctamente las diferentes fases de cualquier proceso y su funcionamiento, y por tanto, permite comprenderlo y estudiarlo para tratar de mejorar sus procedimientos.

Son importantes los diagramas de flujo en toda organización y departamento, ya que permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobre cargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Los diagramas de flujo son importantes para el diseñador por que le ayudan en la definición, formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al análisis a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidos, le ayudará analizar esas etapas, con el

fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

Para ayudar a su comprensión por cualquier persona de la organización, se utilizan distintas formas de interpretación, a través de dibujos, de símbolos de ingeniería, de figuras geométricas, etc., que transmitan una indicación de lo que se quiere representar.

Objetivo

Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles, etc.

Ventajas.

Podemos citar como ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo, las siguientes:

Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitarán su incorporación a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.

Al presentarse el proceso de una manera objetiva, se permite con mayor facilidad la identificación de forma clara de las mejoras a proponer.

Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.

Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo.

Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.

Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.

1.4 INDICADORES DE PROCESOS

Los indicadores de proceso: Se definen como el conjunto de datos obtenidos durante la ejecución del proceso, y referidos a ésta, que permiten conocer el comportamiento del mismo y, por tanto, predecir su comportamiento futuro en circunstancias similares.

Los indicadores de producto: Son el conjunto de datos referidos al producto en sí (medidas obtenidas respecto a medidas previstas, por ejemplo) cuyo análisis indica hasta qué punto se ha conseguido el producto que se deseaba.

Los indicadores de servicio: Igual que los indicadores de producto, son el conjunto de datos referidos al servicio cuyo análisis indica el grado de cumplimiento de los niveles de servicio previamente establecidos.

Los indicadores son, en definitiva, conceptos que se van a “medir”. Una vez se han definido los indicadores de un Sistema de Calidad particular, se deben definir valores objetivos para los mismos en un determinado período. Esto permitirá, en primer lugar, establecer unos umbrales de Calidad que se deben alcanzar y, en segundo lugar, comprobar hasta qué punto se alcanzan esos niveles.

Para cada uno de los indicadores se deberá establecer la métrica o sistema de medida que se va a utilizar. Por ejemplo, si se trata de medir el incremento del número de drogadictos que se benefician de nuestros servicios, deberemos, en primer lugar, establecer una referencia, un punto de partida (los beneficiados el período anterior, si se supiera, o cero, en caso contrario). A continuación, un sistema de identificación que nos permita evitar contar más de una vez a cada beneficiario.

Una vez conseguido esto necesitaremos un sistema de almacenamiento de la información para, por último, consolidar la misma y obtener conclusiones en el sentido que esperábamos, por períodos de tiempo, por zonas, por edad, etc.

Además de las métricas, se debe determinar cada cuánto tiempo se va a analizar el resultado de los indicadores.

Por último, se deben establecer mecanismos que permitan determinar qué ha impedido - o favorecido - que se alcancen los valores previstos.

1.5 INDICADORES

Los indicadores son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Así como también para poder controlar, mejorar o comparar cualquier proceso y conocer qué está sucediendo con él, el responsable del mismo debe instituir medidores o indicadores que, como su nombre lo dice, midan o indiquen el nivel de desempeño de dicho proceso. Es muy difícil administrar un proceso que no se pueda medir.

Con razón se ha dicho “lo que no se puede medir, no se puede controlar; lo que no se puede controlar, no se puede administrar; lo que no se puede administrar es un caos”. Por desgracia, la cultura de la medición no es una práctica común en muchas organizaciones.

Estos medidores e indicadores deben ser usados, entre otros propósitos, para:

- Evaluar el desempeño del proceso contra las metas de mejoramiento, permitiendo medir el grado de cumplimiento de las metas en relación con los resultados obtenidos.
- Establecer si el proceso es estable o no y, por tanto, definir si las causas detrás de los resultados son comunes o especiales para definir el tipo de mejoramiento requerido.
- Fijar el nivel de desempeño alcanzado por el proceso para servir de punto de referencia en procesos de comparación con las mejores prácticas.
- Mostrar tendencias, evaluar efectividad y proveer señales oportunas de precaución.
- Establecer bases sólidas para identificar problemas o detectar oportunidades de mejoramiento.
- Proveer medios para evaluar las medidas correctivas y preventivas.
- Facilitar la comunicación entre el dueño del proceso y quienes lo operan, entre éstos la gerencia, entre personas relacionadas con el proceso.
- Establecer si el grado de mejoramiento obtenido es suficiente y si el proceso sigue siendo suficientemente competitivo.

CARACTERÍSTICAS DE LOS BUENOS INDICADORES Y MEDIDORES

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios:

- Poderse medir
- Tener significado

- Esto significa que lo que se desea medir se pueda medir, ya sea en términos del grado o frecuencia de la cantidad. Por ejemplo, el número de camas ocupadas o porcentaje de ocupación de una clínica.
- El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan. Lo importante es que tenga significado para todas las personas partícipes en el proceso. Por tanto, todo medidor debe tener una descripción, esto es, una breve definición sobre qué es y qué pretende medir.
- Poderse controlar

El indicador debe poderse controlar. Por ejemplo, cuando las condiciones atmosféricas afectan el cargue de camiones que transportan productos de una fábrica a puntos de venta, pero tales condiciones no se pueden controlar. Cualquier intento por controlarlas es inútil. En cambio, se pueden controlar los efectos de las lluvias en el tiempo requerido para cargar un camión.

CREACIÓN DE INDICADORES

Debido a que nuestra empresa es un local es de servicio, creemos que para la creación de indicadores es de vital importancia considerar como punto principal la satisfacción del cliente, ya que es éste, quien a lo largo del tiempo permitirá el logro de nuestros objetivos.

Además por el hecho de que toda empresa necesita de sus “clientes” para poder subsistir en el mercado, ya que son estos los que determinan el nivel de cumplimiento de la empresa, definiendo “cumplimiento” como:

- Cubrir las expectativas del cliente
- Tener siempre presente sus dudas e inquietudes
- Cambiar reclamos por necesidades

Nos basaremos en estos puntos, para poder definir nuestros indicadores, los cuales nos ayudarán a medir nuestro desempeño.

CALIDAD DE ATENCIÓN

Para determinar la calidad de atención al cliente, consideramos que esta, se encuentra en función de la tasa de conservación de los mismos, ya que si un cliente ocupa nuestro servicio durante un período de tiempo de forma repetitiva, podríamos considerarlo leal hacia nosotros y que cumplimos con la calidad de atención requerida por el mismo.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Está íntimamente ligada con la fidelización de los clientes, ya que esta incide en los beneficios y a mayores beneficios, más posibilidades hay de aumentar los sueldos a los empleados; el empleado más satisfecho, mejora la presentación del servicio y esto redundará en la satisfacción continua del cliente y su posterior fidelización.

RECLAMOS

Un reclamo o queja puede venir por el incumplimiento de un requisito, que eventualmente la convierte en una no conformidad.

Las quejas se deben tramitar siguiendo el procedimiento que se tenga establecido ya sea preparando el daño al cliente, sustituyendo el producto o cualquier otra forma. Es una acción correctora inmediata sobre un problema presentado.

Las no conformidades se enfocan no ha solucionar una queja o problema, sino a mejorar el sistema para que no se vuelva a presentar. Una no conformidad puede ser el incremento de las quejas. La queja requiere acción para satisfacer al cliente, la no conformidad requiere acción para mejorar el sistema.

En este caso, la atención de reclamos será medida mediante la implementación de un buzón de reclamos o quejas, el mismo que se ubicará en la puerta principal del local.

1.6 Evaluación de los Procesos

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) de las actividades desarrolladas.

En la planeación es el conjunto de actividades, que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo en un lapso determinado, así como el funcionamiento del propio Sistema Nacional de Planeación.

El período normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación.

- Tipos de evaluación: monitoreo, resultado e impacto
- Monitoreo (proceso, formativo, evaluación de mitad de período)

El monitoreo es una forma de evaluación o apreciación, aunque a diferencia de la evaluación de resultado o impacto, tiene lugar poco después que comenzó una intervención (evaluación formativa), en el curso de la intervención (evaluación del proceso) o a mitad de camino en la intervención (evaluación de mitad de período).

El monitoreo no es un fin en sí mismo. El monitoreo permite que los programas determinen que está funcionando o no, así se pueden hacer ajustes a lo largo del camino. Permite que los programas evalúen que está pasando realmente, versus lo que se planificó.

El monitoreo permite a los programas hacer lo siguiente:

Implementar medidas correctivas para poner a los programas nuevamente en curso y que sean responsables de los resultados que se espera que el programa logre.

Determinar cómo deberían ser distribuidos los fondos en todas las actividades programáticas.

Recolectar información que puede usarse en el proceso de evaluación.

Cuando las actividades de monitoreo no las llevan a cabo directamente los tomadores de decisiones del programa, es crucial que los hallazgos de las actividades monitoreadas se coordinen y se los retroalimente.

También se puede difundir Información de la actividades de monitoreo a diferentes grupos fuera de la organización. Esto promueve la transparencia y da la oportunidad de conocer la opinión de los interesados.

No existen herramientas y métodos de monitoreo estándar. Varían de acuerdo con el tipo de intervención y los objetivos que se plantean en el programa. Algunos ejemplos de monitoreo son:

Informes de monitoreo de actividades

Revisión de registros de prestación de servicios (por ejemplo. informes policiales, registros de caso, formularios y registros de uso de servicios de salud, otros)

Entrevista de salida con clientes (sobrevivientes)

Técnicas cualitativas para medir actitudes, conocimiento, habilidades, comportamiento y las experiencias de sobrevivientes, prestadores de servicios, agresores y otros a quienes puede dirigirse la intervención.

Revisiones estadísticas de bases de datos administrativas (es decir, en los sectores salud, justicia e interior, albergues, oficinas de bienestar social y otros)

Otras técnicas cuantitativas.

Evaluación de resultados

La evaluación de resultados mide tanto los resultados a corto plazo como los resultados a largo plazo de los programas.

Es importante establecer claramente desde el principio de un proyecto o intervención, cuáles son los objetivos y resultados esperados, e identificar qué cambios específicos se espera para qué población en particular.

1.7 TOMA DE DECISIONES

Los gerentes, por definición, son tomadores de decisiones. Uno de los roles del gerente es precisamente tomar una serie de decisiones grandes y pequeñas.

Tomar la decisión correcta cada vez es la ambición de quienes practican la gerencia. Hacerlo requiere contar con un profundo conocimiento, y una amplia experiencia en el tema.

- Las decisiones

- Una decisión es un juicio o selección entre dos o más alternativas, que ocurre en numerosas y diversas situaciones de la vida (y por supuesto, la gerencia).
- El proceso de toma de decisiones
- En líneas generales, tomar una decisión implica:
 - Definir el propósito: que es exactamente lo que se debe decidir.
 - Lista de las opciones disponibles: cuales son las posibles alternativas.
 - Evaluar las opciones: cuales son el pro y contras de cada una.
 - Escoger entre las opciones disponibles: cuál de las opciones es la mejor.
 - Convertir la opción seleccionada en acción.

Tipos de decisiones en Gerencia

De rutina: Las mismas circunstancias recurrentes llevan a seleccionar un curso de acción ya conocido

De emergencia: Ante situaciones sin precedentes, se toman decisiones en el momento, a medida que transcurren los eventos. Pueden tomar la mayor parte del tiempo de un gerente.

Estratégicas: Decidir sobre metas y objetivos, y convertirlos en planes específicos. Es el tipo de decisión más exigente, y son las tareas más importantes de un gerente.

Operativas: Son necesarias para la operación de la organización, e incluye resolver situaciones de “gente” (como contratar y despedir), por lo que requiere de un manejo muy sensible

Como tomar decisiones

Un gerente debe tomar la mejor decisión posible, con la información que tiene disponible (que generalmente es incompleta). Esto se puede hacer de dos formas: Decisiones intuitivas: se decide en forma espontánea y creativa. Decisiones lógicas o racionales: basadas en el conocimiento, habilidades y experiencia.

Para estas últimas, la literatura gerencial ofrece una amplia gama de herramientas, como: análisis de Pareto, árboles de decisión, programación lineal, análisis costo-beneficio, simulación, matriz FODA, modelos y hojas de cálculo, entre otros.

1.8 CALIDAD EN EL SERVICIO

1.8.1 Cultura de Servicio.

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan.

La calidad de los servicio depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros clientes.

Las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por ciertos motivos que son complejos, y en ocasiones, contradictorios. Sin embargo es una realidad que cuando actuamos a favor de otro, sea nuestro compañero de trabajo o alguien que es nuestro cliente, lo hacemos esperando resolverle un problema. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

1.8.2 Definición de Calidad en el Servicio.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Sensibilidad de los clientes a la calidad.

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de

funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

1.8.3 Parámetros de Medición de Calidad de los Servicios.

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

1.8.4 Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios

Lógicamente, se requiere continuar con el la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.

Diferenciación ante el cliente mediante la calidad

Como ya se comentó en el inciso anterior, un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como "commodities", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. Además se destacarán los beneficios de esta diferenciación:

Objetividad, control exhaustivo, máximo compromiso, dinamismo, facilidad y practicidad operativa.

Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio.

Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores.

El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización.

La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación y desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene y seguridad y las relaciones laborales contribuirá significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal: sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas.

Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad.

Estrategia de servicio: Definición del valor que se desea para los clientes. El valor como el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado.

Sistemas: Diseño de los sistema de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes, como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente.

Políticas y procedimientos: Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios.

1.8.5 Gestión de la Calidad del Servicio.

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.

El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente.

Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos.

Mercadotecnia relacional (MR) para monitorear la percepción y niveles de satisfacción de los clientes para mejorar los proceso de calidad.

En la actualidad los clientes esperan un trato personalizado con esmero y amabilidad.

La mercadotecnia relacional pretende establecer una base de relaciones con los clientes de largo plazo, por lo tanto el área comercial debe llevar los registros

sistemáticos de las peticiones, inquietudes, reclamaciones y nuevas demandas de los clientes. Esto nos permitirá un conocimiento más profundo del comportamiento del cliente en todo el ciclo del servicio.

La información arrojada por la MR será la base para adelantarse a las necesidades de los clientes. La innovación en las respuestas que se den representará un alto valor en la conservación de los clientes y en la referencia que hagan para atraer nuevos.

El propósito central de la MR consiste en retener clientes actuales y mejorar la captación de clientes nuevos por el trato personalizado, diseño de una oferta acorde a las necesidades y exigencias de cada prospecto.

Con el enfoque de personalización se ayudaría a reducir el tiempo de cierre de ventas por centrarse en las necesidades, antes de intentar ofrecer beneficios poco significativos ante las necesidades percibidas por el o los decisores de la compra.

1.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se detalla la terminología que se utilizará en la propuesta de investigación.

Plan: “En su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, ó como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Asimismo se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo”. (<http://www.eumed.net/libros/2006b>).

Cultura: “el término "cultura" identifica el conjunto de formas de vida, materiales e intelectuales de una sociedad.”(ambientum.com/revistanueva/2006-0/culturareciclaje)

La planificación: es un proceso de toma, de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos" (Jiménez, 1982).

Vialidad: "Vialidad es todo aquello referente a formular y conducir el desarrollo integral del transporte, controlar el auto transporte urbano, así como planear y operar las vialidades". (Biblioteca Virtual, Ricardo Contreras Soto).

Administración: "(lat. ad, hacia, dirección, tendencia, y minister, subordinación, obediencia) es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización".(www.definicionabc.com).

Comunitario: "se denominará a todas aquellas actividades y trabajos que una persona, grupo o asociación realicen en función del bien común de una zona geográfica". (www.definicionabc.com)

Comunidad: "se entiende a aquel grupo o conjunto de seres humanos o animales que comparten diversos elementos en común como ser **costumbre**, un idioma, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social, roles, entre otras cuestiones". (www.definicionabc.com)

Objetivos: "Son los propósitos perseguidos en función de los recursos disponibles. // Es la situación que se desea obtener al final del período de duración del proyecto, mediante la aplicación de los recursos y las acciones previstas". (www.femica.org/diccionario/index2.php)

Gestión: "Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo".(lacumbrevale.gov.co/glosario.shtml)

Sistemas de transporte: "Los sistemas de transporte son la respuesta a las crecientes necesidades de comunicación entre individuos como entre sociedades para la movilidad de mercancías como parte de las economías regionales y mundial." (Tolley, 1995)

Transporte: “El transporte es un sistema integrado por tres elementos fundamentales interaccionados entre sí: la infraestructura, el vehículo y la empresa o servicio.” (Izquierdo, 2001)

Servicio: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando ésta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado”.(Kotler, Bloom y Hayes)

Ciudadanía: “La ciudadanía es un producto cultural, ideado por las personas, que es preciso preservar, pues su naturaleza quebradiza lo convierte en fácil de sucumbir. El autor propone un recorrido histórico, desde el remoto estatus de democracia ateniense o el contractualismo liberal de los siglos XVII y XVIII hasta la idea actual de libertades formales, garantizadas por unas ciertas condiciones materiales”.(Luis Gómez Llorente, 2007)

1.3 MARCO LEGAL

Para la realización y ejecución de este Plan, identificaremos y mencionaremos los laves legales para su ejecución.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TÍTULO IV

PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER

Capítulo primero

Participación en democracia

Sección tercera

Participación en los diferentes niveles de gobierno

Art.- 100 En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de

gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.

TÍTULO V

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

Capítulo cuarto

Régimen de competencias

Art. 267.- Los gobiernos parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial.
- 3.- Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN

TÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1.- Ámbito.- Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con

el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

TÍTULO II

ORGANIZACIÓN DEL TERRITORIO

Artículo 10.- Niveles de organización territorial.- El Estado ecuatoriano se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales.

En el marco de esta organización territorial, por razones de conservación ambiental, étnico culturales o de población, podrán constituirse regímenes especiales de gobierno: distritos metropolitanos, circunscripciones territoriales de pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias y el consejo de gobierno de la provincia de Galápagos.

Capítulo IV

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural

Artículo 64.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

- d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;

Artículo 65.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;

Capítulo IV

Del Ejercicio de las Competencias Constitucionales

Artículo 129.- Ejercicio de la competencia de vialidad.- El ejercicio de la competencia de vialidad atribuida en la Constitución a los distintos niveles de gobierno, se cumplirá de la siguiente manera:

Al gobierno autónomo descentralizado municipal le corresponde las facultades de planificar, construir y mantener la vialidad urbana. En el caso de las cabeceras de las parroquias rurales, la ejecución de esta competencia se coordinará con los gobiernos parroquiales rurales.

Al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural le corresponde las facultades de planificar y mantener, en coordinación con el gobierno autónomo descentralizado provincial la vialidad parroquial y vecinal, para el efecto se establecerán convenios entre ambos niveles de gobierno, donde se prevean las responsabilidades correspondientes de cada uno de ellos. Las tareas y obras de

mantenimiento se ejecutarán mediante gestión directa, a través de empresas públicas, o la delegación a empresas de la economía popular y solidaria y la cogestión comunitaria.

Artículo 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente Forma:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y Controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Art. 30.4.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

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

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivos nacionales para el Buen Vivir

El régimen de desarrollo y el sistema económico social y solidario, de acuerdo con la Constitución del Ecuador, tienen como fin alcanzar el Buen Vivir; la planificación es el medio para alcanzar este. Uno de los deberes del Estado es “planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al Buen Vivir”.

Objetivo 3

- Mejorar la calidad de vida de la población
- Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.
- Movilidad sostenible

Es necesario fortalecer la planificación urbana para la seguridad vial y la promoción de un transporte público digno y de medios de movilidad no motorizada. Las ciudades han concentrado en zonas centrales la infraestructura educativa, hospitalaria, institucional y administrativa, los espacios culturales, las universidades y los centros comerciales, con lo cual se genera un constante flujo de gran cantidad de personas que cotidianamente se ven obligadas a recorrer

largas distancias. Por esto, es necesario fortalecer la generación de nuevas centralidades que garanticen el acceso a servicios y espacios públicos y productivos.

La infraestructura urbana no resulta segura para la convivencia en el tránsito y favorece la circulación de vehículos motorizados, en detrimento de otras alternativas. El parque automotor sigue en crecimiento a nivel nacional, lo que provoca problemas ambientales, de salud pública, de convivencia entre conductores con el resto de la población y de sobreocupación del espacio público.

A nivel nacional, en el año 2011, se matricularon un total de 1,6 millones de vehículos. Las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca concentran el 49,5% del parque automotor (ANT, 2011).

3.12. Garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e intra nacional

a. Incentivar el uso del transporte público masivo, seguro, digno y sustentable, bajo un enfoque de derechos.

d. Formular planes de movilidad local que privilegien alternativas sustentables de transporte público, de manera articulada entre los diferentes niveles de gobierno.

e. Propiciar la ampliación de la oferta del transporte público masivo e integrado, en sus diferentes alternativas, para garantizar el acceso equitativo de la población al servicio.

g. Promover incentivos y asistencia técnica para adoptar modelos integrados de transporte público rural y urbano.

h. Generar programas para la renovación paulatina del parque automotor de transporte público y privado, para garantizar el acceso de la población a un servicio de calidad y calidez y reducir los niveles de contaminación.

i. Dotar de infraestructura adecuada y en óptimas condiciones para el uso y la gestión del transporte público masivo y no motorizado.

j. Garantizar la interconectividad, la pertinencia territorial, social, cultural, geográfica y ambiental en la dotación/provisión articulada y subsidiaria de infraestructura de calidad e incluyente para el uso y gestión del transporte público y masivo entre los niveles de gobierno.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MÉTODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO

Estos métodos se aplicarán para el estudio y verificación de cada uno de los problemas, situaciones y consecuencias, y así lograr saber y determinar la situación real de la parroquia en la temática ya planteada. La obtención de toda la información requerida se la levantará a través de entrevistas, encuestas, así como documentos que puedan existir en el GAD, que nos ayudará a establecer temas como, si existe un proceso o plan similar, si la relación del gobierno y las instituciones privadas son fluidas.

De esta manera se demostrará que con el diseño de plan de gestión y coordinación en materia vial para mejorar vialidad de la parroquia permitirá mejorar la calidad de vida de la población, mejorar el servicio de transporte público y así lograr del desarrollo paulatino de la parroquia en todo su ámbito. El Método de visita de campo nos permitirá palpar la realidad, conocer y afrontar lo mismo problemas que aqueja la comunidad en el tema de vialidad y transporte público en la parroquia. De esta manera podremos ser más efectivos en la resolución del problema.

2.2 MÉTODO DE VISITA DE CAMPO

Se realizará una visita de campo de observación directa en cada uno de los puntos o problemas a tratar en el GAD parroquial de Anconcito. Así poder verificar y conocer la realidad y situación actual de los planes de gestión en materia vial,

servicio de transporte público, vialidad, accesibilidad a los cada uno de los barrios.

La misma nos dará el conocimiento de los que se desarrolla en la parroquia y lo cual nos facilitará amortiguar estos y más problemas que aquejan la comunidad. Por ende se pretende estudiar y analizar todos los puntos críticos en cual existe el mayor nivel de conflicto en el aspecto de vialidad y transporte público.

2.3 MÉTODO ANALÍTICO

La propuesta que se quiere desarrollar es para constatar la información que nos ha brindado la ciudadanía del parroquia y de esta manera comprobar las hipótesis en la cual se centra la investigación.

2.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación es la base para el desarrollo de todo trabajo de cualquier estudio, las cuantificaciones que se manejaron para la obtención de la información son las fuentes de información primaria las cuales son libros, tesis, revistas, folletos y demás textos que ayudarán a establecer bases para la propuesta y secundaria es toda aquella información que recabaré de los involucrados en la temática de este estudio, el cual se extenderá más delante de este capítulo.

La propuesta a emplearse para el desarrollo del trabajo de investigación, se realizará tomando como punto de partida las metodologías cualitativas (problemas) y cuantitativas (a quienes les vas hacer), que permitirá tener una óptica más puntual de la problemática detectada dentro de este estudio, es decir que el método cualitativos tiene información más real de los acontecimientos dentro de la problemática y el entorno en que se desenvuelven, mientras que con el método cuantitativo se tomará una muestra de la población que será desarrollada por formula.

2.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo tiene dos tipos de investigación dado que cuenta con fines teóricos y prácticos, los objetivos planteados son el punto de partida para darle forma a la propuesta y conseguir brindar alternativas, ya que se contrastará con la información escrita y tomar lo mejor para formar el diseño del plan. Los tipos de investigación que se utilizará son la documental y la descriptiva que serán quienes brindarán la información requerida en la temática planteada.

2.5.1 Investigación Documental

Es el estudio de la información ya redactada y establecida sobre el tema a estudiar, y así lograr finalmente implantar relaciones u diferencias en caso al problema, de la misma manera conocer los variables modo u punto de vista de varios autores conocedores del mismo, tomando como fuentes: libros, documentos, investigaciones que aporten al problemas con varias posibles soluciones. Definiciones como los siguientes:

Baena (1985) “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información,“(p. 72).

2.5.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva permite mejorar los estudios, ya que se puede realizar observación la cual se podrá describir, predecir y controlar, con la finalidad de conocer los nuevos planteamientos y profundizar en hechos reales.

Así también la investigación descriptiva se soporta en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y revisión documental. La cual analiza, especifica y

describe situaciones, grupos u otro tipo de fenómenos que estén sujetos a un análisis.

2.5.3 Técnicas de la Investigación

El trabajo tiene dos tipos de investigación dado que cuenta con fines teóricos y prácticos, los objetivos planteados son el punto de partida para darle forma a la propuesta y conseguir brindar alternativas, ya que se contrastará con la información escrita y tomar lo mejor para formar el diseño de la propuesta.

Los tipos de investigación que se utilizará son la documental y la descriptiva que serán quienes brindarán la información requerida en la temática planteada.

2.5.3.1 Investigación Documental

Consiste en el análisis de la información escrita sobre el tema planteado, con el propósito de establecer relaciones o diferencias sobre diferentes puntos de vista sobre autores sobre la problemática, tomando como fuente de referencia: libros, documentos que aportan la problemática con diferentes soluciones, sin dejar a un lado la información de primera mano que pueden proporcionar los actores directos sobre el problema planteada.

2.5.3.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva reseña las características de la situación de estudio, es decir se detallan aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás, este tipo de investigación es común para quienes desarrollan la actividad investigativa. Aquí toman forma, las causas y los efectos, con el fin de entender por qué ocurre este fenómeno dentro de la empresa pública de aseo.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1 Población

La población que está inmerso en este estudio es el cantón Santa Elena que tiene un universo es de 11.822 (según INEC censo 2010), a quienes se les realizará las encuestas.

2.6.2 Marco Muestral

Se refiere a la fuente en donde pueden extractarse todas las unidades de análisis de la población, en donde se tomará el sujeto de estudio.

2.6.2.1 Muestra

La muestra es el número de la población u habitantes, de lo cual se debe establecer el universo que se quiere utilizar en la temática planteada, es por esto es que se debe tener muy claro el marco muestral, de tal manera es necesario obtener el tamaño de la muestra y elegir el método de muestreo más idóneo para la clasificación que se tiene que usar y así fijar si es probabilístico o no.

Se tiene que establecer las selecciones de los individuos que formarán parte de la muestra tanta población, los trabajadores del GAD y el personal de la operadora de transporte de la Parroquia Anconcito confirmar dichos resultados.

Para lograr fijar el universo o tamaño de la muestra se tiene que realizar a través de la fórmula correspondiente y así obtener la muestra aleatoria simple cuando no se tiene el dato posibilidad del dicho. En nuestro caso la población es finita, se recurrirá a la fórmula aleatoria simple para ambos casos como lo recomienda el Dr. Raúl Larrea Jústiz, el cual se detallan a continuación:

2.6.2.2 Muestreo Aleatorio Simple

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

Dónde:

N = Población total, o universo.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Porcentaje de Fiabilidad en este caso es z= 1,96 para un 95% de confianza.

p = Probabilidad de ocurrencia. Proceso aleatorio, razón entre el número de casos favorables y el número de casos posibles es 0,5%.

q = Probabilidad de no ocurrencia es de 0,5%.

e = error de muestreo en este caso es e= 0,05%.

2.3.2.3 Muestreo de la parroquia Anconcito.

N= Población = 11.822

n = Muestra = ?

Z = nivel de confianza = 95% = (1,96)²

p = probabilidad que ocurra = 0,50

e = margen de error = 0.05

q = probabilidad que no ocurra = 0,50

Estimación de las encuestas

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

$$n = \frac{(1,96)^2 11.822(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 (11.821) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{11.353,85}{29,55 + 0,96}$$

$$n = \frac{11.353,85}{30,51}$$

$$n = 372$$

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

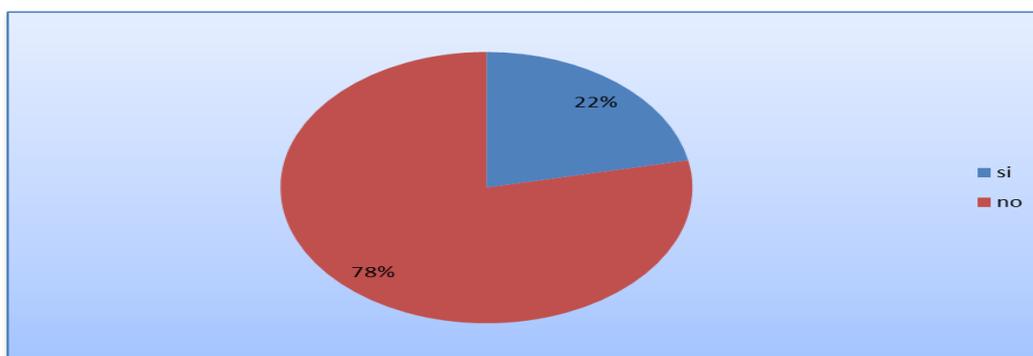
Hipótesis 1.- La inversión en un plan de gestión y coordinación en materia vial por parte de la institución competente reduce la falta de servicio de transporte público en los barrios céntricos de la parroquia Anconcito del cantón Salinas

Cuadro No. 3 ¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía?

Categoría	Número	porcentaje
Si	81	22%
No	291	78%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

Gráfico No.1 ¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

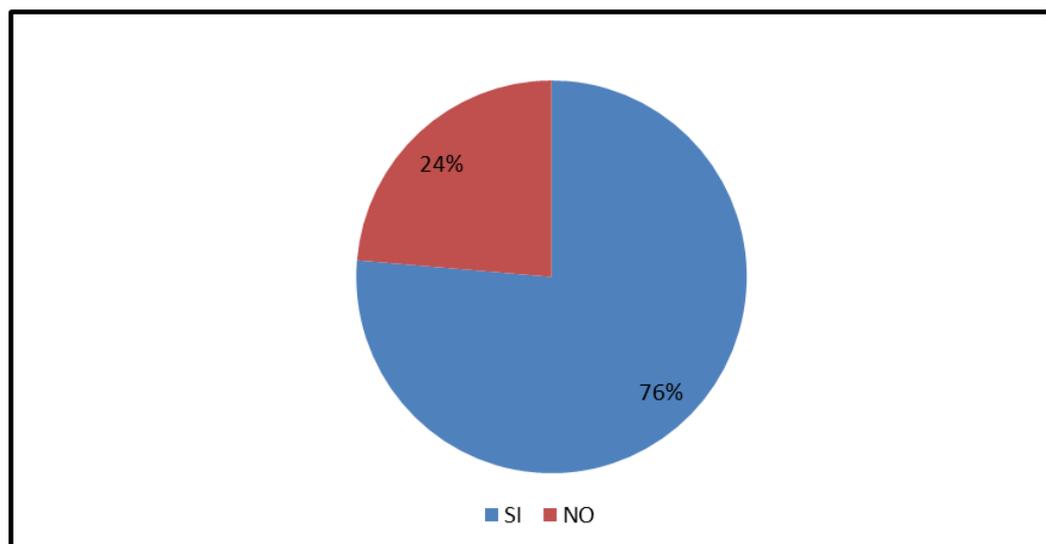
Como podemos verificar en el gráfico, luego de la investigación realizada a los ciudadanos de la Parroquia Anconcito, se determina que el 78% de la población encuestada considera que el servicio de transporte público es deficiente y de baja calidad. Mientras que el 22% de la muestra considera que el servicio transporte público es eficiente y de calidad. Ciertamente se puede evidenciar que realmente la mayor parte de la población no recibe un buen servicio de transporte público.

Cuadro No.4 ¿Cree Usted es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia?

Categoría	Número	Porcentaje
SI	284	76%
NO	88	24%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.2 ¿Cree Usted es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

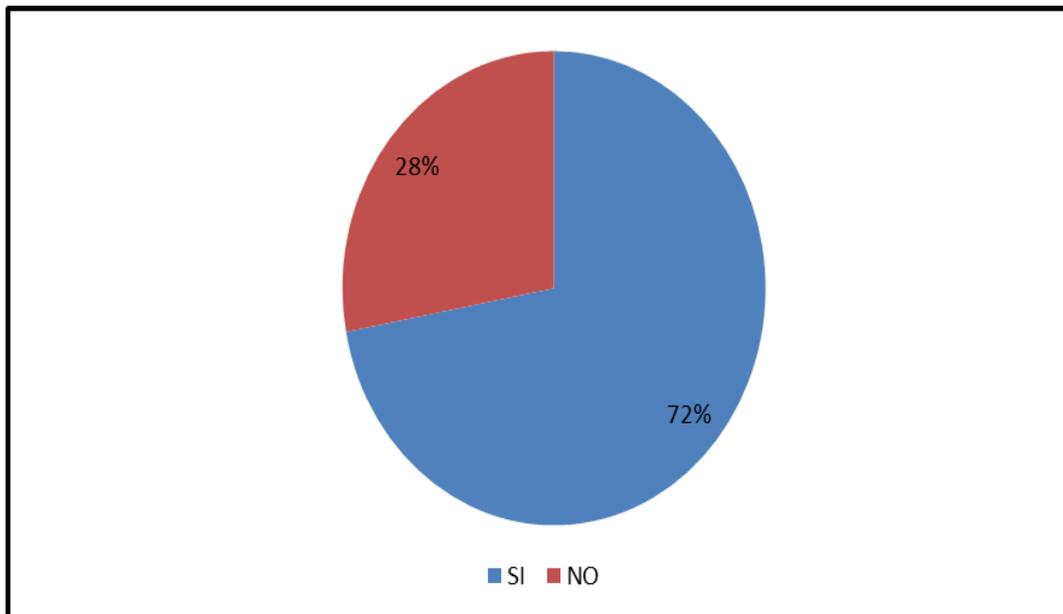
Al consultar a la sociedad de la parroquia de Anconcito, sobre si cree que es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial realice planes para mejorar la vialidad de la circunscripción, la ciudadanía en un 24% piensa que no es necesario estos tipos de planes, al contrario el 76% de la población, está de acuerdo con que se debe realizar planes para mejorar la vialidad de la parroquia. Y con esto lograrán tener mayores beneficios como: mejores acceso a la parroquia entre otros.

Cuadro No.5 ¿Considera Usted qué con el plan de gestión y coordinación mejorará la vialidad y el servicio de transporte público?

Categoría	Número	porcentaje
SI	268	28%
NO	104	72%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.3 ¿Considera Usted qué con el plan de gestión y coordinación mejorará la vialidad y el servicio de transporte público?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

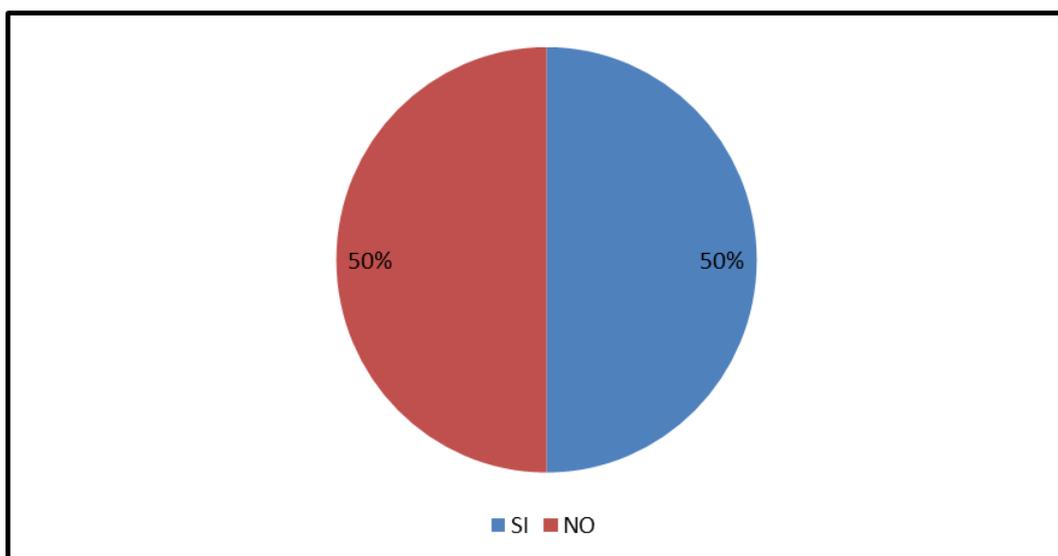
Una vez realizada las encuesta, este Gráfico nos demuestra que un 28% de la población, no está de acuerdo, ni tampoco cree que un plan de gestión y coordinación servirá para mejorar la vialidad de la parroquia. Pero el 72% de los ciudadanos está segura que un plan como este ayudará a mejorar la vialidad de la parroquia y esto a la vez mejorará la transportación pública, y que con la coordinación entre todos la parroquia comienza una nueva etapa de desarrollo en todos los ámbitos.

Cuadro No.6 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia?

Categoría	Número	Porcentaje
SI	186	50%
NO	186	50%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez yagual

Gráfico No.4 ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

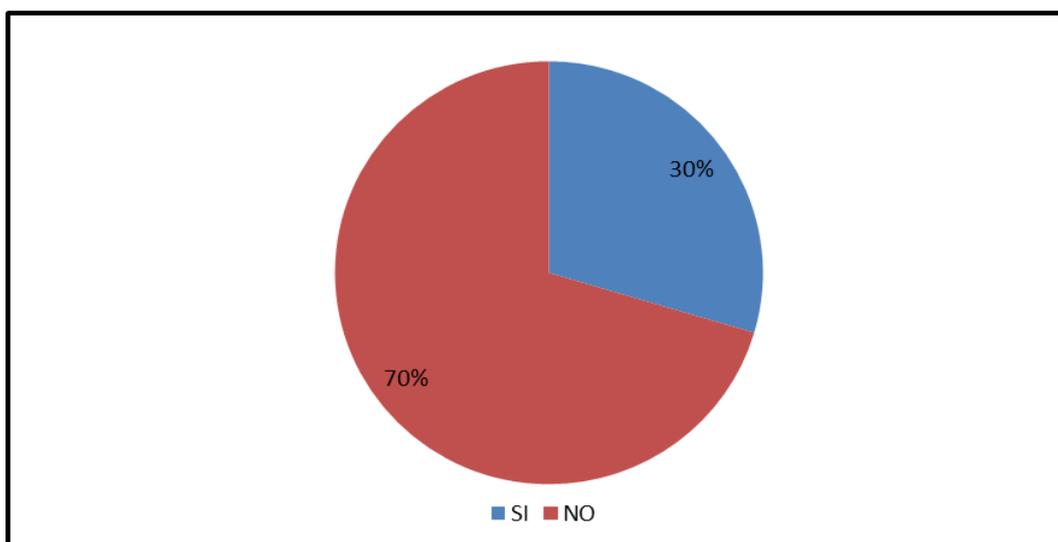
En este punto nos refleja que el 50% de la sociedad tiene a diario varios inconvenientes al momento de movilizarse dentro de la parroquia, así también al instante que llegan de otros lugares y están las dejan demasiado lejos del lugar del destino, pero de la misma manera el 50% de la población no presenta inconveniente en la movilización. Cabe recalcar que estas personas viven en las partes céntricas de la parroquia, que es justo donde los buses pasan, lo cual se siente conforme del servicio en ese aspecto.

Cuadro No.7 ¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?

Categoría	Número	porcentaje
SI	110	30%
NO	262	70%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

Gráfico No.5 ¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

Para medir el conocimiento de la comunidad acerca de los trabajos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito, la sociedad al parecer en un 70% desconoce planes y proyectos que está por realizar el gobierno parroquial, mientras que un 30% sí tiene un leve conocimiento acerca de los planes que tiene la junta parroquial para mejorar la calidad de servicio de transporte público y de vialidad de la parroquia, lo cual revela que el gobierno debe mejorar en la socialización de los proyectos, para que la ciudadanía contribuya con los planes a realizarse por el bien de esta parroquia.

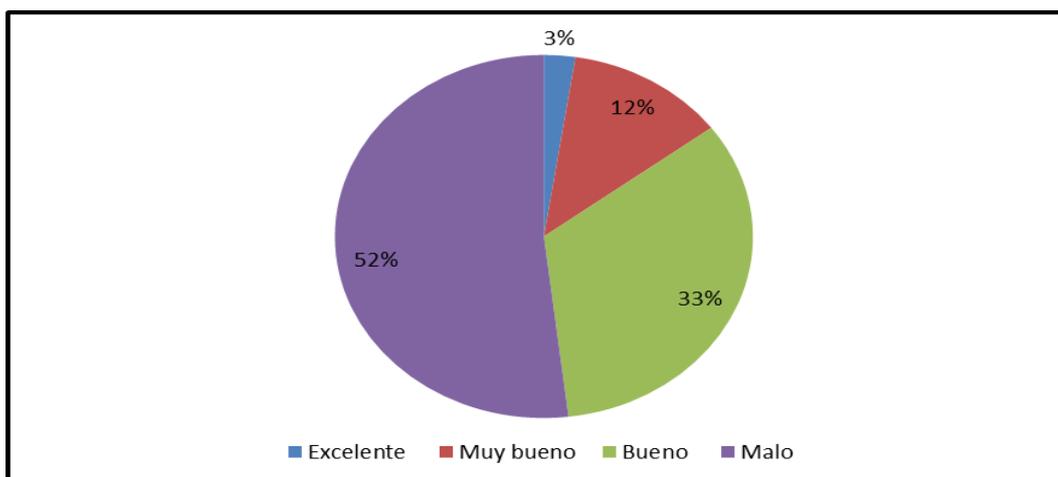
Hipótesis 2.- El conocimiento en materia vial provoca la disminución de los niveles de insatisfacción en el servicio de transporte público en la parroquia de Anconcito del cantón Salinas

Cuadro No.8 ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia?

Categoría	Número	Porcentaje
Excelente	9	3%
Muy bueno	46	12%
Bueno	124	33%
Malo	193	52%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.6 ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

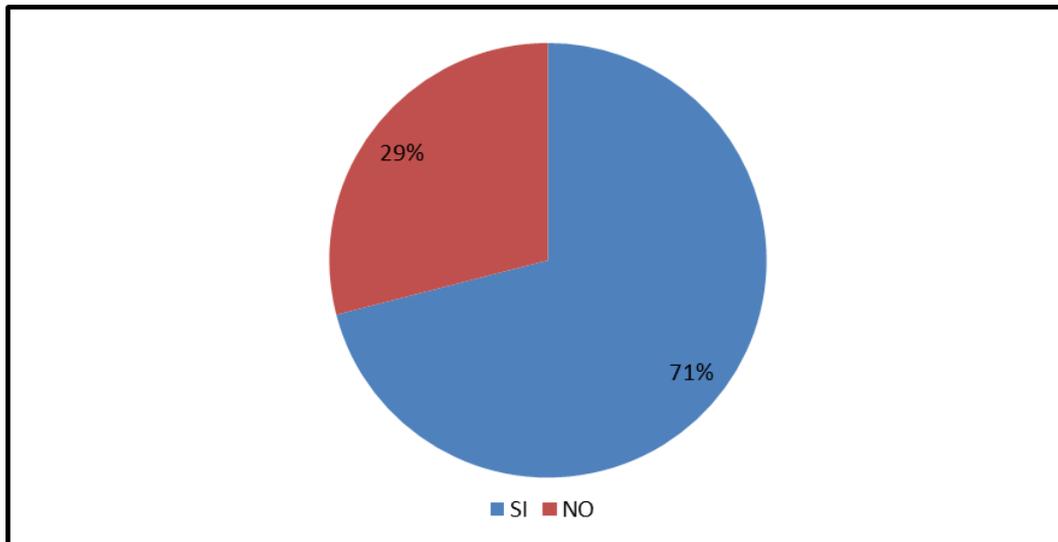
Al consultar como considera la comunidad, la vialidad de la parroquia, la población en un 3% establece que es excelente, mientras que el 12% cree que es muy bueno la vialidad, pero un 33% constituye que la vialidad de la parroquia es bueno, pero con el mayor porcentaje que es el 52% de la población opina y está segura que la vialidad es mala, porque resulta que la parroquia necesita que se establezcan soluciones para mejorar la vialidad, así contribuir con el buen vivir que se establece para toda la población.

Cuadro No.9 ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad?

Categoría	Número	porcentaje
SI	264	71
NO	108	29
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.7 ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

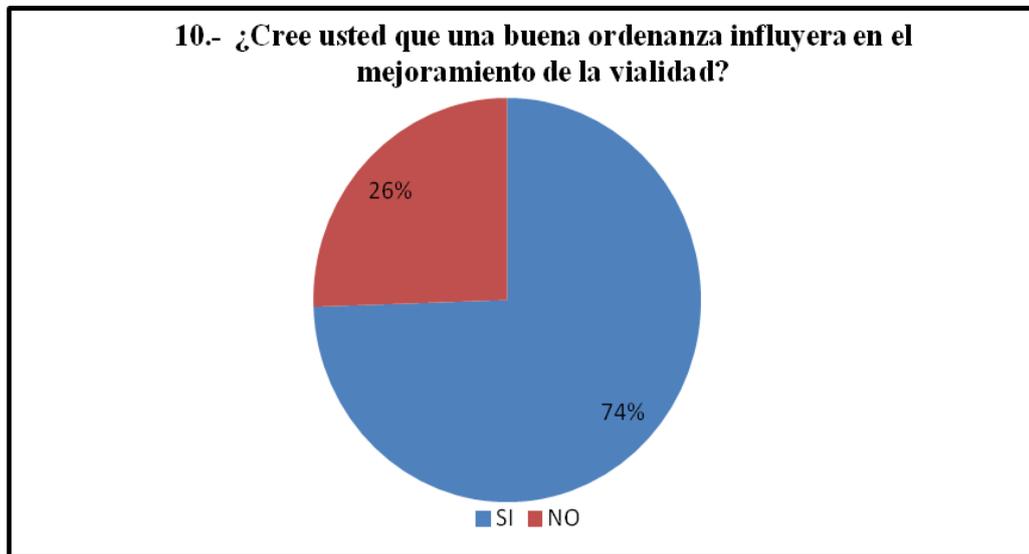
Este gráfico nos demuestra que el 29% de la población no cree que sea necesario que se establezcan instrumentos de que midan la gestión de la vialidad y transporte público, pero un 71% está de acuerdo que se realicen estos instrumentos de medición. Así mismo también consideran que esto debe ser indispensable para que la comunidad tenga un buen servicio. Y que este sea medible, lo cual puede emitir informes que permita localizar errores o desviaciones en la gestión y estas puedan ser evaluadas y corregidas en el camino del proceso.

Cuadro No.10 ¿Cree usted que una buena ordenanza influye en el mejoramiento de la vialidad?

Categoría	Número	porcentaje
SI	277	74%
NO	95	26%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.8 ¿Cree usted que una buena ordenanza influye en el mejoramiento de la vialidad?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

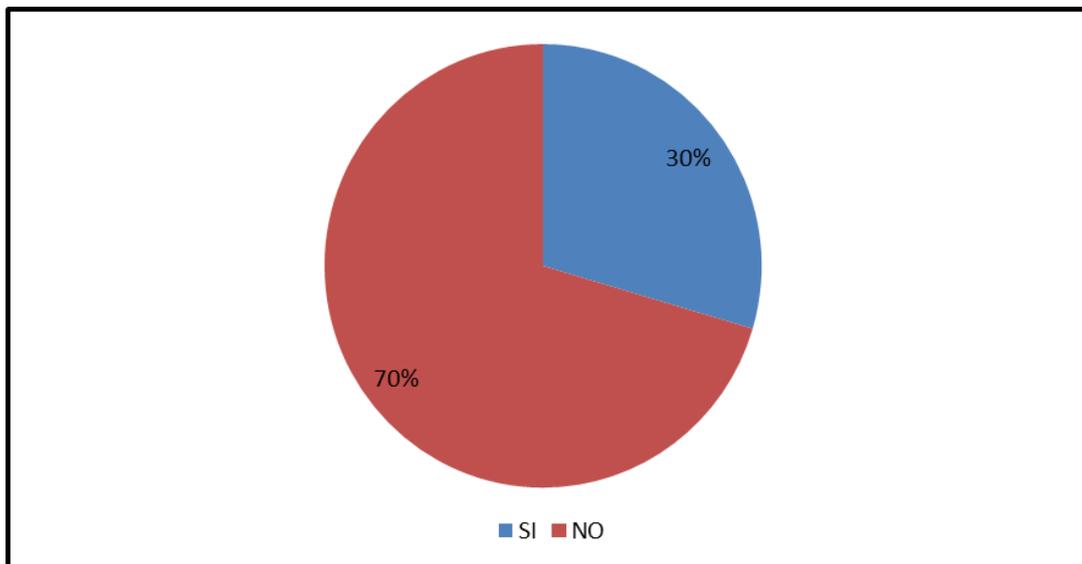
Analizando los resultado, nos arroja que el 26 % de la población no cree que una ordenanza pueda mejorar e influir en la vialidad de la parroquia, pero a diferencia con 74% de esta sociedad, está segura y convencida que una ordenanza parroquial, no solo mejorará la vialidad de la parroquia, si no que mejorarán varias aspectos que contribuyan al desarrollo vial de la parroquia. En busca del desarrollo de la vialidad y por ende la satisfacción de la ciudadanía. Logrando así poder construir el buen vivir que todo anhelamos.

Cuadro No.11 ¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?

Categoría	Número	porcentaje
SI	110	30%
NO	262	70%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

Gráfico No.9 ¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez

Al consultar a la ciudadanía sobre si tiene conocimiento sobre si existen planes de mejoramiento dentro de la institución parroquial en su mayoría con un 70% desconoce todo lo que la institución tenga o planea realizar. Mientras que un mínimo grupo que representa un 30% si conoce y sabe de los planes de mejoramiento a favor de la institución y de la comunidad entera. Con la finalidad de intervenir de manera directa con el desarrollo de parroquia. Lo cual busca el desarrollo tanto vial que permita que la parroquia sea prospera de desarrollo.

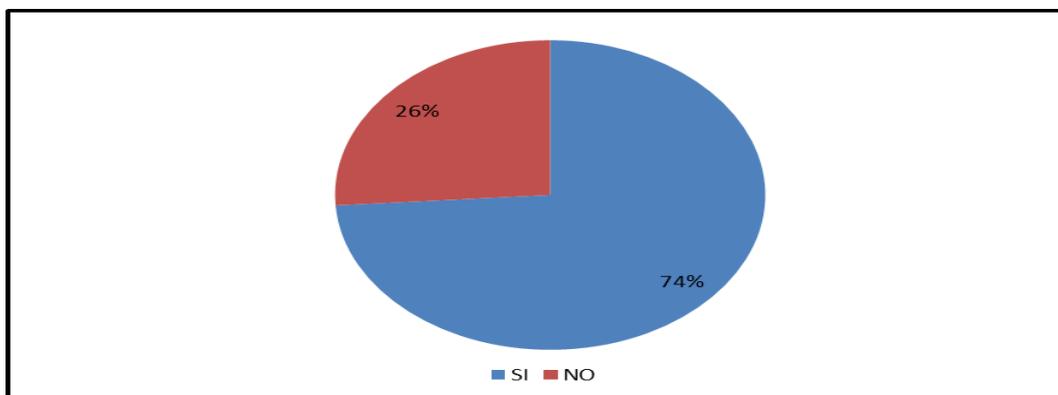
Hipótesis 3- La coordinación entre el gobierno parroquial y la operadora de transporte ayuda a la ampliación y mejoramientos de las rutas de recorrido satisfaciendo la demanda de los usuarios de la parroquia Anconcito del cantón Salinas.

Cuadro No.12 ¿Cree Usted qué debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia?

Categoría	Número	porcentaje
SI	275	26%
NO	97	74%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.10 ¿Cree Usted qué debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

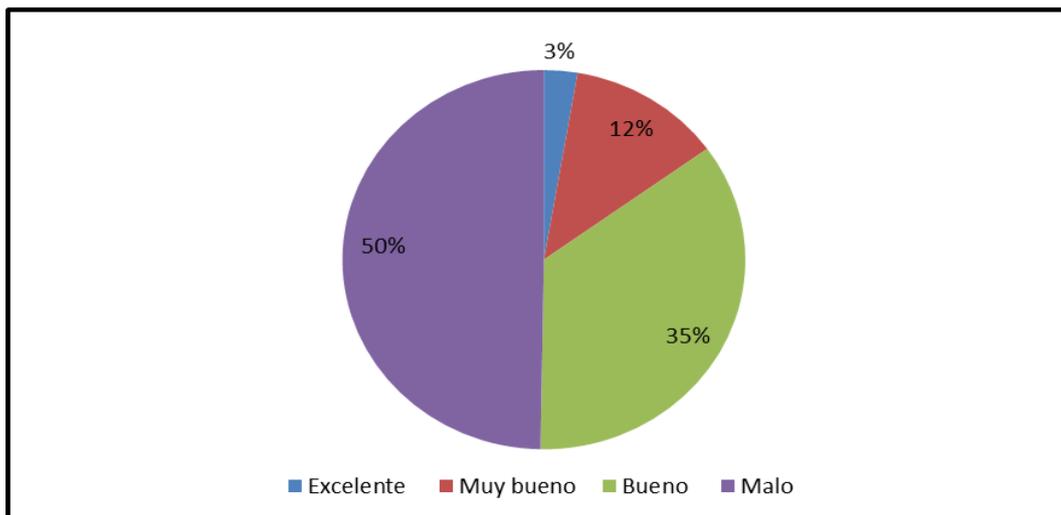
En la consulta realizada a la población para saber su opinión, en que si debería existir una coordinación entre las instituciones competentes y apoyo con la finalidad de mejorar la vialidad y transporte público de la parroquia. Tuvimos como resultado que el 26% de la población considera que no es necesario, pero el 74% de la población considera importante y relevante la intervención de todas las instituciones tanto pública y privadas para mejorar la vialidad y transporte público que tiene la parroquia Anconcito.

Cuadro No.13 ¿Cómo califica el servicio brindado por la operadora?

Categoría	Número	porcentaje
Excelente	10	3%
Muy bueno	46	12%
Bueno	131	35%
Malo	185	50%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.11 ¿Cómo califica el servicio brindado por la operadora?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

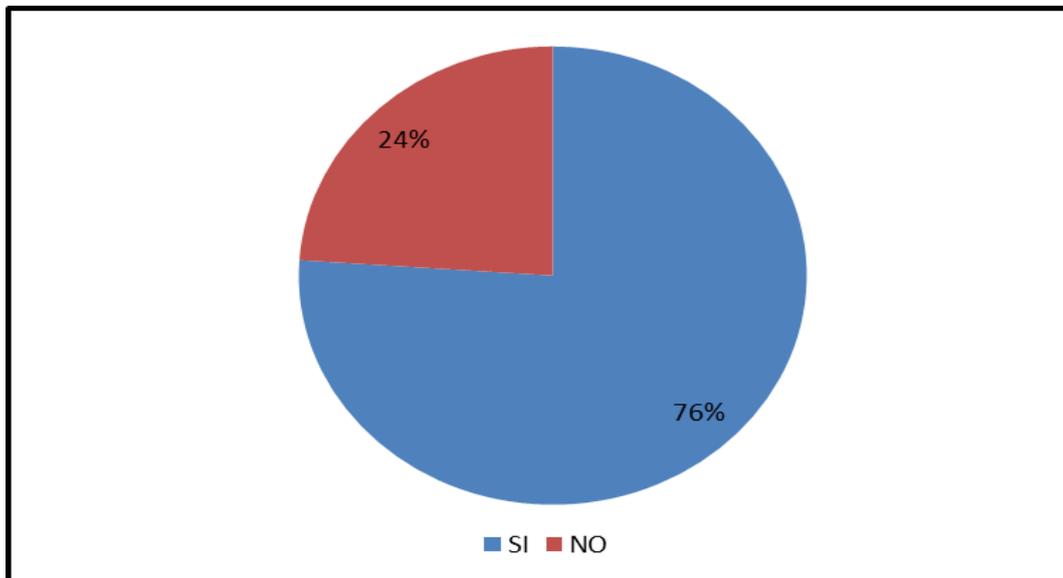
Unos de los puntos principales de este estudio era conocer el grado de calificación que la ciudadanía le pondría a la operadora que brinda el servicio de transporte público, y el resultado es que solo el 3% de estas proclama que es excelente, pero el 50% de la población da a conocer que el servicio es malo por varios factores como una ruta no adecuada, por las calles en mal estado lo cual contribuye a que esta operadora no brinden un excelente servicio, lo cual se debe procurar solucionar para que la sociedad viva en el ámbito del buen vivir.

Cuadro No.14 ¿Cree Usted qué es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?

Categoría	Número	porcentaje
SI	283	76%
NO	89	24%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.12 ¿Cree Usted qué es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

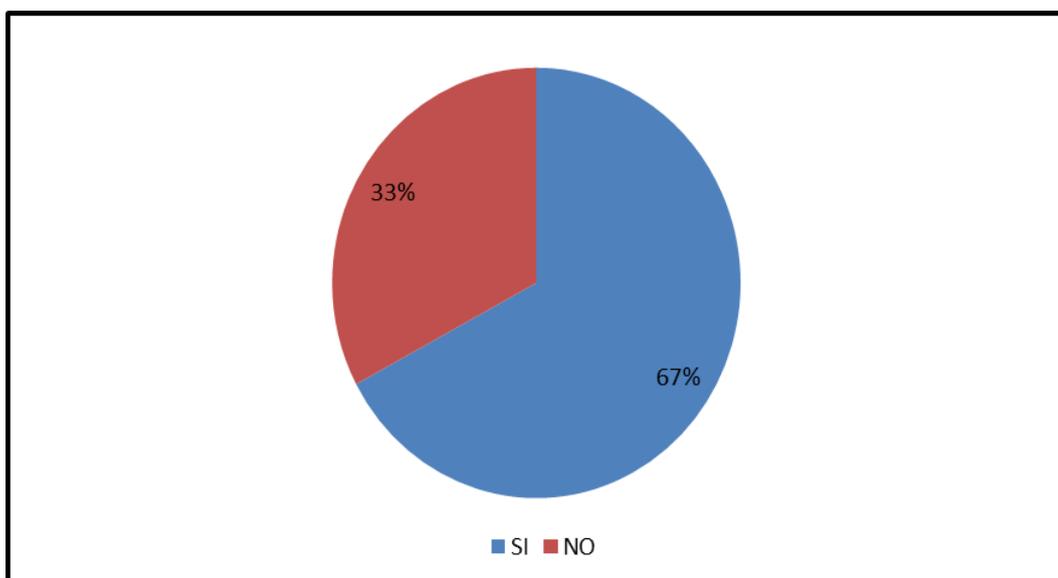
En este gráfico nos hace referencia que el 24% de la población no ve importante establecer procedimientos de que colaboren el cumplimiento de las actividades, mientras que la mayor parte que es el 76% de la población considera importante, requerida con urgencia, ya que este cree y ve la importancia por estos procedimientos que ayudarán verificar y controlar las actividades de todo los planes y proyectos, lo cual ayudaría a establecer planes alternativos y correcciones en pleno proceso.

Cuadro No.15 ¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?

Categoría	Número	porcentaje
SI	250	67%
NO	122	33%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.13 ¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

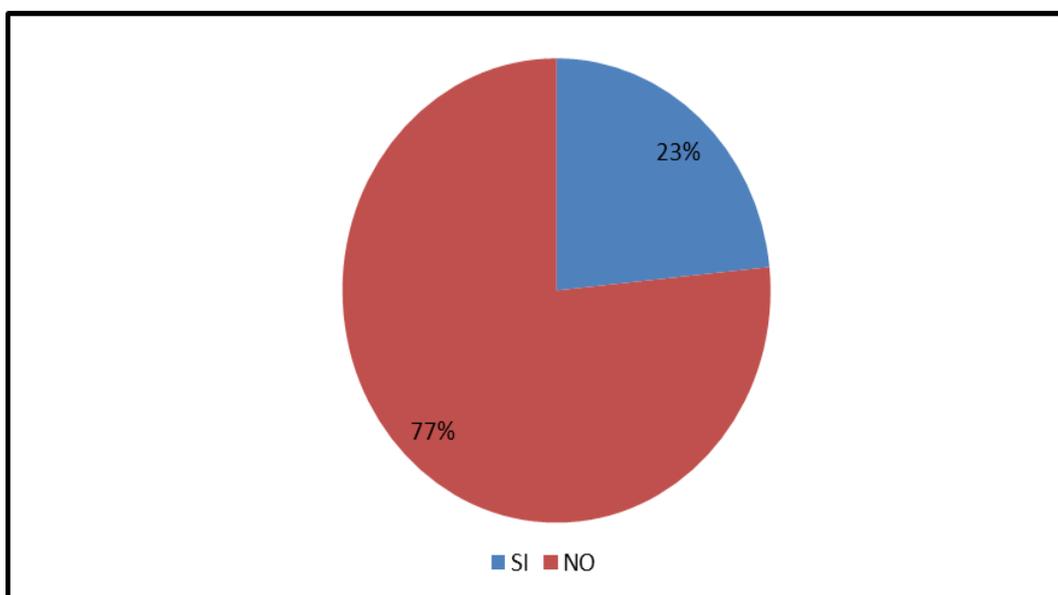
Al momento de consultar sobre si es relevante involucrar a todos los personajes, la gente en un 33% no considera que involucrar al personal es una mala actividad por que se trabarían en el trabajo. Pero la mayoría de la población de un 67% aprueba que el personal debe estar involucrados en las actividades, ya que esta podrán aportar con ideas de solución, ya que estás viven el mismo problema y saben las posibles soluciones para corregir todos los planes que se requiera para el desarrollo.

Cuadro No.16 ¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?

Categoría	Número	porcentaje
SI	87	23%
NO	285	77%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.14 ¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

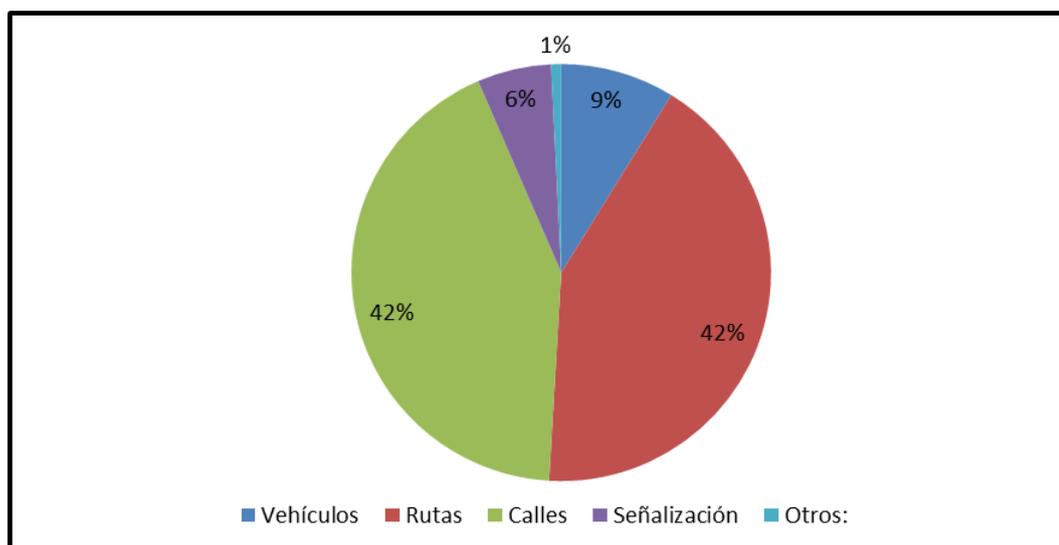
Al ver el nivel de insatisfacción del usuario requerimos saber si para la población el personal brinda un buen servicio, pero solo el 23 % de la sociedad se siente satisfecha con la atención del usuario, pero el gran número y porcentaje que es el 77 % no se encuentra, ni considera que la atención del usuario es excelente, por lo cual hace que el servicio en general no cumpla con todas las expectativas que la sociedad requiera. Dejando como resultado la inconformidad y la insatisfacción por parte de este servicio importante.

Cuadro No.17 ¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?

Categoría	Número	porcentaje
Vehículos	57	9%
Rutas	273	42%
Calles	276	42%
Señalización	37	6%
Otros:	5	1%
Total	372	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Gráfico No.15 ¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Al consultar a la población sobre en que aspecto debe mejorar la transportación pública, el menor porcentaje que es el 6% sugiere que se mejoren las unidades vehiculares ya que estas están en un poco mal estado, así también un 9% señala que la mejor inversión sería en la señalización, pero la que si representa una gran mayoría con un porcentaje igual que el 42%, está en que la población sugiere y establece que deben mejorar las rutas que cumple la operadora y por ende que mejoren las calles para que las unidades de las operadora no pongan una excusa para no ingresar a otros barrios.

3.2 CONCLUSIONES

- Para la implementación de un sistema vial dentro de la parroquia Anconcito es primordial que el GAD parroquial haga la gestión para mejorar las vías y los accesos a la población.
- Para el mejoramiento de la vialidad de la parroquia, es importante que el GAD parroquial realice gestión y coordinación con instituciones que puedan aportar en el desarrollo vial.
- Para el mejoramiento de las rutas del transporte público de la parroquia, es importante una coordinación entre la operadora de transporte y el GAD parroquial para satisfacer las necesidades de la población y el bienestar de la operadora.
- Para la implementación de instrumentos de gestión de actividades, es necesario que el GAD parroquial realice planes de gestión, con sus diferentes tipos de evaluación que ayuden a desarrollar ajustes en el proceso.
- Para la ejecución de medidas de gestión en la calidad del transporte público, el GAD parroquial, tiene que gestionar y coordinar planes de mejoras para así brindar las condiciones seguras para que la operadora mejore sus funciones.
- Para el mejoramiento de los planes de mejoras de la parroquia, es importante dar a conocer los procesos a realizar en la parroquia a los ciudadanos, así poder incluir a la sociedad en el proceso.
- Para el mejoramiento de la vialidad y transporte público de la parroquia Anconcito es necesario una gestión y coordinación entre las instituciones y autoridades competentes.

3.3 RECOMENDACIONES

- El GAD de la Parroquia de Anconcito debe mejorar en su gestión para el beneficio de los ciudadanos e implementar diferentes servicios de transporte para a comodidad de sus habitantes.
- El GAD de la Parroquia de Anconcito debe gestionar con la operadora de transporte público para solucionar los problemas que aquejan la población.
- Para mejorar las rutas de operación de las operadoras el GAD Parroquial de Anconcito debe coordinar con la operadora y la agencia provincial de tránsito, de esta manera llegar a un acuerdo mutuo a benéfico de las instituciones y principalmente de la población
- El GAD de la Parroquia Anconcito de mejorar sus vías de acceso y vialidad, lo cual deberá realizar gestiones con más instituciones públicas.
- Para mejorar el sistema vial, y asegurar la movilidad libre y tranquila de la población de Anconcito el GAD parroquial deberá realizar planes de gestión y coordinación con las entidades involucradas.
- Para que la operadora de Transporte público pueda mejorar su servicio el GAD Parroquial deberá garantizar el constante mejoramientos de las vías.
- Para el desarrollo tanto turístico, económico y social, el GAD deberá invertir en instrumentos de evaluación y control, del servicio de transporte público y de la vialidad de la parroquia.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN MATERIA VIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO DIRIGIDO A LA PARROQUIA DE ANCONCITO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA

4.1 INTRODUCCIÓN

En la implementación de un plan de gestión en materia vial se procura que se utilice todas las herramientas que están al alcance de las autoridades y población para buscar un bien común, y así poder brindar un mejor servicio por ende habrá mejor movimiento y menos caos vehicular con vías alternas. De tal manera a través de una gestión y coordinación con las entidades públicas competente y la operadora del transporte se podrá lograr un mejoramiento paulatino del servicio, en bien de la comunidad.

Con indicadores de gestión que permita visualizar si se está avanzando de manera correcta o también si se ha cumplido con las metas o los objetivos estratégicos establecido en este plan. Estos indicadores nos ayudarán y nos brindará información requerida e importante para analizar el desempeño de nuestra administración y gestión, la cual permitirá evaluar y corregir en el camino y lograr los objetivos u replantear los resultados deseados.

Este plan gestión y coordinación es para mejorar la administración y establecer parámetros o estrategias que sirva para lograr una gestión con las instituciones

públicas, privadas y con la población, con una coordinación de estrategias al fin de establecer objetivo al bien común. Lo que esperamos de este plan es reformar las vías de acceso a la parroquia y a cada uno de los barrios de este lugar, así lograr mejorar las rutas de los transporte público, por ende satisfacer a la población, ya que ellos se sienten inconformes por el servicio de transporte público.

A la vez mejorar la vialidad de la parroquia, como sabemos una comunidad con una excelente vialidad es una población en vía de desarrollo

4.2 MISIÓN

La misión del Plan de gestión y coordinación en materia vial es contribuir a mejorar la vialidad y el servicio de transporte público en la parroquia Anconcito, mediante estrategias de gestión y actividades que logren coordinar con las instituciones públicas y la población.

4.3 VISIÓN

El Plan de gestión y coordinación en materia vial será un instrumento relevante en materia vial para la parroquia Anconcito y reconocida a nivel provincial y nacional, ya que para el 2017 la parroquia Anconcito su vialidad será mejorada y con un crecimiento importante, mientras que el servicio de transporte público brindará y recorrerá la mayor parte de los barrios ya que estas contarán con unas calles de primer orden.

4.4 PRINCIPIOS

Ética

Actuar con honestidad y transparencia.

Profesionalismo

Ser competente en sus funciones.

Compromiso

Responder de manera incondicional lo requerido por la institución.

Actitud de Servicio

Demostrar amabilidad y respeto por la población

Responsabilidad Social

Ser consciente de la realidad de la parroquia y comprometida con el desarrollo.

Pro actividad

Actuar con oportunidad e iniciativa en busca de mejores resultados.

4.6 OBJETIVO GENERAL

El plan de gestión y coordinación en materia vial servirá para contribuir al logro del desarrollo sostenible de la vialidad y del servicio de transporte público de la parroquia esto se da a través de un trabajo coordinado y bien gestionado, el cual comprometa a las instituciones públicas competentes, a la operadora de transporte, a la sociedad civil para generar cambios en la vialidad y en la calidad de servicio de transporte público.

4.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Estructurar estrategias de vialidad que generen que la operadora amplíen y mejoren sus rutas y que a su vez permitan mejorar la calidad de servicios
- ✓ que ellos prestan y también mejorar la movilidad de la población, lo cual permita el desarrollo de la parroquia

- ✓ Mejorar y realizar vías de acceso a la parroquia y a todos los barrios de la misma con calles y carreteras de primer orden implementando un programa vial que permita la aplicación y aprovechamiento de la gestión y coordinación con más entes públicos
- ✓ Aprovechar todas las oportunidades que el gobierno central ofrece para mejorar todos los servicios públicos, que a su vez nos permita llegar a un desarrollo vial, económico, turístico. Y así lograr el buen vivir en toda la región

4.7 FODA

Fortaleza

- ✓ Es el única cooperativa q ingresa a Anconcito.
- ✓ La población utiliza el servicio cada vez con más frecuencias
- ✓ Los procesos administrativos y de gestión son mejores cada vez.
- ✓ Existe grandes recursos financieros para el desarrollo de la población.
- ✓ Los socios de la operadora están dispuesto a invertir
- ✓ Misión y visión bien definidos
- ✓ Fuertes énfasis en las ordenanzas de vialidad
- ✓ Pro actividad en la gestión

Oportunidades

- ✓ Políticas para mejorar el servicio de transporte público
- ✓ Instituciones públicas apoyando a la renovación de flota vehicular
- ✓ Gobierno preocupado e interesado en desarrollo de la población
- ✓ Una excelente gestión con las autoridades mejorar las vías de acceso
- ✓ Prestigio de la operadora en el medio

- ✓ Presencias de profesionales en la población dispuesta a colaborar con el desarrollo
- ✓ El estado repondrá los subsidios de los personas que pagan medio pasaje
- ✓ Operadora dispuesta a ampliar sus rutas.

Amenazas

- ✓ Las calles en mal estado
- ✓ Transporte no autorizados que ingresen a las rutas alternativas.
- ✓ Condiciones para que se desarrolle delitos.
- ✓ Población inconforme

Debilidades

- ✓ Deficiente calidad del servicio
- ✓ Autobuses en mal estado
- ✓ Falta de buses para cubrir rutas
- ✓ Falta de estrategias para el desarrollo vial

4.8 MATRIZ DE ESTRATEGIAS

Fortalezas/amenazas

- Gestionar por parte de autoridades con el ministerio del ramo para asfaltar las calles de mayor concurrencia.
- La coordinación y gestión con las diferentes instituciones permitirán controlar el ingresos de vehículos no autorizados para brindar servicios de transporte público
- La gestión con la operadora de transporte, ayudará a la ampliación de ruta, lo cual permitirá disminuir los niveles de delitos

- Con las prioridades que brinda al estado a la transportación, se permitirá que servicio de transporte público mejore y de esta manera la población se sienta conforme y satisfecha.

Debilidades/ oportunidades

- ✓ El mal estado de los autobuses se podrá solucionar y enfrentar a través de la instituciones públicas que financia la renovación de flota vehicular
- ✓ El problema de la mala prestación del servicio de transporte público podrá ser mejorado y controlado con las políticas que el gobierno ha implantado para lucha con este problema.
- ✓ La falta de buses en otras rutas se comenzará cambiar de manera positiva a través de la gestión de las autoridades para mejorar las vías de acceso y de estas nuevas rutas.
- ✓ La falta de estrategias en el desarrollo vial se mejorará gracias a que se podrá contar con profesionales que están dispuesto a trabajar por el desarrollo de la parroquia

Fortalezas/debilidades

- ✓ La Gestión con las operadora de transporte y otras instituciones se logrará ampliar rutas de operación, de esta manera mejorar la calidad del servicio
- ✓ La gestión de la operadora de transporte con instituciones del estado permitirá la inversión y financiamiento para mejorar la flota vehicular que se encuentra en mal estado.
- ✓ Con la coordinación y gestión entre la agencia de tránsito, la operadora de transporte y el GAD parroquial se podrá obtener la ampliación de la flota vehicular, y así permitirá la demanda vehicular para recorrer nuevas rutas.

- ✓ Los procesos administrativos de gestión y coordinación mejorados nos ayudará a realizar estrategias de desarrollo vial y social a favor de la comunidad

Amenazas/oportunidades

- ✓ El mal estado de las calles se solucionará a través de una gestión con el GAD provincial, cantonal y parroquial.
- ✓ Con las políticas que regulan la transportación pública se podrá pedir a la institución competente que no permita la inclusión de vehículos no autorizados en la transportación
- ✓ Para luchar y disminuir los delitos se realizara gestiones y coordinación con los entes competente para mejorar y aperturas de vías de acceso en excelente estado a los barrios de la parroquia
- ✓ La inconformidad de la población por el pésimo servicio de transporte público se realizara gestiones con el fin de lograr que la operadora mejores las condiciones vehicular garantizándonos con unas vías en constante mantenimiento.

4.9 INDICADORES

Los indicadores buscan lograr los resultados establecidos mediante normas. Así poder administrar y establecer trabajos que permitan llevar a cabo las tareas programadas y planificadas, los cuales serán las bases fundamentales para lograr los objetivos de este plan, de las instituciones involucradas.

4.9.1 Los Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión serán los instrumentos o mecanismo que nos permitirá evaluar hasta qué punto o medida hemos logrado alcanzar los objetivos

estratégicos, también estos indicadores nos permitirá evaluar el desempeño de las organizaciones y de sus responsables delante de las metas y objetivos.

Producirán información que nos ayudará a realizar análisis de los desempeños de cualquier área de la institución o punto del plan y así comprobar los objetivos logrados en base a los resultados. De esta manera poder detectar o identificar las desviaciones en el resultado de los objetivos.

Una de la importancia de los indicadores puedes ser que nos permitirá no perder la dirección de los objetivos trazados.

La importancia de medir la gestión con los indicadores es para saber que se está haciendo, lo que nos permite controlar lo que se hace, así poder dirigir y corregir a beneficio del plan y de la institución.

Con los indicadores medimos, ya que la institución necesita tomar decisiones para lo cual debe estar al tanto de la eficiencia de la institución, conocer si el camino trazado es el correcto en cada área o estrategia, saber en tiempo exacto que está sucediendo en la empresa, para poder mejorar a la brevedad posible los punto débiles que se pueda detectar.

Se mide para poder descifrar lo que está pasando, lo que nos podrá permitir tomar medidas y definir las necesidades de realizar cambios y mejoras, de esta manera evaluar sus resultados en el tiempo más corto posible. Esto permitirá direccionar o re-direccionar el plan para mejorar.

4.9.2 Atributo del indicador

Estos indicadores deben integrar atributos, como ser medible, entendible, controlable, lo que permitirá que sea cuantificable, reconocido para aquellos que trabajan en este plan de gestión y en la institución.

4.10 LA GESTIÓN POR PROCESO

La gestión por proceso está fundamentada en el mejoramiento de todos los procesos interrelacionados, con la finalidad de que todos los procesos de la institución o plan de ejecuten y amplíen de forma coordinada, de esta manera buscar la efectividad y satisfacción de todos los involucrados, como son la población, las autoridades, la operadora de transporte y las instituciones influyentes.

Así mismo esta contribuye con la visión y las herramientas, las cuales permitirán mejora y rediseñar los procesos o estrategias para realizarlo de manera eficiente y eficaz, las cuales estarán orientadas a cubrir los problemas u necesidades de la población.

Como se implementa

La gestión por proceso nos ayudará a verificar cual eficiente son los procesos que está tomando el GAD parroquial y los procesos de este plan, esto nos brindará conciencia para poder actuar ante las ineficiencia de los departamentos o encargados de los procesos ante los cambios que se den en el camino del desarrollo del plan o de las estrategias

Esta gestión por proceso nos permitirá mejorar paulatinamente las actividades desarrolladas, lo cual es necesario para erradicar la ineficiencia relacionadas a la repetitividad de las actividades ya establecidas. Lo que nos permitirá reducir y utilizar los recursos con mayor precisión.

A qué nos conlleva la gestión por proceso

Esto nos conlleva a una estructuración vinculada con los procesos que están establecidas en este plan, lo cual tendrán unos indicadores que nos permita

verificar y evaluar la eficiencia y resultado de los procesos de una manera externa e interna, lo que nos permitirá una denominación de un responsable del proceso, que deberá supervisar constantemente y mejorar el cumplimiento de los requisitos y objetivos del plan o de los procesos.

Qué nos permitirá la gestión por proceso

El análisis de los procesos nos permitirá establecer los esquemas de evaluación del plan a través de los indicadores de proceso, lo que ayudará a mejorar la comunicación institucional, así también nos facilitará la participación de todos los involucrados en la gestión.

4.11 INDICADORES

Valoración y modelación.- Cada procesos debe tener un valor dentro de los indicadores para conocer en donde debemos mejorar y en que se está fallando, con el cambio de estructura organizacional que se propone se pretende mejorar el servicio de recolección de los desechos en el cantón Salinas.

Planificación.- En este punto se debe tener en cuenta los objetivos a alcanzar en donde los controles ya deben estar establecidos en cada departamento, en donde los requerimientos de la información y de los procesos deben garantizar el acceso de la información de forma clara y concisa.

Identificación.- Este paso se identifica las potenciales debilidades que presente esta parte del modelo, en lo que se refiere a recurso humano, financiero, económico y de tecnología, así como también de las actividades a desarrollarse dentro de los procesos de la empresa pública.

Medición.- En este punto ya se debe tener toda la estructura de la empresa con las cuales se tenga una visión integral del plan institucional, en que todos estén alineados en dirección a conseguir los objetivos propuestos.

Automatización de la información.- El sistema de información que se decida utilizar debe ser de fácil aprendizaje, pero se debe tener claro que cada proceso tiene una entrada y una salida de información, en donde el uso de la tecnología es primordial para este proceso.

Movilización.- La movilización de los recursos para la capacitación del personal que vaya a laboral dentro de la organización y más aún en los procesos que desarrolle la empresa con el fin de que no existan inconvenientes en la solución de los trámites y no tengan consecuencia negativa en los procesos y afecten la imagen de la institución.

Ejecución.- Debe tener bien claro los procesos con las filiales y para que fueran creadas, es decir se tiene que cuidar la calidad del servicio que se presta, este es el distintivo que nos hará diferente ante las otras creadas.

Evaluación.- Los informes que se preparen deben ser confiables, oportunos y claros, para que la toma de decisiones sea mucho más fácil para el responsable del proceso y pueda visualizar los problemas y corregirlos en los siguientes procesos a partir de la evaluación.

Monitoreo.- Luego de la evaluación de todos los procesos se debe implementar un plan de mejoras en donde se debe partir de la satisfacción del usuario interno y externo de la organización, se debe dar prioridad a aquellos que tengan mayor impacto en el presupuesto, es por ello que se pretende atenuar las experiencias negativas en donde se crean valor agregado.

Excelencia del liderazgo.- Quien debe tomar las riendas de la Empresa pública en donde les de continuidad a los procesos y en la toma de decisiones sea oportuna, en donde se requiere un entrenamiento continuo en liderazgo, técnicas de comunicación, Tics y de herramientas para alcanzar las metas.

Retroalimentación.- Es importante la retroalimentación para realizar cambios en la cultura organizacional, pero también se deben comunicar oportuna, clara y sistemática para que no existan los mismos errores dentro de la empresa pública. Es importante la gestión por procesos pero debe ser complementadas con otros modelos en las cuales se complementa la estructura de toda la empresa pública.

El sistema de Gestión por Competencias deben contener los siguientes parámetros:

Aptitudes centrales.- Las aptitudes centrales del ser humano son las herramientas que cada uno tienen para enfrentar adversidades y poder encontrar la salida adecuada sin afectar a nadie, es por ello que este punto es importante dentro de este modelo.

Conocimiento de la teoría y la práctica en la ejecución de las labores.- Todos los responsables de los procesos tienen que tener nociones de las actividades que se desarrollan con el de que no existan incoherencia entre un proceso u otro, para ello tienen que conocer la teoría y la práctica para evitar estas confusiones que pueden desencadenar muchos problemas a la empresa pública.

Desarrollo de las competencias para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo.- Al servidor público se les deben brindar todas las facilidades para que se capacite y así fortalecer sus competencias por ende mejorará la productividad y se desenvolverá mucho mejor en su puesto de trabajo.

Se deberá tomar en consideración lo siguiente:

Definición del Puesto de Trabajo.- Cada puesto de trabajo está pensado para determinadas atribuciones y responsabilidades, es decir que el puesto de trabajo ya tiene un perfil diseñado, es por ello que la persona tiene que adaptarse a las diferentes situaciones de la empresa pública, más no la empresa adaptarse al servidor público.

Formación básica y experiencia requerida para su desempeño .- La formación académica es muy importante al momento de desempeñar las funciones dentro de la organización, es por ello que la experiencia es un complemento al momento de contratar personal, es por ello que para llegar al mejor prospecto se deben poner filtros como experiencia, salida del último trabajo, aspiraciones, motivaciones etc.

Competencias técnicas o conocimiento necesarios para un desempeño adecuado.- Se debe implementar que para cierto puesto de trabajo la formación académica no es tan relevante como la experiencia, conocimiento y competencias, es por ello que para el proceso operativo no se necesita de una formación basta, sino más bien de experiencia para el desarrollo de funciones.

Capacidades/habilidades, promoción, retribución, desempeño y potencial.- Las capacidades y habilidades son muy importantes como también la pro actividad que tienen al desarrollar las actividades dentro de su entorno, con el fin de que su preparación tanto académica como experiencia laboral se conjuguen para que sea promovido por el potencial de cada servidor público.

Indicadores de Procesos Operacionales

En los procesos operacionales se debe aplicar la Gestión de la Calidad total porque se basa en los siguientes puntos:

Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo.- Este modelo es de gran complemento con los dos que se está utilizando como el de proceso y el de competencias, ya que el de gestión de la calidad total da los indicadores para poder evaluar el desempeño dentro de la empresa pública.

Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos.- Todos los objetivos son los mismo para todos, es decir nadie puede desviarse de lo que ya está estructurado, porque el modelo perdería los estándares en las cuales se evalúa todos los procesos haciendo que se pierda tiempo y dinero.

Determina una organización coherente de las actividades de mejora.- Si se debe corregir actividades en las cuales en la evaluación se determinó que hay falencias, se debe implementar las recomendaciones que se determinan en los informes que se levanten para efectos de este proceso.

Criterios a los largo del tiempo.- Es fácil la medición de los criterios ya que se utilizan los mismo desde la primera hasta la siguiente evaluación, y así comparar resultados con las cuales permitan tomar decisiones.

4.12 COOPERATIVA

En la parroquia Anconcito consta con una solo operadora de transporte público el cual es LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “MAR AZUL” esta institución nació en el año 1993, de ahí en adelante viene brindado el servicio de transporte público con las ruta La Libertad – Anconcito, con un servicio aceptable. Pero el crecimiento de la población y el crecimiento urbano dentro de la parroquia su servicio ha venido de más a menos. Ya que esta no ha realizado ampliación a su rutas.

A continuación nombraremos los puntos más principales de su estatuto:

La Asamblea General:

Según el Art. 29 de los estatutos de la Cooperativa Mar Azul constan los deberes y atribuciones del máximo organismo las siguientes:

- a) Aprobar y reformar los presentes estatutos, así como el reglamento interno de la Cooperativa.
- b) Aprobar el plan de trabajo anual de la Cooperativa.
- c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos.
- d) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa y aprobarlos o rechazarlos.
- e) Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley y Reglamento General de Cooperativas y los presentes estatutos.
- f) Elegir y remover con causa justa, a los Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, comisiones especiales y cualquier otro.
- g) Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa.
- h) Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras, como su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración de cooperativista, cuya afiliación no sea obligatoria.
- i) Autorizar la emisión de certificados de aportación.
- j) Autorizar inversiones u operaciones económicas, cuyo monto sobrepase la cantidad de \$30.000.
- k) Resolver en apelación, sobre las reclamaciones que efectúen los socios, cuando estos han sido sancionados por Organismos Internos inferiores.
- l) Cumplir con las demás obligaciones y ejercitar los demás derechos contemplados en la ley y Reglamento General de Cooperativas, en los presentes estatutos y en los reglamentos internos que se dictaren.

Presidente:

El Art. 46 dispone que sean atribuciones del Presidente de la Cooperativa las siguientes:

- a) Presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de Administración y orientar las discusiones que se presentaren.
- b) Informar a los socios sobre la marcha de los asuntos de la Cooperativa.
- c) Convocar a las Asambleas Generales sean estas Ordinarias o Extraordinarias y las reuniones del consejo de administración.
- d) Dirimir los empates con su voto en las votaciones de la Asamblea General.
- e) Abrir de manera conjunta con el Gerente de la Cooperativa, las cuentas bancarias.
- f) Suscribir con el Gerente los certificados de aportación.
- g) Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa y a los que fuera invitada por otros organismos, y,
- h) Firmar la correspondencia de la Cooperativa.

Consejo de Administración:

Art. 33 Son facultades y obligaciones del Consejo de Administración:

- a) Nombrar y remover con causa al Gerente de la Cooperativa.
- b) Nombrar y remover a los empleados de la entidad.
- c) Elaborar el proyecto de Reglamento Interno de la Cooperativa, para someterlo a consideración de la Asamblea General para su aprobación.
- d) Conocer los balances e informes de contabilidad.
- e) Sancionar a los socios de conformidad con el Reglamento Interno de la cooperativa.
- f) Fijar las cauciones que deban rendir, tanto el Gerente, como los demás empleados que manejen fondos de la institución.
- g) Autorizar los contratos que según el Reglamento Interno le correspondan en atención de la cuantía de los mismos.

- h) Aceptar o rechazar las solicitudes de admisión o retiro de socios.
- i) Autorizar los pagos que se tengan que hacer cotidianamente.
- j) Resolver sobre las exclusiones o expulsiones de socios conforme lo determina la Ley de Cooperativas y su reglamento general.
- k) Autorizar los traspasos de los certificados de aportación.
- l) Elaborar el proyecto de reformas a los presentes estatutos para conocimiento y resolución de la Asamblea General.
- m) Sesionar por lo menos una vez cada ocho días.
- n) Dictar las medidas administrativas para la mejor marcha de la entidad.
- o) Cumplir todas las obligaciones y ejercer todos los derechos consignados en las leyes de la materia. Además el voto y presencia de los vocales en las deliberaciones del Consejo de Administración, son indelegables.

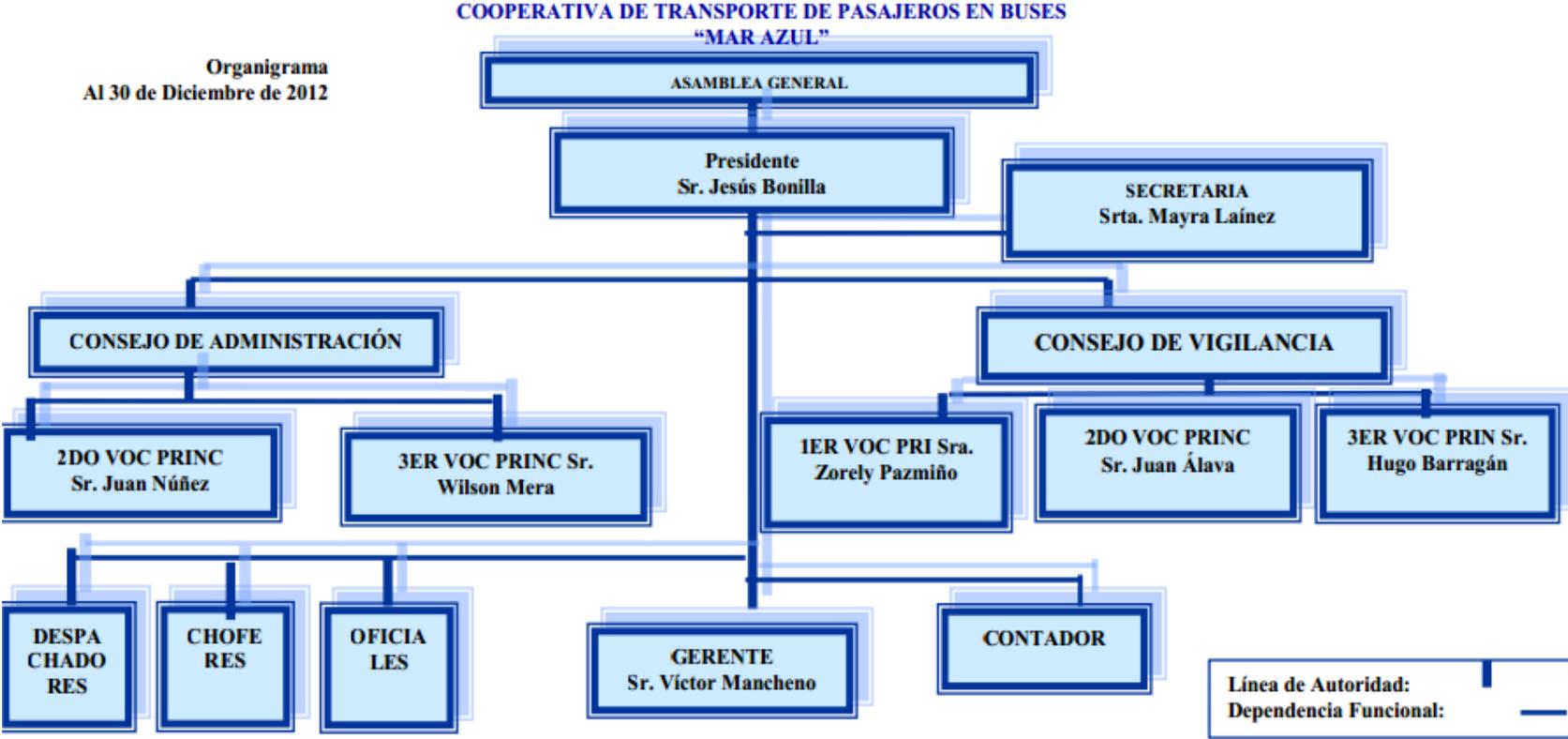
Consejo de Vigilancia.

Art. 36.- Son facultades del Consejo de Vigilancia:

- a) Supervigilar las inversiones que se hagan en la Cooperativa.
- b) Dictar las normas para el trabajo y elaboración de la contabilidad.
- c) Conocer los balances semestrales y presentar el informe anual para conocimiento y resolución de la Asamblea General de socios.
- d) Vetar las inversiones que no hayan sido aprobadas por la Asamblea General de socios.
- e) Realizar arquezos periódicos de caja y bancos cuyos valores son de patrimonio de los socios.
- f) Disponer en cualquier tiempo a petición del Presidente de este organismo O de los vocales, a solicitud de los socios, de la Gerencia o de los miembros del Consejo de Administración, la fiscalización de los fondos de la Cooperativa.

- g) Ejercer las acciones conducentes a elevar el potencial económico y social de los Socios y de la Cooperativa,
- h) Sesionar una vez por semana sin convocatoria cuando se trate de sesiones ordinarias y con convocatoria cuando sean extraordinarias y
- i) Ejercer las demás facultades otorgadas por la Asamblea General y cumplir con las obligaciones que dimanen las leyes pertinentes.

Gráfico No.16 Estructura organizacional



Fuente: COOPERATIVA MAR AZUL
Elaborado por: COOPERRATIVA MAR A

4.13 CUÁL ES LA RUTA LA COOPERATIVA

Como ya hemos mencionado la ruta de la operadora de transporte público es de La Libertad – Anconcito y viceversa, dentro de la parroquia Anconcito esta operadora solo recorre las principales avenidas que las integran solo 5 barrios, para mejor entendimiento ver el gráfico.

Gráfico No.17



Como podemos observar la imagen es la entrada a la parroquia Anconcito y la marcas roja es la ruta por donde transita la cooperativa. Esta imagen nos refleja cómo el 80% de la población se encuentra sin el servicio de transporte público.

4.14 LAS CALLES

Al nombrar las calles de la parroquia solo podemos decir que un 15% de la las calles esta asfaltada, y un 30% se encuentra lastrada, pero si un mantenimiento moderado, mientras que 65% de las vías o calles se encuentra en total descuido y destruida lo que hace que sea un poco inaccesible a varios barrios de la parroquia.

Es por tal razón que para la operadora de transporte es punto primordial que no les permite mejorar su servicio.

Cuantos carros

En la actualidad la cooperativa cuenta con 17 vehículos para realizar el servicio de transportación, los mismo que no tienen una excelente flota vehicular, ya que los buses no son modernos, por lo cual la cooperativa planea renovar pero una vez gestionada un plan de mejoras conjunto el GAD parroquial, con el fin de que garantice un arreglo y continuo mantenimiento de las calles y avenida, con la finalidad de que los vehículos puedan mantener una vida útil aceptable.

Estimado de la población q se moviliza

Dentro de la parroquia Anconcito tiene una población de 11822 personas, de los cuales podemos considerar que el 75% de la misma se moviliza dentro y fuera de la parroquia. Esto sin contar que la parroquia Anconcito es un puerto pesquero donde nos solo los lugareños se movilizan, sino también que personas de toda la provincia a diario ingresa por motivo de trabajo, estudio, turismo. Lo cual hace que la parroquia Anconcito se muy transitada y movida. Es así que se congestiona la única vía de acceso a la parroquia, y su principal avenida, ya que sus vías de acceso no son aptas para transitar con los vehículos.

4.15 INSTITUCIONES EDUCATIVAS

La parroquia Anconcito cuanta con varias instituciones educativas en toda la parroquia en total son 9 en las cual la mayor parte de la población estudia en estas instituciones. Pero otro grupo estudia en colegios del cantón La Libertad. Por el número de instituciones existente se puede observar y analizar que la población tiene una gran movilidad dentro de la parroquia.

Estas son las instituciones

- ✓ Centro de Formación Artesanal de Corte y Confección "22 de Diciembre".
- ✓ Esc. Fiscal Mixta N°. 1 "Virginia Reyes González"
- ✓ Esc. Fiscal Mixta N°.2. "Gral. César Rohon Sandoval"
- ✓ Esc. Unidocente N°. 3 "Dra. Luisa A. Martín González"
- ✓ Esc. Particular José Abbud Dumani hoy Esc. Jaime Roldós A..
- ✓ Esc. Misional Dr. Ángel Duarte Valverde.
- ✓ Jardín Integrado de PRONEPE "Anconcito".
- ✓ Col. Nacional "Pedro Franco Dávila".
- ✓ Unidad Educativa a Distancia "San Miguel de Arcángel".

4.16 COMERCIO

La parroquia es un lugar muy comercial ya que cuenta con unos de los puertos pesquero más importante de la provincia de Santa Elena, la misma que la hace muy movida en su comercio. Esta parroquia por sus actividades se va considerando un polo de desarrollo para sus habitantes.

Se puede considerar que el 75% de la población se dedica a la pesca, la cual es la actividad principal de la parroquia, mientras que el 25% se dedica a otros oficio, como la ebanistería, albañilería, son profesores, choferes. Aparte de la pesca el turismo por su playa recién está siendo explotado, en unos años será un punto turístico importante.

4.17 FASE I: DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

Como ya se determinó la parroquia Anconcito, ya están establecidos todos los problemas que tiene, en materia vial, específicamente estudiados su vialidad y la

calidad del servicio de transporte público en la Parroquia ya mencionada. En cuanto a la viabilidad la situación actual en la parroquia es lamentable ya que esta cuenta con una sola carretera principal, está en un estado medio deteriorado.

Si hablamos de las carreteras en la parroquia, estas están en muy mal estado lo cual no permite que el transporte público ingrese a otros barrios, así también las vías de acceso a los barrios son tan lamentables que solo los taxis informales, y las personas que tienen vehículos, ingresan por estas vías con el temor y la responsabilidad de que su vehículo tengan daños.

Al tratar el problema de transporte público la población se encuentra inconforme ya que estas llevan varios años con la misma ruta, cabe recalcar que los responsables son tanto la operadora que no mejora sus unidades y sus rutas de recorrido y también los GAD parroquial ya que esta no brinda las vías en buen estado, lo cual la operadora responsabiliza en parte de sus mal servicio.

4.18 FASE II EL DESARROLLO

La gestión de la vialidad y transporte público nos ayudará a satisfacer las necesidades de la población y disminuir los problemas que le aquejan en torno a la vialidad y al transporte. Los usuarios u población necesitan de vías en buen estado, que permitan el acceso a todos los rincones o barrios de la parroquia, vías que ayuden al desarrollo económico y turístico de la población.

La misma también permitirá que el servicio de transporte público satisfaga las necesidades y los requerimientos de la sociedad entera, con buses en mejor estado que permitirá que el servicio pase de pésimo a excelente, que la población se

pueda transportar de un lugar a otro con la ampliación de la ruta de recorrido o con la posible nueva ruta de transporte.

4.19 FASE III: ESTRATEGIAS - PROYECTO

Objetivo

Promover la gestión entre autoridades, población y autoridades para mejorar el servicio de transporte público dentro de la parroquia Anconcito.

Proyecto

Coordinar mesas de trabajo para el mejoramiento de la gestión y comunicación entre autoridades, población y miembros de la cooperativa.

Objetivo del Proyecto

En las mesas de trabajo con los diferentes temas que se van a tratar dentro de la problemática que se describió como vialidad, capacitación a población, autobuses, mejoramiento de calidad entre otros, y todas las actividades, tiempo de ejecución, recursos a utilizar. En el cual se elaboran informes de forma diferenciadas de acuerdo a criterios y forma de evaluación de la problemática abordada, es por ello que es importante cumplir con los objetivos y metas propuestos, para aquello esta es la base para llegar a un servicio de calidad utilizando de una mejor forma los recursos siendo más eficaz y eficiente dentro de la parroquia Anconcito.

Metas

Que en menos de 6 meses la operadora preste el servicio de transporte público en casi todos los barrios de la parroquia

- ✓ Mejorar la opinión de población acerca del servicio
- ✓ Mejorar la movilidad de la parroquia

Actividades

- ✓ Discurrir las actividades por el orden de prioridad, para los cual se establecen criterios.
- ✓ Dar a conocer a todos los ciudadanos los avances de la parroquia en materia vial.
- ✓ Implementación de nuevas estrategias para mejorar el plan de gestión vial.
- ✓ Establecer el equipo de trabajo para verificación de datos e informes.
- ✓ Educar al chofer sobre la calidad del servicio y de cómo cuidar al usuario.
- ✓ Formar cronogramas de las acciones.

Objetivo

Gestionar con el ministerio correspondiente para el apoyo técnico para mejoramiento de las calles dentro de la parroquia, e incentivar la participación de la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades.

Proyecto

Coordinar con el ministerio de transporte y obras públicas reuniones para el cuidado de la obra pública dentro de la parroquia.

Objetivo del Proyecto

Se considera conveniente que las autoridades y representantes del ministerio tengan la predisposición para determinar los límites de acción de cada parte, y de

cómo mejorar la comunicación entre niveles para el uso eficiente de recursos y desarrollar los proyectos correspondiente en materia vial con el fin de mejorar la calidad de las vías y de otras vías alternas para descongestionar la calle principal y así alargar el asfaltado de las calles.

Metas

- ✓ La parroquia contará con varias vías a acceso
- ✓ Los barrios podrán tener vías en buen estado y con mantenimiento continuo
- ✓ La parroquia tendrá el más de 75% de calles asfaltada

Actividades

- ✓ Seleccionar los tipos de metodología aplicar para la recolección de datos y de las vías que son potenciales para ser asfaltadas.
- ✓ Líneas bases para evaluar el impacto de la obra.

Objetivo

Determinar adecuados sistemas de capacitación y preparación para el uso de las herramientas de transporte vial, señalización y puntos de las paradas dentro de la parroquia Anconcito.

Proyecto.

Gestionar las capacitaciones con organismos que se dediquen a educar a la población en materia vial.

Objetivo del proyecto

La gestión de módulos, talleres, seminarios que impulsen el desarrollo del cuidado y prevención de accidentes en lo que se refiere a materia vial dentro de la

parroquia Anconcito con el fin de salvaguardar las vidas de la población con una adecuada metodología de participación de autoridades y la agencia de tránsito, ANETA o sindicato de choferes de las cuales se aprobarán las materias que deben ser transmitidas hacia la sociedad.

Metas

- ✓ Contar con paraderos de primer orden para el servicio de transporte público.
- ✓ Que en poco tiempo la parroquia sea modelo a seguir en el desarrollo vial.
- ✓ Lograr que la operadora mejore la imagen de sus unidades y renove la flota vehicular.
- ✓ Una sociedad educada en materia vial

Actividades

- ✓ Implementación de capacitación a la población y autoridades.
- ✓ Definir el presupuesto del estudio.
- ✓ Innovación en técnicas de atención al usuario.
- ✓ Ejecución del presupuesto
- ✓ Evaluación a los empleados para verificar los conocimientos adquiridos.

Objetivo

Conseguir que el 50% de los usuarios, autoridades y miembros de la cooperativa se sientan satisfechos con el programa mediante una correcta aplicación de herramientas que permitan ser más eficientes.

Proyecto

Elevar el uso del conocimiento en materia vial de población y autoridades para evitar accidentes.

Objetivo del proyecto

Se prevé realizar los respectivos procesos para determinar si las metodologías utilizadas dentro de este proceso funcionan o se deberían tomar correctivos para elevar los puntos críticos de este proyecto y así poder llegar a la meta esperada.

Metas

- ✓ Que las herramientas metodológicas logren observar y captar todos los puntos importantes.
- ✓ Que los correctivos sean capaces de durar por un tiempo mayor al año

Actividades

- ✓ Definir herramientas de evaluación.
- ✓ Ejecutar la actividad.
- ✓ Establecer presupuestos de inversión.
- ✓ Determinar respectivos controles que permitan verificar la ejecución y cumplimiento de esta actividad.

4.20 FASE IV: EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

la evaluación de resultado nos permitirá conocer a qué medida o grado se vine obteniendo los resultado, objetivos trazados, aparte la evaluación de los resultado como de los procesos nos brindará la facilidad de conocer donde se produjo un error o desviación de objetivo, el mismo que nos permitirá corregir y mejorar en el camino y para un nuevo proceso. Esto nos brindará conocer:

- ✓ Verificar el tiempo y recurso que se tardó para lograr mejora el servicio de transporte público en la parroquia.

- ✓ Identificar si los paraderos establecidos cumple con el objetivo.
- ✓ Medir el grado de satisfacción de la comunidad con las vías de acceso

La evolución se realizará mediante costo beneficio, también a través de los indicadores ya establecidos anteriormente.

Para mejor entendimiento del plan y como un breve resumen mostraremos el plan de acción el cual detalla lo que principalmente buscamos a realizar y de la misma manera se establece el presupuesto que se prevé utilizar en la realización de este plan de gestión y coordinación.

Gráfico No.- 18 PLAN DE ACCION

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PLAN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN MATERIA VIAL			
Problema Principal:			
Escaso plan de gestión y coordinación en material vial para la parroquia Anconcito, Cantón Salinas.			
Fin del proyecto:		Indicadores:	
Implementación de un diseño de un de gestión y coordinación en material vial para la parroquia Anconcito, Cantón Salinas.		<ul style="list-style-type: none"> Habitantes de la parroquia Anconcito. Encuesta a la población en materia vial. 	
Propósito de Proyecto:		Indicador:	
Implementación de un diseño de un de gestión y coordinación en material vial para la parroquia Anconcito, Cantón Salinas, con el fin de mejorar el servicio de transporte con la participación de autoridades, población y cooperativa para la coordinación de esfuerzos para buscar el bien común y satisfacer las necesidades de la comunidad.		<ul style="list-style-type: none"> Número de usuarios que utilizan el transporte público. Número de quejas por el servicio de transportación. 	
Programas	Objetivos	Proyectos	Actividades
Gestión.	Promover la gestión entre autoridades, población y autoridades para mejorar el servicio de transporte público dentro de la parroquia Anconcito.	Coordinar mesas de trabajo para el mejoramiento de la gestión y comunicación entre autoridades, población y miembros de la cooperativa. En las mesas de trabajo con los diferentes temas que se van a tratar dentro de la problemática que se describió como vialidad, capacitación a población, autobuses, mejoramiento de calidad entre otros, y todas las actividades, tiempo de ejecución, recursos a utilizar. En el cual se elaboran informes de forma diferenciadas de acuerdo a criterios y forma de evaluación de la problemática abordada, es por ello que es importante cumplir con los objetivos y metas propuestos, para aquello esta es la base para llegar a un servicio de calidad utilizando de una mejor forma los recursos siendo más eficaz y eficiente dentro de la parroquia Anconcito.	Discurrir las actividades por el orden de prioridad, para los cual se establecen criterios.
			Dar a conocer a todos los ciudadanos los avances de la parroquia en materia vial.
			Implementación de nuevas estrategias para mejorar el plan de gestión vial.
			Establecer el equipo de trabajo para verificación de datos e informes.
			Educar al chofer sobre la calidad del servicio y de cómo cuidar al usuario.
			Formar cronograma de las acciones.

	<p>Gestionar con el ministerio correspondiente para el apoyo técnico para mejoramiento de las calles dentro de la parroquia, e incentivar la participación de la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades.</p>	<p>Coordinar con el ministerio de transporte y obras públicas reuniones para el cuidado de la obra pública dentro de la parroquia.</p> <p>Se considera conveniente que las autoridades y representantes del ministerio tengan la predisposición para determinar los límites de acción de cada parte, y de cómo mejorar la comunicación entre niveles para el uso eficiente de recursos y desarrollar los proyectos correspondiente en materia vial con el fin de mejorar la calidad de las vías y de otras vías alternas para descongestionar la calle principal y así alargar el asfaltado de las calles.</p>	<p>Seleccionar los tipos de metodología aplicar para la recolección de datos y de las vías que son potenciales para ser asfaltadas.</p>
			<p>Líneas bases para evaluar el impacto de la obr</p>
	<p>Determinar adecuados sistemas de capacitación y preparación para el uso de las herramientas de transporte vial, señalización y puntos de las paradas dentro de la parroquia Anconcito.</p>	<p>Gestionar las capacitaciones con organismos que se dediquen a educar a la población en materia vial.</p> <p>La gestión de módulos, talleres, seminarios que impulsen el desarrollo del cuidado y prevención de accidentes en lo que se refiere a materia vial dentro de la parroquia Anconcito con el fin de salvaguardar las vidas de la población con una adecuada metodología de participación de autoridades y la agencia de tránsito, ANETA o sindicato de choferes de las cuales se aprobaran las materias que deben ser transmitidas hacia la sociedad.</p>	<p>Implementación de capacitación a la población y autoridades.</p>
			<p>Definir el presupuesto del estudio.</p>
			<p>Innovación en técnicas de atención al usuario.</p>
			<p>Ejecución del presupuesto</p>
			<p>Evaluación a los empleados para verificar los conocimientos adquiridos.</p>
Mejoramiento de calidad	<p>Conseguir que el 50% de los usuarios, autoridades y miembros de la cooperativa se sientan satisfechos con el programa mediante una correcta aplicación de herramientas que permitan ser más eficientes.</p>	<p>Elevar el uso del conocimiento en materia vial de población y autoridades para evitar accidentes.</p> <p>Se prevé realizar los respectivos procesos para determinar si las metodologías utilizadas dentro de este proceso funcionan o se deberían tomar correctivos para elevar los puntos críticos de este proyecto y así poder llegar a la meta esperada.</p>	<p>Definir herramientas de evaluación.</p>
			<p>Ejecutar la actividad.</p>
			<p>Establecer presupuestos de inversión.</p>
			<p>Determinar respectivos controles que permitan verificar la ejecución y cumplimiento de esta actividad.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

CUADRO No. 18 PRESUPUESTO

Presupuesto del Plan de Gestión y coordinación

TOTAL PARA EL PLAN		\$ 3.320,00	100%
1.- Coordinar mesas de trabajo para el mejoramiento de la gestión y comunicación entre autoridades, población y miembros de la cooperativa.		\$ 1.000,00	
ACTIVIDADES			
Discurrir las actividades por el orden de prioridad, para los cual se establecen criterios.	\$ 100,00		3,01%
Dar a conocer a todos los ciudadanos los avances de la parroquia en materia vial.	\$ 200,00		6,02%
Implementación de nuevas estrategias para mejorar el plan de gestión vial.	\$ 75,00		2,26%
Establecer el equipo de trabajo para verificación de datos e informes.	\$ 150,00		4,52%
Educar al chofer sobre la calidad del servicio y de cómo cuidar al usuario.	\$ 400,00		12,05%
Formar cronograma de las acciones.	\$ 75,00		2,26%
2.- Coordinar con el ministerio de transporte y obras públicas reuniones para el cuidado de la obra pública dentro de la parroquia.		\$ 375,00	
ACTIVIDADES			
Seleccionar los tipos de metodología aplicar para la recolección de datos y de las vías que son potenciales para ser asfaltadas.	\$ 250,00		7,53%
Líneas bases para evaluar el impacto de la obra.	\$ 125,00		3,77%
3.- Gestionar las capacitaciones con organismos que se dediquen a educar a la población en materia vial.		\$ 950,00	
ACTIVIDADES			
Implementación de capacitación a la población y autoridades.	\$ 450,00		13,55%
Definir el presupuesto del estudio.	\$ 125,00		3,77%
Innovación en técnicas de atención al usuario.	\$ 150,00		4,52%
Ejecución del presupuesto	\$ 125,00		3,77%
Evaluación a los empleados para verificar los conocimientos adquiridos.	\$ 100,00		3,01%
4.- Elevar el uso del conocimiento en materia vial de población y autoridades para evitar accidentes.		\$ 995,00	
ACTIVIDADES			
Definir herramientas de evaluación	\$ 120,00		3,61%
Ejecutar la actividad.	\$ 525,00		15,81%
Establecer presupuestos de inversión.	\$ 100,00		3,01%
Determinar respectivos controles que permitan verificar la ejecución y cumplimiento de esta actividad.	\$ 250,00		7,53%

CUADRO No. 19 FINANCIAMIENTO DEL PLAN

FINANCIAMIENTO DEL PLAN

ENTIDADES	VALOR	PORCENTAJE
GAD Parroquial	\$ 996,00	30%
GAD Provincial	\$ 996,00	30%
Gestion	\$ 830,00	25%
Ministerio	\$ 498,00	15%
TOTAL	\$ 3.320,00	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Roberto Ramírez Yagual

Como podemos verificar el GAD parroquial no invertirá solo en la ejecución y mantenimiento de este plan, sí que se realiza gestiones para que las entidades involucradas también aporten económicamente. De esta manera este plan se realiza de manera viable tanto administrativa como económica.

Los Gobiernos Autónomo Descentralizado tanto Provincial y Parroquial se gestionarán para que el ambas entidades aporten con el 30% del presupuesto, de la misma manera se podrá contar con el 15% por parte del ministerios del ramo y competente.

Mientras que el 25% restante se gestionará a entidades privadas las se beneficien con este proyecto y así lograr un solo objetivo el desarrollo de la parroquia

4.22 CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito necesita establecer diferentes estrategias que ayuden a mejorar la calidad de las vías.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe realizar una coordinación entre las entidades competentes para solicitar la modificación de rutas o creación de la misma.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito necesita implementar planes de gestión y coordinación en mejoras de la vialidad y el servicio de transporte público.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe implementar proyectos de difusión de mejoras vial, y conocimiento de vialidad entidades educativas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito necesita gestionar presupuesto para poder poner en marcha la creación de paraderos estratégicos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe gestionar y coordinar un plan de trabajo para el mejoramiento y mantenimiento de las vías

4.23 RECOMENDACIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe realizar coordinaciones y mesas de trabajo con los demás Gobiernos Autónomo Descentralizados, así poder incrementar en nivel de vías asfaltadas

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe realizar mesas de trabajos, reuniones con la operadora de transporte, con los representantes se la sociedad de la parroquia

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe y necesita gestionar planes de gestión en material vial que permita el desarrollo vial en toda la parroquia

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito necesita trabajar con las instituciones educativas por los temas de programas de socialización y difusión entorno a la seguridad vial en la parroquia

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe gestionar mesas de trabajos y reuniones de coordinación para poder gestionar presupuesto para los paraderos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito debe realizar planes de trabajo y coordinación de ejecución de obras y trabajo para el mejoramiento de las vías y del mantenimiento de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Brull Alabart Enric (2011), Gestión de procesos en las organizaciones, Arola Editors.
- Castro Sánchez Juan y Chirino A. Elena (2008), Metodología de la Investigación científica, Edición ULPGC.
- Cuatrecasa Lluís (2010), Gestión integral de la calidad, Profit editorial.
- Fontalvo Herrera Tomas José (2010), Gestión de la calidad en los servicios, Eumed editorial.
- Lerma Héctor Daniel (2009), Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto, Ecoe Ediciones.
- Pérez José Antonio (2009), Gestión de la calidad orientada a los procesos, Esic editorial.
- Pérez José Antonio (2010), Gestión de la calidad orientada a los procesos, Esic editorial.
- Rabago López Eduardo (2010), Gestión Por Competencia, Netbiblo editorial.

Leyes

- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2014 – 2017
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial autonomía y descentralización
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Referencia Electrónica

- http://www.eurosite.org/files/toolkitmp_es.pdf.
- www.euskadi.net/s94sa0013/es/contenidos/informacion/planes_plan_gestion/es_gestion/plan_gestion.html.
- <http://www.slideshare.net/jhrey1/pasos-para-elaborar-un-plan-de-gestion>.
- http://www.lanamme.ucr.ac.cr/riv/index.php?option=com_content&view=article&id=278&Itemid=314.
- http://www.lanamme.ucr.ac.cr/riv/index.php?option=com_content&view=article&id=246&Itemid=301.
- <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://e010943b57f6cd80c4b3200b159df7e3>.
- <http://www.slideshare.net/velazco.alcides/gestion-vial-en-el-peru>.
- http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf.
- <http://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion>.
- <http://metodologia02.blogspot.com>.
- http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion.
- <http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial>.
- <http://www.slideshare.net/juguicar76/indicadores-de-gestin-y-gestion-por-procesos>.
- <http://es.scribd.com/doc/18823470/Que-son-los-Indicadores-de-Gestion>.
- http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/gestion_calidad/contenido_u3.pdf.

Anexos



Anexo



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO: *Determinar la inexistencia y la importancia de un plan de gestión y coordinación en materia vial que reduzca los niveles de insatisfacción de la ciudadanía en la vialidad y transporte público en la parroquia Anconcito del cantón salinas*

Sexo: Masculino () Femenino ()
Edad: 18 - 30 () 31 en adelante ()

1.- ¿Considera que el servicio de transporte público dentro de la parroquia es eficiente y de alta calidad para la ciudadanía?

Si () No ()

2.- ¿Cree Usted es necesario que el GAD realice planes para mejorar la vialidad de la parroquia?

Si () No ()

3.- ¿Cree Usted qué debe existir una coordinación entre las entidades competentes para mejorar la vialidad y servicio de transporte público dentro de la parroquia?

Si () No ()

4.- ¿Considera Usted qué con plan de gestión y coordinación mejorará la vialidad y el servicio de transporte público?

Si () No ()

5.- ¿Cómo considera Usted la vialidad dentro de la parroquia?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Malo ()

6.- ¿Cree Usted necesario aplicar instrumentos que midan la gestión en esta actividad?

Si () No ()

7.- ¿Cómo califica el servicio brindado la operadora?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Malo ()

8.- ¿Se le ha presentado algún inconveniente al momento de movilizarse dentro de la parroquia?

Si ()

No ()

¿Qué clase de inconveniente?

9.- ¿Conoce si el GAD tiene o prepara un plan de mejoramiento de servicio de transporte público y vialidad?

Si ()

No ()

10.- ¿Cree usted que una buena ordenanza influye en el mejoramiento de la vialidad?

Si ()

No ()

11.- ¿Cree Usted que es necesario establecer procedimientos claros que colaboren al cumplimiento oportuno de sus actividades?

Si ()

No ()

12.- ¿Existe un plan de mejoras dentro de la institución?

Si ()

No ()

13.- ¿Considera relevante involucrar al personal en todas las actividades de la sección?

Si ()

No ()

14.- ¿Considera Usted satisfactoria la atención del personal?

Si ()

No ()

15.- ¿Qué le gustaría que mejore en la transportación?

➤ Vehículos ()

➤ Rutas ()

➤ Calles ()

➤ Señalización ()

➤ Otros: _____

ABREVIATURAS

ING: Ingeniero.

ECON: Economista.

MSc: Magister.

Dr. Doctor.

COOTAD: Código orgánico de Organización Autonomía y Descentralización.

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado.

ANT: Agencia Nacional de Tránsito.

LOTTSV: Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial

PNBV: Plan Nacional del Buen Vivir

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censo.

ESC: Escuelas

COL: Colegios

No: Numero

ART: Articulo

PAG: Paginas

N: Muestra

PALABRAS CLAVES

PLAN

Es un documento realizado por varias ideas para plasmar estrategias, objetivos, metas, actividades. Las cuales hay que seguir un cronograma con tiempo y recurso para alcanzar el fin de la propuesta.

GESTIÓN

Es la capacidad que tiene la institución para dirigir, organizar y coordinar el alcance de los objetivos u metas.

GESTIÓN POR PROCESO

Es la forma como se gestiona una institución a través de diversos criterios de gestión, los cuales es la parte principal de las actividades.

COORDINACIÓN

Es la parte en que uno conecta todo tipos de medios que permita el alcance de un objetivo u emprender un proceso.

CALIDAD

Son ciertas características que permiten medir la capacidad de cumplir necesidades u expectativas de los usuarios

OBJETIVO

El objetivo es la meta u propósito que una institución tiene determinada a conseguir en un tiempo establecido.

VIALIDAD

Es el conjunto o servicio que se da a través de las redes viales de una circunscripción, las cuales también se relaciona a normas y actividades relacionadas con la construcción y mantenimiento de las vías.

ESTRATEGIAS

Las estrategias son vínculos u acciones muy bien planificada para lograr un determinado objetivo o fin, en un tiempo ya establecido.

SERVICIO

Servicio es la actividad que se realiza para satisfacer las necesidades o un problema que la población aqueja.

TRANSPORTES

Es la actividad fundamenta que tiene una población transportase de un lugar a otro con la finalidad sus actividades en general.