



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA PARROQUIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, 2017-2021.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

AUTORA:

LAURA LILIANA ALCIVAR SANTOS.

ORELLANA- ECUADOR

2018



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA PARROQUIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, 2017-2021.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

AUTORA: LAURA LILIANA ALCIVAR SANTOS.

DIRECTOR: ING. MARÍA SLUSARCZYK ANTOSZ

ORELLANA-ECUADOR

2018

2019, LAURA LILIANA ALCIVAR SANTOS.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 09 de octubre de 2018

Laura Liliana Alcívar Santos.

C.C. 210054563-7

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA PARROQUIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, 2017-2021. previo a la obtención del título de Ingeniera en Gobiernos Seccionales, ha sido desarrollado por la Srta. LAURA LILIANA ALCIVAR SANTOS., ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
		09-10-2018
Ing. Franqui Fernando Esparza Paz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
		09-10-2018
Ing. María Slusarczyk Antosz DIRECTOR TRIBUNAL
		09-10-2018
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar MIEMBRO TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión Norte Amazónica, institución que permitió mi fortalecimiento académico.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, abogada Anita Rivas Parraga, Alcaldesa del cantón Francisco de Orellana, institución que permitió el desarrollo y culminación de mi trabajo de titulación.

A la Directora del presente trabajo la Ing. María Slusarczyk Antosz, por su tiempo y los conocimientos brindados para que este trabajo se ejecute.

Al Miembro del Tribunal el Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar, por su paciencia y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

Laura Liliana Alcívar Santos

DEDICATORIA

Con estima y amor dedico este trabajo primero a Dios por estar conmigo dando fuerza para seguir adelante con este proyecto, a mi familia por el apoyo incondicional especialmente a mi pareja Freddy e hijos Alexander y Josué por sus palabras de aliento hacia mi persona y agradecer a todas las personas que me ayudaron a realizar el trabajo dándome información que me sirvió en la realización de este trabajo de titulación.

Laura Liliana Alcívar Santos

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
<i>1.1.1 Formulación del Problema.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.2 Delimitación del Problema.</i>	<i>4</i>
1.2 Justificación.	5
<i>1.2.1 Aporte Social.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2 Aporte Metodológico.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.3 Aporte Académico.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.4 Aporte Económico</i>	<i>6</i>
1.3 Objetivos	7
<i>1.3.1 Objetivo General.</i>	<i>7</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos.</i>	<i>7</i>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes investigativos	8
<i>2.1.1 Antecedentes Históricos.....</i>	<i>8</i>
<i>2.1.2 Economía del cantón</i>	<i>10</i>
<i>2.1.3 Fauna y Flora.....</i>	<i>11</i>
2.2 Fundamento legal.....	11
2.3 Fundamentación teórica	12
<i>2.3.1 Definición de planificación estratégica</i>	<i>12</i>
<i>2.3.2 Importancia de la planificación estratégica.....</i>	<i>13</i>
<i>2.3.3 Componentes de la planificación estratégica</i>	<i>14</i>

2.3.3.1	<i>Misión</i>	14
2.3.3.2	<i>Visión</i>	15
2.3.3.3	<i>Objetivos estratégicos</i>	15
2.3.3.4	<i>Análisis de la situación actual (FODA)</i>	16
2.3.3.5	<i>Estrategias</i>	17
2.3.3.6	<i>Objetivos operativos</i>	18
2.3.3.7	<i>Metas</i>	19
2.3.4	<i>Evaluación y control del plan estratégico</i>	19
2.3.4.1	<i>Control</i>	19
2.3.4.2	<i>Indicadores</i>	20
2.3.4.3	<i>Eficiencia</i>	21
2.3.4.4	<i>Indicadores de eficiencia</i>	22
2.3.4.5	<i>Matriz de evaluación de Factores Externos (MEFE)</i>	23
2.3.4.6	<i>Matriz de evaluación de Factores Internos (MEFI)</i>	24
2.4	<i>Idea a defender</i>	25
2.5	<i>Variables</i>	25
2.5.1	<i>Variable Independiente</i>	25
2.5.2	<i>Variable Dependiente</i>	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		26
3.1	<i>Modalidad de la investigación</i>	26
3.2	<i>Tipos de investigación</i>	26
3.3	<i>Métodos, técnicas e instrumentos</i>	27
3.3.1	<i>Métodos:</i>	27
3.3.2	<i>Técnicas:</i>	27
3.3.3	<i>Instrumentos:</i>	28
3.4	<i>Población y muestra</i>	28
3.4.1	<i>La Población</i>	29
3.4.2	<i>Ejecución de la encuesta</i>	30
3.5	<i>Procesamiento y presentación de resultados</i>	31
3.5.1	<i>Encuesta realizada a los Usuarios</i>	31
3.5.2	<i>Resultados de la encuesta realizada a los señores conductores</i>	41
3.5.3	<i>Entrevista aplicada a la directora de la dirección de tránsito transporte terrestre y seguridad vial</i>	49

3.5.4	<i>Entrevista aplicada a los funcionarios públicos de la dirección de tránsito transporte terrestre y seguridad vial.....</i>	51
3.5.5	<i>Resumen de hallazgos.....</i>	52
3.5.5.1	<i>Resumen de hallazgo de la encuesta aplicada a los usuarios que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia.....</i>	52
3.5.5.2	<i>Resumen de hallazgo de la encuesta aplicada a los señores conductores que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia.....</i>	53
3.5.5.3	<i>Resumen de hallazgo de la entrevista aplicada a la Directora de la DTTTSV.....</i>	54
3.5.5.4	<i>Resumen de hallazgo de la entrevista aplicada a los funcionarios de la DTTTSV.....</i>	55
3.6	Verificación de la idea a defender.....	55
 CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		56
4.1	Título	56
4.2	Contenido de la propuesta.....	56
4.2.1	<i>Misión y Visión</i>	<i>56</i>
4.2.1.1	<i>Misión.....</i>	<i>56</i>
4.2.1.2	<i>Visión.....</i>	<i>57</i>
4.2.2	<i>Antecedentes</i>	<i>57</i>
4.3	Análisis situacional.....	59
4.3.1	<i>Generalidades de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial</i>	<i>59</i>
4.3.1.1	<i>Identificación de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial....</i>	<i>59</i>
4.3.1.2	<i>Misión del municipio de Francisco de Orellana</i>	<i>59</i>
4.3.1.3	<i>Visión del municipio de Orellana.....</i>	<i>60</i>
4.3.1.4	<i>Objetivos Municipales</i>	<i>60</i>
4.3.1.5	<i>Objetivos estratégicos de desarrollo del municipio de Orellana</i>	<i>60</i>
4.3.2	<i>Estructura Orgánica de la DTTTSV</i>	<i>62</i>
4.3.3	<i>Valores de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial</i>	<i>63</i>
4.4	Análisis FODA aplicada a la estación de transferencia	65
4.4.1	<i>Matriz EFI</i>	<i>66</i>
4.4.2	<i>Matriz EFE</i>	<i>67</i>
4.4.3	<i>Diagrama de causa y efecto.....</i>	<i>69</i>
4.5	Objetivos Estratégicos	70
4.5.1	<i>Objetivos operacionales.....</i>	<i>70</i>
4.6	Estructura plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.	70

4.7	Formulación de ejes estratégicos	71
4.7.1	<i>Táctico operacional</i>	76
4.7.2	<i>Programación anual.....</i>	80
4.8	Cronograma de Ejecución.....	84
	CONCLUSIONES.....	85
	RECOMENDACIONES.....	86
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Definiciones de plan estratégico	13
Tabla 2-2:	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).....	24
Tabla 3-2:	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).....	25
Tabla 1-3:	Sexo de los encuestados.....	31
Tabla 2-3:	Edad de los encuestados.....	32
Tabla 3-3:	Servicio de unidades E.T.	33
Tabla 4-3:	Servicio Unidades T.P.	34
Tabla 5-3:	Ubicación T.P.	35
Tabla 6-3:	Eficiencia de los Funcionarios T.P.	36
Tabla 7-3:	Plan Estratégico T.P.....	37
Tabla 8-3:	Inseguridad T.P.....	38
Tabla 9-3:	Protección por partes de la Policía Nacional.....	39
Tabla 10-3:	Readecuación de E.T. por parte del gobierno local.	40
Tabla 11-3:	Buen servicio a los usuarios.....	41
Tabla 12-3:	Mejora del servicio a los usuarios.....	42
Tabla 13-3:	Funcionarios de la DTTTSV.....	43
Tabla 14-3:	Infraestructura de la E.T.	44
Tabla 15-3:	Misión E.T.	45
Tabla 16-3:	Capacitación semestral a los señores conductores.	46
Tabla 17-3:	Trabajo coordinado de la DTTTSV y transporte público.	47
Tabla 18-3:	La policía Nacional resguarda e la E.T.	48
Tabla 23-3:	Resumen de hallazgos - usuarios que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia.....	52
Tabla 24-3:	Resumen de hallazgos - señores conductores que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia.....	53
Tabla 25-3:	Resumen de hallazgos - Directora de la DTTTSV.....	54
Tabla 26-3:	Resumen de hallazgos - Funcionarios de la DTTTSV.....	55
Tabla 1-4:	Formulación de la misión para la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	56
Tabla 2-4:	Deinición de objetivos estratégicos.....	71
Tabla 3-4:	Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.	72
Tabla 4-4:	Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.	73
Tabla 5-4:	Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.	74

Tabla 6-4:	Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.	75
Tabla 7-4:	Definición de metas e indicadores OO-1	76
Tabla 8-4:	Definición de metas e indicadores OO-2	77
Tabla 9-4:	Definición de metas e indicadores OO-3	78
Tabla 10-4:	Definición de metas e indicadores OO-4	79
Tabla 11-4:	Cronograma plurianual del oo-1	80
Tabla 12-4:	Cronograma plurianual del oo-2	81
Tabla 13-4:	Cronograma plurianual del oo-3	82
Tabla 14-4:	Cronograma plurianual del oo-4	83
Tabla 15-4:	Cronograma Valorado de Ejecución	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Mapa de la ubicación de la Estación de Transferencia Parroquial.....	4
Figura 1-4: La Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Sexo de los encuestados.	31
Gráfico 2-3:	Edad de los encuestados.	32
Gráfico 3-3:	Conforme con el servicio E.T.	33
Gráfico 4-3:	Servicio unidades E.T.	34
Gráfico 5-3:	Ubicación E.T.	35
Gráfico 6-3:	Eficiencia de los funcionarios E.T.	36
Gráfico 7-3:	Plan Estratégico.	37
Gráfico 8-3:	Inseguridad E.T.	38
Gráfico 9-3:	Protección por parte de la Policía Nacional	39
Gráfico 10-3:	Readecuación de la E.T. por parte del gobierno local.	40
Gráfico 11-3:	Buen servicio a los usuarios	41
Gráfico 12-3:	Mejora del servicio a los usuarios	42
Gráfico 13-3:	Funcionarios por la DTTTSV.	43
Gráfico 14-3:	Infraestructura de la E.T.	44
Gráfico 15-3:	Misión de la E.T.	45
Gráfico 16-3:	Capacitación semestral a los señores conductores.	46
Gráfico 17-3:	Trabajo coordinado de la DTTTSV y transporte público.	47
Gráfico 18-3:	Policía Nacional resguarda la seguridad en la E.T.	48
Gráfico 1-4:	Organigrama de la DTTTSV.	63

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** Formato de encuesta dirigida a de carácter académico para el proceso de titulación
- Anexo B:** Formato de encuesta dirigida a de carácter académico para el proceso de titulación
- Anexo C:** Formato de entrevista de carácter académico para el proceso de titulación
- Anexo D:** Formato de entrevista de carácter académico para el proceso de titulación
- Anexo E:** Glosario de Términos
- Anexo F:** Fotográfico.
- Anexo G:** Fotográfico.
- Anexo H:** Fotográfico.
- Anexo I:** Fotográfico.
- Anexo J:** Oficios de las Cooperativas de transportes público de la Estación de Transferencia.
- Anexo K:** Ordenanza OM-001-CGADMFO-2014 para la creación de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo formular una propuesta de un plan estratégico para la estación de transferencia parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal Francisco de Orellana, 2017- 2021. Es un lugar donde ingresan las unidades de transporte público que llevan y traen a los usuarios de las diferentes comunidades del cantón y el registro de salida de la Estación con turnos hacia las comunidades. Lo que se busca en la estación de transferencia a través de este trabajo es mejorar las condiciones en la que se encuentra y así brindar un mejor servicio al usuario. Se realizó encuestas a los usuarios, para determinar en qué estado se encuentra el servicio que presta la Estación de Transferencia, con el objetivo de recopilar mayor información para buscar la solución más factible para el cumplimiento de los objetivos planteados en este proyecto de investigación. En la Estación de Transferencia parroquial actualmente funcionan cuatro cooperativas de transporte público las cuales son: Ciudad del Coca, Petrolera Shushufindi, Monseñor Alejandro Labaka y Gran Sumako S.A, las cuales realizan el embarque y desembarque de usuarios de las diferentes comunidades del Cantón. El Gobierno Autónomo quiere brindar servicios con eficiencia, eficacia y calidad, a través de la participación, coordinación y articulación en todos los procesos que involucran al equipo de trabajo de la institución. Se recomienda implementar las capacitaciones periódicas para personal interno de la Estación de Transferencia articuladas a las necesidades del trabajo y el aumento de la productividad laboral con la propuesta presentada se podrá mejorar la gestión de brindar el mejor y más seguro servicio a los clientes y proporcionar el mejor ambiente de trabajo a los usuarios.

Palabras claves:<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> < FODA> >ESTRATÉGIA> <PLANIFICAIÓN> <PARTICIPACIÓN CIUDADANA>.

ABSTRACT

The objective of the present work is to formulate a strategic plan for the parish transfer station of the Francisco de Orellana Municipal Decentralized Autonomous Government, 2017-2021. It is a place where the public transportation units carry and bring the users of the different communities of the canton and the departure register of the Station with shifts towards the communities. What is sought in the transfer station through this work is to improve the conditions in which it is located and thus provide a better service to the user. Surveys were conducted to the users, to determine in what state the service provided by the Transfer Station is, with the objective of gathering more information to find the most feasible solution for the fulfillment of the objectives set out in this research project. At the parochial Transfer Station, there are currently four public transportation cooperatives which are: Ciudad del Coca, Petrolera Shushufindi, Monsignor Alejandro Labaka and Gran Sumako S.A, which carry out the loading and unloading of users from the different communities of the Canton. The Autonomous Government wants to provide services with efficiency, effectiveness, and quality, through participation, coordination, and articulation in all processes involving the work team of the institution. It is recommended to implement the periodic training for internal personnel of the Transfer Station articulated to the needs of the work and the increase of labor productivity. With the presented proposal, the management will be improved by providing the best and safest service to the clients and give a better work environment for users.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MODEL OF MANAGEMENT> <SWOT>> STRATEGY> <PLANIFICATION> <CITIZEN PARTICIPATION>.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto exhibe la realidad que se vive en el cantón Francisco de Orellana, en la temática de transporte parroquial. La Estación de Transferencia de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial (DTTTSV) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana (GADMFO), de la Provincia de Orellana, es un lugar donde ingresan las unidades de transporte público que llevan y traen a los usuarios de las diferentes comunidades del cantón y el registro de salida de la Estación con turnos hacia las comunidades.

Lo que se busca en la Estación de Transferencia a través de este trabajo es mejorar las condiciones en la que se encuentra y así brindar un mejor servicio al usuario, conductor y personal que labora en ella.

En la Estación de Transferencia parroquial actualmente funcionan cuatro cooperativas de transporte público las cuales son: Ciudad del Coca, Petrolera Shushufindi, Monseñor Alejandro Labaka y Gran Sumaco S.A, las cuales realizan el embarque y desembarque de usuarios de las diferentes comunidades del Cantón Francisco de Orellana.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, tiene el carácter público y su finalidad es brindar servicios con eficiencia, eficacia y calidad, a través de la participación, coordinación y articulación en todos los procesos que involucran al equipo de trabajo de la institución.

Este trabajo tiene como objetivo principal realizar un plan estratégico para la Estación de Transferencia con el objetivo de mejorar la gestión de esta Estación y brindar un mejor servicio a los usuarios.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Desde el año 2012, empieza a funcionar la Estación de Transferencia de Transporte Público Parroquial, ubicado en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, que está administrada y manejada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana (GADMFO). En el mismo año, a través del Consejo Nacional de Competencias (CNC) se entrega a los (GADs) la competencia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, como parte del proceso de descentralización impulsado por el estado ecuatoriano.

El funcionamiento de la Estación de Transferencia de Transporte Público Parroquial ha logrado un aumento creciente de personas que demandan los servicios de transportación terrestre público parroquial. El rápido aumento de la demanda de pasajeros y personas que solicitan este servicio ha rebasado la capacidad de oferta del servicio, lo que ha ocasionado una dificultad en la entrega de servicios públicos de transporte terrestre de calidad y calidez, causando un grave malestar a todos los ciudadanos que se trasladan entre las diferentes parroquias. Igualmente, se proyecta un aumento constante de la demanda en los próximos años, dado el alto índice de crecimiento poblacional. Además, la mejora de la infraestructura de las carreteras ha impulsado el aumento en la oferta de servicios públicos de transporte terrestre.

En el año 2013 se crea el Departamento de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, pero este se encarga de actividades de matriculación y de planificación vehicular. La actividad de transportación pública parroquial es una actividad secundaria y poco apoyada dentro de la gestión pública municipal. Los trabajadores se limitan a actividades de control mínimo y de revisión del cumplimiento de los diferentes turnos que viajan a las parroquias rurales del cantón.

Los usuarios principales tienen permanentes quejas sobre el servicio que los transportistas prestan.

Entre las quejas se puede mencionar:

- La mala atención por parte del conductor y oficial de la unidad.
- La presentación de los vehículos.
- La poca limpieza de las unidades.
- El constante deterioro de las unidades que realizan la transportación.
- La infraestructura no es adecuada.

- Los funcionarios trabajan en la intemperie.
- Los funcionarios que trabajan en la Estación de Transferencia carecen de equipos tecnológicos (computadora, máquina de alcoholímetro) entre otros.

Esto induce a que los usuarios se quejen del mal servicio de la Estación de Transferencia Parroquial.

1.1.1 Formulación del Problema.

¿De qué manera un plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana mejorará la gestión de esta estación y brindará a los usuarios un servicio de calidad?

La estación de transferencia es un ente nuevo que tiene funcionando 7 años y tiene funciones específicas las cuales son:

- Registro de las unidades de transporte público hacia las diferentes rutas del cantón
- Verificación visual de los documentos que estén vigentes tanto como del conductor (licencia profesional tipo D y E) como de la unidad (pago anual de la matrícula y revisión del vehículo si está en buenas condiciones).
- Acceder al sistema de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) para comprobar la autenticidad de la licencia y con cuantos puntos cuenta dicho documento.
- Controlar que las unidades de transporte público salgan a la hora establecida según el permiso de operaciones emitido por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

La falta de recursos económicos en el Departamento de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial (DTTTSV) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, hace dificultoso el trabajo del personal que presta servicio en dicha estación porque no cuenta con herramientas necesarias para el trabajo que realiza. Entre las cuales se puede mencionar:

- Una infraestructura adecuada para que el trabajador y usuario se sientan cómodos y seguros de llegar a la estación de transferencia.
- Una oficina que cuente con las herramientas necesarias para cumplir su trabajo como es una computadora que de acceso a internet para la verificación de documentos.
- Un alcoholímetro para realizar la prueba de alcoholemia a los señores conductores y de esa manera los usuarios sabrán que cumplieron con los parámetros de seguridad y calidad para realizar su trabajo.

- Cursos de atención al cliente a conductores y oficiales de las diferentes cooperativas de transporte que prestan el servicio en esta estación y así poder disminuir las constantes quejas que dan los usuarios al mal servicio que dan las cooperativas.

Yo como usuario, al ver por mucho tiempo que no mejora la calidad del servicio que ofrece la estación de transferencia me enfoqué en realizar un plan estratégico que beneficie al departamento de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADMFO y aportar con un granito de arena a mi lindo cantón ya que en el lugar no hay control continuo por parte de los trabajadores y las autoridades que se encuentran al frente de esta independencia. No se hace nada por mejorar y llevar a la excelencia a este lugar. Según la Constitución de la República del Ecuador tenemos derecho a vivir con dignidad. Para poder mejorar los servicios que ofrece esta entidad pública debemos trabajar en conjunto.

1.1.2 Delimitación del Problema.

Campo: Desarrollo local.

Área: Planificación.

Aspecto: Plan Estratégico.

Delimitación espacial: Estación de Transferencia. GADM Francisco de Orellana

Delimitación poblacional: Usuarios que ocupan el servicio.

Delimitación temporal: Año 2017.



Figura 1-1: Mapa de la ubicación de la Estación de Transferencia Parroquial

Fuente: Mapa Google.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

1.2 Justificación.

En el año 2008 se aprueba la nueva Constitución del país y se impone una nueva institucionalidad estatal. El Estado ecuatoriano impulsa el incremento de la inversión pública, el aumento de la cobertura de servicios públicos y el inicio del proceso de descentralización por competencias, las cuales son entregadas desde el gobierno central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs.

Dentro del proceso de la nueva gestión pública o gerencia pública, se propone realizar el Plan Estratégico de largo plazo para mejorar el acceso a los servicios de movilidad de las personas que residen o viajan a las parroquias rurales. La transportación terrestre pública no solo favorece el traslado de personas, sino también apoya la comercialización de productos y bienes en la localidad.

La nueva gestión pública se realiza mediante planes estratégicos, para impulsar un nuevo tipo de gestión y gerencia dentro de los GADs o los gobiernos seccionales. Estos favorecen la obtención del valor público en beneficio de los ciudadanos, la modernización y el impulso de una nueva gestión, diferente a la tradicional, donde el estado local se maneja a través de resultados, indicadores, metas y la identificación de procesos, los cuales son de mejora continua. Es decir, aplicando estrategias sustentadas en objetivos estratégicos de corto y largo plazo y en una propuesta de futuro factible y aplicable.

Finalmente, el apoyo y la factibilidad para la realización de la propuesta del plan estratégico puesta en manifiesto por el Gobierno Municipal Francisco de Orellana, nos da la garantía efectiva del acceso inmediato a la información, el uso de la documentación existente, la coordinación con funcionarios y la utilidad pública que representa la realización de la tesis, así como el cambio a una nueva gerencia pública, en beneficio de todos los ciudadanos del cantón y del mejoramiento a la movilidad local.

1.2.1 Aporte Social

Una planificación estratégica, permitirá mejorar la calidad de servicio, brindando a los usuarios comodidad y seguridad, al momento de ingresar a las instalaciones de la Estación de Transferencia.

1.2.2 Aporte Metodológico

Las técnicas de investigación a utilizarse para la recolección de información serán básicamente aquella que nos permitan identificar, analizar y determinar los factores involucrados en el proceso investigativo.

Se utilizará las siguientes técnicas:

- **Observación directa** para identificar y evaluar las falencias que existen en la Estación de Transferencia.
- **Entrevista** a la directora y funcionarios de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.
- **Encuestas** a los usuarios que ocupan este servicio y señores conductores de las diferentes cooperativas de transporte público (buses) con el objetivo de recaudar la mayor información actual sobre la realidad de la planificación y gestión de la estación de transferencia.

1.2.3 Aporte Académico

La propuesta de un plan estratégico para la Estación de Transferencia, además de ser un requisito para obtener el título, tiene como prioridad realizar una investigación de campo que permite conocer el entorno y realizar una propuesta para mejorar la calidad del servicio que se desea en la Estación de Transferencia. Hasta ahora nadie ha realizado una investigación similar en la Estación de Transferencia.

1.2.4 Aporte Económico

Propuesta de un Plan Estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, 2017-2021, beneficiará a todos los usuarios que ocupan esta estación y generara un servicio de calidad que pueda atraer a los turistas y puede incrementar los ingresos económicos de las personas que ofrecen sus productos en dicha estación.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Realizar un plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, con el propósito de mejorar la gestión de esta estación para brindar a los usuarios un servicio de calidad y calidez.

1.3.2 Objetivos Específicos.

1. Fundamentar teóricamente los elementos relacionados con la planificación estratégica, su importancia y elementos.
2. Diagnosticar el estado del ámbito interno y externo de la Estación de Transferencia de Transporte Público Parroquial.
3. Proponer los elementos componentes que resulten apropiados para la realización del plan estratégico de la Estación de Transferencia de Transporte Público Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Mejía (2015) en su trabajo de grado explica que con un trabajo de investigación se pretende evidenciar las bondades de la planificación estratégica como instrumento de gestión con participación ciudadana, orientado a propiciar el desarrollo equitativo y sustentable, al desarrollo del cantón donde la participación de la ciudadanía es importante ya que contribuye al desarrollo de los pueblos.

2.1.1 Antecedentes Históricos.

El 30 de abril de 1969 se crea Francisco de Orellana, capital de la provincia de Orellana, fundada el 30 de julio de 1998. Esta ciudad se encuentra ubicada a 300 km de Quito, capital de Ecuador. La cabecera cantonal Puerto Francisco de Orellana es conocida popularmente como “El Coca”, porque antiguamente los indígenas oriundos de las zonas aledañas, los Tagaeris o Sachas, visitaban este lugar para realizar sus rituales curativos con las hojas de coca masticadas.

Algunos afirman que los primeros colonos la fundaron con este sobre nombre a finales del siglo XVIII, tras encontrar plantas silvestres en las orillas del río Napo, cerca de donde ahora se asienta la población.

Francisco de Orellana pertenece a la cuenca del río Napo y las sub cuencas de los ríos: Coca, Payamino, Tiputini, Cononaco, Indillama y Yasuní; precisamente son los ríos que rodean a la ciudad, es lo que encanta a propios y extraños.

El Coca, es una ciudad que se caracteriza por gran diversidad de las personas que habitan allí, en donde se combinan las tradiciones de las nacionalidades Kichwa, Waorani y Shuar con las características culturales de los mestizos y afroecuatorianos que son parte del desarrollo local.

Extensión

El área cantonal ocupa una superficie total de 7.047 km² (704.755 hab).

Población

Según datos del VII Censo de Población y VI de Vivienda, la población del cantón Francisco de Orellana asciende a 72.795 habitantes con una densidad poblacional de 10 hab/km² (INEC, 2010). El 55,95% de la población del cantón habita en el área urbana mientras el restante 44,05% se localiza de forma dispersa en las zonas rurales.

Límites

Los límites del cantón Francisco de Orellana son: al Norte con el cantón La Joya de los Sachas y la Provincia de Sucumbíos, al Sur con las Provincias Pastaza y Napo, al Este con el cantón Aguarico y al Oeste con el cantón Loreto y la Provincia de Napo.

Latitud y Longitud

Se ubica entre:

Latitud Sur: 0°03'30'' y Longitud Oeste: 76°18'00''

Latitud Sur: 1°04'40'' y Longitud Oeste: 76°00'40''

Altura sobre el nivel del mar:

Francisco de Orellana presenta una altura promedio de 254 a 300 metros sobre el nivel del mar.

Clima - Temperatura promedio:

El cantón Francisco de Orellana se caracteriza por presentar un clima tropical, cálido húmedo con temperaturas promedio de 26° C. Los niveles de precipitaciones en promedio son de 2800 a 4500 mm de lluvia al año, siendo mayo y junio los meses con mayor pluviosidad y los meses menos lluviosos agosto, septiembre y octubre.

Suelo Urbano – Rural:

A nivel cantonal predominan los suelos con texturas arcillosas, cuya característica principal es su coloración rojiza, baja permeabilidad, pobreza en nutrientes, concentraciones de aluminio a niveles tóxicos, muy susceptible a la compactación, entre otras limitaciones que restringen ampliamente la actividad agro-productiva.

Parroquias – Comunidades:

Francisco de Orellana se encuentra formado por 12 parroquias, cada una de ellas con las comunidades y barrios que las conforman. Estas parroquias son:

1. Puerto Francisco de Orellana (urbana)
2. El Dorado
1. Taracoa
4. Dayuma
5. Inés Arango
6. García Moreno
7. La Belleza
8. Nuevo Paraíso
9. San José de Guayusa
10. San Luis de Armenia
11. Alejandro Labaka
12. El Edén.

2.1.2 Economía del cantón

La economía de Francisco de Orellana se basa en 3 ejes la industria petrolera, la agricultura y el turismo.

La explotación petrolera inicio en los años 70, la extracción de petróleo ha conllevado al desarrollo del cantón durante estos últimos 40 años, generando el crecimiento económico y ha dinamizado la economía local, el cantón tiene un espacio de intercambio comercial y presta servicios de alimentación, hospedaje en otras al sector petrolero generando rentabilidad a la población.

En el año 2000 la agricultura aumento los cultivos que más se vendieron fueron plátano, maíz, cacao y café, productos que alimentaron a las familias del sector rural en la actualidad los aborígenes traen sus productos a venderlos al cantón y generan ingresos para su familia.

El turismo es considerado un eje estratégico para el desarrollo del cantón gracias a su fauna y flora que posee nuestro pueblo y los GAD han promocionado como destino de vida y han capacitado a todo el personal que se dedican al turismo.

El principal objetivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana es el desarrollo físico, económico y productivo del cantón.

2.1.3 Fauna y Flora

En el cantón tenemos en sus bosques diferentes especies maderables como: el Chuncho, Laurel, Sangre de gallina, Arenillo, Coco, Ceibo, Colorado, Canelo, Guarango, Copal, Cedro, Caoba. De igual manera, y una gran variedad de orquídeas.

Las especies de fauna, que residen en el cantón son los mamíferos que incluyen especies grandes, entre las que se encuentran principalmente los primates (monos), artiodáctilos (cerdos de monte, venados), perisodáctilos (tapires o dantas), roedores (guanta, guatuso, etc.), carnívoros (puma, tigrillo, jaguar, etc.) y los xenartros (oso hormiguero, armadillo y perezoso). Estas son algunas de las especies que se encuentran en este maravilloso lugar.

2.2 Fundamento legal

La Constitución de la república del Ecuador, publicada en el Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre del año 2008, en su artículo 425, establece que la jerarquía normativa considerara en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.

En el Código de Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en el art. 55.- Competencia exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el literal f.- planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal, conjuntamente con el literal g.- Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos, así como espacios públicos destinados al desarrollo social de acuerdo con la ley, es competencia exclusiva.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana de la provincia de Orellana, es una institución con autonomía política, administrativa y financiera, promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal que garantizara la realización del buen vivir prestando servicio de calidad que satisfaga las necesidades colectivas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana crea la Ordenanza OM-001-CGADFO-2014 que Regula la Creación de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, según

en lo establecido en la Resolución N°. 006-CNC-2012, de fecha 26 de abril de 2012 y publicada en el registro oficial N°. 712 del 29 de mayo de 2012, se crea la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana y la resolución emitida por la Agencia Nacional de Transito N°120 -DE-ANT-2014 ORELLANA, la cual faculta al GADMFO, a dirigir, coordinar y planificar el tránsito dentro de su circunscripción territorial.

2.3 Fundamentación teórica

2.3.1 Definición de planificación estratégica

La planificación estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos (ILPES, 2009).

Podemos decir que la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra (Chiavenato & Sapiro, 2011).

La planificación estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. La planificación estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión (Armijo, 2011).

La planificación estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del querer hacer actual y del camino que deben recorrer para el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. No solo para responder ante los cambios y las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno (Navajo, 2012).

Se considera la planificación estratégica como una herramienta administrativa que permite diseñar objetivos, metas, indicadores y estrategias a mediano plazo, a través del análisis del entorno en el que las instituciones se desenvuelven para lograr el cumplimiento de la misión y visión que estas se propongan.

Tabla 1-2: Definiciones de plan estratégico

Autor (Año)	Definiciones
Lumpkin y Dess (2003)	El conjunto de análisis, decisiones y acciones de una organización obtienen para fundar y mantener ventajas comparativas a lo largo de los años.
Brenes Bonilla (2003)	Es el proyecto que contiene un diagnóstico de la posición actual de la empresa, la estrategia y la organización en el tiempo las acciones y los recursos que permiten alcanzar las metas deseadas.
Martin Pedrós y Milla Gutiérrez (2005)	Es un documento que expone lo esencial a nivel económico financiero, estratégico y organizativo la posición actual y el futuro de la entidad, se generan dudas en nuestra organización en la forma de hacer las cosas y nos marcamos estrategias en función de nuestra posición actual y deseada.
Sainz De Vicuña (2012)	Es un plan maestro en la cual la alta dirección acumula las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que se hará en los cinco años.

Fuente: Marciniak (2013)

Elaborado por: Alcívar L. 2018

2.3.2 Importancia de la planificación estratégica

En el marco de las actividades de planificación de las organizaciones es necesario distinguir entre la planificación estratégica y la planificación operativa. Aun cuando ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se refiere al largo y mediano plazo y la segunda se relaciona con el corto plazo.

Cuando hablamos de planificación estratégica nos estamos refiriendo a las grandes decisiones, al establecimiento de los Objetivos Estratégicos que permiten materializar la Misión y la Visión. Por lo tanto, la planeación estratégica es la base o el marco para el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de dichos objetivos, es decir, el control de la gestión no se puede realizar sin un proceso previo de planificación estratégica (ILPES, 2009).

La planificación estratégica pone su foco de atención en los aspectos del ambiente externo a la institución: los usuarios finales a quienes se entregan los productos principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención. Cuando hablamos de planificación operativa nos estamos refiriendo a la determinación de las metas de corto plazo, las cuales permiten hacer operativas las estrategias. A partir de esto es posible realizar la programación de las actividades y la estimación del presupuesto que se requiere para llevarlas a cabo (ILPES, 2009).

Una organización que emplee planificación estratégica se verá altamente gratificada puesto que la ejecución de la misma ayudará a mejorar niveles de competitividad y eficiencia aprovechando al máximo los recursos con los que cuenta y asegurando el cumplimiento de objetivos, permitiendo que sus usuarios se sientan atraídos por el buen desarrollo administrativo que la organización está viviendo, ya que directivos y colaboradores estarán al tanto de lo que sucede en la entidad y sobretodo estarán preparados para afrontar diversos tipos de situaciones que puedan afectar a institución, porque sabrán qué camino tomar y cómo actuar para lograr un funcionamiento óptimo.

2.3.3 Componentes de la planificación estratégica

2.3.3.1 Misión

Misión es el objetivo, objeto, cometido, finalidad o función estable y permanente de la unidad organizativa (u organización o conjunto de organizaciones). La misión representa la identidad y personalidad de la organización (Navajo, 2012).

Misión significa, literalmente, “deber”, “obligación”, “trabajo que desempeñará”. La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados, y responde a la pregunta: ¿Cuál es el negocio de la organización?

Se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o de existir. La misión de la organización se debe definir en términos de satisfacción de alguna necesidad del entorno externo y no en términos de la oferta de un producto o servicio. (Chiavenato & Sapiro, 2011).

La misión es la formulación del propósito para el cual existe la empresa. Generalmente es expresada en una sola frase. Tiene un carácter bastante duradero, pero pueden ser mejorada o modificada cuando el “concepto” de la empresa u organización así lo requiere (Anónimo, 2012).

La misión es la razón de ser la institución, es como se ve frente a sus competidores y usuarios, es el marco de referencia para hacer realidad objetivos y estrategias encaminadas a la consecución de la visión.

2.3.3.2 Visión

La visión, también llamada “visión de futuro”, es una formulación de la situación futura deseable para la organización. La visión puede ser expresada en una o varias frases redactadas de manera atractiva y motivadora. Al ser la visión una situación futura deseable, es una especie de gran objetivo a lograr y, por eso, es la inspiración y el marco para definir objetivos y metas más específicas. Aunque la visión debe tener un carácter duradero, suele actualizarse regularmente o redefinirse cuando las circunstancias estratégicas de la empresa así lo requieren (Anónimo, 2012).

La visión es la percepción de cómo podría o debería llegar a ser la organización en el futuro, después de aplicar sus estrategias y desarrollar adecuadamente sus capacidades. Podemos definirla como “la diferenciación y el posicionamiento deseado por la organización o la unidad organizativa en un determinado plazo normalmente medio o largo (Navajo, 2012).

“Visión” significa literalmente, una imagen. La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión del futuro se entiende como el sueño que la organización acaricia. Es la imagen de cómo se verá en el futuro. Es la explicación de por qué todos se levantan, todos los días, y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en que trabajan, invierten o donde hacen negocios (Chiavenato & Sapiro, 2011).

Visión es la imagen que la organización va a proyectar en el futuro una vez cumplidos los objetivos planteados en la misión, es el gran objetivo a lograr por la organización.

2.3.3.3 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son los logros que la entidad pública, ministerio u órgano, espera concretar en un plazo determinado (mayor de un año), para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz (Armijo, 2011).

Los objetivos estratégicos describen un nivel específico de compromiso dentro de un determinado propósito o misión. De esta manera, los objetivos estratégicos ayudan a medir si el propósito general se está cumpliendo o no (ILPES, 2009).

Los objetivos constituyen una de las categorías fundamentales de la actividad de dirección, debido a que condicionan las actuaciones de la organización y en especial de sus dirigentes. Un objetivo constituye la expresión de un propósito a obtener (Anónimo, 2012).

Los objetivos estratégicos son la parte fundamental de la organización, puesto que representa lo que se desea lograr en un tiempo y medida determinado, estableciendo las líneas de acción, estrategias y medios necesarios para la consecución de la misión.

2.3.3.4 Análisis de la situación actual (FODA)

Análisis FODA consiste en un análisis de las brechas institucionales que deben ser intervenidas por la entidad para el logro de los objetivos. Pueden ser producto de debilidades organizacionales, o bien de eventuales brechas que surgirán para enfrentar nuevos desafíos. Este análisis FODA permite realizar un diagnóstico dinámico de la institución.

El tipo de restricciones pueden provenir tanto desde la propia organización, que en este caso convencionalmente se han denominado debilidades, o bien desde el ambiente externo, que también se conocen mejor como amenazas. Desde el punto de vista de las condiciones favorables, éstas también pueden provenir desde el ámbito interno que en general se las ha denominado como fortalezas, o del ambiente externo o entorno a la organización u oportunidades (ILPES, 2009).

Por otro lado el tipo de desempeño que se espera logre la institución, tiene ciertas características, y dentro de las más importantes es que responda no solo al cumplimiento de sus objetivos (eficacia) sino también que lo haga al mínimo costo o sea con un aprovechamiento pleno de los recursos que se le han encomendado, y además, que dicho desempeño garantice el cumplimiento de ciertos estándares y expectativas de los usuarios en la política pública, los bienes y servicios entregados, etc., es decir que sea de calidad (ILPES, 2009).

Se trata de una herramienta analítica que facilita sistematizar la información que posee la organización sobre el mercado y sus variables, con fin de definir su capacidad competitiva en un período determinado. Por lo general es utilizada por los niveles directivos, reuniendo información externa e interna a efectos de establecer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Este análisis combina el interior de la empresa (fortalezas y debilidades) con las fuerzas externas (oportunidades y amenazas).

- Las Fortalezas son aquellas características de la empresa que la diferencian en forma positiva al compararse con otras y en consecuencia potencian las posibilidades de crecimiento y desarrollo.
- Las Debilidades son sus falencias, los aspectos en los cuales será necesario actuar rápidamente para no quedar en situación crítica. Una de sus consecuencias puede ser la pérdida de participación en el mercado. Debemos tener en cuenta que las debilidades son la puerta de entrada de las amenazas.
- Las Oportunidades son las posibilidades que presenta el mercado, que solo podrán ser aprovechadas si la empresa cuenta con las fortalezas para ello.
- En tanto que las Amenazas están compuestas por severas condiciones externas que pueden afectar el desenvolvimiento de la empresa, llegando en caso extremo, a su desaparición. Por caso la actuación de una nueva empresa de mayor poder económico financiero y la posibilidad cierta de “robar” clientes, alterando así la marcha de los negocios.

El **análisis FODA**, también conocido en algunos países hispanos como **análisis DAFO**, es una de las herramientas más sencillas para analizar la situación en que se encuentra una empresa o proyecto.

El análisis FODA nos puede servir para hacer frente a situaciones estratégicas complejas de una manera muy sencilla y rápida. El punto más sobresaliente de un análisis FODA es que estimula una discusión orientada que normalmente no se lleva a cabo sin una herramienta que guíe el análisis.

En conclusión, el análisis FODA es el diagnóstico que se realiza a la entidad en estudio para determinar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan positiva o negativamente a la organización, es el estudio que va a permitir conocer que estrategias deben ser aplicadas para el fortalecimiento de la misma.

2.3.3.5 Estrategias

Una estrategia es una línea, un camino, que indica y plantea cómo lograr una misión u objetivo para nuestra organización, muestra los pasos fundamentales que una organización debe dar para conseguir los objetivos y lograr ventaja competitiva (Navajo, 2012).

Constituye la visión y el sentido integrado de la organización, así como la manera en que se define, articula, comunica e implementa la visión de futuro y la dirección (Chiavenato & Shapiro, 2011).

Estrategia son las acciones que van a ser implementadas a fin de tomar decisiones y lograr los mejores resultados en la consecución de objetivos.

Es el conjunto de actividades y decisiones que son necesarias para hacer efectiva o poner en marcha una estrategia de modo que se consiga la misión y los objetivos estratégicos. Implica la necesidad de introducir cambios en la organización (Navajo, 2012).

La ejecución constituye la etapa más tardada, difícil y compleja de todo el proceso de la planeación estratégica. En general, esta etapa es decisiva para conseguir el éxito o el fracaso de la administración estratégica (Chiavenato & Sapiro, 2011).

Ejecutar las estrategias implica actuar en la realidad de la organización poniendo en funcionamiento los planes que la organización ha venido planificando para ver realizados los objetivos que fueron planteados en un inicio, implica responsabilidad y puntualidad de todos los involucrados ya que de ello depende el futuro de la organización.

2.3.3.6 Objetivos operativos

Los objetivos operativos son las metas, proyectos y actividades diarias, semanales o mensuales y que en su logro en conjunto conforman un objetivo estratégico. Los objetivos operativos, también llamados objetivos tácticos, se establecen a partir de los objetivos estratégicos. Son cuantificables, medibles mediante indicadores y directamente verificables. Así nos permiten hacer seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los efectos que se quieren conseguir con los objetivos específicos.

Las características principales de un Objetivo Operativo son:

- Debe ser desarrollado bajo la metodología SMART.
- Debe estar alineado a una Planeación Estratégica (Visión, Misión y Valores de la empresa).
- Siempre asigna a un responsable de dicho Objetivo (Canter, s.f.)

Los objetivos operativos son el medio para la ejecución de los objetivos estratégicos, estos deben ser medibles y alineados a la planificación estratégica de esta manera se asegura que los objetivos estratégicos van a ser alcanzados.

2.3.3.7 Metas

Una meta describe en términos generales que le gustaría conseguir a una organización, una subunidad de la organización, un programa, un proyecto, un equipo de empleos o un empleado individual (Boas, 2012)

La meta es el fin u objetivo de una acción o plan. Meta es el término o referencia, establecido para denotar el cumplimiento de un recorrido. Cada meta se complementa con alguno de los objetivos definidos en la estrategia, aunque un objetivo puede estar asociado a más de una meta. Mientras el objetivo define de manera más abstracta y cualitativa lo que queremos lograr, la meta define cuantitativa y específicamente los valores verificables que nos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una parte o todo el objetivo. Así mismo, para hablar de meta se requiere que previamente se defina el indicador.

Mientras el indicador es el mapa, la meta son los puntos específicos del mapa a donde queremos llegar. Y esta analogía puede casi tomarse al pie de la letra, debido a que lo usual es que recurramos a una representación gráfica de los indicadores y que vayamos reflejando en ellos el punto de partida, así como las distintas mediciones efectuadas en uno o más períodos (corrida de medición) y les comparemos contra la meta establecida (Castillo, 2007).

Meta es la acción a ejecutar es verificable y medible a través de indicadores que determinaran en qué medida se está cumpliendo los objetivos para determinar si estos deben ser rectificadados o fortalecidos.

2.3.4 Evaluación y control del plan estratégico

2.3.4.1 Control

Control es un proceso de carácter permanente, dirigido a la medición y valoración de cualquier actividad o prestación, sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a la corrección de las posibles desviaciones que se produzcan respecto de tales criterios y puntos de referencias. La efectividad del control depende de la formulación clara y concisa de los objetivos y de la disposición de información veraz y continua sobre las variables objetivo de control.

El diseño de un sistema de control estratégico requiere de algunos elementos fundamentales como son:

- La medición de los resultados de la organización, de forma que pueda observarse el comportamiento de la misma en relación con la implantación de la estrategia seguida.
- Definición de sistemas de control interno, que permitan asegurarse de la correcta implantación de la estrategia.
- Diseño de un sistema de información adecuado que permita medir los resultados y establecer un sistema de alerta.

El sistema de control debe tener las siguientes características:

- **Claridad y simplicidad:** Los responsables de la actividad y los evaluadores de los resultados deben comprender perfectamente que es lo que se pretende con el control.
- **Adaptabilidad:** Se debe adaptar a las situaciones cambiantes.
- **Eficiencia y Eficacia:** Información en el momento adecuado y a un coste razonable.
- **Continuidad:** Desarrollarse de forma continuada.
- **Seguridad y objetividad:** Implantar sistemas objetivos, rigurosos e imparciales para garantizar la seguridad de los resultados.
- **Adecuado y aceptado por los miembros:** Los controles deben adaptarse a las personas a las que se dirigen y al objeto que se controla. Además, debe dirigirse a aspectos significativos para que puedan ser aceptados por los miembros.
- **Oportunidad:** La información de cualquier desviación debe llegar en el momento oportuno, para poder tomar en su caso decisiones.
- **Enfoque sobre puntos estratégicos:** Deben controlarse aquellos elementos más relevantes y cuyas desviaciones sean más decisivas o generen consecuencias graves (Navajo, 2012).

Control viene a ser la actividad a realizar sobre la información proporcionada por la ejecución de las estrategias, midiendo el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, determinando las acciones correctivas a realizarse si el caso lo amerita.

2.3.4.2 Indicadores

Según la Real Academia Española de la Lengua un Indicador está definido como: “Que indica o sirve para indicar” Del latín “Indicare”, significa: “Mostrar o significar algo, con indicios y señales”

En el ámbito de la medición del sector público un Indicador de Desempeño puede ser definido como una herramienta que entrega información cuantitativa respecto del desempeño (gestión o

resultados) en la entrega de productos (bienes o servicios) generados por la Entidad, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos.

Los indicadores identifican lo que será medido, no cuánto ni en qué dirección. Las metas asociadas a esos indicadores nos representan lo que esperamos obtener como desempeño. Para que los indicadores tengan utilidad en la entrega de información sobre desempeño, idealmente deben ser factores que se pueden medir de forma continua.

Es importante considerar que el indicador por sí solo no permite la evaluación, solo permite demostrar el comportamiento de una variable sujeto de medición contra ciertos referentes comparativos (ILPES, 2009).

Los indicadores de desempeño son medidas que describen cuán bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto, la gestión de la institución. Un indicador establece lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones, sin especificar un nivel determinado de o particular nivel de desarrollo (Armijo, 2011).

“Los indicadores son datos que permiten obtener una visión clara de la medida en que se están desarrollando los objetivos de la planificación estratégica, representando la realidad de forma cuantitativa y veraz. Produciendo información para analizar el desempeño de la organización” (Armijo, 2011).

2.3.4.3 Eficiencia

Eficiencia describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto (bien o servicio) y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción. Mayor cantidad de servicios dado el mismo nivel de recursos Alcanzar un determinado nivel de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible (ILPES, 2009).

Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados (Chiavednato, 2010).

La eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender los todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las

necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un dado propósito valiéndose de pocos recursos, por ende, hace referencia a los medios utilizados y a los resultados alcanzados (Orozco, 2011).

Según Orozco (2011), “La eficiencia es la utilización racional de los recursos disponibles para la ejecución de una meta en el menor tiempo posible y con los resultados esperados, logrando la satisfacción de los grupos de interés de una organización.”

2.3.4.4 Indicadores de eficiencia

Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad. Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.

Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.

El objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación (Asociación Española para la Calidad, s.f.).

Los indicadores de eficiencia se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados.

Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal requerido para la atención, horas hombre requeridas, etc.

Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio.

El análisis de la eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (entradas del proceso), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros. (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2009).

“Los indicadores de eficiencia permiten identificar el aprovechamiento de los recursos en las actividades que se realizan para la consecución de objetivos, maximizando los resultados con el menor uso de recursos posibles.” Navajo, P (2012).

2.3.4.5 Matriz de evaluación de Factores Externos (MEFE)

“La matriz de evaluación de los factores externos (MEFE) Permite estrategias un resumen y evaluación sobre economía, cultural, social, político entre otras competencias” (Contreras, 2006).

Según Contreras (2006) la elaboración de una matriz EFE tiene cinco pasos:

- 1.- Realice una lista de los factores críticos o demandante para el éxito identificado, de unos diez a veinte factores, incluyen oportunidades y amenazas que afecta a la entidad se registra primero la oportunidad y después la amenaza.
- 2.- Asigne un peso relativo a cada factor, 0.0 (no es indispensable), a 1.0 (es importante), el peso indica la importancia relativa que tiene un factor de alcance al éxito en la entidad, la oportunidad

suele tener peso más alto que las amenazas sino estaría en riesgo la entidad y al sumarlo todos los pesos debe salir 1.00.

3.- Asigna una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinante para el éxito del objetivo, eficacia al factor, donde 4 es superior, 3 respuesta superior media, 2 respuesta media y 1 respuesta mala, las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa.

4.- Hay que multiplicar el peso de cada factor por su calificación para tener una calificación ponderada.

5.- Suma la calificación ponderada de cada variable para determinar el total ponderado de la entidad.

El valor promedio de la ponderado es 2.5, significa que se mantiene equilibrada la institución, si hay una ponderación de 4.0 indica que la organización tiene excelente oportunidades y amenazas existente en su entidad y si la ponderación es de 1.0 indica que la estrategia de la entidad no está capitalizada las oportunidades y tampoco evitan las amenazas externas.

Tabla 2-2: Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

FACTORES DETERMINANTE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDAD			
AMENAZA			
TOTAL			

Fuente: Contreras, 2006

Elaborado por Alcívar L. 2018

2.3.4.6 Matriz de evaluación de Factores Internos (MEFI)

“Es una herramienta analítica de formulación de estrategia que evalúa y resume las debilidades y fortalezas de la gerencia, producción recursos humano, investigación entre otros” (Contreras, 2006)

1.- Identificar las fortalezas y debilidades esenciales de la entidad y realizar una lista de los factores.

2.- Dar ponderación que va desde 0.0 (no importante) hasta 1.0 (de gran importancia) a cada factor.

3.- Realizar una clasificación de 1 a 4 de esta variable que es:

- Debilidad importante (1)
- Debilidad menor (2)
- Fortaleza menor (3)
- Fortaleza mayor (4)

4.- Multiplicar la ponderación de cada factor y establecer el resultado.

5.- Sumar los resultados ponderado por cada variable, con el propósito de establecer resultados de la entidad.

Tabla 3-2: Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

FACTORES DETERMINANTE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZA			
DEBILIDAD			
TOTAL			

Fuente: Contreras, 2006

Elaborado por: Alcívar L. 2018

2.4 Idea a defender

La realización de un plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, permitirá mejorar la gestión de esta estación y brindará a los usuarios un servicio de calidad y calidez.

2.5 Variables

2.5.1 Variable Independiente.

Plan estratégico.

2.5.2 Variable Dependiente.

Gestión en la Estación de Transferencia.

Servicio de calidad para los usuarios.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la investigación

El trabajo de investigación permite la aplicación de un enfoque cuali-cuantitativo.

Esta investigación es cualitativa porque se basa en estudio de todas las características particulares y se aplicara esta metodología, para analizar todas las características encontradas en la Estación de Transferencia.

El método cuantitativo que se aplicará en el presente trabajo, ayudará en el análisis y obtención resultados del estudio.

3.2 Tipos de investigación

Esta investigación es de campo; el investigador (que es el estudiante) extrae los datos de la realidad mediante técnica de recolección de datos (cuestionarios, entrevistas, observación científica) a fin de alcanzar los objetivos planteados en su investigación.

Con la investigación de campo podremos determinar la muestra de nuestra investigación y con ello buscar estrategias que ayuden en la gestión de la estación de transferencia.

Investigación analítica: Se ejecutará una investigación donde se pretenda analizar los factores relacionados con la población, desarrollo local, cultura, género y seguridad en la estación de transferencia.

Investigación propositiva: Esta investigación comprende realizar una propuesta estratégica a la estación de transferencia de la dirección de tránsito transporte terrestre y seguridad vial del GADMFO, cantón Francisco de Orellana, provincia Orellana.

Investigación bibliográfica: Esta investigación se realizará a través de la recopilación de la información relacionada con el tema a través de: folletos, libros, entrevistas, datos estadísticos, materiales publicados etc.

Investigación descriptiva: La investigación descriptiva es llegar a conocer las condiciones en las cuales actualmente se encuentra la estación de transferencia.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1 Métodos:

Método inductivo

El método de la presente investigación es deductivo, porque va de lo general a lo particular. Ya que con ello permite la comprobación de la idea a defender.

Método deductivo

Mediante el método deductivo se tratará de forma particular dentro de la Estación de Tránsito y Transferencia, y así identificar la problemática que existe y así obtener información que mitigue los problemas ya existentes.

Método analítico

Este método tiene como objetivo de estudiar y examinar el contenido de esta tesis. El análisis tiene como meta la relación que preexiste entre los elementos que conforman los objetivos.

3.3.2 Técnicas:

La palabra técnica proviene del griego y significa: arte, técnica u oficio. Es un conjunto de reglas, procedimientos y normas que tienen como objetivo obtener resultados determinados y efectivos.

Las técnicas de investigación a utilizarse para la recolección de información serán básicamente las que nos permitan identificar, analizar, sintetizar y determinar los factores involucrados en el proceso investigativo son:

- **Entrevista**

Es el intercambio de ideas y opiniones por medio de una conversación que se da entre una, dos o más personas donde el entrevistador es el designado para preguntar todo lo relacionado con las entrevistas. Se realizará la entrevista estructurada a la directora de la Dirección de Tránsito y Transferencia Terrestre y seguridad Vial del GADMFO, y a los funcionarios de la Estación de Tránsito y Transferencia.

- **Encuesta**

La encuesta es la recolección de datos, utilizados para obtener información de personas sobre un diverso tema, el propósito es dar solución a algún problema. La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Se realizará las encuestas a los usuarios, para determinar en qué estado se encuentra el servicio que presta la Estación de Transferencia, con el objetivo de recopilar la mayor información para buscar la solución más factible para el cumplimiento de los objetivos planteados en este proyecto de investigación.

- **Observación directa**

Consiste en observar atentamente el fenómeno, tomar información de lo observado y registrarla para ser después su respectivo análisis, elaborado por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Al observar lo que pasa al alrededor de la Estación de Transferencia se puede observar que hace falta un plan estratégico que ayude a urgir a dicha estación.

3.3.3 Instrumentos:

Cuestionario: es el conjunto de preguntas que generan datos necesarios para alcanzar los objetivos propuesto en la tesis.

Hojas con las preguntas estructuradas para la entrevista.

Grabadora.

Cámara de fotos.

3.4 Población y muestra

La fórmula para calcular el tamaño de muestra, cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

3.4.1 La Población.

Identificamos la población que ocupa la estación de transferencia.

Población externa

La población externa es la ciudadanía en general que ocupa el servicio de la Estación de Transferencia. Gracias a los cuatros operadoras de transporte público que se les pidió mediante oficio cuantos usuarios ocupaban sus unidades de trasporte, se determinó un aproximado de 2.283 usuarios que se benefician de la Estación diariamente.

Simbología:

α = nivel de confianza 95%.

Z = nivel de confianza.

n= Tamaño muestra.

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada.

Q = probabilidad de fracaso.

E = margen (Error admisible en términos de proporción).

N = tamaño de la población.

Datos

α = 95%

Z = 1.96

E = 0,05

P = 50 / 100 = 0,50

Q = 0,50

N = 2.283

FORMULA

$$N = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$N = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2.283}{0,05^2 * (2.283-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$N = \frac{2.192,59}{5,705 + 0,96}$$
$$N = \frac{2.192,59}{5.705,96}$$
$$N=384$$

El objetivo de la encuesta es conocer la realidad actual de la Estación de Transferencia de los usuarios que ocupan el servicio de transporte público y de las instalaciones de la Estación del cantón Francisco de Orellana.

3.4.2 Ejecución de la encuesta

Se realiza la ejecución de dos encuestas; una a los usuarios y otra a los conductores de las unidades de transporte público, las cuales se encuentran presentadas en el Anexo 1 y Anexo 2.

3.5 Procesamiento y presentación de resultados

3.5.1 Encuesta realizada a los Usuarios

1.- Sexo de los encuestados

Tabla 4-3: Sexo de los encuestados.

Sexo	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Femenino	180	47%
Masculino	204	53%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

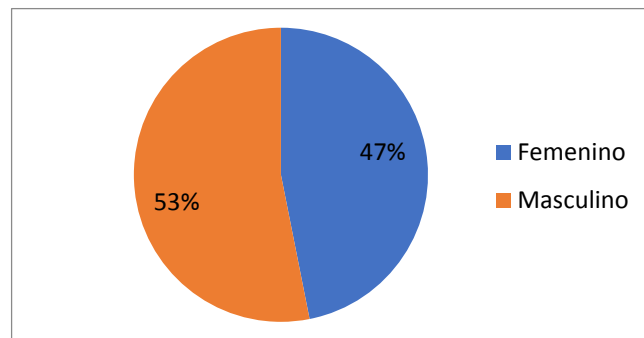


Gráfico 1-3: Sexo de los encuestados.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis e Interpretación: Según la encuesta realizada, el 47% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 53% corresponden al sexo masculino, más utilizan el transporte los del sexo masculino por razón laboral trabajo en diferente empresas públicas y privadas.

2.- Edad de los encuestados

Tabla 5-3: Edad de los encuestados.

Edad	Frecuencia	Frecuencia Relativa
De 18 a 25 años	71	18%
De 26 a 35 años	87	23%
De 36 a 45 años	98	25%
De 46 a 55 años	68	18%
De 56 en adelante	60	16%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

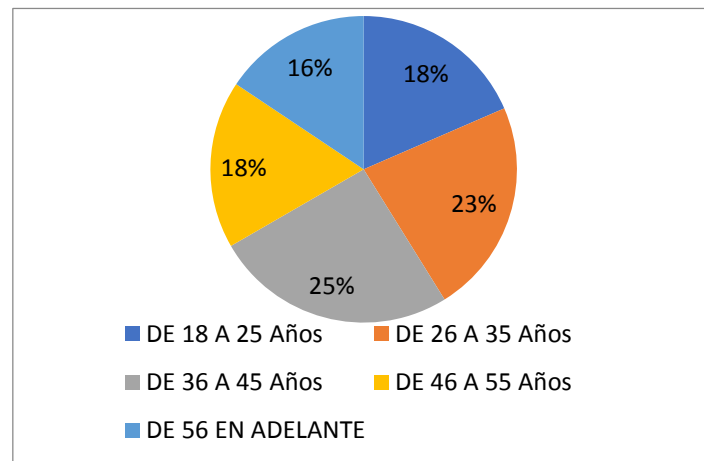


Gráfico 2-3: Edad de los encuestados.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis e Interpretación: El 16% de los encuestados perteneces al rango de entre los 18 a 25 años, el 18% de los encuestados pertenecen al rango de entre los 26 a 35 años, el 23% de los encuestados pertenece al rango de entre 36 a 45 años, el 25 % pertenece a las edades de 46 a 55 años, el 18% pertenece de 56 años en adelante.

3.- ¿Está conforme con el servicio que ofrece la Estación de Transferencia?

Tabla 6-3: Servicio de unidades E.T.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	100	26%
No	284	74%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

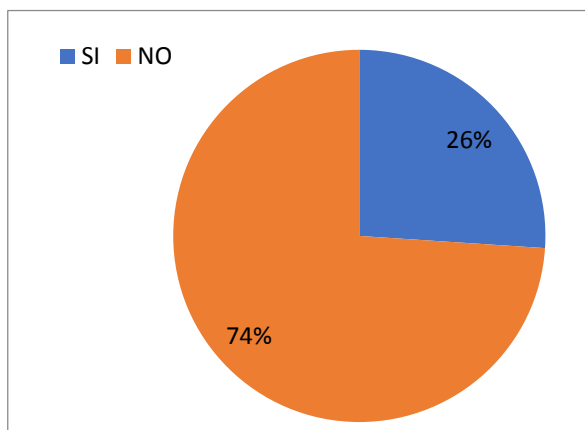


Gráfico 3-3: Conforme con el servicio E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 26% de los usuarios considera que el servicio que ofrece la Estación de Transferencia es bueno, el 74% de los usuarios considera que es pésimo el servicio que se da en dicha Estación.

Interpretación: La ciudadanía está consiente que el servicio prestado en la Estación de Transferencia no es el adecuado, las autoridades del cantón están obligadas a dar mejoras en dicha Estación, ya que es competencia exclusiva de la municipalidad del cantón.

4.- ¿Considera usted que el servicio que ofrecen las diferentes cooperativas de transporte pública (buses) que operan en la Estación de Transferencia es?

Tabla 7-3: Servicio Unidades T.P.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Malo	140	36%
Regular	95	25%
Buena	122	32%
Excelente	27	7%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

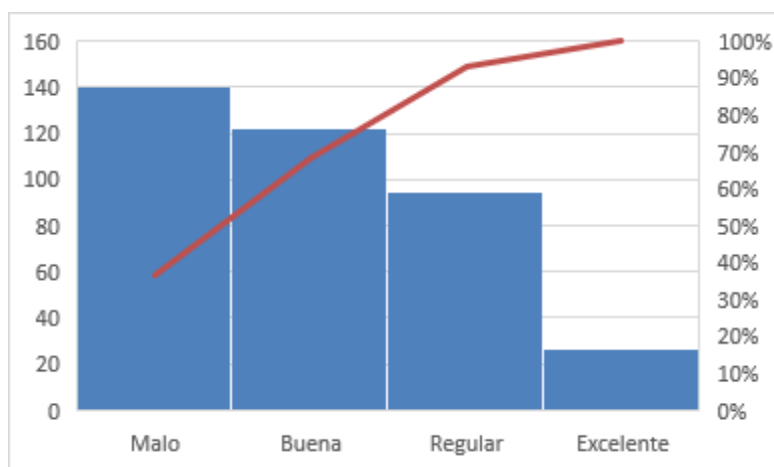


Gráfico 4-3: Servicio unidades E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 36% de los usuarios considera que es malo el servicio que dan, el 25% considera que es regular el servicio que ofrecen, el 32% considera que es bueno el servicio y el 7% considera que es un excelente servicio que prestan las unidades de transporte públicos (buses) en la Estación de Transferencia.

Interpretación: Los ciudadanos consideran que el servicio que ofrecen las diferentes cooperativas de transporte público (buses) no cumple con los estándares de calidad por diversos factores y son los siguientes la falta de respeto hacia los usuarios, las unidades de transporte en pésimo estado, la imprudencia de los conductores en las rutas asignadas entre otros.

5.- ¿Cree usted que el lugar donde funciona la Estación de Transferencia es adecuado para la actividad que realiza?

Tabla 8-3: Ubicación T.P.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	326	85%
No	58	15%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

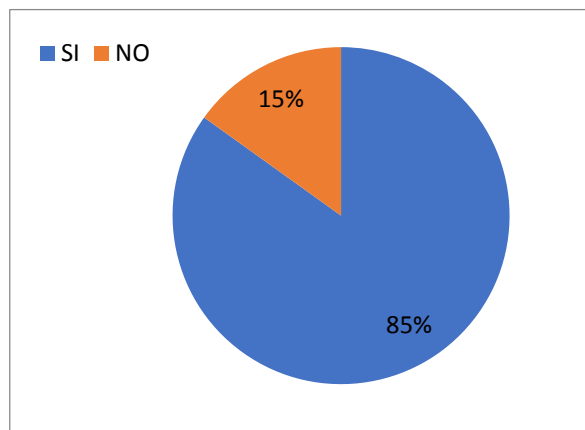


Gráfico 5-3: Ubicación E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 85% de los usuarios considera que la ubicación geográfica de la Estación de Transferencia es la adecuada, el 15% de los usuarios considera que no es adecuada ya que carece de espacio en dicha Estación.

Interpretación: En el lugar donde se encuentra ubicado dicha Estación es en el centro poblado con un área reducida que dificultada el libre acceso de las unidades de transporte y esto genera inconvenientes, no es zona exclusiva para transporte público, las unidades de transporte particular hacen uso de las instalaciones y han provocado accidentes leves de tránsito.

6.- ¿Cree usted que los funcionarios que trabajan en la Estación de Transferencia son eficientes?

Tabla 9-3: Eficiencia de los Funcionarios T.P.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	288	75%
No	96	25%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

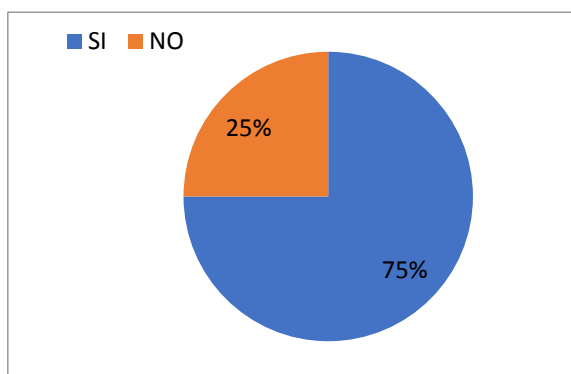


Gráfico 6-3: Eficiencia de los funcionarios E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 75% de los usuarios considera que el personal que labora en la Estación de Transferencia por parte de la dirección de tránsito es el adecuado, el 25% de los usuarios considera que no es adecuado el personal que trabaja en dicha estación.

Interpretación: La mayoría de los ciudadanos están satisfechos con la información brindada por el funcionario y las soluciones que dan a cualquier inconveniente que se presenta, un pequeño porcentaje observan las falencias que tienen los funcionarios es la falta de actualización de conocimiento relacionado al trabajo que desempeña.

7.- ¿Considera usted que un plan estratégico mejorara la gestión administrativa de la Estación de Transferencia?

Tabla 10-3: Plan Estratégico T.P.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	367	96%
No	17	4%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

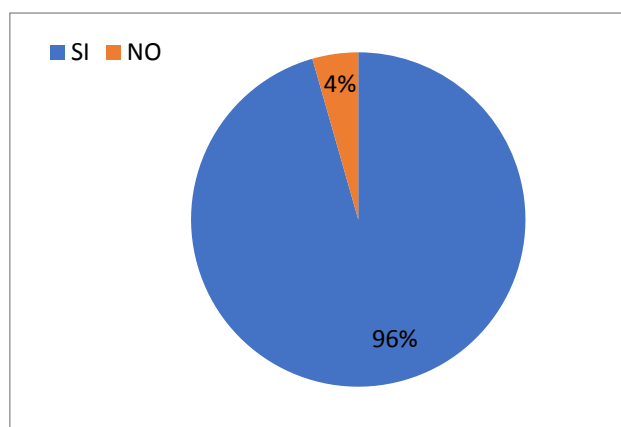


Gráfico 7-3: Plan Estratégico

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 96% de los usuarios considera que un plan estratégico mejorará la gestión Administrativa en la Estación de Transferencia, el 4 % no lo considera piensan que todo depende de la persona que se encuentre al frente de la institución.

Interpretación: Un plan estratégico se puede mejorar la Administración de la Estación de transferencia, ya que busca estrategias que beneficie a la colectividad y mejores la calidad del servicio.

8.- ¿Existe inseguridad en la Estación de Transferencia?

Tabla 11-3: Inseguridad T.P.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	338	88%
No	46	12%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

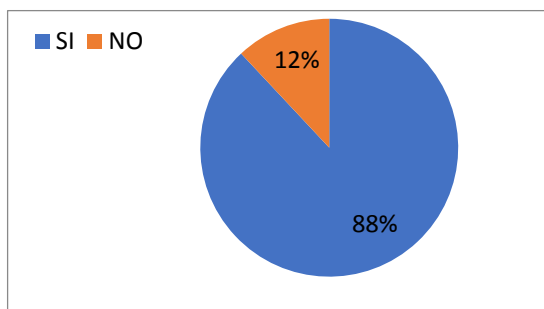


Gráfico 8-3: Inseguridad E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 88% de los usuarios considera que la inseguridad abunda en la Estación de Transferencia y las autoridades no hacen nada para remediarlo, el 12 % de los usuarios comentan que la seguridad depende de cada individuo y que a ellos nadie les ha hecho nada en dicha estación.

Interpretación: Los ciudadanos viven en constante intranquilidad por la inseguridad que se vive en la Estación de Transferencia, ellos exigen que la policía nacional resguarde la seguridad de este lugar.

9.- ¿Usted ha observado que la policía nacional resguarda la seguridad de los ciudadanos en la Estación de Transferencia?

Tabla 12-3: Protección por partes de la Policía Nacional.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	27	7%
No	357	93%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

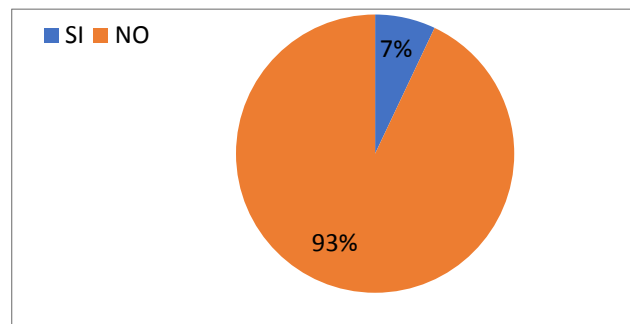


Gráfico 9-3: Protección por parte de la Policía Nacional

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 93% de los usuarios considera que la policía nacional no resguarda el lugar, el 7 % de la población observa que si cumple con la vigilancia rara vez.

Interpretación: La policía Nacional no resguarda la seguridad en dicha Estación los usuarios temen por sus vidas, han observado que cuando existe un acontecimiento acuden una hora después del suceso.

10.- ¿Cree usted que el gobierno local debería readecuar esta Estación?

Tabla 13-3: Readecuación de E.T. por parte del gobierno local.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	371	97%
No	13	3%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

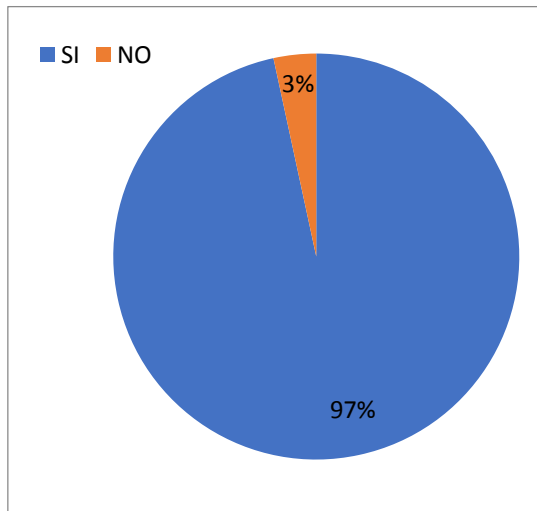


Gráfico 10-3: Readecuación de la E.T. por parte del gobierno local.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 97% de los usuarios considera que es obligación del gobierno local readecuar el lugar, el 3 % de la población no.

Interpretación: Los ciudadanos están de acuerdo que el gobierno local debe de tener en perfectas condiciones la Estación de Transferencia, ya que es competencia exclusiva del GADMFO asignada por la ANT y ejecutada por la DTTTSV. Deberían apoyar en el desarrollo entes privados que contribuyan al desarrollo cantonal.

3.5.2 Resultados de la encuesta realizada a los señores conductores.

Se desarrolló una encuesta a los señores conductores de las diferentes cooperativas de transporte público, Ciudad del Coca, Gran Sumaco, Petrolera Shushufindi y Mons. Alejandro Labaka de cada cooperativa de Transporte público se encuestó a 80 señores conductores que trabajan en las diferentes cooperativas de transporte público.

1.- ¿Usted da un buen servicio a los usuarios que ocupan su unidad de transporte público?

Tabla 14-3: Buen servicio a los usuarios.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	65	81%
No	15	19%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

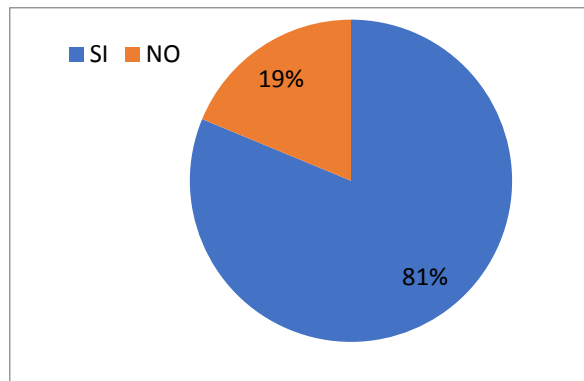


Gráfico 11-3: Buen servicio a los usuarios

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 81% de los señores conductores están seguros de dar un buen servicio, el 19 % opina que no dan un buen servicio.

Interpretación: La mayoría de señores conductores se esfuerzan para dar un servicio de calidad, pero existe factores externos que no permiten cumplir al cien por ciento con su trabajo comenta el caso que algunos usuarios que tratan mal al conductor y oficial.

2. ¿Usted cree que podría mejorar el servicio que brinda a los usuarios?

Tabla 15-3: Mejora del servicio a los usuarios

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	58	72%
No	22	28%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

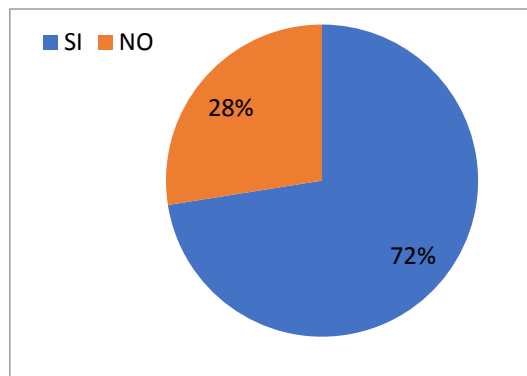


Gráfico 12-3: Mejora del servicio a los usuarios

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 72% de los señores conductores están seguros que sí podrían mejorar el servicio que brindan a los usuarios, el 28 % opina que dan un buen servicio.

Interpretación: Los señores conductores expresan que podrían dar servicio de calidad dotando al usuario con unidades nuevas y aseadas, recibiendo cursos que ayuden a mejorar la calidad del servicio.

3.- ¿Cree usted que el personal que trabaja en esta Estación por parte de la dirección de tránsito es capacitado continuamente?

Tabla 16-3: Funcionarios de la DTTTSV.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	45	56%
No	35	44%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

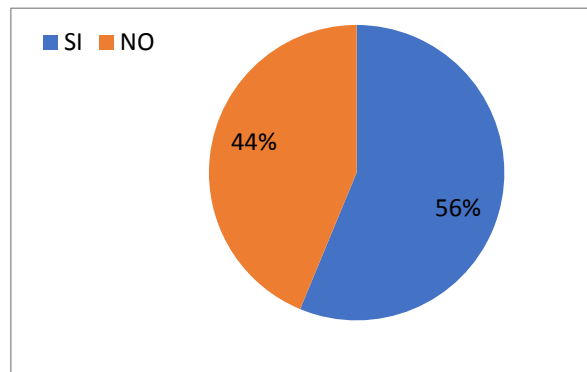


Gráfico 13-3: Funcionarios por la DTTTSV.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 56% de los señores conductores consideran que el personal que trabaja en la Estación de Transferencia está capacitado, el 44 % opina que non está capacitado.

Interpretación: Los señores conductores han observado que el personal de la E.T. no está muy capacitado, porque hay ocasiones que existe problemas que no pueden resolver.

4.- ¿Cree usted que la infraestructura de la Estación de Transferencia es adecuada para la actividad que realiza?

Tabla 17-3: Infraestructura de la E.T.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	12	15%
No	68	85%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

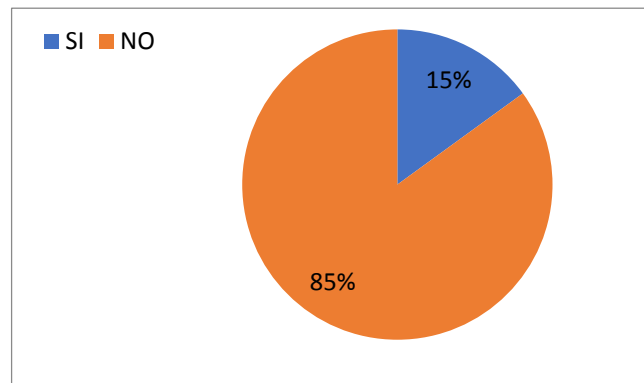


Gráfico 14-3: Infraestructura de la E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 15% de los señores conductores consideran que la infraestructura está bien ya que en otros lugares no hay nada, el 85 % opina que se encuentra en pésimas condiciones.

Interpretación: La infraestructura de la Estación de Transferencia se encuentra en total abandono por parte de la autoridad competente y es un lugar en donde las personas que viven en las diferentes parroquias esperan la salida de vehículo hacia su parroquia.

5.- ¿Conoce la misión de la Estación de Transferencia?

Tabla 18-3: Misión E.T.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	1	1%
No	79	99%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

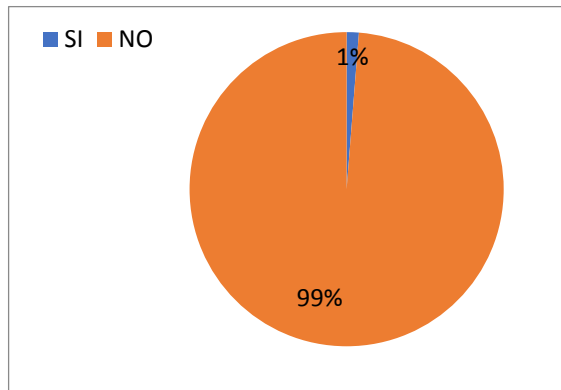


Gráfico 15-3: Misión de la E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 1% de los señores conductores conoce la misión de la Estación de Transferencia, el 99 % opina no conocer la misión y no saben de qué tratan.

Interpretación: La Estación de Transferencia no cuenta con misión ya que por el descuido de la persona encargada no se ha preocupado por buscar mecanismo que ayuden al desarrollo de la misma.

6.- ¿Usted cree que los señores conductores deben ser capacitados cada semestre en servicio al cliente?

Tabla 19-3: Capacitación semestral a los señores conductores.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	72	90%
No	8	10%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

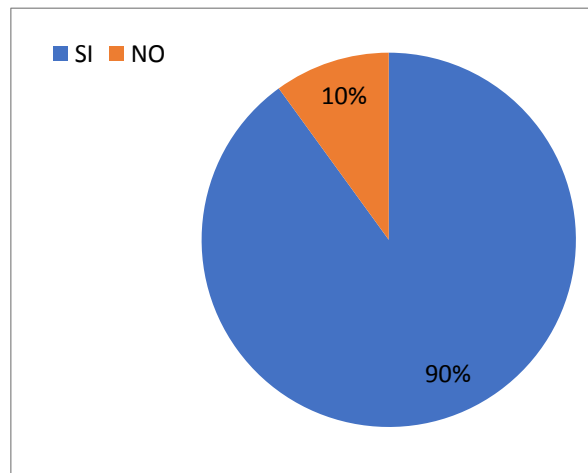


Gráfico 16-3: Capacitación semestral a los señores conductores.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 90% de los señores conductores consideran que deben capacitarse cada cierto tiempo para ayudar a mejorar el servicio que dan, el 10 % opina que no necesitan capacitación.

Interpretación: las capacitaciones continuas ayudan a mejorar el servicio que ofrecen y seguir desarrollando su conocimiento ya que el ser humano nunca deja de aprender conocimientos nuevos.

7.- ¿Las cooperativas de transporte público y la dirección de tránsito han trabajado coordinadamente para mejorar el servicio en la Estación?

Tabla 20-3: Trabajo coordinado de la DTTTSV y transporte público.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	17	21%
No	63	79%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

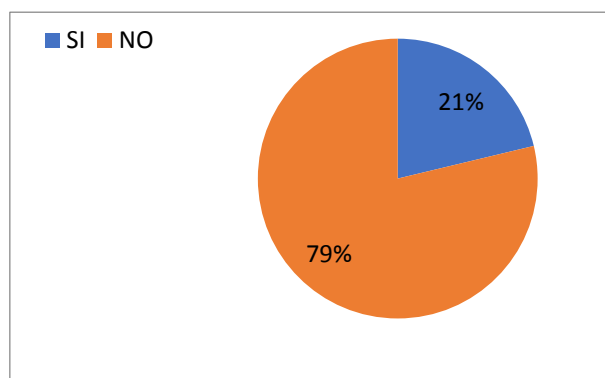


Gráfico 17-3: Trabajo coordinado de la DTTTSV y transporte público.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 21% de los señores conductores consideran que, si se trabaja coordinadamente con el ente rector, 79 % opina que jamás se ha trabajado en conjuntos para beneficiar al transporte público.

Interpretación: El trabajo en equipo favorece al desarrollo de los pueblos; por parte de la DTTTSV, se ha tratado de dar todo requerido para el funcionamiento de la E.T, pero existen falencias graves ya que no cuentan con el equipamiento necesario para la seguridad de los usuarios.

8.- ¿Usted ha observado que la policía nacional resguarda la seguridad en la Estación de Tránsito?

Tabla 21-3: La policía Nacional resguarda e la E.T.

Pregunta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Si	5	6%
No	75	94%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

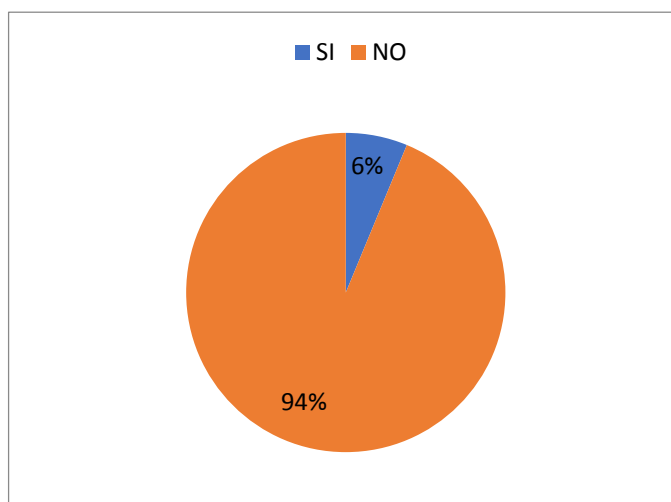


Gráfico 18-3: Policia Nacional resguarda la seguridad en la E.T.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Análisis: El 6% de los señores conductores consideran que la policía nacional resguarda la seguridad en la E.T, el 94 % opina que no cuentan con este ente ya que la inseguridad reina en la E.T.

Interpretación: La inseguridad existe en la E.T. la policía nacional rara vez realizan operativo en dicho ente los robos a los usuarios son cotidiano y los señores agentes se justifican diciendo que hace falta personal en la policía nacional y ellos llegan así sea tarde.

3.5.3 Entrevista aplicada a la directora de la dirección de tránsito transporte terrestre y seguridad vial

1.- ¿Cómo Directora de la Dirección de Tránsito del GADMFO, ¿cuál es su responsabilidad y deberes en la Estación Transferencia?

Una de mis responsabilidades es que todas las rutas asignadas por la agencia nacional de tránsito sean cumplidas a cabalidad y con su tiempo establecido según su permiso de operación.

Uno de mis deberes es dotar de materiales administrativo para la realización del trabajo en la Estación de Transferencia y capacitar continuamente al personal que trabaja en dicha Estación.

2.- ¿En el Plan Operativo Anual (POA) está contemplado dar las mejoras necesarias a la Estación de Transferencia? En caso que es así, ¿cuáles son?

Por el momento no está contemplado en el plan operativo anual ya que es un departamento nuevo del GADMFO, y estamos ubicando lo más imprescindible en el POA en el futuro se hará readecuaciones en dicha Estación.

3.- ¿Dentro del ámbito de sus competencias y responsabilidades que mejoras se han implementado en la estación de transferencia?

Por el momento ninguna mejora se ha realizado en la Estación de Transferencia, en los próximos meses se podrá ubicar señaléticas que ayuden a la movilidad de los señores usuarios.

4.- ¿Los funcionarios que trabajan en la Estación de Transferencia cuentan con los materiales necesarios para realizar el trabajo diario?

No cuentan con todo el material que requieren, ya que carecen de una oficina y de equipos tecnológicos se está trabajando para poderle dotar de todo lo necesario para el mejor funcionamiento.

5.- ¿La Estación de Transferencia tiene misión y visión?

Estoy coordinando para establecer la misión y visión de la Estación de Transferencia como ente nuevo.

6.- ¿Los señores conductores de transporte público (buses) y funcionarios de la Estación de Transferencia tienen programado capacitaciones para mejorar la calidad del servicio?

Si poco a poco estamos coordinando en estos meses para capacitar a los funcionarios y conductores de las diferentes cooperativas de transporte público y así poder mejorar el servicio público que dan a los ciudadanos que ocupan continuamente el servicio.

7.- ¿La Estación de Transferencia posee un plan estratégico?

Hasta el momento no cuenta con un plan estratégico como dirección recién creada aproximadamente 7 años estamos coordinado todo con lo que tenga que ver con la Estación de Transferencia.

8.- ¿Según usted cuales son las fortalezas con las que cuenta la Estación de Transferencia?

Una de las fortalezas sería que cuenta con personal que sabe de la materia y el proceso que se realiza en dicha Estación.

9.- ¿Según usted cuales son las debilidades con las que cuenta la Estación de Transferencia?

Una debilidad sería el espacio físico es muy reducido y con ello conlleva a provocar accidentes de tránsito dentro de la estación y la inseguridad que se vive a diario en ese lugar.

10.- ¿Según usted qué estrategia se podría aplicar para mejorar el desempeño de la

¿Estación de Transferencia?

Reubicar la Estación de Transferencia a un lugar más amplio y que cumpla con la infraestructura adecuada

11.- ¿Cree usted que un plan estratégico ayudaría a mejorar la calidad del servicio y daría un cambio significativo a la organización de la Estación de Transferencia?

Si un plan estratégico ayudaría a solucionar algunos problemas de la Estación de Transferencias.

3.5.4 Entrevista aplicada a los funcionarios públicos de la dirección de tránsito transporte terrestre y seguridad vial.

1.- ¿Cuentan ustedes con oficina para realizar el trabajo?

No pasamos en la intemperie sin oficina para realizar el trabajo diario.

2.- ¿La directora de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial ha realizado mejoras en esta Estación?

No se ha realizado mejoras en la estación de transferencia desde hace bastante tiempo por parte de la directora.

3.- ¿Cree usted que la infraestructura de la Estación de Transferencia es adecuada para la actividad que realiza?

No se cuenta con una infraestructura adecuada para realizar dicha actividad.

4.- ¿Cuentan con los equipos tecnológicos necesario para realizar el trabajo?

No tenemos nada de equipos tecnológicos que ayude a mejorar el servicio en este lugar.

5.- ¿Cuántos funcionarios trabajan en la Estación de Transferencia por parte de la Dirección de Tránsito?

Seria 3 funcionarios, pero actualmente solo trabajamos 2 faltaría otro compañero.

6.- ¿Están trabajando todos los funcionarios por parte de la Dirección de Tránsito en la Estación de Transferencia?

No faltaría un compañero.

7.- ¿Cree usted que los señores conductores necesitarían cada semestre capacitación en servicio al cliente?

Si para mejorar el servicio que ellos dan y que sean personas respetuosas con los ciudadanos.

8.- ¿Según usted cuales son las fortalezas con las que cuenta la Estación de Transferencia?

Nosotros los funcionarios públicos sabemos del trabajo que se realiza diario en la Estación de Transferencia.

9.- ¿Según usted cuales son las debilidades con las que cuenta la Estación de Transferencia?

La inseguridad del lugar asaltos continuos y falta de apoyo de la policía nacional.

10.- ¿Según usted qué estrategia se podría aplicar para mejorar el desempeño de la Estación de Transferencia?

Las capacitaciones continuas a los funcionarios, conductores y usuarios para conocer sus derechos, obligaciones y el trabajo en conjuntos con todos los entes de seguridad.

3.5.5 Resumen de hallazgos

3.5.5.1 Resumen de hallazgo de la encuesta aplicada a los usuarios que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia

Tabla 22-3: Resumen de hallazgos - usuarios que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia

N° de pregunta	Comentario
1	Los usuarios no están conformes con el servicio que ofrece la Estación de Transferencia.
2	El servicio que dan las diferentes de cooperativas de trasporte público se ubican entre regular y bueno algunos de los conductores y oficiales son groseros.
3	La Estación de Transferencia está bien situada, pero el espacio físico es reducido.
4	A los funcionarios les falta capacitarse más en el trabajo que desempeñan y también en el servicio al cliente.
5	Un 90 % de los usuarios contesto que si un plan estratégico que ayude a mejorar la calidad del servicio que da.
6	Los usuarios viven en zozobra cada vez que van a la Estación de Transferencia con el miedo que les vayan a arrebatar sus pertenencias.
7	La Policía Nacional no resguarda la seguridad del lugar solo aparecen cuando hay feriados y cuando llaman por un robo no aparecen después de dos horas y eso insistiendo en el ECU-911.
8	Es competencia exclusiva del gobierno municipal tener una infraestructura de calidad, no solo en tiempo de contienda política prometan el mejoramiento y embellecimiento del cantonal.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

3.5.5.2 Resumen de hallazgo de la encuesta aplicada a los señores conductores que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia

Tabla 23-3: Resumen de hallazgos - señores conductores que ocupan el servicio de la Estación de Transferencia

N° de pregunta	Comentario
1	Los señores conductores de las unidades de transporte público tratan de dar un servicio de calidad y calidez.
2	Los señores conductores pueden mejorar el servicio que brindan mediante capacitaciones y con unidades nuevas y limpias.
3	Los funcionarios de la E.T. No son capacitados continuamente, ya que habido ocasiones en que suscitan inconveniente y no los pueden resolver y una persona capacitada es ágil en resolver problemas.
4	La infraestructura de la E.T. no es la adecuada, se debe realizar las readecuaciones.
5	La E.T. no tiene definida la misión que es importante, porque es la razón de ser de una organización.
6	Se necesita capacitar continuamente para brindar un mejor servicio a los usuarios.
7	La coordinación entre la DTTTSV y las operadoras de transporte público deberían trabajar en conjunto para mejorar el servicio en la Estación de Transferencia.
8	La seguridad es un derecho irrenunciable; la policía nacional debería estar en la E.T las 24 horas al día, ya que es una zona muy concurrida y los usuarios necesitan seguridad.

Fuente: Encuesta realizada.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

3.5.5.3 Resumen de hallazgo de la entrevista aplicada a la Directora de la DTTTSV

Tabla 24-3: Resumen de hallazgos - Directora de la DTTTSV

N° de pregunta	Comentario
1	La responsabilidad de la directora de TTTSV, es de tener funcionando a cabalidad a la Estación de Transferencia cumpliendo toda las normas y reglamento prescrito por ley.
2	No está tomado en cuenta en el POA, como dirección nueva están ubicando lo más necesario para su funcionamiento, en el nuevo año si están organizándose y coordinando la gestión.
3	Aduce la directora que no se ha implementado mejorar, ya que ella recién ocupa el cargo asignada como directora que toma tiempo la planificación.
4	Ha verificado que por el momento no cuentan con el material necesario para realizar el trabajo.
5	Si con la de la institución y la de la dirección TTTSV.
6	Está planificando conjuntamente con su equipo de trabajo las respectivas capacitaciones tanto como a funcionarios y transportistas.
7	No aún no cuenta con un plan estratégico estoy planificando.
8	Aduce que la experiencia que tienen los funcionarios a realizar el trabajo.
9	La infraestructura y el equipo tecnología para realizar un trabajo de calidad.
10	Modificar el tiempo de salida de las unidades de transporte para evitar accidentes de tránsito.
11	Ayudaría a mejorar el servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Fuente: Entrevista a la directora de la DTTTSV.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

3.5.5.4 Resumen de hallazgo de la entrevista aplicada a los funcionarios de la DTTTSV

Tabla 25-3: Resumen de hallazgos - Funcionarios de la DTTTSV

N° de pregunta	Comentario
1	Manifestaron que se encuentran trabajando en la intemperie al aire libre a riesgo que haga un sol fuerte o llueva a cantaros poseen una mesita escolar y una silla escolar, tres libros o bitácora.
2	Contestaron que no que desde que ingresamos a trabajar no se ha visto ninguna mejorar por parte de la DTTTSV ni del GADMFO.
3	La infraestructura no es la adecuada ya que no cumple con estándares de calidad.
4	Manifestaron que no cuentan con el equipo para el trabajo para realizar la prueba de alcoholemia, computadora revisión de puntos a los conductores.
5	Los trabajadores de la DTTTSV son tres mientras dos trabajan uno descansa turnos rotativos, trabajan cuatro días descansan dos con secuencia trabajan hasta los días sábados y domingos.
6	Contestaron que les falta un compañero que regreso a su trabajo anterior y hay una vacante que no han sido llenada hasta el día de hoy.
7	Según ellos aducen que hay algunos que son groseros y faltan el respeto y seria excelente que reciba cada semestre las capacitaciones.
8	Contestan que su experiencia que obtuvieron anteriormente en el terminal terrestre de la localidad.
9	Manifiestan que es no tener los materiales necesarios para realizar el trabajo con calidad.
10	Capacitar a los señores conductores y funcionarios continuamente, mejorar las instalaciones que se encuentran en pésimo estado.

Fuente: Entrevista a funcionario de la E.T.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

3.6 Verificación de la idea a defender

La realización de un plan estratégico para la estación de transferencia parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, permitirá mejorar la gestión de esta estación y brindará a los usuarios un servicio de calidad y calidez.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

Propuesta de un plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, 2017-2021.

4.2 Contenido de la propuesta

4.2.1 Misión y Visión

4.2.1.1 Misión

La misión es la razón de ser de una institución pública o privada. Para definir la misión se realizó una reunión con el personal de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Tabla 26-4: Formulación de la misión para la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

FORMULACIÓN DE LA MISIÓN		
¿Quiénes somos?	=	Dirección de Transito Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
Entidad		
¿Qué buscamos?	=	Seguridad y un servicio de calidad
Propósito		
¿Por qué lo hacemos?	=	Ofrecer la seguridad y calidad del servicio de transporte en la E.T. con responsabilidad, seguridad y calidad.
Principios, Valores y Ética		
¿Para quién trabajamos?	=	Usuarios de las parroquias del cantón Francisco de Orellana, según su permiso de operaciones.
Cliente		
MISIÓN		Ofrecer la seguridad y un servicio de transporte de calidad en la Estación de Transferencia de las parroquias del cantón Francisco de Orellana.

Fuente: Diagnostico estratégico 2017.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Misión

“Ofrecer la seguridad y el servicio de transporte de calidad en la Estación de Transferencia del cantón Francisco de Orellana.

4.2.1.2 Visión

La visión es a donde se dirige la institución en el futuro. De igual manera los funcionarios de la DTTTSV, se reunieron para la visualización del futuro de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Tabla 27-4: Formulación de la visión para la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

FORMULACIÓN DE LA VISIÓN	
¿Defina el tiempo que permita el cambio en el servicio?	Al 2021
¿Cuál es la visualización futura que queremos en una institución?	Pioneros a nivel nacional en la calidad de servicio de transporte en la Estación de Transferencia
¿Cuáles son nuestras aspiraciones? Proyectada a un alcance geográfico	Pioneros en promover el servicio de transporte la Estación de Transferencia.
¿Hacia dónde nos regimos (dirección)?	Cantón Francisco de Orellana. Calidad del servicio
¿Hacia dónde nos dirigimos (población)?	Cuatro cantones de la provincia de Orellana.
VISIÓN	Al 2021, la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, será pionera en ofrecer el servicio de transporte de calidad y seguridad en la Estación de Transferencia entre cuatro cantones de la provincia de Orellana.

Fuente: Diagnostico estratégico 2017.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

Visión

“Al 2021, la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, será pionera en ofrecer el servicio de transporte de calidad y seguridad en la Estación de Transferencia entre cuatro cantones de la provincia de Orellana.”

4.2.2 Antecedentes

El 19 de octubre del 2010 la Asamblea Nacional del Ecuador, crea el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), ley que se regirá a los GADS Provinciales, Municipales y Juntas Parroquiales.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece las regulaciones específicas para cada uno de los niveles de gobiernos territoriales, al respecto se definen los órganos de gobierno, sus fines, composición, funciones, atribuciones y prohibiciones.

En el art. 55.- Competencia exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el literal f.- planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal, conjuntamente con el literal g.- Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos, así como espacios públicos destinados al desarrollo social de acuerdo con la ley, es competencia exclusiva.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana de la provincia de Orellana, es una institución con autonomía política, administrativa y financiera, promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal que garantizara la realización del buen vivir prestando servicio de calidad que satisfaga las necesidades colectivas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana, es una entidad que tiene una gran demanda de habitantes que atreves de los años va en aumento y con esto se genera más necesidades en la población y conlleva a que se genere insatisfacción por la mala información, atención y seguimientos de tramites en la entidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana crea una ordenanza OM-001-CGADMFO-2014 para la creación de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana para la cual asume la responsabilidad y competencia que le da la Agencia Nacional de Tránsito en materia de transporte dentro de su jurisdicción territorial bajo la resolución N°120 -DE-ANT-2014 ORELLANA, la cual faculta a la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, a dirigir, coordinar y planificar el transito dentro de su circunscripción territorial desde el 01 de octubre de 2014.

Con base a lo anterior, y con el anhelo de cambiar la realidad se propone este proyecto que se titula” Propuesta de un Plan Estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, 2017-2021.” Permitiéndome analizar el servicio prestado en la Estación de Transferencia, y así poder determinar las fallas que haya encontrar la solución más eficaz que ayude a mejor el servicio que existe en la Estación y con ello contribuir al buen vivir de la ciudadanía.

4.3 Análisis situacional

4.3.1 Generalidades de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial

4.3.1.1 Identificación de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial

La Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial se encuentra ubicado en el barrio 27 de octubre, calle: Patricio Lascano, numero: S/N intersección: Gabriel Solís, esta es la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.



Figura 2-4: La Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Fuente: propia la DTTTSV.
Elaborado por: Alcívar L. 2018.

4.3.1.2 Misión del municipio de Francisco de Orellana

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, contribuye al bienestar de la sociedad del Cantón Francisco de Orellana brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa y respetando la biodiversidad y diversidad cultural; además trabaja con transparencia y crea espacios para la participación ciudadana en los ámbitos ambientales, social, económico y cultural, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable.

4.3.1.3 Visión del municipio de Orellana

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, se constituye en un ejemplo del desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificada mente basado en principio y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; Es una institución que realiza autogestión sostenible y eficiente, promueve la participación ciudadana para una distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabajo en forma transparente, sus acciones permiten preservar el medio ambiente, la diversidad cultural, la equidad de género y generacional convirtiéndose en un municipio saludable.

4.3.1.4 Objetivos Municipales

Objetivos Municipales son los siguientes:

- Mejorar la calidad de vida de población del cantón con una oferta de servicios públicos de calidad.
- Fortalecer las estrategias de desarrollo integral del cantón junto con todos los sectores sociales.
- Fomentar la participación ciudadana en la gestión municipal y el mantenimiento de los servicios y bienes públicos.
- Fomentar el trabajo coordinado entre departamentos y autoridades municipales.
- Promover los valores y principios municipales.
- Reconocer la identidad étnica y cultural del cantón en todas las acciones.

4.3.1.5 Objetivos estratégicos de desarrollo del municipio de Orellana

Los objetivos estratégicos de desarrollo del municipio de Orellana son los siguientes:

- Garantizar la sostenibilidad ambiental en el cantón a través del ordenamiento del territorio y la regularización de las actividades humanas, promoviendo la conservación y el manejo sustentable de los bienes y servicios ecosistema previniendo y reduciendo las amenazas naturales y antrópicas.
- Promover la identidad cultural y la conservación difusión del patrimonio cultural tangible e intangible del cantón.
- Fortalecer el sistema cantonal de protección general de derecho promoviendo la equidad la inclusión y la igualdad de oportunidades, principalmente en los grupos de atención prioritaria.

- Impulsar el desarrollo económico local sostenible, a través del ordenamiento y control sobre el uso y ocupación del suelo y el mejoramiento del sistema de comercialización pública que asegure el acceso a alimentos seguros, bajo un enfoque de economía popular y solidaria.
- Fortalecer la certificación del cantón Francisco de Orellana como “destino de vida” incrementando la oferta y la calidad de los servicios turísticos en el cantón.
- Promover un equilibrio territorial mediante la consolidación de asentamientos humanos donde se garantice la identidad cultural, la presentación de servicios básicos, el acceso a espacios públicos, el equipamiento social y la reducción de la vulnerabilidad de la población frente al riesgo.
- Impulsar la movilidad cantonal segura mediante el mejoramiento del sistema de transporte y de la red vial urbana previniendo y reduciendo los riesgos de su infraestructura.
- Fortalecer las capacidades institucionales del GAD municipal para garantizar servicios a la ciudadanía con eficacia y eficiencia mejorando la sistematización, el acceso y la transparencia de la información.
- Promover un sistema de participación ciudadana cantonal con la participación de los principales actores locales, acorde con la normativa existente.

4.3.2. Competencias de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

Competencias de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

Según la ordenanza municipal (OM-001-CGADMFO-2014) las competencias de la dirección de tránsito son las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la constitución, los convenios internacionales, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Ordenanza, Normas y Resoluciones de los entes relacionados al servicio de transporte público.
- Ejecutar las políticas, directivas, resoluciones, ordenanzas dadas por el GADMFO y aprobadas por la ANT.
- Planificar, organizar y controlar las actividades, ejecuciones, operaciones de transporte terrestre, y seguridad vial en el cantón Francisco de Orellana.
- Planificar la red vial del cantón en coordinación con la Dirección de Planificación Territorial.

- Planificar, ejecutar, aprobar y fiscalizar las líneas (ruta de transporte intracantonal), paradas y terminales (buses urbanos), así como los sitios de estacionamiento de las unidades de transporte públicos de pasajeros, comercial y cargas.
- Conceder autorización para el estacionamiento de vehículos en las vías públicas y en áreas administradas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.
- Planificar, determinar, ordenar y calificar en qué estado se encuentra el parque automotor.
- Planificar, determinar, ordenar y autorizar las señalizaciones dentro del cantón.
- Conceder, modificar, revocar y suspender los permisos de operación de las operadoras de transporte terrestre.
- Realizar los estudios de costos operación administración y reposición de las flotas operativas.
- Controlar la vida útil de los vehículos de servicio públicos.
- Organizar y mantener el catastro de vehículos que circulan dentro del cantón.
- Preparar y ejecutar en coordinación con la policía nacional y otros entes los programas de prevención de accidentes de tránsito y de educación vial en general.
- Establecer la ubicación y funcionamiento de controles de tránsito dentro del cantón.
- Elaborar instructivos y ríquitos que deban cumplir los sujetos activos del servicio de transporte público.
- Conocer y resorber todos los asuntos sometidos a su consideración dentro del ámbito de su competencia.

4.3.2 Estructura Orgánica de la DTTTSV

Según el Art. 12 de la Ordenanza Municipal (OM-CGADMFO-2014), el organigrama funcional de la DTTTSV, está conformado de la siguiente manera:

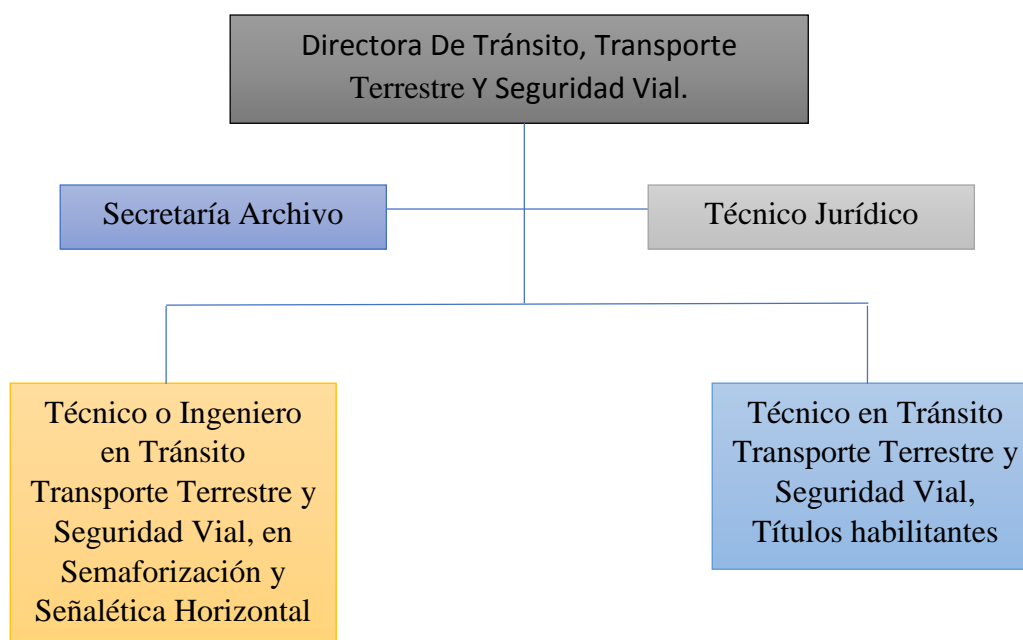


Gráfico 19-4: Organigrama de la DTTTSV.

Fuente: OM-CGADMFO-2014.

Elaborado por: Alcívar L. 2018.

4.3.3 Valores de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial

Los valores son un conjunto de principios que regulan un código de conducta de tu organización y recogen que está permitido y que no para conseguir tus objetivos y así poder convivir en armonía en la entidad.

Los valores de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, son los siguientes:

Responsabilidad

- La responsabilidad de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y cumplir las políticas, reglamentos y de más leyes emitidas por el Estado por intermedio de la Agencia Nacional de Tránsito en beneficio de los usuarios y operadoras.

Universalidad

- La Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial dará apertura y solucionará el acceso a los servicios de transporte terrestre.

Accesibilidad

- El derecho que tiene los ciudadanos a su movilización y de bienes debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

Comodidad

- Constituye parte de nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar de conformidad a las normas, reglamento técnico y de más leyes vigentes.

Continuidad

- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación permisos de operación autorizaciones concedidas por el estado sin dilataciones en interrupciones.

Seguridad

- El Estado garantizara la eficiente movilidad de transporte de pasajeros bienes mediante una infraestructura vial y de servicio adecuado que permita a las operadoras de transporte a su vez garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando la regulación que existe.

Calidad

- Es el cumplimiento de los parámetros de servicio establecido por los organismos e instituciones competentes de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras a los usuarios.

Estandarización

- A través del proceso técnico de homologación establecido Agencia Nacional de Tránsito, se verificará que los vehículos que ingresen al parque automotor cumplan con las normas, reglamentos técnicos y demás leyes.

Medio Ambiente

- Los vehículos que ingresen a parque motor a nivel cantonal cumplan con normas ambientales y promueven la aplicación de nuevas tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.

4.4 Análisis FODA aplicada a la estación de transferencia

El FODA, nos permite realizar un diagnóstico de la Estación de Transferencia identificando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que ayudaran al plan estratégico de la Estación.

En base a la encuesta, entrevistas y observación directa se pudo determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de esta Estación y son los siguientes:

Tabla 28-4: FODA aplicada a la Estación de Transferencia

Fortalezas <ul style="list-style-type: none">• La directora de DTTTSV, da el apoyo para la investigación de campo.• Los funcionarios conocen las actividades que se realizan diariamente en la E.T.• La predisposición de los entes involucrados DTTTSV y las cooperativas de Transporte público en mejorar el servicio.• El COOTAD, faculta a los GAD Municipales con competencia exclusiva.	Oportunidades <ul style="list-style-type: none">• Posibilidad de inscribir convenios que ayuden al desarrollo y sostenibilidad de la E.T.• Crecimiento de la demanda por el servicio.• Los funcionarios sean capacitados continuamente en nuevas tecnologías
Debilidades <ul style="list-style-type: none">• No cuentan con un plan estratégico• Falta del equipo tecnológico• El mal servicio que ofrecen las cooperativas de transporte público.• La infraestructura en mal estado• Los funcionarios no cuentan con oficina propia.	Amenazas <ul style="list-style-type: none">• Los cambios políticos• La inseguridad que existe en la E.T.• Migración y las crisis económicas.• Accidentes de tránsito por parte de las unidades de transporte público en las vías parroquiales

Fuente: FODA de la Estación de Transferencia.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Análisis: Al observar la matriz FODA, se aprecia que existe alta debilidad y amenazas en la Estación de Transferencia, debido a que no existe un plan estratégico que fortalezca el servicio que se brinda a la ciudadanía, baja gestión organizacional por parte del ente encargado de esta Estación, no se cumple con los requisitos mínimos para una estación de transferencia Inter parroquial, las autoridades observan las necesidades que existe en la Estación de Transferencia y no hacen nada por remediar este hecho por ende las oportunidades y fortalezas no existe en la Estación de Transferencia.

4.4.1 Matriz EFI

Para poder observar de una manera organizada que nos permita dar lineamientos acertados, se puede ayudar de la matriz EFI (Evaluación de Factores Internos), se observara de la siguiente manera:

Tabla 29-4: Evaluación de Factores Interna

Evaluación de factores internos	Peso ponderado	Calificación	Total ponderación
Fortalezas.			
La directora de DTTTSV, da el apoyo para la investigación de campo.	0.05	4	0.20
Los funcionarios conocen las actividades que se realizan diariamente en la E.T.	0.15	4	0.60
La predisposición de los entes involucrados DTTTSV y las cooperativas de Transporte público en mejorar el servicio.	0.15	4	0.60
El COOTAD, faculta a los GAD Municipales con competencia exclusiva.	0.10	4	0.40

Debilidades.			
No cuenta con un plan estratégico.	0.10	1	0.10
La falta de equipamiento tecnológico.	0.15	1	0.15
El mal servicio que ofrecen por parte de las cooperativas de transporte público.	0.10	2	0.20
La infraestructura en mal estado.	0.15	1	0.15
Los funcionarios no cuentan con oficina propia.	0.05	2	0.10
Suma	1,00	Resultado	2,50

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Resultado: En la Estación de Transferencia los factores internos se demuestran que obtiene una tendencia positiva de 2,50 caracterizando que la organización mantiene una posición interna fuerte.

4.4.2 Matriz EFE

La matriz EFE (Matriz de Evaluación de Factor Externo), son factores externos que no podemos controlar porque se encuentra en el entorno. A continuación, en la Tabla 20 se presenta esta matriz.

Tabla 30-4: Evaluación de Factores Externa

Evaluación de factores externos	Peso ponderado	Calificación	Total ponderación
Oportunidad.			
Posibilidad de inscribir convenios que ayuden al desarrollo y sostenibilidad de la E.T.	0.20	4	0.80
Crecimiento de la demanda por el servicio.	0.15	4	0.60
Los funcionarios sean capacitados continuamente en nuevas tecnologías	0.15	4	0.60
	0.10	2	0.20
Amenazas.	0.20	1	0.20
Los cambios de políticas			
La inseguridad que existe en la E.T.	0.10	1	0.10
Migración y las crisis económicas.			
Accidentes de tránsito por parte de las unidades de transporte público en las vías parroquiales.	0.10	1	0.10
Suma	1,00	Resultado	2,60

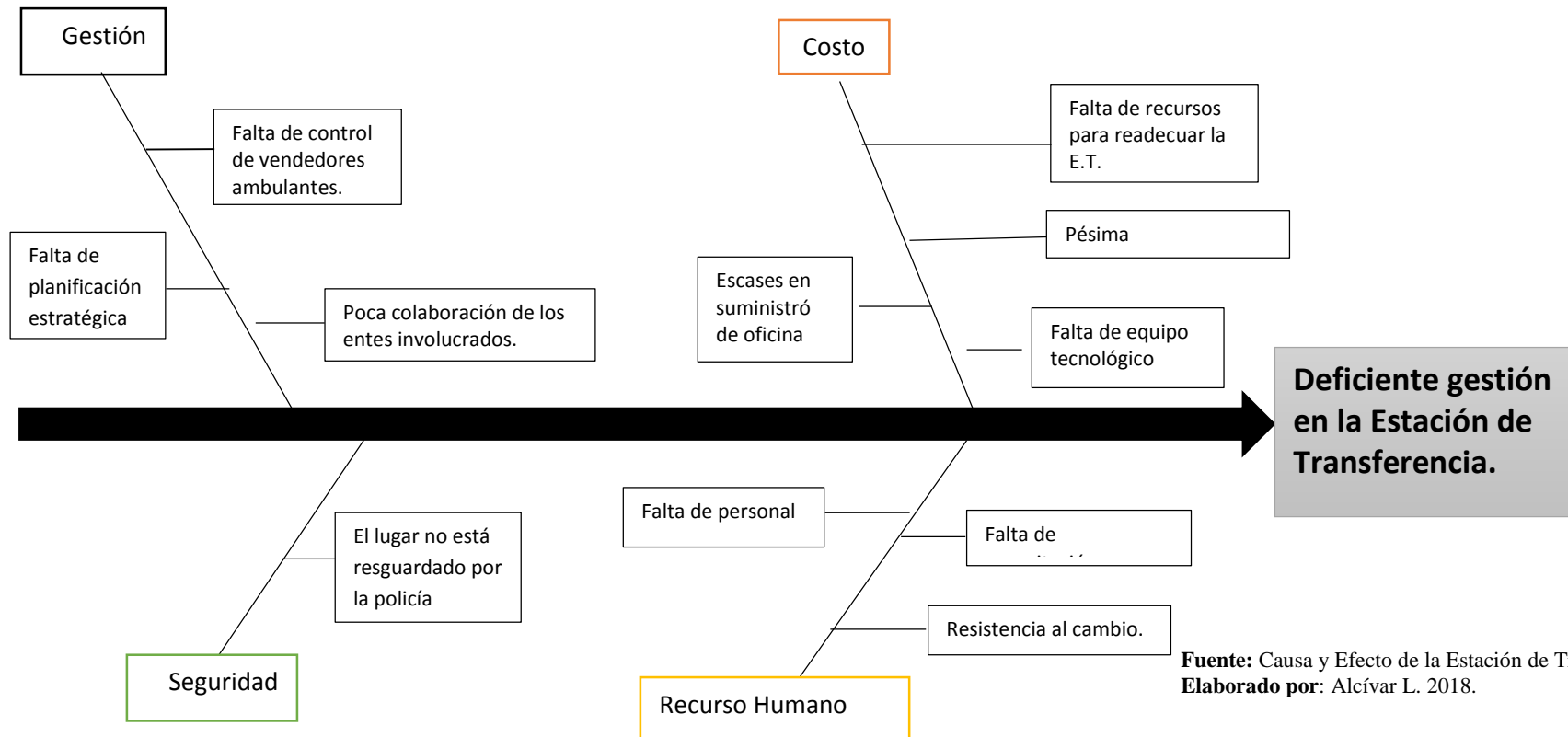
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Resultado: Analizado los factores externos se demuestran que obtiene una tendencia positiva de 2,60 indica una posición externa fuerte para la organización.

4.4.3 Diagrama de causa y efecto

El diagrama causa – efecto es una forma de organizar y representar las diferentes ideas propuestas sobre las causas de un problema, llamado diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado utilizada en las fases de diagnóstico y solución de la causa.



4.5 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son metas organizacionales a largo plazo que ayuda a una misión, visión, ampliar planes y proyectos más específicos hace referencia a lo más importante para el éxito y está diseñado para ser medible, específicos y realistas de la misión que puede servir para la administración se oriente en la toma de decisiones.

Los objetivos estratégicos se desarrollan normalmente como parte fundamental de un plan de dos a cuatro años esto permite identificar los puntos fuertes y los puntos débiles y establece expectativas específicas que permite a la entidad lograr su amplia misión o visión (Petryni, 2018).

En el desarrollo de los objetivos estratégicos están considerados los resultados del trabajo de investigación realizada para la solución de los problemas hallados y aprovechamiento de las potencialidades identificadas para alcanzar la visión propuesta.

4.5.1 Objetivos operacionales

Según Petryni (2018) los objetivos operacionales son puntos de referencia de los proyectos diarios, semanales o mensuales que implementan grandes objetivos estratégicos, también se los llama objetivos tácticos se relacionan con los objetivos estratégicos en mente y proporcionan un medio para la gestión y el personal que realiza las tareas realizables. Los objetivos operacionales se enfocan en el desarrollo y la ejecución del proyecto son medible y específicos.

4.6 Estructura plan estratégico para la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

A continuación, se presenta cinco que se ejecutaran durante estos cinco años (2017-2021), estrategias que forman parte de este plan estratégico y que permitirán mejorar la gestión de la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana y brindar el servicio de calidad a los usuarios de esta estación, según lo consta en la formulación del problema.

4.7 Formulación de ejes estratégicos

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS Y OBJETOS OPERATIVOS

De acuerdo con el plan estratégico de la Estación de Transferencia en la tabla siguiente se presentan los objetivos estratégicos.

Tabla 27-4: Definición de objetivos estratégicos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS OPERACIONALES
OE1. Brindar un servicio de calidad y calidez	OO-1.1: Ubicar un buzón de sugerencia en la estación de Transferencia
OE2. Mejorar la infraestructura e instalaciones de la Estación de Transferencia.	OO-2.1: Contar con una oficina adecuada.
	OO-2.2: Adquirir equipos tecnológicos para el trabajo que realiza
OE3. Seguridad en la Estación de Transferencia.	OO-3.1: Trabajar coordinadamente la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre, Seguridad Vial y Policía Nacional.
	OO-3.2: Reubicar y dar credencial a vendedores ambulantes que trabajan en la Estación de Transferencia.
OE4. Plan de capacitación	OO-4.1: Calidad de servicio
	OO-4.2: Primeros auxilios

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

FUNCIÓN: Servicio

Objetivo estratégico 1: Brindar un servicio de calidad y calidez en la Estación de Transferencia.

Tabla 28-4: Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	PROYECTO	ACTIVIDAD
OO-1.1: Ubicar un buzón de sugerencia en la estación de Transferencia	Mejorar el servicio Brindar servicio de calidad	Solucionar las debilidades de la Estación de Transferencia	Análisis del buzón de sugerencias y formulación de un plan de acción de mejoras

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

FUNCIÓN: Infraestructura

Objetivo estratégico 2: Mejorar la infraestructura e instalaciones de la Estación de Transferencia.

Tabla 29-4: Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	PROYECTO	ACTIVIDAD
OO-2.1: Contar con una oficina adecuada	Presupuestar en el POA del siguiente año de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial	Ejecución de la construcción de la oficina de la Estación de Transferencia de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	Seguimiento del proyecto Contar con los materiales, equipos de oficina e instalaciones
OO-2.2: Tenga equipos tecnológicos para el trabajo que realiza	Solicitar mediante convenio una máquina de alcoholímetro a la Agencia Nacional de Tránsito y la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	Impulsar la cooperación interinstitucional entre la Agencia Nacional de Tránsito y la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	Crear convenio entre ambos entes. Actualización de conocimientos relacionados al sistema que maneja la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

FUNCIÓN: Seguridad

Objetivo estratégico 3: Seguridad en la Estación de Transferencia.

Tabla 30-4: Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	PROYECTO	ACTIVIDAD
OO-3.1: Trabajar coordinadamente la dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y Policía Nacional.	Solicitar mediante convenio a la Policía Nacional operativos continuos en la Estación de Transferencia	Impulsar programas de medidas de seguridad en la Estación de Transferencia Ponte pilas con tu seguridad amigo	Información relacionada con seguridad al usuario. Trabajar en coordinación con los Policía Nacional
OO-3.2: Reubicar y dar credencial a vendedores ambulantes que trabajan en la Estación de Transferencia.	Ubicarlos estratégicamente a los vendedores ambulantes en la Estación de Transferencia	Impulsar charlas a los vendedores informales de cómo dar un buen servicio a los usuarios	Capacitar a los vendedores informales por parte de la Policía Nacional tema de hurto. Crear credenciales que identifiquen a los vendedores informales de la Estación de Transferencia

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Alcívar L. 2018

FUNCIÓN: Capacitación

Objetivo estratégico 4: Plan de capacitación en la Estación de Transferencia.

Tabla 31-4: Definición de programas, proyectos y actividades de investigación.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	PROYECTO	ACTIVIDAD
OO-4.1: Calidad de servicio	Capacitar a los funcionarios, empleados que dan servicio de transporte público	Fortalecer el buen servicio mediante capacitaciones	Capacitar continuamente en servicio al cliente Realizar charlas motivados a los funcionarios, empleados que dan servicio de transporte público
OO-4.2: Primeros auxilios	Solicitar mediante convenio capacitaciones al Ministerio de Salud Pública en materia de primeros auxilios	Impulsar la cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Salud y la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	Crear convenio entre ambos entes. Capacitar a funcionarios, conductores y ayudantes para salvar vidas en caso lo requiera.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

4.7.1 Táctico operacional

PROGRAMACIÓN PLURIANUAL

Función: Servicio

Objetivo Estratégico 1: Brindar un servicio de calidad y calidez

Tabla 32-4: Definición de metas e indicadores OO-1

Objetivos Operacionales	Metas	Indicadores
00-1.1: Ubicar un buzón de sugerencia en la estación de Transferencia	Reducir las quejas de los usuarios de la Estación de Transferencia	$\frac{\# \text{ quejas}}{100 \text{ \# usuarios}}$ X
	Acoger las sugerencias para mejorar el servicio	$\frac{\# \text{ sugerencias}}{100 \text{ \# funcionarios}}$ X
	Realizar asambleas donde interactúen las autoridades y ciudadanía en general	$\frac{\# \text{ acuerdos cumplidos}}{100 \text{ \# total acuerdos}}$ X
	Solucionar el conflicto al instante que se suscita el problema	$\frac{\# \text{ problemas}}{100 \text{ \# soluciones}}$ X

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: Infraestructura

Objetivo Estratégico 2: Mejorar la infraestructura e instalaciones de la Estación de Transferencia.

Tabla 33-4: Definición de metas e indicadores OO-2

Objetivos Operacionales	Metas	Indicadores
OO-2.1: Contar con una oficina adecuada que tenga suministro de oficina e instalaciones más modernas.	Tener una oficina readecuada a las necesidades del trabajo a realizar	$\frac{\# \text{ readecuación}}{100} \times \# \text{ funcionarios}$ X
	Contar con suministro de oficina necesario para realizar el trabajo	$\frac{\# \text{ suministro de oficina}}{100} \times \# \text{ funcionarios}$ X
	Supervisión a funcionario la distribución y manejo de materiales a su responsabilidad	$\frac{\# \text{ materiales de oficina}}{100} \times \# \text{ funcionario}$ X
OO-2.2: Tenga equipos tecnológicos para el trabajo que realiza	Contar con computadora e internet para el trabajo a realizar	$\frac{\# \text{ computadoras}}{100} \times \# \text{ funcionarios}$ X
	Obtener con ayuda de la Agencia Nacional de Transito una máquina de alcoholímetro	$\frac{\# \text{ máquina de alcoholímetro}}{100} \times \# \text{ funcionario}$ X
	Supervisar que los equipos tecnológicos funcionen el 100% de su capacidad	$\frac{\# \text{ supervisiones}}{100} \times \# \text{ funcionario}$ X

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: Seguridad

Objetivo Estratégico 3: Seguridad en la Estación de Transferencia.

Tabla 34-4: Definición de metas e indicadores OO-3

Objetivos Operacionales	Metas	Indicadores
OO-3.1: Trabajar coordinadamente la dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y Policía Nacional.	Seguridad a la ciudadanía de la Estación de Transferencia	$\frac{\# \text{ policías}}{100} \times \# \text{ ciudadanos}$ X
	Patrullaje continuo en la Estación de Transferencia por los agentes policiales	$\frac{\# \text{ patrullaje}}{100} \times \# \text{ control}$ X
	Comunicación continua policía nacional y funcionarios de la Estación de Transferencia.	$\frac{\# \text{ policía}}{100} \times \# \text{ funcionario}$ X
OO-3.2: Reubicar y dar credencial a vendedores ambulantes que trabajan en la Estación de Transferencia.	Capacitar a vendedores ambulantes en servicio al cliente	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ vendedores ambulantes}$ X
	Credenciales a los vendedores ambulantes de la Estación de Transferencia	$\frac{\# \text{ de vendedores A.}}{100} \times \# \text{ credenciales}$ X
	Reubicación de vendedores ambulante en la Estación de Transferencia	$\frac{\# \text{ reubicaciones}}{100} \times \# \text{ vendedores A.}$ X

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: Capacitaciones

Objetivo Estratégico 4: Plan de capacitaciones

Tabla 35-4: Definición de metas e indicadores OO-4

Objetivos Operacionales	Metas	Indicadores
OO-4.1: Calidad de servicio	Capacitar a funcionarios de la Estación de Transferencia en servicio al cliente, sistema y liderazgo	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ funcionarios}$ X
	Capacitar a los señores conductores y ayudantes en servicio al cliente.	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ conductores y A.}$ X
	Capacitar a usuarios en sus derechos y obligaciones	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ usuarios}$ X
OO-4.2: Primeros auxilios	Capacitación a funcionarios de la Estación de Transferencia	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ funcionarios}$ X
	Capacitar a transportistas para salvar vidas	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{100} \times \# \text{ Transportistas}$ X
	Verificación de cuantas capacitaciones por año	$\frac{\# \text{ capacitaciones}}{\# \text{ año}}$ X

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

4.7.2 Programación anual

Función: servicio

OE1. Brindar un servicio de calidad y calidez

Tabla 36-4: Cronograma plurianual del oo-1

PROYECTOS / ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESONSABLE
	2017	2018	2019	2020	2021	
OO-1.1: Ubicar un buzón de sugerencia en la estación de Transferencia						
PR. Fortaleces las debilidades de la Estación de Transferencia	X	X	X	X	X	Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADMFO.
AC. Recibir sugerencia de los usuarios externos e interno	X	X	X	X	X	
PR. Reuniones con los precedentes de las cooperativas de Trasporte Público, usuarios y funcionarios de la Estación de Transferencia	X	X	X	X	X	
AC. Promover asambleas donde participen los entes relacionados	X	X	X	X	X	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: Infraestructura

OE2. Mejorar la infraestructura e instalaciones de la Estación de Transferencia.

Tabla 37-4: Cronograma plurianual del oo-2

PROYECTOS / ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLE	
	2017	2018	2019	2020	2021		
OO-2.1: Contar con una oficina adecuada que tenga suministro de oficina e instalaciones más modernas.							
PR. Impulsar la ejecución de la remodelación de la Estación de Transferencia de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	X	X	X	X	X	Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADMFO. Y la Agencia Nacional de Transito	
AC. Dar seguimiento a la remodelación de la Estación de Transferencia	X	X	X	X	X		
AC. Trabajar con las cooperativas de Transporte Público en el mejoramiento de las instalaciones (colaboración económica)	X	X	X	X	X		
OO-2.2: Tenga equipos tecnológicos para el trabajo que realiza							
PR. Impulsar la cooperación interinstitucional entre la Agencia Nacional de Tránsito y la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	X	X	X	X	X		
AC. Crear convenio entre ambos entes.	X	X	X	X	X		
AC. Actualización de conocimientos relacionados al sistema que maneja la Agencia Nacional de Tránsito	X	X	X	X	X		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: Seguridad

OE3. Seguridad en la Estación de Transferencia.

Tabla 38-4: Cronograma plurianual del oo-3

PROYECTOS / ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLE	
	2017	2018	2019	2020	2021		
OO-3.1: Trabajar coordinadamente la dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y Policía Nacional.							
PR. Impulsar programas de medidas de seguridad en la Estación de Transferencia	X	X	X	X	X	Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADMFO. Y Policía Nacional	
AC. Información relacionada con seguridad al usuario	X	X	X	X	X		
PR. Ponte pilas con tu seguridad amigo	X	X	X	X	X		
AC. Trabajar en coordinación con los Policía Nacional	X	X	X	X	X		
OO-3.2: Reubicar y dar credencial a vendedores ambulantes que trabajan en la Estación de Transferencia.							
PR. Impulsar charlas a los vendedores informales de cómo dar un buen servicio a los usuarios	X	X	X	X	X		
AC. Capacitar a los vendedores informales por parte de la Policía Nacional tema de hurto	X	X	X	X	X		
AC. Crear credenciales que identifiquen a los vendedores informales de la Estación de Transferencia	X	X	X	X	X		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

Función: capacitación

OE4. Plan de capacitación en la Estación de Transferencia.

Tabla 39-4: Cronograma plurianual del oo-4

PROYECTOS / ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					RESPONSABLE	
	2017	2018	2019	2020	2021		
OO-4.1: Calidad de servicio							
PR. Fortalecer el buen servicio mediante capacitaciones	X	X	X	X	X	Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADMFO. Y el Ministerio de Salud Pública	
AC Capacitar continuamente en servicio al cliente	X	X	X	X	X		
AC. Realizar charlas motivados a los funcionarios, empleados que dan servicio de transporte público	X	X	X	X	X		
OO-4.2: Primeros auxilios							
PR. Impulsar la cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Salud y la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.	X	X	X	X	X		
AC. Crear convenio entre ambos entes.	X	X	X	X	X		
AC. Capacitar a funcionarios, conductores y ayudantes para salvar vidas en caso lo requiera.	X	X	X	X	X		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Alcívar L. 2018

4.8 Cronograma de Ejecución

Tabla 40-4: Cronograma Valorado de Ejecución

ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	CRONOGRAMA															
			CUATRIMESTRES															
			AÑO I			AÑO II			AÑO III			AÑO IV			AÑO V			
			I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	
Ubicar un buzón de sugerencia en la estación de Transferencia	50,00	DTTTSV																
Contar con una oficina adecuada	-	ANT, GADM FRANCISCO DE ORELLANA, COOPERATIVAS DE TRANSPORTE																
Tenga equipos tecnológicos para el trabajo que realiza	10.000,00	DTTTSV																
Trabajar coordinadamente la dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y Policía Nacional.	-	POLICÍA NACIONAL, GADM FRANCISCO DE ORELLANA																
Implementación de los cursos obligatorios de primeros auxilios, para transportistas, oficiales y los funcionarios de la Estación de Transferencia	-	GADMFO, MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.																
TOTAL	10.050,00																	

Fuente: Estrategias

CONCLUSIONES

- La Estación de Transferencia no cuenta con un plan estratégico, que oriente la gestión que se realiza en dicha Estación y que permita cumplir con eficiencia el trabajo designado y dar el mejor servicio a los usuarios.
- La gestión en la Estación de Transferencia por parte de la dirección de Transito Transporte Terrestre Seguridad Vial no es la adecuada, ya que carecen de materiales de oficina y tecnológicos para realizar los funcionarios el trabajo.
- La Dirección de Transito Transporte Terrestre Seguridad Vial, no fomentado capacitaciones que ayuden a la eficiencia de los funcionarios de la Estación para lograr dar un buen servicio.
- La inseguridad que vive diariamente la Estación de Transferencia, demuestra que la policía nacional se despreocupa por este lugar concurrido por la población según encuesta realizada a los usuarios.
- La infraestructura es inadecuada porque carece de una sala de espera, baño público todos es intemperie no existe comodidad para los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana readecue la infraestructura de la Estación de Transferencia ya que el lugar no está en condiciones adecuadas para atender las necesidades de la población.
- Que la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial provee equipamiento tecnológico necesario para mejorar la gestión de la Dirección y ofrecer el mejor servicio al cliente.
- Se recomienda implementar las capacitaciones periódicas para personal interno de la Estación de Transferencia articuladas a las necesidades del trabajo y al aumento de la productividad laboral.
- Realizar reuniones de trabajo en forma continua para conocer las novedades y crear espacios donde cada funcionario pueda expresar sus inquietudes o proponer estrategias. Todo esto con el objetivo de tomar las decisiones más acertadas en forma conjunta para ayudar a mejorar el servicio de la Estación.
- Con la propuesta presentada se podrá mejorar la gestión de la Estación de Transferencia Parroquial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, brindar el mejor y más seguro servicio a los clientes y proporcionar el mejor ambiente de trabajo a los usuarios internos.

BIBLIOGRAFÍA

- Armijo M, (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el Sector Público*. Santiago de Chile: CEPAL
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion de bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Recuperado de <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-Content/uploads/2017/04/08-CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf>
- Contreras. J. *Titulo libro que él escribió o artículo en web*. (Junio de 2006). Obtenido de <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap491d>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ª ed. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica: Fundamentaciones y Aplicaciones*. 2ª ed. México: McGraw Hill.
- DAFO Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/análisis-foda-herramienta-estratégica-De-las-organizaciones>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Santiago de Chile. ILPES
- Navajo, P. (2012). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Serna, H. (2004). *Planeación y gestión estratégica*. Bogotá: Legis Editores.
- Harten, K. (1987). *Estrategia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-De-estrategia>
- Kaplan, N. (2005). *Mapas estratégicos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Koontz, W. (1994) *Planificación estratégico* <https://www.gestiopolis.com/la-planificacion-estrategica>

Lerma, A. (2012). *Planificación Estratégica por áreas funcionales*. Primera ed. ALFAOMEGA.

Marciniak, R. (2017) *¿Qué es un plan estratégico?* Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>

Matt, J. (2018). *Diferencia entre los objetivos estratégicos y operativos*. Obtenido de <https://pvme.lavoztx.com/diferencia-entre-los-objetivos-estrategicos-y-operativos-6148.html>

ANEXOS

Anexo A: Formato de encuesta dirigida a de carácter académico para el proceso de titulación

OBJETIVOS: recabar información que puedan facilitar los usuarios, para obtener una información real del servicio que brinda la Estación de Transferencia.

Edad: 18-25 26-35 36-45 55 65

Género: F.....M.....

Marca con una **x** la respuesta que considere adecuada.

1.- Está conforme con el servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Si NO

2.- ¿Considera usted que el servicio que ofrecen las diferentes cooperativas de transporte pública (buses) que operan en la Estación de Transferencia es?

Malo Regular Bueno Excelente

3.- ¿Cree usted que el lugar donde funciona la Estación de Transferencia es adecuado para la actividad que realiza?

Si NO

4.- ¿Cree usted que los funcionarios que trabajan en la Estación de Transferencia es eficiente?

Si NO

5.- ¿Considera usted que un plan estratégico mejorara la gestión administrativa de la Estación de Transferencia?

Si NO

6.- ¿Existe inseguridad en la Estación de Transferencia?

Si NO

7.- ¿Usted ha observado que la policía nacional resguarda la seguridad de los ciudadanos en la Estación de Transferencia?

Si NO

8.- ¿Le gustaría que el gobierno local se interese por readecuar esta Estación?

Si NO

Anexo B: Formato de encuesta dirigida a de carácter académico para el proceso de titulación

OBJETIVOS: recabar información que puedan facilitar los señores conductores para tener una información real del servicio que brinda la Estación de Transferencia.

Edad.....

Cooperativa de transporte público

Marca con una **x** la respuesta que considere adecuada.

1.- ¿Usted da un buen servicio a los usuarios que ocupan su unidad de transporte público?

Si NO

2. ¿Usted cree que podría mejorar el servicio que brinda a los usuarios?

Si NO

En caso que su respuesta es “SI”, que implementarían para mejorar el servicio

.....
.....

3.- ¿Cree usted que el personal que trabaja en esta Estación por parte de la dirección de tránsito es capacitado continuamente?

Si NO

4.- ¿Cree usted que la infraestructura de la Estación de Transferencia es adecuada para la actividad que realiza?

Si NO

5.- ¿Conoce la misión de la Estación de Transferencia?

Si NO

6.- ¿Usted cree que tienen que capacitarse cada semestre en servicio al cliente?

Si NO

7.- ¿Las cooperativas de transporte público y la dirección de tránsito han trabajado coordinadamente para mejorar el servicio en la Estación?

Si NO

8.- ¿Usted ha observado que la policía nacional resguarda la seguridad en la Estación de Trasferencia?

Si N

Anexo C: Formato de entrevista de carácter académico para el proceso de titulación

OBJETIVOS: recabar información que puedan facilitar el director de la dirección de tránsito del GADMFO. Para tener una información real del servicio que brinda la Estación de Transferencia.

Nombre..... Teléfono.....

1.- ¿Cómo Director de la Dirección de Transito del GADMFO, ¿cuál es su responsabilidad y deberes en la Estación Transferencia?

.....
.....

2.- ¿En el Plan Operativo Anual (POA) está contemplado dar las mejoras necesarias a la Estación de Transferencia? En caso que es así, ¿cuáles son?

.....
.....

3.- ¿Dentro del ámbito de sus competencias y responsabilidades que mejoras se han implementado en la estación de transferencia?

.....
.....

4.- ¿Los funcionarios que trabajan en la Estación de Transferencia cuentan con los materiales necesarios para realizar el trabajo diario?

.....
.....

5.- ¿La Estación de Transferencia tiene misión y visión?

.....
.....

6.- ¿Los señores conductores de transporte público (buses) y funcionarios de la Estación de Transferencia tienen programado capacitaciones para mejorar la calidad del servicio?

.....
.....

7.- ¿La Estación de Transferencia posee un plan estratégico?

.....
.....

8.- ¿Según usted cuales son las fortalezas con las que cuenta la Estación de Transferencia?

.....
.....

9.- ¿Según usted cuales son las debilidades con las que cuenta la Estación de Transferencia?

.....
.....
**10.- ¿Según usted qué estrategia se podría aplicar para mejorar el desempeño de la
Estación de Transferencia?**

.....
.....
**11.- ¿Cree usted que un plan estratégico ayudaría a mejorar la calidad del servicio y daría
un cambio significativo a la organización de la Estación de Transferencia?**

.....
.....

Anexo D: Formato de entrevista de carácter académico para el proceso de titulación

OBJETIVOS: recabar información que puedan facilitar los funcionarios de la dirección de tránsito para tener una información real del servicio que brinda la Estación de Transferencia.

Nombre..... Teléfono.....

1.- ¿Cuentan ustedes con oficina para realizar el trabajo?

.....
.....

2.- ¿El director de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial ha realizado mejoras en esta Estación?

.....
.....

3.- ¿Cree usted que la infraestructura de la Estación de Transferencia es adecuada para la actividad que realiza?

.....
.....

4.- ¿Cuentan con los equipos tecnológicos necesario para realizar el trabajo?

.....
.....

5.- ¿Cuántos funcionarios trabajan en la Estación de Transferencia por parte de la Dirección de Tránsito

.....
.....

6.- ¿Están trabajando todos los funcionarios por parte de la Dirección de Tránsito en la Estación de Transferencia?

.....
.....

7.- ¿Cree usted que los señores conductores necesitarían cada semestre capacitación en servicio al cliente?

.....
.....

8.- ¿Según usted cuales son las fortalezas con las que cuenta la Estación de Transferencia?

.....
.....

9.- ¿Según usted cuales son las debilidades con las que cuenta la Estación de Transferencia?

.....
.....

10.- ¿Según usted qué estrategia se podría aplicar para mejorar el desempeño de la Estación de Transferencia?

Anexo E: Glosario de Términos

SIGNIFICADO	ABREVIATURA
GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	GADS
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA	GADMFO
DIRECCIÓN TRANSITO TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL	DTTTSV
AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO	ANT
CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN.	COOTAD
SOCIEDAD ANONIMA	SA
FORTALEZA, OPORTUNIDAD, DEBILIDAD Y AMENAZA.	FODA
ORDENANZA MUNICIPAL	OM
PLAN OPERATIVO ANUAL	POA
INSTITUTO LATINOAMERICANYOY DEL CARIBE DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	ILPES
ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA	ET
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	MSP
EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS	EFI
EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS	EFE
OBJETIVO ESTRATEGICO	OE
OBJETIVOS OPERATIVOS	OO
PROYECTO	PR
ACTIVIDAD	AC

Anexo F: Fotográfico.



Oficinas de las Compañías de Transporte.

Fuente: Alcívar L. 2018



Oficinas de las Compañías de Transporte.

Fuente: Alcívar L. 2018



Lugar de estacionamiento y salida de los buses.

Fuente: Alcívar L. 2018



Lugar donde se registran las Unidades.

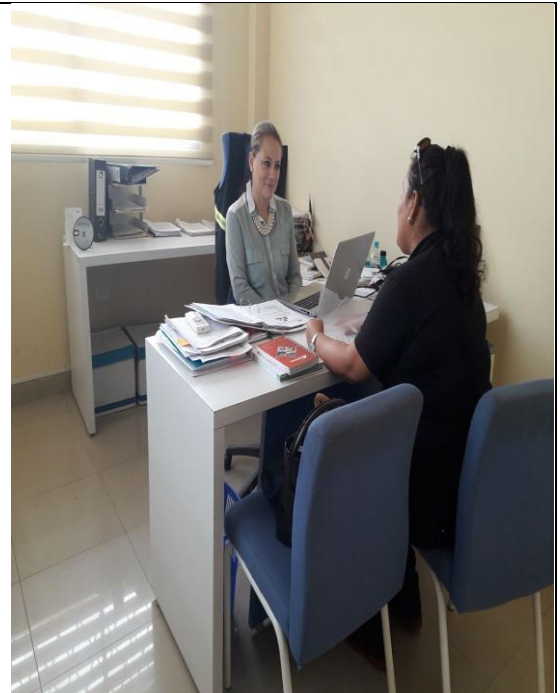
Fuente: Alcívar L. 2018

Anexo G: Fotográfico.



Oficina de la Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Fuente: Alcívar L. 2018



Entrevista de la Directora de DTTTSV del GADMFO.

Fuente: Alcívar L. 2018



Entrevista de la Directora de DTTTSV del GADMFO.

Fuente: Alcívar L. 2018



Entrevista al Funcionario de la Estación de Transferencia de DTTTSV del GADMFO.

Fuente: Alcívar L. 2018

Anexo H: Fotográfico.



Encuesta al conductor de la Cooperativa de Transporte Gran Sumaco.

Fuente: Alcívar L. 2018

Encuesta al conductor de la Cooperativa de Transporte Ciudad del Coca.

Fuente: Alcívar L. 2018



Encuesta al conductor de la Cooperativa de Transporte Mons. Alejandro Labaka.

Fuente: Alcívar L. 2018

Encuesta al conductor de la Cooperativa de Transporte Petrolera Shushufindi.

Fuente: Alcívar L. 2018

Anexo I: Fotográfico.



Encuesta a usuaria del servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Fuente: Alcívar L. 2018

Encuesta a usuario del servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Fuente: Alcívar L. 2018



Encuesta a usuaria del servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Fuente: Alcívar L. 2018

Encuesta a usuario del servicio que ofrece la Estación de Transferencia.

Fuente: Alcívar L. 2018

Anexo J: Oficios de las Cooperativas de transportes público de la Estación de Transferencia.



CIUDAD DEL COCA

COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL
ACTUADO MINISTERIAL Nº 453 FUNDADO EL 1ero DE JUNIO DE 1984 RUC: 1590015713065

OFICIO N° 013-2018-GGJCH-CTICC
Fco. De Orellana, 01 de febrero de 2018

Señorita
Laura Alcívar
**ESTUDIANTE DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE
CHIMBORAZO ESPOCH**
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quien le escribe deseando éxitos en su vida profesional y en beneficio del cantón.

Mediante la solicitud presentada en la oficio el día 28 de noviembre del año 2017, en la cual usted hace conocer que está realizando su tesis en la Estación de transferencia con el tema **"PROPUESTA DE UNA PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE TRASFERENCIA PARROQUIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA"**. Y solicita saber o conocer cuántos pasajeros ocupan el transporte de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Ciudad del Coca que sale de la estación de transferencia nosotros contamos con 60 turnos a diferentes comunidades del cantón Francisco de Orellana, sale un aproximado del 1500 usuarios de la estación de transferencia diario y se duplica los días feriados.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente;


Sr. Jaime Chasi
GERENTE DE LA CTICC



Anexo K: Ordenanza OM-001-CGADMFO-2014 para la creación de la Dirección de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.



OM-001-CGADMFO-2014

**EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
FRANCISCO DE ORELLANA**

CONSIDERANDO:

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

Que, De conformidad con lo poseído en el artículo 241 de la Constitución expresa textualmente lo siguiente: "La Planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados."

Que, Los artículos 2, 3 y 6 del artículo 264 de la Constitución facultan, a los Gobiernos Municipales, las competencias exclusivas de "Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón; planificar, construir, mantener la vialidad urbana; (...) y, planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro de su territorio cantonal."

Que, En concordancia de lo que establece el Código de Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), publicado en el Suplemento - Registro Oficial N° 303, del 19 de octubre del 2010, y, las reformas introducidas por la Ley Orgánica Reformatoria publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 166 de 21 de agosto de 2014, entre otros determina, en el artículo 35, literal f, donde textualmente dice lo siguiente: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su jurisdicción."

Que, El Código de Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Capítulo IV Del Ejercicio de las Competencias Constitucionales, artículo 170.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, donde entre otras cosas dice lo siguiente: "Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su código 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."

Que, La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Capítulo III, Sección II, De las Unidades del Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, artículo 30.2, donde textualmente expresa lo siguiente: "El control de tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas, o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstas."

En uso de las atribuciones que le confiere la ley,

EXPIDE:-

Calle Napa 11-05 y Uquillas
Tel.: (06)2999 - 960 / Fax: ext 2991 / 2995
municipioorellana.gob.ec / www.orellana.gob.ec
Francisco de Orellana

Avanzamos Juntos



LA ORDENANZA QUE REGULA LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA.

CAPITULO I
DE LAS COMPETENCIAS

Artículo 1.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, previo a asumir como requisito indispensable el ejercicio de las competencias de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, según en lo establecido en la Resolución No. 005-CNC-2012, de fecha 26 de abril de 2012 y publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 712 del 29 de mayo de 2012, crea la Dirección Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

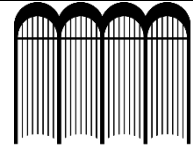
Artículo 2.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, a través de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, planificará, organizará y regulará en términos técnicos, económicos, sociales y medio ambientales. Su servicio público y privado deberá tener condiciones de seguridad, regularidad, calidad y protección ambiental, de acuerdo a las disposiciones y reglamentaciones impartidas por la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, aprobadas por el Consejo Cantonal, y en base a las Resoluciones y Regulaciones emanadas por la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Artículo 3.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, por medio de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, tendrá como visión fundamental brindar un servicio con eficiencia, eficacia, calidad y calidez humana, observando y cumpliendo con los siguientes objetivos:

- a) **Responsabilidad.-** Es responsabilidad de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y cumplir las políticas, regulaciones, resoluciones emanadas por el Estado por intermedio de la Agencia Nacional de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y por el Consejo Cantonal, y propiciar el cumplimiento de los usuarios y operadores de transporte terrestre.
- b) **Universalidad.-** La Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial dará apertura y facilitará el acceso al servicio de transporte terrestre sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República, las leyes y las resoluciones pertinentes.
- c) **Accesibilidad.-** Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilidad y de bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.
- d) **Comodidad.-** Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieran establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.
- e) **Continuidad.-** Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.
- f) **Seguridad.-** El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada que permita a las operadoras de transporte a su vez garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados, respetando las regulaciones existentes.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

D B R A I

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 11 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Laura Liliana Alcívar Santos

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: Administración de Empresas

Carrera: Ingeniería en Gestión de Gobiernos Seccionales

Título a optar: Ingeniera en Gestión de Gobiernos Seccionales

Documentalista responsable: Lcdo. Holger Ramos U. Msc.