



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

## **EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPETENCIAS DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA.**

**Trabajo de titulación:**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTORA:** LESLY PAMELA CARRIÓN MENA

**DIRECTOR:** ING. RUFFO NEPTALÍ VILLA UVIDIA MSC

**Riobamba- Ecuador**

**2020**

**© 2020, Lesly Pamela Carrión Mena**

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

Yo, Lesly Pamela Carrión Mena, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de diciembre de 2020.

**Lesly Pamela Carrión Mena**

**180378226-5**

## **DEDICATORIA**

"Insistir, persistir, pero jamás desistir".

Quiero dedicar este trabajo de investigación, fruto del esfuerzo y dedicación de años de estudio, en primer lugar, a Dios, dador y arquitecto de vida que me ha bendecido con todo lo necesario para constituirme como una mujer de bien. Quien me bendijo con una familia que jamás ha dejado de velar por mí, A mi madre la Señora Isabel Mena quien con su carácter y amor me encamino en cada uno de mis pasos, quien me enseñó a creer en mi potencial y nunca dejar de luchar por mis sueños, a mi padre el Dr. Benjamín Carrión ; que con su carisma y amor siempre ha sido un ejemplo de lucha y perseverancia, a mis hermanas Ing. Patricia Carrión y la Ing. Estefany Carrión por ser mis amigas y consejeras en este largo caminar, y mis sobrinos Sebastián y Enrique , quienes con su ternura y alegría me han inspirado a ser mejor día tras día.

*PAMELA*

## **AGRADECIMIENTO**

Este resultado es la cúspide del sacrificio y empeño que durante 5 años fueron formando un carácter y un cúmulo de conocimientos que serán mi principal herramienta ante el mundo. Pero que sólo las puedo emplear gracias a la guía y apoyo que he recibido desde mis primeros pasos en la escuela de Gestión del Transporte, a través de la motivación e inspiración de mis docentes, con quienes aprendí y formé un vínculo importante, principalmente con el Ing. Ruffo Villa quien es docente ejemplar y un ser humano espectacular que de docente se convirtió en amigo y mentor, de quien he aprendido tanto y a quien agradezco por su paciencia, apoyo y enseñanzas que forman parte de mis pilares para la profesión y la vida.

Finalmente quiero agradecer a mi Alma Mater mi querida ESPOCH, donde encontré las oportunidades necesarias para probar mis límites y superarlos, abriendo mi horizonte al mundo para dejar en alto su nombre y prestigio.

*PAMELA*

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Delimitación del Problema.....	3
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.1. Objetivo general.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.6. Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.7. Fundamentación Teórica.....</b>	<b>6</b>
1.7.1. Evaluación.....	6
1.7.2. Tipos de evaluación.....	7
1.7.3. Modelo de Gestión.....	7
1.7.4. Modelos de gestión establecidos para la transferencia de competencias de TTTSV en Ecuador.....	8
1.7.5. La ciencia de la administración pública.....	9
1.7.6. EL estado y su constitución como determinantes de las funciones de este y consecuentemente de la administración pública.....	10
1.7.7. Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón Riobamba.....	10
1.7.8. Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.....	10
1.7.9. Estructura organizacional de la unidad técnica.....	11
1.7.9.1. Objetivos de la Unidad Técnica.....	11
1.7.9.2. Funciones de la Unidad Técnica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	11
1.7.9.3. Manual orgánico funcional de la unidad técnica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.....	12
<b>1.8. Marco legal para la Gestión de las competencias de TTTSV en Ecuador.....</b>	<b>15</b>
<b>1.9. Marco Conceptual.....</b>	<b>19</b>

1.9.1.	Revisión técnica vehicular: .....	19
1.9.2.	Matricula: .....	20
1.9.3.	Revisión técnica vehicular: .....	20
1.9.4.	Títulos habilitantes: .....	20
<b>CAPITULO II</b>		
<b>2</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>Enfoque de investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2</b>	<b>Nivel de Investigación. ....</b>	<b>21</b>
<b>2.3</b>	<b>Diseño de investigación.....</b>	<b>21</b>
2.3.1	Según la manipulación de la variable independiente: .....	21
2.3.2	Según las intervenciones en el trabajo de campo: .....	22
<b>2.4</b>	<b>Tipo de estudio. ....</b>	<b>22</b>
<b>2.5</b>	<b>Población, selección y cálculo del tamaño de la muestra.....</b>	<b>22</b>
<b>2.6</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación .....</b>	<b>23</b>
2.6.1.	Métodos.....	23
2.6.2.	Técnicas .....	23
2.6.3.	Instrumentos:.....	24
<b>CAPITULO III</b>		
<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2.</b>	<b>Discusión de los resultados .....</b>	<b>42</b>
3.2.1.	Organización: .....	42
3.2. 2.	Instrumentos y Herramientas de planificación.....	45
3.2.3.	Capacidad Técnica y Operativa .....	47
3.2.4.	Financiamiento.....	51
<b>3.3.</b>	<b>Plan de acción .....</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>58</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Modelo de Gestión A.....	8
<b>Tabla 1-3:</b>	Entrevista dirigida al Director de la DGMTT GADM Riobamba .....	25
<b>Tabla 2-3:</b>	Capacidad Técnica para una dirección TTSV .....	26
<b>Tabla 3-3:</b>	Departamento Técnico.....	26
<b>Tabla 4-3:</b>	Capacidad operativa .....	27
<b>Tabla 5-3:</b>	Revisión Técnica Vehicular.....	27
<b>Tabla 6-3:</b>	Medios para obtener información de los requisitos para títulos habilitantes....	28
<b>Tabla 7-3:</b>	Formas para obtener un turno.....	29
<b>Tabla 8-3:</b>	Calificación a la atención al usuario por parte del funcionario público. ....	29
<b>Tabla 9-3:</b>	Tiempo de entrega de los títulos habilitantes .....	30
<b>Tabla 10-3:</b>	Formas que el usuario recibe los títulos habilitantes. ....	30
<b>Tabla 11-3:</b>	Contratiempos en los trámites .....	31
<b>Tabla 12-3:</b>	Consideraciones para aumentar la calidad de servicio .....	31
<b>Tabla 13-3:</b>	Horarios de preferencia .....	32
<b>Tabla 14-3:</b>	Calificación del proceso de matriculación vehicular.....	32
<b>Tabla 15-3:</b>	Tiempo de espera para que el usuario sea atendido.....	33
<b>Tabla 16-3:</b>	Maneras para el proceso de revisión vehicular .....	34
<b>Tabla 17-3:</b>	Materiales para la revisión vehicular.....	34
<b>Tabla 18-3:</b>	Infraestructura para la revisión vehicular .....	35
<b>Tabla 19-3:</b>	Infraestructura para la revisión vehicular .....	35
<b>Tabla 20-3:</b>	Calificación a la atención al usuario.....	36
<b>Tabla 21-3:</b>	Servicios dentro de la DGMTT .....	37
<b>Tabla 22-3:</b>	Formas para obtener información sobre los requisitos. ....	37
<b>Tabla 23-3:</b>	Tiempo de demora del proceso.....	38
<b>Tabla 24-3:</b>	Formas de recibir las certificaciones .....	39
<b>Tabla 25-3:</b>	Recomendaciones para mejorar el servicio de matriculación vehicular.....	39
<b>Tabla 26-3:</b>	Proceso que demora la mayor cantidad de tiempo. ....	40
<b>Tabla 27-3:</b>	Orden de la atención al usuario .....	41
<b>Tabla 28-3:</b>	Calificación del proceso total de matriculación vehicular.....	41
<b>Tabla 29-3:</b>	Evaluación de Organización de la DGMTT .....	42
<b>Tabla 30-3:</b>	Personal de la DGMTT .....	43
<b>Tabla 31-3:</b>	Evaluación de la capacidad técnica y operativa .....	48

<b>Tabla 32-3:</b>	Presupuesto Dirección De Gestión General de Movilidad, Tránsito Y Transporte.....	52
<b>Tabla 33-3:</b>	Análisis del presupuesto de la DGMTT GADM Riobamba.....	53
<b>Tabla 34-3:</b>	Plan de Acción.....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Medios para obtener información de los requisitos para los títulos habilitantes. ....	28
<b>Gráfico 2-3:</b>	Formas para obtener un turno. ....	29
<b>Gráfico 3-3:</b>	Calificación a la atención al usuario por parte del funcionario público. ....	29
<b>Gráfico 4-3:</b>	Tiempo de entrega de los títulos habilitantes .....	30
<b>Gráfico 5-3:</b>	Títulos Habilitantes .....	30
<b>Gráfico 6-3:</b>	Contratiempos en los trámites .....	31
<b>Gráfico 7-3:</b>	Consideraciones para aumentar la calidad de servicio .....	32
<b>Gráfico 8-3:</b>	Horarios de preferencia .....	32
<b>Gráfico 9-3:</b>	Calificación del proceso de matriculación vehicular.....	33
<b>Gráfico 10-3:</b>	Tiempo de espera para que el usuario sea atendido.....	33
<b>Gráfico 11-3:</b>	Proceso de revisión vehicular .....	34
<b>Gráfico 12-3:</b>	Materiales para la revisión vehicular.....	34
<b>Gráfico 13-3:</b>	Infraestructura para la revisión vehicular .....	35
<b>Gráfico 14-3:</b>	Infraestructura para la revisión vehicular .....	36
<b>Gráfico 15-3:</b>	Calificación a la atención al usuario.....	36
<b>Gráfico 16-3:</b>	Servicios dentro de la DGMTT .....	37
<b>Gráfico 17-3:</b>	Formas para obtener información sobre los requisitos. ....	38
<b>Gráfico 18-3:</b>	Tiempo de demora del proceso.....	38
<b>Gráfico 19-3:</b>	Formas de recibir las certificaciones .....	39
<b>Gráfico 20-3:</b>	Recomendaciones para mejorar el servicio de matriculación vehicular .....	40
<b>Gráfico 21-3:</b>	Proceso que demora la mayor cantidad de tiempo. ....	40
<b>Gráfico 22-3:</b>	Orden de la atención al usuario. ....	41
<b>Gráfico 23-3:</b>	Calificación del proceso total de matriculación vehicular.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b>	Organigrama para Unidades Técnicas dependientes.....	45
<b>Figura 2-3:</b>	Reglamento Técnico Ecuatoriano 004 .....	46
<b>Figura 3-3:</b>	Instalaciones de la DGM TT GADM Riobamba .....	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA DGMTT DEL GADM  
RIOBAMBA
- ANEXO B:** EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPETENCIAS DE  
TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM  
RIOBAMBA
- ANEXO C:** ENCUESTA DIRIGIDA A LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE
- ANEXO D:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA DGMTT

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue evaluar de manera integral la administración de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba (GADM), mediante un análisis estadístico se determinó las fortalezas y debilidades de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte (DGMTT), que es la entidad delegada para la administración de competencias, se utilizó una metodología mixta, siendo cuantitativa por el levantamiento de información utilizando encuestas hacia los principales actores como son los usuarios de la dirección, así como a los representantes de las operadoras de transporte público de la ciudad, y cualitativa en las entrevistas realizadas al Director y al personal técnico que labora actualmente en la dirección, en base a la información de su infraestructura, personal y normativa brindada por la DGMTT, se procedió a evaluar cuatro parámetros determinantes para una correcta administración de competencias que son: Organización, Instrumentos y Herramientas de planificación, Capacidad Técnica y Operativa, y Financiamiento. Los resultados arrojados por la investigación revelan la situación actual de la dirección en sus 4 ejes lo que da paso a la creación de un plan de acción con propuestas dirigidas hacia el GADM Riobamba para mejorar la administración de competencias

**Palabras clave:** <GESTIÓN ORGANIZACIONAL>, <GESTIÓN POR COMPETENCIAS>, <CAPACIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA>, <HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN >, <REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR>.



Firmado electrónicamente por:

**ELIZABETH  
FERNANDA  
AREVALO  
MEDINA**



0986-DBRAI-UPT-2021

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to comprehensively evaluate the administration of transport, traffic and road safety competencies at the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba (GADM), through a statistical analysis of the strengths and weaknesses at the Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte (DGMTT) which is the authority to manage competencies. A mixed methodology was used, being a quantitative study due to the information was obtained through the application of surveys to the users and the representatives of the public transportation operators in the city, and it is also a qualitative study due to interviews applied to the director and the technical staff who are currently working in the institution, information based on its infrastructure, personal and regulations provided by the DGMTT. Four key parameters were evaluated for a proper administration of competencies such as: organization, planning instruments and tools, technical, operational capacity and funding. The results of the investigation reveal the current situation of this department in its 4 elements, which leads to the creation of an action plan with proposals directed to the GADM Riobamba in order to improve the administration of competencies.

**Keywords:** <ORGANIZATIONAL MANAGEMENT >, <COMPETENCE MANAGEMENT>, <TECHNICAL AND OPERATIONAL CAPACITY>, <PLANNING TOOLS>, < TECHNICAL VEHICLE INSPECTION>.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado “Evaluación integral de la administración de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba”, es realizado con el fin de evaluar y analizar la problemática actual del GADM Riobamba a través de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y como está incide en su correcta administración.

La investigación se basó en la normativa legal que nace, desde la constitución, COOTAD, Normas INEN, resoluciones administrativas, en donde se encuentran los lineamientos, para la gestión de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial, así como material bibliográfico de investigaciones a nivel nacional e internacional.

El trabajo de investigación consta de tres capítulos:

El Capítulo I, se detalla los antecedentes de la investigación, el cual se basa en estudios realizados con temas similares al presente tema de estudio, también se encuentra el marco teórico en donde se extrajo bibliografía para poder definir los temas a utilizar en la investigación y para finalizar se detalla un marco legal el cual detalla cómo se da el proceso de la transferencia de competencias al GADM Riobamba.

El capítulo II, abarca el marco metodológico que consta de los métodos, técnicas e instrumentos que se desarrollaron para el levantamiento de información y su respectivo diagnóstico.

El capítulo III, se refiere al marco de resultados donde se analiza la información levantada y en el cual se procede a evaluar la administración de competencias, así como se desarrolló un plan de acción con alternativas de solución para mejorar la situación actual de la DGMTT.

Para terminar con la presente investigación, se llegan a conclusiones y recomendación hacia la DGMTT, sumando a esto bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, desde que asume las competencias referentes al transporte tránsito y seguridad vial quien encarga las mismas a La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, desde su creación afronta varias dificultades para su correcta gestión, entre los problemas más visibles podemos destacar la limitada infraestructura para las diferentes operaciones que realiza la DGMTT, pues no cuenta con espacio suficiente para el personal que actualmente labora en las diferentes áreas administrativas como matriculación, información, archivo, títulos habilitantes, así mismo la infraestructura es inadecuada para el personal destinado para el control operativo de la vía, no cuenta con una sala destinada a las reuniones o capacitaciones al personal. La infraestructura donde funciona actualmente la DGMTT se creó hace 7 años atrás las cuales fueron diseñadas para el funcionamiento de un mini terminal. El espacio actual de la DGMTT se encuentra saturado.

Otro parámetro dentro de esta problemática es el financiamiento de la DGMTT pues los ingresos que recibe por la asignación mensual del GADM por asumir la competencia de matriculación Vehicular, así como recibe recursos por los distintos trámites administrativos que se realizan en los distintos departamentos de la Dirección de Gestión de Movilidad que son regulados mediante ordenanza Municipal N°005-2016 y mediante el tarifario que es expedido por la Agencia Nacional de Tránsito anualmente, adicionalmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba paso de ser un municipio tipo B hacer un Municipio tipo A, al subir de categoría el GADM R incremento automáticamente el porcentaje distribución de un 0,0995 a 1,9204. Adicionalmente se está registrando el ingreso de recursos económicos por concepto de multas de tránsito, es importante realizar un análisis para verificar que los recursos que ingresan a la Dirección de Gestión de Movilidad están siendo canalizados y reutilizados exclusivamente para la gestión del tránsito, transporte y seguridad vial del cantón Riobamba. La DGMTT no tiene una autonomía financiera, depende de la dirección financiera del municipio de Riobamba.

La capacidad técnica y operativa de la DGMTT dada por el talento humano que actualmente labora es otro de los problemas, al asumir el control operativo de la vía existen 129 agentes civiles de tránsito los cuales no son suficientes para realizar un trabajo eficiente de control en la vía pública, así como dentro del área técnica no se cuenta con el personal suficiente para realizar las acciones necesarias para solventar constantemente los problemas referentes a la señalización vertical y horizontal dentro del cantón Riobamba, así como no se realiza estudios pertinentes referentes al transporte en sus diferentes modalidades asumidas como son taxi convencional y

ejecutivo, bus intracantonal urbano, carga liviana, escolar institucional y estudios de ingeniería de tránsito. Así como se requiere aumentar profesionales dedicados a la parte legislativa de la Dirección.

La DGMTT para su organización cuenta con un manual de funciones el cual no detalla todos los puestos que actualmente existen en la DGMTT, actualmente no existe un organigrama estructural y funcional.

Los instrumentos y Herramientas de planificación de la DGMTT son escasos pues los estudios realizados son muy pocos, así como las herramientas para realizar los mismos.

Este cumulo de Problemas ocasiona que la DGMTT no brinde un servicio óptimo a la ciudadanía riobambeña.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo afecta en la adecuada gestión municipal el no disponer de una evaluación integral sobre la administración de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial del GADM Riobamba?

## **1.3. Delimitación del Problema**

La presente investigación se realizará dentro de los siguientes parámetros:

**Objeto de investigación:** Administración de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

**Campo de acción:** Gestión de transporte terrestre

**Localización:** Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

Av. Edelberto Bonilla Oleas y Araujo Chiriboga. Riobamba – Ecuador.

**Tiempo:** Periodo octubre 2019- junio 2020

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar de manera integral la administración de competencias de transporte tránsito y seguridad vial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba para mejorar la prestación de servicios de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual sobre la administración de transporte, tránsito y seguridad vial del GADM Riobamba

- Evaluar la administración de competencias de transporte, tránsito y seguridad vial del GADM en los ejes de Organización, Capacidad Técnica y Operativa, Herramientas de planificación y Financiamiento.
- Proponer alternativas de mejoramiento para la gestión de competencias de transporte, tránsito y seguridad en la Dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GADM Riobamba a través de un plan de acción.

### **1.5. Justificación**

En el año 2012 con resolución No. 006-CNC-2012, el Consejo Nacional de Competencias dictamina la transferencia de competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados en materia de transporte, tránsito y seguridad vial para que tengan la facultad de planificar, regular y controlar dentro de su circunscripción. El 23 de Julio del año 2014 con Resolución Administrativa No. 2014-026-SEC se crea la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM de Riobamba esto marco un pie de inicio para una nueva etapa dentro del transporte en la ciudad, pues es una competencia que exige un nivel de servicio alto y que abarca varios procesos que demandan una mayor atención para la ciudadanía, esto ha llevado que el GAD Municipal del cantón Riobamba, despliegue un equipo multidisciplinario para operar la Dirección, en el presente trabajo de investigación se busca evaluar si las competencias asignadas a la dirección se están cumpliendo de manera correcta, si la implementación de procesos cumplen con las normas técnicas, para ello se debe diagnosticar a la dirección, observar su funcionamiento, para por ultimo proponer una serie de alternativas para su mejoramiento.

Se cuenta con el total apoyo para la obtención de información por parte de la DGM TT, la cual será solicitada de manera formal y por escrito, a su vez se cuenta con la carta de auspicio avalada por la dirección de movilidad, así como un material bibliográfico de trabajos de investigación anteriores con temas relacionados a la investigación, así como con información secundaria brindada por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la DGM TT.

Los beneficiarios directos con la presente investigación es el GADM Riobamba a través la Dirección de Gestión de movilidad, tránsito y transporte y las operadoras de transporte de la ciudad pues les permitirá conocer sus fortalezas y debilidades, para de esta manera mejorar sus servicios, y los beneficiarios indirectos son los ciudadanos riobambeños.

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.6. Antecedentes de Investigación**

Para desarrollar el presente trabajo investigativo se indago en investigaciones afines realizadas en diferentes ciudades a nivel nacional e internacional.

En el Municipio de Bucaramanga, en el país de Colombia, se realizó una investigación titulada “MODELO DE INDICADORES DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE”, realizado por (Linares, 2012), el cual enfrentar un reto de transformación interna en las 13 operadoras del Sistema Integrado de Transporte el cual se divide en cuatro aspectos: operativo, administrativo, técnico y gerencial , el 70% de la demanda de viajes depende netamente del transporte colectivo que actualmente cuenta con una flota de 14000 unidades, este trabajo de investigación concluye con un sistema de indicadores de gestión que le permite evaluar el sistema actual, y propone varias estrategias para el mejoramiento del mismo.

En Trujillo, Perú se realizó una investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LA OFICINA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SÁNCHEZ CARRIÓN ” de autoría de (García, 2014), la cual recomienda que se debe superar las debilidades con mayor equidad y transparencia en el proceso de selección de personal, desarrollar programas de capacitación y evaluación del desempeño, también se debe fortalecer el sistema de supervisión y control.

Una de las investigaciones a nivel nacional, en la ciudad de Guayaquil denominada “MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE EL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, realizada por (Carrasco, 2019), el cual mide la calidad del servicio por la empresa por el modelo SERVQUAL, y concluye con el parámetro de menor puntuación es la confiabilidad del servicio, por la falta de credibilidad de los procesos ofertados, porque se sugiere realizar una campaña de transparencia para el proceso de revisión técnica vehicular.

En la ciudad de Loja, se realiza la investigación “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”, de autoría de (Hidalgo, 2017) en la cual se realiza un análisis completo de las carencias de la unidad, entre ellas la carencia de un manual de procedimientos, la baja asignación de recursos, la falta de una planificación estratégica, recomendando la aplicación del plan estratégico para realizar de manera eficiente y eficaz las funciones operativas y administrativas de la unidad.

## **1.7. Fundamentación Teórica**

### ***1.7.1. Evaluación***

La evaluación o valoración, consiste en los métodos que se aplican para determinar los resultados del rendimiento y las actitudes adoptadas por un empleado en el puesto que le fue asignado, es en consecuencia, la evaluación del rendimiento de un sector o de una persona determinada en el proceso de la organización. Para llevar a cabo el proceso de evaluación, es menester tomar en consideración diferentes factores, entre ellos los siguientes: la naturaleza e importancia de la tarea asignada; el tiempo utilizado para realizarla; la habilidad y capacidad de quien la realizó; la seguridad, precisión y nitidez con que fue realizada la tarea; la disciplina e interés demostradas por la persona que realizó la tarea, así como, su comportamiento con sus compañeros de trabajo y el público en general.

con sus compañeros de trabajo y el público en general. Se señalan los siguientes propósitos como los más importantes en el método de evaluación.

- 1) Establecer un sistema que mejore las relaciones con el personal y estimular un mayor rendimiento, para ello es necesario el contacto entre los superiores y los subordinados, haciéndoles saber a éstos el mejoramiento que observan en su trabajo.
- 2) El conocimiento de la realización individual de cada miembro de la organización, para evaluarla y ubicar al personal, según su capacidad, logros y personalidad, en los niveles de la organización que corresponda.
- 3) Estimula el sentimiento del logro del personal, que motiva el desarrollo de su capacidad de iniciativa y participación

Para Ricardo RICARDI, existen cinco métodos de evaluación del desempeño en la organización, que son los siguientes:

- 1) Método de jerarquización, a través del cual se distribuyen las labores en una escala valorativa, a través del nivel de jerarquía.
- 2) Método de clasificación. Se toma en cuenta la clasificación de los deberes para el desempeño de cada cargo, a fin de ubicar a las personas en el nivel de la autoridad, deberes y responsabilidades que le correspondan.
- 3) Método de ponderación de factores, que toma en cuenta la capacidad de experiencia, iniciativa de las personas, etc., para asignarles el cargo de acuerdo con ellas.

4) Método de comparación de factores. Se toman en consideración la capacidad, habilidad, esfuerzo físico y mental, responsabilidad de las personas, pero comparándoles con un tipo fijado previamente, para establecer la comparación y obtener el resultado para la toma de decisión.

5) Método de méritos, que se ha considerado como el más importante, porque está fundado en la comparación, escala de valoración, lista de comprobación y valoración correlativa, es decir, subsume al contenido de otros métodos. }

### ***1.7.2. Tipos de evaluación***

- La evaluación por competencias: Según la (Peñaloza & Arevalo, 2007, p. 126), menciona que este tipo de evaluación facilita la obtención de la información de aquellos niveles donde se encuentran las personas en relación a la competencia laboral, en tal sentido se conoce que poseen la función de diagnosticar la utilidad del supervisor y de los empleados entendiendo que los dos conocen las habilidades y las características personales los cuales deben alcanzar para lograr el nivel de dominio en el puesto que se encuentran. Es por ello que esta evaluación es considerada como aquella función formativa que atribuye al desarrollo de las personas orientándolos a mejorar sus esfuerzos en las áreas en las cuales se desenvuelven.
- Evaluación proporciona información del nivel en el cual se encuentra un individuo en relación con la competencia laboral; en ese sentido, tiene la función de diagnosticar la utilidad del empleado y el supervisor; por lo que ambos conocen las habilidades, conocimientos y características personales que deberá alcanzar para lograr el nivel de dominio demandado por el puesto. De esta manera la evaluación del desempeño también cumple con la función formativa, pues contribuye con el desarrollo del individuo y lo orienta sus esfuerzos a mejorar aquellas áreas que le sean definidas como críticas (impacto en los resultados).
- Evaluación de desempeño: Es un proceso, orgánico, sistemático, continuo, y en cascada, de expresión de juicios sobre el personal que labora en una empresa u organización, en relación con su trabajo frecuente, que intenta suplir a los juicios ocasionales y expresados con aquellos que poseen un criterio más variado, la evaluación posee una óptica histórica prospectiva la cual intenta componer en mayor grado los objetivos organizacionales con las personas (Luis, 2008., p. 98)

### ***1.7.3. Modelo de Gestión***

Modelo de gestión para (Montenegro, 2017), son aquellas acciones y actividades de referencia las cuales admiten el poder dirigir, instituir aquellos procesos de desarrollo que buscan ser preestablecidos, de la misma manera pueden ser ejecutadas por las instituciones públicas y

privadas, que responderás a aquellos objetos que se han diseñado, los cuales pueden poseer una complacencia social hasta poder obtener utilidades y para poder llevar a cabo el modelo se debe trabajar en la planeación, organizar, Dirigir y controlar.

Tipos de modelos de gestión:

Existen diferentes modelos que se encuentran relacionados con la gestión a continuación se nombran aquellos que son más relevantes según lo establece (Tejada, 2003):

- Los modelos de gestión estratégica y prospectiva,
- El modelo de gestión por procesos
- El modelo de gestión del talento
- La gestión del conocimiento
- La gestión por competencia

#### ***1.7.4. Modelos de gestión establecidos para la transferencia de competencias de TTTSV en Ecuador.***

Los modelos de Gestión de gestión determinados en la resolución No. 006-CNC-2012, se reforman en la resolución No. 005-CNC-2017 en la cual se dictaminan 2 modelos de Gestión:

Modelo de Gestión A.- Dentro de este modelo se encuentran los GADS metropolitanos, municipales y mancomunidades.

Los cuales asumirán dentro de sus cargos, la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial, en los términos determinados en base a la resolución No. 006-CNC-2012, de fecha 26 de abril del 2012 y anunciada en el Suplemento del Registro Oficial No. 712, de fecha 29 de mayo del 2012.

**Tabla 1-1:** Modelo de Gestión

<b>Gobierno autónomo descentralizado / mancomunidad</b>	<b>Provincia</b>
Quito	Pichincha
Guayaquil	Guayas
Cuenca	Azuay
Loja	Loja
Ambato	Tungurahua
Manta	Manabí
Riobamba	Chimborazo
Esmeraldas	Esmeraldas
Babahoyo	Los Ríos
Portoviejo	Manabí

Santo Domingo	Santo Domingo de los Tsachilas
Machala	El Oro
Mancomunidad para la gestión descentralizada de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de la región norte de los GAD Municipales de : Ibarra, Otavalo, Urcuqui, Pimampiro, Antonio Ante, Mira, Espejo, Bolívar, Montufar, San Pedro de Huaca, San Lorenza, Pedro Moncoya, Eloy Alfaro, Cotacachi y Rio Verde	Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Pichincha.

**Fuente:** (Consejo Nacional de Competencias, 2017, p. 5)

**Realizado por:** Carrión Mena Lesly Pamela, (2021)

Modelo de Gestión B.- Dentro de este modelo se encuentran un total de 111 GADM, los cuales asumirán dentro de cada uno de sus cargos la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los requisitos que se encuentran determinados en la Resolución No. 006-CNC2012, de fecha 26 de abril del 2012 y anunciado en el Suplemento del Registro Oficial No. 712 de fecha 29 de mayo de 2012, excluyendo el control operativo del tránsito en la vía pública, el cual lo conseguirán adjudicarse cuando estén legítimamente consolidados de una manera individual, mancomunadamente o por medio de las sociedades.

#### ***1.7.5. La ciencia de la administración pública***

La Ciencia de la Administración Pública es una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad, su presentación siempre busca que se realicen las actividades de una manera más racional, con la utilización de instrumentos y medios que permitan obtener los resultados más específicos y favorables del esfuerzo que se realiza conjuntamente con los miembros de la empresa.

La Administración Pública se lleva a cabo mediante las actividades que tienen el siguiente contenido:

- a) Mantener el orden público;
- b) Satisfacer las necesidades de la población y
- c) Conducir el desarrollo económico y social,

Partiendo siempre de la base jurídica de que el acto administrativo se realiza bajo un orden jurídico, que crea, modifica o extingue situaciones jurídicas particulares y concretas, y que en un Estado de derecho toda la actividad administrativa está determinada por el principio de legalidad, es decir, que todos los actos de la administración pública deben estar señalados por la Ley, puesto que de otra manera serían anticonstitucionales.

### ***1.7.6. EL estado y su constitución como determinantes de las funciones de este y consecuentemente de la administración pública***

Entre el Estado, la Constitución y la Administración Pública hay un nexo indisoluble, mediante el cual para comprender uno, deben estudiarse los otros dos. En efecto, el Estado es una creación humana establecida en la Constitución, es decir, el nacimiento de un Estado determinado surge simultáneamente con su Constitución; ambos por regla general son producto del poder u órgano constituyente, que les crea y da vida. La administración pública en cambio, como parte de la actividad del Estado, está determinada por su Constitución y por los fines y justificación que éste tiene en un momento determinado de la historia.

### ***1.7.7. Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón Riobamba***

Misión: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que expresa y establece los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya propósito es originar el desarrollo económico y sustentable del territorio; utilizando políticas ambientales, fortificando los consejos de seguridad y protección integral, favoreciendo la cultura, artes, acciones deportivas y recreativas por medio de alianzas trascendentales con instituciones públicas y privadas que admitan articular esfuerzos y optimar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo. (GADM Riobamba, 2014, p. 1)

Visión: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, optimando la calidad de vida de la población por medio de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, concepción de empleo, venerando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal. (GADM Riobamba, 2014, p. 1)

### ***1.7.8. Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte***

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Actualizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del Cantón Riobamba.
- **SERVICIOS**
- **Matriculación y Revisión:** Se registrarán a los automotores que se encuentran transitando en la ciudad por medio de los diferentes procesos que se encuentran dentro de la Matriculación y Revisión Técnica Vehicular. Esta acción se realiza por medio de un vínculo con el sistema nacional de matriculación de la Agencia Nacional de Tránsito y el sistema del Servicio de

Rentas Internas. Igualmente, como parte de esta competitividad, la ANT puede frecuentar la regularización del transporte comercial, escolar y de carga liviana de Riobamba.

- Señalización: Instalar señales indispensables de tránsito para la mejor armonía en la vía pública, ya que notifican e instalan a la ciudadanía (conductores, peatones, ciclistas, motociclistas, entre otros.) en el proceso de movilidad.
- Terminal Terrestre: Se realizará una inspección a todos los automotores que circulan en la ciudad por medio de los disímiles procesos de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular. Dicho trabajo será efectuado de la mano con el sistema nacional de matriculación de la Agencia Nacional de Tránsito y el sistema del Servicio de Rentas Internas. Conjuntamente con la competencia, la ANT puede gestionar la regularización del transporte comercial, escolar y de carga liviana de Riobamba.
- Seguridad Vial: Facultar a peatones, conductores y ciclistas sobre seguridad vial, con el propósito de crear una movilidad positiva en la ciudad y así evitar más accidentes en las vías. Se han realizado 4 campañas de seguridad a lo largo del presente año, las mismas que han sido encaminadas a diferentes aristas de prevención. (GADM Riobamba, 2018)

### ***1.7.9. Estructura organizacional de la unidad técnica***

#### *1.7.9.1. Objetivos de la Unidad Técnica*

El objetivo de esta unidad es generar una administración y gestionar las diferentes competencias de movilidad las cuales han sido transferidas al GAD, en correspondencia con las leyes nacionales y las prácticas del MTOP como ente rector en el campo; y, orientado en la movilidad como eje esencial del buen vivir de los ciudadanos (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2012, p. 19).

#### *1.7.9.2. Funciones de la Unidad Técnica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*

De las competencias de los GADs destacadas en el artículo 304 de la ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se consideran aquellas funciones de las cuales se derivan las competencias.

- 1) Exponer y operativizar los Planes Maestros de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a nivel cantonal en correspondencia con las normas de avance local, cantonal y nacional.
- 2) Crear, proponer, procesar políticas, reglas y planes que se encentren dentro de las actividades correspondientes al sistema de tránsito y movilidad de Cantón, así como también de su infraestructura.
- 3) Sistematizar interinstitucionalmente en la organización, ordenación y ejecución de los Planes Maestros de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial fundamentando las diversas

decisiones las cuales se encuentran enfocadas en el progreso del sistema de transportación cantonal.

- 4) Formular diversas alternativas referentes a las tarifas en modalidades de prestaciones de servicio de transporte.
- 5) Asumir su función de una manera eficaz y eficientemente aquellas que le han transferidas por el Consejo Nacional de Competencias en los terrenos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- 6) Desarrollar planes operativos donde puedan intervenir las direcciones institucionales.
- 7) Brindar servicios de manera responsables, eficaces y completas con el consentimiento de Títulos Habilitantes tanto de tránsito como de transporte.
- 8) Actualizar y conservar las diversas señalizaciones de tránsito de una forma natural en correspondencia con las prácticas normalizadas a nivel nacional (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2012, pp. 19-20).

*1.7.9.3. Manual orgánico funcional de la unidad técnica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*

**Director**

Perfil: El Director será un profesional con experiencia y conocimiento en planificación y operaciones de transporte, tránsito y seguridad vial.

**Responsabilidades:**

- Proporcionar una política municipal dentro del contexto del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- Dar cumplimiento a las leyes, normas y reglamentos nacionales, así como dar resolución a las actividades administrativas y ejecutivas de la Unidad Técnica
- Dar un buen cumplimiento a la administración de los recursos, humanos, económicos, técnicos y tecnológicos que se encuentran determinados en la Unidad Técnica.
- Diseñar y desarrollar programas, planes y proyectos relacionados al sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial admitidos y aprobados por el Alcalde y el Concejo Municipal.
- Plantear al Consejo Municipal y al Alcalde programas, planes y proyectos de tránsito, transporte y seguridad vial.
- Proponer al Concejo Municipal y al Alcalde del GAD dentro de las expresiones técnicas de transporte y tránsito y Seguridad Vial.
- En base el presupuesto financiero otorgado por la Unidad Técnica generar y diseñar programas y planes.

- Sistematizar con otras dependencias municipales y otras entidades externas, diligencias afines con las funciones de la Unidad Técnica.
- Adjudicar y reestablecer títulos habilitantes de transporte dentro de su competencia.
- Desempeñar todos aquellos otros compromisos que la legislación nacional y municipal prevean para estas ocupaciones (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2012, p. 20).

### **Jefe de transporte**

Perfil: Tendrá que ser un profesional que posea experiencia y conocimientos en temas de planificación y operaciones de transporte, tránsito y seguridad vial el cual deberá poseer mínimo 3 años de experiencia relacionados a su cargo.

#### **Responsabilidades:**

- Evidenciar y vigilar el adecuado desempeño de cada una de las leyes nacionales
- Realizar una planeación y coordinación basándose como referencia a la producción de los Planes Maestros de transporte terrestre del GAD.
- Hacer y dar cumplimiento a las resoluciones, normas, leyes, reglamentos y ordenanzas que se encuentren regidas por las diligencias administrativas y operativas del GAD.
- Crear proyectos, planes y programas de transporte.
- Determinar una adecuada regulación, planificación y organización de las diversas actividades referentes al servicio de transporte.
- Orientar a la Dirección de la Unidad Técnica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GAD en los aspectos de campo y técnicos afines con el área.

### **Técnico de transporte**

Perfil: Será un profesional el cual disponga de conocimientos y usanzas en planificación y operaciones de transporte, tránsito y seguridad vial, el cual deberá poseer mínimo 2 años de experiencia.

#### **Responsabilidades:**

- Desarrollar cada una de las actividades que pertenezcan a la Municipalidad para la producción del Plan Maestro de Transporte
- Crear y conservar la indagación técnica del área de transporte restablecida
- Solucionar cada uno de los inconvenientes afines al transporte en el Cantón.
- Desempeñar todos aquellos otros deberes que la legislación nacional y municipal prevean para estos cargos.
- Obtener los informes técnicos de transporte.

### **Jefe de tránsito**

Perfil: El Jefe de Tránsito tendrá que ser un profesional que tenga conocimientos y experiencia en tránsito y vialidad, y con 3 años de experiencia mínima.

#### **Responsabilidades:**

- Verificar el cumplimiento de leyes, normas y ordenanzas nacionales.
- Proyectar y ejecutar los proyectos, planes y programas de tránsito.
- Proyectar, esbozar y realizar la señalización, semaforización y elementos de seguridad vial para la red vial del GAD.
- Proyectar y regular los contextos del cantón.
- Cumplir y dar cumplimiento a cada una de las resoluciones y prácticas administrativas y técnicas que se establezcan en las diferentes actividades de tránsito y seguridad vial.
- Poner en consideración de la Dirección de la Unidad Técnica jurisdicciones técnicas para pulir el tránsito y la seguridad vial en el GAD.
- Realizar recomendaciones a la Dirección del GAD, en acciones referentes al campo y todos aquellos afines con el área.

### **Técnico de tránsito**

Perfil: Profesional con conocimientos y experiencia en tránsito y vialidad, y con 3 años de experiencia mínima.

#### **Responsabilidades:**

- Dar soluciones a aquellos problemas y conflictos se encuentre relacionado con la gestión y operación del tránsito y la seguridad vial. Planificar y ejecutar los proyectos de educación para el tránsito y la seguridad vial.
- Recolectar información que sea necesaria para la elaboración de proyectos y estudios relacionado al tránsito y seguridad vial.
- Cumplir todas aquellas otras obligaciones que la legislación nacional y municipal prevean para estas funciones.
- Obtener los informes técnicos de tránsito y seguridad vial.

### **Jefe administrativo**

Perfil: Será un profesional el cual deberá poseer conocimientos administrativos dentro del marco jurídico vigente, procesos administrativos y servicio al cliente, su experiencia mínima será de 3 años en cargos similares.

**Responsabilidades:**

- Diseñar y efectuar altas medidas de seguridad documental, los procesos y ordenamientos administrativos y universales para el óptimo control de todos los registros de operantes y vehículos del sistema de transporte.
- Hacer y dar un fiel cumplimiento a todas las disposiciones, así como también las resoluciones administrativas tanto técnicas como legales las cuales se lleguen a establecer la ejecución de acciones y la asistencia de servicios de transporte y tránsito.
- Realizar una eficiente administración de todas aquellas actividades de registro, control de todas las documentaciones afines con títulos habilitantes de transporte y tránsito, así como también aquellos que se encuentran relacionados, especificados dentro de la Matriz de productos y servicios.
- Defender en constante investigación y reajuste los conocimientos administrativos y manuales procedimentales de la UT.
- Diseñar e verificar las tecnologías más aptas y de eficacia para la atención al cliente.

**Secretaria ejecutiva**

Perfil: Será un/a profesional que posea conocimientos y experiencia en el área de administración documental, conocimiento de normas y procedimientos de la administración pública, de la misma manera deberá tener 3 años mínimo como experiencia

**Responsabilidades:**

- Efectuar procesos y procedimientos administrativos con seguridad documental para la indagación y control de la documentación que ingresa y sale de la UT.
- Cumplir y hacer cumplir las prácticas administrativas de las diligencias que ejecuta la UT.
- Administrar el archivo de la UT
- Mantener en constante revisión y reajuste los procesos administrativos de la UT.
- Llevar las actas de reuniones de la UT. S
- Ser comprometido por la relación con declaración social y medios.
- Cuidado al cliente interno y externo.
- Todas las funciones deberán estar determinadas con la normativa legal vigente de su área.

**1.8. Marco legal para la Gestión de las competencias de TTTSV en Ecuador**

Para describir la normativa legal que enmarca el ámbito de las competencias de transporte tránsito y seguridad vial, se especificara desde el nivel macro hasta lo micro.

La (Asamblea Nacional, 2008, p. 119) en la Constitución de la República del Ecuador en su sección duodécima Art. 394 referenciando al transporte menciona:

Que el Estado garantiza la libertad del transporte tanto terrestre, aéreo, fluvial y marítimo, dentro del espacio nacional, sin exenciones de ninguna naturaleza. Así como también garantizará el desarrollo del transporte terrestre público, masivo y el aparato de políticas dentro de las tarifas específicas las cuales serán de gran prioridad. De la misma manera el Estado normalizará todo tipo de transporte y las actividades portuarias y aeroportuarias.

Según el Art. 264 de la (Asamblea Nacional, 2008, p. 265) establece que: Los gobiernos municipales se encontraran en la capacidad d exclusiva sin detrimento de otras que cree la ley:

6. Proyectar, regular, controlar y vigilar el transporte público y privado, así como también el transito dentro su per perímetro cantonal.

De la misma manera en el Art. 55.- (Asamblea Nacional, 2008, p. 86) hace referencia a aquellas competencias exclusivas que disponen los gobiernos autónomos descentralizados municipales. -

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal. (COOTAD, 2010, p. 53)

La (Asamblea Nacional, 2008, p. 96) Art. 130 dispone que: Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, dentro del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se ejecutará de la siguiente forma:

Q todos los gobiernos autónomos descentralizados municipales, tiene la obligación de planear, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su marco cantonal.

Dentro del sistema nacional del transporte, tránsito y de la seguridad vial le corresponderá únicamente al Ministerio del sector, el mismo que tendrá la obligación de ejecutar por medio del organismo técnico nacional de la materia.

Así mismo los GADM, dentro de sus circunscripciones poseerán un modelo de gestión por competencias sobre la administración del transporte público y de tránsito, así como también contara con la aprobación de la ley, en la cual se facultará de una manera parcial o tal a la gestión que cada uno de los organismos ejecuten dicha competencia precedente a la vigencia de este Código.

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales poseen el compromiso de planear, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo adjudiquen los municipios.

Según el (COOTAD, 2010, p. 53), en relación a lo aplicable estas normas asumirán el resultado para el transporte fluvial.

Las competencias que de conformidad se encuentran establecidas según la ley, están atribuidas por el Consejo Nacional de Competencias (aquella institución que es considerada como una persona jurídica dentro del derecho público, la cual posee una autonomía administrativa, presupuestaria, mercantil y con patrimonio propio). El Consejo Nacional de Competencias otorga las pertinentes facultades y jurisdicciones a cada GAD; y, por medio de la Resolución N° 006-CNC-2012, de fecha 26 de abril de 2012, en la cual se transfiere las competencias de planear, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a los GAD municipales y metropolitanos del Ecuador.

Es importante realizar un análisis sobre la Resolución N° 006-CNC2012, de fecha 26 de abril de 2012, donde el Sistema Nacional de Competencias alude que fue instituido por la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (con el propósito de instaurar las instituciones, planes, programas, políticas y acciones, semejantes con el ejercicio de las competitividades que conciernen a cada nivel de gobierno, según la Constitución de la República en el numeral 1) de su artículo 269), incumbirá contar con un ente técnico el cual será el Consejo Nacional Competencias, donde su principal función estará en la regulación del desarrollo y plazo máximo de entrega de todas las competitividades que serán de uso exclusivo de los GADS en sus diferentes niveles, en el cual conservará la función de constituir y verificar cada uno de los procesos de contratación. (Arévalo, 2014, p. 33)

De la misma manera la Resolución N° 006-CNC2012, con fecha 26 de abril de 2012, expuesta por el Consejo Nacional de Competencias, transfiere las competencias de planificar, regula y controlar la movilidad a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos del Ecuador, para lo cual asigna tres modelos de gestión A,B,C, la cual toma en cuenta la diversidad de los gobiernos lo cuales ascienden a un total 221, asignando así el modelo de gestión de acuerdo a su aptitud técnica, económica y legal, a fin de garantizar la prestación de servicios.

En la Resolución N° 006-CNC-2012 el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba es asignada un modelo de gestión B.

Modelo de gestión B.- Los gobiernos autónomos descentralizados que pertenecen a este modelo de gestión tienen a su cargo: la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial; a excepción del control operante del tránsito en la vía pública, ya que esta competencia la podrán obtener cuando se hallen correctamente fortalecidos individual, mancomunadamente o por consorcios. (Consejo Nacional de Competencias, 2012, p. 4)

La resolución Administrativa No- 2014-026-SEC, hace referencia a la estructura orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, la cual abarca las competencias asumidas en dos artículos:

Art 23. Gestión de Movilidad tránsito y transporte. - La gestión de Movilidad Tránsito y Transporte estará destinada a controlar y supervisar el ordenamiento vehicular del cantón.

Sub- Procesos:

- a) Unidad de servicios generales
- b) Unidad administrativa financiera
- c) Unidad de gestión y control de los servicios de transporte
- d) Unidad de gestión y control de los servicios de tránsito y seguridad vial
- e) Unidad de atención al usuario

Art. 21.- GESTIÓN DE POLICÍA Y CONTROL MUNICIPAL. - La Gestión de Policía y Control Municipal garantizará la convivencia, bienestar y orden en los espacios y eventos públicos, así como la convivencia en el ejercicio de los derechos de todos los ciudadanos.

Sub - Procesos:

- a) Comisarías
- b) Seguridad y Orden Ciudadano

En base a esta resolución N° 006-CNC-2012 se dispone la (Agencia Nacional de Transito, 2014, pp. 3;7) la cual detalla las competencias asumidas por el Gobierno Autónomo descentralizado municipal de Riobamba.

Art 1.-Certificar que el GADM Riobamba, empezará a establecer la competencia de Títulos Habilitantes, desde el 01 de octubre de 2014.

Art 4. Las modalidades que les corresponde, dentro del traspaso de las competencias es Títulos Habilitantes son:

- Transporte publico intracantonal
- Transporte comercial en taxis convencionales
- Transporte comercial de carga liviana
- Transporte comercial escolar-institucional

La (Agencia Nacional de Transporte, 2015, p. 1) Otorga la modalidad de taxi ejecutivo, para que puedan empezar a ejecutar la competencia de títulos habilitantes en esta modalidad.

La (Agencia Nacional de Transporte, 2015, p. 1), concede la competencia en la modalidad excepcional de tricimotos para el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Riobamba

La (Agencia Nacional de Transporte, 2015, p. 1) Resuelve que el GADM Riobamba, empezara a ejecutar las competencias de Matriculación – Revisión Técnica Vehicular en el ámbito de su jurisdicción, a partir del 28 de enero de 2015.

La (Agencia Nacional de Transporte, 2016, p. 1) determina las zonas en las cuales se implementa el sistema de estacionamiento rotativo ordenado tarifado de la ciudad de Riobamba-SEROT, se detallan el número de cuadras que son un total de 171.

En base (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016, p. 2, expide dentro de las normas de procedimiento que la entrega de los fondos públicos por la tasa de matriculación y las multas que son generadas dentro de la descentralización de las competencias de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a los GADS municipales, metropolitanos y sus mancomunidades para el ejercicio fiscal 2019.

Consejo Nacional de Competencias en su Art. 8.- para el ejercicio de esta competencia, instituyó dos modelos de gestión específicos, de acuerdo a las necesidades territoriales en tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, conjuntamente de la práctica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Metropolitanos y sus Mancomunidades y de requisitos mínimos de sostenibilidad del servicio.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, metropolitanos y Mancomunidades del Modelo de Gestión A, asumirán a su cargo la proyección ordenación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial conforme lo determinado en la Resolución N° 006-CNC-2012.

En la cual se la asigna un modelo de Gestión A y los porcentajes de distribución modelo A.

Para finalizar el marco legal del presente trabajo investigativo analice la (Concejo Municipal del Cantón Riobamba, 2016, p. 1) expide la ordenanza que norma el ejercicio de la competencia de planificación, regulación y control del tránsito, transporte, terrestre y seguridad vial en el cantón Riobamba.

## **1.9. Marco Conceptual.**

### ***1.9.1. Revisión técnica vehicular:***

La Revisión Técnica de Vehículos (RTV) tiene por objeto primordial garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos basadas en los criterios de diseño y fabricación de estos. Además, permite comprobar que cumplan con la normativa técnica y que mantengan un nivel de emisiones contaminantes que no supere los límites máximos establecidos en la normativa vigente: INEN 2202, INEN 2203, INEN 2204, INEN 2205, INEN 2207, INEN 2349. (AMT, 2020).

### ***1.9.2. Matricula:***

Es un título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en las unidades administrativas o en los GADS, como requisito obligatorio para la circulación (Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad, 2017).

### ***1.9.3. Revisión técnica vehicular:***

La revisión Técnica Vehicular es el procedimiento por el cual el centro de revisión técnica Vehicula autorizados por la Agencia Nacional de Regulación y Control del transporte terrestre, tránsito y seguridad, de emisión de gases, ruido ambiental y de confort de los vehículos, mediante la aplicación de reglamentos y normas técnicas vigentes, colaborando de esta manera con el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y libre de contaminación. (Resolución No.025-ANT-DIR-2019, 2019)

### ***1.9.4. Títulos habilitantes:***

Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADS, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada. (Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad, 2017)

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Enfoque de investigación.

Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Enfoque cuantitativo: Se utilizó este enfoque pues se midió el nivel de servicio, se analizó las tasas de ingresos con los diferentes instrumentos de medición, para poder explicar con cifras reales en qué estado se encuentra el GADM Riobamba.

Enfoque cualitativo: Se utilizó este enfoque pues la información recogida se basó en observaciones cercanas con los usuarios y con los colaboradores para palpar su realidad desde sus experiencias vividas.

#### 2.2 Nivel de Investigación.

Investigación Exploratoria: se utilizó esta investigación pues el GADM Riobamba ha sido analizada anteriormente pero no se ha abordado el tema lo suficiente con nuevas condiciones determinantes para la investigación.

Investigación Descriptiva: esta investigación sirve para analizar los resultados obtenidos mediante los instrumentos de la investigación, para que sean interpretados de manera fácil y sencilla.

Investigación Explicativa: la investigación permite acercarse al problema de manera directa permitiéndonos encontrar las causas que lo generan para poder proponer su mejora.

#### Tipos de Investigación

Investigación de campo: se utilizó esta investigación pues la investigadora se dirigirá a las instalaciones del GADM de Riobamba para observar el comportamiento del lugar de trabajo y reacciones ante la investigación.

Investigación bibliográfica: Se obtuvo información de fuentes bibliográficas, como son resoluciones, ordenanzas, manuales entre otros.

#### 2.3 Diseño de investigación.

##### *2.3.1 Según la manipulación de la variable independiente:*

Se realizó una investigación no Experimental puesto que no se manipula deliberadamente la variable independiente, es decir, no se somete a cambio la variable.

### **2.3.2 Según las intervenciones en el trabajo de campo:**

Se realizó un estudio transversal pues los datos se recopilan para estudiar a una población en un periodo de tiempo corto y en lugar determinado para poder examinar las variables de interés, se pueden comparar la administración del GADM Riobamba en diferentes periodos de tiempo desde su creación.

### **2.4 Tipo de estudio.**

Se realizó un estudio analítico, pues se realizó una identificación, comparación, y relación entre los factores para poder crear una matriz de evaluación que nos permitió hacer el seguimiento dentro de la DGM TT, lo que nos permitió dar criterios básicos.

### **2.5 Población, selección y cálculo del tamaño de la muestra.**

En cuanto a la definición de la población se consideró a los actores involucrados a la administración de las competencias de tránsito, transporte y seguridad vial:

- El director de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba :1
- Personal administrativo de la DGM TT: 1
- Los representantes de las operadoras de transporte público urbano que son: 5

Mientras que para medir la percepción del usuario se calculó la muestra en base a los usuarios de la DGM TT tomando el número de vehículos matriculados en el año 2018 con un total de 35758.

La población es menor a 100000 vehículos por lo que se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Formula 1: Formula de muestreo para poblaciones finitas

Donde:

n= Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}$ = Valor de la variable estandarizada= 95% de nivel de confianza= 1.960

p= proporción esperada o probabilidad a favor (éxito)= 0.5

q= (1-p) probabilidad en contra (fracaso)=0.5

N= población=35758

E= error máximo admitido (nivel de exactitud) (5%) =0.05

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.960^2 * 0.5 * 0.5 * 35758}{0.05^2(35758 - 1) + 1.960^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380$$

Mientras tanto para la obtención de la información concernientes de la DGMTT y el personal técnico por su condición no requiere calcular ninguna muestra.

## **2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos**

Para la siguiente investigación se utilizó algunos métodos para definir la situación actual y determinar el análisis de la DGMTT:

- Científico: Este método permitió la recopilación de información y así poder obtener la fundamentación teórica para el presente trabajo de investigación de manera ordenada.
- Analítico – Sintético: En base al estudio de los hechos a partir de la desintegración del objetivo de estudio, para el estudiar cada una de sus partes en forma individual para luego agruparlas.
- Descripción del diseño

Por la orientación de la investigación se ha definido el empleo de la investigación descriptiva donde se llega a conocer las situaciones, características y las actividades que realiza el talento humano y los usuarios de DGMTT, se aplicó el método inductivo deductivo apoyado en las técnicas de entrevista, encuesta, y observación para receptar la mayor cantidad de información posible.

### **2.6.2. Técnicas**

A continuación, se detalla las técnicas que se utilizó en la presente investigación:

- Encuesta: Las encuestas previamente elaboradas y adecuadas para investigar lo opinión de los usuarios y los representantes de las operadoras de transporte publico quienes utilizan los servicios de la DGMTT, las preguntas seleccionadas son de categoría cerrada, es decir, preguntas donde se tiene respuestas previamente seleccionadas, por lo que al encuestado escogió una o varias respuestas según sea el caso.
- Entrevista: La entrevista realizada mediante un conversatorio y dirigida al director de DGMTT el coronel Ángel Astudillo, para conocer los problemas actuales de la organización

referente a los cuatro ejes de evaluación, al mismo tiempo se realizó una entrevista al un técnico de transporte de la DGMTT.

### **2.6.3. Instrumentos:**

- Cuestionario:  
Instrumento que cuenta con 14 preguntas cerradas (Anexo 4), dirigidas a los usuarios de la DGMTT, Instrumento que cuenta con 9 preguntas cerradas (Anexo 3), dirigidas a los representantes de las operadoras de transporte público, el levantamiento de información se realizó, de lunes a viernes en el horario de 8 am – 5 pm.
- Guía de entrevista:  
Se entrevistó al director del departamento de la DGMTT el coronel Ángel Astudillo con preguntas destinadas a servicios públicos, herramientas de planificación, financiamiento, control de operadoras de transporte terrestre e información complementaria (Anexo 1).
- Ficha de Evaluación de las competencias del transporte, tránsito y seguridad vial, del GADM Riobamba: Instrumento compuesto por tres partes la primera información requerida para la capacidad técnica, departamento técnico y capacidad operativa (Anexo 2).

## CAPÍTULO III:

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

**Tabla 1-3:** Entrevista dirigida al Director de la DGMTT GADM Riobamba

<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA DGMTT GADM RIOBAMBA</b>	
<b>Encuestado:</b>	Coronel Ángel Astudillo
<b>Puesto:</b>	Director de DGMTT GADM Riobamba
<b>Fecha:</b>	04 de Julio de 2019
<b>Entidad asignada:</b>	Dirección Técnica
<b>Modelo de Gestión:</b>	Tipo "A"
<b>Sistemas de información para el usuario:</b>	Cartelera y/o pantallas Página Web Redes Sociales Aplicaciones Móviles
<b>Procesos Definidos en la DGMTT:</b>	Emite títulos habilitantes Matriculación vehicular Revisión técnica vehicular Emisión de certificados
<b>El sistema de comunicación para la entrega de productos y servicios:</b>	De manera personalizada Sistema de gestión documental (QUIPUX)
<b>Las instalaciones para la atención a los usuarios para los diferentes servicios publica disponen de:</b>	Sala de espera Baterías Sanitarias Sitios de estacionamientos Áreas verdes
<b>¿Con que herramientas de planificación cuenta el GAD para administrar la competencia de TTTySV?</b>	Estudios y Proyectos de TTTySV Ordenanzas Manual de Procedimientos Otro (Especifique) Resoluciones
<b>¿Qué estudios o proyectos está ejecutando actualmente el GAD?</b>	<b>Transporte:</b> Mejoramiento de las paradas de bus urbano Análisis de los terminales de Carga <b>Transito:</b> Señalización vertical horizontal <b>Seguridad Vial:</b> Campañas de Seguridad Vial Capacitación de Transportistas
<b>¿De dónde provienen los recursos para la Gestión de las Competencias de TTTySV y cuál es el montón aproximado?</b>	Autogestión (Tasas y Tarifas): \$ 4691514  El detalle de los ingresos de la DGMTT se detallará más adelante
<b>¿Cuál es el monto aproximado que se dispone como presupuesto anual para la Gestión de Competencias?</b>	Administración de señalética horizontal y vertical \$ 85730.76 Suministros de oficina \$92964 Equipamiento técnico y tecnológico \$ 33524.16
<b>¿Cómo se controla el cumplimiento de los títulos habilitantes a las operadoras de transporte público?</b>	Control en la vía publica Monitoreo y Control de rutas y frecuencias Inspección a las operadoras de transporte Reuniones periódicas con operadoras de transporte

¿Qué operadoras de transporte legalmente construidas operan bajo la competencia del GAD?	Operadoras de Transporte Publico Urbano e Intracantonal Operadoras de transporte en taxis convencional Operadoras de transporte en taxis ejecutivo Operadoras de transporte escolar & institucional Operadoras de transporte de carga liviana
¿Cuáles son los problemas que impiden una mejor gestión de las competencias de TTTySV?	Infraestructura administrativa Infraestructura operativa Personal administrativo Falta de apoyo de la alta dirección interna Irregularidad en el funcionamiento el funcionamiento de sistema tecnológico.

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADORES Y TÉCNICOS DEL GADM RIOBAMBA

### Capacidad Técnica para una dirección transporte, terrestre, tránsito y seguridad vial.

**Tabla N° 2-3:** Capacidad Técnica para una dirección TTSV

1	Director
2	Técnicos de atención al usuario
1	Secretaría (Servicios)
0	Jefe de transporte
4	Técnicos de transporte
0	Jefe de Transito
3	Técnicos de transito
1	Jefe de matriculación
7	Técnicos de digitación
1	Técnico de archivo
6	Revisores Vehicular
2	Técnico de atención al usuario
1	Asesores Jurídicos
1	Administrador de terminal terrestre

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los administradores y técnicos del GAD Municipal  
**Realizado por:** Pamela Carrión

### Capacidad Técnica para una unidad de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

No se obtuvo una respuesta en este parámetro

#### Departamento Técnico

**Tabla 3-3:** Departamento Técnico

Estación de trabajo	Si
Buena iluminación	Si
Archivador	Si
Equipo de computo	Si
Copiadora, impresora, escáner	Si
Útiles de oficina	Si
Conexión a internet	Si
Servicios básicos	Si
Baterías sanitarias	Si

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los administradores y técnicos del GAD Municipal  
**Realizado por:** Pamela Carrión

## Capacidad operativa

**Tabla 4-3:** Capacidad operativa

<b>Digitación de matrículas vehicular</b>	
Existen lugares de estacionamiento	Si
Existe sala espera	Si
Existen oficinas de atención al usuario	Si
Cuenta con equipos informáticos	Si
Acceso a internet	Si
Software AXIS 4.0	Si
Existe baterías sanitarias	No

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los administradores y técnicos del GAD Municipal

**Realizado por:** Pamela Carrión

## Revisión Técnica vehicular

**Tabla 5-3:** Revisión Técnica Vehicular

Realiza Revisión técnica vehicular	No
Realiza revisión vehicular visual	Si
Existe las herramientas necesarias para identificar las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos	No
Cumple con los lineamientos mínimos de la Resolución 070-DIR-2015-ANT	Si
Existe una buena distribución de los equipos, maquinaria y el personal	Si
Existe un sistema informático y de comunicaciones	No
Existe equipos o sistemas de seguridad en caso de siniestros, de acuerdo con las normas municipales correspondientes	Si
Existe un medidor de profundidad de ranuras de neumáticos	No
El área de revisión vehicular está ubicado a una distancia mínima de 200 metros de centros de actividades: educativos, hospitales, iglesias, entre otros.	No
El área de revisión vehicular cuenta con los accesos y señalética adecuada	Si
El área de revisión vehicular esta provisto de una sala de espera y visualización	No
Cuenta con un circuito de evacuación, en caso de emergencia.	Si
Existe baterías sanitarias	No
Existe lugares de estacionamiento	Si

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los administradores y técnicos del GAD Municipal

**Realizado por:** Pamela Carrión

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS REPRESENTANTES DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO.

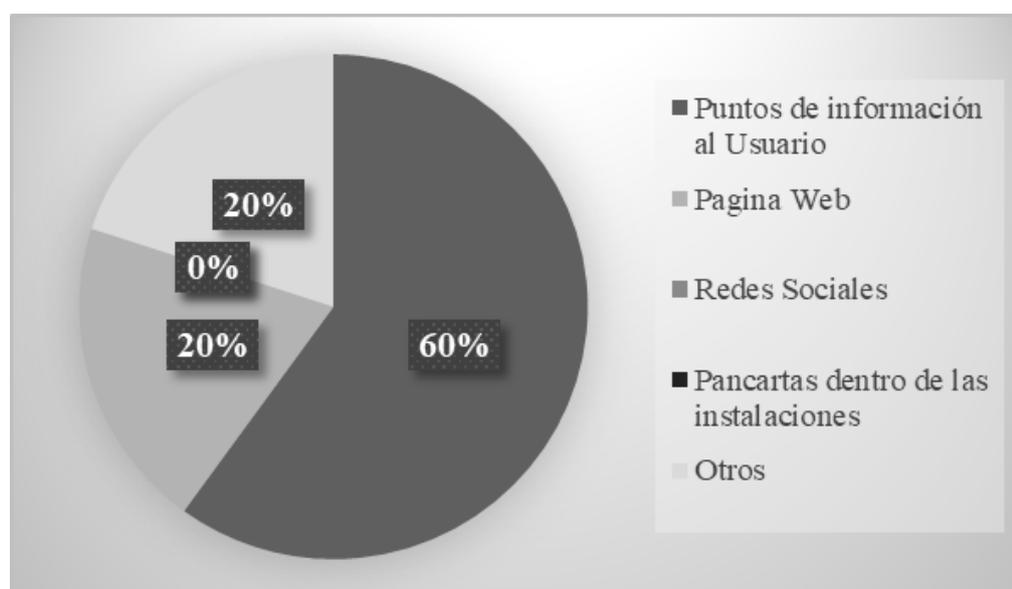
### 1. ¿Cómo obtuvo información de los requisitos para obtener un título habilitante?

**Tabla 6-3:** Medios para obtener información de los requisitos para los títulos habilitantes.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Puntos de información al Usuario	3	60
Página Web	1	20
Redes Sociales	0	0
Pancartas dentro de las instalaciones	0	0
Otros	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte.

**Realizado por:** Pamela Carrión.



**Gráfico 1-3:** Medios para obtener información de los requisitos para los títulos habilitantes.  
**Realizado por:** Pamela Carrión.

#### **Análisis:**

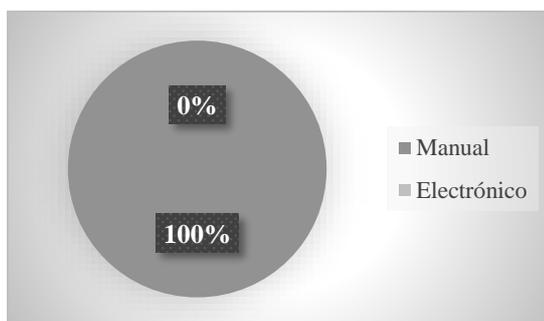
De los 5 investigados 3 que representa el 60%, mencionan que obtuvieron información mediante puntos al usuario; 1 que equivale al 20% manifiesta que obtuvo información por medio de la página web de la DGMSTT; 1 que representa el 20% restante por otros medios.

## 2. ¿Cómo obtuvo el turno para la atención del servicio que solicita?

**Tabla 7-3:** Formas para obtener un turno.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Manual	5	100
Electrónico	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte.  
**Realizado por:** Pamela Carrión.



**Gráfico 2-3:** Formas para obtener un turno.  
**Realizado por:** Pamela Carrión.

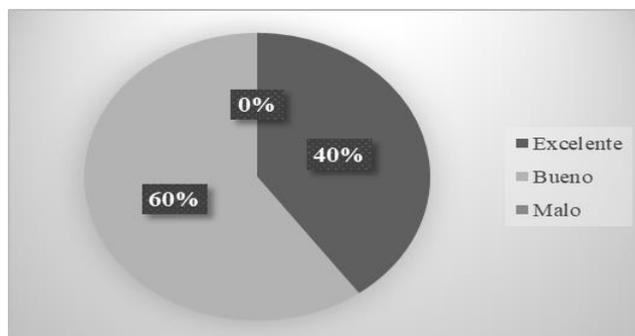
**Análisis:** De los 5 investigados 5 que representa el 100% mencionan que obtuvieron su turno para atención del servicio de forma manual.

## 3. ¿Cómo califica la atención por parte del funcionario público?

**Tabla 8-3:** Calificación a la atención al usuario por parte del funcionario público.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	40
Bueno	3	60
Malo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 3-3:** Calificación a la atención al usuario por parte del funcionario público.  
**Realizado por:** Pamela Carrión

**Análisis:** De los 5 investigados 3 que representa el 60% califico como bueno la atención por parte del funcionario público, 2 que equivale al 40% lo calificaron como excelente.

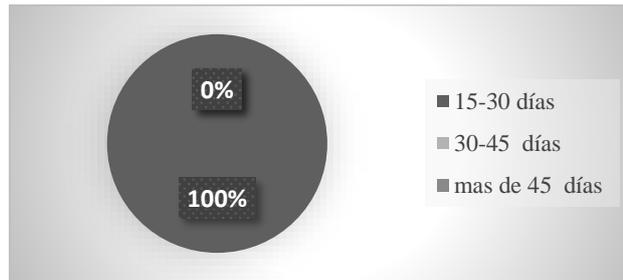
#### 4. ¿Cuánto tiempo tarda la entrega de los títulos habilitantes?

**Tabla 9-3:** Tiempo de entrega de los títulos habilitantes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
15-30 días	5	100
30-45 días	0	0
más de 45 días	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 4-3:** Tiempo de entrega de los títulos habilitantes

**Realizado por:** Pamela Carrión

**Análisis:** De los 5 investigados 5 que representa el 100% de los encuestados respondieron que el tiempo que tarda la DGM TT en la entrega de los títulos habilitantes es de 15-30 días.

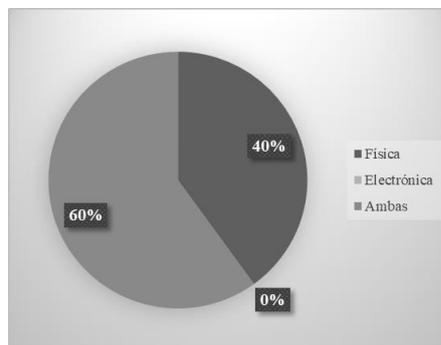
#### 5. ¿De qué manera recibe los títulos habilitantes?

**Tabla 10-3:** Formas que el usuario recibe los títulos habilitantes.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Física	2	40
Electrónica	0	0
Ambas	3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 5-3:** Títulos Habilitantes

**Realizado por:** Pamela Carrión

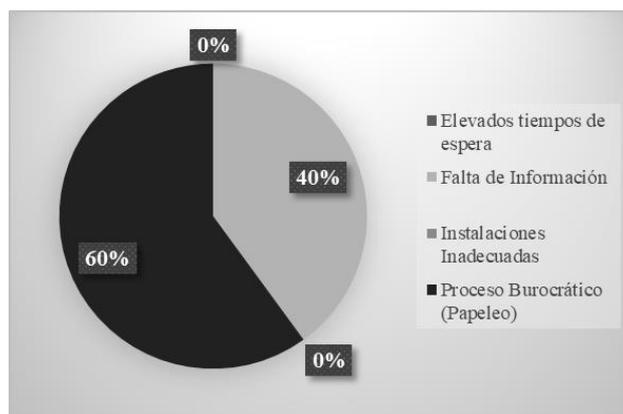
**Análisis:** De los 5 investigados 3 que representa el 60% de los usuarios reciben los títulos habilitantes de manera física y electrónica y 2 que representa el 40% de manera física.

6. ¿Qué contratiempo ha tenido al momento de realizar los trámites correspondientes a su petición?

**Tabla 11-3:** Contratiempos en los trámites

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Elevados tiempos de espera	0	0
Falta de Información	2	40
Instalaciones Inadecuadas	0	0
Proceso Burocrático (Papeleo)	3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 6-3:** Contratiempos en los trámites  
**Realizado por:** Pamela Carrión

**Análisis:**

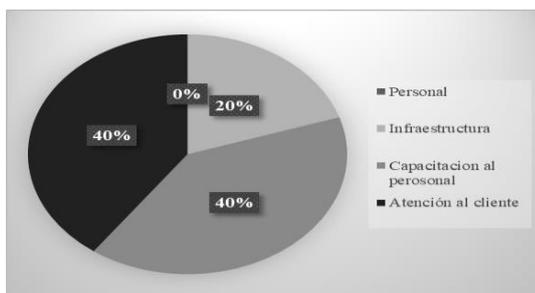
De los 5 investigados que representa el 100%, 3 que representa el 60% de los encuestados mencionan que su mayor contratiempo es el elevado tiempo de espera y 2 que representa el 40% es la falta de información.

7. ¿Qué considera usted que se deba mejorar para aumentar la calidad de servicio?

**Tabla 12-3:** Consideraciones para aumentar la calidad de servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Personal	0	0
Infraestructura	1	20
Capacitación al personal	2	40
Atención al cliente	2	40
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 7-3:** Consideraciones para aumentar la calidad de servicio  
Realizado por: Pamela Carrión

**Análisis:**

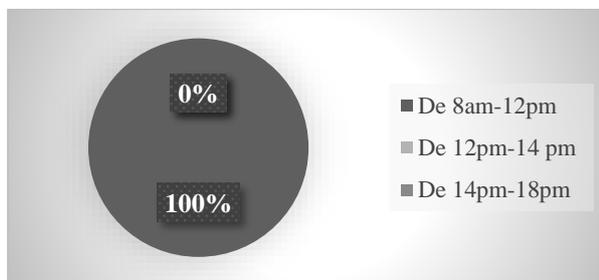
De los 5 investigados, 2 que representa el 40% considera que se debe mejorar la atención al cliente, 2 que representa el 40% que se debe mejorar la capacitación al personal y 1 que representa el 20% considera que se debe mejorar la infraestructura.

**8. ¿En qué horario prefiere acercarse al GAD a realizar los trámites respectivos para matriculación y revisión vehicular?**

**Tabla 13-3:** Horarios de preferencia

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 8am-12pm	5	100
De 12pm-14 pm	0	0
De 14pm-18pm	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 8-3:** Horarios de preferencia  
Realizado por: Pamela Carrión

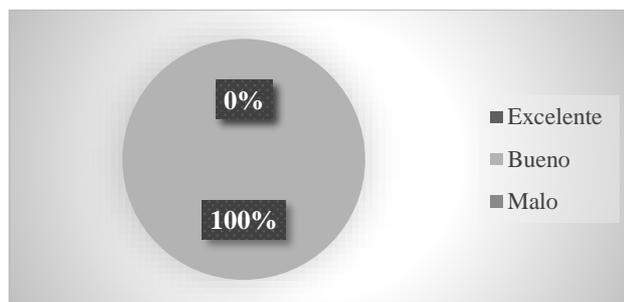
**Análisis:** De los 5 investigados, 5 que representan el 100% de los usuarios prefieren acercarse en el horario de 8am-12pm a la DGM TT a realizar los trámites respectivos para matriculación y revisión vehicular.

**9. ¿Cómo califica el proceso total de matriculación vehicular?**

**Tabla 14-3:** Calificación del proceso de matriculación vehicular

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0
Bueno	5	100
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a las Operadoras de Transporte  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 9-3:** Calificación del proceso de matriculación vehicular  
**Realizado por:** Pamela Carrión

**Análisis:** De los 5 investigados, 5 que representa el 100% de los encuestados califican como bueno el proceso de matriculación vehicular.

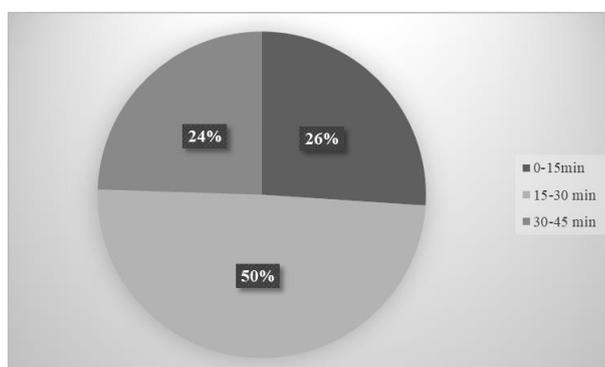
### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA DGMTT GADM RIOBAMBA

#### 1. ¿Usted qué tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

**Tabla 15-3:** Tiempo de espera para que el usuario sea atendido.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
0-15min	99	26
15-30 min	188	50
30-45 min	93	24
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 10-3:** Tiempo de espera para que el usuario sea atendido.  
**Realizado por:** Pamela Carrión

#### **Análisis:**

De los 380 investigados, 99 que representa el 26% de usuarios mencionaron que se demoran de 0-15 minutos, 188 que representa el 50% de usuarios se demoran de 15- 30 minutos y 93 que representa el 24% de usuarios se demoran de 30-45 minutos en ser atendidos, por lo que podemos concluir que el tiempo de espera para ser atendido es aceptable.

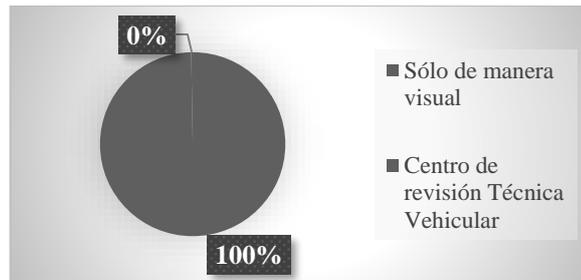
## 2. ¿Cómo se realiza el proceso de revisión vehicular?

**Tabla 16-3:** Maneras para el proceso de revisión vehicular.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sólo de manera visual	379	99,7
Centro de revisión Técnica Vehicular	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT.

**Realizado por:** Pamela Carrión.



**Gráfico 11-3:** Proceso de revisión vehicular

**Realizado por:** Pamela Carrión

**Análisis:** De los 380 encuestados 379 que representa el 99,7% de los usuarios afirman que la revisión vehicular se la realiza de manera visual, 1 que representa el 0,3% que cuenta con un centro revisión técnica vehicular.

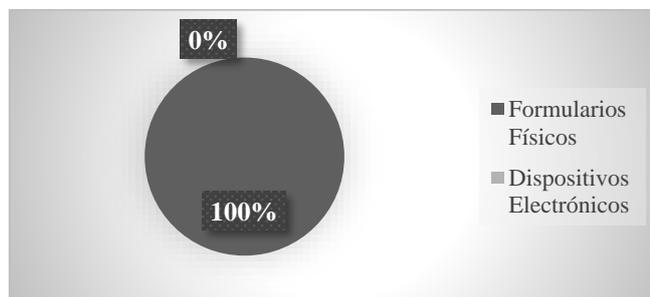
## 3. Para la revisión Vehicular la persona encargada hace uso de:

**Tabla 17-3:** Materiales para la revisión vehicular

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Formularios Físicos	380	100
Dispositivos Electrónicos	0	0
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 12-3:** Materiales para la revisión vehicular

**Realizado por:** Pamela Carrión

### **Análisis:**

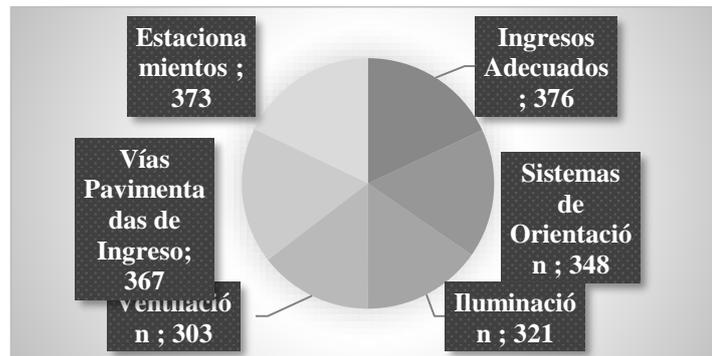
De los 380 investigados que representan el 100% de los usuarios afirman que para la revisión vehicular se ocupan formularios físicos.

#### 4. La infraestructura para la revisión vehicular cuenta con:

**Tabla 18-3:** Infraestructura para la revisión vehicular

Opciones	Cantidad
Sistemas de Orientación	348
Iluminación	321
Ventilación	303
Vías Pavimentadas de Ingreso	367
Estacionamientos	373

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 13-3:** Infraestructura para la revisión vehicular  
**Realizado por:** Pamela Carrión

#### Análisis:

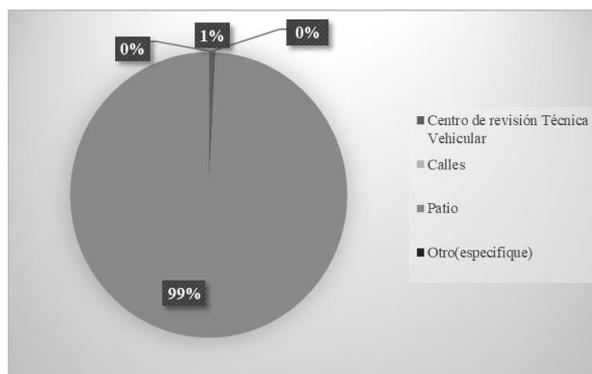
De un total de 380 usuarios que representa el 100% de encuestados, 376 que representa el 98,95% mencionaron que existen ingresos adecuados, 348 usuarios que representa el 91,58% que cuenta con sistemas de orientación, 321 usuarios que representa el 84,47% que cuenta con iluminación, 303 usuarios que representan el 79,74% que cuenta con ventilación, 367 de los investigados que representa el 96,58% con vías pavimentadas de ingreso y 373 que representa el 98,16% con estacionamiento para la revisión vehicular.

#### 5. La revisión vehicular es realizada en:

**Tabla 19-3:** Infraestructura para la revisión vehicular

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Centro de revisión Técnica Vehicular	3	1
Calles	0	0
Patio	377	99
Otro(especifique)	0	0
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 14-3:** Infraestructura para la revisión vehicular  
Realizado por: Pamela Carrión

**Análisis:**

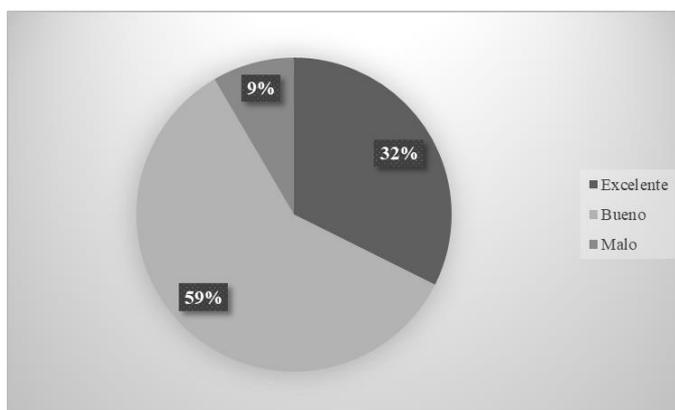
De los 380 investigados que representa el 100%, 377 que representa el 99% de los usuarios declararon que la revisión vehicular se lo realiza en el patio y 3 que representa el 1% que se utiliza un centro de revisión técnica vehicular.

**6. ¿Cómo califica la atención al usuario?**

**Tabla 20-3:** Calificación a la atención al usuario

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	123	32,37
Bueno	225	59,21
Malo	32	8,42
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGM TT  
Realizado por: Pamela Carrión



**Gráfico 15-3:** Calificación a la atención al usuario  
Realizado por: Pamela Carrión

**Análisis:**

De los 380 investigados, 225 usuarios que representan el 59% califican la atención al usuario como buena, 123 que representa el 32% lo califican como excelente y 32 que representa el 9% como malo.

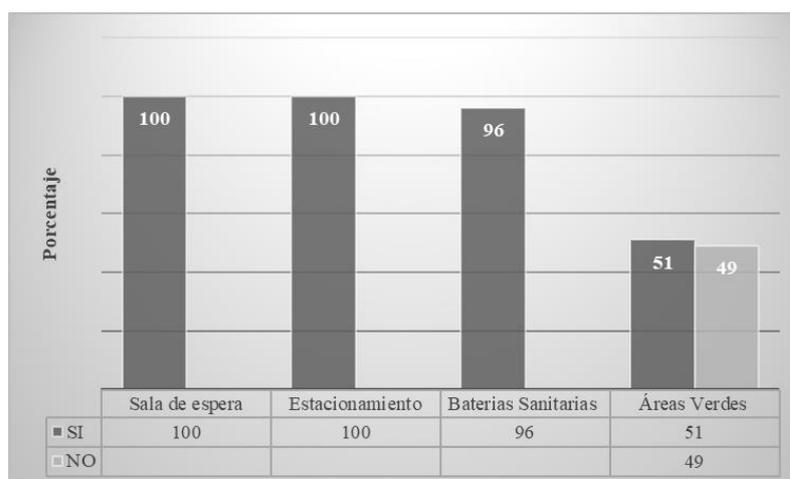
## 7. El área cuenta con servicios de:

**Tabla 21-3:** Servicios dentro de la DGM TT

Opciones	Cantidad	
	SI	NO
Sala de espera	380	
Estacionamiento	380	
Baterías Sanitarias	363	
Áreas Verdes	191	188

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGM TT

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 16-3:** Servicios dentro de la DGM TT

**Realizado por:** Pamela Carrión

### Análisis:

La DGM TT cuenta con sala de espera y estacionamiento así lo afirma los 380 usuarios que representa el 100%, 363 que representa el 96% que cuenta con baterías sanitarias, 191 usuarios que representa el 51% afirmaron que cuenta con áreas verdes y 188 que representa el 49% de usuarios dijeron que no cuenta con Áreas Verdes.

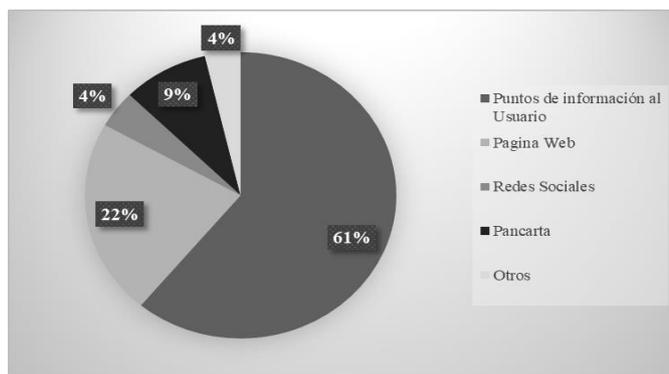
## 8. ¿Cómo obtiene la información sobre los requisitos?

**Tabla 22-3:** Formas para obtener información sobre los requisitos.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Puntos de información al Usuario	232	61,05
Página Web	84	22,11
Redes Sociales	16	4,21
Pancarta	34	8,95
Otros	14	3,68
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGM TT

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 17-3:** Formas para obtener información sobre los requisitos.  
Realizado por: Pamela Carrión

### **Análisis:**

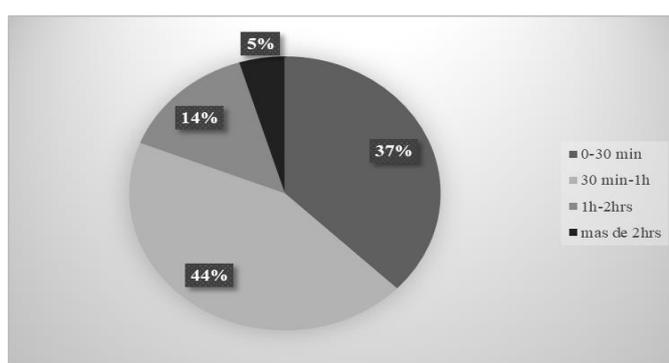
De los 380 de los encuestados que representa el 100%, 232 que representa el 61% menciona que obtiene la información sobre los requisitos por puntos de información al usuario, 84 que representa el 22% por medio de la página web, 34 que representa el 9% por pancartas, 16 que representa el 4% por redes sociales y 14 que representa el 4% restantes por otros medios.

### **9. Qué tiempo se demora en el proceso:**

**Tabla 23-3:** Tiempo de demora del proceso

Opciones	Cantidad	Porcentaje
0-30 min	141	37,11
30 min-1h	166	43,68
1h-2hrs	54	14,21
más de 2hrs	19	5,00
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGM TT  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 18-3:** Tiempo de demora del proceso  
Realizado por: Pamela Carrión

### **Análisis:**

Del total de usuarios que son 380, 166 que representa el 44% menciona que el tiempo de demora en el proceso es de 30 min -1 h, 141 que representa el 37% de usuarios se demoran de 0-30 min, 54 que representa el 14% de usuarios se demoran de 1h - 2hrs y 19 que representa el 5% de usuarios más de 2hrs.

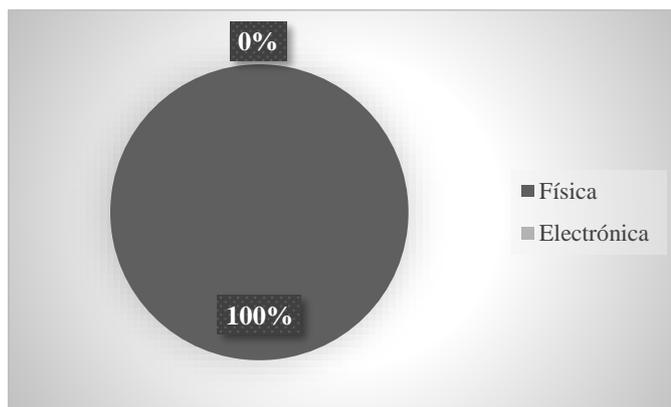
## 10. ¿De qué manera obtiene las certificaciones?

**Tabla 24-3:** Formas de recibir las certificaciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Física	380	100
Electrónica	0	0
<b>Total</b>	380	100

Fuente: Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT

Realizado por: Pamela Carrión



**Gráfico 19-3:** Formas de recibir las certificaciones

Realizado por: Pamela Carrión

### Análisis:

El 100% de los encuestados es decir los 380 usuarios respondieron que obtienen las certificaciones de manera Física.

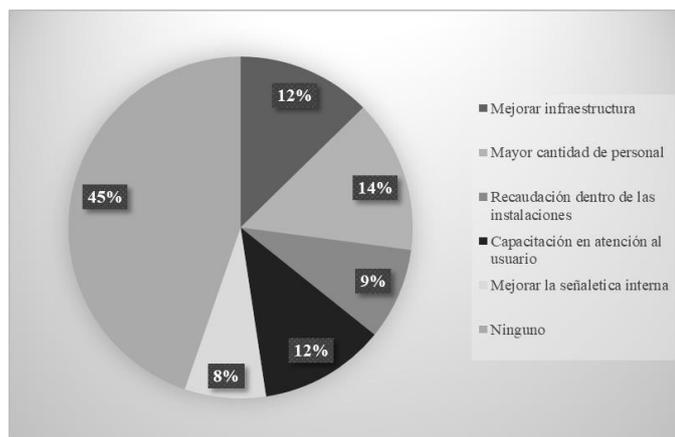
## 11. Recomendaciones de los usuarios para mejorar el servicio de matriculación vehicular

**Tabla 25-3:** Recomendaciones para mejorar el servicio de matriculación vehicular

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejorar infraestructura	48	12,63
Mayor cantidad de personal	55	14,47
Recaudación dentro de las instalaciones	33	8,68
Capacitación en atención al usuario	45	11,84
Mejorar la señalética interna	29	7,63
Ninguno	170	44,74
<b>Total</b>	380	100

Fuente: Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT

Realizado por: Pamela Carrión



**Gráfico 20-3:** Recomendaciones para mejorar el servicio de matriculación vehicular  
Realizado por: Pamela Carrión

### Análisis:

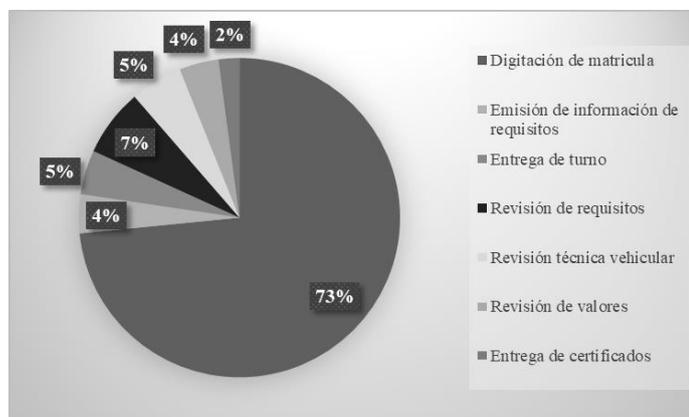
El 45% de usuarios no tiene ninguna recomendación a la DGMTT, el 14% recomienda mayor cantidad de personal, el 12 % mejorar infraestructura, el 12% capacitación en atención al usuario, el 9% restante recomiendan recaudación dentro de las instalaciones y el 8% mejorar la señalética interna.

## 12. En qué proceso se demora la mayor cantidad de tiempo

**Tabla 26-3:** Proceso que demora la mayor cantidad de tiempo.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Digitación de matricula	279	73,42
Emisión de información de requisitos	15	3,95
Entrega de turno	17	4,47
Revisión de requisitos	26	6,84
Revisión técnica vehicular	20	5,26
Revisión de valores	15	3,95
Entrega de certificados	8	2,11
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT  
**Realizado por:** Pamela Carrión



**Gráfico 21-3:** Proceso que demora la mayor cantidad de tiempo.  
Realizado por: Pamela Carrión.

### Análisis:

Los usuarios de la DGMTT mencionan que el proceso que se demora la mayor cantidad de tiempo es la digitación de matrícula con 279 que representa el 73% de usuarios a favor, 26 que representa el 7% de usuarios afirman que es la revisión de requisitos, 20 que representa el 5% la revisión técnica vehicular, 17 que representa el 5% en la entrega de turno, 15 que representa el 4% la revisión de valores, 15 que representa el 4% emisión de información de requisitos y 8 que representa el 2% la entrega de certificados.

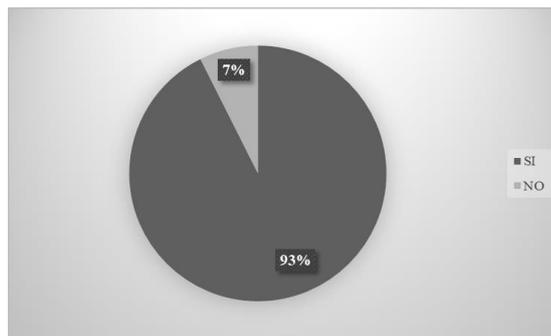
### 13. ¿Se respeta la orden de atención al usuario al momento de la revisión?

**Tabla 27-3:** Orden de la atención al usuario

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	352	92,63
NO	28	7,37
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT.

Realizado por: Pamela Carrión.



**Gráfico 22-3:** Orden de la atención al usuario.

Realizado por: Pamela Carrión.

**Análisis:** De los 380 investigados 352 que representa el 93% de los encuestados afirma que si se respeta la orden de atención al usuario al momento de la revisión y 28 que representa el 7 % restante mencionaron que no.

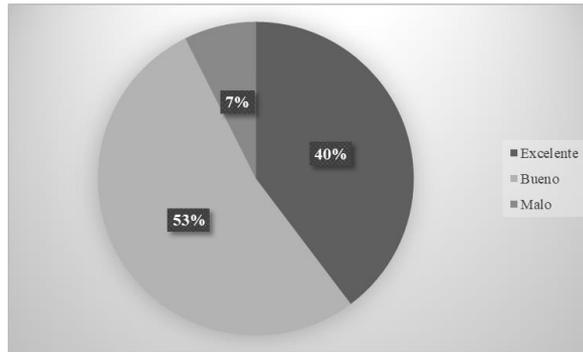
### 14. ¿Cómo califica el proceso total de matriculación vehicular?

**Tabla 28-3:** Calificación del proceso total de matriculación vehicular.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	151	39,74
Bueno	201	52,89
Malo	28	7,37
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Dirigida a los usuarios de la DGMTT.

Realizado por: Pamela Carrión.



**Gráfico 23-3:** Calificación del proceso total de matriculación vehicular.  
**Realizado por:** Pamela Carrión.

**Análisis:** De los 380 investigados, 201 que representa el 53% califican el proceso total de matriculación vehicular como bueno, 151 que representa el 40% lo califican como excelente, y 28 que representa el 7% lo califica como malo.

### 3.2. Discusión de los resultados

Con los resultados obtenidos se procede a realizar la evaluación de competencias en base a los 4 parámetros delimitados en la presente investigación que son:

3.2.1. Organización

3.2. 2. Instrumentos y Herramientas de planificación

3.2.3. Capacidad Técnica y operativa

3.2.4. Financiamiento.

#### 3.2.1. Organización:

**Tabla 29-3:** Evaluación de Organización de la DGMTT

Personal mínimo sugerido por el MTOP	Personal que labora en la DGMTT sugerido por el MTOP		
	SI	NO	Nombre asignado, según el manual de funciones del GADM Riobamba
Director	X		Director General de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Jefe de Transporte		X	
Técnico de Transporte	X		Analista de Gestión y Control de los Servicios de Tránsito y Seguridad Vial
Jefe de Tránsito		X	

Técnico de Tránsito	X		Analista de Gestión y Control de los Servicios de Tránsito y Seguridad Vial
Jefe Administrativo	X		Jefe de Agencia
Secretaria Ejecutiva	X		

Realizado por: Pamela Carrión

Basados en las preguntas No 1, 2,4 de la entrevista realizada al director de DGM TT, en el Anexo 1 y el detalle referente a su constitución en el marco legal, obtenemos que la DGM TT del GADM Riobamba, es una Dirección técnica, de modelo de gestión tipo “A”, como podemos analizar en el Manual de Valoración y Clasificación de Puestos del GADM de Riobamba, no cuenta con todos los puestos actuales que cuenta la DGM TT pues detalla los siguientes:

- Técnico en emisión de matriculas
- Técnico de archivo y documentación
- Analista de Gestión y Control de los Servicios de Transporte Terrestre
- Analista de Gestión y Control de los Servicios de Tránsito y Seguridad Vial
- Analista de Soporte Tecnológico 2
- Administrador de terminales terrestres
- Especialista de movilidad, tránsito y transporte
- Director General de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Existen tan solo 8 descripciones de perfiles de puestos, cuando en la actualidad existen 218 empleadores como se detalla en la Tabla N°29.

**Tabla 30-3:** Personal de la DGM TT

N° de personal	PUESTO	UNIDAD
1	Director de Gestión de movilidad, tránsito y transporte	<b>DIRECCIÓN</b>
1	Analista de documentación y archivo 1	
1	Analista Financiera-Administrativa	
1	Servidor Municipal de Servicios 1 (ARCHIVO)	
2	Chofer de vehículo liviano	
3	Conserje	
2	Guardian	
2	Policía municipal	
1	Abogado 2	<b>ASESORÍA JURÍDICA</b>
2	Servidor municipal 2 (ABOGADO)	
1	Analista de soporte tecnológico 2	<b>TECNOLOGÍA</b>
1	Analista de contabilidad 3	
2	Analista de tránsito y seguridad vial 2	

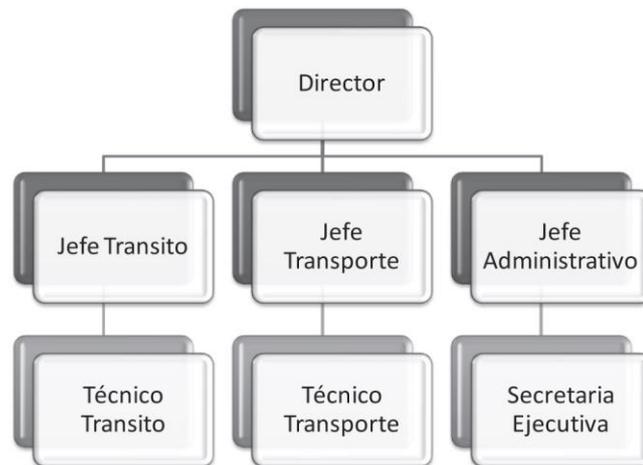
3	Analista de servicios de transporte terrestre 2	
1	Chofer de vehículo pesado	
3	Peón (para cuadrilla)	
1	Electricista	
1	Especialista en movilidad, tránsito y transporte	<b>MATRICULACIÓN</b>
2	Técnico de servicio al ciudadano	
1	Técnico de CAD	
1	Analista de contabilidad 2	
1	Servidor Municipal de Servicios 1	
2	Técnico de Archivo y Documentación	
1	Recaudador	
5	Revisor vehicular	
6	Técnico de emisión de matrículas	
2	Recaudador de cabina	
1	Coordinador de control operativo de servicios de transporte	
2	Inspector de control de tránsito	
129	Agentes Civiles de tránsito	
1	Administrador del terminal	<b>TERMINAL INTERPROVINCIAL</b>
1	Secretaria	
1	Supervisor	
1	Recaudador	
3	Técnico de Archivo y Documentación	
1	Conserje	
4	Recaudador (4 personas para cubrir los 3 turnos)	
4	Inspector (4 personas para cubrir los 3 turnos)	
4	Inspector (4 personas para cubrir los 3 turnos)	
4	Barrendero (4 personas para cubrir los 3 turnos)	
1	Administrador del terminal	<b>TERMINAL INTERCANTONAL</b>
1	Secretario	
1	Inspector municipal	
2	Servidor Municipal de Servicios 1	
1	Guardian	
1	Conserje	
1	Asistente de Contabilidad	
1	Secretario Ejecutivo	
2	Conserje	
1	Inspector Municipal	
<b>218</b>	<b>TOTAL DE EMPLEADORES</b>	

**Fuente:** Dirección de Gestión de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial.

**Realizado por:** Pamela Carrión

Además, la DGMTT no cuenta con un organigrama estructural o funcional que permita divisar o detallar las diferentes funciones de todos los puestos de la dirección, el MTOP establece que las competencias de transporte se pueden gestionar de dos maneras: directa o delegada, para la gestión directa lo puede hacer a través de una Unidad Técnica Dependiente recomendada para

GADs medianos, Unidad Técnica Adscrita recomendada también para GADs Medianos y Empresa Pública, alternativa recomendada para GADs grandes, y para GADs mancomunados que al hacerlo se genere la necesidad. El GADM de Riobamba lo realiza de forma directa a través de una unidad técnica dependiente de tipo Dirección, para lo cual se establece un organigrama (Figura 1).



**Figura 1-3:** Organigrama para Unidades Técnicas dependientes  
**Fuente:** (MTOF, 2012)

Sin embargo, no se puede evidenciar un cumplimiento con el mismo dentro del GADM Riobamba. Lo que ocasiona que la DGMTT no funcione de manera ordenada administrativamente, pues sus funciones y puestos son designados sin base alguna, así como no se delimitan departamentos específicos que se encarga de determinadas tareas.

### ***3.2. 2. Instrumentos y Herramientas de planificación***

En base a la pregunta 7 y 8 de la entrevista realizada al director de la DGMTT y el Anexo N°5, los instrumentos con los que cuentas son Reglamentos, Estudios de Tránsito y Transporte, Manual de procedimientos.

Instrumentos:

- Reglamentos de Procedimientos y requisitos para la matriculación vehicular (Anexo 5)
- Reglamento Técnica Ecuatoriano 004



**Figura 2-3:** Reglamento Técnico Ecuatoriano 004

**Fuente:** (INEN, 2011)

### **ESTUDIOS REALIZADOS POR LA DGMTT 2014 - 2019**

- Estudio de las tarifas de taxi y bus urbano en el 2015
- Estudio de necesidades del 2015 de la modalidad de taxi ejecutivo, carga liviana y escolar institucional
- Estudio de tarifa de las rutas intracantoniales del Cantón Riobamba
- Estudio con el ministerio del interior reforma geométricas en intersecciones conflictivas 2016
- Estudio de restructuración de las líneas de bus urbano 2019

Los instrumentos y herramientas que cuenta la DGMTT son muy escasos pues no existen los suficientes manuales o reglamentos que permitan mejorar el servicio en la DGMTT, los estudios realizados por la DGMTT desde su creación son tan solo 5, un estudio por año en promedio, cuando las necesidades en la ciudad referente al transporte son amplias.

El Plan de movilidad del cantón Riobamba aprobado en el 2020, sugiere 7 líneas estratégicas de proyectos que se pueden ejecutar actualmente la DGMTT,

**Tabla 31-3:** Proyectos relacionados directamente con la Dirección de Movilidad

<b>Líneas estratégicas</b>		<b>Proyectos</b>
1. Mejorar plenamente el sistema de Transporte Público en todos sus componentes: Calidad y cobertura del servicio; integración del sistema; sostenibilidad financiera, entre otros	1	Racionalización de la flota, de su operación, del modelo de gestión y monitoreo, 184 buses, 160.000 viajes en la ciudad y parroquias
3. Optimizar la circulación vehicular dentro de la ciudad: eliminar conflictos, nudos críticos y puntos de congestión; establecer medidas para regular la circulación vehicular	2	Semaforización de intersecciones críticas creación del centro de control semafórico de la ciudad
	3	Optimización del sistema de circulación de la ciudad
4. Desarrollar infraestructura ciclo inclusiva (eco-vías, ciclo estacionamientos, polígonos bici logísticos)	4	Sistema de bicicletas compartidas, 300 unidades con 30 estaciones al 2025
	5	Ciclovía recreativa, 10 km de circuitos
5. Definir y consolidar un sistema vial peatonal que permita poner en valor el patrimonio cultural urbano de Riobamba y el disfrute del espacio público.	6	Campañas de sensibilización hacia la movilidad sostenible, dirigida a la ciudadanía con énfasis en niños y jóvenes
6. Programas continuos de promoción, convivencia y cultura ciudadana con una activa participación ciudadana, orientada hacia la movilidad sostenible.	7	Campañas sostenidas de seguridad vial a toda la ciudadanía, orientadas a grupos según nivel de riesgo

**Fuente:** (GAD Municipal de Riobamba, 2020)

**Realizado por:** A&V Consultores

De los cuales se contempló su ejecución en el presupuesto 2021 de la DGMTT, el proyecto N°5 Ciclovía recreativa, 10 km de circuitos.

Actualmente la DGMTT no se encuentra desarrollando proyectos referentes a tránsito, transporte y seguridad vial, pues irán cumplimiento a medida de los recursos los proyectos presentados en el Plan de Movilidad del cantón Riobamba.

### **3.2.3. Capacidad Técnica y Operativa**

En este parámetro ingresan los datos obtenidos de la encuesta a los usuarios en la pregunta N° 6 y la entrevista dirigida al director de la DGMTT en la pregunta N° 5, además de información proporcionada por la DGMMT para poder completar este parámetro de evaluación.

Se detalla un listado de los siguientes puntos que le permite a DGMTT operar:

### Personal Técnico:

La DGMTT dispone de un equipo de trabajo destinado a los estudios de tránsito transporte y seguridad vial, que organizacionalmente no se encuentran detallados pero que es la suma de 4 profesionales, de los cuales solo 1 persona cumple con perfil profesional para el puesto.

### Las instalaciones y edificaciones:

La DGMTT encargada de la revisión técnica vehicular, deben cumplir los aspectos sugeridos en el Manual de Revisión Técnica Vehicular, para lo cual se procede a la evaluación en base al mismo.

El CRTV de la DGMTT califica como un CRTV tipo mixto monotipo.

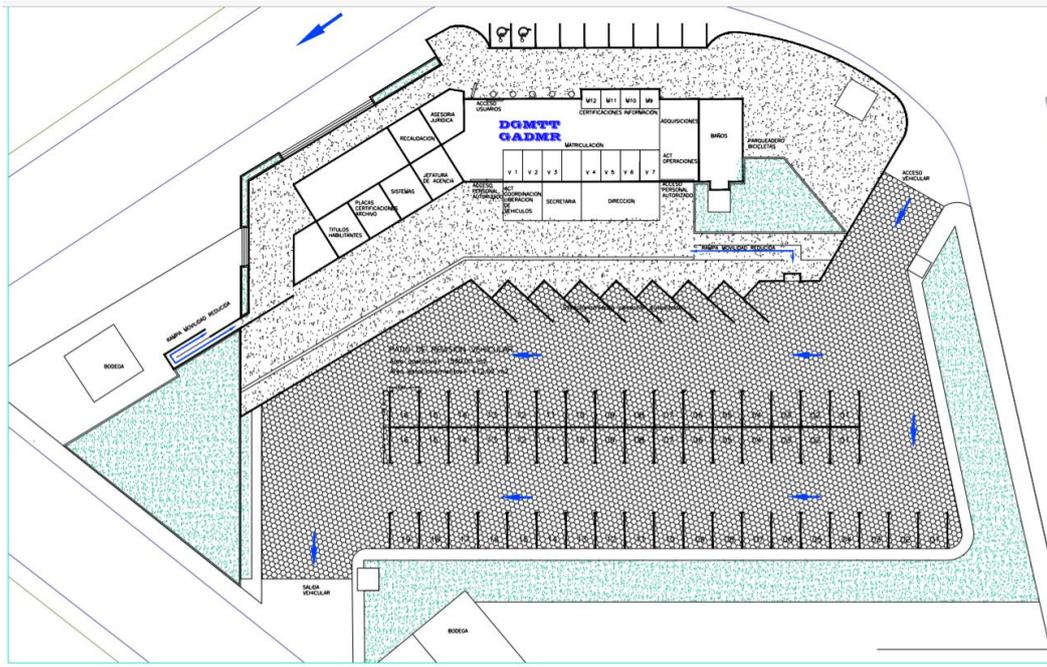
**Tabla 31-3:** Evaluación de la capacidad técnica y operativa

ASPECTO	DIMENSIÓN	CUMPLE		CAPACIDAD ACTUAL DE LA DGMTT.
		SI	NO	
Lote normativo	Área mínima de 1500 metros cuadrados	X		El área total de la DGMTT es de 4594 metros cuadrados
Frente mínimo	No menos a 40m	X		
Número Mínimo de Líneas de Revisiones Técnicas	2 líneas, las que se distribuirán de la siguiente manera: - 1 Líneas para vehículos tipo liviano. - 1 línea para evacuación o revisión solo gases		X	Las revisiones vehiculares en la DGMTT se realizan en una sala clase de línea.
Área del Patio de Maniobras y Circuito de Evacuación	No debe ser menor del 60% del área total del terreno.		X	El área de patio de maniobras y circuito actualmente es del 45%.
Altura Máxima	Dos pisos.	X		La DGMTT tiene un solo piso
Estacionamiento:	Tres plazas por cada Línea de Revisión Técnica de espera para el inicio del proceso de Revisión.		X	Solo tiene 7 plazas de estacionamiento.
Estacionamiento General:	Mínimo 4 plazas.	X		9 plazas de estacionamiento.
Área administrativa y atención al público	Ventanilla de información al usuario.		X	Existe un colaborador que informa al usuario, pero no existe una ventanilla específica.
	Zona de recepción y revisión de documentos,	X		

	Zona de control de ingreso y salida de los vehículos de cada línea de revisión técnica.	X		
	Zona de entrega de certificados y devolución de documentos al usuario.	X		
	Oficinas para reuniones del personal directivo, técnico y administrativo.		X	No existe un lugar específico para reuniones del personal.
	Centro de cómputo y máquinas.	X		
	Sala de espera para usuarios y visitantes	X		
	Vestidores para el personal técnico.		X	Los baños son destinados como vestidores.
	Servicios higiénicos para empleados y usuarios	X		
	Zona de estacionamiento para personal administrativo	X		
Área de revisión	Área pavimentada	X		
	Diferencia entre líneas de vehículos livianos y pesados.		X	Una sola clase de línea, para cualquier vehículo.
Zonas de estacionamiento	Área pavimentada.	X		
	Área de estacionamiento para usuarios.	X		

**Fuente:** (INEN , 2003)

**Realizado por:** Pamela Carrión



**Figura 3-3:** Instalaciones de la DGMTT GADM Riobamba

**Fuente:** Dirección de Gestión de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial.

## Equipamientos

La DGMTT para poder realizar la señalética en la ciudad cuenta con 3 máquinas franjadoras.

## Softwares:

- Acsis 4.0 destinados para los procesos de matriculación
- SIIM para cobranzas y pagos
- Software de sistemas de semaforización

## Materiales

- Computadoras: 31
- Escritorios: 31
- Vehículos
- Camionetas: 7
- Motos: 20

La DGMTT cuenta con equipamientos básicos para trabajo de oficina, y carece de softwares y equipamientos para realizar estudios de transporte, semaforización que le permita automatizar varios de los procesos o realizar estudios necesarios, es por eso que la GADM Riobamba contrata consultorías para poder desarrollar los estudios necesarios, la DGMTT puede destinar sus

recursos en un Centro de Revisión Vehicular, comprar las licencias de los Softwares que actualmente se necesita, Centro de control de semaforización.

#### **3.2.4. *Financiamiento***

Basados en las preguntas 11 y 12 del director de la DGMTT el Coronel Ángel Astudillo y las tablas N°28 y N°29 el financiamiento de la dirección ha evolucionado a medida de los años y sus presupuesto actual es de \$5.227.057,74 y está compuesto por Tazas y contribuciones, rentas de inversiones y multas, transferencias y donaciones corrientes y arrastre año 2019.

Como podemos observar los ingresos del Sistema de Estacionamiento Rotativo Ordenado Tarifario no ingresan a las cuentas de la DGMTT, pues estos pertenecen a GESTIÓN DE POLICÍA Y CONTROL MUNICIPAL. -

**Tabla 32-3:** Presupuesto de la Dirección De Gestión General de Movilidad, Tránsito Y Transporte

<b>GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA</b>							
<b>DIRECCION DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE</b>							
<b>CUENTAS</b>	<b>CONCEPTOS</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>1.223.456,44</b>	<b>2.216.334,83</b>	<b>2.671.784,28</b>	<b>3.369.666,03</b>	<b>5.091.005,14</b>	<b>5.227.057,74</b>
1.3	Tasas y Contribuciones			402.892,00	462.581,39	689.143,83	445.704,00
1.7	Rentas de Inversiones y Multas			317.535,02	363.156,31	535.018,27	686.000,00
1.8	Transferencias y Donaciones Corrientes	1.223.456,44	764.000,00	744.000,00	945.622,70	2.133.641,60	2.520.000,00
	Arrastre año 2019		1.452.334,83	1.207.357,26	1.598.305,63	1.733.201,44	1.575.353,74
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.321.814,17</b>	<b>2.216.334,83</b>	<b>2.671.784,28</b>	<b>3.369.666,02</b>	<b>4.919.747,32</b>	<b>5.227.057,74</b>
5	<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	-	971.869,07	1.275.804,78	1.088.942,43	2.040.300,53	3.212.332,50
5.1	Gastos en Personal		807.208,69	887.035,34	672.810,31	1.321.640,79	2.214.986,98
5.3	Bienes y Servicios de Consumo		164.660,38	388.769,44	416.132,12	718.659,74	759.708,70
5.7	Otros gastos corrientes						237.636,82
7	<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	1.080.301,68	984.026,20	1.015.167,85	1.863.050,18	2.098.755,71	1.462.038,38
7.1	Gastos en Personal	459.081,76	38.399,53	34.210,30	308.300,89	970.325,27	358.302,31
7.3	Bienes y Servicios de Consumo	122.019,92	101.849,33	33.691,88	1.296.762,51	900.073,24	875.378,88
7.5	Obras Públicas	499.200,00	843.777,34	947.265,67	257.986,78	228.357,20	228.357,20
8	<b>GASTOS DE CAPITAL</b>	241.512,49	260.439,56	380.811,65	417.673,41	780.691,09	552.686,86
8.4	Bienes de Larga Duración	241.512,49	260.439,56	380.811,65	417.673,41	780.691,0856	552.686,856

**Fuente:** DGM TT GADM RIOBAMBA

**Realizado por:** Pamela Carrión

**Tabla 33-3:** Análisis del presupuesto de la DGM TT GADM Riobamba

<b>GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA</b>						
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE.</b>						
<b>CONCEPTOS</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>
<b>TOTAL, DE INGRESOS</b>	<b>1.223.456,44</b>	<b>2.190.063,87</b>	<b>2.671.784,28</b>	<b>3.369.666,03</b>	<b>5.091.005,14</b>	<b>5.227.057,74</b>
Tasas y Contribuciones			402.892,00	462.581,39	689.143,83	445.704,00
Rentas de Inversiones y Multas			317.535,02	363.156,31	535.018,27	686.000,00
Transferencias y Donaciones Corrientes	1.223.456,44	764.000,00	744.000,00	945.622,70	2.133.641,60	2.520.000,00
Arrastre año 2019		1.426.063,87	1.207.357,26	1.598.305,63	1.733.201,44	1.575.353,74
<b>TOTAL, DE GASTO</b>	<b>1.321.814,17</b>	<b>2.216.334,83</b>	<b>2.671.784,28</b>	<b>3.369.666,02</b>	<b>4.919.747,32</b>	
Residual	98.357,73	26.270,96	-	0,01	171.257,82	5.227.057,74
Porcentaje	108,04	101,20	100,00	100,00	96,64	-
Porcentaje extra	8,04	1,20	-	-0,00	-3,36	

**Realizado por:** Pamela Carrión

### **Análisis:**

Para el año 2015 la DGM TT, supero sus gastos en un 8% debido a que es el año de creación de la dirección, en el 2016 supera sus gastos con un 1.20% de su presupuesto debido a que se sigue adecuando la DGM TT a la necesidades, en el año 2017 y 2018 la DGM TT genera los mismos gastos que los ingresos, para el año 2019 la DGM TT no hace uso en su totalidad de los ingresos recibidos con un porcentaje de -3.36% de sus ingresos que representa a \$171.257,82 lo cuales podrían ser destinados a diferentes necesidades que se detallan en el punto 3.2.3. Capacidad Técnica y Operativa.





Componente	Análisis	Metas	Actividades	Responsable	Financiamiento	Tipo de Compra			Indicador	Período Estimado													
						Obra	Bien	Servicio		1				2				3					
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Financiamiento: Ingresos y Egresos de la DGMTT	Los Ingresos de la DGMTT, deberían incluir el valor del SEROT.	Cambiar la administración del SEROT , de Gestión de policía y control municipal , a la DGMTT	Creación de una ordenaza que cambie el dominio del SEROT a la DGMTT	Administrativo	Sin valor			X	Ordenanza														
	Los Egresos de la DGMTT, deben ser destinados para equipar la DGMTT	Equipar la DGMTT con implementos necesarios para su capacidad Técnica y Operativa.	Invertir el dinero sobrante en herramientas que mejoren la movilidad de la ciudad como una central semafórica.	Administrativo	Presupuesto de la DGMTT 2021			X	% Presupuesto Ejecutado														

Realizado por: Pamela Carrión

## CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la administración de competencias de tránsito, transporte y seguridad vial se determina como regular en el GADM a través de su Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, debido a que no satisface las necesidades de los profesionales que laboran en la dirección, así como los usuarios.
- La DGMTT fue evaluada y en base a la Organización, carece de una estructura consolidada y no se encuentra enmarcada a lo que determina el MTOP, en sus Instrumentos y Herramientas de planificación son muy limitadas y escasas debido al siguiente parámetro que es su Capacidad Técnica y operativa, puesto que no cuenta con los instrumentos necesarios para poder realizar estudios en ámbito de transporte, tránsito y seguridad vial, y su financiamiento actualmente satisface y hasta excede para las actividades que hoy en día realiza la DGMTT.
- Es necesario mejorar la gestión de competencias de TTSV Mediante el plan de acción se propone alternativas de mejoramiento para la gestión de competencias de transporte, tránsito y seguridad en la Dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GADM Riobamba, las cuales permitirán en el plazo de un año, mejorar el nivel de servicio para la ciudadanía, así como la calidad del entorno de trabajo para todos sus colaboradores.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Director de la DGMTT aplicar las alternativas de mejoramiento en los 4 ejes evaluados, Organización, Capacidad Técnica y Operativa, Herramientas de planificación y Financiamiento propuestos en el Plan de acción
- Se recomienda a la DGMTT fortalecer y enmendar sus debilidades mencionados en el diagnóstico del presente trabajo de titulación para de esta manera brinde un mejor servicio a la población Riobambeña.
- La DGMTT debería incluir en el POA del año 2021 el plan de acción desarrollado en la presente investigación, para obtener resultados positivos en su operación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito. (2014). *Resolución N°108-ANT*. Obtenido de <https://ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2014/file/2492-resolucion-no-108-dir-2014-ant-reglamento-de-transporte-terrestre-turistico>.
- Agencia Nacional de Transito. (2015). Resolución 004-ANT. <https://ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2019/resoluciones-de-directorio/file/6141-resolucion-no-004-de-ant-2019?tmpl=component>.
- Agencia Nacional de Transporte. (2015). *Resolución N°036-ANT*. Obtenido de <https://ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2015/resoluciones-de-directorio/file/7219-resolucion-no-036-dir-2020-ant>
- AMT. (2020). Obtenido de <http://www.amt.gob.ec/index.php/servicios/revision-tecnica/revision-tecnica-vehicular.html>
- Arévalo, A. (2014). "La regulación administrativa del transporte terrestre, a la luz de la Constitución". Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Carrasco, L. (2019). Medición de la calidad del servicio durante el proceso de matriculación vehicular en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Espíritu Santo.
- Concejo Municipal del Cantón Riobamba. (2016). *Ordenanza 005-2016*. Obtenido de [http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com\\_phocadownload&view=ordenanzas&download=654](http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=ordenanzas&download=654).
- Consejo Nacional de Competencias. (29 de Mayo de 2012). *Registro Oficial No.712*. Obtenido de <http://www.emov.gob.ec/sites/default/files/2014%20s2.%29%20cnc.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias. (21 de Septiembre de 2017). *Registro Oficial N° 84*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/RESOLUCION-005-CNC-2017.pdf>
- COOTAD. (19 de Octubre de 2010). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- GAD Municipal de Riobamba. (2020). *Riobamba, Plan de movilidad cantón*. Obtenido de <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/descarga/category/1126-plan-de-movilidad-2020>
- GADM Riobamba. (29 de Octubre de 2014). *Misión - Visión*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/mision-y-vision#>

- GADM Riobamba. (2018). *Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte: Objetivo Estratégico*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/direcciones/informacion/172-direccion-de-movilidad-transito-y-transporte-del-gadm-riobamba>
- García, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Hidalgo, A. (2017). *Plan estratégico para la unidad de matriculación y revisión técnica vehicular del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Macara, Provincia de Loja, periodo 2016-2020. Tesis previa a la obtención del grado de Ingeneira Comercial*. Loja, Loja: Universidad Nacional de Loja.
- INEN . (2003). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 349:2003* . Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2349.pdf>
- INEN. (2011). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2587:2011*. Obtenido de [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_2587.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2587.pdf)
- Linares, J. (2012). *Modelo de indicadores de mantenimiento y gestión para empresas de transporte. Monografía de grado presentntada como requisito para obtener el título de Especialista en Gerencia de Mantenimiento*. Bucaramanga, Colombia: Universodda Industrial de Santander.
- Luis, P. (2008.). *Dirección y gestión de recursos humanos*. . España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (17 de Marzo de 2016). *ACUERDO No. 0053* . Obtenido de [finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/ACU-2016-0053\\_a.pdf](http://finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/ACU-2016-0053_a.pdf)
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2012). *Herramientas de gestión para el trasnporte terrestre*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/transferecia-tttsv.pdf>
- MTOP. (2012). *Herramientas de Gestión para el Transporte Terrestre*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/transferecia-tttsv.pdf>
- Peñaloza, M., & Arevalo, F. (2007). *Evaluación por competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente*. *SCielo*, 116-133.
- RAE. (2019). *Evaluar*. Obtenido de <https://dle.rae.es/evaluar>
- RAE. (2019). *Evaluación*. Obtenido de <https://dle.rae.es/evaluaci%C3%B3n>
- Ramos, A. (Marzo de 2014). *Propuesta de mejoramiento del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del GAD cantón Sucre*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/243/1/TAP49.pdf>

Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad. (18 de Enero de 2017). *ANT*. Obtenido de <https://ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/reglamento-general-para-la-aplicacion-de-la-lotttsv>

Resolución Administrativa No.2016-0125-SEC. (2017). [https://www.gptsachila.gob.ec/lotaip/archivos/LOTAIP\\_2017/PAC\\_2017/NOV\\_ENAREFORMAPAC2017.pdf](https://www.gptsachila.gob.ec/lotaip/archivos/LOTAIP_2017/PAC_2017/NOV_ENAREFORMAPAC2017.pdf).

RESOLUCION No. 341-DE-ANT-2015. (2015). *Certificación para la ejecución de la competencia en la modalidad excepcional de tricimotos para el gobierno autónoma descentralizado municipal del canton Riobamba.*

Resolución No.025-ANT-DIR-2019. (2019). *ANT*. Obtenido de <https://ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2011/file/547-resolucin-n-025-dir-2019-ant-registro-oficial>

Sánchez, J. (2008). *La administración Pública como ciencia: su objeto y su estudio.* . México: Editorial Plaza y Valdés S.A.

## ANEXO

### ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA DGM TT DEL GADM RIOBAMBA

 <b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</b> <b>ESCUELA DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE</b> <b>ENCUESTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA DGM TT DEL GADM RIOBAMBA</b>																	
<p>El objetivo de la encuesta es conocer la manera en la que el GAD Municipal se encuentra administrando la competencia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial (TTTySV), con el fin de conocer los servicios públicos otorgados, las herramientas de planificación, el control y la regulación de transporte, financiamiento y problemas que impiden desarrollar correctamente esta actividad pública.</p>																	
Encuestador:	<input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/> Encuesta No. <input type="text"/>															
INFORMACIÓN GENERAL																	
Nombre encuestado:	<input type="text"/>	Administrador <input type="checkbox"/>															
Dirección de la entidad de TTTySV:	<input type="text"/>	Técnico <input type="checkbox"/>															
<b>1</b> ¿Cuál es la entidad asignada por el GAD para la administración de las competencias en TTTySV?	Unidad técnica <input type="checkbox"/> Dirección técnica <input type="checkbox"/>	<b>2</b> ¿Con qué modelo de gestión administra las competencias de TTTySV actualmente?															
		Modelo de gestión tipo "A" <input type="checkbox"/> Modelo de gestión tipo "B" <input type="checkbox"/>															
SERVICIOS PÚBLICOS																	
<b>3</b> ¿Con qué sistema de información y comunicación cuenta el GAD para la prestación de servicio a los usuarios?	Cartelera y/o pantallas <input type="checkbox"/> Pagina web <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Aplicaciones móviles <input type="checkbox"/> Otro (Especifique): <input type="text"/>	<b>4</b> ¿Para la prestación de servicios a los usuarios, el GAD dispone de procesos definidos?															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Si</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emite títulos habilitantes</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Matriculación vehicular</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Revisión técnica vehicular</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Emisión de certificados</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Si	No	Emite títulos habilitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Matriculación vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisión técnica vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Emisión de certificados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si	No															
Emite títulos habilitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Matriculación vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Revisión técnica vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Emisión de certificados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<b>5</b> ¿Cómo es el sistema de comunicación para la entrega de productos y servicios?	De manera personalizada <input type="checkbox"/> Llamadas telefónicas <input type="checkbox"/> Sistema de gestión documental (QUIPUX) <input type="checkbox"/> Mensajería instantánea <input type="checkbox"/>	<b>6</b> Las instalaciones para la atención a los usuarios para los diferentes servicios públicos disponen de:															
		Sala de espera <input type="checkbox"/> baterías sanitarias <input type="checkbox"/> Sitios de estacionamiento <input type="checkbox"/> Áreas verdes <input type="checkbox"/>															
HERAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN																	
<b>7</b> ¿Con qué herramientas de planificación cuenta el GAD para administrar la competencia de TTTySV?	Plan de movilidad <input type="checkbox"/> Estudios y Proyectos de TTTySV <input type="checkbox"/> Ordenanzas <input type="checkbox"/> Manual de Procedimientos <input type="checkbox"/> Otro (Especifique) <input type="checkbox"/> Especifique: <input type="text"/>	<b>8</b> ¿Qué estudios o proyectos esta ejecutando actualmente el GAD (Describa cada uno de ellos)?															
		Transporte: <input type="text"/> Tránsito: <input type="text"/> Seguridad Vial: <input type="text"/>															

FINANCIAMIENTO			
<b>11</b>	<b>¿De donde provienen los recursos para la Gestión de las Competencias de TTTySV y cuál es el monto aproximado?</b>	<b>12</b>	<b>¿Cuál es el monto aproximado que se dispone como presupuesto anual para la Gestión de Competencias?</b>
	Valor aprox.		Valor aprox.
	Asignación de la ANT		Estudios y proyectos
	Asignación del GAD Municipal		Administración de Señalética horizontal y vertical
	Autogestión (Tasas y Tarifas)		Suministros de oficina
	Sanciones administrativas a operadoras de transporte		Campañas de seguridad vial
	Otro (especifique)		Gestión de Transito (Dispositivos de Control y Calmado de Transito)
Especifique:			Equipamiento técnico y tecnológico
CONTROL DE OPERADORAS DE TRANSPORTE TERRESTRE			
<b>9</b>	<b>¿Cómo se controla el cumplimiento de los títulos habilitantes a las operadoras de transporte público?</b>	<b>10</b>	<b>¿Cómo se controla el cumplimiento de los títulos habilitantes a las operadoras de transporte comercial?</b>
	Control en la vía pública		Control en la vía
	Monitoreo y control de rutas y frecuencias		Inspección a las instalaciones de las operadoras
	Inspección a las operadoras de transporte		Inspección en los sitios de estacionamiento
	Reuniones periódicas con operadoras de transporte		Reuniones periódicas con operadoras de transporte
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
<b>13</b>	<b>¿Qué operadoras de transporte legalmente constituidas operan bajo la competencia del GAD?</b>	<b>14</b>	<b>¿Cuáles son los problemas que impiden una mejor gestión de las competencias de TTTySV?</b>
	Operadoras de trans. público urbano e intracantonal		Infraestructura administrativa
	Operadoras de transporte en taxis convencional		Infraestructura operativa
	Operadoras de transporte en taxis ejecutivo		Mobiliario y equipamiento
	Operadoras de transporte escolar & institucional		Personal técnico
	Operadoras de transporte de carga liviana		Personal administrativo
	Operadoras de transporte en tricimotos		Recursos financieros
			Falta de apoyo de la alta dirección interna
			Falta de apoyo de la ANT
			Irregularidad en el funcionamiento del sistema tecnológico
<b>Observaciones y comentarios:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

# ANEXO B : ENTREVISTA DIRIGIDA AL TÉCNICO DE TRANSPORTE DE LA DGMTT DEL GADM RIOBAMBA

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPETENCIAS DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM RIOBAMBA																																																																																																									
<b>IDENTIFICACIÓN</b>																																																																																																										
GAD: FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/> RESPONSABLE: <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/>																																																																																																										
<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>																																																																																																										
NOMBRE: <input style="width: 100%;" type="text"/> FUNCIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/>																																																																																																										
<b>CAPACIDAD TÉCNICA PARA UNA DIRECCIÓN TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL</b>		<b>CAPACIDAD TÉCNICA PARA UNA UNIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL</b>																																																																																																								
Fuente: Ministerio de Obras Públicas: Manual Orgánico funcional de la empresa pública de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.		Fuente: Ministerio de obras públicas: Dirección de regulación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">NO</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>DIRECTOR(A)</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de atención al usuario</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Secretaría (Servicios generales)</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Jefe de transporte</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de transporte</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Jefe tránsito</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de tránsito</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Jefe de matriculación</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de digitación</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de archivo</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Revisor vehicular</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de atención al usuario</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Asesor jurídico</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Terminal Terrestre</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Administrador de terminal terrestre</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>			SI	NO	Cantidad	DIRECTOR(A)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretaría (Servicios generales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe tránsito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de tránsito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de matriculación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de digitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisor vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Asesor jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Terminal Terrestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administrador de terminal terrestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">NO</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JEFE DE LA UNIDAD</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de transporte</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de tránsito y seguridad vial</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Jefe de matriculación</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de digitación</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de archivo</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Revisor vehicular</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico de atención al usuario</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Asesor jurídico</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>		SI	NO	Cantidad	JEFE DE LA UNIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de tránsito y seguridad vial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de matriculación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de digitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisor vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Asesor jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SI	NO	Cantidad																																																																																																							
DIRECTOR(A)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Secretaría (Servicios generales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Jefe de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Jefe tránsito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de tránsito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Jefe de matriculación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de digitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Revisor vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Asesor jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Terminal Terrestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Administrador de terminal terrestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
	SI	NO	Cantidad																																																																																																							
JEFE DE LA UNIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de tránsito y seguridad vial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Jefe de matriculación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de digitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Revisor vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Técnico de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Asesor jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
<b>DEPARTAMENTO TÉCNICO</b>																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Estación de trabajo</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Buena iluminación</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Archivador</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Equipo de computo</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Copiadora impresora, escáner</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Útiles de oficina</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Conexión a internet</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Servicios básicos</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Baterías sanitarias</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>				SI	No	Estación de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Buena iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archivador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Equipo de computo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copiadora impresora, escáner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Útiles de oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conexión a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servicios básicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																										
	SI	No																																																																																																								
Estación de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Buena iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Archivador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Equipo de computo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Copiadora impresora, escáner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Útiles de oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Conexión a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Servicios básicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
<b>CAPACIDAD OPERATIVA</b>																																																																																																										
Fuente: Rosero F. (2014) Propuesta de implementación de un centro de revisión vehicular en la ciudad de Ibarra.																																																																																																										
<b>DIGITACIÓN DE MATRICULAS VEHICULAR</b>	<b>REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR</b>																																																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Existe lugares de estacionamiento</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe sala de espera</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existen oficinas de atención al usuario</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cuenta con equipos informáticos</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Acceso a internet</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Software AXIS 4.0</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe baterías sanitarias</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe lugares de estacionamiento</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>		SI	NO	Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe sala de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existen oficinas de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cuenta con equipos informáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Software AXIS 4.0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Realiza revisión técnica vehicular</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Realiza revisión vehicular visual</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe las herramientas necesarias para identificar las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cumple con los lineamientos mínimos de la Resolución 070-DIR-2015-ANT</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe una buena distribución de los equipos, maquinaria y el personal</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe un sistema informático y de comunicaciones</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe equipos o sistemas de seguridad en caso de siniestros, de acuerdo con las normas municipales correspondientes</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe un medidor de profundidad de ranuras de neumáticos</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>El área de revisión vehicular esta ubicado a una distancia mínima de 200 metros de centros de actividades como: educativos, hospitales, iglesias, entre otros</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>El área de revisión vehicular cuenta con los accesos y señalética adecuada</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>El área de revisión vehicular está provisto de una sala de espera y visualización.</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cuenta con un circuito de Evacuación, en caso de emergencia.</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe baterías sanitarias</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Existe lugares de estacionamiento</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>			SI	NO	Realiza revisión técnica vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Realiza revisión vehicular visual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe las herramientas necesarias para identificar las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cumple con los lineamientos mínimos de la Resolución 070-DIR-2015-ANT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe una buena distribución de los equipos, maquinaria y el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe un sistema informático y de comunicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe equipos o sistemas de seguridad en caso de siniestros, de acuerdo con las normas municipales correspondientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe un medidor de profundidad de ranuras de neumáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El área de revisión vehicular esta ubicado a una distancia mínima de 200 metros de centros de actividades como: educativos, hospitales, iglesias, entre otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El área de revisión vehicular cuenta con los accesos y señalética adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El área de revisión vehicular está provisto de una sala de espera y visualización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cuenta con un circuito de Evacuación, en caso de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
	SI	NO																																																																																																								
Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe sala de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existen oficinas de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Cuenta con equipos informáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Software AXIS 4.0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
	SI	NO																																																																																																								
Realiza revisión técnica vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Realiza revisión vehicular visual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe las herramientas necesarias para identificar las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Cumple con los lineamientos mínimos de la Resolución 070-DIR-2015-ANT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe una buena distribución de los equipos, maquinaria y el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe un sistema informático y de comunicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe equipos o sistemas de seguridad en caso de siniestros, de acuerdo con las normas municipales correspondientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe un medidor de profundidad de ranuras de neumáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
El área de revisión vehicular esta ubicado a una distancia mínima de 200 metros de centros de actividades como: educativos, hospitales, iglesias, entre otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
El área de revisión vehicular cuenta con los accesos y señalética adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
El área de revisión vehicular está provisto de una sala de espera y visualización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Cuenta con un circuito de Evacuación, en caso de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe baterías sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
Existe lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																								
<b>DIMENSIONES FÍSICAS PARA LA REVISIÓN VEHICULAR</b>																																																																																																										
	CANTIDAD	2000 - 4000	4000-6000																																																																																																							
NUMERO DE LINEAS (1 al 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																							
Observaciones: _____ _____ _____																																																																																																										

## ANEXO C : ENCUESTA DIRIGIDA A LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE

	<p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO                  ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE                  EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPETENCIAS DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y                  SEGURIDAD VIAL DEL GADM RIOBAMBA                  ENCUESTA DIRIGIDA A LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE</p>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>		
GAD: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Nombre del encuestado: <input style="width: 100%;" type="text"/>	N°. <input style="width: 50%;" type="text"/>
Fecha: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Nombre de la operadora: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Encuestador: <input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>TÍTULOS HABILITANTES</b>		
1. ¿Cómo obtuvo información de los requisitos para obtener un título habilitante?	2. ¿Cómo obtuvo el turno para la atención del servicio que solicita?	3. ¿Cómo califica la atención por parte del funcionario público?
Puntos de información al Usuario <input type="checkbox"/>	Manual <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Página web <input type="checkbox"/>	Electrónico <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>
Redes Sociales <input type="checkbox"/>		Malo <input type="checkbox"/>
Pancartas dentro de las instalaciones <input type="checkbox"/>		
Otros: _____ <input type="checkbox"/>		
4. ¿Cuánto tiempo tarda la entrega de los títulos habilitantes?	5. ¿De qué manera recibe los títulos habilitantes?	6. ¿Qué contratiempo ha tenido al momento de realizar los trámites correspondientes a su petición?
15 - 30 días <input type="checkbox"/>	Física <input type="checkbox"/>	Elevados tiempos de espera <input type="checkbox"/>
30 - 45 días <input type="checkbox"/>	Electrónica <input type="checkbox"/>	Falta de información <input type="checkbox"/>
más de 45 días <input type="checkbox"/>	Ambas <input type="checkbox"/>	Instalaciones inadecuadas <input type="checkbox"/>
		Proceso Burocrático (papeleo) <input type="checkbox"/>
7. ¿Qué considera usted que se deba mejorar para aumentar la calidad del servicio?	8. ¿En qué horario pre ere acercarse al GAD a realizar los trámites respectivos para matriculación y revisión vehicular?	3. ¿Cómo califica el proceso total de matriculación vehicular?
Personal <input type="checkbox"/>	De 8am - 12pm <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Infraestructura <input type="checkbox"/>	De 12pm - 14pm <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>
Capacidad al personal <input type="checkbox"/>	De 14pm - 18pm <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>
Atención al cliente <input type="checkbox"/>		
Observaciones: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		

## ANEXO D : ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA DGMTT

 <b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</b> <b>ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE</b> <b>EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPETENCIAS DE</b> <b>TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM RIOBAMBA</b> <b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS</b>																				
<b>Datos</b>																				
Gad: <input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/>																			
Enc: <input type="text"/>	N° encuesta: <input type="text"/>																			
Datos del encuestado	Edad: <input type="text"/>																			
	Genero: <input type="text"/>																			
<b>REVISIÓN VEHICULAR</b>	<b>EMISIÓN DE CERTIFICACIONES Y DIGITACIÓN DE MATRICULAS</b>																			
<b>1. Usted que tiempo tuvo que esperar para ser atendido</b> <input type="checkbox"/> 0-15min <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 15-30min <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 30-45min <input type="checkbox"/>	<b>6. ¿Cómo califica la atención al usuario ?</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>																			
<b>2. ¿Cómo se realiza el proceso de revisión vehicular?</b> <input type="checkbox"/> Sólo de manera visual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Centro de Revisión Técnica Vehicular <input type="checkbox"/>	<b>7. ¿El área cuenta con servicios de?</b> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td>Sala de espera</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Estacionamiento</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Baterías Sanitarias</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Áreas Verdes</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Otros especifiquen .....</td> </tr> </table>			SI	No	Sala de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Baterías Sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Áreas Verdes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otros especifiquen .....		
	SI	No																		
Sala de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Baterías Sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Áreas Verdes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Otros especifiquen .....																				
<b>3. Para la revisión vehicular la persona encargada hace uso de</b> <input type="checkbox"/> Formularios Físicos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dispositivos electrónicos <input type="checkbox"/>	<b>8. ¿Cómo obtiene la información sobre los requisitos?</b> <input type="checkbox"/> Puntos de Información al Usuario <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Página web <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pan <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Otros: _____ <input type="checkbox"/>																			
<b>4. La infraestructura para la revisión vehicular cuenta con:</b> <input type="checkbox"/> Ingresos Adecuados <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sistemas de Orientación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ventilación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vías Pavimentadas de Ingreso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estacionamientos <input type="checkbox"/>	<b>9. Qué tiempo se demora en el proceso</b> <input type="checkbox"/> 0-30min <input type="checkbox"/> 1h-2hrs <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 30min-1h <input type="checkbox"/> mas de 2hrs <input type="checkbox"/>																			
<b>5. La revisión vehicular es realizada en</b> <input type="checkbox"/> Centro de revisión Técnica Vehicular <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Calles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Patio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Otro (especifique): _____ <input type="checkbox"/>	<b>10. ¿De qué manera obtiene las certificaciones?</b> <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Electrónica <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Otros especifique _____																			
<b>SERVICIO EN GENERAL</b>																				
<b>11. Recomendaciones de los usuarios para mejorar el de servicio de matriculación vehicular</b> <input type="checkbox"/> Mejorar infraestructura <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mayor cantidad de personal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Recaudación dentro de las instalaciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Capacitación en atención al usuario <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mejorar la señalética interna <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	<b>12. En qué proceso se demora la mayor cantidad tiempo</b> <input type="checkbox"/> Digitación de matricula <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Emisión de información de requisitos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entrega de turno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Revisión de requisitos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Revisión técnica vehicular <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Revisión de valores <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entrega de certificados <input type="checkbox"/>																			
<b>13. ¿Se respeta la orden de atención al usuario al momento de la revisión?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<b>14. ¿Como califica el proceso total de matriculación vehicular?</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>																			
Observaciones: <input style="width: 100%;" type="text"/>																				

**ANEXO E : Reglamento de procedimientos y requisitos para la matriculación vehicular**

<b>REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS PARA LA MATRICULACIÓN VEHICULAR</b>		
Capitulo II	Consideraciones aplicables a todos los procesos de matriculación vehicular	<p><b>Art. 4.- Etapas de los procesos de matriculación vehicular. -</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud del servicio. Incluye las validaciones y entrega de requisitos</li> <li>2. Pago de las Tasas del Servicio</li> <li>3.Revision Técnica vehicular</li> <li>4. Emisión de matrícula y documento anual de circulación</li> </ol> <p>Art.5.- Solicitud del Servicio y canales de contacto</p> <p>Art. 6.- Validación informática de los procesos</p> <p>Art. 7.- Requisitos de los Procesos</p> <p>Art. 8.- Archivo.</p>
Título III	Procesos de Matriculación Vehicular	<p>Art.16.- Los Procesos de Matriculación Vehicular:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión de matrícula por primera vez</li> <li>2. Emisión de documento anual de circulación o renovación anual de matricula</li> <li>3. Duplicado de documento de matricula</li> <li>4. Duplicado del documento anual de circulación</li> <li>5. Transferencia de dominio</li> <li>6. Cambio de servicio</li> <li>7. Matriculación de unidades de carga</li> <li>8. Cambio de características</li> <li>9. Bloqueo de vehículo</li> <li>10. Desbloqueo de vehículo</li> <li>11. Registro de observaciones</li> <li>12. Baja de vehículos</li> <li>13. Registro de incidentes</li> <li>14. Anulación de tramites</li> </ol>

		<p>15. Registro de vehículos en la base única nacional de datos</p> <p>16. Casos especiales detectados en procesos de matriculación</p>
Capítulo III	Emisión de matrícula por primera vez	<p>Art. 17. Alcance. - Es el proceso por medio del cual un vehículo que se encontraba previamente registrado en el Sistema de Matriculación Vehicular del SRI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Venta por concesionarios o Casas Comerciales a nivel nacional</li> <li>2. Remate sin matriculación previa</li> <li>3. Donación sin matriculación previa</li> <li>4. Rifas y loterías sin matriculación previa</li> <li>5. Importados directamente por el propietario</li> <li>6. Menaje de Migrante</li> <li>7. Ortopédicos importados directamente por el propietario</li> <li>8. Internación Temporal</li> <li>9. Vehículos Diplomáticos y organismos Internacionales</li> </ol>
Capítulo IV	Renovación del documento anual de circulación	<p>Art. 21.- Alcance es el proceso Por medio del cual un vehículo que consta e la base única de Datos y que previamente ha sido matriculado, realiza el proceso de matriculación Por medio del cual un vehículo que consta e la base única e Datos Y que previamente ha sido matriculado, realiza el proceso de matriculación</p> <p>Art.22.- Validaciones Informáticas del Proceso</p>
Capítulo V	Duplicado del documento de matrícula	<p>Art. 25.- Alcance. - Es el proceso por medio del cual un vehículo que consta en el Registro Nacional de Vehículos de la ANT y que previamente ha sido matriculado puede obtener un duplicado del documento de matrícula.</p>

Capítulo VI	Duplicado del documento anual de circulación	Art 29.- Alcance. - Es el proceso por medio del cual un vehículo que consta en la base única de nacional de datos y previamente ha cumplido el proceso de matriculación anual y ha recibido un documento anual de circulación, puede obtener una copia original del mismo.
Capítulo VII	Transferencia de Dominio	Art. 33.- Alcance. - es el proceso por medio del cual se registra el cambio de propietario de vehículo matriculado y que consta en la Base Única Nacional de Datos.
Capítulo VIII	Cambio de Servicio	Art. 38.- Alcance. - es el proceso por medio del cual un vehículo realiza un cambio de servicio o uso en la Base Única Nacional de Datos
Capitulo IX	Matriculación de unidades de Carga	Art. 42.- Alcance. – Las Unidades de Carga son vehículos sin autopropulsión pudiendo ser de tipo remolque y semirremolque, los mismo que deben disponer de una matricula y placa independiente de la unidad motriz principal a la cual se conecta para su circulación en las vías
Capítulo X	Cambio de características	Art. 46.- Alcance. – Es el proceso por medio del cual el usuario o propietario del vehículo solicita los cambios de características de los datos de un vehículo registrados en la Base única nacional de datos y que difieren con las características físicas actuales del vehículo, pero que no alteran o modifican las condiciones dimensionales, técnicas, estructurales o mecánicas del vehículo.
Capitulo XI	Bloqueo de Vehículo	Art. 50.- Alcance. – es el proceso por medio del cual se establece un bloqueo a un vehículo para que el mismo no pueda realizar uno o más procesos de matriculación vehicular

Capítulo XII	Desbloqueo de Vehículo	Art. 54.- Alcance. –es el proceso por medio del cual se desactiva un bloqueo existente de un vehículo. Para que un desbloqueo sea válido deberá estar previamente ingresado el bloqueo en la Base Única de Datos.
Capítulo XIII	Registro de Observaciones en la Base única de datos	Art. 54.- Alcance. – Es el proceso por medio del cual un vehículo que se encuentra registrado en la Base Única Nacional de Datos, se le incluye alguna observación, la misma que no constituye un bloqueo. La observación permitirá dar a conocer información adicional o establece una alerta que debe ser considerada al momento de realizar cualquier procedimiento de matriculación
Capítulo XIV	Baja de vehículo	Art. 62.- Alcance. – Es el proceso por medio del cual a un vehículo que se encuentra registrado en la Base Única Nacional de Datos, se lo inactiva de manera definitiva (Dar de Baja)
Capítulo XV	Registro de incidentes	Es el proceso que permite reportar un problema o incidente generado en la base única de datos, con el fin de que sea atendido por parte de la unidad que presta el soporte tecnológico al GAD competente.