



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Carrera de Administración de Empresas

## TÍTULO:

“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 INGENIERA COMERCIAL

**AUTORA:**

*Ana Maribel Hidalgo Tandazo*

**DIRECTOR:**

Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada Mg. Sc.

LOJA-ECUADOR

2017

## CERTIFICACION

Ingeniero.

**Edwin Hernández Quezada Mg. Sc.**

**DIRECTOR DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de 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**”, presentado por la postulante **Ana Hidalgo Tandazo**, ha sido revisada en todo su contenido por lo que permito autorizar su presentación.

Loja, Octubre del 2017

Atentamente,



**Ing. Edwin Hernández Quezada Mg. Sc**

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Ana Maribel Hidalgo Tandazo, declaro ser autora del presente trabajo de Tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

**Autora:** Ana Maribel Hidalgo Tandazo

**Firma:** 

**Cedula:** 1104768252

**Fecha:** Loja, Octubre del 2017

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Ana Maribel Hidalgo Tandazo, declaro ser autora de la Tesis titulada: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”** Como requisito para optar al Grado de: INGENIERA COMERCIAL: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 30 días del mes de Octubre del dos mil diecisiete, firma la autora

**FIRMA:** .....  .....

**AUTORA:** Ana Maribel Hidalgo Tandazo

**CEDULA:** 1104768252

**DIRECCION:** Macara, Barrio: Amazonas, Calles: Carlos Jaramillo y Daniel Mora

**CORREO ELECTRONICO:** anamaribelhidalgotandazo@yahoo.com

**TELÉFONO:** 2695686

**CELULAR:** 0991038560

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**DIRECTOR DE TESIS:** Edwin Hernández Quezada Mg. Sc

**TRIBUNAL DE GRADO:**

Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg. Sc.

Presidente

Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

Vocal

Dra. Ruth Ortega Rojas Mg. Sc.

Vocal

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación representa un logro más en mi vida personal, Con todo cariño amor y confianza quiero dedicar mi trabajo de tesis primeramente a mi amado Dios quien es mi guía, mi ayuda y me da fuerzas necesarias para seguir adelante para lograr mis objetivos a más de su infinito amor.

A mi amado esposo quien es mi apoyo incondicional en mi vida a mis dos hijos Roberto y Sofia quienes son el regalo de Dios en mi Hogar a mis padres a toda mi familia quienes han forjado la existencia en mi Familia con gran esfuerzo, paciencia, valores y su cariño han permitido culminar esta etapa en mi vida.

**Ana Maribel Hidalgo Tandazo**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, en la persona de sus autoridades, que con su entrega total a las labores docentes y administrativas que forjan día a día el progreso y adelanto de Nuestra Alma Mater

A la Unidad de Educación a Distancia, a los docentes de la Carrera de Administración de Empresa, quienes supieron brindarme sus conocimientos y fraguaron en mí, el deseo permanente de superación.

Hago extensivo mi sincero agradecimiento a cada una de las personas que colaboraron en la preparación de la presente investigación, de manera especial al señor Ing. **Edwin Hernández Quezada**, catedrático universitario; A la Universidad Nacional de Loja, así como a todos mis docentes que orientaron con sabiduría aportando con sus conocimientos adquiridos que contribuyeron en mi formación personal.

También hago mi extensivo agradecimiento al Alcalde del cantón Macara y a la unidad de matriculación y revisión técnica vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macara, por permitir desarrollar este trabajo de fin de titulación y por haberme proporcionado la información requerida para realizar mi trabajo de Tesis.

**Ana Maribel Hidalgo Tandazo**

**a. TÍTULO**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”**

## **b. RESUMEN**

La presente tesis propone la elaboración de un plan estratégico, para la **Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Macará, Provincia de Loja, periodo 2016-2020**, con el fin de mejorar el desempeño de sus actividades diarias, y por consiguiente la consecución de sus objetivos y metas institucionales.

La metodología utilizada se basó en los siguientes métodos: descriptivo, estadístico e histórico. Y también en técnicas como la encuesta, entrevista y observación directa, aplicadas a los empleados, y la muestra a los usuarios del parque automotor.

En el plan estratégico se analizó los factores externos, entorno político, económico, tecnológico, social, por lo cual el objeto primordial será identificar aquellas variables o elemento del entorno general que afecten o puedan afectar a las estrategias a seguir por parte la Unidad de Matriculación en un futuro a corto plazo.

También se analizó los factores internos de la Unidad, y se entrevistó al jefe de matriculación, se hizo la encuesta de muestra de 364 clientes externos y los 5 clientes internos del GAD Macara, y como estudio de campo se pudo obtener la información de las principales fortalezas y debilidades.



El análisis interno y externo permitió la obtención de los resultados de las fortalezas debilidades, oportunidades y amenazas de la Unidad de Matriculación Vehicular y fue la base para elaborar la matriz FODA, y luego la matriz de ALTO IMPACTO de la cual se obtuvo los siguientes objetivos estratégicos:

- Utilizar pág. Web del GAD municipal del Cantón Macara para implementar el link de la Unidad de Matriculación Vehicular.
- Capacitar sobre conocimientos administrativos, informáticos y motivar al personal.
- Establecer campañas publicitarias intensas para promover e incentivar la matriculación de vehículos a tiempo.
- Diseñar una estructura física, donde funcionen las oficinas y atención al usuario cómodamente y con eficiencia.

Se concluye que los empleados de la Unidad de Matriculación Vehicular, manifestaron que no existe un Plan estratégico, que permita mejorar el rendimiento de los empleados para cumplir las tareas, actividades, y funciones de la Institución.

En el análisis interno de las fortalezas y de las debilidades permitió elaborar EFI dando una calificación de 2.56 puntos, donde fortalezas son mayor y la debilidad inferior.

Dentro del resultado externo de oportunidades y amenazas se pudo realizar la matriz EFI, dio como resultado 2, 70 puntos donde mayor son

las oportunidades y menor las amenazas.

Posteriormente se realizó con estos antecedentes el Plan estratégico para la Institución.

Y finalmente se elaboró el presupuesto para la Unidad de Matriculación Vehicular del GAD Macara de un valor de \$ 47.700 financiados por la misma Institución. Y además se determinaron las Conclusiones y Recomendaciones.

## **ABSTRACT**

The present thesis proposes the elaboration of a strategic plan, for the Vehicle Registration and Technical Review Unit of the Decentralized Autonomous Government of Canton Macará, Province of Loja, period 2017-2020, in order to improve the performance of its daily activities, and consequently the achievement of its institutional goals and objectives.

The methodology used was based on the following methods: descriptive, statistical and historical. And also in techniques such as the survey, interview and direct observation, applied to employees, and shows the users of the car park.

The strategic plan analyzed the external factors, political, economic, technological and social environment, whereby the main objective will be to identify those variables or elements of the general environment that affect or may affect the strategies to be followed by the Enrollment Unit in the near future.

The internal factors of the Unit were also analyzed, the head of enrollment was interviewed, a sample survey of 364 external clients and the 5 internal clients of GAD Macara was carried out, and as a field study, strengths and weaknesses.

Internal and external analysis allowed obtaining the results of the strengths weaknesses, opportunities and threats of the Vehicle Registration Unit and was the basis for elaborating the SWOT matrix, and

then the matrix of HIGH IMPACT from which the following objectives were obtained strategies:

- Use p. Web of the municipal GAD of Canton Macara to implement the link of the Vehicle Enrollment Unit.
- Train administrative, computer skills and motivate staff.
- Establish intense advertising campaigns to promote and encourage the registration of vehicles on time.
- Design a physical structure, where offices and user care operate comfortably and efficiently.

It is concluded that the employees of the Vehicle Enrollment Unit stated that there is no Strategic Plan to improve the performance of employees to fulfill the tasks, activities and functions of the Institution.

In the internal analysis of the strengths and weaknesses allowed to elaborate EFI giving a rating of 2.56 points, where strengths are greater and weakness inferior.

Within the external result of opportunities and threats the EFI matrix could be realized, resulting in 2, 70 points where the greater the opportunities and the less the threats.

Subsequently, the Strategic Plan for the Institution was carried out with this background.

And finally, the budget for the Vehicle Enrollment Unit of GAD Macara of \$ 47,700 financed by the same institution was prepared.

### **c. INTRODUCCIÓN**

La Planificación Estratégica constituye el plan que integra las principales metas y políticas de una Institución y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Permite reflexionar sobre la realidad en la que se desenvuelven las entidades, con la participación de todos los actores sociales, siempre enmarcados en la visión y misión institucional; una planificación estratégica permite una adecuada toma de decisiones por parte de la administración, logrando así un desarrollo equitativo y sostenible pudiendo así alcanzar las metas propuestas.

La realización del presente trabajo de tesis tiene como aporte impulsar el desarrollo de la administración y gestión de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macara, a través de la implementación de objetivos estratégicos encaminados a mejorar la situación actual por la que atraviesa la Institución logrando conseguir su estabilidad y crecimiento dentro del cantón.

En la actualidad uno de los problemas que afrontan las instituciones, es la falta de un plan estratégico y el desconocimiento en gestión administrativa, en razón de que los directivos no cumplen con las políticas, fines, principios, objetivos y metas. Encontrándose la Unidad de Matriculación Vehicular inmersa dentro de esta problemática, la misma que no ha podido superar la desorganización de su gestión administrativa, el desinterés por parte de los directivos por estructurar una unidad

municipal sólida, incertidumbre laboral y una cultura organizacional débil, entre otros.

Esta investigación se fundamentó en la teoría y modelo de Leonard Goodstein (2003) de su libro dirección estratégica, es un esquema modelo y estructurado como propuesta, el mismo que se adecua a la realidad de la Unidad de Matriculación Vehicular del cantón Macará.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se aplicó una investigación cualitativa de campo y acción en sus niveles de carácter exploratorio, descriptivo y explicativo, donde se pudo conocer los problemas que están afectando a la Unidad de Matriculación Vehicular. Se aplicó la evaluación cualitativa y cuantitativa para determinar el porcentaje de características al objeto investigado mediante entrevistas, encuestas y fichas de observación al personal de oficina y usuarios.

En la Revisión Literaria se presenta todo el contenido textual, tanto referencia como conceptual que sirvió de base fundamental del trabajo de investigación; luego tenemos los Materiales y Métodos, donde se hace determina los materiales, métodos y técnicas utilizadas durante el desarrollo de la presente investigación.

En Resultado, se demuestra el diagnóstico situacional de Unidad de Matriculación Vehicular del GAD Macara, los resultados del análisis de los factores externos a la Unidad, determinándose las oportunidades y amenazas, para llegar a la valorización de la matriz EFE, aparecen los resultados y análisis de los factores internos donde se identifican las

fortalezas y debilidades de la Institución para la respectiva valorización de la matriz EFI, luego se presenta la matriz FODA, misma que sirvió para realizar la matriz de ALTO IMPACTO, permitiendo establecer los objetivos estratégicos.

Discusión, se plantea la propuesta como alternativa de solución a la problemática planteada, aquí se define la estructura de la Unidad con la misión, visión, valores y principios diseñados para la misma, luego aparecen los objetivos estratégicos trabajados, finalmente el cronograma de implementación del Plan, así como un cuadro de resultados esperados como los indicadores y fuentes de verificación.

En conclusión, constan las más importantes, a su vez se derivan de la realización de todo el proceso investigativo y de sus principales objetivos; Recomendaciones se presentan planteamientos para los directivos de la entidad, las que propongo que se consideren como posibles soluciones para el progreso de la institución;

La Bibliografía presenta una amplia lista de libros textos de diferentes autores, ordenada alfabéticamente y finalmente el literal Anexos se hace contar una ficha de resumen del proyecto de tesis, los formatos de los diferentes instrumentos de recolección de información de campo.

## **d. REVISION DE LITERATURA**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **Gobiernos Autónomos Descentralizados.**

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales, y estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Es decir, son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano.

Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea.

El municipio está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados (aunque a veces no es continuo territorialmente, pudiendo extenderse fuera de sus límites con exclaves y presentando enclaves de otros municipios) y la población que lo habita regulada jurídicamente por instrumentos estadísticos como el padrón municipal y mecanismos que otorgan derechos, como el avecindamiento o vecindad legal, que sólo considera vecino al habitante que cumple determinadas características —origen o antigüedad— y no al mero residente.



El municipio está regido por un órgano colegiado denominado ayuntamiento, municipalidad, alcaldía o concejo, encabezado por una institución unipersonal: el alcalde (en el Antiguo Régimen en España había un alcalde por el estado noble y otro por el estado llano; y en las principales ciudades un corregidor designado por el rey). Por extensión, también se usa el término municipio para referirse al ayuntamiento o municipalidad en sí. En la mayoría de Estados modernos, un municipio es la división administrativa más pequeña que posee sus propios dirigentes representativos, elegidos democráticamente. En algunos municipios españoles todavía funciona el régimen medieval de gobierno, gestión y decisión por participación asamblearia denominado concejo abierto.

### **Competencias y Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.**

Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.

Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.

Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.

Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

### **Fundamentación Legal**

Para la presente investigación se analiza la importancia que tiene la legislación ecuatoriana en relación a la organización tomada en cuenta, ya que se desempeña en el ámbito público y se encuentra inmersa en varias leyes y códigos normativos.

Dentro de las funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales que se detallan en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en su literal f) dice lo siguiente:” Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad”. En base a

estas funciones los Gobiernos Cantonales deben cumplir con sus competencias exclusivas que se encuentran determinadas en la constitución y la ley: “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”. Y según (resolución N°0449 de ANT-2015 se certifica la ejecución de la competencia de matriculación y revisión técnica vehicular de fecha 28 de julio del 2015.)

## **MARCO CONCEPTUAL.**

### **EL PLAN**

**CONCEPTO E IMPORTANCIA.-** El plan es el resultado de la planeación, es el evento intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación del mismo. El propósito de los planes se encuentra en: La previsión, la programación y la coordinación de una secuencia lógica de eventos. Los planes deben responder al qué (objeto), cómo (medios), cuándo (secuencia), dónde (local) y por quién (ejecutante o persona).

“Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar a su personal ni sus recursos debidamente. Quizá incluso ni siquiera tengan una idea clara de qué deben organizar. Sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás les sigan. Sin un plan los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo y dónde se desvían del camino. El control se convierte en un ejercicio futil.” (Stoner, Freeman, Gilbert, 1996, p.290)

## **TIPOS DE PLANES**

En general las empresas se administran de acuerdo a dos tipos de planes:

**PLANES ESTRATÉGICOS.-** Son diseñados por los gerentes de niveles altos y definen las metas generales de la organización, y abarcan un plazo mayor.

**PLANES OPERATIVOS.-** Contienen los detalles para poner en práctica o implantar los planes estratégicos en las actividades diarias, y comprenden periodos más breves, de meses, semanas o días.

Los planes estratégicos también incluyen la formulación de metas, en tanto que los planes operativos definen la manera de alcanzar las metas.

## **PLANIFICACION.**

Es un proceso a través del cual se hace una revisión del pasado, un diagnóstico del presente (situación actual) y se establece una visión proyectada del futuro que permita tomar decisiones sobre el qué hacer, en el presente.

### **Niveles de planificación**

**Planificación estratégica.-** Se la realiza a nivel de los directivos o dirigentes de las organizaciones. En este nivel, el horizonte de la planificación es el mediano y largo plazo, se prevé el futuro en 5, 10 o,

quizá más años.

**Planificación táctica.-** Se aplica con los niveles ejecutivos de la organización. Quienes, teniendo como marco de referencia los productos de la planificación estratégica, desarrollan las propuestas operativas, los lineamientos estratégicos o grandes operaciones antes identificadas. Es el momento en que se diseñan aquellos proyectos para un corto o mediano plazo: 3 o 5 años; procurando la participación de otros actores relacionados con el tema que va a ser transformado en propuesta de proyecto.

**Planificación operativa.-** A partir de los resultados de la planificación táctica, se procede a establecer el conjunto de acciones concretas que deberán desarrollarse durante un año calendario previamente establecido.

En consecuencia, se establece un detalle de las actividades a ejecutarse, las ordena en el tiempo (duración, inicio, terminación) establece los insumos requeridos para su realización.

## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

### **Definición**

“La planificación estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del qué hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones gubernamentales. No sólo para responder

a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno”. 3 BURGVAL, Gerrit y CUÉLLAR, Juan Carlos. Planificación Estratégica y operativa aplicada a gobiernos locales. Pág. 25 – 26

### **Importancia**

En la actualidad es una herramienta útil para las entidades que requieren tener una correcta visión de futuro, como se explica a continuación:

- Permite que los líderes de la institución, definan la visión institucional y procuren su cumplimiento.
- Ayuda a que se desarrolle, organice y utilice una mejor comprensión del entorno en el cual opera, o en donde funciona para conseguir el mejoramiento de la organización.

### **Etapas de la planificación estratégica**

En el proceso de la planificación estratégica es necesario considerar las siguientes etapas como elementos básicos para la estructuración de una propuesta que se ajuste en forma constante a los sucesos y acciones. Las etapas a considerar son las siguientes:

**Grafico Nro. 1**

- ❖ **Formulación.**-En esta etapa, el enfoque prospectivo propuesto puede enmarcarse en los siguientes pasos:

**Análisis situacional.**- Consiste en un estudio de las condiciones en las cuales se encuentra la empresa al tiempo de iniciarse la formulación de estrategias.

**Estudio contextual.**- Contribuye a conocer mejor el contexto económico, político y social en el cual opera la empresa. La información a emplear deberá nutrirse de fuentes confiables, actualizadas y dinámicas las mismas que generalmente van desde estudios de especialistas o consultores, contactos informales hasta los periódicos y revistas especializadas.

- ❖ **Implementación.**- En el planeamiento estratégico se define como un proceso continuo de análisis para la toma de decisiones fundamentales en la institución.
- ❖ **Control.**-Es seguir el funcionamiento del sistema de planeamiento sobre un periodo adecuado, detectando y corrigiendo errores que se pudieren plantear. Posteriormente, en forma recurrente se ejecutarán los controles del sistema ya funcionando en forma normal para conseguir el mejoramiento de la institución.



## **DEFINICIONES DE ESTRATEGIA**

Entre las definiciones de estrategia se puede destacar:

Koontz (2008) define estrategia como: “La ciencia de planear y dirigir operaciones militares en gran escala, de maniobrar las fuerzas hacia la posición más ventajosa antes del enfrentamiento real con el enemigo” (pág. 84).

Porter (2008) “Es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que permitan a una organización, el logro de sus objetivos” (pág. 57).

Fred (2006) dijo: “La historia de la estratégica se inicia en la milicia y uno de sus principales objetivos es anticiparse a su enemigo” (pág. 63).

Mintzberg (2003) dijo: “Es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía (o una serie de guías) para abordar una situación específica, una maniobra para ganar la partida al contrincante o competidor” (pág. 73).

De acuerdo a esto, las estrategias tienen dos características esenciales: se elaboran antes de las acciones en las que se aplicaran y se desarrollan de manera consciente y con un propósito determinado.

Se puede relacionar la estrategia militar con la estrategia en las organizaciones, también se puede vislumbrar la relación entre enemigos y competidores, como se deben entablar planes de acción para poder

responder a los ataques y a la competencia con acciones deliberadas, previamente planeadas y con actos repentinos o sobre la marcha, teniendo en cuenta que las organizaciones se encuentran en ambientes altamente competitivos, y el subestimar los alcances, ventajas, de competidores, así como también conformarse la organización a los logros obtenidos, puede convertirse en un peligro visible a futuro.

### **Objetivos**

Los objetivos empresariales son aquellas metas que cualquier empresa se establece y que pretende alcanzar, en un periodo de tiempo concreto y a través del uso de unos recursos específicos.

### **Objetivos en función de su jerarquía**

#### **Objetivos Estratégicos**

Objetivos que miran a la empresa como un todo general y que buscan el crecimiento sostenido y constante de la empresa. Son objetivos formulados directamente por los directivos y altos cargos. Normalmente, son objetivos generales a largo plazo. Para su consecución, por regla general, es necesario que se formulen varios objetivos tácticos que lo refuercen.

#### **Objetivos tácticos**

Objetivos empresariales formulados para cada uno de los

departamentos de la empresa. Son formulados también por los directivos y altos responsables de la empresa. Para lograr alcanzar este objetivo táctico, necesitará contar con el refuerzo de varios objetivos operacionales.

### **Objetivos operacionales**

Objetivos que se dan a nivel operacional, formulados de manera directa para un trabajador. Son formulados por los responsables de cada departamento o área. Normalmente, son objetivos específicos a corto plazo.

### **ANÁLISIS PEST**

Es un análisis del macro entorno estratégico externo en el que trabaja la organización. PEST es un acrónimo de los factores: Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos del contexto. Estos factores externos por lo general están fuera del control de la organización y, muchas veces se presentan como amenazas y a la vez como oportunidades.

Muchos factores macro son específicos de un país, región, ciudad o sector, por lo tanto un análisis PEST tendrá que llevarse a cabo específicamente para la organización en cuestión con la debida agregación. El número de macro--factores es prácticamente ilimitado. En la práctica, la organización debe priorizar y controlar los factores que influyen en su sector.

A continuación se presenta a profundidad aquellos factores a estudiar:

- **Políticos.** Aquellos factores asociados a la clase política que puedan determinar e influir en la actividad de la empresa en el futuro:
  - ✓ Las diferentes políticas de los gobiernos locales, nacionales, continentales e incluso mundiales. Es importante entender la globalidad de lo que ocurre y sus relaciones.
  - ✓ Las subvenciones públicas dependientes de los gobierno.
  - ✓ La política fiscal de los diferentes países
  - ✓ Las modificaciones en los tratados comerciales
  - ✓ Posibles cambios de partidos políticos en los gobiernos, y sus ideas sobre la sociedad y la empresa
- **Económicos.** Consiste en analizar, pensar y estudiar sobre las cuestiones económicas actuales y futuras nos pueden afectar en la ejecución de nuestra estrategia. Hay que pensar en cuestiones como las siguientes:
  - ✓ Los ciclos económicos de nuestro país, y además, los ciclos económicos de otros países en los que ya trabajamos o que son de potencial interés.
  - ✓ Las políticas económicas del gobierno
  - ✓ Los tipos de interés
  - ✓ La inflación y los niveles de renta

- ✓ La segmentación en clases económicas de la población y posibles cambios
  - ✓ Los factores macroeconómicos propios de cada país
  - ✓ Los tipos de cambio o el nivel de inflación que han de ser tenidos en cuenta para la definición de los objetivos económicos de la empresa.
  - ✓ La tasa de desempleo
- **Socioculturales.** En este caso, lo que nos interesa reflexionar es sobre qué elementos de la sociedad pueden afectar en nuestro proyecto y cómo están cambiando (porque seguro que están cambiando). Buscamos identificar tendencias en la sociedad actual. Hay que pensar en cuestiones como las siguientes:
- ✓ Cambios en los gustos o en las modas que repercutan en el nivel de consumo
  - ✓ Cambios en el nivel de ingresos
  - ✓ La conciencia por la salud
  - ✓ Cambios en la forma en que nos comunicamos o nos relacionamos
  - ✓ Cambios en el nivel poblacional, tanto a nivel de natalidad, como de mortalidad o esperanza de vida
  - ✓ Rasgos religiosos de interés
- **Tecnológicos.** Este punto es más complejo, puesto que, aunque los cambios tecnológicos siempre han existido, la velocidad con la

que se producen hoy día es realmente vertiginosa. Nos interesa la reflexión sobre como las tecnologías que están apareciendo hoy pueden cambiar la sociedad en un futuro próximo. Sobre todo es interesante el estudio de aquellos factores que más nos pueden afectar. Hay que pensar en cuestiones como las siguientes:

- ✓ Los agentes que promueven la innovación de las TIC
  - ✓ La inversión en I + D de los países o continentes
  - ✓ La aparición de nuevas tecnologías relacionadas con la actividad de la empresa que puedan provocar algún tipo de innovación
  - ✓ La aparición de tecnologías disruptivas que cambien las reglas del juego de muchos sectores
  - ✓ La promoción del desarrollo tecnológico que llevará a la empresa a integrar dichas variables dentro de su estrategia competitiva
  - ✓ Cambios en los usos de la energía y consecuencias
  - ✓ Nuevas formas de producción y distribución
  - ✓ Velocidad de los cambios, y acortamiento de los plazos de obsolescencia
- **Ecológicos.** Estos factores puede parecer que a priori sólo afectan a las empresas de sectores muy específicos, pero en realidad es todo lo contrario. Nos interesa estar al tanto no sólo sobre los posibles cambios normativos referidos a la ecología, sino también en

cuanto a la conciencia social de este movimiento. Hay que reflexionar sobre cuestiones como las siguientes:

- ✓ Leyes de protección medioambiental
  - ✓ Regulación sobre el consumo de energía y el reciclaje de residuos
  - ✓ Preocupación por el calentamiento global
  - ✓ Concienciación social ecológica actual y futura
  - ✓ Preocupación por la contaminación y el cambio climático
- **Legales.** Estos factores se refieren a todos aquellos cambios en la normativa legal relacionada con nuestro proyecto, que le puede afectar de forma positiva o negativa. Por supuesto, si estamos inmersos en un negocio internacional, nos interesará estudiar los aspectos legales tanto del país de origen como de destino. Debemos estudiar sobre cuestiones como las siguientes:

- ✓ Licencias
- ✓ Leyes sobre el empleo
- ✓ Derechos de propiedad intelectual
- ✓ Leyes de salud y seguridad laboral
- ✓ Sectores protegidos o regulados

## **ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER**

Las cinco fuerzas que esta herramienta considera que existen en toda industria son:

- Rivalidad entre competidores.

- Amenaza de entrada de nuevos competidores.
- Amenaza de ingreso de productos sustitutos.
- Poder de negociación de los proveedores.
- Poder de negociación de los consumidores.

A continuación un resumen de cada una de estas fuerzas:

### **Rivalidad entre competidores**

Generalmente la fuerza más poderosa de todas, hace referencia a la rivalidad entre empresas que compiten directamente en una misma industria, ofreciendo el mismo tipo de producto.

Una fuerte rivalidad entre competidores podría interpretarse como una gran cantidad de estrategias destinadas a superar a los demás, estrategias que buscan aprovechar toda muestra de debilidad en ellos, o reacciones inmediatas ante sus estrategias o movidas.

### **Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Hace referencia a la entrada potencial a la industria de empresas que producen o venden el mismo tipo de producto.

Cuando las empresas pueden ingresar fácilmente a una industria, la intensidad de la competencia aumenta; sin embargo, ingresar a un mercado no suele ser algo sencillo debido a la existencia de barreras de entrada.



### **Amenaza de ingreso de productos sustitutos**

Hace referencia al ingreso potencial de empresas que producen o venden productos alternativos a los de la industria.

La presencia de productos sustitutos suele establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto (un precio mayor a este límite podría hacer que los consumidores opten por el producto sustituto).

### **Poder de negociación de los proveedores**

Hace referencia al poder con que cuentan los proveedores de la industria para aumentar sus precios y ser menos concesivos.

Por lo general, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su poder de negociación, ya que al no haber tanta oferta de materias primas, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios y ser menos concesivos.

### **Poder de negociación de los consumidores**

Hace referencia al poder con que cuentan los consumidores o compradores de la industria para obtener buenos precios y condiciones.

Cualquiera que sea la industria, lo usual es que los compradores siempre tengan un mayor poder de negociación frente a los vendedores; sin embargo, este poder suele presentar diferentes grados dependiendo del mercado.

Por lo general, mientras menor cantidad de compradores existan, mayor será su capacidad de negociación, ya que al no haber tanta demanda de productos, éstos pueden reclamar por precios más bajos y mejores condiciones.

## **MATRICES ESTRATÉGICAS**

### **EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (E.F.E)**

Garrido (2006) dijo: “ Se presenta en un cuadro de doble entrada los factores críticos de éxito relacionados con el entorno (oportunidades y amenazas), y por la otra, los valores asignados a cada uno de estos factores en función a su contribución al éxito de la organización” (pág. 55).

**Cuadro Nro. 1:**

#### **MATRIZ EFE**

<b>FACTORES CLAVE</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
FACTORES EXTERNOS CONSIDERADOS CLAVE PARA EL NEGOCIO (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)			
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>VALOR TOTAL</b>

**Fuente:** Garrido (2006)

**Elaborado por:** La autora

## EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (E.F.I)

Garrido (2006) dijo: “Se presenta en un cuadro de doble entrada los factores críticos de éxito relacionados con el ambiente interno (fortalezas y debilidades), y por la otra, los valores asignados a cada uno de estos factores en función a su contribución al éxito de la organización” (pág. 58).

**Cuadro Nro. 2 :**

### MATRIZ EFI

FACTORES CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FACTORES INTERNOS CONSIDERADOS CLAVE PARA EL NEGOCIO (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)			
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>VALOR TOTAL</b>

**Fuente:** Garrido (2006)

**Elaborado por:** La autora

## MATRIZ DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)

Fred (2006) dijo: “Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias”. Consiste en identificar los factores determinantes que de manera crítica y significativa afectan y han afectado

el comportamiento de la organización (pág.124).

Vázquez (2006) dijo: “El análisis FODA, consiste en realizar un cruce entre amenazas y oportunidades, con debilidades y fortalezas, a fin de preparar la formulación de las estrategias de la organización” (pág.184).

Para un mejor análisis de estas relaciones Fred (2006), describe cada una de los cuatro tipos de relaciones entre los indicadores externos y los internos.

Las estrategias FO OFENSIVAS: (fortalezas y oportunidades) utilizan las fortalezas internas de una organización para aprovechar las oportunidades externas. Cuando una empresa posee debilidades importantes, lucha para vencerlas y convertirlas en fortalezas; cuando enfrenta amenazas serias, trata de evitarlas para concentrarse en las oportunidades.

Las estrategias DO ADAPTATIVAS: (debilidades y oportunidades) tienen como objetivo mejorar las debilidades internas al aprovechar las oportunidades externas. Existen en ocasiones oportunidades externas clave, pero una organización posee debilidades internas que le impiden aprovechar esas oportunidades.

Las estrategias FA DEFENSIVAS: (fortalezas y amenazas) usan las fortalezas de una organización para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Esto no significa que una organización sólida deba enfrentar siempre las amenazas del ambiente externo. Las organizaciones

rivales que copian ideas, innovaciones y productos de patente son una amenaza seria en muchas organizaciones.

Las estrategias DA SUPERVIVENCIA: (debilidades y amenazas) son tácticas defensivas que tienen como propósito reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

### **MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS**

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.

A continuación se presenta el modelo de la matriz:

#### **MATRIZ N°1**

	OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
1				
2				
	AMENAZAS			
1				
2				
	SUMATORIA	1,00		

**Elaboración:** La Autora

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz EFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente.

### MATRIZ N°2

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
1				
2				
	<b>DEBILIDADES</b>			
1				
2				
	SUMATORIA	1,00		

**Elaboración:** La Autora

## MATRIZ DE FODA

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio. Sirve para desarrollar una estrategia de negocio solida a futuro, además, el análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración.

## MATRIZ DE ALTO IMPACTO

La Matriz de Impacto y Esfuerzo es una herramienta que permite resumir visualmente los pro y contra de posibles soluciones al problema estudiado.

### MATRIZ N°3

	<b>F.INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F. EXTERNOS</b>			
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
	<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>

**Elaboración:** La Autora

## LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Garrido (2003) dijo: “El liderazgo estratégico consiste en la capacidad de articular una visión estratégica de la organización y la habilidad de motivar a los demás a participar en esa visión” (pág. 169).

Los líderes estratégicos deben de tener las siguientes características:

- Astucia política; habilidad para lograr consensos de sus ideas en vez de utilizar su autoridad para forzar las ideas a través de ésta.
- Compromiso mediante ejemplificación con lo que está haciendo.
- Disponibilidad para delegar y dar poder.
- Impulsar programas en forma gradual.
- Credibilidad (fundamento del liderazgo), sobre el cual se construyen los grandes sueños del futuro y las relaciones de colaboración; sin credibilidad los sueños se desvanecen.
- Mantenerse bien informado
- Más que cualquier otra cualidad, las personas esperan tener fe y confianza en los líderes.
- Visión, elocuencia y consistencia, y
- Los colaboradores realizan una evaluación de los líderes, tomando en cuenta experiencias pasadas respecto a las promesas realizadas.

Petrick (2009) dijo: “El liderazgo estratégico está distribuido entre numerosos individuos, con niveles de participación diferentes, pero que comparten la responsabilidad de crear un futuro viable y exitoso para la organización” (pág. 97).



Por lo tanto, para un liderazgo estratégico distribuido y efectivo, se requiere que los miembros del grupo de liderazgo acepten responsabilidad por los resultados, entiendan el significado de su trabajo y su responsabilidad para con los otros, recolecten y compartan conocimientos e información y mantengan inventarios de los conocimientos de los individuos en la organización.

### **DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

Navas y Guerras (2002) dijo: “Se conoce como dirección estratégica al proceso de interacción de una organización con su medio ambiente acompañado de cambios de la organización para adaptarse al mismo y conducir a la organización a un mejor posicionamiento en el futuro mediante elecciones estratégicas que impulsen el cambio” (pág. 147).

Fred (2004) define a la dirección estratégica “como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos” (pág. 203).

La dirección estratégica se caracteriza por lo siguiente:

- Incertidumbre acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las preferencias de los clientes.
- Complejidad derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse con la organización (pág. 205).

La dirección estratégica surge por la necesidad de adaptación de las organizaciones a los cambios en el entorno y poder establecer la forma de actuar en ellos. Según Fred (2004) “este proceso se entiende como un

enfoque sistemático, lógico y objetivo para la toma de decisiones en una organización en condiciones de incertidumbre o con antecedentes escasos, mediante la organización de la información” (pág. 206).

Por lo tanto, uno de los principales beneficios de la dirección estratégica es ayudar a las organizaciones a diseñar las estrategias de manera sistemática, lógica y racional. Es por esto, que el establecimiento de las estrategias es tan importante, pues le da los soportes básicos para poder actuar y responder a ambientes o condiciones complejas. El propósito de la dirección estratégica es explorar y crear oportunidades nuevas y diferentes para el futuro.

### **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Everett (2003) dijo: “Es el proceso de reflexión aplicado a la actual misión de la organización y a las actuales condiciones del medio en que ésta ópera. El cual permite fijar lineamientos de acción que orienten las decisiones y resultados futuros” (pág. 178).

Fred (2006) dijo: “Planificación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro basándose en la correcta toma de decisiones” (pág. 8)

Garrido (2006) dijo: “La planificación incluye elegir y fijar la misión, visión y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos”. (pág.124)

## **ENFOQUES DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Enfoque Tradicional: Thompson & Strickland (2004) dijo: “Es la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una organización, junto con la adopción de curso de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos. (pág. 168).

Nuevo Enfoque: Porter (2008) dijo: “La Planificación estrategia es más de lo que una organización intenta o planea hacer, también es lo que realmente lleva a cabo. Las estrategias son a menudo las respuestas emergentes a circunstancias no previstas” (pág. 248).

Por lo tanto, se puede afirmar que es el proceso mediante el cual una fundación se anticipa y decide sobre su direccionamiento hacia el futuro, a partir del análisis situacional del entorno; con la participación de todos los actores tanto internos como externos que tienen intereses comunes sobre el destino de la fundación y para ejecutarla se requieren de periodos que oscilan aproximadamente de 5 a 10 años.

## **BENEFICIOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Everett (2003) dijo: “La planificación estratégica nos permite hacer un seguimiento detallado sobre la marcha de una organización, y definir así las condiciones necesarias para su buen funcionamiento” (pág. 184).

Fred (2006) dijo: “Gracias a la planificación, se puede prever las evoluciones del entorno, los problemas por venir, y así hacer cambios que mejorarán los resultados de las organizaciones” (pág. 22). Por lo tanto, estas condiciones se enmarcan en la visión y misión de una fundación. A

partir de estas, visión y misión, se definen los objetivos por lograr.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Según Fred (2006) manifiesta los siguientes principios básicos (pág. 41):

- *Democracia:* La planificación es democrática y participativa por fomentar la colaboración de todos en la formulación, ejecución y evaluación de un plan.
- *Integral:* La planificación es íntegra al cubrir la totalidad de funciones de investigación, estrategias y gestión, sumando los esfuerzos para lograr un todo armónico.

## MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Goodstein (2003) dijo: “Este modelo permite fijar objetivos y estrategias realistas y factibles en base al análisis del entorno en el cual se desenvuelve la organización. Para en base a estos resultados formular micro-proyectos que permitan resolver la problemática” (pág. 85).

## Grafico Nro. 2 : ESQUEMA PROPUESTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: McCarthy (1997)

Elaborado por: La autora

Para la elaboración de la propuesta fue necesario fundamentar la investigación en el modelo de Goodstein. Esta propuesta es apropiada para la Unidad de Matriculación Vehicular, donde la determinación de micro y macro entorno ayudara a resolver los problemas descritos en el planteamiento de problemas.

También, este modelo permite fijar objetivos y estrategias realistas y factibles en base al análisis del entorno en el cual se desenvuelve la unidad de matriculación vehicular. Para en base a estos resultados formular el micro-entorno que permitan resolver la problemática.

Además este modelo se encuentra alineado dentro de los objetivos del trabajo de titulación, lo que provoca ser una de las razones más importantes, las cuales han sido elegidas para este modelo de planificación estratégica.

## **ANÁLISIS ESTRATÉGICO**

### **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

Según el modelo Goodstein, se considerar que a la Unidad le afectan dos barreras básicas; el Macro-entorno y el Micro-entorno.

Goodstein (2003) dijo: “Cada uno de los elementos de dicho entorno impacta sobre las organizaciones de un sector o una región de forma homogénea, de una forma que cada organización perciba el impacto de una forma distinta en función de sus características. Dependiendo del impacto y de la influencia del mismo este puede considerarse positivo o negativo”. (pág. 79).

Sin embargo, no todos los factores del entorno afectan a todas las organizaciones por igual ni todos afectaran a la cual investigamos, sin embargo se debe considerar o clasificar los elementos del entorno que afecten significativamente.

Al analizar el entorno empresarial se obtendrá amenazas y oportunidades. Las amenazas serán todo lo que sea impactos negativos, es decir, que representan las fuerzas que hacen peligrar la seguridad y los objetivos de la Unidad de Matriculación Vehicular.

Mientras que las oportunidades serán todos los efectos positivos potenciales sobre la Unidad de Matriculación que puedan ser aprovechados para crecer o mejorar resultados.

## **ANÁLISIS DEL MACROENTORNO**

Goodstein (2003) dijo: “El Macro-entorno es el medio más externo que rodea a la organización, en el cual encontramos los factores demográficos, económicos, legales y tecnológicos” (pág. 77).

Por lo tanto, analizando el Macro-entorno, se obtendrá información que permita identificar que variables pueden tener un factor significativo y podrán afectar en las estrategias. Para ello, existen varias herramientas de las cuales se eligió el análisis PEST.

## **ANÁLISIS POLÍTICO, ECONÓMICO, SOCIAL Y TECNOLÓGICO (PEST)**

Goodstein (2003) dijo: “Es la herramienta que permite estudiar el comportamiento de las variables o factores político – legal, económico, sociocultural y tecnológico que afectan a la organización” (pág. 83).

El objetivo primordial será el de identificar aquellos elementos del entorno en general que afecten o puedan afectar a las estrategias a seguir por parte de la Unidad de Matriculación en un futuro más o menos próximo.

## **ANÁLISIS DEL MICROENTORNO**

Goodstein (2003) dijo: “Con el análisis del Micro-entorno se pretende tener un completo conocimiento de los recursos y capacidades que posee la organización, para poder seleccionar una estrategia que explote las fortalezas y desarrollar los recursos y capacidades de esta, eliminando las carencias de recursos (debilidades) y construyendo capacidades para el futuro” (pág. 88). Para cumplirlo las organizaciones debe realizar dos actividades fundamentales:

- Identificación de sus recursos y capacidades, para conocer su potencial de partida para definir la estrategia
- Evaluación de sus recursos y capacidades para conseguir estabilidad de su gestión administrativa.

Concretando con el tema de investigación, se puede afirmar que el análisis del Micro-entorno a la parte interna más próxima a la actividad de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular, en el cual se encuentran factores tal como los servicios hacía los usuarios, entre otros.

## **MISIÓN**

Betancourt y Vera (2007) afirma: “La Misión es la razón de ser o esencia del Negocio” (pág. 357).

Como se dijo anteriormente, la misión tiene dos componentes: la misión de enfoque o de procesos, que determina la razón de ser en términos del enfoque que se le quiere dar a la organización y la misión de valor, que determina cuál es el valor que se le debe brindar al cliente para generar en este una percepción positiva de la organización, asociada al paquete de valor (pág. 356).

Garzón & Manuelt (2003) dijo: “La misión debe ser entendida por todos y definida claramente, sin ambigüedades, evitando confusiones en su redacción, razón por la cual debe ser sencilla y precisa para que proporcione valor agregado” (pág. 247).

Se debe desarrollar efectivamente la misión de las organizaciones, a fin de que estas descubran y conozcan su razón de ser de manera clara y precisa, a través de la facilitación de un proceso de profunda discusión por parte de los miembros de esa organización, que permita lograr la identificación de estos con su rol y con la labor desarrollada dentro de la misma, elevando así la autoestima organizacional.

## **CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MISIÓN**

Garzón & Manuelt (2003) afirma: “Una misión muy bien estructurada deberá tener las siguientes características” (pág. 247).

- Razón de ser: ¿Enuncia la actividad que justifica la existencia?



- Ventajas: ¿Cuáles son las ventajas competitivas claves?
- Valores y Políticas
- Clientes: ¿Quiénes son los clientes internos y externos?
- Necesidades: ¿Enuncia las necesidades que satisface?
- Productos y servicios: ¿Cuáles son sus servicios más importantes?
- Tecnología: ¿Cuál es la tecnología que utiliza?
- Talento humano: ¿Identifica con que personas cuenta?

## **VISIÓN**

Betancourt y Vera (2007) afirma: “La Visión, indica el deseo de ser de una organización hacia el futuro”. Puede ser descrita como lo que lleva a la misión futura a realizar por la organización para satisfacer las necesidades y expectativas futuras de los clientes (pág. 358).

Garzón & Manuelt (2003) dijo: “La Visión es una visualización de cómo será el futuro de una calidad de servicio y define cómo la organización, a través del esfuerzo y del compromiso genuino de su gente encaminará todas sus acciones a hacer lo que tiene que hacer en la creación del paquete de valor, logrando así su trascendencia” (pág. 249).

En pocas palabras la Visión sugiere una Misión futura a ser realizada en ese sitio donde se quiere estar.

Por lo tanto, una visión debe:

- Proveer el camino a seguir para llegar al lugar deseado.
- Generar entusiasmo acerca de esa dirección que lleva al futuro.

- Generar confianza en el liderazgo.
- Ofrecer criterios claros para el éxito.

### **CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA VISIÓN**

Garzón & Manuelli (2003) dijo: “Una Visión muy bien estructurada deberá tener las siguientes características” (pág.279).

- Dimensión en el tiempo: ¿Cómo veo la empresa en el futuro?
- Compartida: ¿Los integrantes deben conocerla y están de acuerdo?
- Realista: ¿Es realizable y posible?
- Inspiradora: ¿Motiva las acciones diarias para llegar al futuro deseado?
- Positiva: ¿Está redactada en forma positiva?
- Integradora: ¿Las visiones personales están alineadas con la Visión?

### **OBJETIVOS**

Serna (2004) dijo: “Representan los resultados que los servicios de calidad espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico” (pág. 221).

Estos objetivos deben cubrir e involucrar a toda la organización. Por ello, deben tenerse en cuenta todas las áreas que integran a la empresa.

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS OBJETIVOS:**

- Verificables: deben contestar a la pregunta al término del periodo,
- Aceptables: todos deben aceptar el reto de conseguir el objetivo planteado, el objetivo que es fijado y aceptado por todas las partes resulta más motivador que el objetivo impuesto.
- Comprensibles: deben estar planteados de tal forma que todo el mundo sepa que se espera de ellos, y no exista posibilidad alguna de confusión.
- Cuantificables: se deben establecer objetivos susceptibles de ser medidos. esto facilitara su nivel de consecución y el establecimiento de un sistema de control eficiente. (Serna, 2004)

Por lo tanto, ¿Cómo puedo saber si se ha cumplido el objetivo?”.

Para ello es necesario que tengan un seguimiento a lo largo del periodo, dando de esta forma oportunidad a las rectificaciones necesarias y ajustes oportunos.

### **CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

Serna (2004) dijo: Para la elaboración de los objetivos se puede seguir una lista de chequeo con estos criterios:

- Concretos: ¿Los objetivos son específicos y claros?
- Comprensibles: ¿Los objetivos son fáciles de comprender?
- Tiempo y espacio: ¿Los objetivos son enmarcados en tiempo y espacio?
- Retadores: ¿Los objetivos son retadores para la organización?

- Aceptables: ¿Los objetivos son orientadores?
- Medibles: ¿Es posible medir los resultados que desea alcanzar?
- Actores: ¿Se puede identificar la población a quien va dirigida la acción?
- Resultados: ¿Están orientados hacia los resultados específicos

### **IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Chiavenato (2005) dijo: “Es la etapa de acción de la dirección estratégica, por eso es la etapa más compleja, en donde se requiere un mayor compromiso y una alta disciplina, una formulación eficaz de las estrategias, no garantiza una implantación exitosa y si no se lleva a cabo la implantación, el proceso de dirección estratégica no tendría utilidad” (pág.150).

Serna (2004) dijo: “En esta etapa se movilizan a todos los empleados incluidos los gerentes para la puesta en marcha de las estrategias planteadas, ésta etapa requiere que los objetivos que se establecieron anteriormente puedan tener resultados esperados, de igual forma, la implantación de la estrategia debe estimular el logro de estos objetivos, para ello es necesario que esta etapa se soporte de la cultura, estructura organizacional y que los empleados estén motivados” (pág. 238).

Vázquez (2006) dijo: “Esta etapa difiere de acuerdo al tipo y tamaño de la organización, para la ejecución de todo el plan de direccionamiento estratégico y en especial de esta etapa de implementación se sugieren

cambios muy drásticos y trascendentales. Uno de los problemas que se generan es la transmisión de la responsabilidad de las decisiones. Es por eso que se reitera en la importancia de la participación de todos los estrategas (gerentes) en la formulación de las estrategias para evitar inconvenientes en esta etapa” (pág.244)

Como menciona Fred. (2006) “La implementación tiene una relación muy estrecha con la estructura”. La estructura define la selección de las estrategias, además los cambios que se logren llevar a cabo. Pueden facilitar las actividades de la implantación de la estrategia aunque no se debe esperar la solución a las malas estrategias o los malos gerentes, solo es una ayuda para que la implementación sea más efectiva.

## **TIPOS DE ESTRATEGIAS**

Álvarez (2006) manifiesta las estrategias más comunes que se puede utilizar:

Integración Vertical:

- Hacia Adelante: adquirir propiedad o ganar control sobre los distribuidores o minoristas.
- Hacia Atrás: adquirir propiedad o ganar control sobre los proveedores.

Intensivas

- Desarrollo de Mercado: introducir los productos actuales en nuevas áreas geográficas.

- Penetración de Mercado: buscar incrementar la participación de mercado para productos actuales en los mercados actuales.

#### Diversificación

- Concéntrica: Añadir nuevos productos relacionados.
- Conglomerada: Añadir nuevos productos no relacionados.

#### Defensivas

- Alianza Estratégica: Dos o más empresas forman una organización separada para propósitos cooperativos.
- Atrincheramiento: Reagrupamiento a través de la reducción de costos y activos para revertir los descensos en las utilidades.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

En cuanto a los recursos materiales, se utilizaron:

- Materiales bibliográficos
  - ✓ Copias
  - ✓ Libros
  - ✓ Folletos
  - ✓ Revistas
  
- Materiales de oficina
  - ✓ Hojas A4
  - ✓ Cuadernos
  - ✓ Esferográficos
  - ✓ Lápices
  - ✓ Borradores
  - ✓ Cds
  - ✓ Usb
  - ✓ Clips
  - ✓ Grapas
  
- Equipos de oficina
  - ✓ Computador
  - ✓ Impresora
  - ✓ Calculadora

El presente proyecto se lo realizara tomando en consideración los

diferentes métodos y técnicas que nos brinda la investigación científica, eligiendo lo más apropiados para cumplir con los objetivos planteados. Por tal efecto, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar constituirán el soporte científico para el presente trabajo investigativo.

### **MÉTODOS:**

Los métodos que se utilizaron para obtener información durante el desarrollo del presente trabajo investigativo fueron los siguientes:

**Método Científico.-** Este método permitió conceptualizar el Marco Teórico mediante procedimientos rigurosos lógicos para lograr así la sistematización de conocimientos tanto teóricos como prácticos sobre planificación estratégica.

**Método Descriptivo.** – Ayudó a reunir y explicar los resultados de los hechos y acontecimientos de la realidad observada y con esta información se formuló el plan estratégico.

**Método Deductivo.** – Este método se utilizó para analizar y conceptualizar la información que permitió el desarrollo de la investigación dando forma a la revisión de literatura con contenidos generales sobre Planificación Estratégica, las herramientas, elementos y etapas que interviene en la misma, y así se determinó las necesidades de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Macara.

**Método inductivo.** – Este método se utilizó para el análisis de cada una de las partes de la información recopilada y observada, la misma que ayudó a determinar las necesidades que representa la Unidad y por



medio de un análisis ordenado y lógico se elaboró una Planificación Estratégica que sirvió de ayuda en la toma de decisiones.

**Método Analítico.-** Con el uso de este método se pudo canalizar, ordenar, analizar y examinar el problema planteado objeto de estudio como la incidencia de la planificación estratégica en la Unidad Vehicular del GAD Macara y determinar la relación causa efecto de sus partes, e interpretar los resultados de manera clara, breve concisa y de fácil comprensión para el Jefe de la Unidad quien es el encargado de tomar las medidas correctivas y necesarias.

**Método Sintético.-** Ayudó en la descripción de los hechos encontrados en el proceso de la planificación estratégica, así como en la redacción de las respectivas conclusiones y recomendaciones como resultado final de trabajo investigativo en la Unidad de Matriculación Vehicular Técnica del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Macara.

**Método Estadístico.-** Este método permitió realizar la tabulación, cuadros y gráficos de las encuestas aplicadas a los clientes internos y clientes externos de la Institución investigada.

**Método Histórico.-** Este método se utilizó para realizar el diagnóstico situacional de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica vehicular del gobierno Autónomo descentralizado del cantón macara.

#### **TÉCNICAS:**

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de información y elaboración de la presente investigación son las siguientes:

**La observación.-** Esta técnica permitió describir y conocer personalmente su situación actual así como también los elementos en los cuales se presenta, proporcionando una visión más clara para formulación de criterios que sirvió de apoyo en la elaboración de la planificación estratégica.

**La entrevista.** – Se la realizó al Jefe de Agencia de la Unidad de Matriculación Vehicular del GAD Macara para obtener una relación más directa con la información relevante sobre el funcionamiento de la entidad así como su misión, visión, objetivos, políticas, los factores económicos que afectan en la toma de decisiones, los servicios que ofrece, etc., todo esto fue de gran apoyo para la elaboración de la planificación estratégica.

**La encuesta.** – Se aplicó un formulario de preguntas a los clientes internos y a los clientes externos con el fin de obtener respuestas claras y concretas, cuyos criterios permitieron determinar la situación real con la que la Institución realiza sus actividades.

**Tamaño y muestra.** – Para determinar el número de encuestas que se requiere aplicar a los clientes externos de sus vehículos matriculados se necesitó de la información proporcionada por el Jefe de Agencia de la base de datos del programa AXIS 4.0 con la que se procedió a determinar el tamaño de la muestra:

Donde:

$n$ = el tamaño de la muestra.

**N=** Población Inicial de estudio

**E=** Nivel de confiabilidad- margen de error se aplica al 5%

**1=** Factor de corrección

**Fórmula:**

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

$$n = \frac{4.000}{1 + (4000 - 0,05^2)}$$

$$n = \frac{4000}{11}$$

n= 364 Encuestas

Son 364 encuestas que se aplicaron a los clientes externos; una entrevista al Jefe de Agencia y 5 encuestas al personal de la Unidad de Matriculación.

A continuación se muestra la nómina del personal de la agencia de matriculación del cantón Macará:

**CUADRO N°3****NÓMINA DE EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y  
REVISIÓN VEHICULAR**

<b>No.</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>No. DE CEDULA</b>	<b>CARGO</b>
1	LUIS FERNANDO CAMPOVERDE CARPIO	1103554967	JEFE DE AGENCIA (UMTTTSV)
2	ROSA ELIZABET ERIQUE CUEVA	1108334601	ASISTENTE DE LA UMTTTSV
3	JUANCARLOS CAMPOVERDE BUSTAMENTE	1154500754	JEFE DE MATRICULACIÓN VEHICULAR
4	ZOILA ELIZABET VALDIVIEZO ORTIZ	1144084469	DIGITADORA
5	CESAR ANDRES RODRIGUEZ CARRION	19506031371	REVISOR VEHICULAR

**Fuente:** Empleados de la UMTTTSV

**Elaborada por:** La autora

## f. RESULTADOS

### DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD DE MATRICULACION Y REVISION TECNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTOMO DECENTRALIZADO DEL CANTON MACARA.

#### Grafico Nro. 3

#### UNIDAD DE MATRICULACION Y REVISION VEHICULAR



**FUENTE:** UMTTTSV

**ELABORADO POR :** LA AUTORA

Es una Unidad Revisión Vehicular la encargada de revisar el óptimo funcionamiento mecánicos de los vehículos, se halla ubicada en la ciudad de Macara, cabecera cantonal del cantón Macará, perteneciente a la provincia de Loja, y la dirección es en las calles: Juvenal Jaramillo y

Espíndola. Sus inicios remontan al año 2015 pero carecía de planificación de estrategias, de tal forma que requiere un plan estratégico que permita brindar el servicio adecuado a la comunidad. De eficiencia y eficacia donde se establezca la visión, misión, valores y objetivos de la organización institucional que determinen el servicio y direccionamiento administrativo de manera efectiva y técnica,

## **ANTECEDENTES CONTEXTUALES**

### **HISTORIA UNIDAD DE MATRICULACIÓN VEHICULAR TÉCNICA VEHICULAR GAD MUNICIPAL DE MACARÁ. LA ENTIDAD MUNICIPAL Y EL SECTOR QUE PERTENECE:**

Dentro de las funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales que se detallan en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en su literal f) señala lo siguiente:” Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad”. En base a estas funciones los Gobiernos Cantonales deben cumplir con sus competencias exclusivas que se encuentran determinadas en la constitución y la ley,

que son: **“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”. Y según resolución N°0449 de ANT-2015 se certifica la ejecución de la competencia de matriculación y revisión técnica vehicular de fecha 28 de julio del 2015”.**

### **MISIÓN**

Es un organismo de gobierno local encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón utilizando adecuadamente la planificación estratégica como herramienta de gestión, el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el cabal rendimiento de cuentas, todo esto con el propósito de contribuir al bienestar material y espiritual de la colectividad, el fortalecimiento del civismo, la confraternidad, el progreso y la unidad nacional”.

### **VISIÓN**

Establecer una visión a corto y mediano plazo del GAD Macará para la ejecución y aplicación optimizar el sistema administrativo dentro de la institución aplicándosela en una forma integral con nuevas políticas en atención de servicios a la comunidad entera.

### **A corto Plazo.**

El GAD Macará desde el año 2014 a través del departamento de sistemas aplicará un plan estratégico, electrónico y a través de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular orientado a mejorar los diferentes

bienes y servicios dentro del cantón.

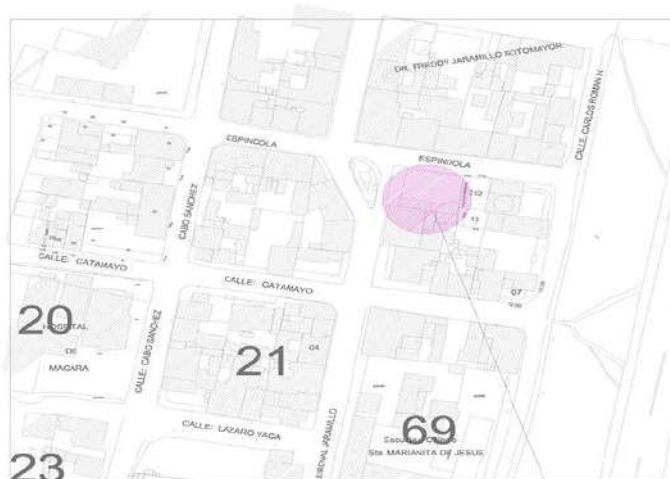
### A mediano Plazo.

El GAD Macará establecerá condiciones nuevas de vida para los ciudadanos que son el eje primordial del comercio y el progreso, con el fin de propiciar igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia y respeto de valores y cumpliendo todas las necesidades requeridas.

## LOCALIZACIÓN

### Grafico Nro. 4

## UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN REVISION VEHICULAR



UNIDAD DE TRANSITO VEHICULAR

Fuente: [https // www.google.com](https://www.google.com)

Elaborada por: La autora .



Se encuentra la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular ubicado en el barrio Velasco Ibarra en la Calle Juvenal Jaramillo y Espíndola en el Cantón Macará, Provincia de Loja.

Grafico Nro. 5

ORGANIGRAMA FUNCIONAL GADMM



Fuente: [www.municipiomacara.gob.ec](http://www.municipiomacara.gob.ec)

Elaboración: La autora

## **TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS**

El Consejo Nacional de Competencias dentro de la descentralización del Estado realiza la transferencia de competencias a todos los GAD`s del país estableciendo de lo siguiente:

De esta manera mediante resolución 006-CNC-2012, publicada el 29 de mayo de 2012, se transfiere las competencias para planificar, regular y controlar el tránsito y, la seguridad vial a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales del país, progresivamente. Para el desarrollo de estas competencias se establecen tres modelos de gestión diferenciados, en función de las necesidades territoriales cantonales en tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, la experiencia de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales y, requisitos mínimos de sostenibilidad del servicio como:

- a) Emisión de títulos habilitantes categoría C.
- b) Matriculación y Revisión Técnica Vehicular categoría B.

Según resolución N°449-DE-ANT-2015, certifica la ejecución de la competencia de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular de fecha 28 de julio del 2015

### **Resuelve:**

**Artículo 1.-** Certificar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macará, empezará a ejecutar las competencias de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular en el ámbito de su jurisdicción,

a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución.

**Artículo 2.-** La competencia atribuida será ejercida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macará, en observancia a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento, las disposiciones de carácter general que emita el Directorio de la ANT y demás normas aplicables.

**Artículo 3.-** Le corresponde al Ministerio de Finanzas iniciar los desembolsos, a partir de la fecha indicada, de acuerdo a la metodología que fue establecida por la Resolución N° 006-CNC-2012, en base a la Resolución N°. 0003-CNC-2015, y al Acuerdo N° 0174 emitido por el Ministerio de Finanzas de 04 de mayo de 2015, que corresponde al siguiente detalle.

#### **Cuadro Nro. 4**

#### **MODELO DE GESTION**

<b>PROVINCIA</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	<b>MATRICULACIÓN</b>
LOJA	MACARÁ	B	0.0039

Servicio que presta la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular:

- Consulta de Infracciones de Tránsito al conductor y al vehículo.

- Levantamiento e inscripción de Gravámenes al vehículo.
- Renovación anual de Matrículas al mismo propietario con especie de matrícula Vehicular vigente o caducada.
- Duplicado de Especie de matrícula Vehicular por pérdida o deterioro.
- Emisión de especies de matrícula vehicular en los siguientes casos: Traspaso de dominio,
- Cambio de servicio público a particular o viceversa, Replaqueos (pérdida de placas vehiculares).
- Vehículos y motocicletas nuevos adquiridos por las casas comerciales.
- Emisión de Certificados de Matrícula
- Emisión de Certificados de Gravamen
- Emisión de Certificados de Historial y Dominio Vehicular.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA.

La Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial tenemos el siguiente Organigrama:

**Gráfico Nro. 6**

### ESTRUCTURA FUNCIONAL DE UNIDAD DE MATRICULACIÓN TÉCNICA VEHICULAR.



Fuente: [www.municipiomacara.gob.ec](http://www.municipiomacara.gob.ec)

Elaborada por: La autora

## **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

### **ANÁLISIS DEL ENTORNO MICRO**

#### **Capacidad administrativa.**

Dentro de las funciones administrativas en la Unidad de Matriculación Vehicular se las establece mediante los programas asignados por la Agencia Nacional de Tránsito para cada uno de los operadores según sus actividades diarias, porque no hay manual de funciones establecidos, lo que se ha detectado algunos inconvenientes en el sistema operativo para atención del usuario. Sin embargo a nivel general por parte de la unidad de Matriculación Técnica Vehicular, y que a criterio de los usuarios han tenido una buena aceptación.

#### **Capacidad de Talento Humano**

El servidor público se constituye un recurso importante en la Unidad de Matriculación, el personal debe ser cada vez capacitado dentro del funcionamiento operativo y Ley y Reglamento de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para dar un buen servicio al usuario, lo que se actualizara en conocimientos para realizarlos en su labor diaria y realizarlo en el menor tiempo posible.

#### **CAPACIDAD FÍSICA**

Dentro del entorno físico de la Unidad cabe señalar que no

contamos con un edificio propicio para la atención al usuario, dentro de lo que corresponde a Matriculación y Revisión Técnica Vehicular. Normalmente nos encontramos funcionando en un lugar de arrendamiento que no nos brinda con todas las adecuaciones específicas, lo que se ha improvisado este local por el GAD Municipal de Macará desde el mes de Julio del 2015, esperando que la estructura física donde funcionan las oficinas administrativas se mejore en un sitio propicio para lo encomendado.

### **Grafico Nro. 7**

#### **UNIDAD MATRICULACION Y REVISION VEHICULAR**



**Fuente:** UMTTTSV

**Elaborada por:** La autora

**ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL CLIENTES INTERNOS QUE LABORA EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARÀ**

**Pregunta 1. ¿LA UNIDAD CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO?**

**Cuadro Nro. 5**

**PLAN ESTRATÉGICO**

VARIABLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	20%
No	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 8**



**Fuente:** Cuadro N°5

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación**

Contestaron, 4 de ellos, representan el 80% contestó que la Unidad no tiene un Plan estratégico y tan solo 1 de ellos, representa el 20% dice que sí. Se concluye que la Unidad no cuenta con un Plan estratégico.



**Pregunta 2.** ¿CREE UD. QUE ES NECESARIA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LOGRAR UN MEJOR DESARROLLO DE LA INSTITUCIÓN?

**Cuadro Nro. 6**

**NECESIDAD DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 9**



**Fuente:** Cuadro N°6

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación.**

Se puede determinar del total del personal, el 100% opinan que con la Planificación Estratégica se puede lograr un crecimiento y desarrollo integral de la Institución mejorando su desempeño con calidad.

**Pregunta 3.** ¿CONSIDERA QUE SU LUGAR DE TRABAJO REUNE TODAS LAS CONDICIONES ADECUADAS PARA UN BUEN DESENVOLVIMIENTO?

**Cuadro Nro. 7**

**COMODIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 10**



**Fuente:** Cuadro N°7

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación**

El 100% de los servidores, consideran que su puesto de trabajo no es lo suficientemente cómodo en cuanto a espacio, porque poseen oficinas reducidas. Esto es una gran desventaja, además, el local es arrendado, no propio de la municipalidad de Macará, se dispone de un amplio patio donde pueden estacionarse los vehículos a ser revisados, sin ningún inconveniente, tanto para el que revisa como para el usuario

**Pregunta 4.** ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA INSTITUCION?

**Cuadro Nro. 8**

**CAPACITACION POR LA INSTITUCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 11**



**Fuente:** Cuadro N°8

**Elaborado por:** La autora

**Análisis e interpretación**

En esta pregunta, el 100% del personal si recibió capacitación por la institución, lo que ha sido muy importante, ya que el trabajo de revisión y matriculación vehicular en Macará es nuevo, y no solo en ese sentido sino que la necesidad de contar con personal calificado para realizar las labores es constante.

**Pregunta 5. ¿CONOCE CUÁL ES LA VISIÓN DE LA INSTITUCION?**

**Cuadro Nro. 9**

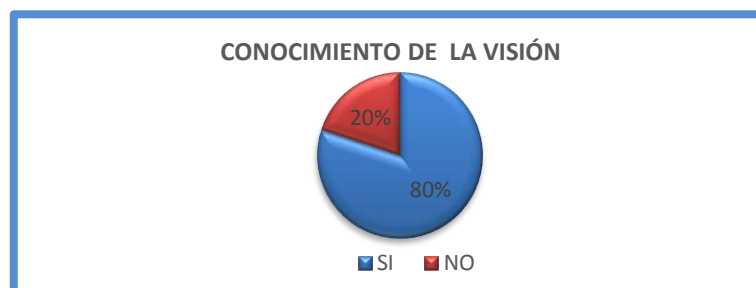
**CONOCIMIENTO DE LA VISION**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro.12**



**Fuente:** Cuadro N°9

**Elaboración:** La autora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Es alentador conocer que el 80% del personal de la agencia de matriculación si conoce la visión de la Unidad de Matriculación, es decir hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo. Con dicho conocimiento cada trabajador pueda aportar con puntos clave para conseguir los objetivos, por otro lado solo un el 20% la desconoce, una cifran muy pequeña pero que puede mejorarse para que toda la organización sepa enfocar sus esfuerzos hacia una misma dirección.

**Pregunta 6. ¿CONOCE CUÁL ES LA MISIÓN DE LA INSTITUCION?**

**Cuadro Nro. 10**

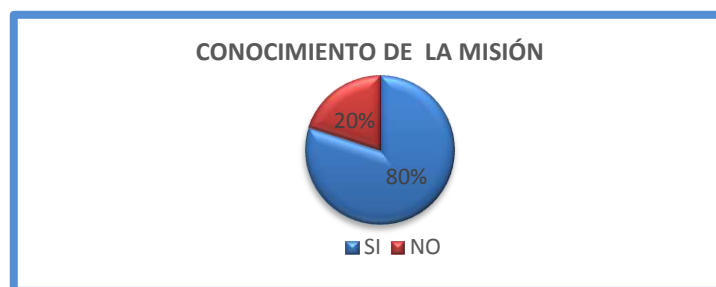
**CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro.13**



**Fuente:** Cuadro N°10

**Elaboración:** La autora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según los resultados, el 80% de trabajadores de la Unidad, sí conocen la misión, en contraste con un 20% que señaló que no la conoce. Aunque la variable SI es una cifra significativa, lo perfecto sería que todo el personal deba conocer al inicio de sus funciones, la misión y visión. Una organización que no cuenta con una misión clara, o que sea conocida por los trabajadores, puede ser un obstáculo para alcanzar el éxito esperado.

**Pregunta 7.** ¿CÓMO CALIFICA LA RELACIÓN ENTRE USTED Y LOS USUARIOS?

**Cuadro Nro. 11**

**RELACIÓN CON LOS USUARIOS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	60%
Buena	2	40%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Gráfico Nro.14**



**Fuente:** Cuadro N°11

**Elaboración:** La autora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A esta pregunta existe un 60% de los encuestados que consideran que mantienen una relación excelente con los usuarios. Un factor positivo para que el cliente se sienta bienvenido, cómodo, y seguro en la Unidad, así también existe un 40% de empleados que consideran como Muy Buena su relación con sus Usuarios; y en un 0% de manera Malo. En conclusión, podemos afirmar que los funcionarios tienen una excelente relación con los usuarios.

**Pregunta 8.** ¿ESTÁ USTED SATISFECHO CON LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE POR SUS SERVICIOS PROFESIONALES?

Cuadro Nro. 12

GRADO DE SATISFACCIÓN POR REMUNERACIÓN

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 15



**Fuente:** Cuadro N°12

**Elaboración:** La autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 80 % de los funcionarios, aseguran que si están de acuerdo con la remuneración que reciben por sus servicios prestados; mientras que el 20%, manifiestan que no están satisfechos con lo que reciben pues consideran que no están de acuerdo a las tareas y al esfuerzo que esta demanda. En conclusión, los funcionarios de acuerdo con el sueldo que les paga.

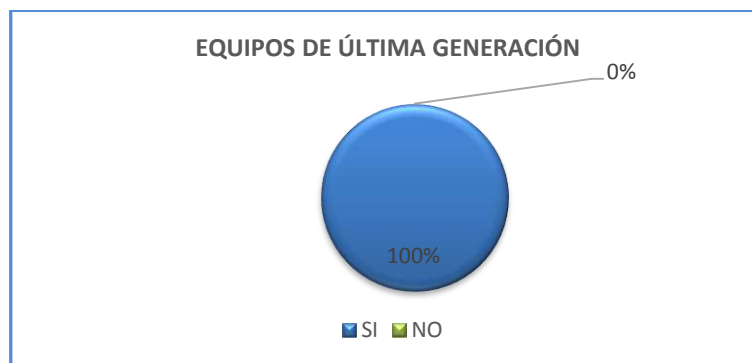
**Preguntar 9.** ¿LOS EQUIPOS QUE UTILIZAN SON DE ÚLTIMA GENERACIÓN?

**Cuadro Nro.13**  
**EQUIPOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a clientes internos  
**Elaborada por:** La autora

**Gráfico Nro. 16**



**Fuente:** Cuadro N°13  
**Elaboración:** La autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de los funcionarios, considera que la institución posee equipos de última generación para la atención a los usuarios. Podemos detectar que los equipos son de última generación para el funcionamiento de la Unidad.



**Preguntar 10.** ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA INSTITUCIÓN?

Cuadro Nro. 14

NECESIDAD DE PLAN ESTRATÉGICO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a clientes internos

**Elaborada por:** La autora

**Gráfico Nro. 17**



**Fuente:** Cuadro N°14

**Elaboración:** La autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de los funcionarios, considera que la institución necesita un plan estratégico de calidad y servicio en beneficios de los usuarios. Podemos detectar que los funcionarios están de acuerdo que se implemente un plan estratégico en la institución

**TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS DIRIGIDA A  
CLIENTES EXTERNOS QUE DEMANDAN LOS SERVICIOS DE LA  
UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR**

**Pregunta 1.** ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MACARÁ?

Cuadro Nro. 15

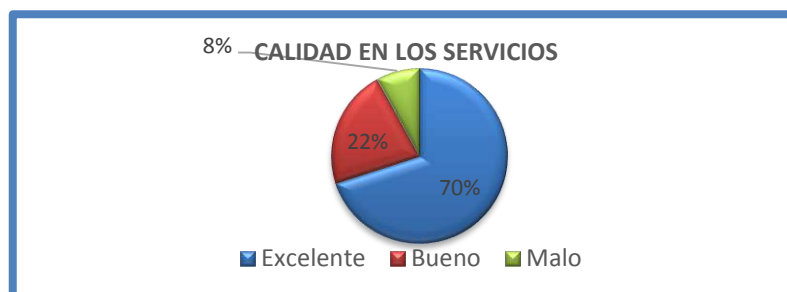
**CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	256	70%
Bueno	80	22%
Malo	28	8%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 18



**Fuente:** Cuadro N°15

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación**

La encuesta refleja que 256 de los encuestados, representan al 70% consideran que el servicio que ofrece a los clientes es Excelente, mientras que 80 encuestados que representa al 22% contestó que el servicio es bueno, y por otro lado 28 de ellos que representa 8% indicaron que el servicio es malo.

**Pregunta 2.** ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA AGILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE PRESTAR LOS SERVICIOS?

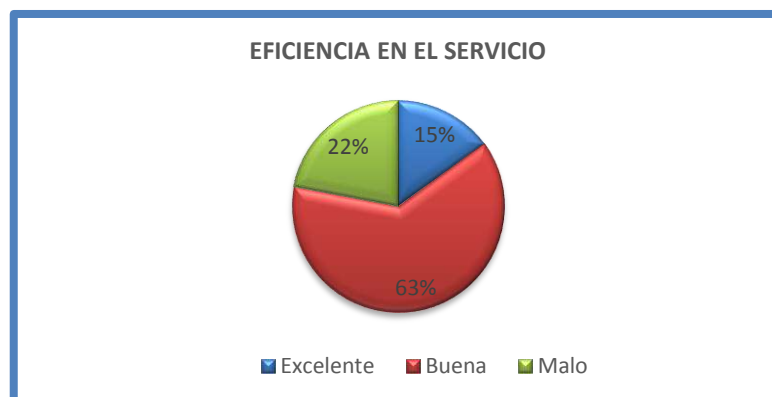
Cuadro Nro. 16  
EFICIENCIA EN EL SERVICIO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	54	15%
Buena	230	63%
Malo	80	22%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 19**



**Fuente:** Cuadro N°16

**Elaboración:** La autora

### **Análisis e interpretación**

Según la encuesta 230 encuestados que representa el 63% consideran que la agilidad de los funcionarios es bueno, mientras que 80 de ellos que representan el 22% consideran es malo, y por otro lado 54 de ellos represente el 15% que la agilidad en el trámite es excelente.

**PREGUNTA 3.** ¿CONOCE USTED TODOS LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR?

Cuadro Nro. 17

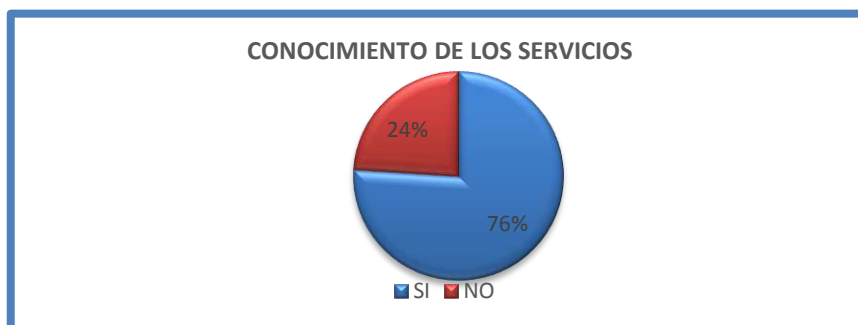
CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	277	76%
NO	87	24%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 20



**Fuente:** Cuadro N°17

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación**

Al encuestar a los usuarios del cantón macará si conocen todos los servicios que brindan la unidad de matriculación y revisión vehicular; 277 de ellos que representan al 76% manifestaron que No conocen todos los servicios; y por otro lado 87 de ellos que representan al 24% indicaron que SI conocen los servicios que brindan.

**Pregunta 4.** ¿CONSIDERA USTED QUE LOS PRECIOS COBRADOS POR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR SON?

Cuadro Nro. 18

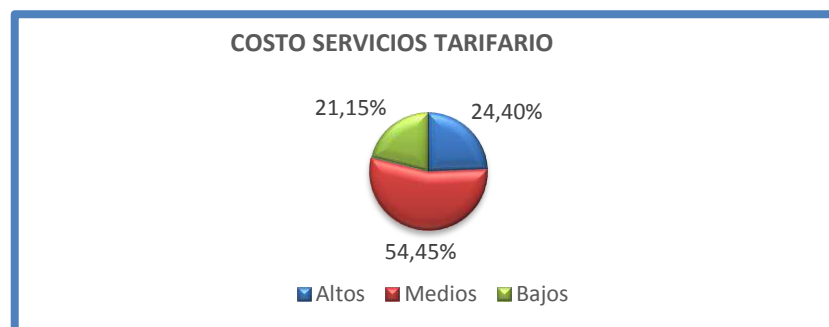
## COSTO SERVICIOS TARIFARIO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altos	89	24,40%
Medios	198	54,45%
Bajos	77	21,15%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes externos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 21



**Fuente:** Cuadro N°18

**Elaboración:** La autora

### **Análisis e interpretación**

A esta pregunta contestaron; 198 encuestados que representa el 54,40% consideran que los cobros de los servicios son medios, mientras que 89 encuestados que representan el 24,45% consideran que el cobro es Alto, y por otro lado 77 encuestados que representa el 21,15% ratificaron que los cobros son bajos.

**Pregunta 5.** ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL CUAL LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MACARÁ, LE DA A CONOCER LOS SERVICIOS QUE BRINDA?

Cuadro Nro.19

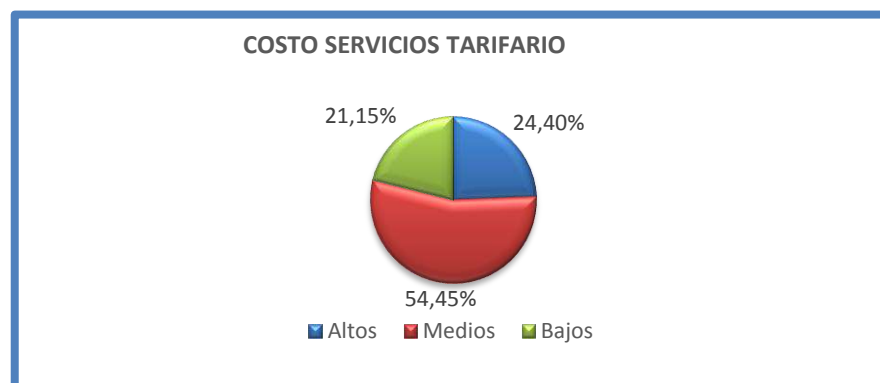
## MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERENCIA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	40	11%
Radio	12	3%
Ninguno	312	86%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes externos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 22



**Fuente:** Cuadro N°19

**Elaboración:** La autora

### Análisis e interpretación

Según los encuestados; 40 de ellos que representa el 11% indicaron que se informan por la televisión los servicios que brindan la Unidad de Matriculación, mientras que 12 de ellos que representan el 3% escuchan por radio, y por otro lado 312 de ellos que representan 86%, No se entera por ningún medio de comunicación.

**Pregunta 6.** ¿CREE USTED QUE LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR, ESTÁN DEBIDAMENTE CAPACITADOS PARA OFRECER UN SERVICIO EFICIENTE?

Cuadro Nro.20

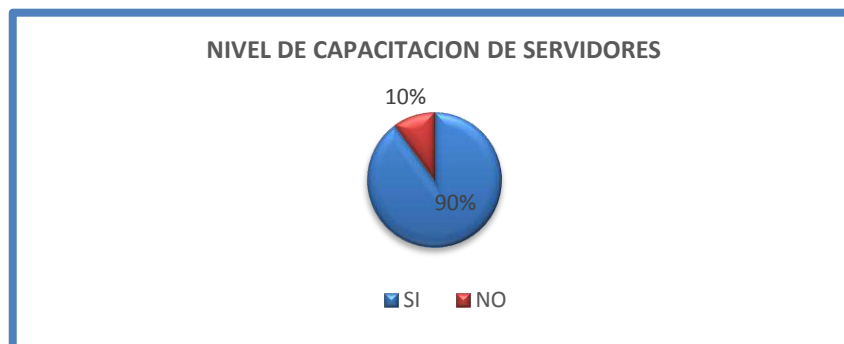
CAPACITACION DE LOS SERVIDORES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	327	90%
NO	37	10%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes externos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 23



**Fuente:** Cuadro N°20

**Elaboración:** La autora

### Análisis e interpretación

Al encuestar a los usuarios del cantón macará si los funcionarios están capacitados para brindarles los servicios; 327 de ellos que representan al 90% manifestaron que si se encuentran capacitados, y por otro lado 37 de ellos que representan al 10% indicaron que no se encuentran capacitados.

**Pregunta 7.** ¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR QUE OFRECE LA AGENCIA DEL GAD MACARÁ ES EFICIENTE?

Cuadro Nro. 21

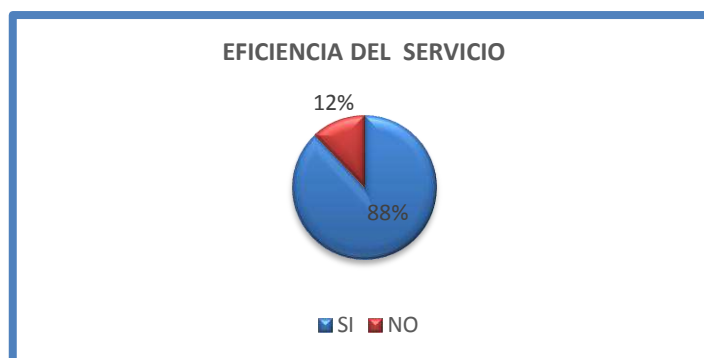
## EFICIENCIA DEL SERVICIO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	319	88%
NO	45	12%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes externos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 24



**Fuente:** Cuadro N°21

**Elaboración:** La autora

### Análisis e interpretación

Al encuestar a los usuarios sobre si son eficientes en prestación de sus servicios, 319 de ellos que representa el 88% manifiesta que, Si lo son, mientras que 45 de ellos que representa el 12% indican que no son eficientes.



**Pregunta 8. ¿DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN TÉCNICA CUAL HA UTILIZADO CON MAYOR FRECUENCIA?**

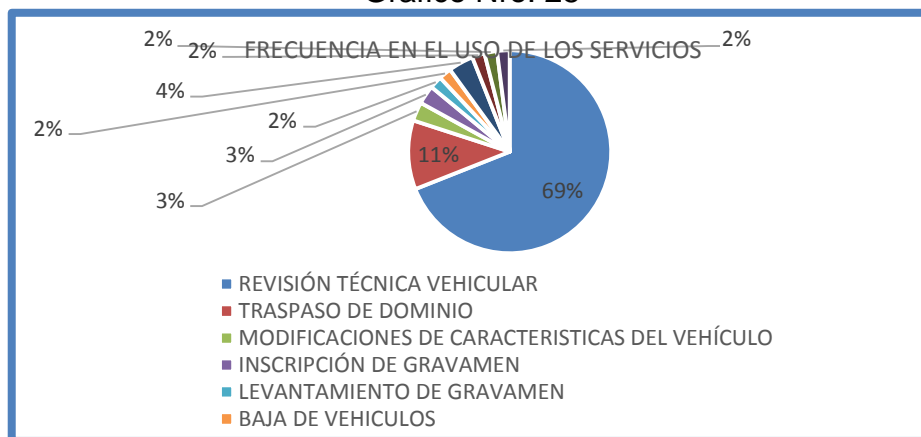
*Cuadro Nro. 22. FRECUENCIA EN EL USO DE LOS SERVICIOS*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	250	69%
TRASPASO DE DOMINIO	39	11%
MODIFICACIONES DE CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO	10	3%
INSCRIPCIÓN DE GRAVAMEN	11	3%
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	9	2%
BAJA DE VEHICULOS	7	2%
BLOQUEO O DESBLOQUEO EN EL SISTEMA	15	4%
CERTIFICADO DE POSEER VEHICULO	8	2%
DUPLICADO DE MATRÍCULA	8	2%
DUPLICADO DE STICKERS DE REVISIÓN	7	2%
TOTAL	364	100%

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

**Grafico Nro. 25**



**Fuente:** Cuadro N°22

**Elaboración:** La autora

**Análisis e interpretación.** Se indica que 312 encuestados, el 86% han utilizado la Revisión Técnica Vehicular, mientras que el 14 % han realizado traspaso de dominio, y el 0% no ha utilizado los servicios .

**Pregunta 9:** ¿CONSIDERA USTED QUE EL LUGAR EN DONDE FUNCIONA LA AGENCIA DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MACARÁ ES EL ADECUADO?

Cuadro Nro. 23

INSTALACIONES ADECUADAS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	19%
NO	294	81%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 26



**Fuente:** Cuadro N°23

**Elaboración:** La autora

### Análisis e interpretación

A encuestar a los usuarios sobre la infraestructura donde labora la Unidad de Matriculación Vehicular indicaron, 294 de ellos que representan 81 % indican que no es la adecuada, y 70 de ellos que representa el 19% que si es la adecuada para su funcionamiento

**Pregunta 10.** ¿CREE USTED QUE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN POSEE UN POSICIONAMIENTO RECONOCIDO A NIVEL DE LA PROVINCIA?

Cuadro Nro. 24  
POSICIONAMIENTO RECONOCIDO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	300	82%
No	64	18%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 27



**Fuente:** Cuadro N°24

**Elaboración:** La autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se realizó la encuesta a los 364 Usuarios constando que el 82% si reconoce que posee un posicionamiento reconocido y el 18% no reconoce. Se puede concluir que los Usuarios reconoce que si tiene buen posicionamiento a nivel de la provincia.

**Pregunta 11.** ¿USTED CONOCE LOS REQUISITOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR?

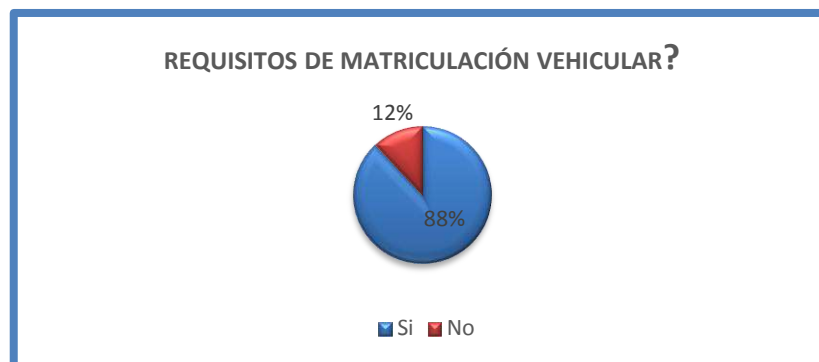
Cuadro Nro. 25  
REQUISITOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	321	88%
No	43	12%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaboración:** La autora

Grafico Nro. 28



**Fuente:** Cuadro N°25

**Elaboración:** La autora

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se realizó la encuesta a los 364 Usuarios constando que el 88% no conoce los requisitos necesarios para la matriculación vehicular y el 12% si conoce los requisitos para matricular su vehículo. Se puede concluir que los Usuarios no conocen los requisitos para matricular su vehículo.

**ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA UMTTTS DEL GAD DEL  
CANTÓN MACARÀ**

**1.- ¿LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA  
VEHICULAR CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO?**

No contamos con un plan estratégico dentro del sistema de marketing, como es publicidad, y con técnicas de mejorar, comercializar un servicio en beneficio del usuario

**2.- ¿EN LA INSTITUCIÓN SE HA REALIZADO UN ANÁLISIS PARA  
CONOCER SUS DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y  
OPORTUNIDADES?**

**DEBILIDADES.**

Dentro de la capacidad de túnel de datos se congestiona el sistema

Espacio muy reducido en las oficinas de matriculación

Una sala de espera adecuada

El ambiente dentro de las oficinas se necesita aire acondicionado

**AMENAZAS.**

Que nos quedemos sin energía eléctrica, y sin el Sistema dentro del Túnel de datos, realizar trámites en último día del mes.

**FORTALEZAS.**

Equipo informático adecuado

Programas en el sistema actualizado

Elaboración de especies de matrículas y stickers de revisión técnica en tiempo propicio

**OPORTUNIDADES.**

Atención al usuario cerca de su domicilio (no viajan a otras provincias)

No realiza gastos inadecuados en movilizaciones

**3.- ¿LA INSTITUCIÓN POSEE UNA MISIÓN Y UNA VISIÓN BIEN DEFINIDA?**

**SI ( X )**

**NO( )**

Aunque si bien se puede reorientar la visión en función de las cada vez más exigentes normas de calidad que requiere el usuario. Aunque se debe hacer énfasis en que se trata de un proceso en el que se va a poner todo el empeño para brindar un servicio de calidad, tomando en cuenta que esta medida surgió en marzo del 2015.

Mediante resolución 449- DE-ANT-2015, en el cual se certificó al GAD Macará, la competencia de Matriculación y Revisión Vehicular en el ámbito de su jurisdicción.

## **MISIÓN**

La ANT certifica al GAD Macará, empezar a ejecutar las competencias de Matriculación y Revisión Vehicular con fecha 28 de julio del 2015, en el ámbito de su jurisdicción.

La competencia atribuida será ejercida en observancia a las disposiciones de LOTTTSV, su reglamento, las disposiciones de carácter general que emitan en el directorio de la ANT y demás normas aplicables.

Le corresponde al ministerio de finanzas iniciar desembolsos para su debido funcionamiento y atención al usuario

### **4.- ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON ESTRATEGIAS ENCAMINADAS A BRINDAR UNA EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS?**

Si tiene una eficiencia aceptable, eficacia y calidad en atención al usuario dentro de esta entidad pública.

### **5.- ¿LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁ BASADA EN PROCESOS ESTABLECIDOS?**

La Agencia Nacional de Tránsito, es la que establece e ingresa los programas al sistema informático para la elaboración de los títulos habilitantes.

**6.- ¿LOS PROCESOS SON EFICIENTES AL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS?**

Cada uno de los servidores tiene un programa establecido diferente de acuerdo a sus funciones para poder llegar a la elaboración y terminación del título habilitante (ingresa por revisión vehicular luego pasa a la digitadora y termina el proceso y trasladándolo al Jefe de la Unidad para su legalización)

**7.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR, BRINDA SERVICIOS DE CALIDAD A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN MACARÁ?**

**SI ( X )**

**NO( )**

SI, aunque desde luego que nuestra consigna es, que siempre se puede mejorar un servicio, y en función de ese criterio se pondrá todo el esfuerzo necesario para cada vez mejorar.

**8.- ¿LA UNIDAD EN LA QUE USTED OPERA RECIBE APOYO DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN PARA DAR A CONOCER A LOS USUARIOS LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN A SU DEPENDENCIA?**

Sí, tenemos apoyo de los medios de comunicación en el cantón, realizando a través de televisión y radio.



**9.- ¿CREE QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA INSTITUCIÓN?**

Si, mejora en las instalaciones, personal actualmente capacitado, equipos informáticos y sus programas actualizados, excelencia en atención al usuario.

**10.- ¿PIENSA USTED QUE LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD EN LA QUE USTED LABORA, SE VEN REFLEJADOS EN LA CALIDAD DE LOS MISMOS?**

Si, los precios son fijados por la Agencia Nacional de Tránsito, una parte le corresponde a ellos y otros valores al GAD Macará.

**11.- ¿QUÉ MEDIO SE UTILIZA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS?**

Actualmente no existe un sistema de calificación al personal de matriculación, la calificación que realiza el usuario es personal (satisfecho) y al usuario que le falta un documento y no es atendido (insatisfecho).

**12.- ¿EXISTE PERSONAL CON EXPERIENCIA?**

Actualmente, el 40% del personal cuenta con experiencia en este tipo de labores como son instituciones de matriculación, o similares, en vista de que anteriormente este servicio lo brindaba la comisión de tránsito era poco probable que personas naturales tengan la oportunidad

de haber laborado, esta competencia es nueva para el Gad Macará.

**13.- ¿LOS RECURSOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, CUMPLE CON EL REQUERIMIENTO PARA UNIDAD?**

Si, cumple para las necesidades para el funcionamiento de la unidad.

**14.- ¿SE CAPACITA AL PERSONAL AL INGRESAR A LA UNIDAD MATRICULACIÓN?**

Al ingresar un nuevo personal la institución no los capacita, sino que ellos se capacitan por sus propios medios.

**15.- ¿LA UNIDAD MATRICULACIÓN TIENE EQUIPOS PARA REVISIÓN VEHICULAR?**

La Unidad de Matriculación no posee equipos Técnicos para la revisión, en la actualidad se lo realiza visualmente...

**16.- ¿LA UNIDAD MATRICULACIÓN POSEE UN MANUAL PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL GAD MUNICIPAL DE MACARA?**

La Unidad no posee un manual de procedimientos y requisitos para la matriculación vehicular.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN A LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE MATRICULACIÓN**

El jefe de la agencia de matriculación del Gad Macará, es una persona que dirige la unidad con responsabilidad, y aunque carece de experiencia en este tipo de labores, sus estudios superiores le han permitido coadyuvar en la entrega de un servicio aceptable y oportuno, sin embargo es necesario profundizar en la búsqueda de herramientas que lleven a la agencia a ubicarse entre la mejores de la provincia y del país. En este sentido, la ampliación de conocimientos como estrategias actuales de marketing, liderazgo, servicio al cliente, permitirán potencializar su desempeño y por lo tanto mejorar la institución.

### **Diagnóstico Fortalezas y Debilidades**

#### **Evaluación de los factores internos de la Unidad de Matriculación Vehicular, Matriz EFI.**

Mediante este cuadro realizaremos una evaluación para identificar las relaciones existentes de las fortalezas y debilidades de la Unidad de Matriculación.

Para realizar esta actividad se procedió de la siguiente manera:

1. Se realizó una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de observación, estos incluyen tanto fortalezas como debilidades. Primero se anotó las fortalezas y después las debilidades.

2. Se asignó un valor entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El valor adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito del servicio, independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los valores más altos. El total de todos los valores debe sumar 1.0
3. Se asignó una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación= 2), una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4).
4. Se multiplica el valor de cada factor por su calificación para determinar una calificación ponderada para cada variable.
5. Se suma las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuera la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5.

Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a los servicios que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza. A continuación, se muestran los resultados en la siguiente:

Cuadro Nro. 26 EVALUACION FACTOR INTERNO

<b>MATRIZ EFI</b>						
	<b>N</b>	<b>FACTORES</b>	<b>FUENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>	1	Posicionamiento reconocido e imagen aceptable	E. Usuario Nro.10 Pag. 85	0,16	4	0,64
	2	Atención rápida y oportuna	E. Usuario Nro. 7 Pag. 77	0,12	3	0,36
	3	Personal capacitado con experiencia	E. Jefe Nro. 12 Pag. 91	0,12	3	0,36
	4	Personal capacitado del SRI, para cumplir sus requerimientos	E. Jefe Nro. 13 Pag. 91	0,12	3	0,36
	5	Equipos tecnológicos de última generación	E. Empleado Nro. 9 Pag. 74	0,12	3	0,36
<b>Subtotal</b>				<b>0,64</b>		<b>2,08</b>
<b>DEBILIDADES</b>	1	Establecimientos y oficinas con espacios reducidos	E. Empleados Nro. 3 Pag.68	0,04	1	0,04
	2	Carece de estrategia y de un plan operativo	E. Empleados Nro. 1 Pag. 66	0,04	1	0,04

	3	Carece de capacitación al ingresar a la institución nuevo personal	E. Jefe Nro. 14 Pag 92	0,08	2	0,16
	4	Carece de equipos técnicos en la revisión Vehicular	E. Jefe Nro. 15 Pag. 92	0,08	2	0,16
	5	Carece de manual de procedimientos para la emisión de los títulos habilitantes	E. Jefe Nro. 16 Pag . 107	0,04	1	0,04
	6	Carece de Procedimientos en la emisión de títulos habilitantes para el Usuario	E. Usuario Nro. 11 Pag 107	0,04	1	0,04
<b>Subtotal</b>				<b>0,32</b>		<b>2,56</b>

**Fuente:** Análisis Factores Externos

**Elaboración por:** La autora

## **Interpretación de resultados de la matriz de evaluación de los factores internos**

### **Matriz EFI.**

Dentro del valor total ponderado de la matriz de evaluación de factores internos es 2,56 desglosándose en 2,08 que es el valor de ponderación de las FORTALEZAS y 0,48 que es valor correspondiente a la evaluación de las DEBILIDADES. Según estos valores a nivel general existe un predominio de las debilidades sobre las fortalezas, es decir la institución es internamente débil, en lo que respecta a los valores individuales podemos concluir que las fortalezas de la Unidad de Matriculación Vehicular son favorables en relación a las debilidades del mismo, esto se debe a que al ser una institución de reciente creación, no cuenta con un plan estratégico definido y todos los procesos que se realizan fueron adaptados por nuevo personal de la institución, que realizo el proceso de matriculación vehicular, los cuales tendrán que ser reestructurados en corto plazo.

## **ANALISIS DEL ENTORNO MACRO**

### **ENTORNO POLÍTICO Y LEGAL.**

El Gobierno Nacional del Ecuador dentro de sus políticas establecidas ha dispuesto al Consejo Nacional de Competencias otorgar a los GAD`s las resoluciones para Títulos Habilitantes y Matriculación y Revisión Vehicular, que deben aplicarse por las leyes y reglamentos establecidos. Los documentos utilizados que han sido objeto del estudio en este proceso de planificación estratégica tenemos:

1. Constitución de la Republica
2. Ordenanzas Municipales
3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
4. Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización
6. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017
7. Ley Orgánica del Servicio Publico
8. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
9. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información publica
10. Resoluciones 006-2012 del Consejo Nacional de Competencias



## **CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN**

**Artículo 55.-** Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley; f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal. (COOTAD, 2010). Los objetivos del COOTAD recalcan el hecho de los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben priorizar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas, con el propósito de mejorar su calidad y eficiencia y así alcanzar una mayor democratización y control social de los mismos y en función de sus competencias autonomía formular sus respectivos planes de desarrollo y ordenamiento territorial, así como también los correspondientes presupuestos, en el marco del Plan Nacional considerando las especificidades para cada territorio o localidad.

**Oportunidad.-** Este factor es una oportunidad, porque el estado ecuatoriano a descentralizado las funciones transfiriéndolas a los GAD municipales del país para brindar un mejor servicio para la comunidad.

### **ENTORNO ECONÓMICO**

Macará está situado en una zona estratégica y se desarrollada aceleradamente gracias a la agricultura y principalmente al comercio fronterizo. En la actualidad la actividad económica ha disminuido debido

a muchos factores, como la inestabilidad económica, corrupción del país, y desventaja entre el dólar y el tipo de cambio de la moneda peruana. Esta ciudad se ha convertido, de un pequeño pueblo de 300 personas hace unos tres siglos, según lo expresado por el historiador Ramón G. (2002), Macará, mi tierra linda, en una floreciente ciudad que bordea los 23 mil habitantes en este nuevo siglo. Ha pasado por diversas propuestas de desarrollo: desde un territorio que producía para su abastecimiento, a una zona de frontera que exportaba bienes primarios y adquiría los procesados. De ahí que cabe la importancia del riego, que mejoro notablemente su base productiva, aunque se seguía exportando bienes primarios. Hoy su papel de frontera se ha redimensionado y la dolarización ha cambiado competitividad en el intercambio comercial con el Perú, que en las actuales condiciones ha hecho que se produzca necesariamente un comercio que mejore su base productiva y que le permita generar productos competitivos para insertarse de mejor manera en la cuenca binacional. La concertación y unidad de sus actores sociales en torno a su gobierno local, mostraron a través del tiempo que son actores de lo que ahora posee el cantón y deberán mantenerlo así, al igual que sus convicciones, ya que en las actuales condiciones las actividades comerciales destinadas hacia el Perú han disminuido considerablemente por diversos aspectos.

Cuadro Nro. 27 ASIGNACION ECONOMICA

AÑO	VALOR ASIGNADO (EN DÓLARES)	PERIODO
2015	Julio-Diciembre	\$ 44.373,90
2016	Enero- Mayo	\$ 36.626,10

Fuente: [www.municipiomacara.gob.ec](http://www.municipiomacara.gob.ec) Resultados año 2015 – 2016

Elaborado por. La autora

## ENTORNO SOCIAL

Es un pueblo privilegiado no por los gobiernos de turno, sino mas bien por la madre naturaleza dotándole de características únicas e irrepetibles, como es el estar rodeado de cerros y colinas cuyas generosas tierras brindan el sustento a valiente campesino, un valle cálido y hermoso que brinda variedad de acciones a su gente, un río cuyas exquisitas aguas dan vida y verdor al sector y en cuyas aguas se refresca el macareño; un clima tropical y su condición especial de fortín fronterizo, hacen que su gente se encuentre maravillada de su tierra.

## ENTORNO TECNOLÓGICO

La tecnología es un factor sumamente importante para el proceso de servicio al cliente, hay que tomar en cuenta que la unidad de Matriculación Vehicular pretende hasta el momento ofrecer un servicio eficiente.

En los últimos tiempos la tecnología informática juega un papel importantísimo en el desenvolvimiento de funciones sean estas administrativas, financieras y de servicios.

**Oportunidad.-** Este factor tecnológico es una herramienta indispensable, de esta manera que el desarrollo de Internet y la generación y uso de sistemas Informáticos han sido claves para que la Unidad de Matriculación Vehicular , base sus procesos en actividades como: consulta de infracciones de tránsito de vehículos y usuarios, datos generales de vehículos, valores pendientes de matriculación vehicular en conexión con el Servicio de Rentas Internas, levantamiento y bloqueo de vehículos, etc., los cuales a través de un sistema interconectado se enlazan y permiten obtener y comprobar la información que es presentada por los usuarios para realizar diversos trámites relacionados a la matriculación vehicular, es sin duda una herramienta eficaz que dará más resultados cuando la innovación tecnológica permita mejorar estos sistemas informáticos.

En la intención de mejorar el procesamiento de información de la Unidad de Matriculación Vehicular será necesario y también imprescindible contar con un cronograma de mantenimiento de redes y sistemas informáticos adecuados, lo que reducirá problemas de conexión o estancamiento de datos en la unidad.

## **Diagnóstico de Oportunidades y Amenazas.**

### ***Matriz EFE, Evaluación de los Factores Externos de la unidad de Matriculación Vehicular.***

Con la aplicación de esta matriz, Mediante la aplicación de esta matriz, se realiza una evaluación de la información y análisis de tipo político legal, social y tecnológico de la Unidad de Matriculación Vehicular, para el desarrollo de esta matriz se cumplió los siguientes pasos:

1. Se realizó una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de observación, estos incluyen tanto oportunidades como amenazas. Primero se anotó las oportunidades y después las amenazas.
2. Se asignó un valor entre 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante) a cada uno de los factores. El valor indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la organización. El total de todos los valores debe de sumar 1.0.
3. Se asignó una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para El éxito de la organización, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala.
4. Se multiplica el valor de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable

5. Se suma las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

El total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados por encima de 2.5 significan que en la organización tiene una posición externa fuerte, mientras que las calificaciones muy por debajo de 2.5 indican una posición externa débil. A continuación, se muestran los resultados:

Cuadro Nro. 28 MATRIZ EVALUACION FACTORES EXTERNOS

	N	FACTORES	FUENTE	VALOR	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
OPORTUNIDADES	1	Asesoramiento de la Agencia Nacional de Transito	F. Político pág. 108	0,15	3	0,45
	2	Asesoramiento del departamento Jurídico del GAD Macara	F. Social pág. 108	0,20	4	0,80
	3	Tecnología Actualizada	F. Tecnológico pág. 108	0,20	4	0,80
	4	Aumento del Usuario en el uso del internet	F. Económico pag. 108	0,15	3	0,15
		<b>Subtotal</b>		<b>0,70</b>		<b>2,20</b>
AMENAZAS	1	Encontrarse con documentos alterados	F. Macro pág. 108	0,10	2	0,20
	2	Encontrarse alterado los números de motor y chasis del vehículo	F. Macro. pág. 108	0,10	2	0,20
	3	Realizar los trámites el último día del mes	F. Macro. pág. 108	0,05	1	0,05

	4	Falta de conocimiento del usuario de la documentación y proceso para la revisión de su vehículo	F. Macro pág. 108	0,05	1	0,05
		<b>Subtotal</b>		<b>0,30</b>		<b>0,50</b>
		<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,70</b>
		<b>Fuente:</b> Análisis Factores Externos				
		<b>Elaboración por:</b> La autora				



## Análisis FODA

Dentro del análisis estratégico tenemos que implementar un diagnóstico en la Unidad de Matriculación, como el análisis **FODA** que es un proceso fácil y eficaz, ver el resultado final, que nos permitirá establecer las correcciones para poner en marcha las oportunidades encontradas y prevenir contra las amenazas dentro del análisis de las fortalezas y debilidades.

El análisis interno y externo de una institución se aplica con el análisis **DAFO**, para obtener los resultados dentro de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular, se realiza en la siguiente tabla:

Cuadro Nro. 29

### ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento reconocido e imagen aceptable</li> <li>• Atención rápida y oportuna</li> <li>• Personal capacitado con experiencia</li> <li>• Recursos entregados del SRI, para cumplir sus requerimientos.</li> <li>• Equipos tecnológicos de última generación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento y oficinas con espacios reducidos</li> <li>• Carece de estrategia y de un plan operativo</li> <li>• Carece de capacitación al ingresar a la institución nuevo personal</li> <li>• Carece de equipos técnicos en la Revisión Vehicular</li> <li>• Carece de manual de procedimientos para la emisión de</li> </ul>

	<p>los títulos habilitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carece de Procedimientos en la emisión de títulos habilitantes para el Usuario</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento de la Agencia Nacional de Tránsito</li> <li>• Asesoramiento del departamento Jurídico del GAD Macará</li> <li>• Tecnología actualizada</li> <li>• Aumento del Usuario en el uso del internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrarse con documentos alterados</li> <li>• Encontrarse alterado los números de motor y chasis del vehículo</li> <li>• Realizar los trámites el último día del mes</li> <li>• Falta de conocimiento del usuario de la documentación y proceso para la revisar de su vehículo</li> </ul>

**Fuente:** Matriz EFE Y EFI

**Elaborado por:** La Autora

### **MATRIZ DE ALTO IMPACTO**

Una vez estructurado el análisis **FODA**, se establece las diferentes estrategias a implantar en el Unidad de Matriculación Vehicular del cantón de Macará, con el objetivo de transformar las debilidades en fortalezas, aprovechar las oportunidades y así prevenir futuras amenazas.

Así mismo se establecerán las cuatro estrategias derivadas del análisis FODA, las cuales se detallan a continuación:

- **Estrategia FO:** Usa las fortalezas internas de la organización para aprovechar las oportunidades externas.
- **Estrategia DO:** Se enfocan en mejorar las debilidades al tomar ventaja de las oportunidades del entorno.
- **Estrategia DA:** Utiliza tácticas defensivas, las mismas que van dirigidas a reducir las debilidades y evitar las amenazas externas.
- **Estrategia FA:** Utilizan las fortalezas de la empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas del entorno.

Cuadro Nro. 30 MATRIZ ALTO IMPACTO FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1 Posicionamiento reconocido e imagen aceptable 2 Atención rápida y oportuna 3 Personal capacitado con experiencia 4 Personal capacitado del SRI, para cumplir sus requerimientos 5 Equipos tecnológicos de última generación	1 Establecimiento y oficinas con espacios reducidos 2 Carece de estrategia y de un plan operativo 3 Carece de capacitación al ingresar a la institución nuevo personal 4 Carece de equipos técnicos en la Revisión Vehicular 5 Carece de manual de procedimientos para la emisión de los títulos habilitantes 6 Carece de Procedimientos en la emisión de títulos habilitantes para el Usuario
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F.O	ESTRATEGIAS D.O
1 Asesoramiento de la Agencia Nacional de Tránsito 2 Asesoramiento del departamento Jurídico del GAD Macara 3 Tecnología Actualizada 4 Aumento del Usuario en el uso del internet	:F1,F2,F5 O3,O4 . Utilizar la página web del GAD municipal de Cantón Macará para implantar el link de la Unidad de Matriculación Vehicular.	:D2,O1,O2,D5 . Implementar el plan estratégico y el plan operativo anual.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F.A	ESTRATEGIAS D.A
1. Encontrarse con documentos alterados 2. Encontrarse alterado los números de motor y chasis del vehículo 3. Realizar los trámites el último día del mes 4. Falta de conocimiento del usuario de la documentación y proceso para la revisar su vehículo.	F2, A4,A3 . Establecer campañas publicitarias intensas para promover e incentivar la matriculación de vehículos a tiempo	:D1,A3 . Gestionar con propios recursos la mejora de infraestructura física en el área de Revisión Vehicular
Fuente: Investigación de campo Elaborado por : Ana Hidalgo		

**CUADRO N°31****RESUMEN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

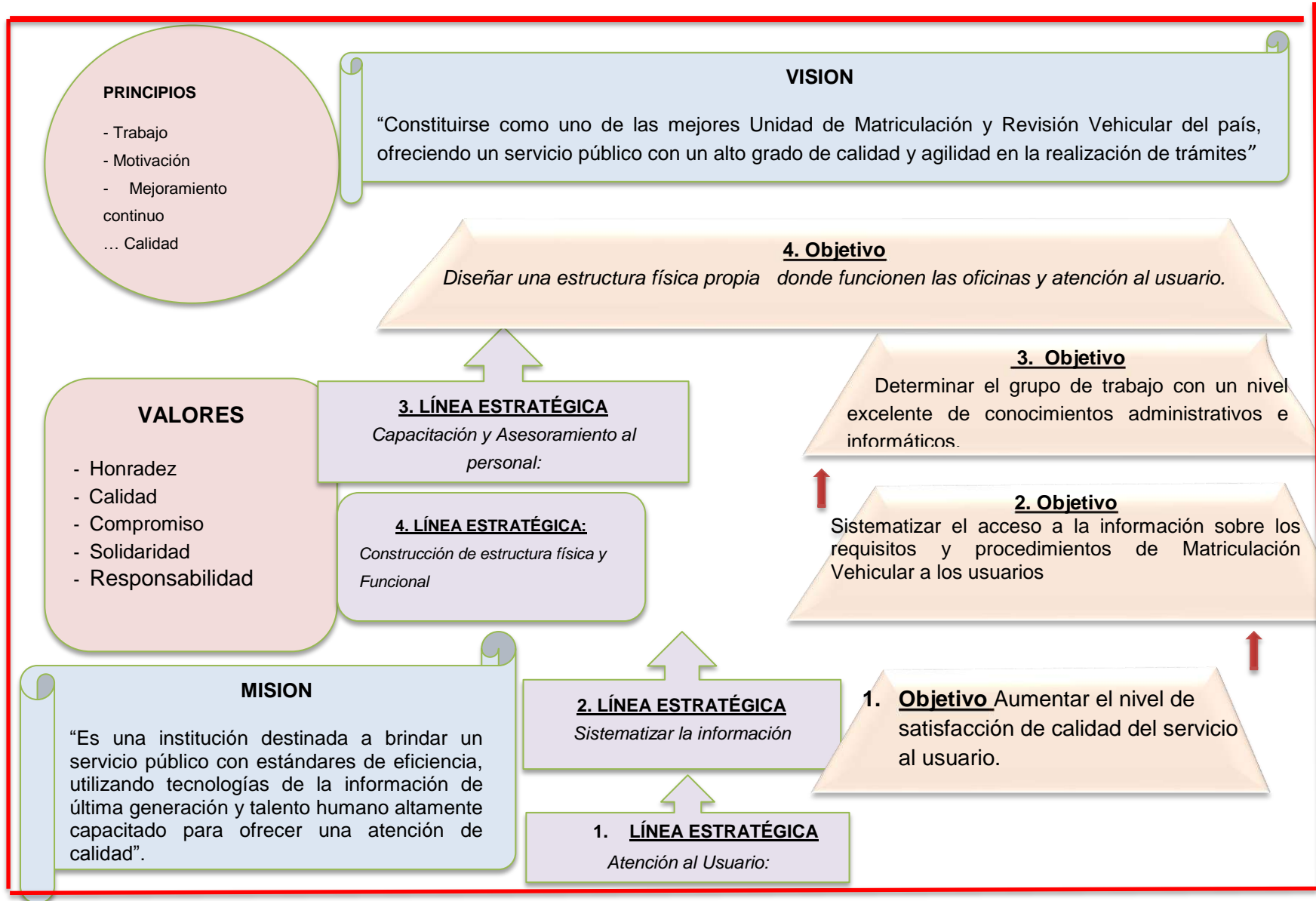
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Implementar el plan estratégico y el plan operativo anual.	Gestionar con propios recursos la mejora de infraestructura física en el área de revisión vehicular.
Establecer campañas publicitarias intensas para promover e incentivar la matriculación de vehículos a tiempo.	Diseñar un plan publicitario en los medios de comunicación de la localidad.
Utilizar la página web del Gad municipal del cantón macara para implementar el link de la Unidad de matriculación vehicular.	Diseñar un perfil atractivo con las novedades que ofrece la unidad, sea para el Facebook, o la pagina web del Gad.

**g. DISCUSIÓN**

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE  
MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GAD DEL  
CANTÓN MACARÀ.**

A continuación se presenta la propuesta a LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GAD DEL CANTÓN MACARÀ, la finalidad del Plan estratégico es definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo a alcanzar dichos objetivos estratégicos y por ende el cumplimiento y desarrollo de nuestras metas, seguidamente el detalle:

Grafico Nro. 29 : Mapa Estratégico para la Unidad de Matriculación Técnica Vehicular



Una vez realizada la matriz de alto impacto y realizadas las combinaciones FO, FA, DO, DA se obtiene como resultado los siguientes objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos propuestos se establecen tomando en cuenta los requerimientos de la “Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular” del Cantón Macará, mismo que serán desarrollados se

### **DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

Con el análisis juicioso de las líneas estratégicas mencionadas anteriormente se plantean los siguientes objetivos estratégicos, en los cuales el Plan Estratégico de la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular se desarrollará.

#### **1. ESTRATÉGICA: Atención al usuario**

**Aumentar el nivel de satisfacción de calidad del servicio al usuario.**

#### **2. ESTRATÉGICA: Sistematizar la información**

**Sistematizar el acceso a la información sobre los requisitos y procedimientos de Matriculación Vehicular a los usuarios.**

#### **3. ESTRATÉGICA: Capacitación y Asesoramiento al personal**

**Determinar el grupo de trabajo con un nivel excelente de conocimientos administrativos e informáticos.**

#### **4. ESTRATÉGICA: Construcción de una Estructura Física y Funcional**

**Construir una estructura física propia donde funcionen las oficinas y atención al usuario.**



### **DETERMINACIÓN DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS.**

En el desarrollo del Plan estratégico se incluirán las líneas estratégicas en las cuales se sustentará nuestros objetivos estratégicos y por ende el cumplimiento y desarrollo de nuestras metas, a continuación el detalle:

- Atención al usuario
- Sistematizar la información
- Capacitación y Asesoramiento al personal:

### **DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS.**

Determina el estudio del análisis externo e interno mediante la aplicación de la matriz FODA, se procede a establecer las diversas estrategias más importantes, las cuales nos permite diseñar el camino adecuado para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Unidad de Matriculación Vehicular, que son los siguientes:

- Utilizar la página web del GAD municipal de Macará, para implantar el link de la Unidad de Matriculación Vehicular.
- Crear campañas publicitarias para incentivar, en los horarios establecidos en la Unidad de matriculación.
- Establecer un manual de requisitos y procedimientos en forma digital e impresa.
- Aplicar conferencias sobre los procesos de Matriculación Vehicular a la ciudad en general.
- solicitar a la ANT o empresas privadas capacitar al personal de la Unidad de Matriculación Vehicular.
- Gestionar al estado del Ecuador, las partidas presupuestarias para construcción de un nuevo edificio de la Unidad de Matriculación Técnica Vehicular.

## **Elaboración del Plan Operativo Anual**

El P.O.A es un formato donde las personas encargadas de una institución clasifican los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. Por esto, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva anual.

El P.O.A es el fin del desarrollo detallado de un plan estratégico, una de las razones y fines determinantes de establecer un P.O, mediante las herramientas de negocios adecuadas y así realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos. El presente Plan operativo de la Unidad de Matriculación Vehicular se elaboró mediante la colaboración de los servidores de la institución, los cuales mediante la apreciación de las estrategias, valores institucionales y objetivos estratégicos levantaron información precisa que contiene actividades, metas, tácticas y políticas fundamentales para cumplirlas en el corto y mediano plazo y cuya ejecución empezará en el mes de abril del año 2017; a continuación se muestra el detalle:

Cuadro Nro. 31 PLAN OPERATIVO ANUAL

Línea Estratégica	Objetivo Estratégico	Estrategia	Meta - Beneficio	Actividades	Costo	Política	Indicador	Responsable	Tiempo de Ejecución
Atención al Usuario	Aumentar el nivel de satisfacción de calidad al servicio.	Utilizar la página web del Municipio de Macará para crear el link de la Unidad de Matriculación Vehicular.	Celeridad en la información en un 100%.	Gestionar con el Departamento de Sistema del GAD Macará la creación del link de la Unidad de Matriculación Vehicular	Sin costo	Realizar ingreso y actualización de datos en el link del Unidad de Matriculación Vehicular en la página web <a href="http://www.municipiomacara.gob.ec">www.municipiomacara.gob.ec</a>	Usuarios que ingresan al link de la Unidad de Matriculación Vehicular de Macará	Soporte Técnico y jefe del Matriculación	12 meses
		Crear campañas publicitarias para incentivar, en los horarios establecidos en la Unidad de matriculación.	Aumento de vehículos matriculados en un 40%.	Realizar convenios con la RADIO Cantonal stereo Macará 99.7 Fm. para realizar cuñas publicitarias.	\$ 520	Realizar 2 cuñas publicitarias semanales en la Radio.	Usuario		12 meses

Sistematizar la información	Información de requisitos y procesos de la unidad de matriculación debe estar registrado en el sistema informático del GAD Macará	Establecer un manual de requisitos y procedimientos en forma digital e impresa.	Agilidad en la información en un 100%.	<p>Digitar el manual de procedimientos y requisitos en donde consten todos los trámites que brinda la Unidad de Matriculación Vehicular.</p> <p>Gestionar el apoyo del departamento Relaciones Publicas y Talento humano para crear visitas a los barrios y realizar charlas sobre lo que es la Matriculación Vehicular a la ciudadanía.</p>	\$ 1.900	El manual de procedimientos y requisitos estará disponible en forma impresa la UMV y digitalmente en la página web <a href="http://www.municipiomacara.gob.ec">www.municipiomacara.gob.ec</a> . Link matriculación vehicular.	Usuarios que ingresan a la página web del Municipio de Macará	Jefe del Matriculación	6 meses
		Aplicar conferencias sobre los procesos de matriculación vehicular a la ciudad en general.	Aumento de usuarios atendidos en un 40%.	Se establecerá de forma continua la impresión de publicidad para la Unidad de Matriculación Vehicular.		Trámites despachados	6 meses		

				Proporcionar material publicitario en donde contenga información sobre aspectos de Matriculación Vehicular					
Capacitación y Asesoramiento al personal	Capacitarse a través de la ANT de conocimiento administrativos informáticos y de la institución.	Realizar convenios con instituciones del Estado y privadas para realizar cursos de capacitación a los servidores.	Servidores íntegramente capacitado al 62%	Analizar los temas específicos de capacitación al personal  Hacer convenios con instituciones del Estado y privadas para	\$ 288	Se realizarán por los menos dos cursos de capacitación al año.  El objetivo de las capacitaciones está enfocado a	Usuarios capacitados	Jefe de Matriculación Vehicular, Digitador, Revisor Vehicular. Soporte Técnico.	12 meses       6 meses

				realizar cursos de capacitación		reforzar el aprendizaje técnicas y administrativas de los servidores en relación con su desarrollo personal.			
--	--	--	--	------------------------------------	--	--	--	--	--

<p>Construcción de estructura física y Funcional:</p>	<p>Construir una estructura física propia donde funcionen las oficinas y atención al usuario</p>	<p>Gestionar al estado del Ecuador, las partidas presupuestarias para construcción de la nueva Unidad de Matriculación técnica Vehicular.</p>	<p>Aumentar en un 40% de trámites realizados.</p>	<p>Elaborar el proyecto de construcción del edificio de la Unidad de matriculación Vehicular a las principales autoridades del GAD municipal de Macará.</p>	<p>\$45.000</p>	<p>Los servidores de la UMV estarán identificado plenamente con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución.</p>	<p>Evaluación del desempeño</p>	<p>Jefe Alcalde Coordinación Jefe de Agencia de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre.</p>	<p>6 meses</p>
		<p>Desarrollar el manual de funciones y Reglamento interno de trabajo de la Unidad de Matriculación Vehicular</p>	<p>Enfocar y direccionar las actividades al personal de la Unidad de Matriculación Vehicular en un 30%</p>	<p>Elaborar el manual de funciones y Reglamento Interno de trabajo de la Unidad de Matriculación Vehicular</p>		<p>Cada funcionario conocerá las funciones específicas asignadas de acuerdo al manual de funciones establecidas y socializadas.</p>			<p>6 meses</p>

### **DETERMINACION DE LA MISIÓN**

Tiene como MISIÓN de brindar un servicio público con estándares de eficiencia, utilizando tecnologías de la información de última generación y talento humano altamente capacitado para ofrecer una atención de calidad

### **DETERMINACION DE LA VISIÓN**

Posicionarse como una de las mejores Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del país, ofreciendo un servicio público con un alto grado de calidad y agilidad en la realización de trámites.

### **PRINCIPIOS DE LA INSTITUCION:**

- a) **MOTIVACIÓN**, cualquier miembro de la Institución puede ayudar a garantizar la calidad del servicio, ofreciendo soluciones para resolver problemas y recomendar mejoras.
- b) **TRABAJO EN EQUIPO**, el equipo de trabajo puede laborar en conjunto para mejorar la calidad si coordina sus actividades; una comunicación eficaz ayuda a cada miembro del personal a entender la importancia de su trabajo en la fundación.
- c) **MEJORAMIENTO CONTINUO**, de sus procesos educativos especiales que le permita estar a la vanguardia de los cambios que se produzcan en el entorno y reformas por parte del estado.



- d) **CALIDAD**, referida a la capacidad que tiene la Institución para brindar sistemáticamente a sus servidores públicos competencias para su vida laboral.

### **VALORES INSTITUCIONALES.**

La formulación de valores institucionales en la organización constituye la base en donde se fundamentará los objetivos que se quiere alcanzar y ayudará que el talento humano reafirme su compromiso de desempeño laboral con niveles superlativos importantes, cabe indicar que estos valores han sido analizados y validados por el jefe y funcionarios de Unidad de Matriculación Vehicular; a continuación se detalla dichos valores:

- **HONRADEZ**, al cumplir con las tareas encomendadas velando y respetando los Bienes y recursos institucionales públicos.
- **CALIDAD**, poner en práctica todas las capacidades técnicas disponibles para que el resultado del trabajo realizado sea de la más alta calidad y eficiencia.
- **COMPROMISO**, ante la institución y talento humano para que en conjunto desempeñar las actividades laborables en forma permanente y eficaz.
- **SOLIDARIDAD**, fomentando el trabajo en equipo para la resolución de conflictos tanto internos como externos.

- **RESPONSABILIDAD**, para establecer medidas y sobre todo tomar conciencia sobre las consecuencias que tendrán nuestros actos dentro de la institución y fuera de ella.
- **LEALTAD**, obrar en beneficio de los intereses de la institución siendo confiable para ella y con los compañeros de trabajo.

### DESARROLLO DEL PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

#### ESTRATÉGICOS

<b>OBJETIVO N° 1</b>	Aumentar el nivel de satisfacción en la atención al usuario.
<b>ESTRATEGIA</b>	<p>Establecer el plan de acción para mejorar el nivel de calidad del servicio, se efectuará a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de un link de Matriculación Vehicular en la página institucional <a href="http://www.municipiomacara.gob.ec/">http://www.municipiomacara.gob.ec/</a>, en donde se detalle cualquier tipo de información necesaria para el usuario.</li> <li>• Así mismo se aplicará la difusión de cuñas publicitarias en la Radio Cantonal stereo Macará 99.7 Fm. Radio y finalmente tenemos:</li> </ul>
<b>META</b>	En esta estrategia es mejorar y aplicar el nivel de calidad de servicio a los usuarios, estableciendo un acceso rápido a la información y sobre todo aumentando el número de usuarios satisfechos.

<b>TÁCTICA</b>	Las aplicaciones para llevar a efecto esta estrategia son gestionar con el departamento de Sistemas del Municipio de Macará el acceso y la creación del Link de Matriculación Vehicular, así también será importante la emisión de 2 cuñas publicitarias en la Radio Cantonal.
<b>RESPONSABLE</b>	Los encargados de ejecutar esta estrategia serán el Jefe de Matriculación Vehicular y la persona encargada de Soporte Técnico.
<b>PLAZO DE EJECUCIÓN.</b>	El plazo de ejecución para la implementación del link de Matriculación Vehicular será de doce meses, la realización de cuñas publicitarias será un año calendario.

### **COSTO DE IMPLEMENTACIÓN**

En este objetivo se aplicará el costo adicional de 520 dólares, debido a las cuñas publicitarias.

Cuadro Nro. 32 Presupuesto:

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
104	2 cuñas semanales por un año.	\$ 5	\$ 520

<b>OBJETIVO N° 2</b>	Sistematización en la Información de requisitos y procesos de la Unidad de Matriculación debe estar registrado en el sistema informático del GAD Macará
<b>ESTRATEGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan de acción Tecnificar de acceso a la información a los usuarios se fundamenta en la creación del manual de requisitos y procedimientos y en forma digital y física</li> <li>• Promocionar las actividades mediante la realización de conferencias a los moradores de las diferentes parroquias de la Ciudad de Macará de Unidad de Matriculación Vehicular.</li> </ul>
<b>META</b>	El propósito de esta estrategia es facilitar el acceso de información a los usuarios e incrementar el número de usuarios atendidos diariamente en las instalaciones de Unidad de Matriculación Vehicular.
<b>TÁCTICA</b>	Las aplicaciones para llevar a cabo esta estrategia son el de establecer el manual de requisitos y procedimientos y tenerlo a disposición en forma física y digital, así mismo se coordinará con el Departamento de Relaciones Publicas (Comunicación) la realización de conferencias a las diferente parroquias de la ciudad destacando los datos más relevantes de la institución y sobre los principales servicios que ofrece; por último se tendrá a disposición de usuarios

	trípticos de información sobre requisitos, procedimientos y datos interesantes relacionados a la Matriculación Vehicular.
<b>POLÍTICA.</b>	Estas estrategias se basan en la presencia del manual de requisitos y procedimientos de Matriculación Vehicular, el cual estará disponible en forma digitalmente e impresa en la página web: <a href="http://www.municipiomacara.gob.ec">http://www.municipiomacara.gob.ec</a> , también se establecerá un promedio de 10.000 trípticos impresos anualmente para reforzar el servicio de información a la ciudadanía.
<b>RESPONSABLE.</b>	Los responsables de e esta estrategia serán el Departamento de Relaciones Publicas, Soporte Técnico y el Jefe de Matriculación Vehicular.
<b>PLAZO DE EJECUCIÓN.</b>	El tiempo de ejecución para la creación del manual de requisitos y procedimientos será de tres meses, en lo que respecta a las conferencias informativas se pretende realizarlas en todo el año 2016 la impresión del material publicitario será distribuida durante todo el año 2016.

### COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se detalla el costo que incurre la impresión del material publicitario:

Cuadro Nro. 32 Presupuesto:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
10.000	Trípticos full color anverso y reverso, Papel couche brillo, tamaño A4.	\$ 0,19	\$ 1.900

<b>OBJETIVO N° 3</b>	Determinar el grupo de trabajo con un nivel excelente de conocimientos informáticos y administrativos mediante una capacitación integral.
<b>ESTRATEGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cronograma de actividades para implementar el equipo de trabajo será de nivel avanzada en conocimientos informáticos y administrativos, se realizará a través de un plan de capacitación para los servidores que labora en la Unidad de Matriculación Vehicular.</li> </ul>
<b>META</b>	La aplicación de esta estrategia es el desarrollo y fortalecimiento de todos los funcionarios, reforzando la imagen positiva de la institución y mejorando la calidad de los servicios brindados.

<b>TÁCTICA</b>	<p>Las acciones para llegar a una conclusión de esta estrategia son realizar un estudio de las necesidades de capacitación, establecer convenios con instituciones públicas y privadas y finalmente ejecutar el plan de capacitación.</p> <p>Para el primer año se propone los cursos que se detallara. Para los años posteriores se tomará en cuenta la disponibilidad y el cronograma de cursos ofrecidos por las diversas instituciones de capacitación. Dentro del primer año calendario se aplicará los siguientes cursos que a continuación se indican:</p> <table border="1" data-bbox="568 1048 1356 1361"> <thead> <tr> <th data-bbox="568 1048 730 1211">Talleres Cargos</th> <th data-bbox="730 1048 943 1211">Información y Atención al Usuario:</th> <th data-bbox="943 1048 1142 1211">Infracciones delitos de Tránsito Ubicación de Nro, de motor y chasis</th> <th data-bbox="1142 1048 1356 1211">Títulos Habilitante, procesos de matriculación y Procesos para autorización de gestores.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="568 1211 730 1240">Jefes</td> <td data-bbox="730 1211 943 1240" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="943 1211 1142 1240" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="1142 1211 1356 1240" style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1240 730 1270">Asistente</td> <td data-bbox="730 1240 943 1270" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="943 1240 1142 1270"></td> <td data-bbox="1142 1240 1356 1270" style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1270 730 1299">Soporte técnico</td> <td data-bbox="730 1270 943 1299" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="943 1270 1142 1299" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="1142 1270 1356 1299"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1299 730 1328">Asesor jurídico</td> <td data-bbox="730 1299 943 1328" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="943 1299 1142 1328" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="1142 1299 1356 1328" style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1328 730 1357">Digitadora</td> <td data-bbox="730 1328 943 1357" style="text-align: center;">x</td> <td data-bbox="943 1328 1142 1357"></td> <td data-bbox="1142 1328 1356 1357"></td> </tr> </tbody> </table>	Talleres Cargos	Información y Atención al Usuario:	Infracciones delitos de Tránsito Ubicación de Nro, de motor y chasis	Títulos Habilitante, procesos de matriculación y Procesos para autorización de gestores.	Jefes	x	x	x	Asistente	x		x	Soporte técnico	x	x		Asesor jurídico	x	x	x	Digitadora	x		
Talleres Cargos	Información y Atención al Usuario:	Infracciones delitos de Tránsito Ubicación de Nro, de motor y chasis	Títulos Habilitante, procesos de matriculación y Procesos para autorización de gestores.																						
Jefes	x	x	x																						
Asistente	x		x																						
Soporte técnico	x	x																							
Asesor jurídico	x	x	x																						
Digitadora	x																								
<b>POLITICA</b>	<p>Los planeamientos de esta estrategia se basan en programas de capacitación que se desarrollarán dos veces por año, los mismos que deberán estar enfocados al fortalecimiento de los funcionarios en sus emociones, sentimientos, actitudes, y pensamiento.</p>																								
<b>RESPONSABLE</b>	<p>Los responsables para coordinar la capacitación son: el Jefe, Asesor Jurídico y Soporte Técnico, Jefe de Agencia,</p>																								

	Matriculación y el Coordinador del GAD Municipal de Macará.
<b>PLAZO</b>	Los Talleres se desarrollarán en dos oportunidades a lo largo del año, de acuerdo a las Fechas y horarios establecidos entre las instituciones de capacitación y la institución.

**Cuadro Nro. 34  
COSTO DE IMPLEMENTACIÓN**

Presupuesto:

<b>CURSO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>PRECIO POR HORA</b>	<b>CANTIDAD FUNCIONARIOS</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Información y Atención al Usuario:	Por definir	12,00 x 4horas = 48,00	6	\$ 288,00
Infracciones delitos de Tránsito, Ubicación de Nro. de Chasis y motor.	Policía Nacional de Transito	Gratuito	2	Gratuito
Títulos Habilitante, procesos de Matriculación y Procesos para autorización de gestores	Agencia de Nacional de transito	Gratuito	3	Gratuito
<b>TOTAL</b>				\$ 288,00



<b>OBJETIVO N° 4</b>	Construcción de Estructura Física y Funcional:
<b>ESTRATEGIA</b>	<p>Las aplicaciones encaminadas para construcción física y oficinas administrativas en la Unidad de Matriculación Vehicular se basarán en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar partida presupuestaria para la construcción donde funcionara la unidad de matriculación.</li> <li>• Implementar el Reglamento interno y manual de funciones para mejorar las actividades y procesos realizados por los funcionarios de la institución.</li> </ul>
<b>META</b>	<p>Dentro de esta estrategia es crear un ambiente favorable tanto en forma física como administrativamente en buenas condiciones, para los servidores y usuarios se relacionen interrelacionen en las mejores condiciones y así establecer una calidad de servicio.</p>
<b>TACTICA</b>	<p>Las aplicaciones para llevar a cabo esta estrategia son la presentación del proyecto de construcción de un nuevo Edificio a través del GAD Municipal de Macará, El cual así elaborado por el Departamento de planificación de la institución a sí mismo es</p>

	<p>conveniente indicar que el Manual de Funciones tienen como autores al personal de la Unidad, los mismos que una vez aprobados serán objeto de conocimiento y socialización a los funcionarios que laboran en el GAD y ciudadanía en general, cabe indicar que son documentos muy apegados a la realidad, ya que contienen indicadores que se pueden cumplir en el corto, mediano y largo plazo.</p>
<p><b>POLÍTICA.</b></p>	<p>Se basa esta estrategia en la socialización de todas estas herramientas de gestión al personal que trabaja en el la Unidad de Matriculación Vehicular, los cuales estarán identificados con la misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos y sobre todo podrán desempeñar sus actividades encomendadas con eficacia y eficiencia mediante la aplicación de un manual de funciones. Además, el sistema informático deberá ser utilizado íntegramente por todo el personal de la institución.</p>
<p><b>RESPONSABLE.</b></p>	<p>Los responsables de ejecutar esta estrategia será el Jefe Agencia de Agencia de la UMTTTS, Alcalde, Jefe de Matriculación Vehicular. Director de Planificación del GAD Macará</p>

<b>PLAZO</b>	El plazo de ejecución para la presentación del Proyecto de construcción de la nuevo Edificio de una nueva Unidad de Matriculación Vehicular será de seis meses, y la elaboración del manual de funciones se ejecutará en aproximadamente los seis primeros meses del año.
--------------	---

### **COSTO DE IMPLEMENTACIÓN.**

Presupuesto:

El objetivo se inicia primeramente con la presentación y socialización de los documentos antes indicados, en lo que se refiere al proyecto de construcción de la Unidad de Matriculación se desconoce el plazo para el análisis y estudio y aprobación.

## PLAN ACCIÓN 2017

Cuadro Nro. 35 **Aumentar el nivel de satisfacción en la atención al usuario**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	INDICADOR/RESULTADOS	RESPONSABLE
1. Aumentar el nivel de satisfacción en la atención al usuario.	La implementación de un link de Matriculación Vehicular en la página institucional <a href="http://www.municipiomacara.gob.ec">www.municipiomacara.gob.ec</a> , en donde se detalle cualquier tipo de información necesaria para el usuario.	Gestionar con el departamento de Sistema del municipio de Macará la creación del link del Unidad de Matriculación Vehicular														ligereza al acceso a la información en un 100%.	Jefe, Soporte Técnico
	Realizar publicidad intensas para promover e incentivar la matriculación de vehículos a tiempo.	Realizar cuñas publicitarias con la Radio Cantonal Stereo Macará	\$ 520,00													Aumento en un 40% el número de Automotores matriculados	Jefe, Soporte Técnico

**Fuente:** Planeación de Marketing

**Elaborado por:** La Autora

Cuadro Nro. 36 **Sistematizar la información**

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	INDICADOR / RESULTADOS	RESPONSABLE
2. Sistematizar la Información	Sistematizar la Información de requisitos y procesos de la unidad de matriculación debe estar registrado en el sistema informático del GAD Macará.	Digitar el manual de procedimientos y requisitos en donde consten todos los trámites que brinda la Unidad de Matriculación Vehicular.	\$ 1.900													descenso en el tiempo de realización de trámites en un 35%	Jefe, Soporte Técnico
		Otorgar material publicitario que contenga información sobre cómo realizar los diversos trámites de matriculación vehicular.															

**Fuente:** Planeación Marketing

**Elaborado por:** La Autora

**Cuadro Nro. 37 Determinar el grupo de trabajo con un nivel excelente de conocimientos informáticos y administrativos mediante una capacitación integral.**

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	INDICADOR/RESULTADOS	RESPONSABLE
3. Determinar el grupo de trabajo con un nivel excelente de conocimientos informáticos y administrativos mediante una capacitación integral.	establecer convenios con instituciones públicas y privadas y finalmente ejecutar los talleres de capacitación.	estudiar los temas específicos de capacitación a los funcionarios.	\$ 288,00													60% del servidores publicos capacitado	Jefe de Agencia, Jefe de Matriculación, Asesor Jurídico
	Establecer el desarrollo de procesos de Matriculación a la comunidad macareña	Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para realizar Talleres de capacitación.															

**Fuente:** Planeación MARKeting

**Elaborado por:** La Autora

Cuadro Nro. 38 Construcción de estructura física y funcional de la Institución

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	INDICADOR / RESULTADOS	RESPONSABLE
4. Construcción de estructura Física y Funcional de la institución:	Gestionar partida presupuestaria para la construcción donde funcionara la unidad de matriculación.	Presentación del proyecto de construcción del edificio de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular a las principales autoridades del GAD Macará	\$ 45.000													Instalación equipada con infraestructura física de primera	Alcalde, Jefe de Agencia, Jefe de Matriculación, Director de Planificación del GAD de Macará
	Encargarse de la creación del manual de funciones.	Crear el manual de funciones de la Unidad de Matriculación Vehicular.															Incremento en la eficacia y eficiencia de las actividades de los funcionarios de la Unidad de Matriculación Vehicular en un 30%
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 47.708,00</b>														

Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

### **CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.**

Establecida la elaboración de estrategias y el plan operativo para el año 2016, se procede a realizar el control y evaluación del Plan Estratégico, cuya finalidad será el seguimiento y evaluación de la planeación estratégica para mejorar y determinar su legal cumplimiento.

Este procedimiento de control y evaluación se efectuara mediante calendario de ejecución de todas las actividades planificadas abarcando elementos como responsables, beneficios e indicadores, lo cual nos servirán para establecer si dichos elementos se están cumpliendo o caso contrario realizar su reestructuración.



Cuadro Nro. 39 **CRONOGRAMA**



Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

Cuadro Nro 40

				2017																								
				Meses																								
BENEFICIOS	INDICADOR	F.INICIO	F.FINAL	Enero-Febrero				Marzo-abril				Mayo-junio				Julio-Agosto				Sep.-Oct.				Nov. Dic.				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Descenso en el tiempo de realización de trámites en un 35%	Tramites realizado por Digitadora	01/01/2017	31/12/2017																	-20%								
				-40%																								
				-60%																								
				-80%																								
				-100%																								

Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

Cuadro Nro 41

				2017																												
				Meses																												
BENEFICIOS	INDICADOR	F.INICIO	F.FINAL	Enero-Febrero				Marzo-abril				Mayo-junio				Julio-Agosto				Sep.-Oct.				Nov. Dic.								
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
60% de Servidores Publicos capacitado	Servidores Publicos capacitados	01/01/2017	31/12/2017																													+100%
																																+80%
																																+60%
																																+40%
																																+20%

Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

Cuadro Nro 42

				2017																										
				Meses																										
BENEFICIOS	INDICADOR	F.INICIO	F.FINAL	Enero-Febrero				Marzo-abril				Mayo-junio				Julio-Agosto				Sep.-Oct.				Nov. Dic.						
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Aumento en un 30% de trámites realizados.	trámites ejecutados	01/01/2017	31/12/2017																									+100%		
																														+80%
																														+60%
																														+40%
																														+20%
Incremento en la eficacia y eficiencia de las actividades de los funcionarios de la UMV en un 30%	Calculo del desempeño	01/01/2017	31/12/2017																									+100%		
																													+80%	
																													+60%	
																													+40%	
																													+20%	

Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

### CUADRO NRO. 43 EVALUACIÓN CALIDAD DE SERVICIO

BENEFICIOS	INDICADOR	F. INICIO	F. FINAL	PLAZO MES	%	SITUACION ACTUAL	RESULTADO ESPERADO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Ligereza al acceso a la información en un 100%	Usuarios que ingresan al link del Unidad de Matriculación	01/01/2017	31/12/2017	12	100%			No hay criterio, debido a que se desconoce el número de Usuarios que accederán al link.
Aumento en un 40% el número de automotores matriculados.	Automotores Matriculados	01/01/2017	31/12/2017	12	40%	210	294	Numero de automotores matriculado por mes

**Fuente:** Ana Hidalgo

**Elaborado por:** La Autora



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**



Cuadro Nro. 44

**Evaluación: Sistematizar la información**

Subir el nivel de acceso a la información sobre los procedimientos y requisitos de matriculación vehicular a los usuarios

BENEFICIOS	INDICADOR	F. INICIO	F. FINAL	PLAZO MES	%	SITUACION ACTUAL	RESULTADO ESPERADO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Descenso en el tiempo de realización de trámites en un 35%	Tiempo de realizar tramites	01/01/2017	31/12/2017	12	-35%	15 minutos	9.75 minutos	Cantidad de minutos que demora en realizar un trámite.

**Fuente:** Ana Hidalgo

**Elaborado por :** La Autora



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**



Cuadro Nro. 45

**Evaluación: Capacitación y Asesoramiento al personal**

Establecer un grupo de trabajo con un nivel excelente de conocimientos informáticos y administrativos mediante una capacitación integral.

BENEFICIOS	INDICADOR	F. INICIO	F. FINAL	PLAZO MES	%	SITUACION ACTUAL	RESULTADO ESPERADO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
60% de Servidores Públicos capacitado	Servidores Capacitados	01/01/2017	31/12/2017	12	60%	6	3.6	Total de servidores Públicos Capacitados

**Fuente:** Ana Hidalgo

**Elaborado por:** La Autora



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**



Cuadro Nro. 46

**Evaluación: Construcción de una estructura física y funcional**

Construir la estructura física y Funcional de la institución

BENEFICIOS	INDICADOR	F. INICIO	F. FINAL	PLAZO MES	%	SITUACION ACTUAL	RESULTADO ESPERADO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Aumento de un 30% de trámites realizados.	Trámites realizados	01/01/2017	31/12/2017	12	30%	300	390	Número de trámites realizados por digitador en un mes.
Incremento en la	Evaluación	01/01/2017	31/12/2017	12	30%	70%	97%	Calificación del nivel



eficacia y eficiencia de las actividades de los funcionarios de la Unidad de Matriculación Vehicular en un 30%	del desempeño							de desempeño sobre 100%
---	------------------	--	--	--	--	--	--	----------------------------

Fuente: Ana Hidalgo

Elaborado por: La Autora

## **h. CONCLUSIONES**

En el Plan estratégico realizado para la unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Macará, se establece estrategias fundamentales, para la toma de decisiones y desempeño de los funcionarios dentro de la Unidad.

Lo que se refiere al plan estratégico de control y evaluación permite tener una medición cuantitativa en el cumplimiento de los Objetivos y Propuestas estratégicas.

En la tabla de análisis FODA se realizó las Fortalezas y Debilidades Internas de la Unidad se estableció Presentación de una imagen aceptable como fortaleza, y debilidad carece de estrategia de un plan operativo y capacitación en nuevo personal. Dentro de las Oportunidades y Amenazas externas, tener asesoramiento de la ANT como oportunidad y encontrarse con documentos alterados una amenaza, lo cual aplicando varias estrategias disminuyen las amenazas actuales y si aprovechar las oportunidades para mejorar en el servicio al usuario.

Los procedimientos automatizados como Renovación anual de Matriculas al mismo propietario con especie de Matrícula Vehicular vigente o caducada, cambio de servicio público a particular o viceversa, Replaqueos, (perdida de placas vehiculares), donde se incrementará el volumen de usuarios atendidos.

En el Plan Estratégico establecido permite alcanzar las estrategias en

corto plazo de la Unidad, costos y responsabilidades.

Carece de manual de procedimientos para la emisión de los Títulos Habilitantes y manual de funciones de los servidores como responsabilidades y normas específicas en cada uno de los Módulos de desempeño en la Unidad de Matriculación Vehicular.

La carencia de planificación estratégica genera actividades en los procesos de Matriculación sin ningún control de seguimiento oportuno para solucionar los problemas e incumplimiento en los plazos de entrega satisfactoria de soluciones de los trámites a los usuarios.

## **i. RECOMENDACIONES**

La Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular tendrá que socializar, aplicar y desarrollar el Plan Estratégico para el periodo 2016 al 2020 con el propósito de realizar de una manera eficiente y eficaz las funciones operativas y administrativas.

Se establecerá un control operativo de evaluación del plan estratégico propuesto, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Establecer cronogramas de capacitaciones públicas o privadas a los servidores de la Unidad de Matriculación Vehicular como son los temas propuestos del servicio al cliente, procesos de Matriculación y Tecnología actualizada.

Solicitar al Estado, partida presupuestaria para la Construcción de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular y elaboración de los planos correspondientes, accesibles a oficinas, sala de espera, bodega de archivos de la documentación diaria que el sistema realiza.

Realizar el diseño de una página web de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular, permitiendo acceso inmediato a la información que realizan los usuarios, mejorando en el tiempo ocupado en

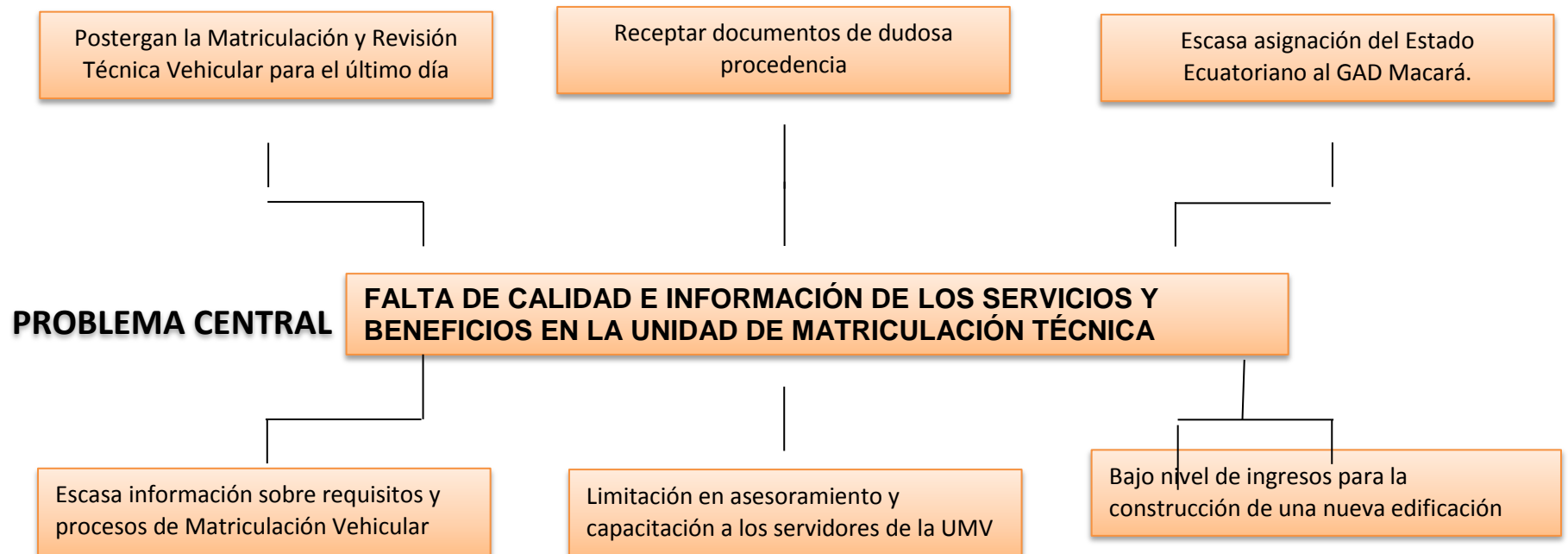
sus trámites diarios.

Realizar en el POA, para la compra de equipos tecnológicos para la Revisión Técnica Vehicular de manera automatizada y rápida, brindando la confiabilidad en la circulación y funcionamiento vehicular, y no como actualmente lo realizan en una forma Manual la revisión.

## j. BIBLIOGRAFÍA

- **EVERRETT** Adam (2003) *ADMINISTRACIÓN*. Cuarta Edición. México: Editorial Prentice hall.
- **MCCARTHY E**, (1997) *MARKETING. Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica*. Colombia: McGraw Gill.
- **CHIAVENATO, D** (2005) *ESTRATEGIA Y GESTIÓN* Segunda Edición. México. Editorial. Mc Graw Hill.
- **FRED R. David** (2006) *CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA*. Décima Edición. California, Editorial Prentice Hall
- **GARCÍA** Antonio (2005) *LA CONTABILIDAD DE LAS FUNDACIONES Y ASOCIACIONES*. primera edición, México. Editorial Mc Graw Hill.
- **GARRIDO** Santiago (2006) *DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRATÉGICA*
- **GOODSTEIN LEONARD Ph. D.**, **NOLAN Timothy Ph D.** y **PFEIFFER William PhD.**, “Planeación Estratégica Aplicada”, Primera edición traducida inglés-español, Santa Fe de Bogotá DC Colombia 2001.
- **ÁLVAREZ** José (2006) *ACCIÓN ESTRATÉGICA*. Segunda Edición, México. Editorial Mc Graw Hill.
- **ARANDA** (2005) *CONTROL DE ADMINISTRACION Y ESTRATEGIAS*. Segunda Edición México. Editorial Mc Graw Hill.
- **BETANCOURT & VERA** (2007) *LA IMAGEN CORPORATIVA DE SERVICIOS*. Primera Edición. Bogotá, Editorial Mc Graw Hill

- **GARZÓN & MANUELT** (2003) *PRÁCTICA DE LA ORGANIZACIÓN ABIERTA AL APRENDIZAJE* Primera Edición, Paris. Editorial Pirámide.
- **GOODSTEIN** (2003) *DIRECCION ESTRATÉGICA APLICADA*. Segunda Edición Paris, Editorial Mc Graw Hill.
- **KOONTZ** Harold (2008) *PLANEACIÓN: ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL*. Tercera Edición, México. Editorial Mc Graw Hill.
- **MINTZBERG** Henry (2003) *EL PROCESO ESTRATÉGICO* Primera Edición, California, Editorial Prentice Hall
- **NAVAS & GUERRAS** (2002) *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA*". Segunda Edición, México. Editorial Mc Graw Hill.
- **PETRICK**, F. (2009) *PROPÓSITO DE LA ADMINISTRACION Y PLANEACIÓN*. Segunda.
- **KOTLER**, Philip (2003) *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA*, Primera Edición, Madrid. Editorial Thomson Editores.
- **LINARES** Lucía (2008) *LAS FUNDACIONES: PERSONALIDAD, PATRIMONIO*. Primera Edición, México. Editorial Mc Graw Hill.

**k. ANEXOS****Anexo Nro. 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS (CAUSA O EFECTOS)****EFFECTOS**



**ANEXO Nro. 2****GUÍA DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE  
LABORA EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN  
TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARÀ****UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**TEMA:** “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”

**OBJETIVO:** Determinar las exigencias de la calidad de servicio en la UMV, y de esta manera acoger decisiones que contribuyan a optimizar el desempeño de su Gestión Administrativa

**PREGUNTAS:**

1. ¿CUÁL CON UN PLAN ESTRAEGICO ?

Si ---- No ----

2. ¿SE SIENTE BIEN EN EL CARGO QUE OCUPA?

Sí ---- No -----

3. ¿SU PUESTO DE TRABAJO LE RESULTA CÓMODO, O CON  
SUFICIENTE ESPACIO PARA DESARROLLAR EFICIENTEMENTE SUS  
TAREAS?

Sí ---- No -----

4. ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA  
INSTITUCION?

Sí ---- No -----

5. ¿CONOCE CUÁL ES LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA INSTITUCION?

Sí ----

No -----

6. ¿CÓMO ES LA RELACIÓN QUE USTED TIENE CON LOS USUARIOS?

Excelente -----

Buena -----

Muy Buena -----

Regular -----

7. ¿CONSIDERA QUE SU TRABAJO ESTÁ BIEN REMUNERADO, EN RELACIÓN CON EL ESFUERZO Y TAREAS QUE REALIZA?

Sí ----

No -----

8. ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA INSTITUCIÓN?

Sí ----

No -----

9. ¿LOS EQUIPOS QUE UTILIZAN SON DE ULTIMA GENERACIÓN?

Sí ----

No -----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO Nro. 3**

**GUÍA DE ENCUESTAS DIRIGIDA A USUARIOS QUE  
DEMANDAN LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE  
MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**



**TEMA:** “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”

**OBJETIVO:** Determinar las exigencias de la calidad de servicio en la UMV, y de esta manera acoger decisiones que contribuyan a optimizar el desempeño de su Gestión Administrativa

**PREGUNTAS:**

1 ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MACARÁ?

Excelente -----

Buena -----

Muy Buena -----

Regular -----

2. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA AGILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE PRESTAR LOS SERVICIOS?

Excelente -----

Buena -----

Muy Buena -----

Regular -----

3. ¿CONOCE USTED TODOS LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR?

Sí ----

No -----

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS PRECIOS COBRADOS POR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR SON?

Demasiado Alto ---- Moderados ---- Bajos -----

Altos ---- Medios -----

5. ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL CUAL LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR DEL GAD MACARÁ, LE DA A CONOCER LOS SERVICIOS QUE BRINDA?

Televisión ---- Prensa ---- Boletines ----- Ninguno --  
---

Radio ---- Estafetas ----- Otros -----

6. ¿CREE USTED QUE LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR, ESTÁN CAPACITADOS PARA BRINDARLES LOS SERVICIOS?

Sí ---- No -----

7. ¿CREE USTED QUE EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS ES EFICIENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS?

Sí ---- No -----

**8. ¿DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE BRINDA DE UNIDAD DE MATRICULACIÓN TÉCNICA CUAL HA UTILIZADO CON MAYOR FRECUENCIA?**

Revisión Técnica Vehicular -- Modificaciones de características del vehículo --

Inscripción de gravamen -- Traspaso de Dominio --

Levantamiento de gravamen -- Bloqueo o desbloqueo en el sistema --

Baja de vehículos -- Certificado de poseer vehículo --

Duplicado de sticker de revisión -- Certificado Único Vehicular --

Duplicado de matricula --

**9. ¿CREE USTED DONDE FUNCIONA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN VEHICULAR QUE ES LA ADECUADA?**

Sí ----

No ----

**10.¿EN LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN POSEE UN POSICIONAMIENTO RECONOCIDO?**

Sí ----

No ----

**11. ¿USTED CONOCE LOS REQUISITOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR?**

Sí ----

No ----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**ANEXO Nro. 4****ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA  
UNIDAD DE LA UMTTTSV DEL GAD MUNICIPAL DEL  
CANTÓN MACARÁ****UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**TEMA:** “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACARA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2016-2020”

**OBJETIVO:** Determinar las exigencias de la calidad de servicio en la UMV, y de esta manera acoger decisiones que contribuyan a optimizar el desempeño de su Gestión Administrativa

**PREGUNTAS:**

**AL JEFE DE AGENCIA DE LA UMTTTS DEL GAD DEL  
CANTÓN MACARÀ**

**1.- ¿LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA  
VEHICULAR CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO?**

-----  
-----

**2.- ¿EN LA INSTITUCIÓN SE HA REALIZADO UN ANÁLISIS PARA  
CONOCER SUS DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y  
OPORTUNIDADES?**

-----  
-----

**3.- ¿LA INSTITUCIÓN POSEE UNA MISIÓN Y UNA VISIÓN BIEN  
DEFINIDA?**

-----  
-----

**4.- ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON ESTRATEGIAS ENCAMINADAS  
A BRINDAR UNA EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS?**

-----  
-----  
**5.- ¿LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁ BASADA EN PROCESOS ESTABLECIDOS?**

-----  
-----  
**6.- ¿LOS PROCESOS SON EFICIENTES AL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS?**

-----  
-----  
**7.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR, BRINDA SERVICIOS DE CALIDAD A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN MACARÁ?**

-----  
-----  
**8.- ¿LA UNIDAD EN LA QUE USTED OPERA RECIBE APOYO DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN PARA DAR A CONOCER A LOS USUARIOS LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN A SU DEPENDENCIA?**

-----  
-----

**9.- ¿CREE QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA INSTITUCIÓN?**

---

-----

**10.- ¿PIENSA USTED QUE LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD EN LA QUE USTED LABORA, SE VEN REFLEJADOS EN LA CALIDAD DE LOS MISMOS?**

-----

-----

**11.- ¿QUÉ MEDIO SE UTILIZA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS?**

-----

-----

**12.- ¿EXISTE PERSONAL CON EXPERIENCIA?**

-----

-----

**13.- ¿LOS RECURSOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, CUMPLE CON EL REQUERIMIENTO PARA UNIDAD?**

---

**14.- ¿SE CAPACITA AL PERSONAL AL INGRESAR A LA UNIDAD MATRICULACIÓN?**

-----  
-----

**15.- ¿LA UNIDAD MATRICULACIÓN TIENE EQUIPOS PARA REVISIÓN VEHICULAR?**

-----  
-----

**16.- ¿LA UNIDAD MATRICULACIÓN POSEE UN MANUAL PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL GAD MUNICIPAL DE MACARA?**

-----  
-----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO Nro. 5

**PAGINA WED DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN**  
**TECNICA VEHICULAR DE GAD DEL CANTÓN MACARÁ**

**Link: [www.macaramunicipio.gob.ec](http://www.macaramunicipio.gob.ec). GAD MACARÁ**

The screenshot displays the website interface for the GAD Macará. At the top, there is a header with social media icons, a search bar, and contact information: "Información@municipiomarara.gob.ec" and phone numbers "(593) 07 269 407 - 07 2694219". Below this is a dark navigation bar with menu items: "INICIO", "G.A.D", "MACARÁ", "NOTICIAS", "TRANSPARENCIA", and "UNIDAD MATRICULACIÓN".

The main content area features a video player with the title "Se trasladan donaciones a lugares del desastre" and a date of "31.05.2016". Below the video, there is a sidebar on the left with a profile for "ALCALDÍA" featuring "ROBERTO VIÑAN RUEDA" and a date of "30.07.2014". The sidebar also lists "CONCEJO", "MISIÓN Y VISIÓN", and "DEPARTAMENTOS".

The central "OUR BLOG" section displays a post titled "Consejo cantonal de derechos resolvió cierre de prostíbulo en Macará" with a date of "30.07.2014" and a rating of "0 / 5". The post text reads: "En sesión extraordinaria del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Macará, se resolvió con 14 votos a favor, SE ADHIEREN A LA DECISION TOMADA EL AÑO ANTERIOR POR PARTE DEL ALCALDE Ing. Roberto Viñan Rueda, DE NEGAR EL USO DE SUELO PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PROSTIBULO y 2 votos razonados y claramente definidos en favor definitivo como cierre definitivo." Below the text is a "LEER MÁS..." link.

On the right side, there is a "POPULAR" and "RECIENTES" section listing recent posts: "Elección y Coronación Reina de Macará 2014" (dated 02.10.2014), "GAD Macará dió la bienvenida al IV Campo de Trabajo Español" (dated 01.08.2014), and "Análisis y Aprobación del Plan Operativo Anual 2014" (dated 18.09.2014).

At the bottom left, there is an "ACCESO" section with social media icons (Facebook, Twitter, Google+) and a login form with fields for "Nombre de usuario" and "Contraseña", a "Verificar" button, and a "¿Olvidó su contraseña?" link.

Página web: [www.matriculacionmacara.gob.ec](http://www.matriculacionmacara.gob.ec) U.M.V



# UNIDAD DE MATRICULACION TECNICA VEHICULAR



- INICIO
- NOTICIAS
- TRANSPARENCIA
- RESOLUCIONES
- CULTURA VIAL
- TRANSITO



**MATRICULACIÓN VEHICULAR JUNIO**

VEHÍCULOS PARTICULARES  
**DÍGITO 5**

VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO  
**DÍGITO 9 - 0**

Tweets por @Unidadmatriculación

MOVILIDAD MACHALA EP rebotó

Red Municipal Salud @Salud\_Machala

Servicio de Ambulancia Municipal **Macará**, brindó atención y traslado a paciente delicado de salud en Barrio Amazoras





## Información en página Web



### TRÁMITES Y PROCESOS

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR Y MATRICULACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

EMISIÓN DE MATRÍCULA POR PRIMERA VEZ

RENOVACIÓN DE ADHESIVO DE REVISIÓN VEHICULAR

DUPLICADO DE MATRÍCULA

DUPLICADO DE ADHESIVO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

TRANSFERENCIA DE DOMINIO

CAMBIO DE CARACTERÍSTICAS

CAMBIO DE SERVICIO

VERIFICACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN DE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO (NÚMERO DE CHASIS) Y NÚMERO DE MOTOR

BLOQUEO DE VEHÍCULO

DESBLOQUEO DE VEHÍCULO

BAJA DE VEHÍCULO

EMISIÓN DE CERTIFICADO VEHICULAR

MODELO DE SOLICITUDES

PROCEDIMIENTO PARA MATRICULA DE VEHÍCULOS DEL SECTOR PUBLICO



### Información en página Web



- ✓ Enlace directo al link <http://www.ant.gob.ec/> página de la ANT (Consultas de Multas)

CONSULTA DE CITACIONES

## Consulta de Multas

CÉDULA IDENTIDAD

valor

## Información en página Web



- ✓ Enlace directo al link <http://www.ant.gob.ec/> página de la ANT-SRI (Consultas de Valor apagar de Matricula)

CONSULTA DE MATRICULA

MATRICULACIÓN VEHICULAR

Desconectado

Reporte de Valores a Pagar

Para consultar el valor a pagar de su vehículo digite el número de placa tal como consta en su especie de matricula. Ejemplo: AAA0123.

Si la placa que consta en su matricula no existe en el sistema, por favor comuníquese al 1700 SRI SRI y solicite el número de RAMV o CPN de su vehículo, con el que puede realizar el pago de su matricula. Estos casos se dan, cuando la institución de tránsito no ha registrado la placa de su vehículo en el sistema que administra el SRI.

RAMV: Registro de Matriculación Vehicular para vehículos importados  
 CPN: Certificado de Producción Nacional para vehículos ensamblados

PLACA, RAMV o CPN:

[Buscar](#)

Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 7.0 / Firefox 1.5 (o superiores) .

Salinas N17-203 y Santiago, Edif. Alhambra | 1 700 SRI SRI (774 774) | Política de Privacidad | Copyright © 2010 SRI

**ANEXO Nro. 6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE LA  
UNIDAD DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL GAD MUNICIPAL DE  
MACARA**

*Información del Contenido*

*Matriculación y Revisión Técnica Vehicular*

Se encuentran sujetos a la revisión técnica vehicular todos los vehículos a motor que circulen por vía terrestre en el territorio del cantón Macará.

En la UVM continuará prestando los servicios de revisión y matriculación en las mismas condiciones que lo ha venido prestando, hasta que implemente los servicios de Revisión Técnica Vehicular. Hasta tanto la revisión vehicular visual tendrá la misma validez y la tasa que se aplicará será la misma que la de vehículos exentos.

La RTV en La Unidad de Revisión Técnica Vehicular de la ciudad de Macará, será de cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que sean propietarias o tenedoras de unidades de transporte, públicas o privadas, matriculadas en la ciudad de Macará.

No podrán circular dentro del cantón Macará, los vehículos motorizados terrestres que no hayan sido sometidos a la revisión técnica vehicular

dentro de los períodos y bajo las condiciones establecidas en la presente Reglamento o en las normas que se emitan para el efecto, y que no cuenten con los certificados de RTV y adhesivos que den constancia de su cumplimiento, emitidos por la UMV u otro organismo legalmente autorizado para llevar adelante la revisión técnica vehicular fuera del cantón Macará, caso contrario la Policía Nacional de tránsito es la encargada de hacer cumplir la ley Orgánica de Transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

De ser comprobada la infracción a las normas antes citadas en un operativo en vía pública, al vehículo infractor se le entregará una notificación para que se someta al proceso de revisión técnica vehicular dentro del término de diez (10) días, sin perjuicio de las sanciones que correspondieren de conformidad con la ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Si el vehículo infractor tuviere vigente el Adhesivo de Revisión Técnica Vehicular, la revisión técnica se practicará únicamente sobre aquellos aspectos materia de la infracción y tendrá un valor equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la tarifa establecida para primera revisión.

Si el vehículo infractor no tuviere vigente el Adhesivo de Revisión Técnica Vehicular, la revisión técnica vehicular será total y el usuario pagará la

tarifa establecida para primera revisión. En el caso previsto en este inciso, la revisión técnica vehicular tendrá validez para el proceso de revisión técnica vehicular sujeto al calendario aprobado por la Agencia Nacional de Control y Regulación de Transporte terrestre, Transito y Seguridad Vial.

El incumplimiento de la notificación prevista en este artículo será sancionado con una multa del 10% del Salario Básico Unificado del trabajador general (SBU), para los vehículos particulares livianos y motocicletas. En caso de vehículos de transportación pública y vehículos pesados, la multa por incumplimiento de la sanción será del 20% del Salario Básico Unificado del trabajador general (SBU). Estas multas también serán aplicables en caso de que un vehículo no se presentare dentro del plazo previsto en la presente Reglamento, para segunda, tercera o cuarta revisión técnica vehicular.

**Periodicidad.-** Los vehículos de servicio particular y público serán revisados una vez por año. Los vehículos nuevos, es decir aquellos cuyo recorrido es menor a mil kilómetros (1000 km) y sus año de fabricación consta igual o uno mayor o menor al año en curso, y que cumplan las disposiciones de seguridad automotriz vigentes para su comercialización están exentos de la Revisión Técnica Vehicular durante tres periodos contados a partir de la fecha de su adquisición.

**Calendario de revisión.-** La RTV se realizará de conformidad con el siguiente calendario de revisión:

1. Para vehículos que deben revisarse una vez al año:

<b>MES</b>	<b>ÚLTIMO DÍGITO</b>
Enero	Todos
Febrero	1
Marzo	2
Abril	3
Mayo	4
Junio	5
Julio	6
Agosto	7
Septiembre	8
Octubre	9
Noviembre	0
Diciembre	Atrasados

En caso de no cumplirse con el calendario, se cobrarán al usuario un recargo por retraso a la revisión técnica vehicular dentro de la

calendarización: El recargo por retraso a la revisión técnico vehicular dentro de la calendarización para la categoría de vehículos livianos se aplicará una multa equivalente al 10% del Salario Básico Unificado del trabajador general (SBU), para los vehículos particulares livianos y motocicletas. En caso de vehículos de transportación pública y vehículos pesados, la multa será del 20% del Salario Básico Unificado del trabajador general (SBU). Estas multas serán también aplicables en caso de que un vehículo no se presentare dentro del plazo previsto en el presente reglamento, para la segunda, tercera o cuarta revisión técnica.

### Información del Contenido

#### ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Datos de Personas Naturales o Jurídicas, según corresponda, como requisito previo para iniciar un proceso de matriculación vehicular.

Este proceso es obligatorio realizar la primera vez que un ciudadano accede a un servicio de la UMV y es requisito para brindar los diferentes servicios de matriculación vehicular. Tendrá una vigencia de dos años o hasta que uno de los requisitos del proceso deje de tener vigencia. No tendrá ningún costo para el solicitante.

**Requisitos.** - Los requisitos serán los siguientes:

1. Documentos de identificación de la persona natural o jurídica. Puede ser:

- Cédula de Identidad ecuatoriana en el caso de ecuatorianos o extranjeros que posean este documento.
  - Pasaporte en el caso de extranjeros que no posean Cédula de Identidad ecuatoriana.
  - Carné de Refugiado para el caso de extranjeros que tengan esta condición.
  - Registro Único de Contribuyente para el caso de Personas Jurídicas.
2. Registro del certificado de votación emitido por el Consejo Nacional Electoral para el caso de personas naturales ecuatorianas mayores de edad es obligatorio, para menor adulto, tercera edad, extranjeros, Militar/Polici a y discapacitado este documento es opcional.
  3. Nombramiento del Representante Legal en el caso de persona jurídica. El nombre del representante legal debe constar en el RUC.
  4. Se deberá realizar una actualización de datos del Representante Legal en el caso de persona jurídica.
  5. Sentencia del Juez competente para el caso de Menor de Edad emancipado.
  6. Actualización de datos del Representante Legal en el caso de Menor de Edad. Esto no es requerido para el caso de Menor Emancipado.
  7. Sentencia del Juez competente nombrando Curador en el caso de Interdicto.
  8. Actualización de datos del Curador en el caso de Interdicto.



## Información del Contenido

### EMISIÓN DE MATRÍCULA POR PRIMERA VEZ

Es el proceso por medio del cual un vehículo por primera vez se ingresa al Registro Nacional de Vehículos del Sistema Informático de la ANT. Para este proceso existen los siguientes escenarios:

1. Venta por Concesionarios (Casas Comerciales).
2. Remate sin matriculación previa.
3. Donación sin matriculación previa.
4. Rifas y loterías sin matriculación previa.
5. Estatales sin Documentos de Origen.
6. Importados Directamente por el Propietario.
7. Menaje de migrante.
8. Ortopédicos Importados directamente por el propietario.
9. Internación Temporal.
10. Retorno Diplomático.

**Requisitos.-** Para realizar este trámite se deberá entregar los siguientes documentos:

1. Factura Comercial.

## 2. Certificado de impronta de VIN (Chasis) y Motor.

Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere una Carta de autorización simple.

Para el caso de vehículos de Uso ESTATAL se deberá entregar Oficio enviado por el Representante Legal de la institución Estatal en el que solicite la matriculación de los vehículos detallando: a. Marca, b. Tipo, c. Modelo, d. Año de fabricación, e. Número de motor, f. Número de chasis, g. Color.

Para el caso de vehículos de Uso PÚBLICO o COMERCIAL se deberá entregar copia de la resolución del Permiso o Contrato de Operación, notificación favorable, Cambio de Socio, Cambio de Vehículo o Habilitación de Vehículo, la cual deberá estar vigente e incluir al vehículo y al socio como propietario del mismo. Este requisito es obligatorio hasta que se implementa la validación en línea de los títulos habilitantes.

Para el caso de vehículos importados directamente por el propietario, menaje de migrante, vehículos ortopédicos importados directamente, Internación Temporal o Retorno Diplomático se deberá recibir el documento de resolución de la SENA. Este documento se solicitará mientras no sea posible realizar la validación directamente con el sistema de la SENA.

Para los vehículos de Menaje de Migrante y Retorno Diplomático, deberá

presentar la resolución del Ministerio de Relaciones Exteriores que autoriza la importación del vehículo.

Los vehículos nuevos o usados que deban ser inscritos en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad con limitaciones de venta, deberán ser sustentados con documentos como contrato de compraventa con reserva de dominio, prenda industrial, etc. El mismo que deberá contener reconocimiento de firma y rúbrica e inscripción en el Registro Mercantil o de la Propiedad, correspondiente.

Para la matriculación de vehículos que prestarán el servicio de ambulancias se deberá presentar el permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud Pública.

Para la matriculación de vehículos bajo la figura de Leasing o de Fideicomiso se deberá presentar el contrato respectivo con reconocimiento de firma y rúbrica debidamente inscrito en el Registro Mercantil o de la Propiedad correspondiente.

Para la matriculación de vehículos que presten el servicio de transporte de carga pesada y unidades de carga definidos por autoridad competente para la transportación de productos derivados de actividades forestales y mineras, se deberá solicitar obligatoriamente el Certificado de contar con el dispositivo GPS Híbrido (Satelital y Celular) instalado; siempre y cuando, se determine su obligatoriedad.

Para el caso de la matriculación de vehículos estatales sin documentación de origen, el vehículo deberá primero ser ingresado en el Sistema Informático de la ANT directamente. Una vez que el vehículo se ingrese en el Sistema de la ANT y se paguen las tasas e impuestos correspondientes el mismo podrá ser matriculado.

### Información del Contenido

#### RENOVACIÓN DE STIKER DE REVISIÓN VEHICULAR

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, realiza el proceso de Revisión Técnica Vehicular, conforme lo dispuesto en el Calendario de Revisión Técnica Vehicular, para obtener el Adhesivo de Revisión Técnica Vehicular el cual en conjunto con la Matrícula del Vehículo son los documentos que habilitan al mismo a circular en el Ecuador.

**Requisitos.**- Para realizar este trámite se deberá entregar los siguientes documentos:

1.- Original de la Última Matrícula emitida o denuncia presentada por pérdida o robo ante autoridad judicial competente.

Para el caso de vehículos de Uso PÚBLICO o COMERCIAL y mientras no se pueda realizar una Validación a través del Sistema Informático de la ANT, se deberá entregar copia de la resolución del Permiso o Contrato de Operación, notificación favorable, Cambio de Socio, Cambio de Vehículo o Habilitación de Vehículo, la cual deberá estar vigente e incluir al vehículo y al socio como propietario del mismo.

## Información del Contenido

### DUPLICADO DE MATRÍCULA

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 una copia original de la Matrícula del Vehículo.

Este proceso considera los siguientes escenarios:

1. Duplicado por Matrícula de Vehículo deteriorada.
2. Duplicado por pérdida o robo de Matrícula de Vehículo.

**Requisitos.-** Para realizar este trámite se deberá entregar los siguientes documentos:

1. Original de la Última Matrícula emitida o denuncia presentada por pérdida o robo ante autoridad judicial competente.

Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere Carta Notariada autorizando a que el trámite sea realizado por una tercera persona. Deberá haber realizado previamente una Actualización de Datos de Persona Natural quien realice el trámite.

Para el caso de vehículos de Uso PÚBLICO o COMERCIAL y mientras no se pueda realizar una validación a través del Sistema Informático de la

ANT, se deberá entregar copia de la resolución del Permiso o Contrato de Operación, Cambio de Socio, Cambio de Vehículo o Habilitación de Vehículo, la cual deberá estar vigente e incluir al vehículo y al socio como propietario del mismo.

## Información del Contenido

### CAMBIO DE SERVICIO

Es el proceso por medio del cual un vehículo realiza un cambio de servicio o uso en el Registro Nacional de Vehículos. Los posibles valores de USO o SERVICIO son los siguientes:

- Uso de organismos internacionales:
  - Organismos Internacionales.
  - Asistencia Técnica.
  - Cuerpo Diplomático.
  - Cuerpo Consular.
  
- Uso Estatal (Gobierno Central).
  
- Uso para Gobiernos Autónomos Descentralizados y Mancomunidades.
  
- Uso para Internación Temporal.
  
- Uso Particular



- Uso Público
- Uso Agrícola o Caminero

Todo cambio de servicio implica que el usuario entregará las placas originales y recibirá placas nuevas. La numeración de las placas se mantendrá cuando cambia de Particular a Público o de Público a Particular, para cualquier otro cambio de servicio la numeración de las placas nuevas será diferente.

Este proceso considera los siguientes escenarios de posibles cambios de servicio:

1. De Particular a Público/Comercial.
2. De Público/Comercial a Particular.
3. De Particular a Estatal.
4. De Particular a Diplomático.
5. De Diplomático a Particular.

**Requisitos.** - Para realizar este trámite se deberá presentar los siguientes documentos:

1. Original de la Última Matrícula del Vehículo la cual deberá estar vigente

## 2. Entrega de placas originales del Servicio anterior.

Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere Carta Notariada para que el trámite sea realizado por una tercera persona Natural u Orden de Juez competente. Deberá haber realizado previamente una Actualización de Datos de Persona Natural quien realice el trámite.

Para el caso de vehículos que pasen a ser de Uso PÚBLICO o COMERCIAL y mientras no se pueda realizar una Validación a través del Sistema Informático de la ANT, se deberá entregar copia de la resolución del Permiso o Contrato de Operación, Cambio de Socio, Cambio de Vehículo o Habilitación de Vehículo, la cual deberá estar vigente e incluir al vehículo y al socio como propietario del mismo.

Para el caso de vehículos que cambien a Uso ESTATAL o Uso en Gobiernos Autónomos Descentralizados o Mancomunidades se requiere el Decreto Ejecutivo, Acuerdo Ministerial, Resolución de creación, fusión o modificación de la Institución Estatal a la cual pertenecerá el vehículo. Adicionalmente se requiere una autorización simple para realizar el proceso de matriculación, emitida por el responsable de Servicios Generales

## Información del Contenido

### BLOQUEO DE VEHÍCULO

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.

**Requisitos.** - Para realizar este trámite se deberá presentar los siguientes documentos:

1. Original de la Última Matrícula del Vehículo la cual deberá estar vigente o carta de Compra Venta del Vehículo o el Acta de Finiquito para el caso de Transferencia de Dominio por ejecución de Póliza de Seguro por pérdida total.

Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere Carta Notariada para que el trámite sea realizado por una tercera persona Natural u Orden de Juez competente. Deberá haber realizado previamente una Actualización de Datos de Persona Natural quien realice el trámite.

Para el caso de vehículos que deben realizar bloqueo por Transferencia de Dominio (RTD) deberá presentar el original del contrato de compra venta notariado (Físico o con firma electrónica). El sistema validará que en el SRI se encuentre registrado el contrato y pagados los impuestos de ley. Las multas generadas al vehículo, posterior al registro de este tipo de bloqueo, se asignarán al comprador registrado en el contrato.

Para el caso de prohibiciones por Menaje de migrante, diplomático o discapacitado, deberá presentar el documento de la SENA E con la autorización correspondiente e indicando las características del vehículo a bloquear.

Para el caso de bloqueos por reserva de dominio deberá presentar el respectivo Contrato Compra Venta donde se indique que existe el respectivo gravamen.

Para el caso de bloqueos por orden judicial deberá presentar el respectivo documento de autoridad competente.

Para el ingreso de bloqueos por robo de vehículos deberá realizarse con la respectiva denuncia en la Policía Judicial.

## Información del Contenido

### DESBLOQUEO DE VEHÍCULO

Es el proceso por medio del cual se da de baja un bloqueo existente de un vehículo. Para que un desbloqueo sea válido deberá estar ingresado en el Registro Nacional Vehicular de la ANT. **Requisitos.**- Para realizar este trámite se deberá presentar los siguientes documentos:

1. Original de la Última Matrícula del Vehículo la cual deberá estar vigente. Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere Carta Notariada y deberá haber realizado previamente una Actualización de Datos de Persona de quien realice el trámite. Para el caso de prohibiciones por Menaje de migrante, diplomático o discapacitado, deberá presentar el documento de la SENA E con la autorización correspondiente. Para el caso de desbloques por reserva de dominio deberá presentar el respectivo certificado de registro de comercio o mercantil que indique que el bloqueo debe ser levantado.

Para el caso de desbloques por orden judicial deberá presentar el respectivo documento de autoridad competente. Para el caso de desbloques por Robo de Vehículo deberá presentar el respectivo documento de autoridad competente.

### Información del Contenido

#### EMISIÓN DE CERTIFICADO VEHICULAR

Es el proceso por el cual se pueden obtener los certificados del Registro Nacional de tránsito de la ANT. Estos certificados pueden ser:

1. Certificado Único Vehicular.
2. Certificado de Poseer Vehículo.
3. Certificado de Historial de Infracciones del Vehículo.

**Requisitos.**- Para realizar este trámite se deberá presentar los siguientes documentos:

1. Original de la Última Matrícula del Vehículo la cual deberá estar vigente.

Para el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere Carta Notariada y deberá haber realizado previamente una Actualización de Datos de Persona Natural que realice el trámite.

### Información del Contenido

#### PROCEDIMIENTO PARA MATRICULA DE VEHÍCULOS DEL SECTOR PUBLICO

1. Revisar si hay INFRACCIONES DE TRANSITO en [www.macaramunicipio.gob.ec](http://www.macaramunicipio.gob.ec) las mismas que previo a seguir los trámites deben estar canceladas.
2. Ingresar a la página [www.matriculacionmacara.gob.ec](http://www.matriculacionmacara.gob.ec) en la opción de turnos on-line aquí se podrá ver el valor de: IMPUESTO AL RODAJE, TASA DE MATRICULACION Y RECARGO POR CALENDARIZACION para generar la orden de pago, valores que deben ser transferidos a la cuenta número 78300017 del Banco Central del Ecuador a nombre de Unidad de Matriculación Técnica Vehicular Macará .
3. Enviar la información indicando el número de referencia de la transferencia, valor total transferido, número de placas y copia de la orden de pago de los vehículos a matricularse al correo electrónico [tesoreria@macaramunicipio.gob.ec](mailto:tesoreria@macaramunicipio.gob.ec), Departamento Financiero de la GAD-MACARÁ.
4. En 48 horas luego de haber recibido el correo electrónico, podrá generar el turno en el portal [www.matriculacionmacara.gob.ec](http://www.matriculacionmacara.gob.ec) para continuar con el trámite de matriculación.

## **ANEXO Nro. 7**

### **REGLAMENTO INTERNO DEL SERVIDOR PUBLICO, DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**

#### **CONSIDERANDO:**

**Que, Art. 79 de la LOSEP.-** “Del reglamento interno de administración del talento humano” .Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley

#### **EXPIDE:**

**REGLAMENTO INTERNO  
REGLAMENTO INTERNO DEL SERVIDOR  
PUBLICO, DE LA UNIDAD DE MATRICULACIÓN Y REVISIÓN  
TÉCNICA VEHICULAR DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**

### **CAPITULO I**

#### **OBJETOS DEL REGLAMENTO INTERNO**

##### **Art 1.- OBJETICO**

El presente reglamento tiene los siguientes objetivos:

- a. Establecer un adecuado sistema de planificación, administración, control y desarrollo del personal amparado por la Ley Orgánica del Servicio Público.
- b. Dar cumplimiento a lo establecido en la legislación ecuatoriana como: Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo; Convenio 121 OIT; Decisión 584 y Resolución 957 de la Comunidad Andina de Naciones; LOSEP Resolución 513 IEES, entre otras.
- c. Obtener la correcta utilización del tiempo de trabajo por parte de los empleados, alcanzando así el grado de eficiencia y eficacia.

## **Art 2.- SUJETO**

Tanto el UMV Macará, como los empleados quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la GAD municipal de Macará y los funcionarios. Se presume su conocimiento y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún funcionario. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado



## CAPITULO II

### DE LAS NORMAS PARA EL PROCESO DE MATRICULACION Y TRAMITES

**Art 3.-** La Revisión Técnica Vehicular será obligatoria y se realizará en las instalaciones de la Unidad Matriculación, para ello será indispensable llevar el vehículo a punto para aprobar dicha revisión, faros, luces y sistema de freno, direccionales, plumas, parabrisas y llantas en buen estado, extintor y triángulos de seguridad, prohibido el uso de películas anti solares en parabrisas y ventanas del vehículo.

**Art 4.-** Los trámites relacionados con renovación anual de matrículas al mismo propietario **(REVISADA)** podrán realizarlo **TERCERAS PERSONAS** siempre y cuando adjunten a los requisitos comunes una autorización simple y la cédula de identidad del propietario cuyo nombre conste en la matrícula. Además podrán realizar hasta tres trámites en un solo acto. Las personas que no sean familiares directos (primos, sobrinos, cuñados, etc.) podrán continuar con el trámite siempre y cuando se compruebe su relación familiar con el propietario del vehículo.

**Art 5.-** Todo trámite de matriculación que implique la **EMISIÓN** de un nuevo Título Habilitante requerirá obligatoriamente la presencia del **PROPIETARIO** del automotor, si no es posible su presencia se recuerda que el trámite es **PERSONAL**, familiares de primer grado de consanguinidad, (padres, hermanos, hijos) y de primer grado de parentesco (cónyuge) pueden realizar el trámite libremente, el resto de

familiares deberá adjuntar un **PODER ESPECIAL NOTARIADO** para que puedan continuar con el proceso de matriculación.

### **CAPITULO III**

#### **JORNADAS Y HORARIOS LABORALES**

##### **Art.6.- JORNADAS DE TRABAJO.**

La jornada de trabajo en la UMV será de ocho horas efectivas diarias 8H00 a 12H00 y 14H00 a 18H00 Lunes a Viernes; cumpliendo las 40 horas semanales.

**Art 7.-** El personal Administrativo del UMV del GAD Municipal del cantón Macará, tiene la obligación de acudir puntualmente a desempeñar sus funciones, para lo cual la Unidad Administrativa de Talento Humano o quien haga sus veces, se encargará de realizar diariamente el control de asistencia biométrico

**Art 8.- DE LAS FALTAS DISCIPLINARIAS.-** se considera Faltas disciplinarias aquellas acciones, u omisiones de las servidoras o servidores públicos que contravengan las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en la Republica y esta ley, en lo atinente a derechos y prohibiciones constituciones o legales. Serán sancionadas por autoridad nominadora o su delegado.

Para efecto de la aplicación de esta ley, las faltas se clasificaran en leves y graves.

a.- **FASTAS LEVES.-** Son aquellas acciones u omisiones realizadas por

descuidos o desconocimiento leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servidor público.

Las faltas leves darán lugar a la impresión de sanciones de amonestación verbal, amonestación escrita o sanciones pecuniaria administrativa o multas.

b.- **FALTAS GRAVES.**- son aquellas acciones u omisiones que contraían de manera grave el ordenamiento jurídico o alteren gravemente el orden institucional. Su cometimiento será sancionado con suspensión temporal sin goce de remuneración o destitución y se impondrá previa la realización de un sumario administrativo.

c.- **Art 43.- LOSEP.- SANCIONES DISCIPLINARIAS.**- Las sanciones disciplinarias por Orden Gravedad son las siguientes:

- ✓ Amonestación verbal
- ✓ Amonestación escrita
- ✓ Sanción pecuniaria administrativa
- ✓ Suspensión temporal sin goce de remuneración; y,
- ✓ Destitución.

La sanción pecuniaria administrativa o multa no excederá el monto de diez por ciento de la remuneración, y se impondrá por reincidencia en faltas leves en el cumplimiento de sus deberes. En caso de reincidencia, la servidora o servidor será destituido con sujeción a la ley.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS NORMAS INTERNAS PARA LOS FUNCIONARIOS DEL UNIDAD DE MATRICULACION DEL CANTÓN MACARÁ.**

**Art.14.-** Todos los documentos realizados dentro del proceso de matriculación reposarán en las oficinas de **ARCHIVO** para su almacenamiento y custodia, ningún documento podrá ser retirado sin previa autorización de las personas responsables destinadas para el efecto

**Art.9.-** Las TRANSACCIONES DIARIOS realizados por el personal de digitación serán entregados el mismo día de su ejecución hasta las 17h45 pm, al Jefe de Agencia y la oficina de Recaudación de la Unidad.

**Art 10.-** Está prohibido el uso del teléfono celular para el personal que realice actividades relacionadas directamente con atención al cliente, aún más cuándo se encuentre frente a un usuario.

**ANEXO NRO. 8****ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN LA  
UNIDAD DE MATRICULACION VEHICULAR DEL GAD MACARA**

**ANEXO NRO. 9**

**SOCIALIZACION DEL PROYECTO DE TESIS CON EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE MATRICULACION Y REVISION TECNICA VEHICULAR DEL GAD MACARA.**



# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
a. TÍTULO .....	1
b. RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	5
c. INTRODUCCIÓN .....	7
d. REVISIÓN DE LITERATURA .....	10
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	49
f. RESULTADOS .....	55
g. DISCUSIÓN .....	112
h. CONCLUSIONES .....	148
i. RECOMENDACIONES .....	150
j. BIBLIOGRAFÍA .....	152
k. ANEXOS .....	154
INDICE .....	201