



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIOS EN LA UNIDAD
DE EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL DE LA CTE PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CONDUCTORES
PROFESIONALES DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Autora:

Leonor Estefanía Medina Cedeño

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil – Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIOS EN LA UNIDAD
DE EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL DE LA CTE PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CONDUCTORES
PROFESIONALES DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Autora:

Leonor Estefanía Medina Cedeño

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil – Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, por ser mi pilar fundamental quien me guía por el mejor camino.

Leonor Medina Cedeño

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida, y se que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A las autoridades del plantel y los docentes, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto

Leonor Estefanía Medina Cedeño

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”** Y problema de investigación: **Reducidas estrategias de servicios de capacitación en la unidad de educación vial de la CTE, generan insatisfacción a los conductores profesionales del Cantón La libertad, durante el periodo 2018.** Presentado por **Leonor Estefanía Medina Cedeño**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Leonor Estefanía Medina Cedeño

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Leonor Estefanía Medina Cedeño**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”**, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Leonor Estefanía Medina Cedeño.

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

Nº. De cedula: **0924142433**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de
Empresas

Tema

“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”,

Autora: Leonor Estefanía Medina Cedeño

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

RESUMEN

En la presente temática se hablara de como Diseñar una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad vial de la Comisión de Transito con el fin de mejorar la satisfacción y seguridad de los conductores profesionales de Santa Elena. Toda empresa ya sea publica privada necesita estar constantemente en capacitaciones que beneficien a sus clientes porque si el cliente está feliz hay más beneficios. Esta estrategia está enfocada en el área administrativa de servicio al cliente que brinde capacitación constante a los conductores que les permitan tener un mecanismo de prevención contra accidentes viales , uno de los objetivos que se plantea es reducir en su mayoría los accidentes de tránsito, procurar que los choferes estén al día en sus trámites entro otras cosas.

Los métodos utilizados en el marco teórico son Método Teórico, Método Histórico, Método Analítico, la técnica utilizada en la investigación es la observación, entrevista y encuesta. Por ese motivo es conveniente desarrollar la investigación debido a que existe un alto nivel de accidentes viales en la provincia de Santa Elena que perjudican a los ciudadanos de la localidad y mediante la implementación de la estrategia se espera disminuyan y mejore el servicio de los oficiales de tránsito hacia los ciudadanos.

Seguridad

Riesgo

Accidentes viales.

Capacitación



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de
Empresas

Tema

“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”,

Autora: Leonor Estefanía Medina Cedeño

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstrac

In the present topic will talk about how to design a service strategy in the Education and Road Safety Unit of the Traffic Commission in order to improve the satisfaction and safety of the professional drivers of Santa Elena. Every company, whether it is a private publication, needs to be constantly in training that benefits its clients because if the client is happy there are more benefits. This strategy is focused on the administrative area of customer service that provides constant training to drivers that allow them to have a prevention mechanism against road accidents, one of the objectives is to reduce most traffic accidents, ensure that the drivers are up to date in their procedures among other things.

The methods used in the theoretical framework are Theoretical Method, Historical Method, Analytical Method, the technique used in the investigation is observation, interview and survey. For this reason it is convenient to develop the investigation because there is a high level of road accidents in the province of Santa Elena that harm the citizens of the locality and through the implementation of the strategy is expected to decrease and improve the service of the officers of transit towards citizens.

Security

Risks

Road Accidents

Trainings

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación Conflicto	2
Delimitación del tema.....	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema.....	3
Objetivos	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
Justificación de la Investigación	5
MARCO TEÓRICO.....	7
Antecedente Histórico.....	8
Antecedentes Referenciales.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
Constitución de la República del Ecuador 2008.....	15
Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida.....	17
Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.....	19
Código de Trabajo	21
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	23
CAPÍTULO III.....	26

METODOLOGIA.....	26
Datos de la empresa.....	26
Diseño de la Investigación.....	32
Tipos de Investigación.....	33
La Población y Muestra.....	34
Población.....	34
Muestra.....	34
Métodos y Técnicas.....	36
TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	37
CAPÍTULO IV.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	39
Análisis e interpretación de datos generales.....	39
TABLA DE GÉNEROS.....	39
TABLA DE EDADES.....	40
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Genero	39
Tabla 2. Edades	40
Tabla 3. Educación.....	41
Tabla 4. Capacitación.....	42
Tabla 5. Estatutos	43
Tabla 6. Conductores	44
Tabla 7. Competencias	45
Tabla 8. Calificación	46
Tabla 9. Satisfacción de los conductores	47
Tabla 10. Servicio de conducción	48
Tabla 11. Diseño de estrategias	49
Tabla 12. Medidas de control.....	50
Tabla 13. Medidas de servicio	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. GENERO	39
GRÁFICO N° 2. EDADES	40
GRÁFICO N° 3. EDUCACIÓN	41
GRÁFICO N° 4. CAPACITACIÓN	42
GRÁFICO N° 5. ESTATUTOS	43
GRÁFICO N° 6. CONDUCTORES	44
GRÁFICO N° 7. COMPETENCIAS	45
GRÁFICO N° 8. CALIFICACIÓN	46
GRÁFICO N° 9. SATISFACCIÓN DE LOS CONDUCTORES	47
GRÁFICO N° 10. SERVICIO DE CONDUCCIÓN	48
GRÁFICO N° 11. DISEÑO DE ESTRATEGIAS	49
GRÁFICO N° 12. MEDIDAS DE CONTROL	50
GRÁFICO N° 13. MEDIDAS DE SERVICIO	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El liderazgo en el servicio de capacitación debe generar una mentalidad de cambio dentro de la organización, saber sus expectativas, necesidades, deseos genera para la empresa nuevas estrategias. Escuchar es verdaderamente importante sobre todo para poder mejorar el desempeño del personal con que cuenta la organización

Todas las empresas que prestan un servicio deben diseñar una estrategia de servicio clara y conveniente, la cual debe constituir su estrategia que le impregne energía y le ayude a brindar un servicio de acuerdo a las expectativas de sus clientes.

La organización moderna centrarse a dar soluciones positivas y dar un servicio de excelencia lo cual incrementará la percepción de valor de los clientes, posicionándolo como empresa en la competencia.

Según Pizzo (2013) “una estrategia de servicio es un modo de buscar diferenciación haciendo hincapié en la relación con los clientes” (Pág. 41)

La necesidad de diferenciarse en servicio constituye uno de los principales problemas que afectan a la empresa actual, sin embargo, muchas de ellas no le brindan la importancia que requiere. Por ello que brindan servicios con diferencia que el cliente reconoce, pero tarde o temprano la empresa va buscando nuevos proveedores de servicios. Fidas G. (2012)

Situación Conflicto

La institución no cuenta con estrategias de servicios actualizada la cual dificulta a los choferes del sector al momento de captar alguna ordenanza, están insatisfechos con la seguridad que brindan los miembro de la Unidad de Educación Vial de la CTE, por lo que requieren es que reciban capacitaciones de servicio con los usuarios y den a conocer las estrategias empleadas y los cambios adecuados para el sector ya que cuentan con un sinnúmero de habitantes y que se movilizan en sus medios de transporte, reestructurando el departamento vial mejoraran los servicios tanto para los usuarios como para el agente de tránsito. Alfred Duipont (2007)

La Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE, mantiene actualmente una problemática en la cual no se brinda los servicios respectivos para cada comunidad y esto ocasiona insatisfacción en los conductores de la provincia de Santa Elena, por lo tanto, realizará un plan piloto el cual beneficiara a todos los usuarios y transeúntes, y choferes de la provincia. Armando (2009)

Tabla 1

Causas y efectos

CAUSAS	EFFECTOS
Limitado personal capacitado	Desconocimiento de educación vial
Reducidas capacitación a los conductores	Incremento de accidentes de tránsitos
Reducido liderazgo de los directivos de tránsitos	Alta desconfianzas de los señores conductores

Elaborado por: Cedeño Medina Leonor

Delimitación del tema

En el entorno se observa un alto desconocimiento de educación vial debido a que no hay un personal competente que capacite a los conductores, por tal motivo se han incrementado los accidentes de tránsito y existe una alta desconfianza de los señores conductores porque no existe liderazgo de los directivos de tránsito.

Tabla 2

Delimitación del problema

Cantón	Campo	Área	Aspecto	Periodo
Libertad	Administración de los servicios	Atención a usuarios	Servicios de capacitación	2018

Elaborado por: Cedeño Medina Leonor

Formulación del problema

¿Cómo incide el servicio de capacitaciones que brinda la unidad de educación y seguridad vial, en la satisfacción de los choferes profesionales?

Evaluación del problema

Reducidas estrategias de servicios de capacitación en la unidad de educación vial de la CTE, generan insatisfacción a los conductores profesionales del Cantón La libertad, durante el periodo 2018.

Delimitado.- Será aplicada en la CTE provincia de Santa Elena Cantón la Libertad durante el periodo 2018 que está ubicada la institución enfocada en la insatisfacción a los conductores

Claro.- El siguiente trabajo investigativo se realizó con un vocablo cómodo para una mejor interpretación

Evidente.- es indudable que con el pasar de los años van a surgir cambios con las nuevas técnicas y estrategias desarrolladas por la unidad de educación vial de la CTE para poder satisfacer a los conductores

Concreto.- He redactado lo más corto, comprensible y adecuadamente.

Relevante.- en el trabajo de investigación se podrá conocer el motivo por el cual los conductores están insatisfechos con los servicios de capacitación que brinda la unidad de educación vial de la CTE.

Original.- se realizó con el fin de mejorar las estrategias y satisfacer a los conductores profesionales.

Contextualmente.- Está dirigido a los conductores y miembros de la unidad vial de la CTE.

Factible.- El presente trabajo investigativo será factible porque ha sido desarrollado de una manera clara y concisa, el tema busca conocer el motivo de la insatisfacción de los conductores profesionales.

Identifique los productos esperados.- Mediante la formulación del problema se busca conocer como incide el servicio de capacitaciones que brinda la unidad de educación y seguridad vial en la satisfacción de los choferes profesionales.

Variable de Investigación

Variable Independiente: Servicio de capacitación

Variable Dependiente: Satisfacción de los conductores

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una estrategia de servicios de capacitación en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE, que permita obtener mayor satisfacción de los conductores profesionales.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre servicios de capacitación
- Diagnosticar la situación actual de servicio de capacitación que brinda la CTE a los conductores profesionales.
- Proponer estrategia de servicio de capacitación de conductores profesionales en la CTE.

Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se realizará porque es primordial elaborar una estrategia para mejorar el servicio que se les brinda a los conductores profesionales y promover su satisfacción en el proceso de la mejora del servicio de capacitación.

Mediante la mejora del servicio las capacitaciones llamarán la atención los conductores e incluso hacia la comunidad de La Libertad, porque se trabaja en conjunto y las atenciones por parte del personal de la CTE serán dignas y respetadas por los choferes profesionales y todo el habitante de la provincia de Santa Elena.

La aplicación práctica se la observara en disminución de los accidentes de tránsito y por el buen trato, que los conductores otorguen a los usuarios de este servicio.

La metodología que aplico la investigadora, fue la investigación empírica de observación que permite aplicar el método descriptivo, explicativo, explicativo y correlacional, para determinar las posibles alternativas de observación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

El marco teórico es un estudio donde determinamos resultados o información por los antecedentes históricos y referenciales del problema objeto estudio, donde se describe los estudios y modelos vinculados al problema planteado, analizados por el ámbito de influencia internacional, regional y local. En las bases teóricas se describe brevemente la literatura de autores contemporáneos con conceptos relacionados con la investigación.

La información que se demuestra en este contexto, se utiliza para fundamentar este trabajo enfocado en la satisfacción de los conductores de la CTE obtener buen servicio a través de capacitaciones, basándose en la satisfacción de los conductores a base de proceso organizacional para implementar estrategias y obtener resultados.

La satisfacción de un buen servicio determina el proceso de desarrollo de la buena atención al cliente, a base de procedimientos de ideas estratégicas, para las empresas de servicio de educación vial aportan muchas ideas y fundamentan el desempeño de cada individuo con responsabilidad que se desarrolla bajo lineamientos estratégicos fomentando para satisfacer sus necesidades. Alvaro, (2009)

El desarrollo del sistema de seguridad vial para el beneficio de los conductores profesionales es desarrollar un mecanismo apropiado para la seguridad de los conductores en la actualidad, basándose bajo lineamientos como prevención de accidentes de tránsito, esto se debe porque muchos conductores de vías no toman la precaución al direccionarse bajo un sistema de control y de

seguridad para que los individuos tengan el conocimiento de seguridad vial para satisfacción de los conductores de las vías.

Según el autor Gala, (2010) dice que la satisfacción es un estado producido en mayor o menor optimización produciendo una dinámica que contribuye a sostener un estado armonioso de una manera satisfactoria.

La seguridad es importante para todo individuo manteniendo el control de satisfacción y comportamiento de los clientes y conductores para establecer alternativas para un proceso más óptimo de desarrollo de control.

Antecedente Histórico

En el siglo XX el desarrollo del servicio de movilidad para las personas era poco eficiente, ya que esto se debe a que se desarrollaban estrategias para el buen uso de las unidades viales, en ese tiempo se podría demostrar un servicio de calidad, los individuos manifiestan el resultado deseado para medir su satisfacción. Sandoval, (2010)

Para el autor Argeles, (2010) dice que el servicio es satisfacer las necesidades que ofrece la empresa u organización a través de un bien o servicio, midiendo el desarrollo donde se pueda establecer parámetros de medición.

El desarrollo de la satisfacción se comprende por obtener estrategias que inducen al progreso y al servicio de los individuos, manifestando el mecanismo de desarrollo autónomo, la versatilidad que esto desempeña para el funcionamiento de diseño y desarrollo de servicio. Los individuos desarrollan estrategias para el buen servicio y satisfacción de los conductores profesionales.

Según el autor Domínguez L. , (2011) dice que satisfacción es un estado emocional que la persona siente con una mayor o menor intensidad optimizando retroalimentación cerebral.

En el ámbito global el servicio de la seguridad vial de acuerdo a la organización mundial fomentando al desarrollo de los individuos, teniendo precaución para

reducir la inseguridad de los conductores, obteniendo servicios que se emplean para el buen funcionamiento y desarrollo de los individuos. El esquema total de la seguridad mundial va en desarrollo para el buen funcionamiento de estabilidad social y satisfacción. Osorio, (2011)

En el ámbito regional, el servicio de seguridad vial fomenta un desempeño satisfactorio adaptarse a cambios establecidos, basándose a una legislación ya que los conductores deben desarrollar medidas de control y estrategias para el buen servicio, donde los clientes manifiesten su satisfacción, sentirse seguro y conformes con atribución que la seguridad tome medidas adoptadas para reducir el riesgo de inseguridad. Sandoval D. , (2012)

A nivel nacional, el servicio de educación y de seguridad vial para los conductores implementa un seguro de vida que establece el buen conocimiento de educación vial, manteniendo el servicio de selectas acciones derivado a niveles críticos donde genera estabilidad y seguridad de los clientes, enfocándose en la necesidad específica de los clientes. Hernandez M. , (2013)

En el ámbito local, los procesos de desarrollo de servicio de seguridad vial para la satisfacción de clientes tener prioridades para los clientes que tengan la necesidad de desarrollo y buen servicio, implementando estrategias para el servicio de desarrollo de seguridad vial para las satisfacciones de clientes, encontrando la buena seguridad por parte de los conductores. Rios, (2009)

Antecedentes Referenciales

Estrategia

Según el autor Gomez, (2011) dice que estrategia es el arte de dirigir operaciones militares, habilidad para dirigir mediante un conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa.

La estrategia de mercadotecnia son los medios por los cuales se alcanzarán los objetivos de marketing, cuya importancia es diferir las tácticas de acuerdo a

métodos generales para lograr objetivos específicos de una manera elocuente. Santos, (2013)

Para el autor Rugel, (2010, pág. 25) dice que estrategia es “La determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adicción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas”.

La estrategia es una herramienta eficaz para el desarrollo de ideas para las empresas u organizaciones enfocando medidas de control y planeación para enfocar su objetivo y obtener resultados.

Servicio

El servicio es una actividad identificable e intangible que es el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfaciendo sus deseos o necesidades. Perez, (2014)

Según el autor Torres, (2012, pág. 35) dice que el servicio es “El resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecanismos a personas u objetivos, los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”

Para el autor Villamar, (2011) dice que el servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo, su creación puede no estar relacionada con un producto físico.

El servicio es la acción que determina a la empresa para el desarrollo de los productos tangibles o intangibles donde se pueda manifestar el resultado del esfuerzo humano a través de un desempeño medible y sustentable.

Capacitación

Para el autor Granados, (2014) dice que la capacitación es un proceso intermedio en la forma más o menos directa, apunta a lograr a quienes trabajan con la excelencia donde se ve reflejado su capacidad interna dentro de una organización.

La capacitación es el conjunto de acciones y preparaciones continuas y planificadas concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir una calidad de funciones a cargo. Jimenez, (2013)

Según el autor Fuentes, (2013) dice que la capacitación es el proceso del desarrollo continuo y simultaneo a la capacitación dirigido a alcanzar multihabilidades, destrezas y valores en los trabajadores, que le permiten desempeñar puestos de perfil amplio con las competencias necesarias para su desempeño.

La capacitación es un proceso que se maneja para que el personal de una empresa u organización donde se demuestra el buen complejo y desempeño a través de las destrezas y capacidades de cada individuo.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todas las actividades productivas que se desarrollan en la república del Ecuador están enar cadas en lo que establece la constitución de la republica vigente y sus articulaciones correspondientes a la actividad a desarrollar,

además se debe de considerar lo que señala el plan nacional de desarrollo 2017-2021 el mismo que está conformado por 9 objetivos y estos están reunidos en tres ejes.

Ley de tránsito COTAC

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

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

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

(COTAC, 2011)

Art. 16.- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el

territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios. (COTAC, 2011)

Art. 20.- Las funciones y atribuciones del Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, son las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales suscritos y ratificados por el Ecuador en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, la presente Ley, sus reglamentos, y las políticas emanadas del Ministerio del Sector, precautelando el interés colectivo, de conformidad con los principios y objetivos establecidos en esta Ley;
2. Establecer las regulaciones de carácter nacional en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, controlar y auditar en el ámbito de sus competencias su cumplimiento por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo al Reglamento que se expida para la presente Ley;
3. Elaborar y poner en consideración del Ministro del Sector el plan o planes nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y supervisar su cumplimiento;
4. Nombrar al Director (a) Ejecutivo (a) de la Institución de una terna enviada por el Presidente de la República;
5. Supervisar y controlar la gestión del Director (a) Ejecutivo (a) y removerlo de ser el caso;
6. Aprobar las normas técnicas en el marco de las políticas públicas nacionales para la aplicación de la presente Ley y su Reglamento General;

7. Aprobar el plan operativo anual de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial presentado por el Director (a) Ejecutivo (a);
8. Aprobar las normas de regulación y control de la red estatal-troncales nacionales de transporte terrestre y tránsito a nivel nacional definidos por el ministerio del sector en el ámbito de sus competencias;
9. Fijar los valores de los derechos de los títulos habilitantes y demás documentos valorados, en el ámbito de su competencia;
10. Aprobar las normas de homologación, regulación y control de los medios y sistemas de transporte terrestre y tránsito, en el ámbito nacional;
11. Establecer y fijar las tarifas en cada uno de los servicios de transporte terrestre en el ámbito de su competencia, según los análisis técnicos de los costos reales de operación;
12. Conocer y resolver en segunda y definitiva instancia las resoluciones emitidas por el Director (a) Ejecutivo (a), que sean impugnadas de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento a esta Ley;
13. Supervisar y controlar a las operadoras nacionales e internacionales de transporte terrestre y demás instituciones prestadoras de servicios de tránsito y seguridad vial en el ámbito de su competencia;
14. Aprobar el presupuesto anual de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y demás organismos dependientes;
15. Conocer y aprobar el informe de gestión y labores de la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, así como sus estados financieros auditados;
16. Expedir los reglamentos necesarios para el cumplimiento de sus fines y objetivos;

17. Autorizar al Director (a) Ejecutivo (a) la conformación de empresas de economía mixta en el ámbito del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; y,
18. Autorizar los títulos habilitantes a regir luego de una fusión y/o escisión, según el caso, de empresas operadoras de transportes terrestres y prestadores de servicios de tránsito y seguridad vial en el ámbito de su competencia;
19. Aprobar los informes de factibilidad para la creación de nuevos títulos habilitantes en el ámbito de su competencia;
20. Aprobar los informes previos emitidos por el departamento técnico para la constitución jurídica de toda compañía o cooperativa en el ámbito de su competencia, según los parámetros que se establezcan en el Reglamento. Así mismo deberá registrar y auditar los informes técnicos previos para la constitución jurídica emitidos por los GADs que hubieren asumido la competencia;
21. Aprobar el otorgamiento de títulos habilitantes en el ámbito de su competencia, de conformidad con el reglamento correspondiente; y, 22. Las demás previstas en las leyes y reglamentos. (COTAC, 2011)

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección novena – Personas usuarias y consumidoras

Artículo cincuenta y dos. - Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como la una información precisa y no engañosa sobre su contenido y característica.

La ley establecerá mecanismos de control de calidad y de procedimientos de defensa de los consumidores y consumidoras; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios; y por la interrupción de los servicios

públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. Art.52, Ley Organica del Consumidor , (2008)

Artículo cincuenta y tres. - Los organismos que presten servicios públicos deberían incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El estado da la respuesta civilmente por los daños y perjuicios en las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que están a su cargo y por la falta de servicios que serán pagados a medio plazo. Art.53, Ley Organica del Consumidor , (2008)

Artículo cincuenta y cuatro. - Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables por la deficiente prestación de servicio, por la calidad defectuosa del producto o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas responsables por mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio en especial aquella que ponga riesgo la integridad o la vida de las personas. Art.54, Ley Organica del Consumidor , (2008)

Artículo cincuenta y cinco. - Las personas usuarias y consumidoras podrían constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y la representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Art.55, Ley Organica del Consumidor , (2008)

Artículo cincuenta y seis. - Todas las étnicas, culturas y el pueblo afro ecuatoriano, el pueblo montubio y las comunas forman parte del Estado ecuatoriano, único e indivisible. Art.56, Ley Organica del Consumidor , (2008)

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida

Establece en todas actividades productivas que se desarrollan en territorio ecuatoriano, están normadas por lo que se establece en ella y las demás leyes pertinentes. Además, se deben considerar los doce objetivos del plan nacional de desarrollo, que es una hoja de ruta para que todos los ciudadanos en la República del Ecuador contribuyan a ese logro de los objetivos. El siguiente problema objeto de estudio se alinea al tercer eje del Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida, que reúne al objetivo siete al nueve. Plan de Desarrollo Toda una vida 2017-2021, (2017)

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Una sociedad activa y participativa, de la mano de un Estado cercano, garantiza la gestión pública democrática. Estos son los componentes fundamentales de un proceso político orientado a la construcción de una sociedad comprometida con el gobierno colectivo de los asuntos públicos.

El Estado reúne al conjunto de entidades que cumplen sus diferentes funciones como la Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y Transparencia) y los distintos niveles de gobierno, así como sus administraciones, que son modelos de gestión de lo público que integran a todos los servidores y funcionarios, quienes relacionan las entidades estables con la ciudadanía para la definición de políticas públicas, la prestación de servicios y demás actividades.

El Estado es un medio para el alcance de los objetivos de la sociedad y la consecución del bien común. De aquí la importancia de fomentar una adecuada relación entre Estado y Sociedad, propiciar una mejora de las capacidades estatales para cumplir con sus obligaciones, siempre armonizadas con las necesidades sociales, consolidando la participación ciudadana en el sistema democrático, en las políticas públicas y en los mecanismos de control.

Una adecuada funcionalidad del Estado, consolidada y encaminada al servicio de la ciudadanía, es uno de los propósitos originales de la Revolución Ciudadana, esta tarea supone diseñar un Estado que supere décadas de Inacción frente a los derechos de la mayoría, sobrepasar aquellas prácticas corporativas excluyentes creadas al beneficio de determinados grupos económicos y corporaciones que controlaban los legítimos objetivos nacionales a grupos minoritarios la designación del ejercicio fiscal de las capacidades públicas y la pugna entre los poderes estables. Objetivo 7, Plan de Desarrollo Toda una Vida , (2017)

- a) Fortalecer el sistema democrático y garantizar el derecho a la participación política, participación ciudadana y control social en el ciclo de las políticas publicas
- b) Promover el dialogo como forma de convivencia democrática, mecanismo para la solución de conflictos y la generación de acuerdos locales y nacionales para afianzar la cohesión social.
- c) Fomentar y fortalecer la auto organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa y corresponsable, que valore y promueva el bien común
- d) Institucionalizar una administración pública, democrática, participativa incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.
- e) Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración publica
- f) Mejorar la calidad de la regularizaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural
- g) Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis

en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

- h) Fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo, con el énfasis en agua, saneamiento y seguridad
- i) Promover la seguridad jurídica y la defensa teórica del Estado

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

Artículo uno. - La presente ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control de Transporte Terrestre Transito y Seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano y a la personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. Art.1, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial , (2009)

Artículo dos. - La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de la vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables. Art.2, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial , (2010)

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

Artículo cuatro. - Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial, en su propia lengua y ámbito cultural.

Artículo cinco. - El estado a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte y seguridad vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento de aseguramiento social. Art.5, Ley de Transporte y Seguridad Vial , (2011)

Artículo seis. - El Estado es propietario de vías públicas, administrará y regulará su uso

Artículo siete. - Las vías de circulación terrestre del país son bienes nacionales de uso público y quedan abiertas al tránsito nacional e internacional de peatones y vehículos motorizados y no motorizados de conformidad con la ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes.

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

Artículo nueve. - Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras del país, sujetándose a las disposiciones de esta ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes. Art.9, Ley de Transporte y Seguridad Vial , (2011)

Artículo diez. - Los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior, y extranjeros que condujeran vehículos, dentro del territorio nacional podrán conducir con licencias emitidas en su país de residencia.

- i. El estado reconoce la validez, de los documentos, distintivos, licencias de conducción, permisos internacionales de conducción, identificación vehicular y pases de aduana, emitidas en sus países y expedidos de conformidad con las normas y requisitos previstos en los instrumentos internacionales vigentes
- ii. Los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior y extranjeros que tuvieren licencias vigentes de conducir no profesionales similares al tipo B, emitidas en sus países podrán conducir en el territorio nacional y en el caso de extranjeros visa turística
- iii. Los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros residentes en el país que tengan una licencia profesional o no profesional vigente emitida por un Estado extranjero podrán canjear la misma con su similar ecuatoriana
- iv. En todos los casos se deberá cumplir los requisitos establecidos en el Art.94 de esta ley, sin que el documento extranjero sea retirado.

Código de Trabajo

El honorable Congreso Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación resuelven expedir la siguiente codificación del código del trabajo.

Artículo uno. - señala en el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores que se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren. Art.1, Código de Trabajo , (2010)

Artículo dos. - indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en caso se podrá hacer este tipo de trabajo.

Artículo tres. - indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en ese caso se podrá hacer este tipo de trabajo

Artículo cuatro y cinco. - nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador.

Artículo noventa y siete. - señala que el empleador o la empresa deben de reconocer a sus trabajadores con un 15% de utilidades liquidadas. El cual el 10% se le entrega directamente al trabajador y el 5% restante lo entrega en proporción a sus cargas familiares. Art.97, Código de Trabajo , (2011)

Artículo diez y nueve. - de la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento el trabajo en el hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomaran como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto de pago de impuesto a la renta.

Artículo trescientos cinco. -señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, participación de beneficios o cualquiera forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

Artículo trescientos nueve. - establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se conseguirán por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados debe celebrarse por exclusivamente por escrito.

Artículo trescientos diez. - establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin

prejuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno por las siguientes:

1. Cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador
2. Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificados falsos

Mediante este artículo, podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados, pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente. - Servicio de Capacitación

La variable independiente es una investigación es la que se centra dentro del experimento a su vez es manipulada por el investigador.

Este tipo de variable demuestra al investigador que la investigación experimenta cambios donde desarrolla el potencial de su capacidad analítica para con llevar una situación. Ruiz, Jose , (2003)

Variable Dependiente. – Satisfacción de los conductores

La variable dependiente es una investigación establece el resultado medible de esta manipulación, los resultados del diseño experimental.

El investigador determina el control y estrategias obteniendo resultado medible para experimentar y satisfacer las necesidades de los individuos y establecer medidas para un mejor control de procesos de evaluación.

Conceptualización

- ❖ **Satisfacción.** – Es un sentimiento de bienestar o placer que tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad
- ❖ **Servicio.** – Es la acción de utilidad o función que desempeña una cosa

- ❖ **Procedimientos.** – Es el conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo la misma circunstancia.
- ❖ **Estrategia.** – La estrategia es la acción que va encaminado hacia un fin determinado.
- ❖ **Empresa.** – Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos para obtener una sociedad a través de un determinado tiempo.
- ❖ **Desempeño.** – Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una obligación realizando una actividad dedicándose a una tarea en acción.
- ❖ **Necesidad.** – Es el estado de un ser en se halla en carencia de un elemento, y su consecución aquello resulta indispensable para vivir en su estado de bienestar corporal pleno.
- ❖ **Seguridad Vial.** – Consiste en la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de su efecto, especialmente para la vida y la salud de las personas, cuando tuviera lugar un hecho no deseado de tránsito.

- ❖ **Conductor Profesional.** – Es la persona cuya función es total y segura de forma responsable afirmativa manifestando las cosas que pueden ser.
- ❖ **Prevención.** – Es el acto que hace referencia alusión a prevenir o anticiparse a un hecho y evitando que esto ocurra, el objetivo es de prevenir un acontecimiento negativo o no deseable.
- ❖ **Sistema de Control.** – Es un conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema con el fin de reducir las probabilidades de fallo y de obtener resultados deseados.
- ❖ **Servicio Público.** – El servicio público es una acción o institución o prestación promovida por el estado para garantizar la igualdad entre los ciudadanos.

- ❖ **Medición.** - Es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física desea medir.
- ❖ **Desarrollo.** – El desarrollo es el crecimiento, progreso, evolución y mejoría acción y efecto de desarrollar sea como persona o tarea.
- ❖ **Servicio al Cliente.** – Es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, vender un producto de bienes o servicio.
- ❖ **Inseguridad.** – Es la falta de seguridad que está exento de peligro daño o riesgo o que es cierto, de firme e indubitable.
- ❖ **Riesgo.** – Es una posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- ❖ **Enfoque.** – Es la acción y la consecuencia de enfocar que se produzca un foco de una lente sea captada con claridad a través de un enfoque específico.
- ❖ **Planeación.** – La planeación es la acción que está vinculado a planear o a elaborar un plan para el desarrollo de las actividades en una organización.
- ❖ **Control.** – El control es un examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Datos de la empresa

La Comisión de Transito del Ecuador Unidad de Educación y Seguridad Vial inicia sus actividades en Junio del 2012 en la provincia de Santa Elena, está dedicado a proveer la información necesaria a los usuarios y clientes sobre prevención de educación y seguridad vial.

Misión

Somos una Unidad administrativa de la Comisión de Transito del Ecuador, orientada en capacitar, concienciar, reducir y rehabilitar a la comunidad con medios pedagógicos y tecnológicos en materia de tránsito y seguridad vial, creando un ambiente armónico entre los actores viales con sujeción a lo establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, manteniendo un equipo profesional humanista con calidad y calidez.

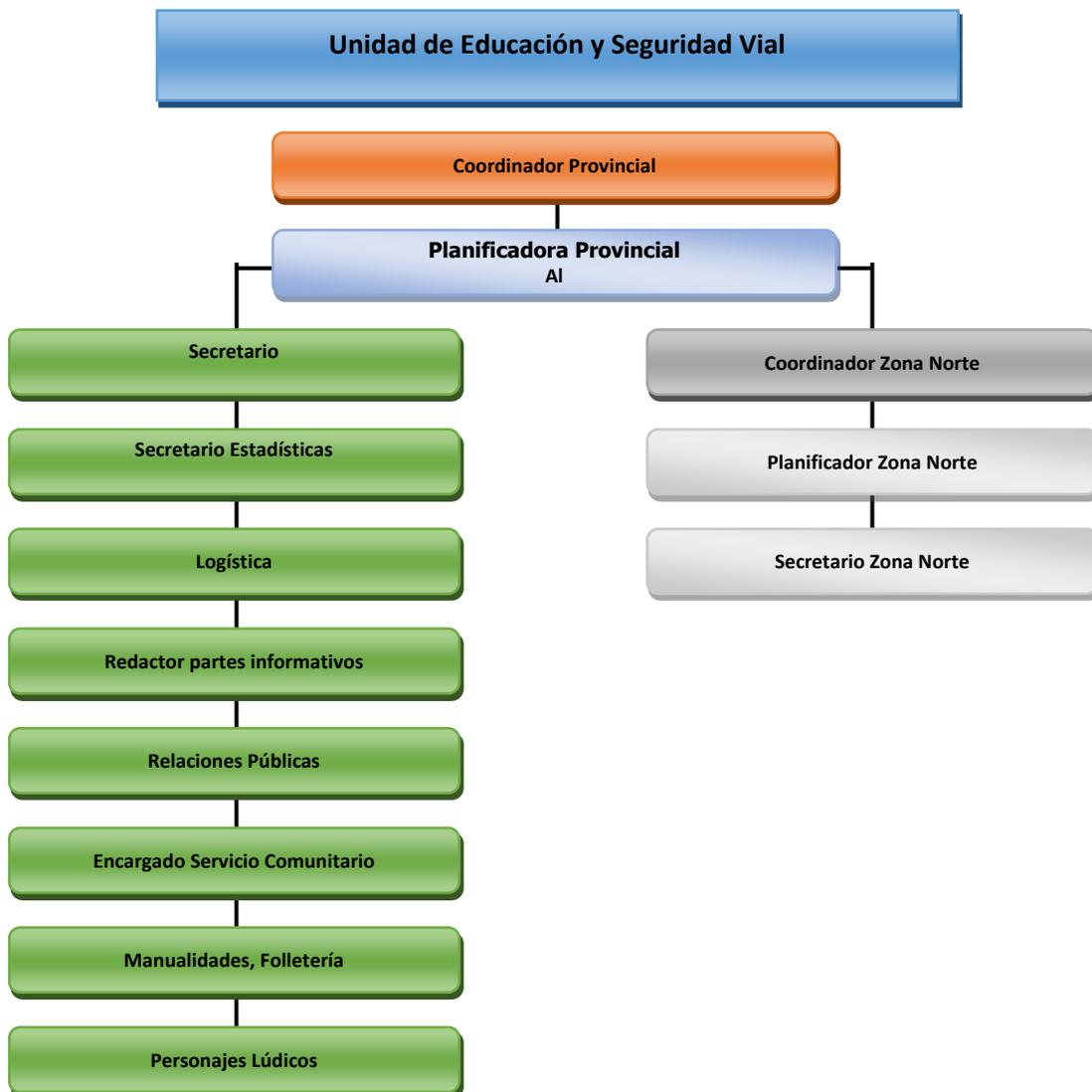
Visión

Ser una Dirección Técnica en Educación Vial de la Comisión de Transito del Ecuador, reconocida a nivel nacional por el desempeño de sus integrantes, con responsabilidad, respeto y honestidad, acorde al proceso de enseñanzas-aprendizaje, obteniendo una cultura vial, que nos permita reducir las infracciones de tránsito, la siniestralidad y la contaminación ambiental por medio de la capacitación, reeducación, concienciación y rehabilitación en beneficio de los usuarios viales.

Objeto Social

La Unidad de Educación y Seguridad Vial de la provincia de Santa Elena, tiene como objeto social de salvar vidas y la reducción de siniestros de tránsito.

Estructura Organizacional.



Elaborado por: Cedeño Medina Leonor

Servicios que oferta la CTE

- ✓ Matriculación
- ✓ Jefatura de tránsito
- ✓ Brevetación
- ✓ Atención a usuarios

Plantilla de personal

Primer Apellido	Nombre	Sección	Edad
Alvarado	Diana	Teniente	26
Escalante	Pedro	Oficial	28
García	Felipe	Oficial	27
Gómez	Juana	Teniente	30
González	Martin	Oficial	24
Ramírez	Pedro	Oficial	34
López	Ana	Oficial	32
Maldonado	Antonio	Oficial	35
Martínez	Jesús	Oficial	44
Montesinos	Diego	Oficial	54

1.- Distribución por Sección

		Nº empleados	Porcentaje
	Teniente	2	14%
			0%
	Oficial	8	57%
	Total	14	100%

2.- Distribución por Edades

De	Hasta	Empleados	Porcentaje
0	25	0	0%
26	35	7	70%
35	55	3	30%
	Total	10	100%

Funciones de directivos

1. Ejercer control y vigilancia en el cumplimiento de las normas de tránsito y del transporte por parte de conductores y peatones en las vías públicas, en los días y horarios dispuestos por el Jefe Inmediato, de acuerdo con las necesidades del servicio.
2. Informar por escrito todas las violaciones a las normas de tránsito y transporte que tenga conocimiento, mediante el diligenciamiento de órdenes de comparendos y demás informes pertinentes.
3. Conocer e informar todo tipo de accidentes y casos de tránsito, levantado el respectivo informe, remitiéndolo a la autoridad competente para su estudio en el término de 12 horas siguientes a su conocimiento.
4. Ejercer el control y administración las cámaras de vigilancia de las vías públicas previa asignación del jefe inmediato. Así como informar por escrito todas las violaciones a las normas de tránsito y transporte que tenga conocimiento a través de las cámaras, mediante el diligenciamiento de órdenes de comparendos y demás informes pertinentes.
5. Entregar diariamente al auxiliar administrativo (Agentes de Tránsito) al finalizar el turno de servicio las ordenes de comparendo consecutivas que hayan sido diligenciadas por concepto de infracciones, accidentes de tránsito, decomisos y anulados.
6. Inmovilizar los vehículos automotores cuando las normas lo determinen.
7. Conducir o hacer conducir todo tipo de vehículos que sean inmovilizados o retenidos a las instalaciones de la Secretaría de Tránsito u otros lugares autorizados, según lo demande el procedimiento.
8. Retener las licencias de conducción cuando los conductores sean morosos o cuando las normas lo dicten.
9. Pasar a reparto a los diferentes entes judiciales cuando hay accidentes de tránsito con lesiones.

10. Si posee un dispositivo electrónico de registro de las ordenes de comparendo suministrado por la Secretaria de Tránsito; Registrarlas asegurándose que los datos ingresados sean correctos. De no poseer dichos dispositivos, diligenciar con letra clara las ordenes de comparendo, asegurándose que los datos en ellas contenidos sean correctos y sin tachaduras ni enmendaduras, de lo contrario se procederá a generar una nueva orden, anulándose la anterior y pasando el reporte de las causales de lo ocurrido al jefe inmediato.
11. Adicionalmente a la programación previa, se tendrá disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones en caso de emergencia.
12. Cumplir estrictamente las normas sobre seguridad industrial y de prevención de accidentes de trabajo que se le impartan, por la naturaleza del cargo.
13. Conducir los vehículos de la Administración Municipal cuando se le requiera en el ejercicio de sus funciones. 15. Presentar diariamente al jefe inmediato un reporte de semáforos que presentan defectos en su funcionamiento o en el control de tiempos.
14. Recibir, modificar inicial y periódicamente la clave de acceso, la cual es personal e intransferible. Responder por todas y cada una de las transacciones realizadas a través de ella.
15. Apoyar, asistir y colaborar con su jefe inmediato en la atención y respuesta a las inquietudes, consultas y requerimientos verbales o escritos relacionados con sus funciones y que son formulados por los ciudadanos, autoridades y público en general dentro de los términos y límites legales vigentes.
16. Realizar los inventarios estrictamente de carros y motos de vehículos inmovilizados.
17. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones, Reglamentos Internos de la corporación Municipal. (ECURED, 2012)

Tabla de total de accidentes en el 2015, 2016, 2017

ACCIDENTES	2015	2016	2017
ENERO	41	39	64
FEBRERO	79	79	124
MARZO	118	21	160
ABRIL	146	124	212
MAYO	188	162	264
JUNIO	231	197	312
JULIO	257	268	358
AGOSTO	285	313	408
SEPTIEMBRE	316	337	453
OCTUBRE	350	374	516
NOVIEMBRE	381	417	578
DICIEMBRE	411	464	641
TOTAL	2803	2795	6107

Elaborado por: Leonor Medina Cedeño con datos de la Agencia Nacional de Transito (TRANSITO)

Diseño de la Investigación

Este proyecto se basa empleando un proceso de investigación, usando como herramienta la encuesta y la entrevista para obtener información necesaria para luego continuar con consulta bibliográficas, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido de mucha importancia como fuente de consulta para la elaboración del presente trabajo, primero es la consulta bibliográfica, información secundaria posteriormente se realiza el levantamiento de información primaria.

Para el autor Campos, (2013) dice que el diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o

comprobar la hipótesis de investigación desglosado para el desarrollo del proyecto donde se genere información exacta e interpretable.

Tipos de Investigación

Investigación Explorativa.

La investigación Explorativa que pretende dar una visión general de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando a un más, es difícil formular hipótesis precisa o de cierta generalidad, suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos de investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo. Viscarra, (2010)

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva determina un propósito para el investigador, es decir describe situaciones y eventos lo que se manifiesta un determinado fenómeno, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos y comunidades o cualquier fenómeno a investigar, desde un punto de vista científico describir es medir, de acuerdo al estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. Rey, (2011)

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación constituye el conjunto organizado por principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpretará una realidad. El investigador determina una teoría o explicación,

contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados con el tema de estudio. Miranda, (2011)

Investigación Correlacional

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)- los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernandez M. , 2013)

La Población y Muestra

Población

Es el conjunto total de individuos, objetivos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales la población bajo estudio.

Característica	Cantidad
Teniente	2
Oficial	8
Total	10

Muestra

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogido, la muestra se obtiene utilizando

herramientas estadísticas las cuales devolverán un valor resultante de una cantidad representativa de la población.

Vigilantes	10
Conductores	50
Directivos	3

Tipos de Muestra

Entre los tipos de muestra más usados en la investigación tenemos

Muestreo de Aleatorio Simple

El muestreo de aleatorio simple es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el macro muestra tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados como muestra, sería algo así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo asignarnos a cada persona un boleto con un número extraído de la fórmula de muestra, en la práctica este método puede automatizarse mediante el uso de ordenadores.

Muestreo Estratificado

El muestreo estratificado es una táctica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

Muestreo por Cuotas

Es una técnica de muestreo, están sujetos a una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador, la desventaja de este método de

muestreo no probabilístico es que se toman pruebas de una porción desconocida de la población.

Muestreo Mixto

El muestreo mixto es cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar en estos casos se aplica un muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta.

Muestreo no estratificado intencional

Este método permite al investigador seleccionar una muestra significativa de su población para el desarrollo de su investigación.

Métodos y Técnicas

Método Teórico

Es el que permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera senso perceptual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Método Histórico

Es un tipo de método que se aplica sobre la descripción de los hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos.

Método Analítico

Es un modelo de investigación científica que se basa en la experimentación y lógica empírica que junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico.

TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que sean empleados.

Todo lo que se va a realizar, el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su macro metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de lo cual empleo.

Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el de procesamiento de datos. Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen de forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaboran una serie de instrumentos que serán lo que en realidad requiere el investigador u objeto de estudio.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizados por el analista para desarrollar los sistemas de información, las cuales pueden ser las entrevistas, encuestas, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil en una investigación.

Observación

La observación es un análisis prospectivo, el cual se caracteriza por la manipulación indirecta superficial de un factor de estudio por el investigador. Esta observación es estudiada y dividida por los casos o sujetos en dos grupos llamados control y experimental.

Entrevista

La entrevista es una técnica de comunicación interpersonal, establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre problemas propuestos, se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener información completa.

Encuesta

Es una técnica que el investigador utiliza como herramienta, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Esta herramienta es un cuestionario impreso, destinado a obtener respuesta sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por sí mismo una serie de preguntas a criterio personal.

DATOS PARA LA MUESTRA

Para poder levantar la información primaria diseñamos una entrevista para dos directivos de la comisión de tránsito de la provincia de Santa Elena así como también 10 encuestas para el personal de tropas y 50 encuestas para conductores de la provincia de Santa Elena

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados, análisis e interpretación del levantamiento de información primaria mediante encuestas y entrevistas realizadas a directivos de la comisión de tránsito, como también a vigilantes y conductores profesionales del Cantan Santa Elena

Análisis e interpretación de datos generales.

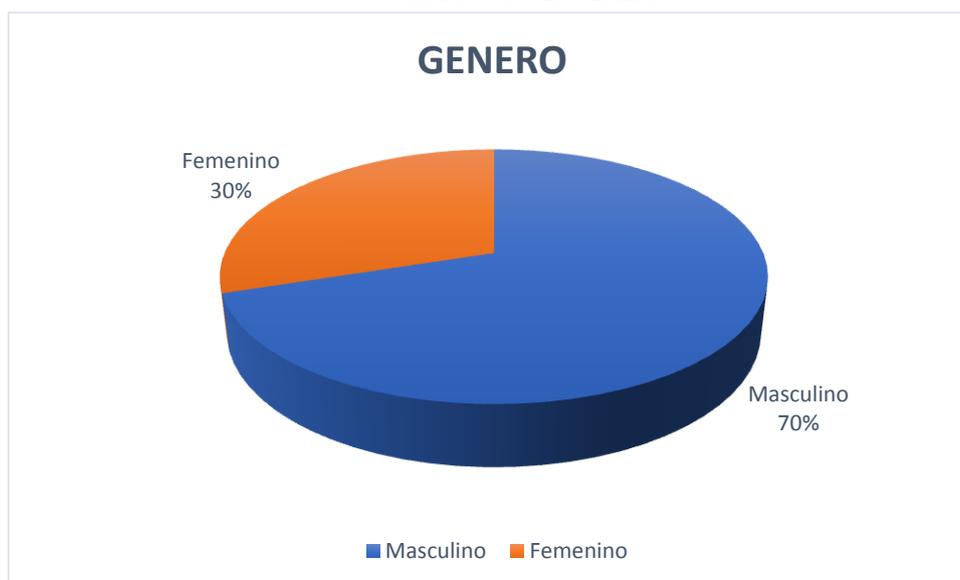
TABLA DE GÉNEROS

Tabla 1. Genero

Género	Cantidad	%
Masculino	7	70
Femenino	3	30
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 1. GENERO



Nota: El 70% de la población en género es masculino

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 1 obtenemos como resultado el 30% de la población es femenina y un 70% de la población es masculina. Esto quiere decir que la Unidad de Seguridad vial cuenta con el mayor número de personal masculino.

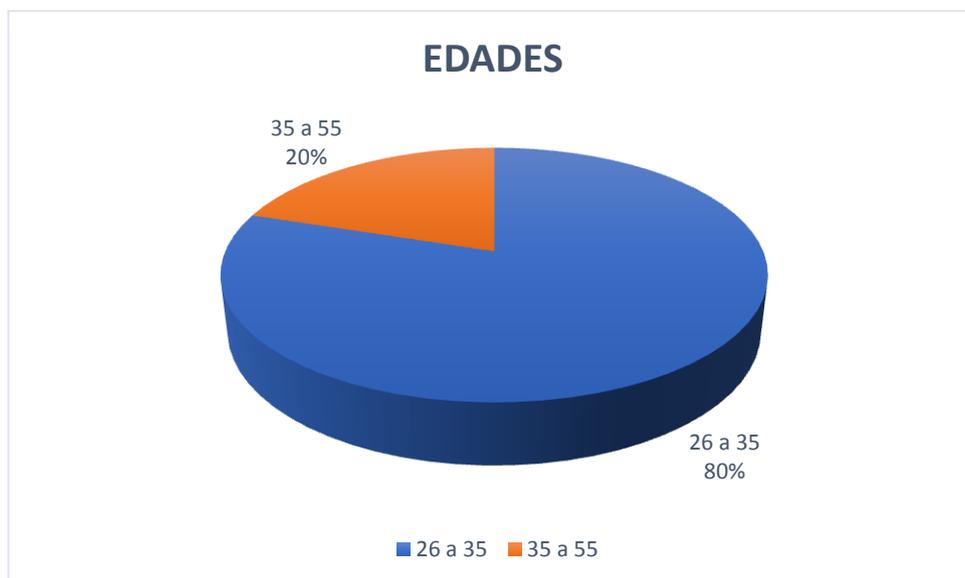
TABLA DE EDADES

Tabla 2. Edades

Edades	Cantidad	%
26 a 35	8	80
35 a 55	2	20
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 2. EDADES



Nota: El 80% de la población comprende en edad joven

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 2, observamos que el 20% de la población en edades es de 35 a 55 años y un 80% de la población en edades es de 26 a 35 años. Esto indica que la Unidad de Seguridad vial con personal con edad indicada para trabajar.

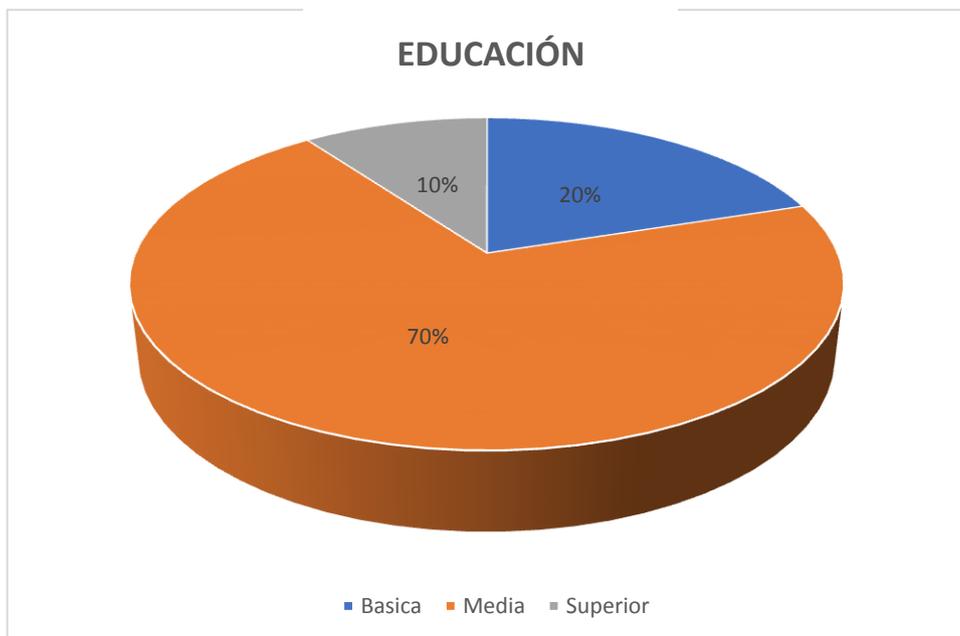
TABLA DE EDUCACIÓN

Tabla 3. Educación

Educación	Cantidad	%
Básica	2	20
Media	7	70
Superior	1	10
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 3. EDUCACIÓN



Nota: El 70% de la población es de educación Media

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 3, observamos que el 10% de la población en educación es superior, el 20% de la población es de nivel básico y el 70% de la población es de nivel medio. Esto quiere decir que la Unidad de Seguridad vial es de un nivel de educación medio.

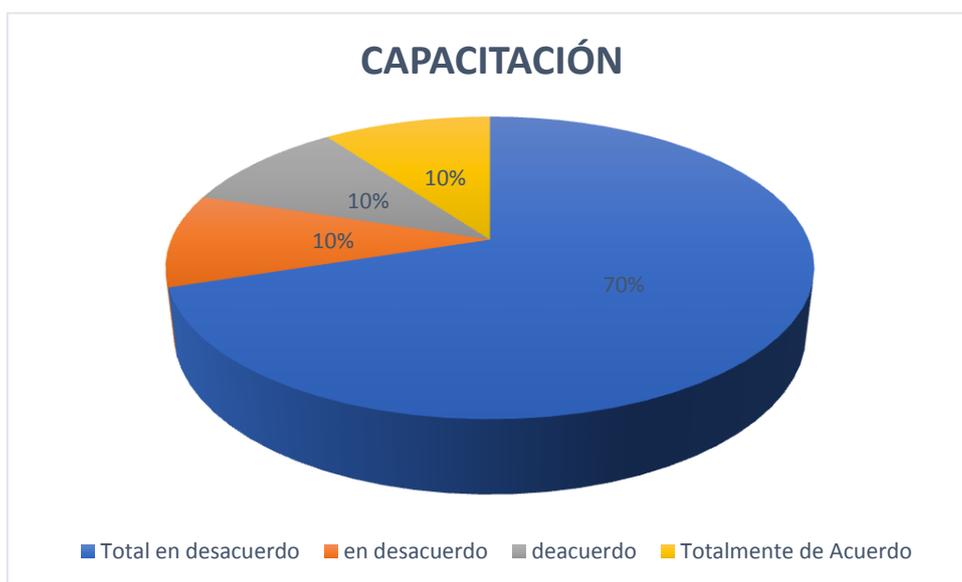
1. ¿Está usted de acuerdo que el personal de choferes de la CTE recibe la capacitación adecuado sobre prevención?

Tabla 4. Capacitación

Respuesta	Cantidad	%
Total en desacuerdo	7	70
En desacuerdo	1	10
De acuerdo	1	10
Totalmente de Acuerdo	1	10
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 4. CAPACITACIÓN



Nota: El 70% de la población está en total en desacuerdo

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 4, el 10% de la población indica que está totalmente de acuerdo con la capacitación de los conductores de seguridad vial, otro 10% de la población está totalmente de acuerdo con la capacitación a los conductores, el 10% de la población también indican que están en desacuerdo con la capacitación que se les realiza a los conductores de la Unidad de Seguridad vial, y el 70% de la población indican que están en total en desacuerdo con la capacitación que se realice a los conductores de la Unidad de Seguridad vial.

2. ¿Usted cree que la Unidad de Seguridad vial cumple con los estatutos necesarios para el desarrollo de los conductores?

Tabla 5. Estatutos

Respuesta	Cantidad	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 5. ESTATUTOS



Nota: El 70% de la población indica que no cumple

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 5, el 30% de la población consideran que la Unidad de Seguridad vial cumple con los estatutos necesarios para el desarrollo de los conductores y el 70% de la población consideran que la Unidad de Seguridad vial no cumple con los estatutos para el desarrollo de los conductores.

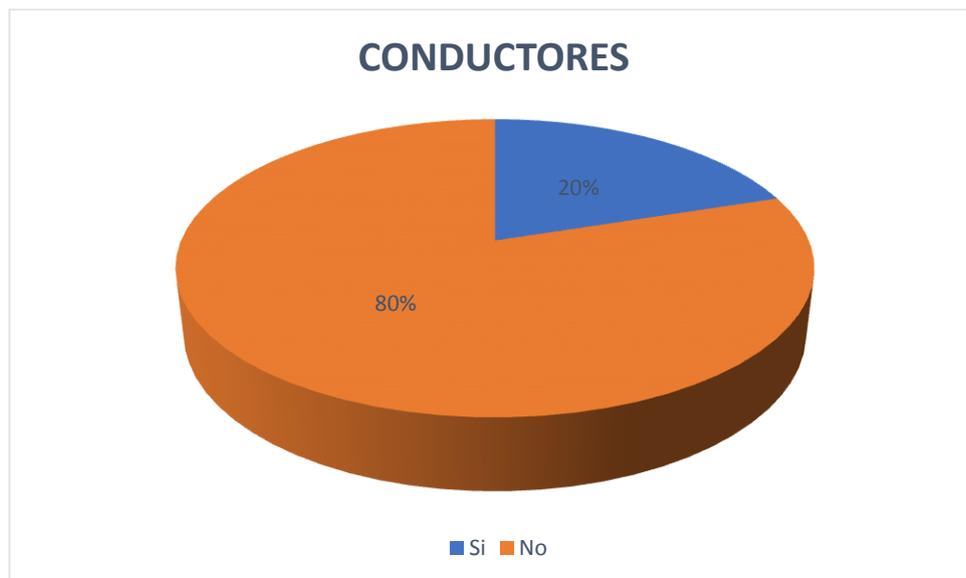
3. ¿Usted considera que el desarrollo de capacitación que se le brinda a los conductores es de buena orientación para brindar un buen servicio a sus clientes?

Tabla 6. Conductores

Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 6. CONDUCTORES



Nota: El 80% de la población indican que no

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 6, el 20% de la población considera que si están de acuerdo con el desarrollo de capacitación a los conductores para brindar un buen servicio y el 80% de la población no consideran que el desarrolla de capacitación a los conductores sea para brindar un buen servicio.

4. Cree usted que los conductores de la Unidad de Seguridad vial desarrollen competencias con otras líneas de transporte para obtener más clientes.

Tabla 7. Competencias

Respuesta	Cantidad	%
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 7. COMPETENCIAS



Nota: El 90% de la población indica que no

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 7, obtenemos como resultado el 10% de la población considera que la Unidad de Seguridad vial desarrolla competencias con otras unidades vial para obtener más clientes y el 90% de la población considera que la Unidad de Seguridad vial no está apta para competir con otras unidades por obtener más clientes.

5. ¿Cómo califica el comportamiento y el conocimiento de los conductores sobre seguridad vial?

Tabla 8. Calificación

Respuesta	Cantidad	%
Buena	2	20
Regular	6	60
Mala	2	20
Total	10	80

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 8. CALIFICACIÓN



Nota: El 60% de la población califican como regular

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 8, el 20% de la población califica como Bueno el desarrollo de los choferes sobre el proceso y capacitación de seguridad vial, otro 20% de la población califica como buena el desarrollo y conocimientos de los choferes y el 60% de la población califica como regular el conocimiento y capacitación que tienen los conductores.

6. ¿Usted cree que los conductores profesionales de la provincia de Santa Elena se sienten satisfechos con la capacitación que el departamento de seguridad vial le ofrece?

Tabla 9. Satisfacción de los conductores

Respuesta	Cantidad	%
Muy satisfecho	8	16%
Algo satisfecho	5	10%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	8%
Algo insatisfecho	13	26%
Muy insatisfecho	20	40%
Total	50	100%

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 9. SATISFACCIÓN DE LOS CONDUCTORES



Nota: El 40% de la población se sienten muy insatisfecho

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 9, el 16% se encuentra muy satisfecho con las capacitaciones que brinda la Unidad de Seguridad Vial, un 10% algo satisfecho, el 8% ya se encuentra en un término neutro, por lo consiguiente el 26% está algo insatisfecho y el 40% de la población indican que los conductores sienten muy insatisfecho con las capacitaciones que le brindan la Unidad de Seguridad vial.

7. Considera usted que los conductores brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios

Tabla 10. Servicio de conducción

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	7	14%
Algo de acuerdo	8	16%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	12%
Algo en desacuerdo	12	24%
Muy en desacuerdo	17	34%
Total	50	100%

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 10. SERVICIO DE CONDUCCIÓN



Nota: El 34% de la población están muy en desacuerdo

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 10, el 14% se encuentra muy de acuerdo con el servicio de conducción hacia los usuarios, el 16% algo de acuerdo, el 12% ya se encuentra en un término neutro, por lo consiguiente el 24% está algo desacuerdo y el 34% de la población indican que los conductores no brindan un buen servicio a los usuarios.

8. ¿Considera usted que los conductores diseñan estrategias para el mejoramiento del servicio de conducción?

Tabla 11. Diseño de estrategias

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	4	8%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	16%
Algo en desacuerdo	13	26%
Muy en desacuerdo	16	32%
Total	50	100%

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor



Nota: El 32% de la población están muy en desacuerdo

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 11, el 18% se encuentra muy de acuerdo con el desarrollo de estrategias para el mejoramiento del servicio de conducción, el 8% algo de acuerdo, el 16% ya se encuentra en un término neutro, por lo consiguiente el 26% está algo desacuerdo y el 32% de la población indican que están muy en desacuerdo con el desarrollo de estrategias para el mejoramiento del servicio de conducción.

9. La CTE de la provincia de Santa Elena desarrolla medidas de control con los conductores para lograr resultados óptimos

Tabla 12. Medidas de control

Respuesta	Cantidad	%
Si	14	28%
No	36	72%
Total	50	100%

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 12. MEDIDAS DE CONTROL



Nota: El 72% de la población indican que no

Análisis.- Como observamos en el gráfico N° 12, el 72% de la población considera que la CTE de la provincia de Santa Elena desarrolla las medidas de control y el 28% indican que no están desarrollando las medidas de control con los conductores para lograr óptimos resultados.

10.- ¿Cómo califica la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Seguridad Vial por parte de los choferes profesionales con el cliente?

Tabla 13. Medidas de servicio

Respuesta	Cantidad	%
Si	17	34%
No	33	66%
Total	50	100%

Elaborado por: Medina Cedeño Leonor

GRÁFICO N° 13. MEDIDAS DE SERVICIO



Nota: El 66% de la población indican que no

Análisis. – Como observamos en el gráfico N° 13, el 34% de la población califica el servicio de los conductores como efectiva y el 66% de la población califica la calidad del servicio como deficiente.

Plan Mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Establecer medidas de prevención para el desarrollo de seguridad vial	Previene a los conductores el desarrollo de prevención a los clientes	A través de medidas de prevención vial	20 de Febrero del 2018	Personal Administrativo	Santa Elena	No contiene
Desarrollar estrategias para mejorar el servicio de conducción	Prevenir accidentes de tránsito estableciendo medidas de control de seguridad	Establecer autonomías de control y seguridad vial	20 de Febrero del 2018	Choferes	Santa Elena	No contiene
Capacitar a los conductores sobre educación vial	Obtener conocimiento de educación vial y así prevenir accidentes	Capacitar al personal de la empresa	20 Febrero del 2018	Conductores	Santa Elena	No contiene
Planificar el desarrollo de servicio de transporte para establecer medidas de control	Incrementa la actividad productiva de la empresa estableciendo medidas de control con los conductores	Enconándose en el desarrollo de los conductores	20 de Febrero del 2018	Recursos Humanos	Santa Elena	No contiene

CONCLUSIONES

Las estrategias de la propuesta se enfocan en el área de Administración de Servicios

- Se fundamentó mediante consulta bibliográfica sobre servicios de capacitación y satisfacción del cliente lo que permite desarrollar estrategias de servicio para que los conductores establezcan un mecanismo de riesgo vial al beneficio de la comunidad.
- Mediante el diagnostico desarrollado se podrá establecer objetivos de control en todas las unidades de seguridad vial para reducir accidentes de tránsito.
- La propuesta procura los choferes deberán estar al día en sus trámites vehicular toda la documentación en regla, para evitar contratiempos con los clientes

RECOMENDACIONES

- ✓ Desarrollar aspectos teóricos sobre educación vial a todos los colaboradores de la CTE para que tengan conocimiento sobre seguridad vial

- ✓ Realizar capacitaciones a los choferes de la CTE para que brinden el correcto servicio a los clientes, satisfaciendo sus necesidades

- ✓ Evaluar el sistema de control de la CTE para determinar las ventajas y desventajas de los conductores y choferes estableciendo medidas de prevención vial.

- ✓ Mejorar las estrategias de servicio por parte de los choferes, innovando cada estrategia para el buen desarrollo de conducción vial.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfred Duipont, C. (2007). *Estrategia y Estructura* . Mexico: McGrawHill.
- Alvaro, S. (15 de 01 de 2009). *Alvaro , Saul* . Obtenido de Alvaro , Saul .
- Argeles, D. (15 de 02 de 2010). *Argeles , Daniel* . Obtenido de Argeles , Daniel .
- Armando, F. V. (2009). Control de la calidad total. En F. V. Armando, *Control de la calidad total* (pág. 48). Mexico: MacGrawhill.
- Art.1, Código de Trabajo . (03 de 10 de 2010). *Art.1, Código de Trabajo* . Obtenido de Art.1, Código de Trabajo .
- Art.1, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial . (01 de 03 de 2009). *Art.1, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial* . Obtenido de Art.1, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial .
- Art.2, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial . (10 de 03 de 2010). *Art.2, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial* . Obtenido de Art.2, Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial .
- Art.5, Ley de Transporte y Seguridad Vial . (01 de 02 de 2011). *Art.5, Ley de Transporte y Seguridad Vial* . Obtenido de Art.5, Ley de Transporte y Seguridad Vial .
- Art.52, Ley Organica del Consumidor . (15 de 01 de 2008). *Art.52, Ley Organica del Consumidor* . Obtenido de Art.52, Ley Organica del Consumidor .
- Art.53, Ley Organica del Consumidor . (20 de 04 de 2008). *Art.53, Ley Organica del Consumidor* . Obtenido de Art.53, Ley Organica del Consumidor .
- Art.54, Ley Organica del Consumidor . (30 de 05 de 2008). *Art.54, Ley Organica del Consumidor* . Obtenido de Art.54, Ley Organica del Consumidor .

- Art.55, Ley Orgaica del Consumidor . (20 de 06 de 2008). *Art.55, Ley Orgaica del Consumidor* . Obtenido de Art.55, Ley Orgaica del Consumidor .
- Art.56, Ley Organica del Consumidor . (25 de 07 de 2008). *Art.56, Ley Organica del Consumidor* . Obtenido de Art.56, Ley Organica del Consumidor .
- Art.9, Ley de Transporte y Seguridad Vial . (01 de 02 de 2011). *Art.9, Ley de Transporte y Seguridad Vial* . Obtenido de Art.9, Ley de Transporte y Seguridad Vial .
- Art.97,Codigo de Trabajo . (01 de 03 de 2011). *Art.97, Codigo de Trabajo* . Obtenido de Art.97, Codigo de Trabajo .
- Ayala, S. A. (2013). *Analisis y critica de la metodologia para la realizacion de planes* . Mexico : Universidad Veracruzana.
- Bartels, R. (2001). *El marketing y su origen en la orientacion social* . España : MacGrauHill.
- Briones G. (1982). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. MEXICO.
- Campos, N. (15 de 02 de 2013). *Campos , Natasha* . Obtenido de Campos , Natasha .
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion, proceso administrativo*. Mexico: MacGrawhill.
- Constitucion . (15 de 04 de 2008). *Constitucion* . Obtenido de Constitucion .
- COTAC, L. (29 de 03 de 2011). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Obtenido de LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-1-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Dominguez, J. y. (2012). *Marketing sensorial*. Colombia: Prentice-Hall.

- Dominguez, L. (14 de 02 de 2011). *Dominguez , Lupe* . Obtenido de Dominguez , Lupe .
- Duarte, E. (2015). *Analisis de una organizacion con el enfoque gerencial moderno* . Costa Rica : Universidad de Costa Rica .
- ECURED. (08 de 12 de 2012). *AGENTE DE TRANSITO*. Obtenido de FUNCIONES ESPECIFICAS:
https://www.ecured.cu/Agente_de_tr%C3%A1nsito
- Fidias G. (2012). Investigación Descriptiva.
- Fidias G. (2012). Investigación Explicativa.
- Fuentes, J. (15 de 02 de 2013). *Fuentes , Julio* . Obtenido de Fuentes , Julio .
- Gala, G. (15 de 10 de 2010). *Gala , Gael* . Obtenido de Gala , Gael .
- Gomez, T. (21 de 11 de 2011). *Gomez , Toni*. Obtenido de Gomez , Toni.
- Granados, F. (04 de 10 de 2014). *Granados , Felipe*. Obtenido de Granados , Felipe.
- Hernandez, C. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Lima: El libro.
- Hernandez, M. (06 de 10 de 2013). *Hernandez , Mauro* . Obtenido de Hernandez , Mauro .
- Hernandez, S. y. (2012). *Fundamentos de Gestiobn empresarial, enfoque basado en competencias*. Mexico: McGrawHill .
- Hugo Rivera Rodríguez. (2011). *Que es la Estrategia* .
- Hunt, S. D. (1988). *El concepto de marketing: pasado y presente* . Masachusets : Lexington book .
- James, M. H. (2014). *estrategias de ventas* . Colombia : MacGrawHill.
- Jimenez, S. (15 de 10 de 2013). *Jimenez , Steve*. Obtenido de Jimenez , Steve.
- Koontz, H. (2011). *Administracion, 14ª Edicion* . Mexico: McGrawHill.

Kotler, P. (2012). *Las siete estrategias de marketing para el siglo XXI* . Mexico: McGrawHill.

Mendez, C. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación* . Colombia: MacGrawHill.

Miranda, S. (15 de 01 de 2011). *Miranda , Stefan*. Obtenido de Miranda , Stefan.

MUNUERA, R. &. (2007). *ESTRATEGIAS DE MARKETING UN ENFOQUE BASADO EN EL PROCESO DE DIRECCION*. MADRID: ESIC. Recuperado el 28 de 01 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=aj7wABSD7-MC&pg=PA40&lpg=PA40&dq=el+marketing+estrat%C3%A9gico+del+m+mercado+aporta+las+herramientas+necesarias+para+la+adopci%C3%B3n+de+la+estrategia+correcta,+y+el+marketing+operativo,+mediante+un+adecuado+mix+de+las+v>

Objetivo 7, Plan de Desarrollo Toda una Vida . (10 de 04 de 2017). *Objetivo 7, Plan de Desarrollo Toda una Vida* . Obtenido de Objetivo 7, Plan de Desarrollo Toda una Vida .

Osorio, L. (15 de 02 de 2011). *Osorio , Luigui* . Obtenido de Osorio , Luigui .

Peiró y Ramos. (2001). *Qué es la Satisfacción*.

Peiró y Ramos. (2001). *Qué es la Satisfacción* .

Perez, M. (10 de 02 de 2014). *Perez , Manuel* . Obtenido de Perez , Manuel .

Pizzo Mariana. (2013). *Porque una estrategia de servicio al cliente*.

Plan de Desarrollo Toda una vida 2017-2021. (15 de 04 de 2017). *Plan de Desarrollo Toda una vida 2017-2021*. Obtenido de Plan de Desarrollo Toda una vida 2017-2021.

Rey, R. (15 de 03 de 2011). *Rey , Ricardo* . Obtenido de Rey , Ricardo .

Rios, L. (15 de 03 de 2009). *Rios , Lisbeth* . Obtenido de Rios , Lisbeth .

- Rugel, G. (15 de 06 de 2010). *Rugel , Gael* . Obtenido de Rugel , Gael .
- Ruiz, Jose . (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Mexico: Trillas
3era edicion.
- Sandoval, D. (14 de 03 de 2012). *Sandoval , Daniel*. Obtenido de Sandoval ,
Daniel.
- Sandoval, T. (15 de 03 de 2010). *Sandoval , Teiro*. Obtenido de Sandoval ,
Teiro.
- Santos, M. (15 de 02 de 2013). *Santos , Miguel* . Obtenido de Santos , Miguel .
- Sleight D. (1993). LA CAPACITACIÓN.
- Stanton, Etzel y Walker. (2013). Qué es el Servicio.
- Torres, L. (15 de 09 de 2012). *Torres , Luis* . Obtenido de Torres , Luis .
- TRANSITO, A. N. (s.f.). *ESTADISTICAS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD
SOCIAL*. Obtenido de AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO:
<https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/estadisticas>
- Vidal, R. (2015). *Estrategia de ventas* . Mexico : trillas .
- Villamar, E. (15 de 09 de 2011). *Villamar , Eduardo* . Obtenido de Villamar ,
Eduardo .
- Viscarra, K. (15 de 02 de 2010). *Viscarra , Katt*. Obtenido de Viscarra , Katt.

ANEXOS

Encuesta N°1

Servicio de Capacitación

Empresa: Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE

Objetivo: Diseñar una estrategia de servicios de capacitación en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE, que permita obtener mayor satisfacción de los conductores profesionales

Datos

Generales:

. Sexo	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>		
.Edad de 18 a 25	26 a 35	<input type="checkbox"/>	36 a 55	<input type="checkbox"/>		
.Nivel de Educación	Básica	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>

1. Está usted de acuerdo que el personal de choferes de la CTE recibe la capacitación adecuada sobre prevención

Total en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/>

2. Usted considera que la Unidad de Seguridad vial cumple con los estatutos necesarios para el desarrollo de los conductores

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.- Usted considera que el desarrollo de capacitación que se le brinda a los conductores es de buena orientación para brindar un buen servicio a sus clientes

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Cree usted que los conductores de la Unidad de Seguridad vial desarrollen competencias con otras lineas de transporte para obtener clientes

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Como califica el comportamiento y el conocimiento de los conductores sobre seguridad vial

Bueno

Regular

Mala

ENCUESTA N°2

Satisfacción de Conductores

EMPRESA: Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE

Objetivo: Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales de la Provincia de Santa Elena

. Sexo	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>		
. Edad	18 a 25	<input type="checkbox"/>	26 a 35	<input type="checkbox"/>	35 a 45	<input type="checkbox"/>
. Nivel de Educación	Básica	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>

1. ¿Usted cree que los conductores PROFESIONALES DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA se sienten satisfechos con La capacitación que el departamento de seguridad vial le ofrece?

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Considera usted que los conductores brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.-Considera usted que los conductores diseñan estrategias para el mejoramiento del servicio de conducción?

SI	NO
O	O

4. La CTE de la provincia de santa Elena desarrolla medidas de control con los conductores para lograr resultados óptimos

SI	NO
O	O

5. ¿Cómo califica la calidad del servicio que ofrece los conductores profesionales con el cliente?

Efectiva

Deficiente

Autora desarrollando la encuesta



Autora entrevistando a directivos de la CTE.



Autora socializando la encuesta a los choferes profesionales



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”** Y problema de investigación: **Reducidas estrategias de servicios de capacitación en la unidad de educación vial de la CTE, generan insatisfacción a los conductores profesionales del Cantón La libertad, durante el periodo 2018.** Presentado por **Leonor Estefanía Medina Cedeño**, como requisito previo para optar por el título de:

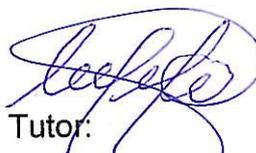
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Leonor Estefanía Medina Cedeño



Tutor:

Ing. Com. Marlo-López Perero Mba.



Factura: 003-002-000015895

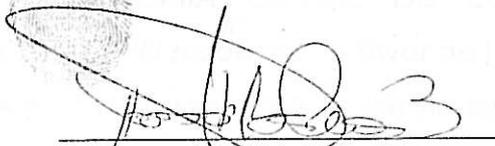


20190901065D00329

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901065D00329

Ante mí, NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO de la NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA , comparece(n) LEONOR ESTEFANIA MEDINA CEDEÑO portador(a) de CÉDULA 0924142433 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), LA COMPARECIENTE AUTORIZA QUE SE AGREGUE SU CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 2 DE ABRIL DEL 2019, (16:32).


LEONOR ESTEFANIA MEDINA CEDEÑO
CÉDULA: 0924142433

NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO
NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





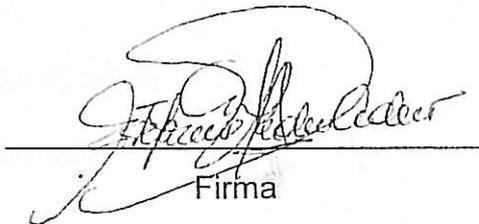
**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Leonor Estefanía Medina Cedeño**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **“Diseño de una estrategia de servicios en la Unidad de Educación y Seguridad Vial de la CTE para mejorar la satisfacción de los conductores profesionales del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.”**, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Leonor Estefanía Medina Cedeño.

Nombre y Apellidos de la Autora


Firma

Nº. De cedula: **0924142433**

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0924142433

Nombres del ciudadano: MEDINA CEDEÑO LEONOR ESTEFANIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 21 DE FEBRERO DE 1985

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MEDINA MATIAS ALBERTO ALEJANDRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CEDEÑO NAVARRO MARIA AUXILIADORA

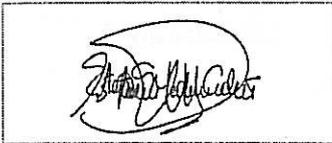
Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 3 DE JULIO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 2 DE ABRIL DE 2019

Emisor: NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 65 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 197-212-27927



197-212-27927

Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE
CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
MEDINA CEDEÑO
LEONOR ESTEFANIA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO 1985-02-21
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **092414243-3**




INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MEDINA MATIAS ALBERTO ALEJANDRO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CEDEÑO NAVARRO MARIA AUXILIADORA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-07-03

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-07-03

V3333V222

 DIRECTOR GENERAL
 FIRMA DEL CEDULADO


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 24 - MARZO - 2019

0007 F JUNTA No. 0007 - 158 CERTIFICADO No. 0924142433 CEDULA No.

MEDINA CEDEÑO LEONOR ESTEFANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES




PROVINCIA: **GUAYAS**
 CANTÓN: **GUAYAQUIL**
 CIRCUNSCRIPCIÓN: **1**
 PARROQUIA: **FEBRES CORDERO**
 ZONA: **7**

ELECCIONES
 SECCIONALES Y CIRCOS
2019

CIUDADANA/O:
 ESTE DOCUMENTO
 ACREDITA QUE
 USTED SUFRAGÓ
 EN EL PROCESO
 ELECTORAL 2019


 F. PRESIDENATE DE LA JRV



Faint watermark or stamp text, possibly "MILICO"

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES* del ITB.

Luis Alberto Abate P.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Abate P.
Firma