

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

“Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.”

Tesis de grado previa la obtención del
título de Ingeniera en Administración de
Empresas y Marketing

AUTORA: María Andrea Guadir Cuarán

ASESOR: Ing. Diana Portilla

CERTIFICADO

Certifico que la estudiante María Andrea Guadir Cuarán con el número de cédula 040154470-5 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Asesor Ing. Diana Portilla

Tulcán, 18 noviembre de 2014.

AUTORÍA DE TRABAJO

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía Empresarial

Yo, María Andrea Guadir Cuarán con cédula de identidad número 040154470-5 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Tulcán, 18 noviembre de 2014.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo María Andrea Guadir Cuarán, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, 18 noviembre de 2014.

CI 040154470-5

AGRADECIMIENTO

El resultado de la siguiente investigación está dedicado primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar hasta donde he logrado, por hacer realidad un sueño esperado.

A mis padres José y Josefina quienes han sido mi pilar fundamental para emprender este camino, por haberme dado la oportunidad de educarme, ya que con su ejemplo y consejos siempre han estado a mi lado dándome apoyo para no desfallecer.

A la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI por permitirme formarme y ampliar mis conocimientos académicos.

Agradecer de una manera sincera a mi tutor por haberme impartido sus conocimientos y guiarme acertadamente en el trabajo realizado, por el apoyo incondicional como también reconocer su esfuerzo, paciencia y tiempo para llegar con éxito y culminar el trabajo emprendido.

De igual manera a mis profesores que hicieron parte de toda mi carrera profesional, que guiaron mi camino orientado al aprendizaje en el día a día.

También a mis amigos, quienes hemos compartido tristezas, alegrías, desesperos, angustias pero sobre todas las cosas hemos salido adelante.

Y por último y no menos importante a mi esposo Marcelo quien se ha ganado un lugar importante en mi corazón y ha sido el que ha podido percibir que el camino a seguir es difícil y arduo, reconocer su amor, apoyo y comprensión.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios por haberme brindado la vida y salud como también la fuerza y confianza en mí misma para poder salir adelante, así mismo por haberme brindado la constancia y esmero en la realización de mi anhelo.

A mis padres José y Josefina que con su ejemplo me enseñaron el valor de la perseverancia, el esfuerzo y dedicación, quienes han estado a mi lado y me dieron la oportunidad de formar mi conocimiento pese a todas las circunstancias que tuvieron que pasar, por el esfuerzo realizado y por el amor desinteresado que me han brindado.

A mis hermanas Yomaira, Sofía, Daniela y mi hermano Gabino quienes siempre con su apoyo moral me impulsaron siempre en la culminación de mi meta, queriendo con esto ser un ejemplo en mi familia.

A mi esposo que ha sido mi amigo fiel, mi compañero inseparable y se ha convertido en mi sombra, cuidando el camino que piso, transformándose en mis pasos y siempre dándome la seguridad necesaria como la constancia suficiente.

Existen personas que también son parte de mi vida académica y los que estoy agradecida por sus consejos, compañía y locuras, también a los que dejaron huellas en mi camino y vivirán en mis recuerdos, quienes son los que me cuidan cada paso que doy y me bendicen.

CONTENIDO

CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE TRABAJO	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	- 1 -
ABSTRACT	- 2 -
TUKUYSHUK RANAKU	- 3 -
INTRODUCCIÓN	- 4 -
CAPÍTULO I	- 6 -
1. EL PROBLEMA	- 6 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 6 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	- 7 -
1.2.1. Variable independiente	- 7 -
1.2.2. Variable dependiente	- 7 -
1.3. DELIMITACIÓN	- 8 -
1.4. JUSTIFICACIÓN	- 8 -
1.5. OBJETIVOS	- 9 -
1.5.1 Objetivo General	- 9 -
1.5.2 Objetivos Específicos	- 10 -
CAPÍTULO II	- 11 -
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	- 11 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	- 11 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	- 15 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	- 18 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	- 20 -

2.5. VOCABULARIO TÉCNICO	- 26 -
2.6. IDEA A DEFENDER.....	- 31 -
2.7. VARIABLES.....	- 31 -
2.7.1. Variable Independiente	- 31 -
2.7.2. Variable dependiente.....	- 31 -
CAPÍTULO III	- 32 -
3. METODOLOGÍA.....	- 32 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	- 32 -
3.1.1. Categorías de la investigación.....	- 32 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 33 -
3.2.1. Investigación bibliográfica	- 33 -
3.2.2. Investigación de campo.....	- 33 -
3.2.3. Investigación descriptiva	- 33 -
3.3. TÉCNICAS	- 33 -
3.3.1. Observación.-	- 34 -
3.3.2. Entrevista.-“	- 34 -
3.3.3. Encuesta.....	- 34 -
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	- 34 -
3.4.1. Tipo de muestreo.....	- 35 -
3.4.3. Cálculo del Tamaño de la Muestra	- 36 -
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	- 38 -
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	- 48 -
3.6.1. Fuentes de datos.....	- 48 -
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	- 49 -
3.7.1. Análisis de resultados de las técnicas de investigación-	50 -
3.7.2. Análisis de resultados encuesta a usuarios	- 56 -
3.7.3. Análisis de la ficha de observación de soporte físico ...-	62 -
3.7.5. Interpretación de datos.....	- 63 -
3.8. Validación de la idea a defender	- 65 -

3.8.1. Formulación de la idea a defender.....	- 65 -
3.8.2. Método estadístico aplicado para realizar la validación de la idea a defender.....	- 65 -
CAPÍTULO IV.....	- 69 -
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 69 -
4.1. CONCLUSIONES.....	- 69 -
4.2. RECOMENDACIONES	- 71 -
CAPÍTULO V.....	- 73 -
5. PROPUESTA	- 73 -
5.1. JUSTIFICACIÓN	- 73 -
5.2. OBJETIVOS	- 74 -
5.2.1. Objetivo general	- 74 -
5.2.2. Objetivos específicos	- 75 -
5.3. MODELO OPERATIVO	- 75 -
5.3.1. MANUAL DE CALIDAD AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO AGENCIA TULCÁN	- 76 -
5.3.1.1. Objeto y campo de aplicación	- 78 -
5.3.1.1.1. Generalidades	- 78 -
5.3.1.1.2. Alcance del sistema de gestión de calidad	- 78 -
5.3.1.1.3. Información institucional.....	- 79 -
5.3.1.2. Referencias normativas	- 79 -
5.3.1.3. Términos y definiciones	- 80 -
5.3.1.3.1. Administración del manual	- 80 -
5.3.1.3.2. Términos y definiciones.....	- 80 -
5.3.1.4. Sistema de gestión de la calidad	- 80 -
5.3.1.4.1 Requisitos generales.....	- 80 -
5.3.1.4.2 Requisitos de la documentación	- 108 -
5.3.1.5. Responsabilidad de la dirección	- 110 -
5.3.1.5.1 Compromiso de la dirección.....	- 110 -
5.3.1.5.2 Enfoque al cliente.....	- 111 -

5.3.1.5.3	Política de la calidad	- 111 -
5.3.1.5.4	Planificación	- 112 -
5.3.1.5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	- 113 -
5.3.1.5.6	Revisión por la dirección	- 114 -
5.3.1.6.	Gestión de los recursos	- 116 -
5.3.1.6.1	Provisión de recursos.....	- 116 -
5.3.1.6.2	Recursos humanos	- 116 -
5.3.1.6.3	Infraestructura	- 117 -
5.3.1.6.4	Ambiente de trabajo	- 117 -
5.3.1.7.	Realización del producto.....	- 118 -
5.3.1.7.2.3	Comunicación con el cliente	- 118 -
5.3.1.8.	Medición, análisis y mejora	- 118 -
5.3.1.8.1.	Generalidades	- 118 -
5.3.1.8.2.	Seguimiento y medición	- 119 -
5.3.1.8.3	Control del producto no conforme.....	- 121 -
5.3.1.8.4	Análisis de datos	- 122 -
5.3.1.8.5	Mejora.....	- 122 -
5.3.2.	PLAN ESTRATÉGICO.....	- 125 -
5.3.2.1.	Planeación estratégica.....	- 126 -
5.3.2.2.	Valores de la organización actuales	- 129 -
5.3.2.3.	Objetivos estratégicos	- 130 -
5.3.2.4.	Análisis del macroambiente	- 131 -
5.3.2.5.	Análisis del ambiente directo (microambiente)	- 136 -
5.3.2.6.	Diagnostico análisis FODA.....	- 139 -
5.3.2.7.	Formulación de estrategias.....	- 141 -
5.3.3.	PLAN DE ACCIÓN	- 145 -
5.3.3.1.	Plan de acción Sistemas de gestión	- 145 -
5.3.2.2.	Responsabilidad de la dirección	- 148 -

5.3.3.3. Gestión de los recursos.....	- 155 -
5.3.3.4. Realización del servicio.....	- 157 -
5.3.3.5. Medición, análisis y mejora.	- 159 -
5.3.3.6. Presupuesto	- 161 -
CRONOGRAMA.....	- 162 -
PRESUPUESTO.....	- 164 -
VI. BIBLIOGRAFÍA	- 165 -
VII. ANEXOS	- 177 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Delimitación	- 8 -
Tabla N° 2. Fundamentación Legal.....	- 15 -
Tabla N° 3. Fundamentación filosófica	- 18 -
Tabla N° 4. Servicios A.N.T Agencia Tulcán 2013.	- 36 -
Tabla N° 5. Distribución de la muestra.....	- 37 -
Tabla N° 6. Operacionalización de variables	- 38 -
Tabla N° 7. Plan de recolección de información.	- 49 -
Tabla N° 8. Análisis de resultados gestión de la calidad	- 51 -
Tabla N° 9. Análisis de resultados responsabilidad de la dirección	- 52 -
Tabla N° 10. Análisis de resultados gestión de los recursos	- 53 -
Tabla N° 11. Análisis de resultados realización del producto	- 54 -
Tabla N° 12. Análisis de resultados medición, análisis y mejora.....	- 54 -
Tabla N° 13. Calidad en el servicio de matriculación vehicular.	- 56 -
Tabla N° 14. Satisfacción de las necesidades en el servicio de matriculación vehicular.....	- 57 -
Tabla N° 15. Calidad en el servicio de obtención de licencia.	- 58 -
Tabla N° 16. Satisfacción de las necesidades en el servicio de obtención de licencia.....	- 59 -
Tabla N° 17. Calidad en el servicio de revisión vehicular.	- 60 -
Tabla N° 18. Satisfacción de las necesidades en el servicio de revisión vehicular.	- 61 -
Tabla N° 19. Validación idea a defender matriculación vehicular.....	- 66 -
Tabla N° 20. Validación idea a defender obtención de licencia.....	- 67 -
Tabla N° 21. Validación idea a defender revisión vehicular.....	- 68 -
Tabla N° 22. Misión, visión A.N.T.....	- 79 -
Tabla N° 23. Caracterización direccionamiento estratégico	- 82 -

Tabla N° 24. Caracterización gestión de calidad	- 84 -
Tabla N° 25. Caracterización gestión servicio al usuario.....	- 87 -
Tabla N° 26. Caracterización gestión logística	- 89 -
Tabla N° 27. Caracterización gestión de atención al usuario	- 91 -
Tabla N° 28. Caracterización gestión del talento humano.....	- 93 -
Tabla N° 29. Caracterización gestión financiera	- 95 -
Tabla N° 30. Caracterización mantenimiento de equipos de cómputo..	- 97 -
Tabla N° 31. Procedimiento para realizar matriculación vehicular	- 100 -
Tabla N° 32. Aspectos para revisión de un vehículo	- 103 -
Tabla N° 33. Procedimiento para obtener licencia de conducir.....	- 105 -
Tabla N° 34. Equipo de pensamiento estratégico.....	- 128 -
Tabla N° 35. Objetivos estratégicos propuestos	- 130 -
Tabla N° 36. Dimensión política	- 131 -
Tabla N° 37. Dimensión económica	- 133 -
Tabla N° 38. Dimensión social	- 134 -
Tabla N° 39. Dimensión tecnológica	- 135 -
Tabla N° 40. Intermediarios de los servicios de matriculación, licencias y revisión vehicular de la A.N.T Agencia Tulcan	- 138 -
Tabla N° 41. Factores externos.....	- 139 -
Tabla N° 42. Factores Internos	- 140 -
Tabla N° 43. Formulación estrategias objetivo 1	- 141 -
Tabla N° 44. Formulación de estrategias objetivo 2	- 142 -
Tabla N° 45. Formulación de estrategias objetivo 3	- 143 -
Tabla N° 46. Formulación de estrategias objetivo 4.	- 144 -
Tabla N° 47. Formulación d estrategias objetivo 5.	- 144 -
Tabla N° 48. Plan de acción sistemas de gestión de calidad	- 146 -
Tabla N° 49. Plan de acción responsabilidad de la dirección	- 148 -

Tabla N° 50. Plan de acción gestión de recursos	- 156 -
Tabla N° 51. Plan de acción realización del producto.	- 158 -
Tabla N° 52. Plan de acción Medición, análisis y mejora.	- 159 -
Tabla N° 53. Presupuesto implementación de la propuesta.....	- 161 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Sistema de gestión de calidad y mejora continua	- 23 -
Figura N° 2. Satisfacción del consumidor	- 24 -
Figura N° 3. Pasos de la resolución de problemas con herramientas... -	25 -
Figura N° 4. Calidad en el servicio de matriculación vehicular.....	- 56 -
Figura N° 5. Satisfacción de las necesidades en el servicio de matriculación vehicular.....	- 57 -
Figura N° 6. Calidad en el servicio de obtención de licencia.....	- 58 -
Figura N° 7. Satisfacción de las necesidades en el servicio de obtención de licencia.....	- 59 -
Figura N° 8. Calidad en el servicio de revisión vehicular.....	- 60 -
Figura N° 9. Satisfacción de las necesidades en el servicio de revisión vehicular.	- 61 -
Figura N° 10. Modelo operativo propuesta	- 75 -
Figura N° 11. Esquema manual de calidad A.N.T Agencia Tulcán	- 76 -
Figura N° 12. Mapa de procesos.....	- 81 -
Figura N° 13. Proceso para realizar matriculación vehicular	- 101 -
Figura N° 14. Procedimiento para realizar revisión vehicular.....	- 104 -
Figura N° 15. Procedimiento para obtener la licencia vehicular	- 106 -
Figura N° 16. Plan estratégico propuesto para la A.N.T Agencia Tulcán.....	- 125 -
Figura N° 17. Plan de acción propuesto	- 145 -

ANEXOS

Anexo N° 1. Términos y definiciones	- 177 -
Anexo N° 2. Listado maestro de documentos.....	- 187 -
Anexo N°3. Procedimiento control de documentos	- 188 -
Anexo N° 4. Solicitud para elaboración o modificación de documentos -	190 -
-	
Anexo N° 5. Listado maestro de registros.....	- 191 -
Anexo N° 6. Procedimiento Control de Registros	- 192 -
Anexo N° 7. Formato para planificar cambios.....	- 194 -
Anexo N° 8. Acciones Correctivas y preventivas	- 195 -
Anexo N° 9. Evaluación Auditores Internos de Calidad.....	- 196 -
Anexo N° 10. Procedimiento auditorías internas	- 198 -
Anexo N° 11. Control del Servicio no Conforme	- 200 -
Anexo N° 12. Procedimiento control del servicio no conforme	- 201 -
Anexo N° 13. Acciones Correctivas y Preventivas	- 202 -
Anexo N° 14. Proceso de administración de calidad y mejoramiento continuo	- 202 -
Anexo N° 15. Procedimiento acciones, correctivas	- 203 -
Anexo N° 16. Control de registros.....	- 205 -
Anexo N° 17. Ficha de puesto.....	- 205 -
Anexo N° 18. Registro control de reclamaciones	- 206 -
Anexo N° 19. Solicitud de acción correctiva/ preventiva.....	- 206 -
Anexo N° 20. Registro de reuniones	- 207 -
Anexo N° 21. Encuesta para los usuarios que obtienen la licencia en la A.N.T.....	- 208 -

Anexo N° 22. Encuesta para los usuarios que obtienen la matrícula en la A.N.T.....	- 210 -
Anexo N° 23. Encuesta para los usuarios que realizan la revisión vehicular en la A.N.T.....	211
Anexo N° 24. Esquema entrevista directivo	- 214 -
Anexo N° 25. Oficios de autorización.....	- 215 -
Anexo N° 26. Ficha de observación soporte físico	- 219 -

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán que forma parte de las instituciones públicas de dicha ciudad, que ofrecen servicios a la ciudadanía, en especial se toma en cuenta los servicios de matriculación vehicular, obtención de licencias de conducir y revisión vehicular para poder analizar la calidad del servicio.

El problema principal de la institución es que la calidad de los servicio no es la adecuada, la cual conlleva a que la satisfacción de los usuarios no sea la esperada, la calidad de un servicio se basa en proporcionar a los usuarios confianza y seguridad, haciendo referencia a los usuarios quienes evalúan el servicio.

Para poder mejorar la calidad del servicio se propone la elaboración de un plan de mejoramiento continuo el cual se vincula a obtener resultados en satisfacer a los usuarios y poder lograr una mejor percepción.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, con este estudio se pretende orientar el trabajo de la A.N.T Agencia Tulcán hacia las necesidades que poseen los usuarios y realizar esfuerzos los cuales estén encaminados a prestar un servicio de calidad.

Palabras clave: calidad, satisfacción, usuarios, necesidades, servicio, mejoramiento continuo.

ABSTRACT

The subject of this investigative study is the Department of Motor Vehicle (DMF) of Tulcan which is one of the many public institutions of this town that offer service to the public. The services that were analyzed in this study were: vehicle registration, the obtaining of a driver's license and vehicle revision.

The main problem that came to the fore is that the quality of the service given is below average which is evident among the users that were questioned. Good service consists of giving the clients a feeling of trust and security.

To improve the service given, a strategic plan of constant improvement was proposed which would obtain the desired service improvement and satisfaction among the clients. It would also improve the image of this public institution.

The main objective of this study is to analyze the question of quality and satisfaction toward the client. The study also proposes to guide the work of the DMF of Tulcan toward the needs of the users and move it toward giving quality service.

Keywords: quality, satisfaction, users, needs, service, constant improvement.

TUKUYSHUK RANAKU

Rikurik minka pak maskay ushakta pi Agencia Nacional pak Tránsito Agencia Tulcán iwka shina piti pak instituciones públicas pakkuna rimashka llakta iwka T'inkachiy kamachi takuna ta runakayta pi especial se toma pi kamachi pakkuna matriculación vehicular obtención pak licencias pakkuna pushana pash revisión vehicular ushana yuyarina ta laya pak kamachi.

Llaki jatun pak ta institución kan iwka ta laya pak kamachi mana kan ta shinak ta iwka ta runa quyllur pak runakuna manakuna ta shuyaska ta laya pak shuk kamachi tawnanakuy mi pi cunachina ta pron runakuna hapichikuy pashkuna shinamikuchu unanchay sha pron runakuna evalúan takuna kamachi.

Pron ushana allichina ta laya pak kamachi yuyayrana ta shinangapak shuk iyashka pak allin tukuy challpiri ta pron llutana ta rurakuna japinkapak pikuna runa quyllur ta pron runakuna pashkuna ushana mishana shuk yalli kuyay.

Ta rikuyku jatun pak pron minka pak maskay kan yuyarina ta gestión pak ta laya pash ta runa quyllur pak pron runakuna wankuna pron istudyay se katina ta minka pak ta A.N.T Agencia Tulcán man munani iwkekuna charina pron runakuna pashkuna rurana minka pronkuna takuna mañachina shuk kamachi pak laya.

Shimikuna jatun: laya, runa quyllur, runakuna, chusay, kamachi, allin tukuy challpiri, kan.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio que ofrecen las instituciones públicas en el Ecuador ha sido poco explorada, especialmente en la ciudad de Tulcán, es importante la realización de investigación acerca del servicio que ofrecen a la ciudadanía, la gestión de la calidad actual de los servicios tiene un principal direccionamiento que se basa en orientar la prestación de un servicio logrando la satisfacción del cliente.

El enfoque de estudio se realiza mediante la teoría “Kaizen como filosofía y sistema comprometidos con el mejor aprovechamiento de los recursos. El kaizen exige un compromiso ético, un compromiso personal y colectivo con la mejora continua.”(Lefcovich, M.2009, p. 5), y la teoría de Frederick Taylor que hace énfasis en “Estudiar el trabajo de los operarios, descomponerlo en sus movimientos elementales y cronometrarlo para después de un análisis cuidadoso, eliminar o reducir los movimientos inútiles y perfeccionar y racionalizar los movimientos útiles” (García, 2009, p.8)

La necesidad de mejorar los servicios públicos, reducir errores e incluso tiempo han sido el escenario primordial para realizar una investigación, siempre buscando alcanzar los objetivos de las empresas, enfocándose a realizar buenas prácticas de gestión de calidad de los servicios para mejorar la transparencia y responsabilidad.

La importancia de la gestión de calidad en la A.N.T Agencia Tulcán, tiene un valor significativo por cuanto el servicio debe estar orientado a brindar una satisfacción del cliente de excelente calidad, el estudio acerca de la gestión de calidad para la A.N.T tiene un objetivo que se enfoca en establecer resultados positivos que están orientados a generar buenas expectativas.

La oportunidad que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi proporciona a los estudiantes es poner en práctica los conocimientos aprendidos y generar una vinculación directa con el medio externo, la carrera de Administración de Empresas y Marketing permite generar ayuda a empresas locales mediante las investigaciones que realizan los estudiantes las cuales contribuyen a la solución de problemas latentes y de cierta manera aportar a la mejora de la calidad de vida de los habitantes.

La investigación contribuye de manera directa a generar un impacto que se enfoca en conseguir un cambio en la sociedad, ya que en la actualidad si no se genera una mayor investigación no existe desarrollo.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la mayoría de los países del mundo existen organizaciones que se encargan de la regulación de licencias de conducir, los permisos provisionales de conducción, circulación y los de aprendizaje, por lo que cada uno de estos tiene elementos reguladores.

En Latinoamérica las agencias nacionales de tránsito no son la excepción las cuales se rigen a reglamentos establecidos por cada uno de los países.

“El cliente es quien define y juzga la calidad” (Hernández, C. 2009, p. 34) lo cual depende de muchos factores, un cliente evalúa la calidad cuando lo que busca es necesario y a la vez es lo que espera, para de esta forma poder discernir si existe satisfacción del cliente en la prestación de un servicio.

“Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos.” (Escobar, G. 2011, p. 14). La errónea gestión de calidad de los procesos y recursos de una empresa produce inconformidad en un servicio por lo que ocasiona un sinnúmero de reclamos, demoras.

Además es importante mencionar el desconocimiento por parte de los usuarios de los días disponibles para la atención de los clientes provocando un congestionamiento en días específicos según lo que nos menciona el directivo de la A.N.T Agencia Tulcán.

El servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán ha tenido reclamos por la matriculación vehicular, en ocasiones usuarios esperando para tener un cupo, lo que ocasiona una pérdida de tiempo. Se ha podido observar un sinnúmero de documentos exigidos para poder ser parte del trámite

correspondiente, instituciones aliadas que trabajan conjuntamente como notarias, instituciones financieras, SRI, Municipio tienen problemas internos que surgen dentro de estas, por cuanto la A.N.T Agencia Tulcán no puede dar solución ya que cada una de estas son independientes, los documentos exigidos se realizan en distintas partes y los procesos no son adecuados u óptimos para reducir el tiempo y hacer que el servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán sea efectivo.

En la ciudad de Tulcán a pesar de ser una ciudad pequeña existen dentro de ella diversos problemas los cuales han dado paso a plantearnos diferentes preguntas que son repetidas por los usuarios, quienes son afectados directamente. Por ejemplo: ¿Cuál es la calidad de atención al cliente que presta la A.N.T Agencia Tulcán?, ¿Por qué la exigencia de muchos documentos?, ¿Cuáles son los horarios de atención al cliente?, ¿Existe personal capacitado en áreas específicas?, ¿Cómo mejorar el servicio de la A.N.T Agencia Tulcán?, ¿De qué manera mejorar el servicio de la A.N.T Agencia Tulcán?, ¿Cómo es el mecanismo para la contratación del personal que trabaja en la A.N.T Agencia Tulcán?.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La inadecuada gestión de calidad influye en la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.

1.2.1. Variable independiente

Gestión de calidad del servicio.

1.2.2. Variable dependiente

Satisfacción de los usuarios

1.3. DELIMITACIÓN

Tabla N° 1. Delimitación

Objeto:	Gestión de calidad del servicio
Sujeto:	Satisfacción de los usuarios
Tiempo:	Inicio marzo 2014 hasta noviembre 2014.
Espacio:	Cantón Tulcán
Personas:	Usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias, revisión vehicular.
Área de estudio:	Agencia Nacional de Transito Agencia Tulcán.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Es pertinente realizar esta investigación dentro de la A.N.T Agencia Tulcán puesto que servirá como una herramienta para plantear una posible solución y de esta manera dar un servicio óptimo a los usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias de conducción y revisión vehicular.

Los diferentes problemas que se han generado en los usuarios y la inconformidad de quienes utilizan el servicio, ha originado un sinnúmero de complicaciones, razón por la cual se toma en cuenta la realización de la investigación, para poder identificar los problemas más comunes y la manera en que la A.N.T Agencia Tulcán los resuelve.

Las ciencias administrativas como la Administración y el Marketing estudian directamente la calidad de servicio que se ofrece en una empresa, ya sea que oferte bienes o servicios, los cuales le permiten a la organización la relación directa con el consumidor, conocer una percepción clara de lo que el cliente necesita, saber la manera de realizar la atención con el usuario y su comportamiento cuando existe un contacto directo con los mismos.

La investigación se realiza para determinar los problemas que existen dentro de la prestación del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de

Tránsito) Agencia Tulcán a través de un diagnóstico, y de esta manera mejorar la atención al cliente, hacer que los usuarios satisfagan sus necesidades.

Los beneficiarios directos son los propietarios de los vehículos quienes les corresponde realizar la matriculación vehicular como la revisión, además las personas quienes quieren obtener la licencia de conducir, es viable realizar la investigación debido a que se mejorara la prestación del servicio y se lograra cubrir con las necesidades de los usuarios.

Después de haber realizado el primer levantamiento de información, se llega a concluir que este tema no ha sido explorado anteriormente por lo que se recomienda tomar en cuenta la satisfacción del cliente y se debe realizar una investigación profunda para obtener resultados vinculados a mejorar el servicio, se cuenta con investigaciones anteriores realizadas en las Ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca con temas vinculados directamente a la investigación y se deduce que existe suficiente bibliografía para realizar la investigación, además se cuenta con los recursos económicos suficientes como también asesoría técnica.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar la gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, para contribuir con su mejoramiento continuo.

1.5.2 Objetivos Específicos

Fundamentar teóricamente los conceptos sobre la satisfacción y gestión de calidad del servicio que presta la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, a través de consultas bibliográficas.

Realizar un diagnóstico empresarial de la A.N.T Agencia Tulcán, identificando las actividades de los procesos mediante observación, encuestas, entrevista para realizar un análisis de la situación actual de la institución.

Elaborar un plan de mejoramiento continuo de la gestión de la calidad que permita mejorar la satisfacción de los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El tema de investigación planteado, nos ha permitido desarrollar acercarnos a una realidad muy importante que vive la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a la gestión de los servicios que ofrece actualmente. Además de ello, fundamentamos el tema con fuentes secundarias muy valiosas que nos permiten estructurar la información de la siguiente manera.

Gestión de calidad y la satisfacción con el cliente

Autor: Inés Quinatoa

Año: 2011

Institución: Universidad técnica de Ambato en la facultado de ciencias administrativas.

Tema: Modelo de gestión de calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente de la empresa Sermaco.

Objetivo general

Determinar si la ausencia de un modelo de gestión de calidad en el servicio incide en la atención al cliente de la empresa SERMACO.

Recomendaciones

Manejar un modelo de gestión de calidad en el servicio que le permita a la empresa mejorar la atención al cliente para garantizar una recompra por parte de los mismos y alcanzar un liderazgo total.

Análisis personal

La investigación hace referencia a la calidad en la prestación del servicio ya que influyen en diferentes ámbitos los cuales están ligados a las expectativas de los clientes de un servicio, dentro de los modelos de gestión de calidad en el servicio se basa a uno en específico para realizar la propuesta de un modelo de brechas sobre calidad en el servicio, lo cual es coherente con la investigación que se está realizando cuya finalidad es mejorar la satisfacción de los clientes es así como mediante este modelo permite generar una mejoramiento satisfactorio en el servicio y que además permita cambiar la mentalidad de los empleados en lo referente al servicio de atención al cliente.

Autor: Gilberto Escobar

Año: 2011

Institución: Escuela Politécnica Nacional de la facultad de ciencias administrativas.

Tema: Propuesta de mejoramiento de los procesos para el departamento de operaciones nacionales de área técnica de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial.

Objetivo general

Propuesta de mejoramiento de procesos del departamento de operaciones Nacionales de la Comisión Nacional de Transporte terrestre tránsito y Seguridad vial, con el fin de optimizar los recursos y mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

Recomendaciones

La mejora de los procesos debe ser continua y cíclica tal como se sugiere en la metodología presentada, no basta con hacerlo una sola vez y luego dejarlo ahí por siempre.

Se recomienda el seguimiento y control constante de los procesos a través de los indicadores ya que de esta manera el personal se siente comprometido y obligado a alcanzar las metas establecidas.

Análisis personal

En la investigación se da a conocer la propuesta de un plan de mejora en el que se dirige a un enfoque por procesos, y mediante las mejoras propuestas para el proceso un estudio se evidencia la reducción de tiempo total que dura el proceso, como también la reducción de los recursos empleados, es así como la implementación de este proceso involucra” liderazgo de dirección, participación de los empleados y formación.”(Escobar, G. 2001, p. 16)

Autor: Aida Moreta

Año: 2012

Institución: Universidad Técnica de Ambato facultad de Ciencias Administrativas.

Tema: Los sistemas de medición de calidad en los servicios y su incidencia en la satisfacción de los clientes del Cantón Ambato de la empresa ELÉCTRICA AMBATO S.A. (EEAS.A.).

Objetivo general

Indagar si la carencia de un sistema de medición de calidad en los servicios incide en el nivel de satisfacción de los clientes dela EEAS.A.

Conclusiones

Al implementar un plan de mejoramiento continuo ayuda a los procedimientos de la empresa, ya que se definen más claramente mediante procesos, lo que conlleva a que existan menos quejas en cuanto al incumplimiento o demora en la instalación de los sistemas de medición y satisfacen a los clientes.

Análisis personal

En la siguiente investigación dice que “El cliente se satisface si el producto o servicio llega a cumplir con sus expectativas” (p. 3) por lo que se propone en esta investigación es medir el nivel de calidad en los servicios de instalación de los sistemas de medición de la empresa, la propuesta es elaborar un plan de mejoramiento continuo enfocado en un sistemas de medición de calidad en los servicios para mejorar la satisfacción de los clientes del Departamento Comercial EEAS.A, mediante la implementación de un plan de mejoramiento continuo ayuda a mejorar los procedimientos de la empresa, lo que conlleva a que existan menos quejas en cuanto al incumplimiento o demora en la instalación de los sistemas de medición y satisfacen a los clientes.

Autor: Sebastián Medina

Año: 2012

Institución: Universidad Técnica de Ambato en la facultad de Ciencias Administrativas

Tema: La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los clientes, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., del a ciudad de Ambato.

Objetivo general

Determinar la influencia de la inadecuada gestión de la calidad, en el nivel de satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Conclusiones

Siguiendo las indicaciones propuestas, se ha utilizado un enfoque académico para elaborar una herramienta de medida útil extrayendo os

factores claves sugeridos en las literatura científica y realizando nuevas aportaciones en la evaluación de la calidad de los servicios.

Análisis personal

La investigación se propone realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad, bajo estándares de la norma ISO-9001: 2008, para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, “La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.” (Organización Internacional de Normalización, parr. 3) es así que se utilizan factores claves los que ayudan a dar nuevas aportaciones para evaluar la calidad de un servicio y esta norma se basa a un mejoramiento continuo ya sea para empresas públicas y privadas que certifica la implementación de sistemas de calidad dentro de una aplicación interna en la organización.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Tabla Nº 2. Fundamentación Legal

ARTÍCULO	ANÁLISIS
LA CONSTITUCIÓN	
“Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.” (Constitución del Ecuador. 2008, pag.95).	El estado considera como sector estratégico al de prestación de servicios públicos que es en donde se debe poner en énfasis el bienestar de los consumidores, la prestación de servicios con calidad y la satisfacción de los mismos es el principal objetivo a perseguir.
“Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de	El control de los servicios que se prestan en el sector público es regulado con organismos los cuales dentro de los objetivos primordiales es regular el bienestar de los consumidores mediante la prestación de un servicio de calidad.

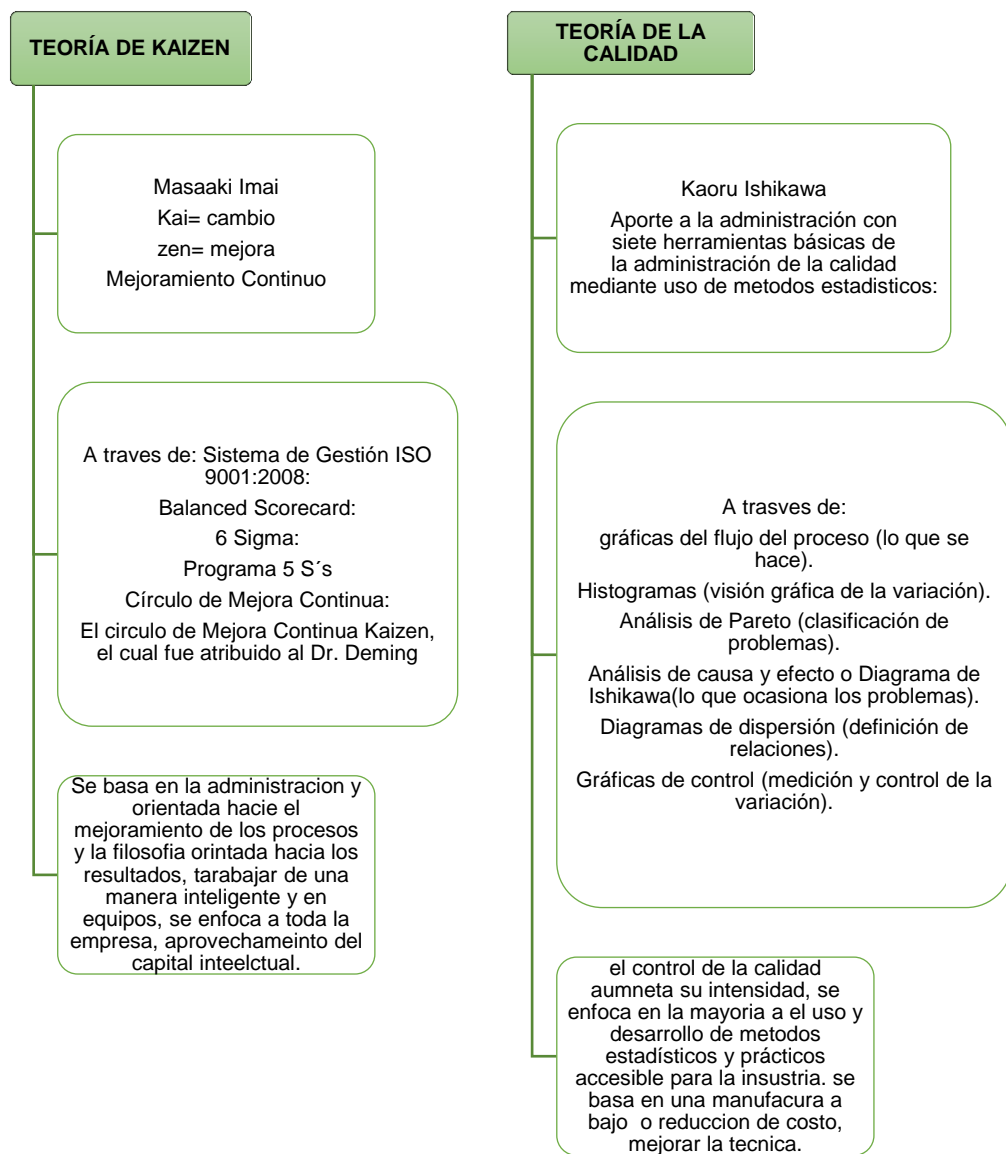
<p>gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.” (Constitución del Ecuador. 2008, p. 95).</p>	
<p>EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR</p> <p>“El plan nacional de buen vivir esta acompañado por un sistema de monitoreo y evaluación que hará posible conocer los impactos de la gestión pública y generar alertas oportunas para la toma de decisiones.” (Plan nacional de buen vivir. 2013, p.18). El buen vivir hace parte del gobierno actual y su principal objetivo es que el cumplimiento de lo establecido sea igual a lo planificado.</p>	
<p>Objetivo 3 Mejorar la calidad de vida de la población</p> <p style="text-align: center;">Movilidad sostenible</p> <p>“Es necesario fortalecer la generación de nuevas centralidades que garanticen el acceso a servicios y espacios públicos y productivos.” (Plan nacional del buen vivir. 2013, p. 143).</p>	<p>Política 3.12. Garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e intranacional.</p> <p>“i.- Dotar de infraestructura adecuada y en optimas condiciones para el uso y la gestion del tranporte público masivo y no motorizado.” (Plan nacional del buen vivir. 2013, p. 151). La infraestructura para la gestión es importante tomando en cuenta que los trámites a realizarse requieren de paciencia y el ambiente en el cual se debe realizar influye directamente en el estado de ánimo de los usuarios.</p>
<p>Objetivo 10 impulsar la transformación de la matriz productiva</p>	<p>Política 10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.</p> <p>“b.- Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.” (Plan nacional del buen vivir. 2013, p. 301). La capacidad técnica es importante para poder prestar un sistema de calidad ágil en el procesamiento de la información.</p> <p>Política 10.7. Impulsar la inversión pública y la compra pública como elementos estratégicos del Estado en la transformación de la matriz productiva.</p> <p>“a.- establecer mecanismos para que la inversión pública sea un agente dinamizador de la transformación productiva, en función de los</p>

	sectores prioritarios.” (Plan nacional del buen vivir. 2013, p. 304). La inversión pública intensifica el servicio en cuanto a calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios.
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	
“Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. 2000, p.6). Los servicios públicos como un derecho que tienen los usuarios es que cada institución o empresa que lo preste sea de calidad para conseguir el agrado del servicio esperado.	
“Art. 64.- Bienes y servicios controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. 2000, p. 25).	El control de calidad es pertinente dentro del sector público para que de esta manera los usuarios de los servicios mencionados se sientan protegidos y seguros de constar con autoridades u organismos que ponen énfasis en la satisfacción de los usuarios.
LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	
“Que, existen deficiencias en la determinación de funciones y el establecimiento de responsabilidades para cada uno de los organismos que intervienen en la actividad del transporte terrestre, lo que ha ocasionado que la ley no pueda aplicarse adecuadamente.” (L.O.T.T.T.S.V. 2010, pág.1).	
“Art. 3.- 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.” (L.O.T.T.T.S.V. 2010, pág. 2).	La prestación del servicio es puesto a conocimiento dentro de distintos aspectos los cuales hacen referencia para prestar un servicio de calidad y de esta forma poder garantizar un servicio óptimo.
“Art. 15.- (Sustituido por el Art. 6 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- El Ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GAD's, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.” (L.O.T.T.T.S.V. 2010, pág. 4).	El ministerio del sector es uno de los organismos que es directamente reaccionado en cuanto a la prestación del servicio de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.

<p>“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.” (L.O.T.T.T.S.V. 2010, pág. 4).</p>	<p>Una de las principales ventajas con las que cuenta la institución es constar con autonomía la cual hace de esta ser eficiente, eficaz y efectiva en el momento de tomar decisiones las cuales estén dirigidas a prestar un servicio de calidad.</p>
--	--

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Tabla N° 3. Fundamentación filosófica



Mediante el análisis de las 2 teorías expuestas anteriormente la que se la va a emplear es la teoría KAIZEN la cual da seguridad por la forma de pensamiento, en la que los procesos son importantes y el lugar en donde se crea valor para los usuarios, también se basa en el cambio de mentalidad de cada uno de los que hacen parte de la institución.

La realización de la siguiente investigación está basada a la teoría de kaizen la cual se enfoca en el mejoramiento continuo, y la teoría de la calidad enfocada al control, tomando como referencia estas metodologías y haciendo variaciones que se adecuan al tema y favorecerán el desarrollo del trabajo de grado.

Posición (paradigma) axiológica.- se toma en cuenta la ética para la investigación en acción a juicio moral en cuanto a los autores y su esfuerzo en el trabajo realizado como también efectuar las respectivas citas en los apartados mencionados.

La responsabilidad del uso adecuado de la información y transparencia como también destacar la importancia de los mismos para el desarrollo de la investigación.

Poseer una actitud proactiva la cual conlleva a desarrollar el tema de investigación de una manera efectiva y dirigida hacia un resultado positivo que beneficie el servicio de la A.N.T Agencia Tulcán.

Posición (paradigma) epistemológica.- el conocimiento fundamental aplicado en la investigación está basada en conocimientos adquiridos mediante el transcurso de la vida académica y la formas de percepción del problema suscrito, también buscar la manera de interrelacionar la realidad de los usuarios y la teoría aplicada para poder hacer referencia a soluciones dinámicas las cuales conlleven a obtener un resultado positivo.

Posición (paradigma) praxiológica.- el conocimiento fundamental para aplicarse en la investigación se basa en asignaturas como la administración,

gestión de recursos, planificación estratégica, estadística ya que por medio de estas fusionar la ciencia y buscar interrelación de manera que el resultado final se dirija a una eficiencia en el servicio.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Para la realización de la siguiente investigación se tomara en cuenta teorías que hablan acerca de aspectos fundamentales según los objetivos propuestos, que hacen énfasis a la sustentación a la propuesta mediante una revisión teórica de las fuentes relacionadas al tema de investigación.

La realización de la investigación se apega a un paradigma critico-propositivo, el mismo que se enfoca a iniciar una participación activa, enfatizándose en una acción crítica y creativa, teniendo como finalidad generar opciones o alternativas de solución a los problemas originados dentro de la A.N.T agencia Tulcán, al basarse bajo este paradigma, se observa a la realidad del problema, desde una perspectiva cambiante, con lo cual exige involucrarse en la institución, para lograr la búsqueda de una solución pertinente.

“El enfoque crítico, se caracteriza no solo por el hecho de indagar, obtener datos y comprender la realidad en la que se inserta la investigación, sino por provocar transformaciones sociales.” (Melero, N. 2011, p.343) este enfoque se basa principalmente en estudiar y meditar sobre la sociedad en la que se encuentra una persona y la eventualidad de que haya cambios.

El enfoque “propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos, sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.” (Escobar, M. 2010, p. 14) este enfoque se basa en dar soluciones a problemas ciertos los cuales están latentes en la sociedad.

La calidad en el servicio ha tenido mucho auge en lo que respecta a brindar un servicio, por lo que se inmiscuyen diferentes aspectos los cuales se deben tomar en cuenta y es así que de esta manera la teoría kaizen hace referencia a “Kaizen: significa mejoramiento. Mejoramiento continuo en la vida personal, familiar, social y de trabajo. Significa un mejoramiento continuo que involucra a todos por igual.” (Becerra, J. 2003, p.1), el cual hace énfasis en la administración en la cual establece procedimientos estándar de operación dentro de una empresa en la cual se engloban aspectos como las políticas, reglas, directrices, procedimientos, y disciplina, para en lo posterior la organización seguir con un procedimiento el cual conlleva a un esfuerzo constante no simplemente para mantener los estándares sino para mejorarlos.

“La mejora de la calidad permite superar las restricciones, la mejora del layout y de los procesamientos en cuanto a calidad, productividad y tiempos, hace factible superar los cuellos de botella (como por ejemplo los tiempos para cambios de herramientas o tiempos de preparación), la reingeniería hace más fáciles los procesos, y todo ello debe lograrse concentrando los recursos en las áreas y procesos en los cuales la empresa disponga de claras ventajas competitivas (enfoque), lo cual es vital en una época de actividades a nivel global.” (Restrepo, J. 2010, p. 2).

La satisfacción del cliente mediante el suministro de productos de calidad, sus principios e instrumentos son tan solo medios para alcanzar ese fin, es por esta razón la cual la teoría kaizen es una filosofía orientada al cliente en obtener resultados de satisfacción los cuales dan una visión atractiva.

La teoría Kaizen se postula dentro de la calidad y la satisfacción, por lo que se nombran aspectos que definen la calidad en forma global, en donde el compromiso con la empresa es fundamental teniendo claros los objetivos, desde una visión tradicional la calidad no siempre está arraigada a un bien tangible sino esta puede estar traducida a implementar la calidad en un servicio tomando como referente las necesidades que tienen las personas y la satisfacción que le genera al cliente.

La teoría Kazen abarca diferentes escenarios que hacen referencia a la capacidad de brindar un servicio con un sentido específico, en el cual una

persona tiene la capacidad de percepción de la calidad, desde este punto cabe decir que la percepción es única de cada una de las personas y la juzgan de acuerdo a su posición y experiencia. “La Calidad Total, que es una de las principales tendencias que adoptan las organizaciones modernas, se caracteriza por ser un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos los grupos de una empresa para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad con objeto de poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio con el costo más económico posible, dando satisfacción total al cliente.” (Peresson, L. 2007, p. 8)

“La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles.” (Miranda, F et al. 2007, p. 8) por lo que la calidad es un factor importante que está ligado a la satisfacción de los clientes, y esta es dinámica de acuerdo en el ámbito en que se encuentre ya que las expectativas de los clientes son cambiantes y la empresa debe estar atenta las fluctuaciones de los clientes en cuanto a percepciones.

La teoría kaizen se dirige hacia un enfoque al cliente, de esta manera se puede decir que el valor es un indicador de percepción, cabe recalcar que un inconveniente es la identificación de la percepción de los clientes y aún más cuando este es un servicio.

En la calidad se toma en cuenta que el objetivo de una empresa es satisfacer a sus clientes es por esto preciso decir que se deben tomar acciones dentro de una empresa las cuales permitan mejorar las experiencia que los usuarios deben tener en el momento de adquirir un servicio.

De esta manera las características principales acerca de la teoría Kaizen toma en cuenta la calidad y la satisfacción del cliente, ayudará a lograr el cumplimiento de los objetivos del proyecto, es así que las teorías están diseñadas según los requerimientos que se plantean, ayudando de esta manera a tener bases y poder elaborar un plan de mejoramiento continuo de

la gestión de la calidad que permita mejorar la satisfacción de los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.

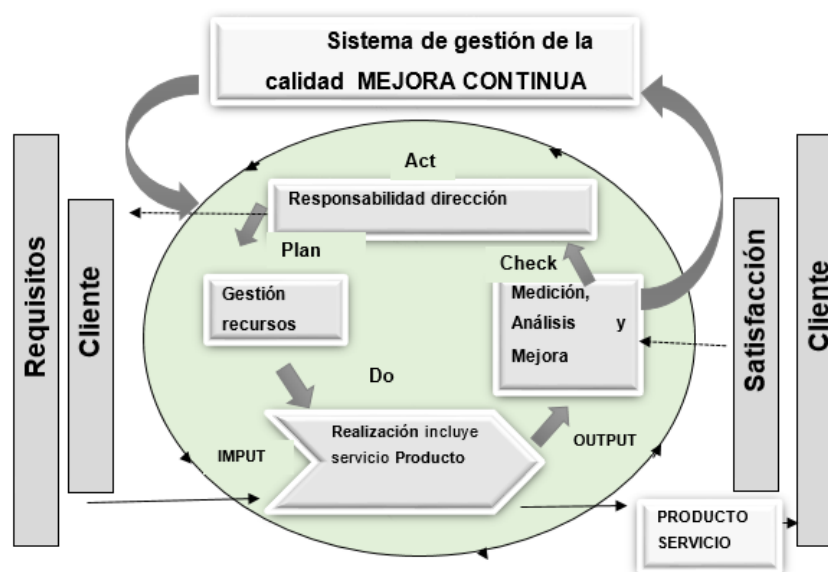
Calidad

“La calidad es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que lo hace preferido por el cliente, para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma.”(Riveros, P. 2007, p 1). La calidad se mide por la forma de cumplir con los requisitos que el cliente tiene por expectativa, de ahí depende de que el cliente defina si el servicio es de buena o mala calidad.

Gestión de calidad

“La gestión de calidad es una función directiva que se desarrolla a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora.” (Varo, J. 2007, p. 4). La gestión de calidad parte del proceso administrativo en el que se observa el nivel de complejidad de la toma de decisiones, que en consecuencia puede llevar a la empresa a perfeccionar su servicio y de esta manera marcar su camino en el futuro.

Figura N° 1. Sistema de gestión de calidad y mejora continua



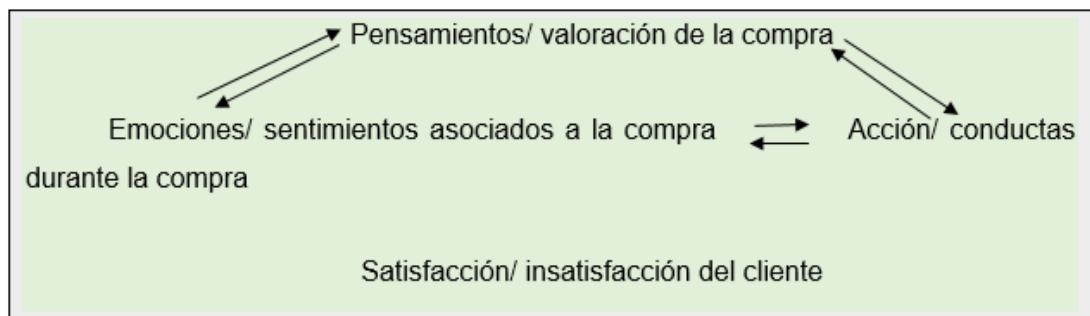
Fuente: Safety and Security. (2010)
Elaborado por: Andrea Guadir

En la Figura N° 1 se observa la relación directa que existe entre el ciclo PDCA y el sistema de gestión de calidad en donde los procesos son los actores principales para generar interrelación, que existe entre los requisitos del cliente que empieza en el análisis de procesos de entrada, procesamiento y salida las cuales generan satisfacción del cliente si el proceso es exitoso.

Satisfacción

“La satisfacción es el resultado de un procesamiento cognitivo de la información, es decir, de la comparación de las expectativas con el rendimiento percibido” (Rodríguez, S et al. 2005, p.3). En el momento de realizar una elección de un producto, una persona debe procesar la información de manera que intervienen estímulos que están relacionadas a los 5 sentidos, de forma que un sujeto selecciona, organiza la información disponible y es interpretada en cuanto a la capacidad de cada una de las personas.

Figura N° 2. Satisfacción del consumidor



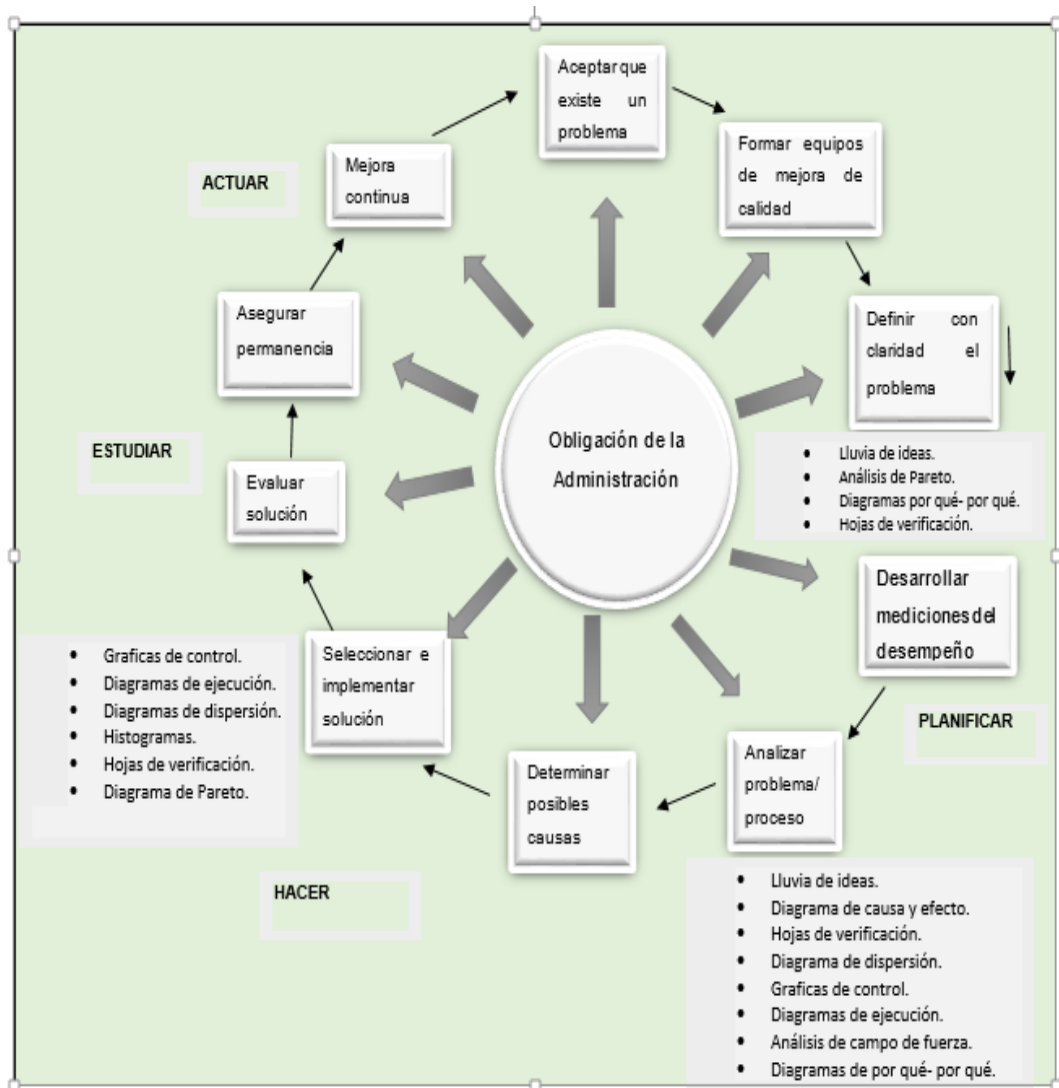
Fuente: Blanco, A. (2007)
Elaborado por: Andrea Guadir

En la Figura N° 2 se da a conocer la importancia de la satisfacción del cliente en donde la valoración de compra que hace el consumidor no lo expresa, el procesamiento de información es interno, además influye directamente las emociones al momento de la compra.

Mejora continua

“El éxito de la mejora continua del servicio depende de cómo se identifique y utilicen las oportunidades de mejora a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.” (Puello, U. 2008, p.1). El ciclo de vida del producto da pautas primordiales mediante las cuales pueden ser el punto de partida para hacer que las oportunidades conlleven a lograr un éxito.

Figura N° 3. Pasos de la resolución de problemas con herramientas



Fuente: Guerrero, P. (2006)
Elaborado por: Andrea Guadir

La Figura N° 3 presenta la mejora continua dentro de una empresa mediante la implementación del ciclo PDCA en el cual existen diferentes pasos a seguir en donde la planificación es el comienzo para resolver un problema y en donde la recolección de la información es el primer paso, hacer lo planificado organizar, dirigir, asignar recursos, estudiar lo hecho después de un periodo de tiempo y actuar en cuanto a comportamiento después de la implementación para resolver errores que se han presentado.

Norma ISO 9001: 2008

Esta norma especifica los requisitos para un SGC, cuándo: la organización desea demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente. (Chamba, L. 2013, p. 4). El enfoque en el que se fundamenta es implementar requisitos para un sistema de gestión de calidad el cual cumpla con especificaciones que están establecidas por la norma.

La norma pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar tamaño, tipo, producto suministrado. (Chamba, L. 2013, p. 4). La norma se ajusta a todo tipo de empresa ya sea que oferte un bien o un servicio, si la empresa está dispuesta a generar satisfacción de los usuarios se acogerá e implementara mejoras que le beneficien.

2.5. VOCABULARIO TÉCNICO

2.5.1. Calidad

“Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes (a un objeto, producto, servicio, etc.) cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícitas u obligatorias.” (Aja, L. 2007, p. 1). Mediante las características del servicio y su prestación la empresa logra generar una buena imagen y por ende calificar como un servicio de calidad.

2.5.2. Calidad total

“Calidad total: Pretende elevar la calidad de todos los resultados de la organización incluidos los de la gestión financiera. Estos modelos buscan la excelencia en el desempeño global de la organización, es decir, en todos sus resultados.” (Aja, L. 2007, p. 1). Un desempeño adecuado de las áreas de la organización hace que los efectos sean eficientes en su totalidad, aportando superación hacia todas las áreas comprometidas directamente con el funcionamiento, es decir abarcando la responsabilidad de manera generalizada a toda la empresa.

2.5.3. Estándares

“Estándar de calidad es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.”(Pulido, H. 2004, p. 1).
“Los estándares son acuerdos (normas) documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías, o definiciones de características.” (Martínez, E. 2007, p. 1). Se puede deducir que un estándar es un modelo a seguir en donde el grado de cumplimiento da como resultado la calidad, es decir puntualiza un nivel de cumplimiento un bien o servicio de una empresa, si la especificación es adecuada y cumplida conforme a lo previsto quiere decir que se cumple la calidad.

2.5.4. Expectativas

“Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo” (Thompson, I. 2006, p. 2). Una expectativa se vuelve interna debido a que el cliente espera antes experimentar un servicio, si lo que el cliente espera no cumple los requerimientos que espera difícilmente el cliente va a tener una buen concepto de un producto.

2.5.5. Gestión de calidad

“Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en materia de calidad.” (Aja, L. 2007, p. 1). Se interpreta que las actividades que se realizan en una empresa si son ordenadas se puede administrar de manera que la empresa cumpla con los parámetros de calidad.

2.5.6. Indicadores

“Los indicadores son valores o medidas que muestran el grado de cumplimiento de lo planeado frente al resultado final; son información que agrega valor para la toma de decisiones; son medios, no fines, para el logro de resultados; sirven de guía y apoyo para controlar y asegurar los objetivos” (Aldana, L., et al. 2010, p. 162).

Los indicadores son medidas las cuales dan a conocer el grado de cumplimiento de un objetivo planteado por la empresa, son nortes que guían el camino para lograr la toma de decisiones.

2.5.7. Mejora continua

“El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora.” (Aguilar, M. 2010, p. 1).

El esfuerzo que realiza una empresa en mejorar constantemente hace referencia a toda la organización, la mejora de un área específica de la empresa se la toma en cuenta puesto que involucra a un todo, y el cambio se lo ve reflejado en procesos en el cual se elige, planea y mejora problemas existentes.

2.5.8. Necesidad

“Es la sensación de carencia de algo unida al deseo de satisfacerla.” (Parra, J. 2005, p.1). Las necesidades se las pueden considerar como la expresión de cubrir un deseo, son indispensables para poder realizar una actividad,

para poder vivir o desarrollarse en el entorno, se puede decir que un deseo comprende a una necesidad y esta se puede convertir en un producto.

2.5.9. Norma

“Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto” (Sans, C. 1998, parr. 2). Haciendo referencia a la norma es una guía la cual especifica claramente los parámetros que se debe seguir en cuanto a algo específico, en los que están inmersos procesos y actividades claramente identificadas para poder realizar una actividad y lograr el objetivo propuesto.

2.5.10. Norma ISO 9001: 2008

“Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia en un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.” (Enríquez, F. Mosquera, A. 2010, p. 9). La norma ISO se basa principalmente en acogimiento de procesos los cuales se desarrollan dentro de un sistema de gestión de calidad que siguen parámetros establecidos y de esta manera lograr las expectativas del cliente.

2.5.11. Organización

“Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades y relaciones.” (Aja, L. 2007, p. 1). El autor hace referencia a la capacidad de organización que tiene la gerencia para poder administrar cada uno de los departamentos de una empresa y mejorar su servicio mediante la prestación eficaz al usuario.

2.5.12. Percepción

“Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las necesidades obtenidas del ambiente físico y social” (Vargas, L. 2012, p, 48). Dentro de la percepción se encuentra que es un proceso por el cual una persona selecciona, organiza e interpreta estímulos para poder dar una respuesta.

2.5.13. Procesos

“Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman entradas en salidas” (Cortez, M. 2011, p.8).

“Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido”. (Cortez, M. 2011, p.10). Los procesos dentro de la operación de las actividades dentro de una empresa son necesarios, en donde un conjunto de acciones ordenadas determinan hechos, los cuales están ligados a exigencias que la empresa necesita para tener éxito.

2.5.14. Satisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.” (Thompson, I. 2006, p. 3). Mediante la prestación de un servicio se toma como referencia principal aspectos como las expectativas que vienen a tomar parte de la satisfacción en donde un resultado propicio es cubrir las necesidades del cliente en cuanto a sus intereses.

2.5.15. Valor percibido

“El valor percibido es definido como el resultado de la comparación por parte del consumidor de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados” (Ruiz, M. 2009, p. 3). Dentro del valor percibido se toma en cuenta los beneficios que el cliente recibe al usar un servicio y por otro lado el precio o todos costos que implica su adquisición, consumo o utilización.

2.5.16. Ventaja competitiva

“Las ventajas competitivas son todos aquellos elementos que se poseen y permiten establecer diferencias con otros entes y a la vez permiten producir mejorías o superioridades de uno con relación al otro.” (Mathison, L, et al. 2007, p.6). Dentro de la ventaja competitiva se puede tomar en cuenta sobresalir o destacarse una empresa dentro del sector o mercado al que pertenezca.

2.6. IDEA A DEFENDER

Analizar la gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.

2.7. VARIABLES

2.7.1. Variable Independiente

Gestión de calidad del servicio.

2.7.2. Variable dependiente

Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El método a emplear en la investigación es el deductivo “En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos.” (Gómez, R. 2009, p. 29). Permite orientar la investigación hacia la búsqueda de manifestaciones universales para llegar a lo específico de la investigación.

3.1.1. Categorías de la investigación

La investigación que se va a realizar es de carácter mixto:

3.1.1.1. Investigación cualitativa.- “es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable” (López, N. Sandoval, I. 2013, p. 3). La cual se basa en la descripción empleando la observación y de forma verbal mediante la realización de un análisis interpretativo en la recopilación de información de las encuestas y entrevista realizadas.

3.1.1.2. Investigación cuantitativa.- “se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que busca la medición de las variables previamente establecidas” (López, N. Sandoval, I. 2013, p. 5). La representación de resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de matriculación, obtención de licencias y revisión vehicular, como también la aplicación de herramientas estadísticas como el SPSS.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación bibliográfica.- “se fundamenta en la recopilación de información de carácter documental, con el propósito de profundizar en las teorías y aportaciones por escrito.”(Muñoz, R. 2009, p. 19). Recopilación de información de libros relacionados a la gestión de calidad y satisfacción de usuarios.

3.2.2. Investigación de campo.- “Se fundan en la recopilación de información directamente en el campo de actuación del fenómeno” (Muñoz, R. 2009, p. 19). Se obtiene información mediante la aplicación de la ficha de observación y un check list empleado, obteniendo datos de manera directa en el campo de acción.

3.2.3. Investigación descriptiva.- “Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir.” (Grajales, T. 2000, p. 2). Se obtiene un análisis e identificación de las relaciones que existen entre las variables de estudio en la realización de las encuestas dirigidas a los usuarios.

3.3. TÉCNICAS

“Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga”. (Abril, V. 2011, p. 3). Las técnicas son importantes ya que mediante estas se puede recabar hechos, percepciones, opiniones, actitudes o comportamientos, y el objetivo es reflejar lo que piensa un grupo que representa a toda la población.

3.3.1. Observación.- “La observación científica consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente.” (Abril, V. 2011, p. 10). Se la realiza mediante una ficha de observación y un chek list en el área de atención al usuario en la A.N.T Agencia Tulcán.

3.3.2. Entrevista.-“Constituye un valioso instrumento para la recolección de datos, es un encuentro de dos o más personas cuya finalidad es tratar los asuntos inherentes a las variables de estudio.”(Pazmiño, I, 2007, p. 57). Se emplea preguntas a los entrevistados con el fin de obtener información de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios, en la cual se dirige a la directora de la A.N.T Agencia Tulcán.

3.3.3. Encuesta.-“Es un instrumento de recolección de datos cuya finalidad es registrar opiniones que sirve para medir variables y comprobar hipótesis.”(Pazmiño, I, 2007, p. 57). Preguntas definidas por los encuestadores dirigidos principalmente a los usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular, como también a empleados que hacen parte de la A.N.T. Agencia Tulcán.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

“La población meta o población de estudio está compuesta de elementos distintos que poseen cierto número de características en común. Estos elementos son las unidades de análisis sobre las cuales serán recabadas las informaciones.” (Freira, D. 2008, p. 5). La población a la cual está dirigida la investigación es a los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.

Muestra es “una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de la misma.” (Cuesta, M. Herrero, J. 2011, p. 2). La muestra se dirige a los

usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular de la A.N.T Agencia Tulcán en el año 2013.

Para la investigación se toma en cuenta a los principales servicios que se ofrecen en la A.N.T Agencia Tulcán, el periodo de tiempo estimando es el año 2013.

3.4.1. Tipo de muestreo

En la investigación el tipo de muestreo a utilizarse es el probabilístico “Es probabilístico cuando los elementos son seleccionados de forma individual y directa.”(Herrera, E et al. 2008, p. 99). La investigación se dirige a los usuarios que recibieron el servicio en la A.N.T Agencia Tulcán, cada uno de ellos pertenece a un grupo diferente además porque todos los integrantes están en la misma probabilidad de ser seleccionados y ser parte de la muestra.

Se divide en:

- Muestreo aleatorio simple
- Muestreo estratificado
- Muestreo sistemático
- Muestreo polietápico o por conglomerados

Para la investigación se considera el muestreo estratificado el cual se divide en 2 partes: el proporcional y el no proporcional. El que se lo utilizara es el proporcional “La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato”. (Cuesta, M. Herrero, J. s/f, p. 3). Se toma como referencia el muestreo estratificado proporcional porque la selección de los individuos es aleatoria y además porque el tamaño de la muestra de cada estrato es de acuerdo a las necesidades ya que en la A.N.T. Agencia Tulcán la necesidad de un usuario no es la misma que otro, depende del trámite que vaya a realizar para poder adquirir el servicio.

3.4.2. Determinación del tamaño de la muestra

La población total para la muestra se toma en cuenta los usuarios de:

Tabla N° 4. Servicios A.N.T Agencia Tulcán 2013.

Servicios	Año 2013
Matriculación Vehicular	4860
Obtención de Licencias	7242
Revisión Vehicular	11122
Total	23224

Fuente: Documento A.N.T Agencia Tulcán. (2014)

Elaborado por: Andrea Guadir.

“Las probabilidades reales de que ciertas características a investigarse estén presentes (P) en la población, frente a las probabilidades de que no lo estén (Q).” (Herrera, E et al. 2008, p. 104).

$$P = 0.5$$

$$Q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$P + Q = 1$$

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

Error de muestreo 5%

El nivel de confiabilidad del 95%.

La población que se establece es finita, por lo tanto el tamaño de la muestra se puede calcular en base a la siguiente formula:

3.4.3. Cálculo del Tamaño de la Muestra

$$n = (Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N) / (Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2)$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95%= 0.95/2= 0.4750 Z= 1.96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia 1 – 0.5 = 0.5

S²=Varianza = 0,25

N= Población 23224

e = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(23224)}{(3.8416)(0.5)(0.5) + (23224)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{22304}{59}$$

$$n = 378$$

Tabla N° 5. Distribución de la muestra

Nº	Servicio	Total	%	n
1	Licencias	7242	31,18	118
2	Matrículas	4860	20,93	79
3	Revisión vehicular	11122	47,89	181
Total		23224	100%	378

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla N° 6. Operacionalización de variables

Idea a defender	Variable	Definición conceptual	Índice o dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Informante	
Analizar la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.	Variable Independiente Gestión de calidad del servicio	Acción de llevar a cabo actividades para lograr la calidad del servicio a través de la mejora continua.	Sistemas de gestión de calidad	Identificación procesos	¿Se encuentran identificados los procesos del sistema de calidad?	Encuesta	Empleado Directivo	
				Subcontratación	¿Se controlan los procesos subcontratados externamente?			
				Política de calidad	¿Existe un documento de política de calidad, objetivos, manual y procedimientos documentados?			
				Manual de calidad	¿El manual incluye el alcance, procedimientos documentados y la interacción de los procesos?			
				Control de documentos	de	¿Existe un procedimiento, metodología de aprobación; distribución, revisión y actualización documentada adecuada para el control de documentos?	Observación	Empleado
						¿Los documentos cumplen con la metodología de revisión, actualización, identificación de cambios y distribución de documentos?		
						¿Los documentos son legibles e identificables?		
						¿Los listados de documentos se encuentran actualizados?		
				Control de registros	de	¿Existe un procedimiento documentado, metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?		
						¿El procedimiento describe la conservación, protección y copias de seguridad en formato digital para los registros?		

		Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales y de los clientes?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
				¿La alta dirección establece la política, objetivos de calidad, realiza revisiones, asegura la disponibilidad de los recursos?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
			Enfoque al cliente	¿Se está realizando la determinación de requisitos del cliente en cuanto a condiciones de entrega y posteriores?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
				¿Se analiza la satisfacción del cliente definiendo una metodología, registros y acciones a partir del análisis de satisfacción?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
			Política de calidad	¿La política de calidad es coherente con la realidad de la organización e incluye compromiso de mejora continua?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
				¿Los objetivos están de acuerdo a las directrices de la política?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
				¿La comunicación de la política es adecuada y entendible?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
				¿Se encuentra documentada la metodología para la revisión de la política y se evidencia?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
			Objetivos de calidad	¿Los objetivos de calidad están de acuerdo a las directrices de la política, fijados en niveles adecuados que ofrezcan mejora continua?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
				¿Se encuentran fechas previstas y responsabilidades para las actividades del plan de objetivos?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
			Planificación del sistema de gestión de calidad	¿Están planificados los procesos y objetivos del sistema de gestión de calidad?	Encuesta Observación	Directivo Empleado

Responsabilidad y autoridad	¿Están definidos las funciones de la organización en organigrama y fichas de puesto?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Existen documentos de las responsabilidades de cada puesto y se encuentran comunicadas a cada uno de los empleados?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
Representante de la dirección	¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Dentro de las responsabilidades del representante de la dirección se incluye informar a la alta dirección sobre el desempeño de las necesidades de mejora?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo del representante de la dirección se incluye asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
Comunicación interna	¿Se encuentran evidencias de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?	Entrevista Observación	Directivo Empleado
Revisión por la dirección	¿Se encuentra definida la frecuencia de revisiones del sistema por la dirección?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿Se incluye registro de informe de revisión de análisis de oportunidades de mejora, cambios en el sistema y análisis de la política y objetivos de calidad?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
Información de entrada para la revisión	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas, resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿El informe de revisión contiene el análisis de indicadores de desempeño de cada proceso?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
	¿El informe de revisión contiene el estado de acciones correctivas y preventivas, el análisis de acciones de revisiones anteriores y las recomendaciones para la mejora?	Encuesta Observación	Directivo Empleado

				Resultados de la revisión	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficiencia del sistema de gestión de calidad?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
					¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del servicio?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
					¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de acciones?	Encuesta Observación	Directivo Empleado
			Gestión de los recursos	Provisión de recursos	¿Posee la organización talento humano necesario para mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente?	Encuesta	Empleado Directivo
				Recursos humanos	¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?		
				Competencia, formación y toma de conciencia	¿Está definida la competencia de cada puesto de trabajo?	Observación	Empleado
					¿Existe un plan de formación de logro de competencias?		
					¿Existe una metodología, registros de plan de formación, ficha de empleo, actas o certificados de formación de cada empleado?		
				¿Existe evidencia documentada del cumplimiento de requisitos para cada empleado?			
				Infraestructura	¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria para la realización de los procesos?		
					¿Existen planes de mantenimiento preventivo, registros de acciones, y metodología definida para cada uno de los equipos?		
			Ambiente de trabajo	¿Existen condiciones específicas de trabajo, se encuentran definidas y hay evidencias de cumplimiento?			
			Realización del producto	Planificación	¿La organización planifica los procesos de prestación del servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	Encuesta	Empleado Directivo

				<p>Determinación de los requisitos</p> <p>¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente incluyendo condiciones de entrega y posteriores?</p> <p>¿Se han definido requisitos legales del servicio?</p> <p>¿Existe una metodología para determinar los requisitos?</p>	Observación	Empleado	
			<p>Revisión de requisitos</p> <p>¿Esta descrita la metodología, momento, responsabilidad para la revisión de los requisitos del cliente?</p> <p>¿Se cumple con los requisitos y existe evidencia de la revisión de los requisitos?</p> <p>¿Esta descrita la metodología, momento, responsabilidad para la revisión de los requisitos del cliente, se cumple y existe evidencia?</p>				
			<p>Comunicación con el cliente</p> <p>¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con el cliente y se registran los resultados de satisfacción y quejas?</p>				
			<p>Control de la prestación del servicio</p> <p>¿Existe una metodología adecuada para la prestación del servicio, registros, instrucciones de trabajo?</p> <p>¿Se realizan inspecciones durante el proceso de producción, se utilizan los medios y los equipos adecuados?</p>				
			<p>Validación de los procesos de la prestación del servicio</p> <p>¿Existen requisitos y registros para validar los procesos?</p> <p>¿Se encuentra identificado el producto a lo largo de todo el proceso?</p>				
			<p>Seguimiento, medición y análisis</p> <p>¿Están definidos los procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora mediante la implementación de técnicas estadísticas?</p>	Encuesta			Empleado Directivo
		Medición, análisis y mejora	<p>Satisfacción del cliente</p> <p>¿Existe una metodología, registros, se emplean acciones para realizar el análisis de satisfacción del cliente?</p>				

				Auditoría interna <ul style="list-style-type: none"> ¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de auditorías? ¿Existen registros de las auditorías internas? ¿Existen indicadores para cada proceso? 	Observación	Empleado		
			Seguimiento y medición de los procesos <ul style="list-style-type: none"> ¿Se encuentra definida la responsabilidad y la frecuencia para realizar seguimiento de indicadores? ¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores? ¿Están definidas las pautas para inspección final del producto? ¿Existen registros de las inspecciones? 					
			Control de producto conforme <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe procedimiento documentado para control de producto no conforme? ¿Se toman acciones para solucionar las no conformidades? 					
			Análisis de datos <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe evidencia de análisis de datos del sistema de calidad? 					
			Mejora continua <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua? 					
			Acción correctiva <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe un procedimiento documentado para las acciones correctivas? 					
			Acción preventiva <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe un procedimiento para las acciones preventivas? 					
Variable Dependiente	Estado de ánimo de una persona que se determina mediante la	Clientes	Servicio	¿Cómo califica usted el servicio brindado por la A.N.T?			Encuesta	Usuario
Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T		Productos o servicios	Satisfacción	¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades?			Encuesta	Usuario

percepción de los beneficios que obtiene de un producto a través de expectativas y experiencias	Servicio al cliente	al	Trabajo profesional	¿Cómo considera el trabajo profesional que le brinda el personal que labora en la A.N.T?	Encuesta	Usuario		
			Soporte físico	Instalaciones	¿Cómo considera el estado de las instalaciones de la A.N.T?	Encuesta, observación	Usuario, investigador	
					¿Según su opinión es necesario ampliar las instalaciones de la institución?	Encuesta, observación	Usuario	
				Problemas	¿La A.N.T qué tan rápido responde ante los problemas de los usuarios?	Encuesta	Usuario	
				Quejas y sugerencias	¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?	Encuesta	Usuario, investigador	
				Tecnología	¿Considera adecuada la tecnología con la que cuenta la empresa?	Encuesta, observación	Usuario, investigador	
			Proceso	Servicio	¿Cómo califica usted el proceso que se debe realizar para obtener un servicio en la A.N.T?	Encuesta	Usuario	
			Atención al cliente	al	Amabilidad	¿Cómo considera la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T?	Encuesta	Usuario
					Fiabilidad	¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable es decir que sea transparente?		
					Apoyo	¿Cómo considera la disposición de ayuda cuando existe algún problema por parte del personal que labora en la A.N.T?		
Realización del producto		de los requisitos	Planificación	¿La organización planifica los procesos de prestación del servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	Encuesta	Empleado Directivo		
			Determinación de los requisitos	¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente incluyendo condiciones de entrega y posteriores?				
			Determinación de los requisitos	¿Se han definido requisitos legales del servicio?	Observación	Empleado		
			Determinación de los requisitos	¿Existe una metodología para determinar los requisitos?				

				Revisión de requisitos	¿Esta descrita la metodología, momento, responsabilidad para la revisión de los requisitos del cliente?		
					¿Se cumple con los requisitos y existe evidencia de la revisión de los requisitos?		
					¿Esta descrita la metodología, momento, responsabilidad para la revisión de los requisitos del cliente, se cumple y existe evidencia?		
				Comunicación con el cliente	¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con el cliente y se registran los resultados de satisfacción y quejas?		
				Control de la prestación del servicio	¿Existe una metodología adecuada para la prestación del servicio, registros, instrucciones de trabajo?		
					¿Se realizan inspecciones durante el proceso de producción, se utilizan los medios y los equipos adecuados?		
				Validación de los procesos de la prestación del servicio	¿Existen requisitos y registros para validar los procesos?		
					¿Se encuentra identificado el producto a lo largo de todo el proceso?		
			Medición, análisis y mejora	Seguimiento, medición y análisis	¿Están definidos los procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora mediante la implementación de técnicas estadísticas?	Encuesta	Empleado Directivo
					Satisfacción del cliente		
				Auditoria interna	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de auditorías?	Observación	Empleado
					¿Existen registros de las auditorías internas?		
					¿Existen indicadores para cada proceso?		

				Seguimiento y medición de los procesos	¿Se encuentra definida la responsabilidad y la frecuencia para realizar seguimiento de indicadores?		
					¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores?		
					¿Están definidas las pautas para inspección final del producto?		
					¿Existen registros de las inspecciones?		
				Control de producto conforme	¿Existe procedimiento documentado para control de producto no conforme?		
					¿Se toman acciones para solucionar las no conformidades?		
				Análisis de datos	¿Existe evidencia de análisis de datos del sistema de calidad?		
				Mejora continua	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?		
				Acción correctiva	¿Existe un procedimiento documentado para las acciones correctivas?		
				Acción preventiva	¿Existe un procedimiento para las acciones preventivas?		
Variable Dependiente Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T	Estado de ánimo de una persona que se determina mediante la percepción de los beneficios que obtiene de un producto a través de expectativas y experiencias	Clientes	Servicio	¿Cómo califica usted el servicio brindado por la A.N.T?	Encuesta	Usuario	
		Productos o servicios	Satisfacción	¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades?	Encuesta	Usuario	
		Servicio al cliente	Trabajo profesional	¿Cómo considera el trabajo profesional que le brinda el personal que labora en la A.N.T?	Encuesta	Usuario	
		Soporte físico	Instalaciones	¿Cómo considera el estado de las instalaciones de la A.N.T?	Encuesta, observación	Usuario, investigador	
				¿Según su opinión es necesario ampliar las instalaciones de la institución?	Encuesta, observación	Usuario	
			Problemas	¿La A.N.T qué tan rápido responde ante los problemas de los usuarios?	Encuesta	Usuario	
			Quejas y sugerencias	¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?	Encuesta	Usuario, investigador	
		Tecnología	¿Considera adecuada la tecnología con la que cuenta la empresa?	Encuesta, observación	Usuario, investigador		

Proceso	Servicio	¿Cómo califica usted el proceso que se debe realizar para obtener un servicio en la A.N.T?	Encuesta	Usuario
Atención al cliente	Amabilidad	¿Cómo considera la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T?	Encuesta	Usuario
	Fiabilidad	¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable es decir que sea transparente?		
	Apoyo	¿Cómo considera la disposición de ayuda cuando existe algún problema por parte del personal que labora en la A.N.T?		

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación el plan de recolección de datos ayudará a adquirir información para la investigación requerida, en donde se representa ordenadamente los procedimientos para la recolección de datos.

La forma en que la recolección de datos se va a realizar permite analizar la información con el fin de obtener respuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados.

3.6.1. Fuentes de datos

Para la recolección de datos en la investigación utilizaremos las fuentes primarias y secundarias.

3.6.1.1. Fuentes de datos primarios

“Es aquella que el investigador recoge directamente a través de un contacto inmediato con su objeto de análisis.” (Gallardo, Y. Moreno, A. 1999, p. 28). Para la investigación se implementa la observación por medio de fichas de observación, entrevista y encuesta en la que se diseña una serie de preguntas a manera de cuestionario que se orienta al tema de estudio.

3.6.1.2. Fuentes de datos secundarios

“Es aquella que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio.”(Gallardo, Y. Moreno, A. 1999, p. 28). Esta fuente permite principalmente recolección de información acorde al tema de estudio, en el cual para la investigación que se va a llevar a cabo se la realizara en libros de gestión de calidad, norma ISO 9001 2008, satisfacción al cliente, calidad y mejora continua, calidad en el servicio.

La tabulación de datos:

- a) Conteo de datos.
- b) Digitación de datos.
- c) Revisión y codificación de la información.
- d) Categorización y tabulación de la información.

Tabla Nº 7. Plan de recolección de información.

Técnica de investigación	Instrumentos de recolección	Fuente
Revisión Documental	fichaje	Libros de gestión de calidad, norma ISO 9001 2008, satisfacción al cliente, calidad y mejora continua, calidad en el servicio
Observación Encuesta usuarios Encuesta empleados Entrevista a directivo	Fichas de observación Cuestionario usuarios Cuestionario empleados Cuestionario directivo	

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La búsqueda de información que se obtendrá en la investigación y el análisis se la realizará mediante una serie de pasos, “el procesamiento de Datos es cualquier ordenación o tratamiento de datos, o los elementos básicos de información, mediante el empleo de un sistema.” (Cuéllar, G. 2011, parr. 4).

- 1.- Selección de programa estadístico.
- 2.- Ejecución del programa SPSS
- 3.- Tabulación y procesamiento de datos obtenidos de la aplicación de la encuesta y entrevista, colocar datos en el sistema.
- 4.- Procesamiento de la información mediante el programa con gráficos estadísticos.

5.- Análisis e interpretación de los datos obtenidos.

6.- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

“El SPSS es un software especial, que se utiliza para hacer cálculos estadísticos. En las Ciencias Sociales se ha hecho importante el SPSS debido a sus múltiples usos: cálculos estadísticos; análisis descriptivos e inferenciales de los problemas que allí se presentan.” (Nereida, C. 2011, parr. 2). El programa a utilizarse es utilizado para análisis de datos y resultados de la investigación cuantitativa con el programa Paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) que permite un análisis detallado de la información, se presentan desde gráficos simples de distribuciones estadísticas descriptivos hasta análisis complejos que permite hacer relaciones las cuales permitan llegar a conclusiones claras y de esta manera tomar decisiones.

3.7.1. Análisis de resultados de las técnicas de investigación

La valoración de las tablas de resumen de instrumentos se la cambio a escala de 3 para lograr un mayor análisis y evidenciar de manera clara el cumplimiento de la norma.

Completamente si	Completamente	5 puntos
Probablemente si	Parcialmente	4 puntos
ni sí ni no		3 puntos
Probablemente no		2 puntos
Completamente no	No cumple	1 punto

3.7.1.1. Análisis de resultados de gestión de la calidad

El siguiente cuadro muestra un resumen de los instrumentos aplicados en el capítulo 4 tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008.

Tabla N° 8. Análisis de resultados gestión de la calidad

CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LA CALIDAD		VALOR	COMPLETAMENTE 5 PUNTOS	PARCIALMENTE 2,3,4 PUNTOS	NO CUMPLE 1 PUNTO
4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	ENCUESTA USUARIOS	4	13.3%	86.7%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	51%	49%	
	OBSERVACIÓN	5			
	PROMEDIO	4,5			
4.2.1 DOCUMENTOS GUÍA, POLÍTICA, OBJETIVOS	ENCUESTA USUARIOS	4	13.3%	86.7%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3	63%	37%	
	OBSERVACIÓN	5			
	PROMEDIO	4,25			
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	ENCUESTA USUARIOS	4	13.3%	86.7%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	38%	62%	
	OBSERVACIÓN	5			
	PROMEDIO	4,5			
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	ENCUESTA USUARIOS	4	13.3%	86.7%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	47%	53%	
	OBSERVACIÓN	4			
	PROMEDIO	4,25			
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	ENCUESTA USUARIOS	4	13.3%	86.7%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	25%	75%	
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	4			
PROMEDIO GENERAL					4,3

Según los datos obtenidos se puede observar el nivel de cumplimiento 4 en el cual se encuentra la gestión de calidad cumpliendo de ese modo de forma parcial según la norma, para los datos obtenidos de la encuesta a los usuarios se toma en cuenta la pregunta 9 los porcentajes son derivados de las medias de las respuestas obtenidas por los usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular en lo referente a la identificación de procesos y procedimiento.

3.7.1.2. Análisis de resultados responsabilidad de la dirección

El siguiente cuadro muestra un resumen de los instrumentos aplicados en el capítulo 5 tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008.

Tabla Nº 9. Análisis de resultados responsabilidad de la dirección

CAPITULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		VALOR	COMPLETAMENTE 5 PUNTOS	PARCIALMENTE 2,3,4 PUNTOS	NO CUMPLE 1 PUNTO
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	ENCUESTA USUARIOS	4	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3			
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	3,75			
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	ENCUESTA USUARIOS	3	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3			
	OBSERVACIÓN	1			
	PROMEDIO	3			
5.3 POLITICA DE CALIDAD	ENCUESTA USUARIOS	4	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4			
	OBSERVACIÓN	4			
	PROMEDIO	4,25			
5.4 PLANIFICACIÓN	ENCUESTA USUARIOS	4	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4			
	OBSERVACIÓN	5			
	PROMEDIO	4,5			
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	ENCUESTA USUARIOS	4	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3			
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	3,75			
5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN	ENCUESTA USUARIOS	4	15%	85%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3			
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	3,75			
PROMEDIO GENERAL					3,83

Según los datos obtenidos se puede observar el nivel de cumplimiento en la responsabilidad de la dirección es de 3 desempeñando de forma parcial según la norma, observando que la práctica que realiza la A.N.T no es buena en cuanto a gestión de calidad y su funcionamiento, se toma en cuenta la pregunta 1 calidad del servicio, los porcentajes son derivados de las medias de las respuestas obtenidas por los usuarios.

3.7.1.3. Análisis de resultados gestión de los recursos

El siguiente cuadro muestra un resumen de los instrumentos aplicados en el capítulo 6 tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008.

Tabla Nº 10. Análisis de resultados gestión de los recursos

CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		VALOR	COMPLETAMENTE 5 PUNTOS	PARCIALMENTE 2,3,4 PUNTOS	NO CUMPLE 1 PUNTO
5.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	ENCUESTA USUARIOS	4			
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4			
	OBSERVACIÓN	4			
	PROMEDIO	4,25			
6.2 RECURSOS HUMANOS	ENCUESTA USUARIOS	4	14%	84%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	5	30%	70%	
	OBSERVACIÓN	2			
	PROMEDIO	4			
6.3 INFRAESTRUCTURA	ENCUESTA USUARIOS	4	11%	88%	1%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	3	43%	56%	
	OBSERVACIÓN	2			
	PROMEDIO	3,5			
PROMEDIO GENERAL					3,92

Según los datos obtenidos se puede observar el nivel de cumplimiento en la gestión de recursos es 3 desempeñando de forma parcial según la norma, se observa la falta de atención en la provisión de recursos, recursos humanos e infraestructura, se toma en cuenta las preguntas 3, 4, 5, 10,11 los porcentajes son derivados de las medias de las respuestas obtenidas por los usuarios.

3.7.1.4. Análisis de resultados realización del producto

El siguiente cuadro muestra un resumen de los instrumentos aplicados en el capítulo 7 tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008.

Tabla Nº 11. Análisis de resultados realización del producto

CAPITULO 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO		VALOR	COMPLETAMENTE 5 PUNTOS	PARCIALMENTE 2,3,4 PUNTOS	NO CUMPLE 1 PUNTO
7.2.3 COMUNICACIÓN CONN EL CLIENTE	ENCUESTA USUARIOS	4	10%	90%	
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	38%	62%	
	OBSERVACIÓN	2			
	PROMEDIO		3,75		
PROMEDIO GENERAL					3,75

Según los datos obtenidos se puede observar el nivel de cumplimiento en la realización del servicio es 3 desempeñando de forma parcial según la norma, se observa que el compromiso de la institución no se centra en la satisfacción de los usuarios, se toma en cuenta la pregunta 2 satisfacción, los porcentajes son derivados de las medias de las respuestas obtenidas por los usuarios.

3.7.1.5. Análisis de resultados medición, análisis y mejora

El siguiente cuadro muestra un resumen de los instrumentos aplicados en el capítulo 8 tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008.

Tabla Nº 12. Análisis de resultados medición, análisis y mejora

CAPITULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		VALOR	COMPLETAMENTE 5 PUNTOS	PARCIALMENTE 2,3,4 PUNTOS	NO CUMPLE 1 PUNTO
8.1 DEFINICION DE PROCESOS PARA EL ANALISIS, MEDICION Y MEJORA	ENCUESTA USUARIOS	4	8%	90%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	50%	50%	
	OBSERVACIÓN	4			
	PROMEDIO		4,25		

8.2 SEGUIMINETO Y MEDICIÓN	ENCUESTA USUARIOS	3	8%	90%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	5	62%	38%	
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	4			
8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	ENCUESTA USUARIOS	4	8%	90%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	5	50%	50%	
	OBSERVACIÓN	3			
	PROMEDIO	4,25			
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	ENCUESTA USUARIOS	4	8%	90%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	59%	40%	1%
	OBSERVACIÓN	4			
	PROMEDIO	4,25			
8.5 MEJORA	ENCUESTA USUARIOS	4	8%	90%	2%
	ENTREVISTA	5			
	ENCUESTA TRABAJADORES	4	60%	40%	
	OBSERVACIÓN	1			
	PROMEDIO	3,5			
PROMEDIO GENERAL					4,05

Según los datos obtenidos se puede observar el nivel de cumplimiento es 3 desempeñando de forma parcial según la norma, observando deficiencia en la medición, análisis y mejora en la prestación del servicio por lo que la definición de los procesos, seguimiento con poca responsabilidad, se toma en cuenta la pregunta 6, 7, 12, los porcentajes son derivados de las medias de las respuestas obtenidas por los usuarios.

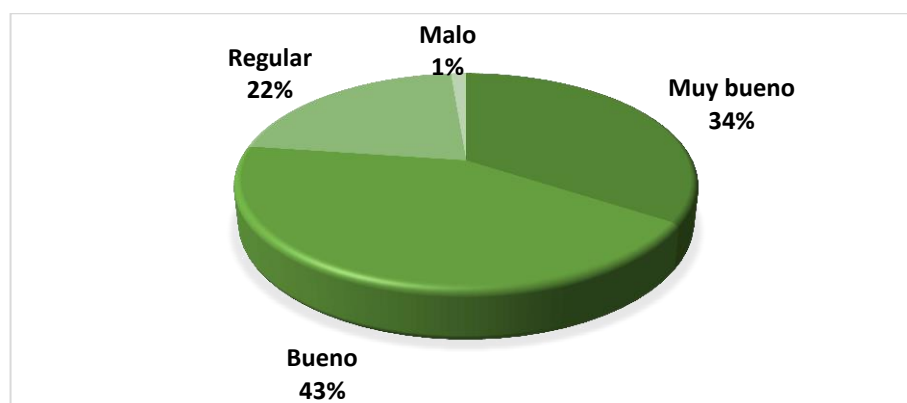
3.7.2. Análisis de resultados encuesta a usuarios

3.7.2.1. ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T?

Tabla Nº 13. Calidad en el servicio de matriculación vehicular.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bueno	27	34,2	34,2	34,2
Bueno	34	43,0	43,0	77,2
Regular	17	21,5	21,5	98,7
Malo	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Figura Nº 4. Calidad en el servicio de matriculación vehicular.



Análisis

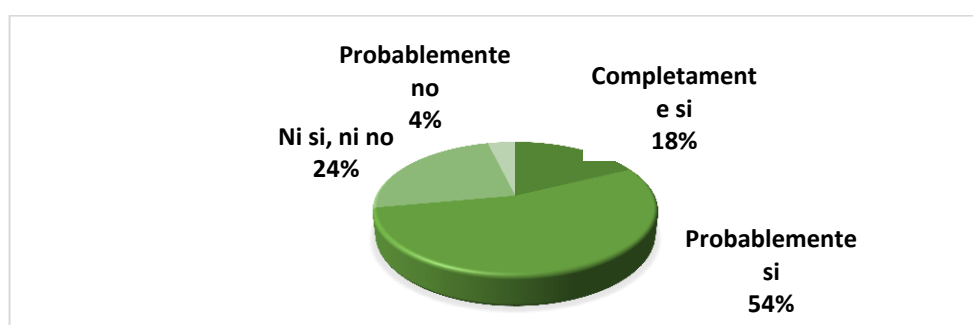
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T en su mayoría de manera bueno con un 43%, en segundo lugar muy bueno con un 34%, malo 1%, regular 22%, los resultados permiten afirmar que la mayoría califica de bueno el servicio con tendencia a subir de categoría.

3.7.2.2. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?

Tabla Nº 14. Satisfacción de las necesidades en el servicio de matriculación vehicular.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Completamente si	14	17,7	17,7	17,7
Probablemente si	43	54,4	54,4	72,2
Ni si, ni no	19	24,1	24,1	96,2
Probablemente no	3	3,8	3,8	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Figura Nº 5. Satisfacción de las necesidades en el servicio de matriculación vehicular.



Análisis

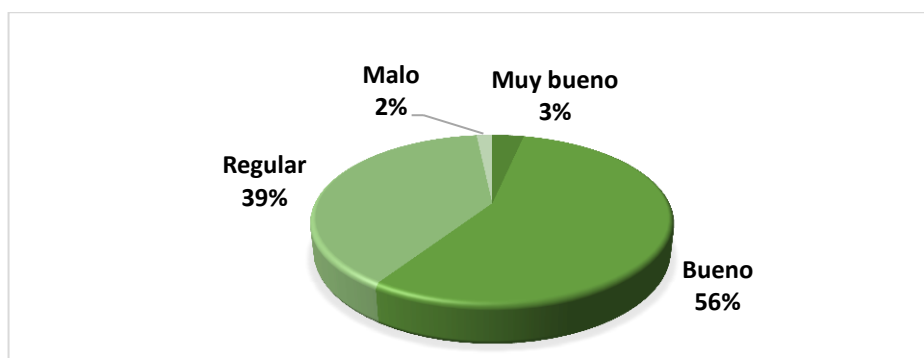
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron que probablemente si el servicio que ofrece la A.N.T satisface necesidades con un 54%, seguido de ni si, ni no satisface las necesidades con un 24%, completamente si con 18% y finalmente probablemente no con 4%, lo que se puede decir que la mayoría de los usuarios responde que las necesidades se cumplen de forma regular lo que la A.N.T está respondiendo medianamente en cuanto a los servicios que ofrece.

3.7.2.3. ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T?

Tabla Nº 15. Calidad en el servicio de obtención de licencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	4	3,4	3,4	3,4
	Bueno	66	55,9	55,9	59,3
	Regular	46	39,0	39,0	98,3
	Malo	2	1,7	1,7	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Figura Nº 6. Calidad en el servicio de obtención de licencia.



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T en su mayoría de manera bueno con un 56%, en segundo lugar regular con 39%, muy bueno 3%, malo 2% los resultados permiten afirmar que la mayoría califica de bueno el servicio que ofrece la A.N.T en el servicio de obtención de licencia.

3.7.2.4. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de obtener su licencia?

Tabla Nº 16. Satisfacción de las necesidades en el servicio de obtención de licencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Completamente si	4	3,4	3,4	3,4
Probablemente si	54	45,8	45,8	49,2
Ni si, ni no	58	49,2	49,2	98,3
Probablemente no	2	1,7	1,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Figura Nº 7. Satisfacción de las necesidades en el servicio de obtención de licencia.



Análisis

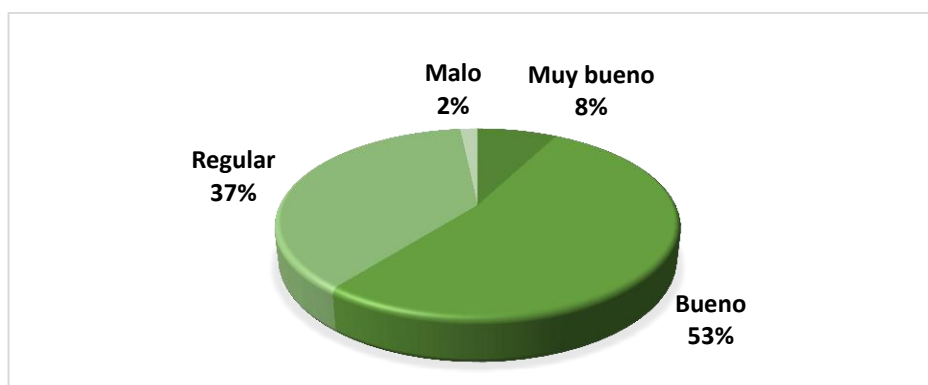
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron ni si, ni no con 49%, probablemente si 46%, seguido de completamente si 3% y finalmente probablemente no con 2%, lo que se puede decir que la mayoría de los usuarios responde que las necesidades se cumplen de forma regular lo que la A.N.T está respondiendo medianamente en cuanto a los servicios que ofrece.

3.7.2.5. ¿Cómo califica usted el servicio de revisión vehicular brindado por la A.N.T?

Tabla N° 17. Calidad en el servicio de revisión vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	14	7,7	7,7	7,7
	Bueno	96	53,0	53,0	60,8
	Regular	68	37,6	37,6	98,3
	Malo	3	1,7	1,7	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Figura N° 8. Calidad en el servicio de revisión vehicular.



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T en su mayoría de manera bueno con un 53%, en segundo lugar regular con 37%, muy bueno con 8%, malo 2%, los resultados permiten afirmar que la mayoría califica de bueno el servicio con tendencia a bajar de categoría.

3.7.2.6. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular?

Tabla Nº 18. Satisfacción de las necesidades en el servicio de revisión vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente si	9	5,0	5,0	5,0
	Probablemente si	98	54,1	54,1	59,1
	Ni si, ni no	73	40,3	40,3	99,4
	Probablemente no	1	,6	,6	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Figura Nº 9. Satisfacción de las necesidades en el servicio de revisión vehicular.



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron que probablemente si el servicio que ofrece la A.N.T satisface necesidades con un 54%, seguido de ni si, ni no con un 40%, completamente si con 5% y finalmente probablemente no con 1%, lo que se puede decir que la mayoría de los usuarios satisface las necesidades de buena forma en el momento de realizar revisión vehicular en la A.N.T

3.7.3. Análisis de la ficha de observación de soporte físico

Examinando los resultados obtenidos de la observación realizada al departamento de atención al cliente en la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán, el día martes 11 de marzo de 2014 se ha podido determinar lo siguiente:

El soporte físico en donde se encuentran aspectos como instalaciones, amplitud, tecnología con la que cuenta la empresa es poco adecuada y necesita mejorar.

La señalética en donde se describen aspectos como pictogramas, signos, placas, punto de información, seguridad y áreas vigiladas como también se describe el lugar, espacios adecuados en donde deben estar se ha observado una falta de mantenimiento y adecuación de estos aspectos los cuales necesitan mejoramiento con un puntaje poco adecuado.

La ambientación que presenta el área de atención al cliente en la A.N.T Agencia Tulcán en la que se tomaron en cuenta aspectos como adecuación y ubicación de asientos, información necesaria para el cliente, decoración, iluminación, colores, acondicionamiento e insonorización que son parte de la estructura física observada en la cual se puede decir que necesitan mejoras no son lo suficientemente adecuadas para poder prestar un servicio de calidad.

En la presentación se pudo observar que la limpieza es adecuada mientras que la presentación del personal es adecuado y el espacio para realizar las actividades necesitan mejorar.

4.7.4. Análisis de resultados

La investigación se la realizó a 378 usuarios de la A.N.T los cuales se repartieron de la siguiente manera la cual está basada en los servicios que se ofrecen en la institución a 118 usuarios que obtuvieron la licencia, 79 usuarios que hicieron parte del servicio de matriculación vehicular y 181

usuarios que realizaron revisión vehicular, además se realizaron 8 encuestas a los empleados de la A.N.T, la realización de 1 encuesta al directivo, la realización de un check list por el investigador, también se realizó 1 entrevista al directivo de la A.N.T, las encuestas son diferentes las cuales se acogen a la investigación que se está realizando tomando en cuenta aspectos necesarios para analizar la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, también se realizó una ficha de observación la que ayudará a identificar de manera clara la percepción como estudiante, de la misma manera la investigación contribuye a determinar con claridad las soluciones al problema planteado.

A raíz de la investigación realizada con la ayuda de los usuarios que hicieron parte en la obtención de licencia, matriculación vehicular y revisión vehicular como también la colaboración de los directivos y empleados de la A.N.T se procede a interpretar los resultados para de esta manera llegar a conclusiones finales y tomar decisiones que ayuden directamente a la superación de los diferentes problemas encontrados.

3.7.5. Interpretación de datos

Según los datos obtenidos se muestra el número 4.3 como resultado final en identificación de los procesos, documentos guía, política, objetivos, manual de calidad, control de documentos, control de registros, según las respuestas obtenidas por usuarios dice que el proceso para obtener un servicio en la A.N.T es bueno para los servicio que ofrece como son matriculación, licencias y revisión vehicular.

El procesamiento de la información que se realizó en cuanto a la responsabilidad de la dirección 3.8 es el resultado final tomando en cuenta el compromiso, enfoque al cliente, política de calidad, planificación, responsabilidad, revisión por la dirección, autoridad y comunicación, el resultado obtenido de las encuestas realizadas a los usuarios califican de

regular el servicio, las necesidades no son cubiertas en su totalidad por lo que la gestión de la dirección debe estar reflejada en el cumplimiento y calidad en el servicio.

Los resultados obtenidos en la gestión de recursos el resultado final que se muestra es 3.9 en donde se toma en cuenta la provisión de recursos, recursos humanos e infraestructura en la cual en provisión de recursos cuenta con un bajo porcentaje, recursos humanos en donde el personal que labora tiene conocimientos adecuados para realizar las actividades pertinentes, tomando en cuenta preguntas de las encuestas como la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T es buena de igual manera según las medias obtenidas, las instalaciones se encuentran en estado regular, más o menos óptimo para realizar las actividades es un aspecto importante que los usuarios se sientan en un ambiente que sea atractivo enfocándose al bienestar de los usuarios.

El resultado obtenido en la realización del producto da como final 3.7 en donde se toma en cuenta la comunicación con el cliente por lo que incide en la satisfacción, haciendo referencia a que el usuario es quien juzga el servicio, por lo que los resultados muestran un nivel de satisfacción parcial y obviamente déficit en calidad.

Por último el resultado obtenido de la medición, análisis y mejora como resultado final es 4 tomando como referencia la definición de procesos para el análisis, medición y mejora, seguimiento y medición, control del servicio no conforme, análisis de datos, y mejora dando como deducción mejora parcial, buena la cual carece de gestión, insuficiencia de compromiso para realizar un trabajo de calidad, y por ende falta de trasmisión a los usuarios de confianza ante la responsabilidad adquirida, evidenciando falta de compromiso y superación por parte de la A.N.T Agencia Tulcán.

3.8. Validación de la idea a defender

Luego de aplicar las encuestas y realizar el procesamiento, análisis e interpretación de resultados procedemos a la verificación de la idea a defender, tomando en cuenta y como referencia las preguntas y respuestas de la encuesta de los usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias, y revisión vehicular para verificar si es necesario o no realizar la implementación de un plan de mejoramiento continuo de la gestión de la calidad que permita mejorar la satisfacción de los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.

De acuerdo a los datos obtenidos de cada pregunta realizada a los usuarios, se obtuvo resultados que reflejan el nivel de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, para lo cual mediante la fusión de preguntas se puede analizar la relación de la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio que ofrece la A.N.T

3.8.1. Formulación de la idea a defender

La gestión de calidad incide en la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.

3.8.2. Método estadístico aplicado para realizar la validación de la idea a defender

Se implementa como método estadístico el coeficiente de correlación es así que:

3.8.2.1. Matriculación vehicular

Tabla Nº 19. Validación idea a defender matriculación vehicular

Correlaciones		
Matriculación Vehicular	¿Cómo califica usted el servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T?	¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?
¿Cómo califica usted el servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 ,555** ,000 79
¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,555** ,000 79

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos obtenidos se puede decir que la relación que existe entre las dos variables es positivamente moderado por lo que sí existe relación entre la calidad y satisfacción del servicio de, matriculación vehicular.

3.8.2.2. Licencias de conducir

Tabla Nº 20. Validación idea a defender obtención de licencia

Correlaciones		
Licencia de conducir	¿Cómo califica usted el servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T?	¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de obtener su licencia?
¿Cómo califica usted el servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 ,549** ,000 118
¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de obtener su licencia?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,549** ,000 118
		1 118

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos obtenidos se puede decir que si existe correlación de las variables ya que el valor es mayor al 50%, con tendencia a acercarse a 1 por lo que la satisfacción y calidad en el servicio de obtención de licencias es satisfactorio.

3.8.2.3. Revisión vehicular

Tabla Nº 21. Validación idea a defender revisión vehicular

Correlaciones		
Revisión Vehicular	¿Cómo califica usted el servicio de revisión vehicular brindado por la A.N.T?	¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular?
¿Cómo califica usted el servicio de revisión vehicular brindado por la A.N.T?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	de 1 ,105 ,159 181
¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	de ,105 1 ,159 181

Por consiguiente según el coeficiente de correlación se indica que si existe relación entre las dos variables como son calidad y satisfacción, se puede observar que la relación es débil pero la existencia de proporción si existe.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Mediante el análisis obtenido se puede evidenciar que la gestión de calidad requiere una mayor atención ya que la identificación de procesos, control de documentos y control de registros deben especificarse de manera clara, lo que conlleva a que existan menos quejas en cuanto al incumplimiento o demora en los procesos, también se puede decir que parcialmente se cumple lo establecido a la norma.

En la observación realizada mediante check list se puede decir que la Agencia Nacional de Transito Agencia Tulcán necesita una mayor atención por parte de los directivos ya que es importante brindar un espacio adecuado para realizar los trámites pertinentes de los usuarios en cuanto a los servicios que ofrece la institución, por lo que se cumple lo que dice la norma de forma parcial tomando en cuanto al criterio del directivo afirma el cumplimiento positivo pero la percepción de los usuarios es diferente y lo perciben de forma parcial.

El cuanto al análisis realizado a la gestión de los recursos se puede decir que el resultado final muestra el cumplimiento de la norma de forma parcial, tomando en cuenta el criterio de los usuarios los cuales no coinciden con lo que dice el directivo y lo que realmente se desempeña en la A.N.T Agencia Tulcán, la infraestructura coinciden en la mejora.

La comunicación al cliente es parte fundamental ya que los usuarios no perciben un compromiso adecuado por parte de la dirección, mientras que la dirección afirma lo contrario entonces se puede decir que lo que el usuario recibe no es calidad en el servicio por lo que el cumplimiento a la norma es parcial.

La medición análisis y mejora es de forma parcial en cuanto al cumplimiento de la norma, mediante el check list se puede decir que no se cumple y existen falencias las cuales el usuario es el afectado y no logra una satisfacción de las necesidades.

La Agencia Nacional de Transito Agencia Tulcán nunca ha implementado el manejo de las normas ISO 9001-2008.

Existe una deficiencia en el manejo de los procesos dentro de la institución, ocasionando demora en el servicio que ofrece.

El ambiente en el que se desarrollan las actividades no es agradable para la estadía de los usuarios.

Existe insatisfacción en los usuarios de matriculación vehicular ya que no existe orden para poder acceder al servicio, es decir no existen turnos establecidos para proceder con el proceso.

La Agencia Nacional de Transito Agencia Tulcán tiene deficiencia en la infraestructura de las instalaciones en las que ofrece el servicio.

La institución no recoge de manera adecuada las quejas y sugerencias por parte de los usuarios.

La respuesta ante un problema es deficiente para poder corregir los errores que se ocasionan en el momento de la prestación de un servicio.

El proceso para poder acceder a un servicio es muy largo y existen inconvenientes con algunas actividades.

4.2. RECOMENDACIONES

Después del estudio realizado se llega a determinar que deben implementar un control de las actividades para mejorar la calidad del servicio.

Debe existir el compromiso constante de la dirección para poder administrar los recursos de forma eficiente, contar con una comunicación eficaz y lograr un efectivo direccionamiento del compromiso de la autoridad hacia los usuarios y sus necesidades.

La gestión de los recursos con que cuenta la Agencia Nacional de Transito Agencia Tulcán necesita una adecuación tomando en cuenta aspectos los cuales ayudan a mejorar el servicio que presta, además la importancia radica en satisfacer las necesidades de los usuarios es por esta razón que brindar un ambiente pertinente para realizar trámites es responsabilidad de la dirección la cual debe ofrecer un servicio de calidad.

Fortalecer la comunicación con el cliente ya que se puede mejorar aspectos tomando en cuenta los criterios y sugerencias que ellos perciben, además la institución debe ser incluyente y direccionar su trabajo hacia un servicio de calidad.

La medición análisis y mejora se debe realizarla de forma dinámica para lograr un análisis de calidad identificando realmente los problemas de los usuarios y efectuando acciones las cuales estén direccionadas a fortalecer la estructura de la institución y su funcionamiento.

Se recomienda el manejo de la norma ISO 9001-2008 como también es recomendable realizar seguimientos anuales de la prestación de los servicios tanto en la instalación como en la evaluación de la atención del cliente para poder satisfacer las necesidades.

Existe una deficiencia en el manejo de los procesos dentro de la institución, ocasionando demora en el servicio que ofrece.

Mejorar el ambiente en el que se desarrollan las actividades para que este sea agradable para la estadía de los usuarios.

Mantener un orden o establecer un mecanismo para implementar turnos a los usuarios de matriculación vehicular y proceder con el proceso.

Mejorar la infraestructura de las instalaciones de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán para ofrecer un mejor servicio.

Recoge de manera adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios, tomar en cuenta sus criterios y mejorar el servicio.

Hacer que la respuesta ante un problema sea eficiente para poder corregir los errores que se ocasionan en el momento de la prestación de un servicio.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. JUSTIFICACIÓN

Una de las necesidades relevantes dentro de una sociedad es cubrir de manera adecuada los servicios públicos mediante una atención conforme a las necesidades de cada uno de los ciudadanos, entre ellas los servicios públicos que en su mayoría benefician a gran cantidad de personas en la realización de trámites cotidianos que hacen el vivir diario de un país o región al que pertenezca.

La Agencia Nacional de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Ecuador es una institución que ofrece servicios públicos necesarios para un movimiento óptimo en cuanto se refiere a gestión de transporte terrestre tránsito y seguridad vial en el territorio ecuatoriano.

En la actualidad la sociedad Tulcanense ha tenido un cambio en el servicio que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán el cual ha sido notorio el aumento de insatisfacción por los servicios ofrecidos, es por esta razón que la calidad en el servicio se ha visto afectada por un sinnúmero de quejas presentadas dando como resultado insatisfacción en la ciudadanía.

El interés de realizar la siguiente investigación se basa en la importancia del diagnóstico de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán, que por ser una institución pública los servicios que ofrece son necesarios para poder mantener un tránsito adecuado en las vías, actualmente existe una gran preocupación en la gestión de calidad y su reforzamiento para minimizar una inadecuada aplicación dando origen a procedimientos correctivos, evitar desperdicios de recursos humanos, materiales financieros, tecnológicos y ambientales.

El presente estudio tiene como objetivo diseñar un Plan de mejoramiento continuo para incrementar la calidad del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán mediante esto establecer un sistema de control logrando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Con el plan de mejoramiento continuo se mejorará el servicio que se brinda para beneficio de la institución y más aún para los usuarios quienes son los favorecidos directos, mediante la realización de este estudio se determinará las necesidades internas en las cuales se debe poner mayor énfasis para mejorar la administración de la institución con el propósito de lograr los objetivos planteados.

La propuesta definida es significativa dentro de la institución ya que el usuario es considerado un factor primordial para el funcionamiento de la A.N.T Agencia Tulcán, la satisfacción que el usuario adquiere de la institución hace que tenga un nivel óptimo de imagen, dependiendo de esto la calidad en el servicio pasa por un proceso de interpretación el cual depende del nivel de satisfacción adquirida para generar respuestas ya sean positivas o negativas.

Con esta investigación se dará solución al problema mejorando la calidad del servicio mediante gestiones propicias, orientadas a cubrir necesidades latentes en los usuarios, pasando por una mejora de imagen, control en la prestación del servicio y lo primordial llegar a satisfacer las necesidades del cliente, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión administrativa y operativa reflejada en indicadores sólidos y coherentes.

5.2. OBJETIVOS

5.2.1. Objetivo general

Elaborar un plan de mejoramiento continuo de la gestión de la calidad aumentando la satisfacción de los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.

5.2.2. Objetivos específicos

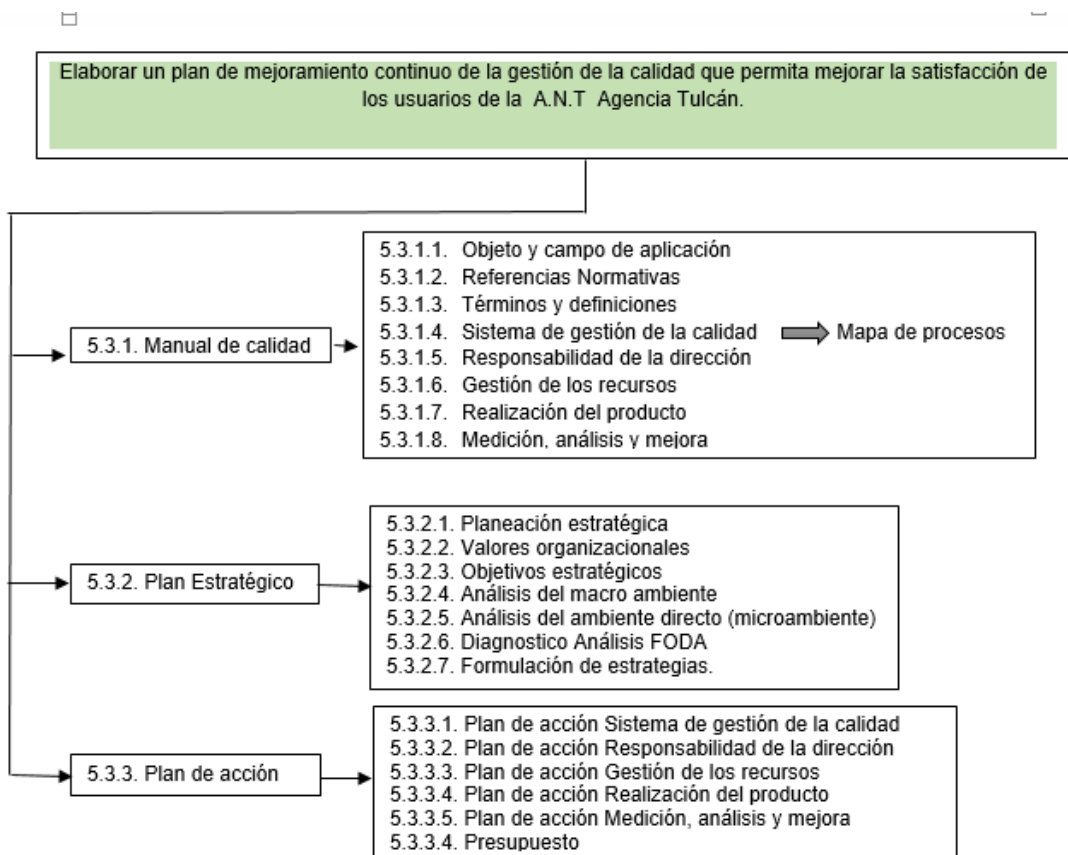
Desarrollar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001 – 2008.

Desarrollar el plan estratégico para la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

Elaborar un plan de acción que se basa en identificar los objetivos estratégicos enfocada a mejorar el servicio que brinda la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

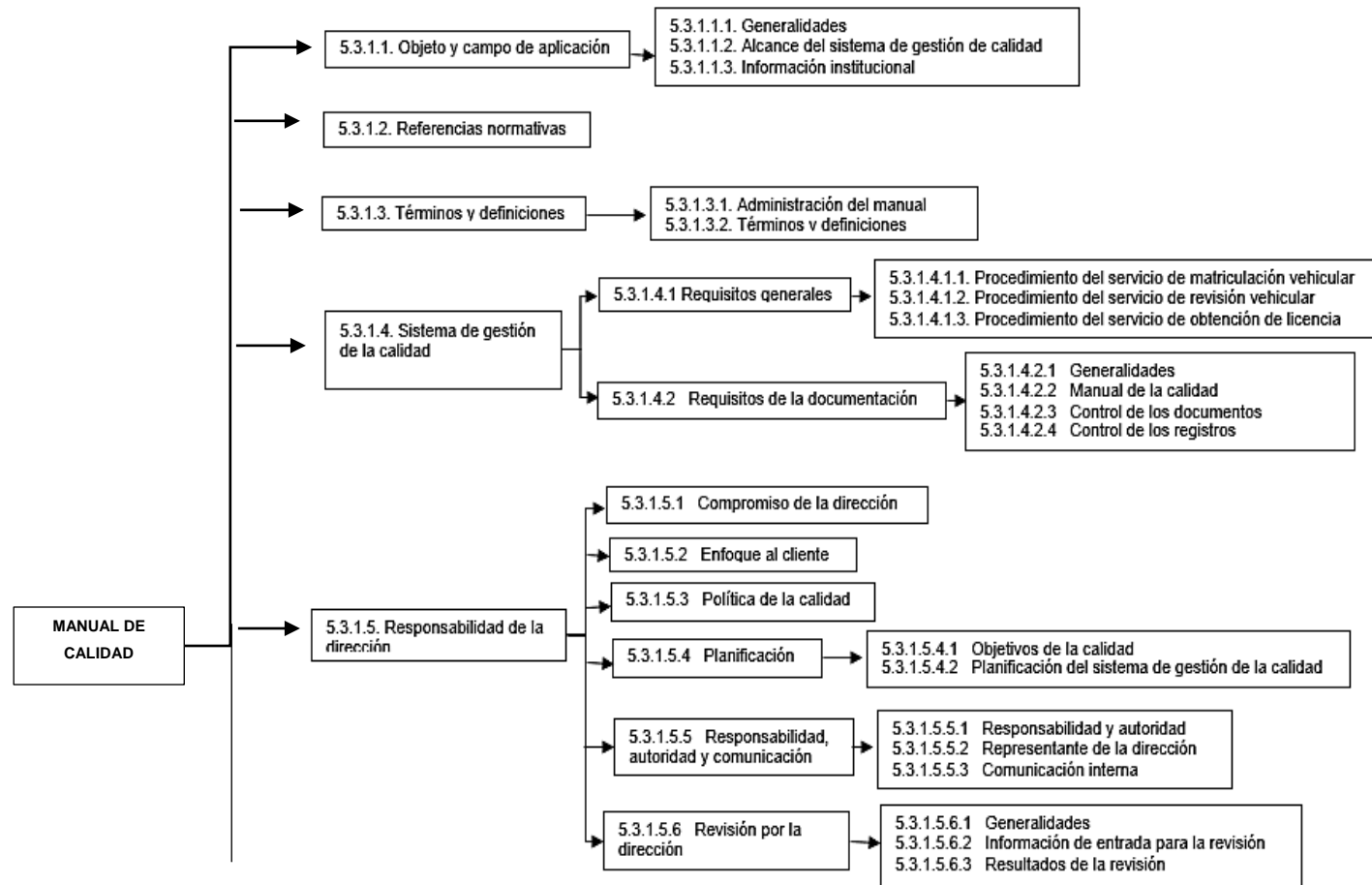
5.3. MODELO OPERATIVO

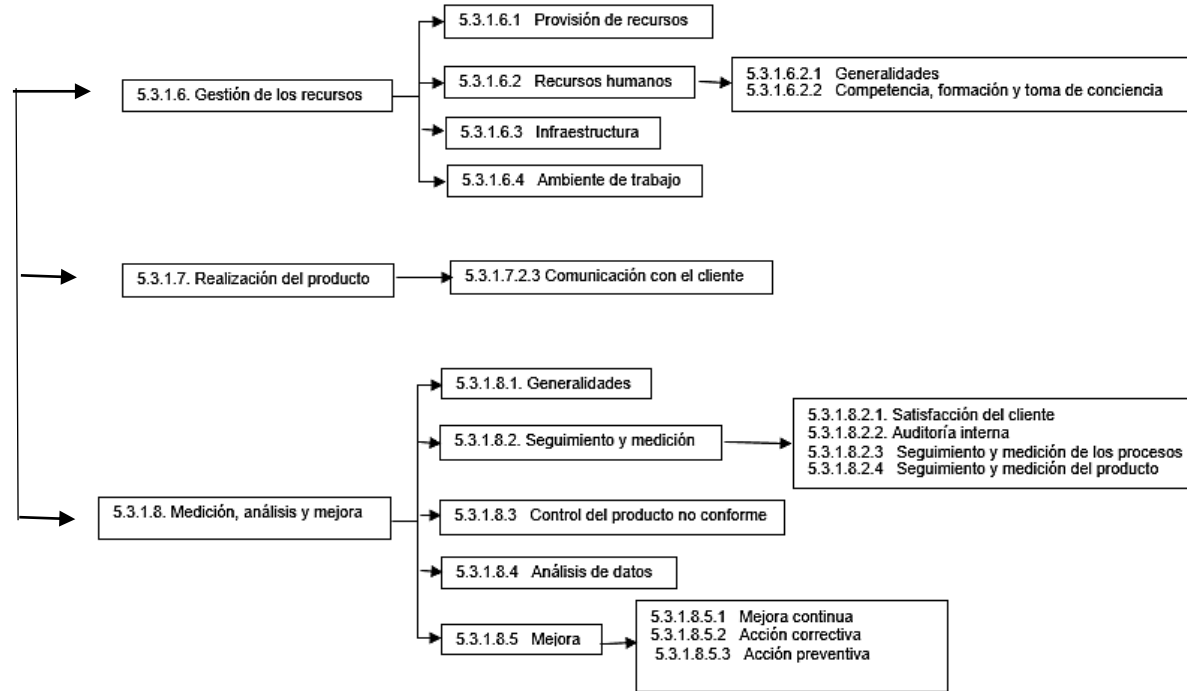
Figura N° 10. Modelo operativo propuesta



5.3.1. MANUAL DE CALIDAD AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO AGENCIA TULCÁN

Figura N° 11. Esquema manual de calidad A.N.T Agencia Tulcán





5.3.1.1. Objeto y campo de aplicación

5.3.1.1.1. Generalidades

El siguiente manual de calidad, pretende presentar claramente y ser coherente con el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, destinado para la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, en donde es necesario demostrar la capacidad de la institución, proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, para que mediante esto se pueda aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema.

5.3.1.1.2. Alcance del sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentra implementado en todos los procesos y cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008. El alcance da cubrimiento a toda la cadena de valor definida en los procesos de realización del producto, así:

Prestación del servicio que ofrece la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**.

Exclusiones

El sistema de Gestión de Calidad de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** presenta la siguiente exclusión:

Se excluye el capítulo número 7 de la Norma ISO 90001: 2008 pero no en su totalidad se toma en cuenta el 7.2.3 Comunicación con el cliente, debido a que el objeto de estudio corresponde a una institución de servicio.

5.3.1.1.3. Información institucional

Razón social: Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

Dirección: Calle Principal Avenida Brasil; Calle Secundaria Vía al aeropuerto.

Teléfono: (593) (6) 299 04 93

Página web: <http://www.ant.gob.ec/>

Email: contactenos@ant.gob.ec

Tabla Nº 22. Misión, visión A.N.T

MISIÓN	VISIÓN	CLIENTES
“Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.”(ANT. 2014, parr.1)	“Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.” (ANT. 2014, parr.2)	Personas naturales o jurídicas que son parte de los servicios que presta la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán como son obtención de licencia de conducir, matriculación vehicular y revisión vehicular.

Fuente: A.N.T. (2014)

Elaborado por: Andrea Guadir.

5.3.1.2. Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

5.3.1.3. Términos y definiciones

5.3.1.3.1. Administración del manual

El Manual de la Calidad es administrado por el coordinador de Calidad, la aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el procedimiento de Control de documentos.

5.3.1.3.2. Términos y definiciones

Un término en una definición o nota, en este capítulo, se indica en letra negrilla seguido por su número de referencia entre paréntesis. Dicho término puede ser reemplazado en la definición por su definición completa. Por ejemplo:

Producto (3.2.1) se define como “resultado de un proceso (3.4.1)”

Proceso se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (*Ver anexo 1*).

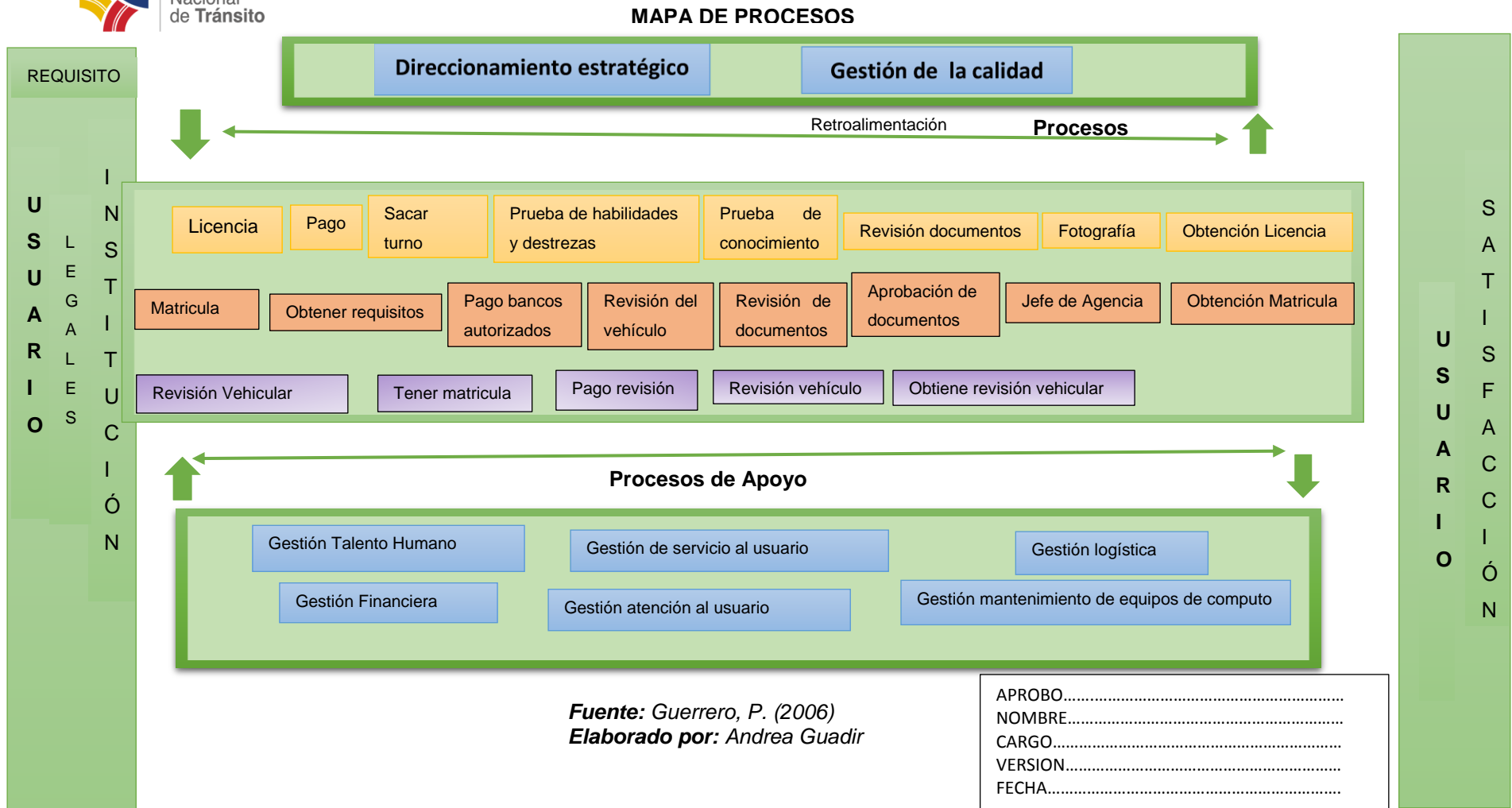
5.3.1.4. Sistema de gestión de la calidad

5.3.1.4.1 Requisitos generales

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia**, cuenta con un modelo de operación vertical fundamentado en procesos que se interrelacionan y facilitan a la organización y su aplicación.

A continuación se muestra el modelo por procesos propuesto para la A.N.T Agencia Tulcán.

Figura N° 12. Mapa de procesos



Además cada proceso del mapa cuenta con su caracterización.



Tabla Nº 23. Caracterización direccionamiento estratégico

		CARACTERIZACIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			VERSIÓN:	
					FECHA:	
PLANEAR Y HACER	OBJETIVO	ALCANCE Inicia con la reunión del comité de calidad para su establecimiento y finaliza con su planteamiento Inicia con la elaboración de la información de entrada, su análisis y finaliza con las conclusiones y acciones para mejorar los procesos internos y la satisfacción del cliente.			RESPONSABILIDAD Director de la A.N.T Agencia Tulcán.	
	Definir la base estratégica de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán Realizar la revisión por la dirección de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán					
	PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS			
	Todos los procesos	Información	DEFINICIÓN DE LA BASE ESTRATÉGICA			
	Gestión de calidad Gestión de procesos	Atención al cliente Control de documentos	Misión Visión Política y objetivos de calidad Mapa de procesos			
	1. Gestión de la Calidad 2. Proceso gestión de calidad 3-7 Todos los procesos	1.Resultados de auditorías 2.Retroalimentación del usuario 3.Desempeño de los procesos y conformidad del servicio 4.Estado de acciones correctivas y preventivas 5.acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	ACTIVIDADES PROPIAS DEL CARGO			
		Prestar el servicio Verificación de documentos				
		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
		Analizar la información de entrada Revisar la información Tomar acciones para mejorar el sistema de calidad, el producto o servicio y autorizar recursos				
		SALIDA				
		Misión Visión Política y objetivos de calidad Mapa de procesos Aprobados				
		CLIENTES				
		Validación de información				
		Acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, el producto y servicio suministrado y necesidades de recursos				
		usuarios				
		Gestión de servicio Gestión de proceso				
		Todos los procesos Cliente				

VERIFICAR		6.cambios que podrían afectar al SGC 7.recomendaciones para la mejora																
	SEGUIMIENTO	Base estratégica, Indicador del proceso, Acta de revisión por la dirección, manual de la calidad.																
MEDICION	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">INDICADOR</th> <th style="width: 17%;">META</th> <th style="width: 17%;">FRECUENCIA</th> <th style="width: 33%;">RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de cumplimiento de las tareas de la revisión por la dirección</td> <td style="text-align: center;">90%</td> <td style="text-align: center;">Trimestral</td> <td style="text-align: center;">Director</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	% de cumplimiento de las tareas de la revisión por la dirección	90%	Trimestral	Director				
	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE														
% de cumplimiento de las tareas de la revisión por la dirección	90%	Trimestral	Director															
ACTUAR	Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora																	
	DOCUMENTOS	RECURSOS			REQUISITOS													
	Base estratégica Manual de Calidad	HUMANOS	TÉCNICOS	FINANCIEROS	Generales:4.1,4.2,8.2.3,8.2.4,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3													
		Director/a	Computador, conexión a internet, elementos de oficina	Presupuesto	REQUISITOS LEGALES													
Revisó			Aprobó															
Firma			Firma															
Nombre.			Nombre.															
Cargo. Director/a de la A.N.T Agencia Tulcán.			Cargo. Coordinador de Calidad															

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*



Agencia
Nacional
de Tránsito

Tabla N° 24. Caracterización gestión de calidad

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD		VERSIÓN: 01
OBJETIVO	ALCANCE	FECHA:
<p>Garantizar el control de los documentos del sistema de la calidad de la A.N.T Agencia Tulcán.</p> <p>Garantizar el control de los registros de la A.N.T Agencia Tulcán.</p> <p>Mejorar el sistema de gestión de la calidad, por medio de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Identificar oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Controlar la calidad del servicio prestado por medio del control del servicio o servicio no conforme.</p>	<p>Inicia desde que se solicita la elaboración, actualización o eliminación de un documento y finaliza con la aprobación o rechazo a la solicitud y cuándo aplique la actualización del listado maestro de documentos y la entrega de la nueva versión del documento.</p> <p>Inicia con la identificación del documento externo, y finaliza con la inclusión en el listado maestro de documentos y su distribución.</p> <p>Inicia con la identificación del registro y finaliza con la inclusión o actualización del listado maestro de registros</p> <p>Inicia con la programación de las auditorías, la preparación, la ejecución y finaliza con la entrega del informe de auditoría, el seguimiento a las acciones y el mantenimiento de la competencia del equipo auditor.</p> <p>Inicia con la identificación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, su planificación (identificación de causas y plan de mejoramiento) y finaliza con la verificación de su eficacia.</p> <p>Inicia con la identificación del servicio no conforme, su tratamiento y finaliza con la verificación de su solución y toma de acciones correctivas.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>

PLANEAR Y HACER

PROVEEDORES	ENTRADA	ETAPAS	SALIDA	CLIENTE
CONTROL DE DOCUMENTOS				
Todos los procesos	Solicitud para elaborar, modificar o eliminar documentos	Aprobar o rechazar la solicitud Revisar el borrador del documento Aprobar documento Actualizar listado maestro de documentos Archivar documento obsoleto	Documento aprobado	Todos los procesos
Entes gubernamental	Documento externo	Identificar documento Incluir en el listado maestro de documentos Distribuir o publicar	Documento	Todos los procesos
CONTROL DE REGISTROS				
Todos los procesos	Solicitud para elaborar, modificar o eliminar	Aprobar o rechazar la solicitud Identificar registro Incluir en el listado maestro de registros	Registro controlado	Todos los procesos

	documentos				
AUDITORIAS INTERNAS					
Audidores Internos o externos	Resultados de auditorías.		Programar Preparar Ejecutar Realizar Seguimiento cerrar	Programación de auditoría de Informe de Solicitud de capacitación para auditores Informe para la revisión por la dirección	Auditores internos/ Colaboradores Líder de proceso y Gerente Gestión de talento humano Direccionamiento estratégico
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA					
Todos los procesos	Estado de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora		Identificar Redactar Identificar causas reales o potenciales Definir plan de acción Realizar seguimiento Cerrar	Acciones correctivas y preventivas y de mejora Informe para la revisión por la dirección	Todos los procesos Direccionamiento estratégico
PRODUCTO NO CONFORME					
Procesos Misionales	Resultados del control al producto no conforme		Identificar Registrar Dar tratamiento verificar Aplicar Pareto Tomar acciones	Informes Informe para la revisión por la dirección	Procesos Misionales Direccionamiento estratégico

VERIFICAR	SEGUIMIENTO	Solicitud para elaborar, modificar o eliminar documentos, Listado maestro de documentos y registros, formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora, Formato control del producto o servicio no conforme, programa de auditorías, plan de auditoría, acta de apertura y cierre de auditoría, lista de chequeo, informe de auditoría, evaluación de habilidades del auditor.			
	MEDICION	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		% de mejoramiento del sistema de gestión de la calidad	80%	Trimestral	Coordinador de Calidad
AACTU	Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora				

DOCUMENTOS	RECURSOS			REQUISITOS
Procedimiento de Control de documentos Procedimiento de Control de Registros Procedimiento de control al producto o servicio no conforme Procedimiento de auditorías internas Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS	Generales:4.1, 4.2,8.2.3,8.2.4,8.4,8.5.1, Específicos:4.2.3,4.2.4,8.3,8.2.2,8.5.2 y 8.5.3
				REQUISITOS LEGALES
	Director Coordinador de Calidad	Computador, fotocopidora, conexión a internet	Presupuesto	ISO 9001:2008

Revisó
Firma
Nombre.
Cargo. Coordinador de Calidad

Aprobó
Firma
Nombre.
Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

DOCUMENTOS	RECURSOS			REQUISITOS
Procedimiento del servicio al usuario	HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS	Implicitos: 4.1, 4.2, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 Explicitos: 7.2.3
	Jefe de Agencia	Computadores, impresora, conexión a internet, telefonía celular	Presupuesto	REQUISITOS LEGALES
	Revisó			Ninguno
Firma				Aprobó
Nombre.				Firma
Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán				Nombre
				Cargo. Coordinador calidad

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

Tabla Nº 26. Caracterización gestión logística



		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN LOGÍSTICA		VERSIÓN:
				FECHA:
OBJETIVO		ALCANCE		RESPONSABLE
Coordinar el servicio al cliente, cumpliendo los requisitos legales, del cliente y la institución.		Inicia con la información del servicio y termina con la entrega de los documentos al usuario.		Jefe de Agencia
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS	SALIDA	CLIENTE
Gestión de medios Planificación	Actividades y orden en procesos implementar y controlar con eficiencia los materiales desde el punto de origen.	Programar	Lugar correcto y en el momento apropiado Prestación del servicio, satisfacción de necesidades.	Gestión de medios Planificación
		Despachar	Orden revisión documentación Manifiesto de atención	usuario Gestión planificación
Proveedor	Información del monitoreo	Realizar Seguimiento y Monitoreo	Información del estado de atención al cliente	usuario final
Usuario Gestión planificación	Manifiesto de documentación conforme Documento en el servicio prestado	Entregar	Manifestación de documento conforme a las necesidades	usuario
SEGUIMIENTO		Hoja de registro de usuario, orden de recibo, Formato del servicio, manifiesto electrónico de documentos, documento del serv		
INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	

P
L
A
N
E
A
R

Y

H
A
C
E
R

MEDICION	% de servicio no conforme solucionados	100%	Mensual	Jefe de Agencia
	% de requerimientos entregados a tiempo	90%	Mensual	Jefe de Agencia

Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

DOCUMENTOS	RECURSOS			REQUISITOS
	HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS	
Procedimiento logística	Jefe de Agencia	Computadores, impresora, conexión a internet, telefonía celular, proveedor de servicio de monitoreo	Presupuesto	Implícitos 4.1,4.2,8.1,8.2.3,8.2.4,8.3,8.4,8.5.1,8.5.2, 8.5.3
				REQUISITOS LEGALES
				Resolución N° 025-DIR-2011-ANT

Revisó
Firma
Nombre.
Cargo. Coordinador Logístico Jefe de Agencia

Aprobó
Firma
Nombre
Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

Tabla N° 27. Caracterización gestión de atención al usuario

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN:02

FECHA:

PLANEAR HACER	OBJETIVO	ALCANCE		RESPONSABLE	
	Ofrecer servicios de acuerdo a los requisitos establecidos por cada uno de los procesos internos de la empresa	Inicia con la recepción de la documentación, la selección cuándo aplique y finaliza con la entrega de documento, la recepción del servicio y la reevaluación de los usuarios.		Líder del proceso	
AR VERIFICAR	PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS		SALIDA
	Todos los procesos	Solicitud de servicio evaluación de los servicios	Compras Recepcionar solicitudes Solicitar servicio Realizar el proceso Recepcionar los documentos Reevaluar servicio		Resultados de la reevaluación del servicio
ACTUAR	SEGUIMIENTO		Formato solicitud del servicio, Formato de Evaluación y Reevaluación del servicio, acumulado de calificación del servicio, carta de desempeño del servicio.		
	MEDICIÓN		INDICADOR	META	FRECUENCIA
		% de servicios confiables	90%	Trimestral	Líder del Proceso
Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora					
DOCUMENTOS		RECURSOS		REQUISITOS	

Procedimiento de atención al usuario

HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS
Líder del proceso	Computador, impresora con fotocopidora, conexión a internet,	Presupuesto

Generales:4.1, 4.2,8.2.3,8.2.4,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3 Específicos:
REQUISITOS LEGALES
No aplica

Revisó
Firma
Nombre.
Cargo. Líder del proceso

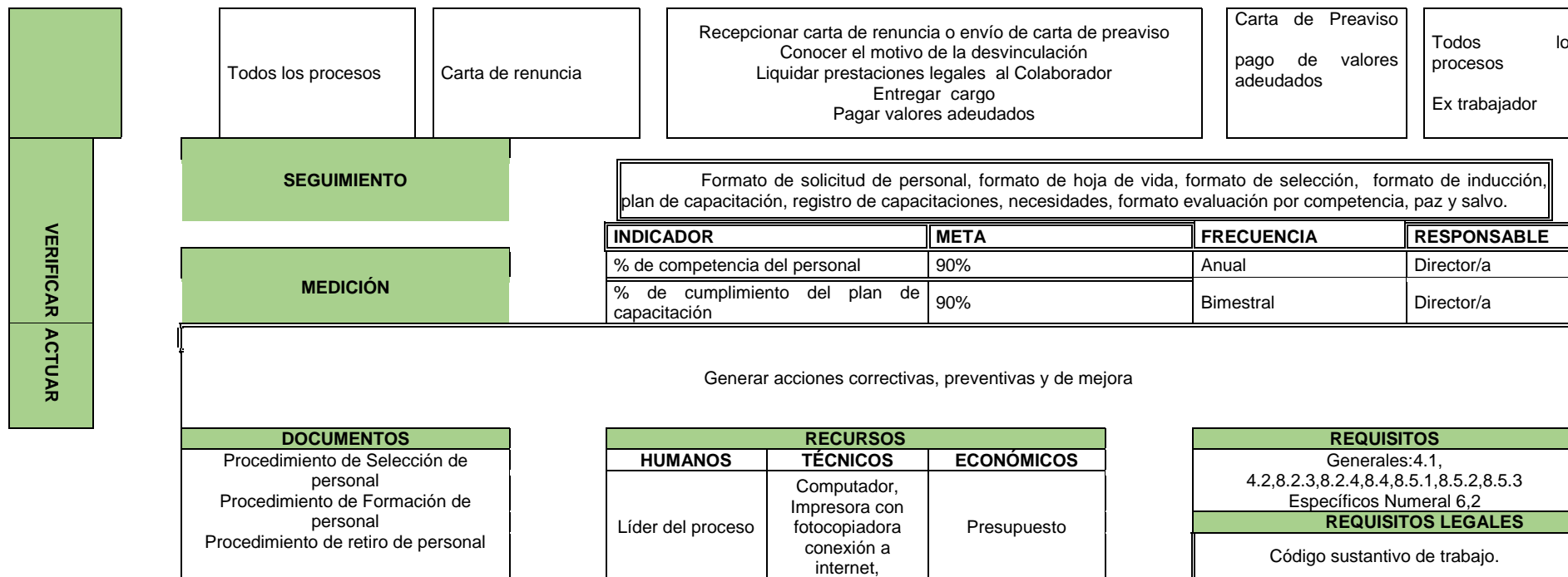
Aprobó
Firma
Nombre.
Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Tabla N° 28. Caracterización gestión del talento humano

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					VERSIÓN:					
					FECHA:					
OBJETIVO		ALCANCE		RESPONSABLE						
<p>Contar con personal competente para el desarrollo de los procesos del sistema de gestión de la Calidad</p>		<p>Inicia con la solicitud del nuevo trabajador y finaliza con la contratación y la inducción al cargo.</p> <p>Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación y finaliza con su incorporación dentro del plan de capacitación anual.</p> <p>Inicia con la aplicación de la evaluación por competencia y finaliza con la incorporación de las oportunidades de mejora en el plan de capacitación anual.</p> <p>Inicia con la carta de renuncia o el preaviso y finaliza con la liquidación y pago de las prestaciones de ley.</p>		<p>Líder del Proceso</p>						
						PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS	SALIDA	CLIENTE
						Procedimiento Selección de personal				
						<p>Todos los procesos</p> <p>Aspirantes</p>	<p>Formato de requisición de personal</p> <p>Hoja de vida, soportes y documentos</p>	<p>Diligenciar el formato de solicitud de colaborador</p> <p>Realizar convocatoria externa</p> <p>Recepcionar hojas de vida</p> <p>Verificar el cumplimiento del perfil del cargo</p> <p>Verificar referencias</p> <p>Realizar entrevista</p> <p>Seleccionar colaborador</p> <p>Realizar contrato de trabajo</p> <p>Realizar Inducción al cargo</p>	<p>Convocatoria Externa</p> <p>Trabajador seleccionado</p>	<p>Aspirantes</p> <p>Todos los procesos</p>
Procedimiento de Formación de personal										
<p>Todos los procesos</p>	<p>Formato diligenciado de evaluación por competencia</p>	<p>Aplicar la evaluación por competencia</p> <p>Tabular información</p> <p>Generar Plan de capacitación anual</p> <p>Implementar plan de capacitación</p> <p>Evaluar la eficacia de la capacitación</p>	<p>Plan de capacitación anual</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Empresas o instituciones proveedoras de capacitación.</p>						
Procedimiento de retiro de personal										

PLANEAR Y HACER



Revisó
Firma
Nombre.
Cargo. Líder del Proceso

Aprobó
Firma
Nombre:
Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Tabla N° 29. Caracterización gestión financiera

PLANEAR Y HACER

OBJETIVO		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA		VERSIÓN:
		ALCANCE		FECHA:
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS	RESPONSABLE	CLIENTE
Llevar el control de todas las operaciones de la A.N.T Agencia Tulcán con el fin de suministrar unos reportes a la dirección para la toma de decisiones y reportar información para terceros.		<p>Inicia con la recepción del recibido conforme de los documentos y finaliza con la generación de a autorización del documento, su causación y posterior entrega al usuario.</p> <p>Inicia con la recepción de los documentos y finaliza con su causación, generación de comprobantes de egreso y pago a los beneficiarios.</p> <p>Inicia con la recepción de los calendarios tributarios o fechas de vencimiento, conciliación de los impuestos tanto en ingresos como egresos y finaliza con el pago.</p>	Recaudador/a	
		Facturación del servicio de transporte		
Gestión Logística	Registro del servicio con a	Recepcionar el recibido conforme a los documentos por parte del usuario	Factura con documentos soportes	usuario
Usuario	Registro de satisfacción. Cotización	Generar por facturación contabilidad		
	Pago del servicio	Firmar por Gerencia		
		Enviar al usuario con documentos soporte		
		Contabilización de egresos		
Proveedores de servicios	Cuentas de proveedores	Recibir documentos	Anticipo Pago	Transportador Beneficiario
Gestión de talento humano	Nómina a pagar	Causar		
		Generar comprobante de egreso		
		Subproceso Tributario		
Entidades financieras	Calendario Tributario	Pago de obligaciones tributarias		Entidades financieras
Alcaldía Municipal	Fechas de pago	pago de impuestos locales		
Gobierno provincial		Generación de estados financieros		Alcaldía Municipal Gobierno provincial

ACTUAR

SEGUIMIENTO	Comprobante de pago de institución financiera, factura impuesto municipal y gobierno provincial, formato de conciliación bancaria.			
MEDICION	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
	Indicadores Financieros			

Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora

DOCUMENTOS	RECURSOS			REQUISITOS
Procedimiento de Facturación Procedimiento de Contabilidad Procedimiento de Tesorería Procedimiento pago de obligaciones fiscales y tributarias	HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS	Generales:4.1, 4.2,8.2.3,8.2.4,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3 Específicos:6,1
	Recaudador/a	Computador, impresora, conexión a internet, aplicativo Financiación.	Presupuesto	REQUISITOS LEGALES
				Estatuto Tributario.
Revisó			Aprobó	
Firma			Firma	
Nombre.			Nombre.	
Cargo. Recaudador/a			Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán	

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*



Tabla N° 30. Caracterización mantenimiento de equipos de cómputo

CARACTERIZACIÓN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	VERSIÓN:
	FECHA:

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
<p>Prevenir Fallas en los equipos de cómputo garantizando su normal funcionamiento.</p> <p>Tomar las acciones para mantener el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo.</p> <p>Evitar pérdida de información y mantener la memoria institucional de la A.N.T Agencia Tulcán.</p>	<p>Inicia con la realización y difusión del cronograma general mantenimiento y finaliza con su ejecución, entrega a satisfacción e informe de resultados.</p> <p>Inicia con la solicitud de mantenimiento correctivo y finaliza con la solución al requerimiento.</p> <p>Inicia con la realización de la copia de seguridad y finaliza con su entrega a la Gerencia para su custodia y posibles acciones de recuperación.</p>	<p>Líder del proceso</p>

PLANEAR Y HACER

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo				
<p>Gestión de atención al cliente</p> <p>Usuario</p> <p>Ing. de sistemas Externo/técnico</p>	<p>Suministros</p> <p>Recibido a satisfacción del equipo en la Hoja de vida</p>	<p>Definir cronograma de mantenimiento preventivo</p> <p>Implementar cronograma</p> <p>Realizar compra de Hardware y Software si se requiere.</p> <p>Entregar el servicio al usuario</p>	<p>Solicitud de servicio</p> <p>Entrega de equipo servicio especificado</p>	<p>Proceso de gestión de atención al cliente</p> <p>Usuario</p>
Procedimiento de Mantenimiento Correctivo				
<p>Gestión de atención al cliente</p> <p>Usuario</p> <p>Ing de sistemas Externo/técnico</p>	<p>Suministros</p> <p>Solicitud de Mantenimiento</p> <p>Solicitud de mantenimiento diligenciada y Hoja de vida de equipo actualizada</p>	<p>Solicitar mantenimiento correctivo</p> <p>Ejecutar mantenimiento</p> <p>Solicitar accesorios si se requiere</p> <p>Entregar informe</p>	<p>Solicitud de servicio</p> <p>Entrega de documento del servicio</p>	<p>Proceso de gestión de atención al cliente.</p> <p>Usuario</p>
Realización de Back Ups				

		Organizar la información a copiar Realizar copia de seguridad Entregar a Gerencia	Copia de Seguridad	Direccionamiento Estratégico	
VERIFICAR	SEGUIMIENTO	Cronograma de Mantenimiento, Hoja de vida de equipos, solicitud de mantenimiento correctivo.			
	MEDICIÓN	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		% de cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo	90%	Bimestral	Líder del Proceso
Oportunidad en la respuesta a solicitudes	90%	Bimestral	Líder del Proceso		
ACTUAR	Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora				
	DOCUMENTOS	RECURSOS		REQUISITOS	
Procedimiento para la realización de mantenimiento preventivos Procedimiento para la realización de mantenimiento correctivos Procedimiento para la realización de Back Ups	HUMANOS	TÉCNICOS	ECONÓMICOS	Generales:4.1, 4.2,8.2.3,8.2.4,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3 Específicos:6,3	
	Líder del proceso Técnico externo	Computador, fotocopiadora, conexión a internet,	Presupuesto	REQUISITOS LEGALES	
				Norma ISO 9001:2008 numeral 6,3	
Revisó		Aprobó			
Firma		Firma			
Nombre.		Nombre.			
Cargo. Líder del proceso		Cargo. Director/a A.N.T Agencia Tulcán			

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

5.3.1.4.1.1. Procedimiento del servicio de matriculación vehicular

Simbología utilizada

Para la representación gráfica de los servicios que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán en secuencia de los procedimientos o actividades se utilizará los siguientes signos universales.











	INICIO y FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	EMPLEADO responsable - Dependencia	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Descripción de la actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar, representa tarea o actividad.
	Decisión	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	CONECTOR DE FIN DE PAGINA	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	DOCUMENTO	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	BLOQUE DOCUMENTOS	Para indicar copias múltiples.
	REMISION A OTRO PROCEDIMIENTO	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	TIRA DE SUMADORA	Representa la información escrita pertinente al proceso.

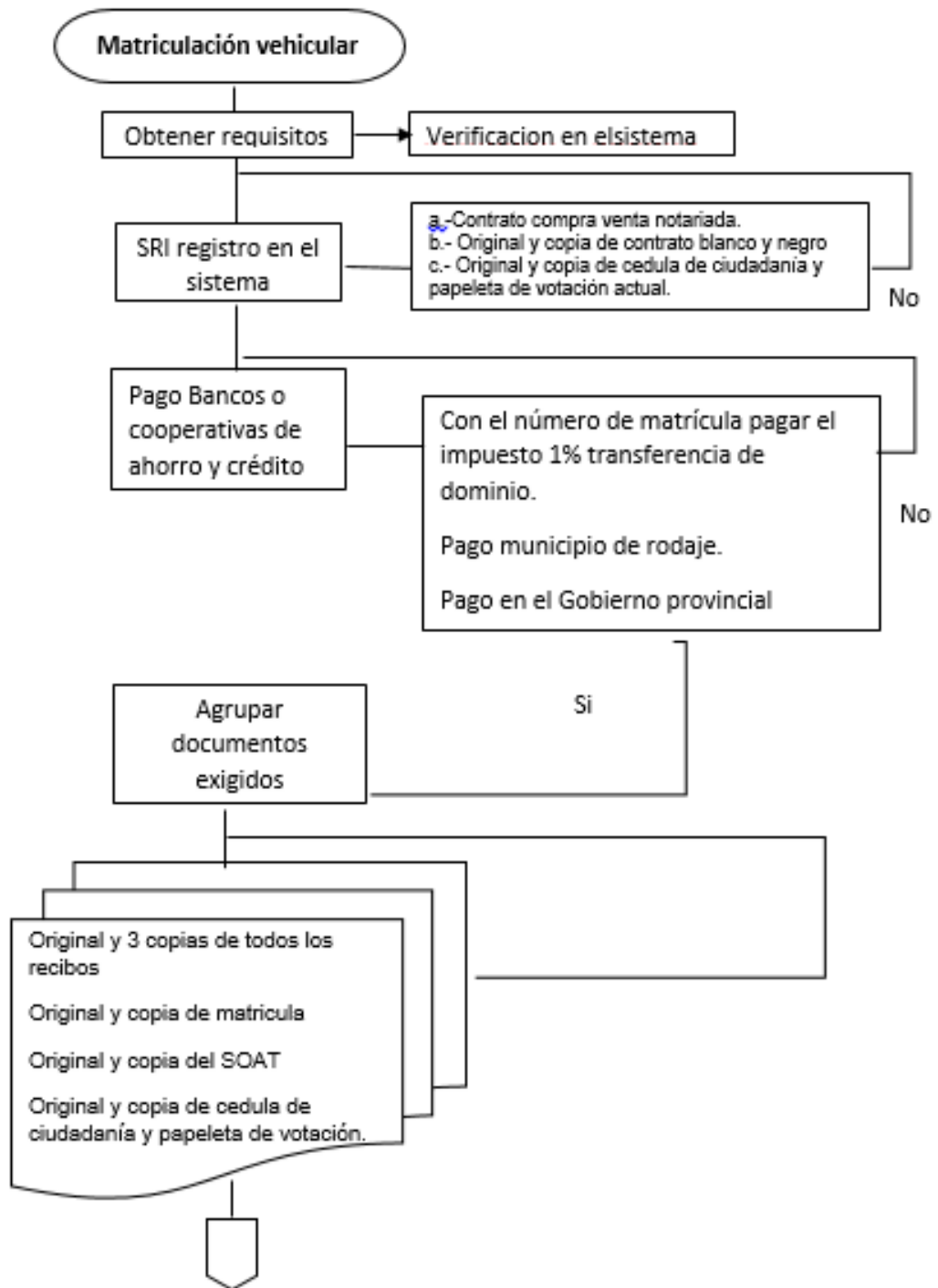
Tabla Nº 31. Procedimiento para realizar matriculación vehicular

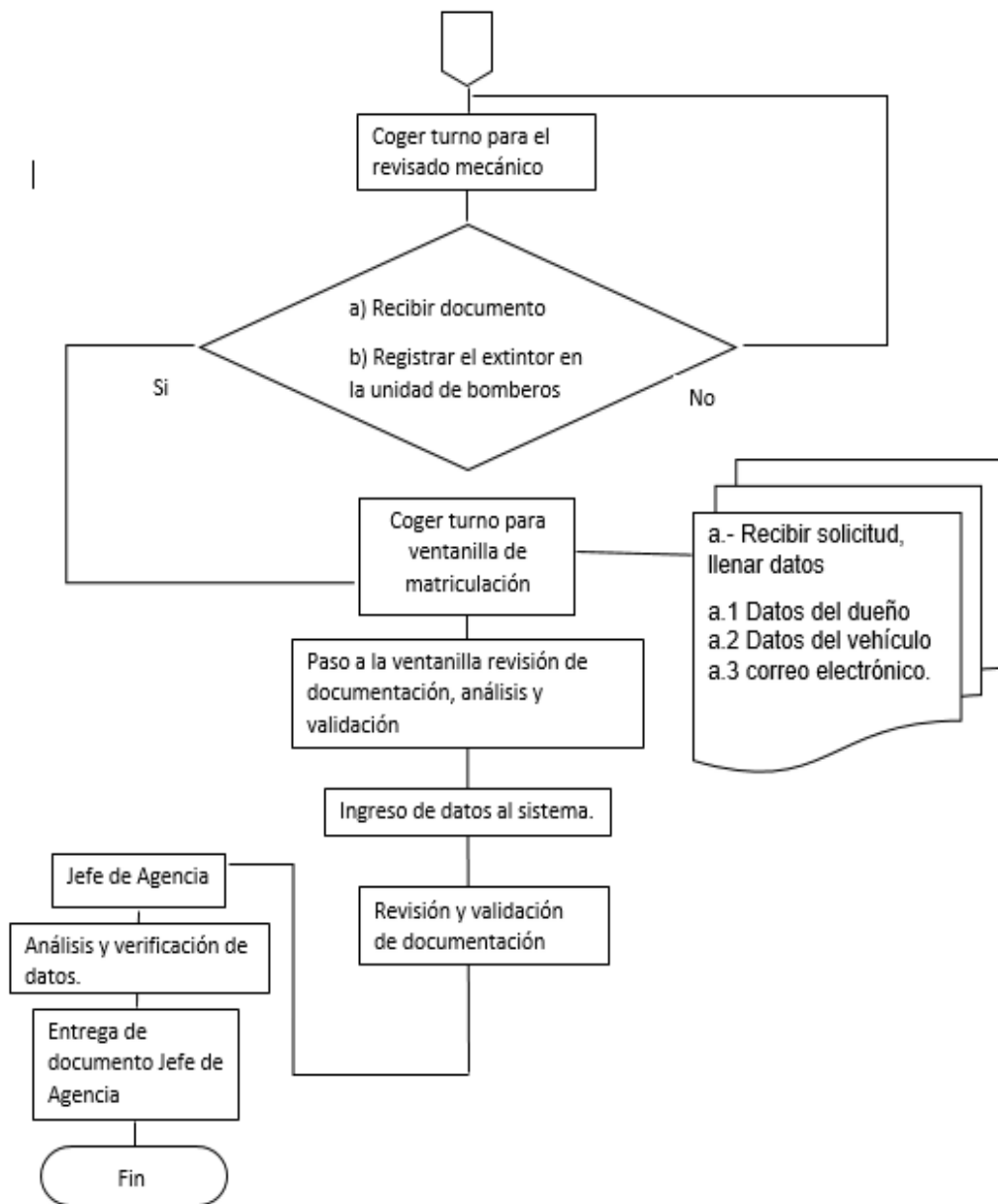
Matriculación vehicular					
Descripción	Previo al Trámite	Requisitos	Procedimiento	Costo	Tiempo
Matriculación vehicular	Presentar original de cedula de ciudadanía del propietario actual.	Contrato original de compra/venta de vehículo con reconocimiento de firmas vendedores y compradores, debidamente legalizado ante notario público y registrado en el SRI. Solicitud del trámite. Original y copia de matrícula anterior, caso contrario denuncia o declaración juramentada ante autoridad competente. Original y copia del comprobante de pago del 1% por transferencia de dominio. Original y copia del comprobante de pago de matrícula realizado en bancos o cooperativas de ahorro y crédito. Original del comprobante de pago de rodaje en el municipio Original del comprobante de pago del gobierno provincial Originales y copia de cedula de identidad y certificado de votación actual. Original y copia del SOAT vigente Original del revisado vehicular APROBADO Poder especial elevado a escritura pública, en caso de terceras personas.	El trámite debe ser realizado por el futuro propietario del vehículo o su representante, cumpliendo con los requisitos establecidos, en las agencias de Atención al Usuario.	Tasa	30 min (depende de la afluencia de usuarios).
<p>Nota: Sr, usuario debe usted considerar que.</p> <p>Solicitar al centro de cómputo le cree una cuenta en internet, ya que todo usuario debe tener un correo electrónico para realizar el trámite.</p> <p>Si se hace algún cambio al vehículo debe solicitar la factura del taller (cambio color y/o cambio de tipo).</p> <p>Según la ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial Art. 139 dice que: "Incurrir en contravención leve de primera clase y serán sancionados con multa equivalente al cinco por ciento de la remuneración básica unificada del trabajador en general y reducción de 1.5 puntos de su licencia de conducir"</p> <p>El comprador de un vehículo debe registrar en la A.N.T correspondiente, el traspaso de dominio del bien, dentro del plazo de 30 días, contando a partir de la fecha del respectivo contrato.</p> <p>Por lo que si su contrato caducó debe solicitar a un agente de policía le entregue una cita por contrato caducado, con la original y copia se continua el trámite.</p>					

Fuente: El Tiempo. (2008)
Elaborado por: Andrea Guadir

A continuación se propone el siguiente proceso para realizar matriculación vehicular.

Figura N° 13. Proceso para realizar matriculación vehicular





5.3.1.4.1.2. Procedimiento del servicio de revisión vehicular

1. Realizar cada año
2. Pagar el impuesto al rodaje, SRI llevar copias del recibo, Dirigirse a Banco del fomento a pagar la especie de la matrícula.
3. Sacar 3 copias de recibo.
4. Registro en el sistema
5. Turno para revisión vehicular.
6. Revisión consiste en:

Tabla N° 32. Aspectos para revisión de un vehículo

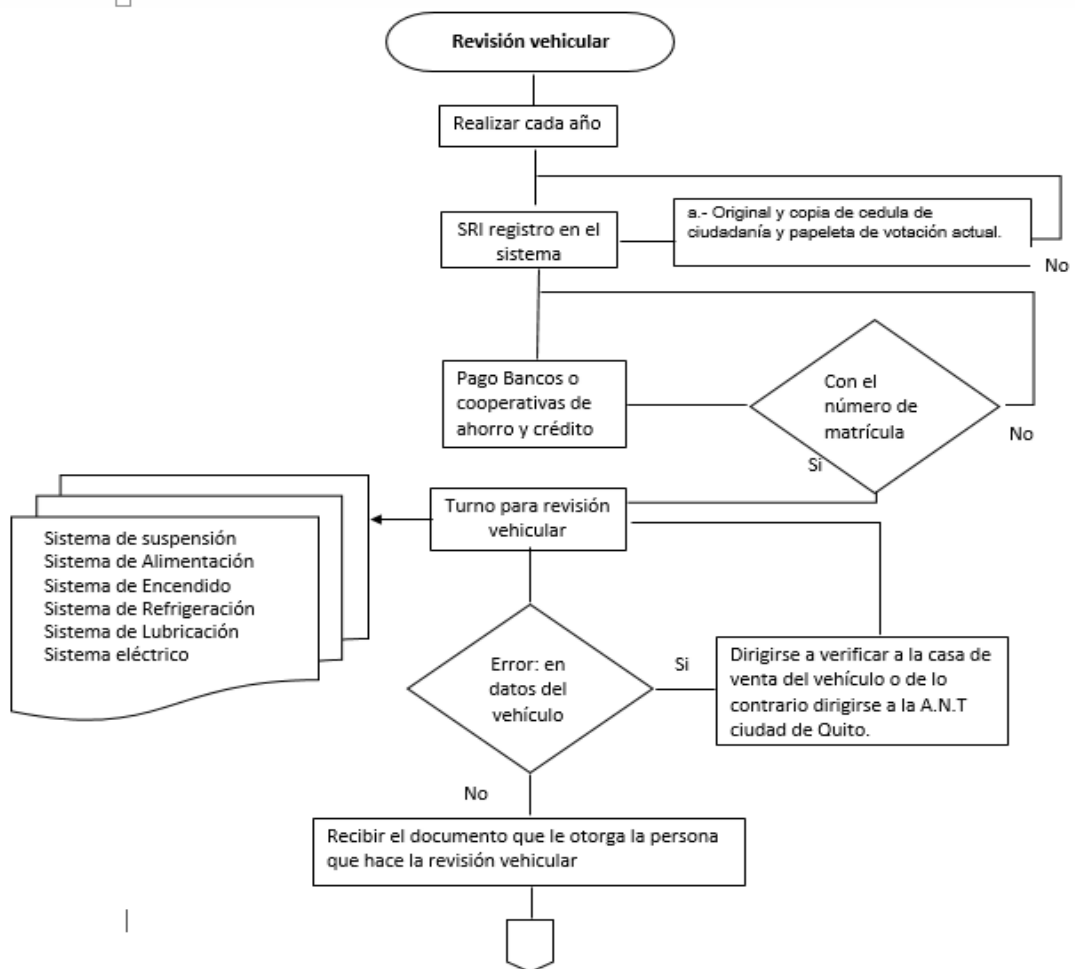
Sistema de suspensión	Bastidor o chasis	Neumáticos	Ballestas	
	Ballestas	Amortiguadores	Barras estabilizadoras	
	Muelles	Trapecios	Soportes	
	Barra de torsión	Resortes	Rotulas de trapecios	
	Estabilizador	Sensores		
Sistema de Alimentación	a) Tanque de Gasolina	c) Bomba de Gasolina	e) Motor	
	b) Conductos	d) Carburador	f) Filtro de Aire	
Sistema de Encendido	a) Tanque de Gasolina	c) Bomba de Gasolina	e) Inyección	
	b) Conductos	d) Carburador	f) Filtro de Aire	
Sistema de Refrigeración	a) Radiador	c) Bomba de agua	e) Depósito de expansión	
	b) Ventilador	d) Termostato	f) Mangueras	
Sistema de Lubricación	a) Cáster	c) Filtro		
	b) Bomba de aceite	d) Varilla medidora de aceite		
SISTEMA ELÉCTRICO	Batería			
	Circuito de carga	a) El alternador		
		b) El regulador		
		c) El testigo o indicador		
		d) La correa		
	Circuito de arranque	a) Circuito de luces		
		b) Los faros delanteros Cada faro posee 3 circuitos diferentes, uno para la luz de alta, otro para la luz baja y el otro corresponde a los "cocuyos" o luces de aproximación.		
		c) Las luces direccionales		
	Circuito de accesorios	a) Limpia brisas		
		b) Desempañador de vidrio trasero		
e) Luces extras como las exploradoras				

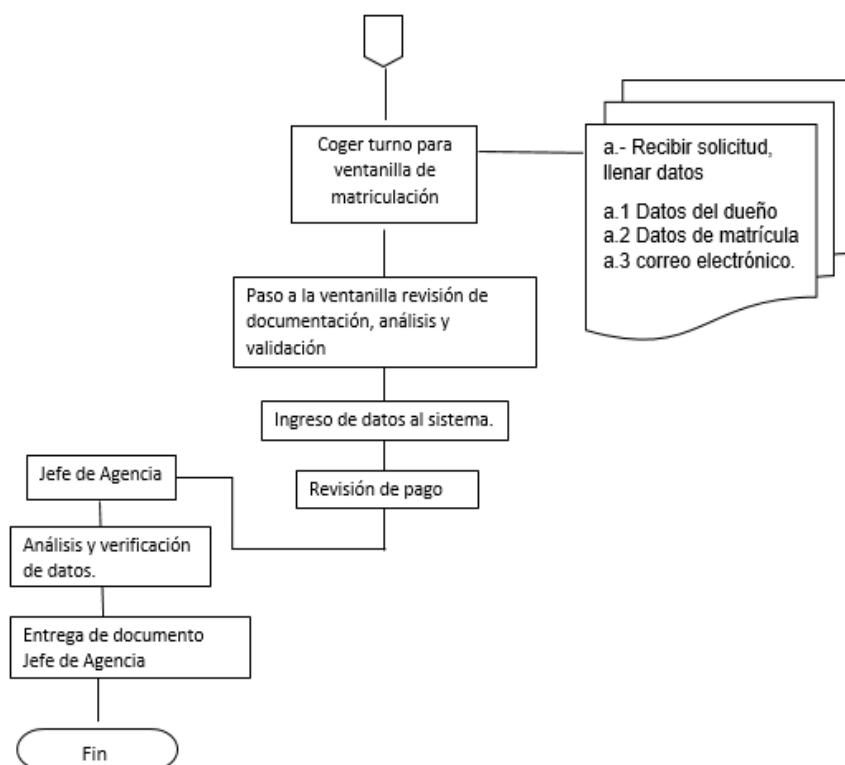
7. Si existe algún error se dirige a verificar a la casa de venta del vehículo o de lo contrario dirigirse a la A.N.T ciudad de Quito.
8. Recibir el documento que le otorga la persona que hace la revisión vehicular.
9. Pedir una solicitud que le otorga el guardia de seguridad, donde debe llenar el nombre, datos de la matrícula, correo electrónico.
10. Revisión, análisis y validación de información.
11. Hacer turno para matriculación.
12. Verificación de información.

13. Entrega de documento.

A continuación se propone el siguiente proceso para realizar revisión vehicular.

Figura N° 14. Procedimiento para realizar revisión vehicular.





5.3.1.4.1.3. Procedimiento del servicio de obtención de licencia

Tabla Nº 33. Procedimiento para obtener licencia de conducir

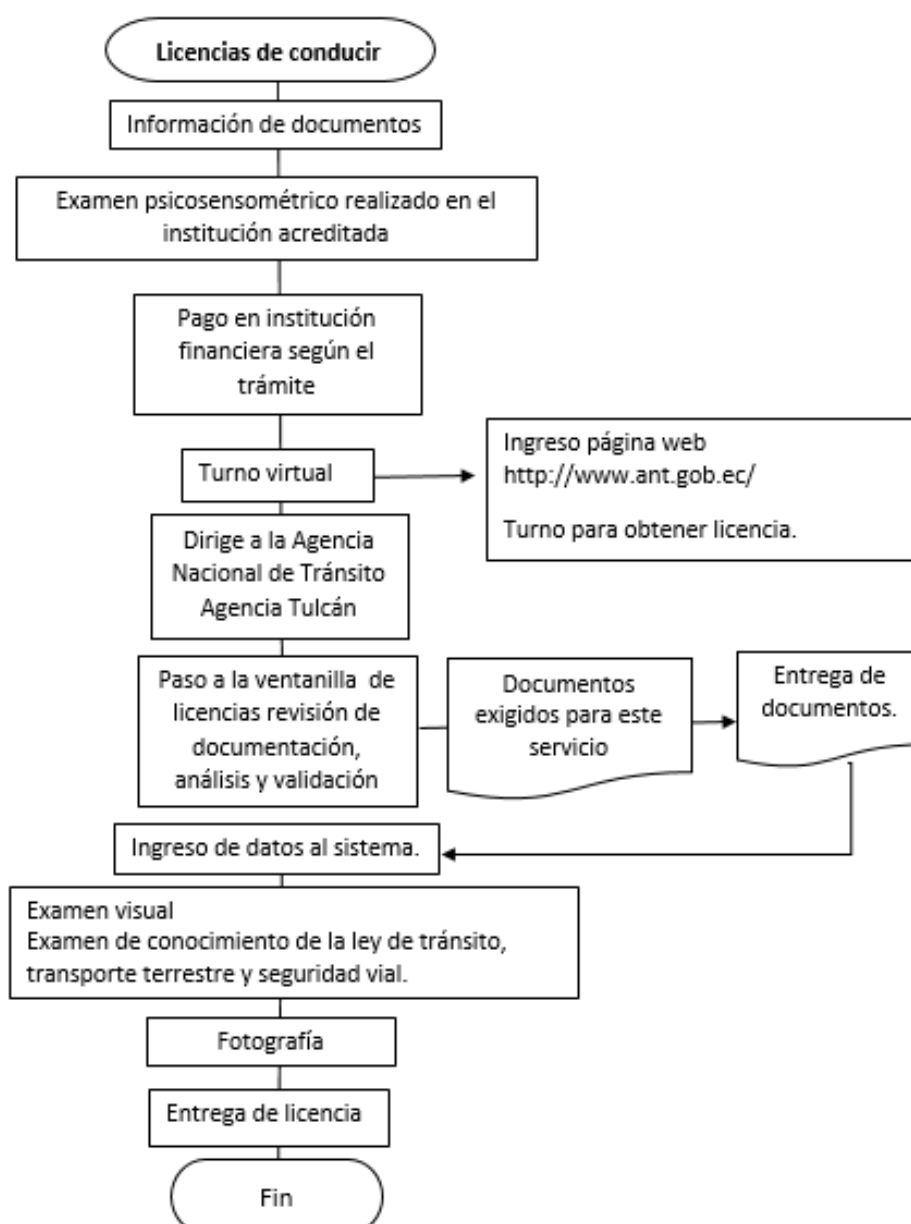
Licencias de conducir				
Descripción	Requisitos	Procedimiento	Costo	Tiempo
Se conceden a usuarios que requieren la licencia por primera vez.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edad mínima 18 años. 2. Saber leer y escribir (castellano). 3. Original y copia de cédula de ciudadanía. 4. Original y copia del certificado de votación. 5. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo de institutos avalados por el Ministerio de Salud Pública. 6. Una fotografía actualizado tamaño carné. 7. Examen psicosenométrico. 8. (*)Se debe presentar los documentos de la Escuela de Capacitación (título de conducción, permiso de aprendizaje tipo A, Acta de Grado y examen psicosenométrico). 9. En caso de perder los documentos de la escuela de conducción, se debe realizar la denuncia por pérdida de los documentos antes mencionados en las Comisarías o Fiscalías, Declaración Juramentada por la pérdida del permiso de aprendizaje tipo A, examen psicosenométrico y certificado de la Unidad Administrativa Provincial en función del permiso de aprendizaje tipo A. 10. Aprobar los exámenes teóricos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de la especie e infracciones en los Punto Pago autorizados 2. Obtener un turno en el Portal Web de la ANT 3. Examen psicosenométrico (el examen dura 60 días). 4. Digitación. 5. Examen teórico. 6. Fotografía. 	USD 38 ,00	Desde que es atendido en el counter, el tiempo estimado o es 30 minutos.

Fuente: El Tiempo. (2008)

Elaborado por: Andrea Guadir

A continuación se propone el siguiente proceso para obtener licencia de conducir.

Figura N° 15. Procedimiento para obtener la licencia vehicular



La Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad. *(Ver Anexo N° 2)*

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado.

5.3.1.4.2 Requisitos de la documentación

5.3.1.4.2.1 Generalidades

El siguiente manual de calidad incluye la política de calidad, objetivos; de la misma manera forman principal, los procedimientos que son requeridos por la norma y aquellos que aseguran la planificación, la operación, el control y mejoramiento continuo del SGC, todos ajustados a la Norma ISO 9001:2008.

5.3.1.4.2.2. Manual de la calidad

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, ha definido un documento que representa al manual de calidad en el que se ha determinado el alcance del SGC.

Este mismo describe el Sistema de Gestión de la Calidad y la interacción entre sus procesos de la calidad y se refiere a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema.

5.3.1.4.2.3. Control de los documentos

Las directrices relacionadas con el control de documentos, está cubierto en el procedimiento Elaboración y Control de documentos. *(Ver anexo N° 3)*

Los documentos que contempla el SGC son:

- ◆ Manual de calidad
- ◆ Manual de procesos y procedimientos
- ◆ Registros
- ◆ Documentos externos

El Representante de la Dirección es el Director de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, *(Ver Anexo N° 4)*
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la

operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y

- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

5.3.1.4.2.4. Control de los registros

Las directrices relacionadas con el control de registros, están cubiertas en el procedimiento Control de registros.

El SGC ha definido los mecanismos mediante los cuales se controlan los registros que forman parte del Sistema de Gestión de la calidad. Dicho procedimiento incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

(Ver Anexo N° 5)

(Ver Anexo N° 6)

5.3.1.5. Responsabilidad de la dirección

5.3.1.5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, deberá estar conformada por un Comité de Calidad, el cual debe establecer una política de calidad para cumplir con el compromiso adquirido con los clientes. La política de calidad se presenta en el numeral 5.3 de este documento.

La Alta Dirección deberá garantizar que la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe ser consciente de la importancia de los clientes y el cumplimiento de sus requisitos.

La divulgación de la política y los objetivos de calidad se realiza de acuerdo con los medios establecidos en la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**.

5.3.1.5.2 Enfoque al cliente

El SGC se enfoca a satisfacer y cumplir las expectativas del cliente frente a sus requerimientos.

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, deberá determinar las necesidades del cliente y se debe definir como se debe cumplir estos requisitos. La alta dirección debe tener establecida una encuesta de satisfacción para los clientes, como mecanismo para conocer su percepción.

Además tiene definido el mecanismo para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, como herramienta para la gestión de las solicitudes de los clientes y darles una respuesta eficaz en el menor tiempo establecido.

5.3.1.5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe definir la política de calidad teniendo en cuenta los requisitos de la ISO 9001: 2008, está se presenta a continuación:

Política de calidad

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, se compromete a prestar el servicio integral de matriculación, revisión vehicular y obtención de licencias, cumpliendo con los requisitos legales del cliente y la organización, contando con talento humano competente, equipamiento adecuado con

tecnología de última generación e infraestructura adecuada, mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, generando valor.

Para su difusión se encuentra publicada en la página virtual de la institución y debe ser dada a conocer por los mecanismos internos establecidos por la institución.

5.3.1.5.4 Planificación

5.3.1.5.4.1 Objetivos de la calidad

Con el ánimo de asegurarse de medir y controlar el SGC frente al producto y servicio que se presta se han definido los siguientes objetivos de acuerdo con las funciones y niveles pertinentes de operación:

- 1) Prestar el servicio integral de transporte terrestre de mercancía a nivel nacional e internacional cumpliendo con los requisitos legales, del cliente y de la organización.
- 2) Contar con personal competente para garantizar un servicio con calidad.
- 3) Contar infraestructura adecuada para ofrecer un servicio de calidad.
- 4) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- 5) Aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

Estos son medidos por medio de la matriz despliegue de objetivos.

5.3.1.5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

El SGC se enfoca hacia el cumplimiento de la misión y visión de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, por lo que la política de calidad y sus objetivos deben estar alineados tanto al cumplimiento de éstas como a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y es a partir de la estrategia de

Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán que se identifican los procesos que contribuyen a su cumplimiento, lo cual asegura la integridad del SGC.

Por medio del análisis de resultados y seguimiento de los indicadores de Gestión que se encuentran en las caracterizaciones de los procesos, la alta dirección en la Revisión por la dirección (numeral 5.6 del presente documento), hace seguimiento al cumplimiento de la misión y la visión de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, lo cual le permite tomar decisiones frente a los cambios que deban surgir en el SGC.

Para la planificación de cambios se usa el formato para planificar cambios *(Ver Anexo N° 7)*.

A través del proceso de Gestión del talento humano, se garantiza que la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, cuente con el personal competente para realizar las tareas de calidad, de igual manera para el proceso de Gestión Financiera, se contemplan las necesidades de recursos frente al SGC y se aplican las disposiciones de la alta dirección en lo que se refiere a instalaciones físicas.

5.3.1.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.3.1.5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades deben estar definidas en la normatividad aplicable, en los procedimientos y planes de calidad definidos y las autoridades de encuentran en el organigrama de la empresa.

5.3.1.5.5.2 Representante de la dirección

La Directora de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** es la Representante de la Dirección para el SGC quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

1. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
2. Informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora
3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.

5.3.1.5.5.3 Comunicación interna

Para la comunicación interna del Sistema de Gestión de la Calidad se deben emplear los siguientes canales de comunicación formal al interior de **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, a fin de difundir los lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, estos mecanismos se describen a continuación:

- ♣ Internet, correo electrónico.
- ♣ Reuniones y/o comités
- ♣ Carteleras.
- ♣ Telefonía celular

5.3.1.5.6 Revisión por la dirección

5.3.1.5.6.1 Generalidades

Es responsabilidad de la Alta Dirección la revisión del SGC una vez al año, la Alta Dirección puede proponer revisiones cada vez que considere

necesario. Las revisiones tienen la finalidad de validar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

En la revisión del SGC se determinan las oportunidades de mejora del servicio y del sistema de Gestión de la calidad y los cambios sugeridos al Sistema, lo cual incluye la política de calidad y los objetivos de calidad.

5.3.1.5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Los resultados de auditorías,
- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.3.1.5.6.3 Resultados de la revisión

De la revisión del SGC, se programan planes de acción para la mejora de la eficacia del SGC, la mejora del servicio frente a los requerimientos del usuario y las necesidades de recursos.

Si los resultados indican ajustes al SGC, éstos se realizan, así como la asignación de los recursos requeridos o los programas de mejora de los servicios.

Estos resultados y las modificaciones generados en el SGC, son divulgados al equipo de trabajo. Queda constancia de la revisión gerencial del SGC en las actas resultantes de la misma.

5.3.1.6. Gestión de los recursos

5.3.1.6.1 Provisión de recursos

La Alta Dirección de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** para el SGC, debe gestionar y proveer recursos humanos, físicos y económicos que se requieren como también mejorar continuamente su eficacia de esta manera se garantiza la satisfacción y permanente superación de las expectativas del usuario.

5.3.1.6.2 Recursos humanos

5.3.1.6.2.1 Generalidades

El personal que labora en la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe realizar trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La capacitación del personal en la aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de calidad y su impacto frente al cumplimiento de los objetivos y los formatos donde se registra la capacitación, se desarrollan en los procedimientos cubiertos por el proceso Gestión del talento humano, así como los procesos relacionado con selección, vinculación, inducción y evaluación por competencia del recurso humano, mediante un sistema que permite la participación en igualdad de condiciones, de quienes demuestren poseer los requisitos para desempeñar los cargos y se ajusten al perfil requerido, según lo establecido en los perfiles.

5.3.1.6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, en caso de ser aplicable se debe proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

5.3.1.6.3 Infraestructura

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** procurara determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio y superar permanentemente las expectativas de los clientes.

La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

5.3.1.6.4 Ambiente de trabajo

La Alta Dirección de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe poner énfasis por un ambiente de trabajo laboral agradable para prestar un servicio cumpliendo los requisitos.

Por lo tanto se debe determinar y gestionar un ambiente de trabajo que esté de acuerdo a la conformidad del servicio tales como factores físicos,

ambientales y de otro tipo como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas.

5.3.1.7. Realización del producto

5.3.1.7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán**, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

5.3.1.8. Medición, análisis y mejora

5.3.1.8.1. Generalidades

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para lograr la conformidad del servicio, del sistema, conformidad del sistema de calidad y la mejora continua en los procesos, mediante una determinación adecuada de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

5.3.1.8.2. Seguimiento y medición

5.3.1.8.2.1. Satisfacción del cliente

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe realizar el seguimiento de la información acerca de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

El seguimiento debe incluir:

- ♣ Encuesta de satisfacción de los usuarios que deben ser aplicadas a los usuarios de forma semestral.
- ♣ Mediante los resultados obtenidos se puede calcular el índice de satisfacción del cliente y las acciones de mejora.
- ♣ Contar con un mecanismo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, gestionando para entregar una respuesta eficaz a los clientes.
- ♣ El seguimiento a los resultados de esta información se debe realizar por medio de la revisión por la dirección donde se toman acciones para mejorar la prestación del servicio.

5.3.1.8.2.2. Auditoría interna

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

(Ver Anexo N° 8)

(Ver Anexo N° 9)

(Ver Anexo N° 10)

5.3.1.8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para que mediante estos métodos demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, para de lo contrario llevar a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

5.3.1.8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento que debe hacer la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo se debe realizar en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio, manteniendo evidencia de la aceptación de criterios.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4). La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

5.3.1.8.3 Control del producto no conforme

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;

- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, manteniéndose registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

(Ver Anexo N° 11)

5.3.1.8.4 Análisis de datos

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, se debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente
- b) La conformidad con los requisitos del producto
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

5.3.1.8.5 Mejora

5.3.1.8.5.1 Mejora continua

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de

las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

5.3.1.8.5.2 Acción correctiva

Como requisito del Sistema de Gestión de Calidad se estableció en el proceso de gestión integral el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de Mejora donde se busca identificar oportunamente las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** para tomar acciones pertinentes y de esta manera evitar su ocurrencia, recurrencia y / o impacto.

Para la valoración del riesgo se establecen controles actuales y se indaga si están documentados, si se están aplicando y si funcionan, si las respuestas son negativas se mantiene el mismo nivel de riesgo, si dos son positivas se baja una casilla en probabilidad y si todas son afirmativas se bajan dos casillas en probabilidad. En caso de requerir acciones adicionales se establecen y se fija la fecha y el responsable, en caso contrario se coloca como acción mantener la aplicación de los controles, la fecha permanentemente y el responsable.

Estos deben revisarse anualmente y debe ser una entrada para la revisión por la dirección.

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).

- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

5.3.1.8.5.3 Acción preventiva

La **Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán** debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Para la toma de acciones preventivas se tienen establecidos mapas de riesgos de acuerdo a la metodología establecida por el DAFP (departamento administrativo de la función pública).

Para la identificación, análisis de causas, valoración, identificación de controles y acciones preventivas se usa el formato mapa de riesgos.

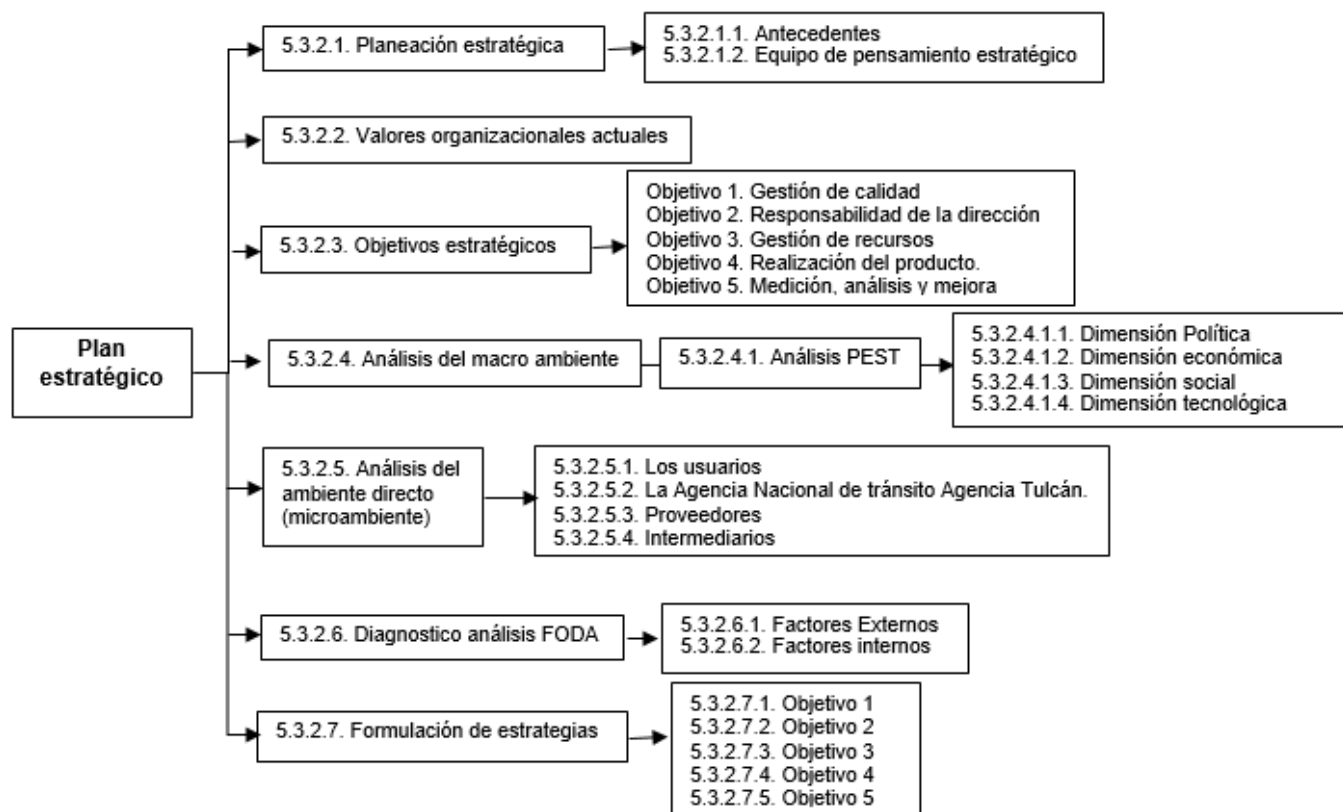
(Ver Anexo N° 13)

(Ver Anexo N° 14)

(Ver Anexo N° 15)

5.3.2. PLAN ESTRATÉGICO

Figura Nº 16. Plan estratégico propuesto para la A.N.T Agencia Tulcán



5.3.2.1. Planeación estratégica

5.3.2.1.1. Antecedentes

La Agencia Nacional de Tránsito lleva a lo largo de los años una evolución significativa es por esto que “mediante registro oficial No. 398 de agosto de 2008 se publicó la nueva Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre cambia su nombre y se transforma en Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTTSV), la cual establece que la CNTTTTSV es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, de jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.”(Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANTTTTSV). 2011, p. 2). Es por esta razón que la A.N.T Agencia Tulcán ha cambiado conjuntamente con los cambios nacionales implementados y regulada por personal externo ya que en años anteriores era manejada por la Policía Nacional.

Es por esta razón que la A.N.T Agencia Tulcán se crea anteriormente como Jefatura Nacional de Transito, hoy en día se llama Agencia Nacional de tránsito y la misión es brindar y garantizar la libre y segura movilidad terrestre en el territorio nacional por medio de la implementación de servicios de calidad, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país y en preservación del medio ambiente, en el proceso de cambio también se cambian las responsabilidades siendo esta amplias y acogiendo servicios complementarios en los que la institución muestra compromiso al cumplir las expectativas de los usuarios brindando un servicio de calidad.

La prestación de un servicio por parte de una entidad pública es fundamental dentro de un sistema de manejo público en cual se implementan procesos los cuales están ligados a lineamientos nacionales para poder prestar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios, es por esta razón que la

Agencia Nacional de tránsito de la ciudad de Tulcán brinda un servicio a los usuarios la cual su objetivo principal es garantizar la calidad de los servicios que ofrece mediante la satisfacción de las necesidades de los usuarios, y más aún poner énfasis en los servicios de orden público, en el que debe existir control adecuado de procesos y procedimientos acordes a lo dispuesto prevaleciendo la transparencia, puntualidad y precisión para garantizar la prestación del servicio.

En el ámbito público la Agencia Nacional de tránsito de la ciudad de Tulcán tiene un lugar importante dentro de las gestiones que realizan diariamente los usuarios, por lo que el nivel de aceptación de las actividades que se desempeñan dentro de esta no han logrado llegar a la satisfacción de los usuarios, debido al manejo de los procesos que se llevan a cabo, es así que se propone realizar un plan de mejoramiento continuo en base a las normas de calidad como lo es la ISO 9001-2008 que permite solucionar problemas relacionados al manejo de la calidad y que además se caracteriza por un uso de herramientas adecuadas para la mejora continua de cada uno de los procesos de los servicios que ofrece la institución.

La Agencia Nacional de tránsito de la ciudad de Tulcán ha tenido una gran acogida por parte de quienes habitan ya sean propios o extraños, en la cual se manifiesta su misión que es “Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.” (Agencia Nacional de Transito. s/f, parr. 1)

Según los resultados obtenidos se ha podido determinar que la Agencia Nacional de tránsito de la ciudad de Tulcán no satisface completamente las necesidades de los usuarios, por lo que es necesario implementar un plan de mejoramiento continuo el cual se lo ha basado en la norma ISO 9001-2008 la misma que cuenta con enfoques que se relacionan con la satisfacción de los usuarios, mediante la cual la institución enfoca sus

esfuerzos a los usuarios relacionándola como parte fundamental de un servicio íntegro encaminada a controlar las actividades, al trabajo en equipo y un crecimiento, primordialmente se logrará la complacencia de los usuarios mediante la eficiencia y eficacia integrándose así como una institución sólida y confiable con visiones de mejora y seguridad para los usuarios.

5.3.2.1.2. Equipo de pensamiento estratégico

Tabla N° 34. Equipo de pensamiento estratégico

Nombre	Puesto
Yadira Pozo	Directora de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.
Javier Bolaños	Jefe de Agencia
Erika Sandoval	Recaudación
	Entrega de títulos habilitantes
	Archivo
Flor Vallejo modulo 2	Renovación e información
Maira Rosero módulo 3	Matriculas, traspaso, cambio servicio, plataformas
Margarita Chamorro módulo 4	
Paola Villarreal modulo 1	Licencias, digitación.
Andres Garcia	Fotografía
Amanda Mejía	Evaluador visual
Anderson Rosero	Revisión Vehicular

MISIÓN	VISIÓN
“Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.”(ANT. 2014, parr.1)	“Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.” (ANT. 2014, parr.2)

5.3.2.2. Valores de la organización actuales

Los valores en la organización son importantes porque constituyen hábitos de pensamiento de las personas que son parte de la organización, y, permiten a futuro se identifiquen más con ella y con sus objetivos.

Los valores de la organización son:

a) Honestidad.- Es la actuación de los servidores públicos en forma transparente y responsable en el desempeño de nuestras funciones. Este valor se refiere a las cualidades del recurso humano que labora en la ANT.

b) Trabajo en equipo.- Es la capacidad de un grupo de servidores públicos que unimos esfuerzos en una dirección/coordinación/área para el logro de los objetivos de la ANT.

c) Calidad del Servicio.- Brindar el servicio por parte de los servidores públicos de manera que satisfaga los requerimientos y supere las expectativas de clientes externos e internos.

d) Proactividad.- Capacidad de adelantarnos a los hechos, incentivando a los servidores a que presenten iniciativas y a realizar acciones con las cuales contribuyamos al logro de los objetivos, metas, misión y visión de la Institución.

e) Mejora Continua.- Mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

f) Lealtad: Cumplir y hacer cumplir nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales, por encima de nuestros intereses personales.

g) Apertura: Aceptar nuevas ideas, proyectos, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar.

h) Compromiso: Intencionalidad positiva de cumplir y ejecutar las competencias asignadas en el trabajo y comprometerse con la visión y misión institucional.

i) Responsabilidad Social.- Es la acción que nos permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de cada acto, en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural, no sólo cuando los resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables.

j) Eficiencia.-Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los que cuenta la Institución, a fin de alcanzar los objetivos y metas programadas con la optimización del uso de los recursos y tiempo.

5.3.2.3. Objetivos estratégicos

A continuación se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

Tabla N° 35. Objetivos estratégicos propuestos

Factor clave del éxito	Objetivo estratégicos	Meta	
		Magnitud	Tiempo
Sistema de gestión	Desarrollar regulaciones que permitan una gestión de la documentación óptima y un control eficiente a fin de asegurar una adecuada atención al cliente.	30% de incremento en satisfacción del cliente.	diciembre de 2015
Responsabilidad de la dirección	Evidenciar el compromiso de la dirección mediante la implantación del sistema de gestión la calidad, así como con la mejora en su eficacia.	Incrementar un 20% más de gestión por parte de la dirección para mejorar el sistema de gestión la calidad	diciembre de 2015
Gestión de los recursos	Implementar el modelo de gestión de recursos que permita el desarrollo de los procesos de desconcentración y descentralización de competencias asignadas por ley, a fin de modernizar la administración de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.	Incrementar 30% más del presupuesto para el modelo de gestión de recursos.	diciembre de 2015
Realización del	Implementar métodos o	Ampliar el 50% más	diciembre de

producto	disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente.	de desarrollo en métodos o disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente.	2015
Medición, análisis y mejora.	Impulsar el mejoramiento continuo, mediante la capacidad de la organización para suministrar un servicio que cumplan con los requisitos del cliente y satisfacerlos.	Ampliar el 30% más en mejoramiento continuo, mediante la capacidad que tenga la organización.	diciembre de 2015

5.3.2.4. Análisis del macroambiente

5.3.2.4.1. Análisis PEST

El análisis PEST se lo elabora tomando en cuenta lo siguiente:

- ◆ Su nivel de impacto: Bajo (B), Medio (M), Alto (A).
- ◆ Su probabilidad o posibilidad de ocurrencia: Bajo (B), Medio (M), Alto (A).
- ◆ Si dicho evento presenta una: Amenaza (A), Oportunidad (O).

5.3.2.4.1.1. Dimensión Política

Tabla N° 36. Dimensión política

Variable	Detalle	Nivel impacto	Probabilidad de ocurrencia	Amenaza/oportunidad
Estabilidad política	Existe estabilidad en el Ecuador desde el año 2007 en el que Rafael Correa es el presidente y ha logrado que la administración del país mejore radicalmente.	B	B	O

Normativa y protección medioambiental	Se toma en cuenta al ministerio del ambiente como un ente encargado de conservar la ecología del país es así también la intervención en cuanto a la contaminación generada por los vehículos	A	M	A
Financiamiento e iniciativas	El ministerio de industrias tiene como misión impulsar el desarrollo del sector productivo industrial y artesanal, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión e innovación tecnológica para promover la producción de bienes y servicios.	A	B	O
Cambios de reglamentos	La responsabilidad del ministerios del sector comprende aspectos importantes los cuales se pueden regular la prestación del servicio que prestan la Agencias Nacionales de transito	A	A	A
Cambios en los tributos	El constante cambio de impuesto a los vehículos, impuestos al rodaje, impuesto verde.	A	A	A

Dentro de la dimensión política existen diferentes aspectos los cuales son principales tomarlos en cuenta, además decir que este factor esta fuera del control de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

La estabilidad política que se ha generado en el Ecuador hace que el gobierno central ponga énfasis en brindar un mejor servicio dentro de las instituciones públicas, por lo que los incentivos y el financiamiento a los sectores se dan en cuanto al cumplimiento de objetivos.

La normativa y protección medioambiental dentro del factor político hace referencia a las normas que se generan en cuanto al bienestar del medioambiente y la responsabilidad que conlleva el tránsito por las vías.

El financiamiento e iniciativas dentro del gobierno actual se han incrementado con el objetivo de impulsar el desarrollo mediante la iniciativa que se genere en poner en práctica el desarrollo de programas y proyectos.

Los cambios de reglamentos y de los tributos afectan de manera directa ya que la actualización se debe generar en cuanto a lo dispuesto por la ley, la capacidad para que la institución sea flexible a los cambios es prioridad para satisfacer a los usuarios.

5.3.2.4.1.2. Dimensión económica

Tabla N° 37. Dimensión económica

Variable	Detalle	Nivel impacto	Probabilidad ocurrencia	Amenaza/ oportunidad
Aspectos fiscales	Impuesto al rodaje, impuesto vehicular, impuesto verde.	A	A	A
Tendencias en la economía local	El nivel de consumo de los ecuatorianos ha incrementado esto quiere decir que el aumento de este nivel hace referencia a una parte de la renta que se destina a la adquisición de bienes o servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores	A	A	O

Dentro de la dimensión económica hay dos principales factores tales como los aspectos fiscales y las tendencias de la economía, también es imprescindible tomar en cuenta el nivel de impacto y el nivel de ocurrencia la cual se la define como alta, también los aspectos fiscales tomados como una amenaza y las tendencias locales como una oportunidad para la agencia debido a lograr una mayor recepción de ingresos.

Los aspectos fiscales los cuales hacen referencia a lo dispuesto en la ley como es el impuesto al rodaje, impuesto vehicular, impuesto verde influyen directamente en los cambios que se generan dentro de un periodo de tiempo estipulado.

Las tendencias en la economía local se relacionan directamente en el auge de los vehículos motorizados que circulan en la Ciudad de Tulcán en los últimos años.

5.3.2.4.1.3. Dimensión social

Tabla N° 38. Dimensión social

Variable	Detalle	Nivel impact	Probabilida ocurrencia	Amenaza/ oportunidad
Tendencias de estilo de vida	Estilos únicos y variados con las últimas tendencias de la moda, es variante.	A	A	O
Imagen institucional	Institución con prestigio en la Ciudad que brinda un servicio único para quienes desean obtener la matrícula de un vehículo, la licencia de conducir y la revisión vehicular.	A	A	O
Ingreso familiar en Carchi	La mayoría trabajan por cuenta propia tienen su negocios los cuales les ayudan a conseguir el sustento diario para sus familias	A	A	O
Edad	10.7% personas de 10 a 14 años, 10.3% corresponden a niños de 5 a 9 años, esto quiere decir que el número de adolescentes en Tulcán es favorable.	A	A	O

Dentro de la dimensión social se mencionan factores los cuales están direccionados a la relación que existen con los aspectos que están fueran de la institución y su interacción con los usuarios, el nivel de impacto es alto como la probabilidad de ocurrencia a que estos factores impacten de manera ya sea positiva o negativa dentro de la institución, es en su mayoría tratada como una oportunidad para lograr obtener un adecuado desarrollo dentro de este componente.

Las tendencias de estilo de vida y la importancia que tiene el ingreso familiar interactúan de manera que el aumento de automotores en la ciudad de Tulcán aumente, y con esto aumenta las necesidades de obtener un servicio de la A.N.T Agencia Tulcán.

La imagen institucional dentro del aspecto social es transcendental tomarlo en cuenta ya que depende de la imagen que tenga la institución y la percepción que se genera en los usuarios es

5.3.2.4.1.4 Dimensión tecnológica

Tabla N° 39. Dimensión tecnológica

Variable	Detalle	Nivel impacto	Probabilidad de ocurrencia	Amenaza/oportunidad
Sistemas de bases de datos	Conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos, además de proporcionar herramientas para añadir, borrar, modificar y analizar los datos	A	A	O
Financiamiento para la investigación	Se encuentra en aumento mediante el gobierno central.	B	A	O
Información y comunicación Tulcán	Uso del teléfono celular es de 70.3% en la Provincia del Carchi, seguida de la computadora con el 20%, la televisión por cable con un 25.4% y la utilización del internet con un 5.3%,	A	A	O
Acceso a la tecnología, licenciamiento, patentes	La facilidad para poder acceder a tecnología ha incrementado.	A	B	O

La dimensión tecnológica es significativa tomarla en cuenta ya que la relación que se obtiene con este factor depende de la realización de las actividades dentro de la A.N.T Agencia Tulcán, los sistemas de bases de datos, el financiamiento para la investigación, la información y comunicación como el acceso a la tecnología, el licenciamiento y patentes en su mayoría el impacto es alto debido a que la importancia que tiene obedece al desempeño de un servicio de calidad, como también la probabilidad de que ocurra es alta ya que la institución puede concientizarse de la importancia, es también adecuado decir que se la observa como una oportunidad para que el servicio que se ofrece sea de calidad.

5.3.2.5. Análisis del ambiente directo (microambiente)

Para el análisis del microambiente de la Agencia Nacional de tránsito Agencia Tulcán se toma en cuenta a los usuarios, a la institución, los proveedores, intermediarios y posicionamiento o participación, tomando en cuenta que se puede influir en ellos y ser controlados, logrando cambios los cuales ayudarán a un mejor desempeño.

5.3.2.5.1. Los usuarios

Es de interés de la empresa que sus usuarios sean parte de un servicio de calidad que satisfaga la demanda ciudadana, contribuyendo de manera positiva al desarrollo del país en el ámbito de su competencia.

Los usuarios que hacen parte del servicio que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito son personas que realizan trámites como obtención de matriculación vehicular, obtención de licencias de conducir y revisión vehicular como los principales, la frecuencia de adquisición del servicio es frecuente.

En el servicio de matriculación vehicular los usuarios son personas naturales o jurídicas que necesitan de un documento el cual certifique la legalidad de propiedad de un vehículo para validar la posesión y el uso de determinado bien, así como también ser parte de un registro que posee determinados datos detallados del bien en un archivo, por último contar con un documento que valide la libre circulación por las vías.

En el servicio de emisión de licencias de conducir los usuarios son personas que necesitan un documento, el cual valide habilidades adquiridas por una persona, para poder manejar un vehículo, en el cual constan datos personales y el tipo de vehículo que está autorizado a manejar.

En el servicio de revisión vehicular los usuarios son personas que poseen un vehículo, necesitan un documento el cual verifique que el automotor se encuentra en óptimas condiciones para poder circular en las vías, cumpliendo con revisiones mecánicas.

5.3.2.5.2. La Agencia Nacional de tránsito Agencia Tulcán

La Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán se dedica principalmente a la emisión de licencias de conducir, matriculación vehicular y revisión vehicular como primordiales servicios. La institución trabaja para que la imagen corporativa sea favorable en cuanto a la prestación del servicio.

La Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán es la única institución que ofrece los servicios de matriculación vehicular, emisión de licencias y revisión vehicular, además es la encargada de planificar, regular y controlar la gestión de las actividades que se realizan dentro de la institución a fin de garantizar servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana.

La Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán colabora a la preservación del medio ambiente y contribuye al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

5.3.2.5.3. Proveedores

Los proveedores que hacen parte del servicio que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán son compañías que proporcionan recursos necesarios e influyen directamente en ofrecer calidad en el servicio, como es el estado el cual provee de sistemas informáticos los cuales sirven para realizar los trámites pertenecientes al registro de datos, actualización de información y circulación de la misma hacia toda la organización.

También se toma en cuenta como proveedor a la empresa que facilita los útiles de oficina los cuales son indispensables en la realización del servicio los que se utilizan para poder obtener constancia de un trámite.

Un proveedor importante para la institución es el que abastece de equipos de oficina como los equipos informáticos en los que sirven de soporte para realizar los trámites concernientes a matriculación vehicular, emisión de licencias de conducir y revisión vehicular.

Las empresas proveedoras de taxímetros que están autorizadas por la Agencia Nacional de Tránsito en la cual los beneficiados de este servicio son las cooperativas de transporte público en taxis para poder realizar un control del valor a pagar en un determinado recorrido que hace el vehículo.

5.3.2.5.4. Intermediarios

Los principales intermediarios que posee la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán son los que ayudan a la institución a que el usuario satisfaga sus necesidades:

Tabla N° 40. Intermediarios de los servicios de matriculación, licencias y revisión vehicular de la A.N.T Agencia Tulcan

Matriculación vehicular	Licencias de conducir	Revisión vehicular
<p>El servicio de rentas internas (SRI).- Esta institución es la que se encarga de administrar el impuesto a la propiedad se vehículos motorizados de transporte terrestre mediante instituciones financieras, además realiza la transferencia de dominio correspondiente al 1%.</p>	<p>Escuelas de conducción para choferes no profesionales</p> <p>Son instituciones encargadas de la formación de conductores no profesionales las cuales están autorizadas por la Agencia Nacional de Tránsito para realizar cursos de capacitación por un tiempo determinado, en las cuales la formación es académica como práctica.</p> <p>Escuela de Capacitación de Conductores No Profesionales CONDUCARCHI.</p>	<p>Son instituciones que realizan el cobro de los diferentes valores correspondientes a revisión vehicular las instituciones son:</p> <p>Cooperativa de ahorro y</p>
<p>El gobierno autónomo descentralizado del Cantón Tulcán</p> <p>Cobra el impuesto al rodaje que significa pago de la ordenanza de mejoramiento y mantenimiento de las vías de la ciudad de Tulcán, en el que paga todo propietario de vehículos, sea persona natural o jurídica la que debe cancelar el impuesto anual, este impuesto se basa en las toneladas de peso de</p>		

cada vehículo.	Escuela de Capacitación de Conductores No Profesionales ANETA.	crédito "Pablo Muñoz Vega". Cooperativa de ahorro y crédito "Tulcán LTDA". Banco de Fomento PRODUBANCO WESTER UNION
Gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi Es el que exige el pago de la tasa por mejoramiento y mantenimiento de las vías rurales del Carchi, por el uso de las vías rurales que corresponden a la provincia del Carchi.	Escuela de conducción para choferes profesionales Es la institución encargada de la formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales, en la que les faculta conducir vehículos de transporte público, taxis convencionales, taxi ejecutivo, camionetas livianas o mixtas hasta 3.500 Kg y hasta 8 pasajeros. Escuela de conductores profesionales "Miguel Delgado Fierro"	
Instituciones financieras Son instituciones que realizan el cobro de los diferentes valores correspondientes a rubros que componen la matrícula, las instituciones son: Cooperativa de ahorro y crédito "Pablo Muñoz Vega". Cooperativa de ahorro y crédito "Tulcán LTDA". Banco de Fomento PRODUBANCO WESTER UNION		
Las notarías Son las encargadas de realizar el contrato de compra – venta de vehículos con reconocimiento de firmas, en el cual se legaliza el traspaso de propietario conforme a la ley del Ecuador.		

5.3.2.6. Diagnostico análisis FODA

5.3.2.6.1. Factores Externos

Principales amenazas y oportunidades para la organización .

Tabla N° 41. Factores externos

ANEMAZAS	OPORTUNIDADES
Presupuesto limitado.	Prioridad del gobierno por mejorar los servicios públicos.
Cambios en la situación legal basada a las normas que se deben regir a los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.	Tendencia creciente en la adquisición de nuevos vehículos por la ciudadanía.
Centralización de ciertos trámites administrativos, ocasionando inconformidad, retraso en la realización de un trámite.	Crecente innovación en el manejo de las TIC's
Deficiente uso de las TIC's en los usuarios que son parte de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.	

5.3.2.6.2. Factores Internos

Análisis de fuerzas y debilidades según Norma ISO 9001: 2008

Tabla Nº 42. Factores Internos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La identificación de los procesos del S.C como los procesos subcontratados externamente es adecuada.</p> <p>La documentación oficial existe de acuerdo a las especificaciones.</p> <p>El control de documentos es acorde a los procedimientos de cada uno de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.</p> <p>El control de registros se adecua a las nuevas tecnologías.</p> <p>La política de calidad es coherente con la realidad de la organización.</p> <p>Los objetivos de calidad son acordes a las directrices de la política.</p> <p>La responsabilidad y autoridad está adecuadamente definida y documentada para cada una de las áreas de la A.N.T Agencia Tulcán.</p> <p>La información de entrada para la revisión asegura de manera óptima las responsabilidades como también el informe de manera clara.</p> <p>Personal competente para la realización de sus actividades.</p> <p>Existe un adecuado seguimiento para los equipos informáticos.</p> <p>Existen condiciones y evidencias de cumplimiento específicas de trabajo.</p> <p>Existen procesos adecuados para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora mediante la implementación de técnicas estadísticas</p> <p>El seguimiento y medición de procesos como de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán cuenta con una guía adecuada a partir del análisis de indicadores.</p>	<p>El control de documentos obsoletos no es adecuada</p> <p>El medio implementado para el control de registros es inadecuado.</p> <p>La comunicación de necesidades de mejora como la comunicación interna es deficiente.</p> <p>La verificación que es realizada por la dirección cuenta con deficiencias en el momento de presentar especificaciones.</p> <p>La organización no posee recursos humanos y económicos necesarios para mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente</p> <p>No existe una adecuada competencia, formación y toma de conciencia.</p> <p>No se encuentra identificada la infraestructura necesaria para la realización de cada uno de los procesos.</p> <p>El compromiso de la dirección no se enfoca completamente a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Las revisiones del sistema que realiza la dirección no son suficientemente apropiadas para generar un desarrollo.</p> <p>Existe poca responsabilidad por parte del representante de la dirección</p> <p>El compromiso de la alta dirección está basado en el establecimiento de la política, objetivos de calidad y realización de revisiones.</p> <p>La comunicación con el cliente no cumple con las expectativas esperadas.</p> <p>Las auditorías internas de calidad no poseen una estructura para poder evaluar la situación de la institución en un tiempo determinado.</p>
	<p>Las no conformidades cuentan con una carencia en cuanto a acciones para la mejora.</p> <p>La mejora continua no posee un adecuado desarrollo.</p>

	No existe una adecuada acción correctiva en cuanto a procedimientos, registros y análisis de causas.
	No existe una adecuada acción preventiva en cuanto a procedimientos, registros y análisis de causas.

5.3.2.7. Formulación de estrategias

A continuación se proponen las siguientes estrategias:

5.3.2.7.1. Objetivo 1

Desarrollar regulaciones que permitan una gestión de la documentación óptima y un control eficiente a fin de asegurar una adecuada atención al cliente.

Meta: 30% de incremento en satisfacción del cliente en diciembre de 2015.

Tabla N° 43. Formulación estrategias objetivo 1

ELEMENTOS	ESTRATEGIA
La identificación de los procesos del S.C como los procesos subcontratados externamente es adecuada.	Fortalecimiento de los procesos para el servicio de matriculación vehicular, revisión vehicular, emisión de licencias.
La documentación oficial existe de acuerdo a las especificaciones.	Mejoramiento de la planificación de los documentos esenciales para la realización de los procesos de acuerdo a las especificaciones.
El control de documentos es acorde a los procedimientos de cada uno de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.	Evaluación del control de documentos para que el diseño de la metodología sea adecuada para la revisión, aprobación y actualización de los mismos.
El control de registros se adecua a las nuevas tecnologías.	Fortalecimiento de control de los registros para mejorar el direccionamiento hacia las nuevas tecnologías.
El control de documentos obsoletos es inadecuada.	Mejoramiento del control de documentos obsoletos para optimizar la información acumulada.
El medio implementado para el control de registros es inadecuado.	Renovación de medio implementado para el control de registros para realizar procedimientos adecuados en cada uno de los servicios.

5.3.2.7.2. Objetivo 2

Evidenciar el compromiso de la dirección mediante la implantación del sistema de gestión la calidad, así como con la mejora en su eficacia.

Meta: Incrementar un 20% más de gestión por parte de la dirección para mejorar el sistema de gestión la calidad en diciembre de 2015.

Tabla Nº 44. Formulación de estrategias objetivo 2

ELEMENTOS	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS
La política de calidad es coherente con la realidad de la organización.	Evaluación de la estructuración de la política de calidad para mejorar las características y la orientación hacia el usuario.
No existen tiempos establecidos para la entrega de documentos para los diferentes servicios.	Diseñar tiempos determinados en la duración de cada uno de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.
El compromiso de la dirección no se enfoca completamente a las necesidades de los usuarios.	Fortalecimiento del compromiso de la dirección para comunicar a la organización la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios.
Existe escasa responsabilidad por parte del representante de la dirección	Fortalecer el compromiso de la dirección enfocada en la prestación del servicio para mejorar su prestación.
Los objetivos de calidad son acordes a las directrices de la política.	Adecuar que los objetivos de calidad sean acordes a las directrices de la política para lograr mejora continua.
Las revisiones del sistema de gestión de calidad que realiza la dirección no son suficientemente apropiadas para generar un desarrollo.	Evaluación de las revisiones del S.G.C para mejorar la prestación del servicio.
La responsabilidad y autoridad está adecuadamente definida y documentada para cada una de las áreas de la A.N.T Agencia Tulcán.	Asegurar la definición de funciones en cuanto a responsabilidad y autoridad de cada una de las áreas para lograr una mejor organización.
La información de entrada para la revisión asegura de manera óptima las responsabilidades como también el informe de manera clara.	Mejoramiento del aseguramiento de la institución para optimizar los procesos del S.G.C.
La comunicación de necesidades de mejora como la comunicación interna es deficiente.	Reforzamiento del desempeño de las necesidades de mejora para lograr una comunicación eficiente.
La verificación que es realizada por la dirección cuenta con deficiencias en el momento de presentar especificaciones.	Ejecutar una verificación optima por la dirección para regenerar aspectos ligados a las revisiones del análisis de mejora.

5.3.2.7.3. Objetivo 3

Implementar el modelo de gestión de recursos que permita el desarrollo de los procesos de desconcentración y descentralización de competencias asignadas por ley, a fin de modernizar la administración de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

Meta: Incrementar 30% más del presupuesto para el modelo de gestión de recursos en diciembre de 2015.

Tabla N° 45. Formulación de estrategias objetivo 3

ELEMENTOS	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS
Personal competente para la realización de sus actividades.	Especialización del personal en la realización de sus actividades para mejorar la prestación de los servicios.
Existe un adecuado seguimiento para los equipos informáticos.	Fortalecimiento del seguimiento adecuado para los equipos informáticos y agilizar la prestación de un servicio.
Existen condiciones y evidencias de cumplimiento específicas de trabajo.	Especialización del personal para lograr una mayor coordinación en las actividades a realizar en un determinado proceso.
La organización no posee recursos humanos y económicos necesarios para mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente	Diseño del abastecimiento de recursos para generar un mayor rendimiento y mejoramiento en la prestación de los servicios.
No existe una adecuada competencia, formación y toma de conciencia.	Fortalecimiento en la formación y toma de conciencia para generar equilibrio en la realización de las actividades en un puesto de trabajo.
No se encuentra identificada la infraestructura necesaria para la realización de cada uno de los procesos.	Formación de una infraestructura en la cual se identifiquen cada uno de los procesos, para lograr una prestación óptima del servicio.

5.3.2.7.4. Objetivo 4

Implementar métodos o disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente.

Meta: Ampliar el 50% más de desarrollo en métodos o disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente en diciembre de 2015.

Tabla Nº 46. Formulación de estrategias objetivo 4.

ELEMENTOS	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS
La comunicación con el cliente no cumple con las expectativas esperadas.	Fortalecer la comunicación con el cliente para generar mayor confianza en los usuarios en los servicios que ofrece la institución

5.3.2.7.5. Objetivo 5

Impulsar el mejoramiento continuo, mediante la capacidad de la organización para suministrar un servicio que cumplan con los requisitos del cliente y satisfacerlos.

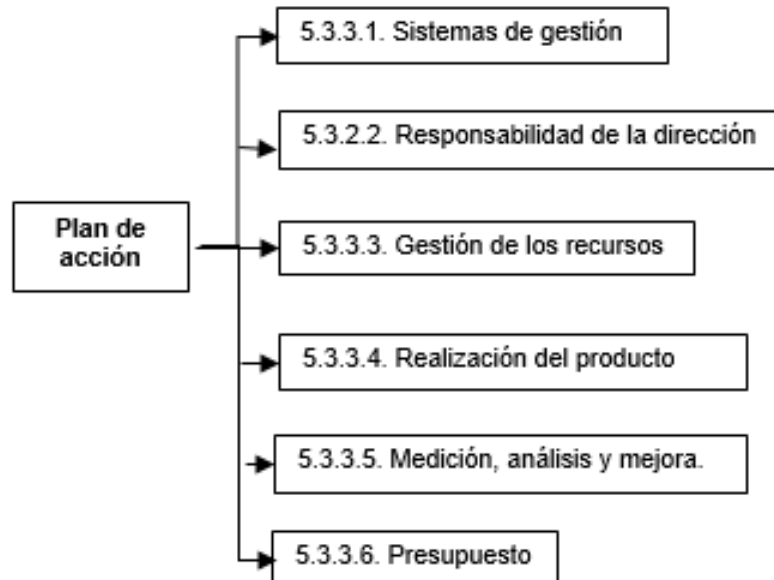
Meta: Ampliar el 30% más en mejoramiento continuo, mediante la capacidad que tenga la organización en diciembre de 2015.

Tabla Nº 47. Formulación d estrategias objetivo 5.

ELEMENTOS	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS
Existen procesos adecuados para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora mediante la implementación de técnicas estadísticas	Implementar procesos adecuados para generar un seguimiento óptimo del seguimiento, medición y análisis.
El seguimiento y medición de procesos como de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán cuenta con una guía adecuada a partir del análisis de indicadores.	Fortalecimiento de la guía para el análisis de indicadores para generar eficacia en los procesos.
Las auditorías internas de calidad no poseen una estructura para poder evaluar la situación de la institución en un tiempo determinado.	Evaluación de la estructura de evaluación de la institución mediante auditorías internas de calidad para mejorar los procesos de cada servicio.
Las no conformidades cuentan con una carencia en cuanto a acciones para la mejora.	Desarrollo de acciones eficaces para dar solución oportuna a las no conformases para generar satisfacción en los usuarios.
El servicio que ofrece la institución no satisface las necesidades de los usuarios.	Desarrollar un sistema de registro de quejas y sugerencias para identificar problemas frecuentes.
La mejora continua no posee un adecuado desarrollo.	Asegurar el cumplimiento de acciones emprendidas para la mejora continua.
No existe una adecuada acción correctiva en cuanto a procedimientos, registros y análisis de causas.	Mejoramiento de las acciones que se deben realizar para lograr una adecuada acción correctiva.
No existe una adecuada acción preventiva en cuanto a procedimientos, registros y análisis de causas.	Mejoramiento de las acciones que se deben realizar para lograr una adecuada acción preventiva.

5.3.3. PLAN DE ACCIÓN

Figura N° 17. Plan de acción propuesto



5.3.3.1. Plan de acción Sistemas de gestión

Estrategia: Fortalecimiento de los procesos para el servicio de matriculación vehicular, revisión vehicular, emisión de licencias.

Proyecto/programa: plan de gestión de calidad

Objetivo 1: desarrollar regulaciones que permitan una gestión de la documentación óptima y un control eficiente a fin de asegurar una adecuada atención al cliente.

Meta: 30% de incremento en satisfacción del cliente en diciembre de 2015.

Tabla N° 48. Plan de acción sistemas de gestión de calidad

Acciones	Tareas	Responsable	Fecha		Presupuesto	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
			Inicio	Fin			
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	Identificar los procesos de cada servicio. Controlar los procesos subcontratados externamente.	Área de atención al cliente.	Enero	Diciembre	500	Informe de documentación de cada proceso. Aprobar o rechazar un Actualización de información	Número de procesos analizados.
Documentar en cualquier formato o tipo de medio la política de calidad, documento de objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados.	Utilizar sistemas digitales	Área de atención al cliente	Cada día	Cada día		Digitalizar la información de manera ordenada. Registro de documentos	Número de documentos ingresados al sistema
	Documentos físicos	Área de atención al cliente	Cada día	Cada día		Material de los documentos físicos. Registro de documentos recibidos.	Número de documentos receptados.
Priorizar los procedimientos en lo que respecta a la atención al cliente.	Decidir un formato adecuado para cada uno de los procesos.	Área de atención al cliente	1/02/2015	3/02/2015		Informe de documentar procesos	Número de procesos analizados
Documentar en cualquier formato o tipo de medio la política de calidad, documento de objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados.	Utilizar sistemas digitales	Área de atención al cliente	Cada día	Cada día		Digitalizar la información de manera ordenada. Registro de documentos	Número de documentos ingresados al sistema
	Documentos físicos	Área de atención al cliente	Cada día	Cada día		Material de los documentos físicos. Registro de documentos recibidos.	Número de documentos receptados.
Priorizar los procedimientos en lo que respecta a la atención al cliente.	Decidir un formato adecuado para cada uno de los procesos.	Área de atención al cliente	1/02/2015	3/02/2015		Informe de documentar procesos/ subprocesos e indicadores	Número de procesos analizados
Diseñar una metodología documentada adecuada para la aprobación, revisión y actualización de	Aprobar los documentos exigidos para los diferentes servicios.	Área de atención al cliente	4/02/2015	5/02/2015		Informe de revisión y planificación. registro de documentos originales Documentos aprobados	Número de documentos revisados. Numero de documentos aprobados

documentos para el control.	Verificar que los documentos estén completos y conforme a lo exigido.	Área de atención al cliente	4/02/2015	5/02/2015		Aprobación de documentos	Numero de documentos aprobados.
	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	Área de atención al cliente	En la entrega de cada servicio	En la entrega de cada servicio		Verificar documentos originales. Base de datos de actualización de la institución.	Número de documentos verificados. Numero de datos actualizados.
Elaborar documentos legibles e identificables cumpliendo con la metodología de revisión y actualización	Verificar la actualización de los documentos en todos los sistemas necesarios.	Área de atención al cliente	En la prestación de cada servicio	En la prestación de cada servicio		Visualización de la información mediante el ingreso al sistema.	Número de veces ingresadas al sistema de verificación.
	Examinar que los cambios realizados se encuentren de forma correcta y la distribución sea la adecuada.	Área de atención al cliente	En la prestación de cada servicio	En la prestación de cada servicio		Visualización de la información. Documentos que señalen actualizaciones.	Número de veces ingresadas al sistema.
Existe una metodología documentada para la identificación de cambios y distribución de documentos.	Certificar que los documentos estén con letra legible y las imágenes se puedan identificar fácilmente.	Área de atención al cliente	En la prestación de cada servicio	En la prestación de cada servicio		Revisión y aprobación de documentos.	Número de documentos revisados.
Controlar los registros describiendo la conservación y protección de registros en formato digital.	Reforzar las copias de seguridad de los registros informáticos.	Área de atención al cliente	cada día	Cada día			
Aplicar una identificación adecuada mediante el diseño de una metodología para documentos obsoletos.	Realizar una codificación para documentos obsoletos.	Área de atención al cliente	Cada fin de mes	Cada fin de mes		El número de codificación.	Número de documentos obsoletos.
	Realizar una carpeta digital donde se encuentre una base de datos de documentos obsoletos.	Área de atención al cliente	Cada fin de mes	Cada fin de mes		Formatos digitales con números de codificación. Ubicación de la carpeta	Número de documentos obsoletos.

Realizar un procedimiento para el control de registros. (Anexo N° 16)	Documentar el procedimiento	Área de administración	En la prestación de cada servicio	En la prestación de cada servicio		Documentación física de registros	Número de procedimientos.
	Realizar una matriz de control de registros.	Área de administración	Al inicio de cada jornada	Al inicio de cada jornada		Documentación física de registros	Número de datos en el registro.
Elaborar una metodología para identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer de los registros	Elaborar una matriz que permita identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer de los registros.	Área de administración	15/01/2015	25/01/2015		Documento físico.	Numero de matrices.

5.3.2.2. Responsabilidad de la dirección

Estrategia: Fortalecimiento del compromiso de la dirección para comunicar a la organización la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Proyecto/programa: Plan de responsabilidad de la dirección

Objetivo 2: Evidenciar el compromiso de la dirección mediante la implantación del sistema de gestión la calidad, así como con la mejora en su eficacia.

Meta: Incrementar un 20% más de gestión por parte de la dirección para mejorar el sistema de gestión la calidad en diciembre de 2015.

Tabla N° 49. Plan de acción responsabilidad de la dirección

Acciones	Tareas	Respons.	Fecha		Presupuesto	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
			Inicio	Fin			
El compromiso de la dirección no es completamente enfocado a las necesidades de los	Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales y de los clientes mediante reuniones de trabajo.	Área de talento humano	Cada fin de mes	Cada fin de mes		Registro de reuniones. D ocumentos de forma de comunicación.	Número de ideas aceptadas.

usuarios.	Asegurar la disponibilidad de los recursos mediante una documentación del presupuesto de gastos que se utilizan mensualmente en la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.	Área financiera.	Cada fin de mes	Cada fin de mes		Elaboración de documento de gastos e ingresos.	Número de gastos e ingresos.
Enfocar hacia el cliente la satisfacción de las necesidades.	Establecer fechas previstas o tiempos reales estimados para la entrega de documentos en los diferentes servicios.	Área administrativa	Inicio de cada año	Inicio de cada año		Elaboración de documentos de tiempos reales estimados	Cantidad de tiempo estimado para cada servicio.
	Verificar la ejecución de una encuesta al cliente en donde se analice el grado de satisfacción en cada uno de los servicios.	Área administrativa	Revisión de encuesta cada inicio de año			Registro de usuarios encuestados Encuesta estructurada Documento de sistema de vigilancia	Número de usuarios encuestados en cada servicio cada día Número de cámaras implementadas.
Realizar revisiones del sistema que realiza la dirección apropiadas para generar un desarrollo.	Realizar un cronograma para las revisiones del sistema de calidad por la dirección	Área administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentar las actividades del cronograma.	Número de actividades.
Elaboración de informes de las de actividades realizadas .	Evidenciar mediante documentos el cumplimiento de las responsabilidades.	Área talento humano	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documento escrito de observaciones Documento de cumplimiento de responsabilidades	Número de observaciones realizadas. Número de responsabilidades
El compromiso de la alta	Conformar un comité de calidad.	Área de Recursos humanos	Enero	Dic.		Registro de responsabilidades.	Número de personas que forman

dirección está basado en el establecimiento de la política, objetivos de calidad y realización de revisiones.						Acta de posesión Documentar las personas que forman el comité.	el comité.
	Realizar revisiones de forma periódica mediante un cronograma.	Área de Administ.	Cada 3 meses	Cada 3 mese		Fechas establecidas para realizar las revisiones Cronograma de revisiones. Documento de observaciones obtenidas en las revisiones	Número de revisiones.
La política de calidad es coherente con la realidad de la organización, incluye un compromiso de mejora continua y cumplimiento de los requisitos.	Certificar que la política de calidad se ajusta a la realidad de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.	Área de administ.	Enero de cada año	Enero de cada año		Documento de la política de calidad Registro de observaciones encontradas	Tiempo estimado para la revisión.
	Certificar que la política de calidad incluye un compromiso de mejora continua dentro de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.	Área de administ.	Enero de cada año	Enero de cada año		Documento de la política de calidad Registro de observaciones encontradas	Tiempo estimado certificar la política de calidad.
	Certificar que los objetivos de calidad están de acuerdo a las directrices de la política.	Área de administ.	Enero de cada año	Enero de cada año		Documento de la política de calidad Registro de observaciones.	Tiempo estimado para certificar los objetivos de calidad.
Documentar la metodología para la revisión de la política	Controlar la metodología para la revisión de la política	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentar los procesos	Número de procesos.
Direccionar los objetivos de la	Revisar que los objetivos incluyan mejora	Área de administ.	Enero de	Enero de		Registro de cambios en	Tiempo estimado

calidad de acuerdo a las directrices de la política hacia la mejora continua.	continua.		cada año	cada año		los objetivos Registro de observaciones encontradas	para revisar los objetivos.
Planificar los procesos y objetivos del sistema de gestión de calidad.	Planificar los procesos del sistema de gestión de calidad.	Área de administ.	Fin de cada año	Fin de cada año		Elaboración de informes del procesos	Numero de informes elaborados.
	Revisar la planificación de los objetivos del sistema de gestión de calidad.	Área de administ.	Fin de cada año	Fin de cada año		Elaboración de informes del control de la planificación	Numero de informes elaborados.
Definición de las funciones de la organización, comunicar a cada uno de los empleados de las responsabilidades adquiridas	Asegurar la definición de funciones en cuanto a organigrama y fichas de puesto mediante la documentación.	Área de administ..	01/01/2015	05/01/2015		Registro de descripción de puestos y tareas.	Número de puestos y tareas.
			Al ingreso del personal	Al ingreso del personal		Registros de puestos y actividades principales.	Número de actividades a realizarse.
Documentar la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto. (Ver Anexo N° 17)	Documentar de manera identificable las responsabilidades de cada puesto de trabajo.	Área de administ.	Inicio actividades	Inicio actividades		Revisión de Contrato de trabajo de cada empleado.	Número de contratos elaborados.
	Dar a conocer de manera formal al representante de la dirección.	Área de administ.	Al ingreso del personal	Al ingreso del personal		Contrato de trabajo del representante de la dirección.	Tiempo estimado a poseer el cargo.
Asegurar, implementar y mantener los procesos del sistema dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección.	Dar a conocer de manera formal el aseguramiento de la institución, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema de calidad, mediante documentos verificables.	Área de talento humano.	Cada año	Cada año		Evaluación escrita a los empleados acerca de las mejoras. Documento de controles. Registro de observaciones.	Numero de mejoras evidenciadas.

Realizar el informe de revisión completo.	Realizar comparaciones claras de revisiones anteriores.	Área de administ.	Cada fin de año	Cada fin de año		Documento que contenga análisis. Documento de observaciones.	Numero de análisis realizados.
	Dar paso a las recomendaciones e implementarlas.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documento de preparación de los programas, métodos de Implementación e integración de recursos	Número programas y métodos a implementar
	Realizar análisis de indicadores de desempeño de cada proceso.	Área de administ.	Cada inicio de mes	Cada inicio de mes		Documento de controles periódicos	Número de controles mensuales
	Realizar comparaciones con las revisiones anteriores.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documento de controles periódicos	Número de comparaciones anuales.
	Desarrollar recomendaciones de mejora aplicables.	Área de administ.	Cada fin de año	Cada fin de año		Documento de recomendaciones	Número de recomendaciones.
La alta dirección no informa sobre el desempeño o de las necesidades de mejora	Informar acerca del desempeño de las necesidades de mejora.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentos certificados de desempeño de las necesidades de mejora	Número de necesidades de mejora.
La dirección no se asegura de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente.	Promover en todos los niveles de la institución la toma de conciencia de los requisitos del usuario.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentos certificados de aspectos de toma de conciencia	Número de aspectos de toma de conciencia
Evidenciar los procesos de comunicación	Internet, correo electrónico.	Telefonía celular	Al iniciar			Realizar análisis de número de empresas que ofrecen el servicio	Número de empresas que ofrecen el servicio de internet.

mediante la implementación de canales de comunicación.						de internet.	
	Reuniones y/o comités	Telefonía celular	Cada mes			Registro del número de reuniones o comités.	Número de reuniones o comités.
	Carteleras	Telefonía celular	Cada año			Documento de creación de carteleras para dar información de cada servicio	Número de carteleras.
	Telefonía celular	Telefonía celular	iniciar cada año			Documento de realización análisis de número de empresas que ofrecen la telefonía celular.	Número de empresas que ofrecen el servicio telefonía celular
La alta dirección no informa sobre el desempeño o de las necesidades de mejora	Informar acerca del desempeño de las necesidades de mejora.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentos certificados de desempeño de las necesidades de mejora	Número de necesidades de mejora.
La dirección no se asegura de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente.	Promover en todos los niveles de la institución la toma de conciencia de los requisitos del usuario.	Área de administ.	Cada inicio de año	Cada inicio de año		Documentos certificados de aspectos de toma de conciencia	Numero de aspectos de toma de conciencia
Evidenciar los procesos de comunicación mediante la implementación de canales de comunicación.	Internet, correo electrónico.	Telefonía celular		Al iniciar		Realizar análisis de número de empresas que ofrecen el servicio de internet.	Número de empresas que ofrecen el servicio de internet.
	Reuniones y/o comités	Telefonía celular	Cada mes			Registro del número de reuniones o comités.	Número de reuniones o comités.
	Carteleras	Telefonía celular	Cada año			Documento de creación de carteleras para dar información de cada servicio.	Número de carteleras.
	Telefonía celular	Telefonía celular	Al iniciar cada año			Documento de realización análisis de número de empresas que ofrecen la telefonía celular.	Número de empresas que ofrecen el servicio telefonía celular
Incluir	Realizar un	Área de	Cada año	Cada año	Cronograma	Número de	

registro de informe de revisión de análisis de oportunidad de mejora, cambios en el sistema y análisis de la política y objetivos de calidad	cronograma para las revisiones del sistema de calidad por la dirección. Realizar registros en el que se evidencien el informe de revisión de análisis de mejora, cambios en el sistema y análisis de la política y objetivos de calidad.	administ.			de revisiones de calidad	revisiones del S.C
Realizar informes que contengan resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones. (Ver Anexo N° 18)	Elaborar el informe de revisión adjuntándole los resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones, mediante una persona encargada.	Área de administ.	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Documento de control de los registros.	Número de registro de cada servicio.
Elaborar el informe de revisión que contenga el estado de acciones correctivas y preventivas. (Ver Anexo N° 19)	Realizar el estado de acciones correctivas y preventivas y adjuntarlo al informe de revisión.	Área de administ.	Cada 3 meses	Cada 3 meses	Documentar el informe de resultados de satisfacción de los usuarios y revisión.	Número de informes de revisión.
Elaborar el informe de revisión que contenga las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficiencia del sistema de gestión de calidad y también de la mejora del servicio.	Elaborar las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficiencia del sistema de gestión de calidad.	Área talento humano	cada fin de mes	cada fin de mes	Registro de reclamaciones obtenidas	Número de reclamaciones.
Definir los recursos necesarios	Elaborar decisiones y acciones	Área de administ.	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Documento de los problemas y elección de alternativas	Número de acciones correctivas y preventivas.
		Área de administ.	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Documento de los problemas y elección de alternativas	Número de alternativas.
		Área de administ.	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Documento de	Número de decisiones y

s para el desarrollo de acciones.	relacionadas con la mejora del servicio				decisiones y acciones diarias para la mejora del servicio.	acciones diarias a realizarse.
	Definir los recursos necesarios para el desarrollo de acciones.	Área de administ.	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Registros de tiempo y recursos financieros, humanos y materiales de los recursos necesarios.	Número de recursos necesarios.
Recopilar las observaciones de cada uno de los empleados tomando en cuenta sus sugerencias para mejorar. (Ver Anexo Nº 20)	Realizar reuniones para lograr una comunicación eficaz con el personal.	Área de Recursos humanos	Cada fin de mes	Cada fin de mes	Documentos que contengan observaciones. Registro de problemas.	Número de aportaciones por el personal.

5.3.3.3. Gestión de los recursos

Estrategia: Formación de una infraestructura en la cual se identifiquen cada uno de los procesos, para lograr una prestación óptima del servicio.

Proyecto/programa: Plan de Gestión de los recursos

Objetivo 3: Implementar el modelo de gestión de recursos que permita el desarrollo de los procesos de desconcentración y descentralización de competencias asignadas por ley, a fin de modernizar la administración de la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán.

Meta: Incrementar 30% más del presupuesto para el modelo de gestión de recursos en diciembre de 2015.

Tabla Nº 50. Plan de acción gestión de recursos

Acciones	Tareas	Respons.	Fecha		Presup.	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
			In.	Fi.			
Identificar la infraestructura necesaria para la realización de los procesos	Definir una infraestructura en la cual se identifiquen cada uno de los procesos, mediante la implementación de una turnera para los diferentes servicios, implementación de un call center, adecuar el ambiente físico de las instalaciones.	Área de atención al cliente.	Cada 3 meses		50	Turnos digitales mediante la implementación de una turnera.	Número de turneras para cada servicio.
		Área de atención al cliente.	Cada 3 meses		50	Turnos mediante registro mediante la implementación de un call center	Número de extensiones para cada servicio.
		Área de atención al cliente.	Cada 6 meses		50	Documento que certifique la adecuación del ambiente físico de las instalaciones.	Número de adecuaciones físicas.
Capacitar al personal para aumentar la eficacia en la realización de sus actividades	Evaluar al personal en cuanto a ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	Área de talento humano	inicio de cada año		200	Documento de elección de una herramienta práctica para evaluar al personal.	Número de herramientas prácticas.
		Área de talento humano	Cada 3 meses			Documento de plan de capacitación para cada una de las áreas.	Número de personal capacitado. Tiempo de capacitación
Definir la competencia de cada puesto de trabajo	Descripción de las competencias.	Área de talento humano	Cada 3 meses			Documento de definir perfiles profesionales	Número de perfiles profesionales
	Documentar el cumplimiento de requisitos de cada empleado.	Área de talento humano	Ingresas al puesto de trabajo.			Contratos de trabajo.	Número de actividades a realizarse.
Existe una infraestructura adecuada, planes de mantenimiento preventivo para los equipos, registros de acciones de mantenimiento correctivo y preventivo.	Documentar los planes de mantenimiento preventivo	Área de administración.	Cada 3 meses			Registro de la lista de actividades a realizarse en cada equipo.	Número de actividades.
	Documentar los registros de forma física o digital de las acciones de mantenimiento.	Área de administración.	Cada 3 meses			Documento de lista de acciones en cada equipo.	Número de acciones.
	Definir una metodología para cada equipo.	Área de administración.	Cada 3 meses			Documentación de funciones principales de cada equipo	Número de funciones. .
Evidenciar el cumplimiento de condiciones específicas de trabajos	Evidenciar las condiciones de trabajo mediante documentos escritos.	Área de administración.	Cada 6 meses			Lista de materiales disponibles.	Número materiales.

Realizar una planificación de recursos humanos y económicos necesarios para mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente	Realizar concurso de personal y mantener una base de datos en la cual se pueda evidenciar porcentajes de nivel intelectual y académico en formato digital.	Área de talento humano.	Cuando hay existencia de vacantes	200	Registro de personas presentadas Registro de personas que pasaron las pruebas	Número de personas aceptadas.
	Realizar un financiamiento interno por parte de la Agencia Nacional de Tránsito como resultado de las operaciones que realiza.	Área Financiera.	Cada 3 meses	200	Registro de reuniones.	Número propuestas entregadas.
Planear una adecuada competencia, formación y toma de conciencia.	Elaborar un esquema de plan de logro de competencias para cada empleado.	Área de talento humano.	Cada fin de mes		Documento de metas que el empleado debe alcanzar	Número de metas.
	Evaluar la eficacia de las acciones emprendidas mediante una encuesta de satisfacción al cliente.	Área de atención al cliente.	Cada fin de mes		Informe de observaciones Registro de principales problemas en atención al cliente.	Número de observaciones Número de problemas encontrados
	Aplicar un plan de formación de cada puesto de trabajo, ficha de empleo, actas o certificados de formación	Área de talento humano.	Cada 3 meses		Registros de plan de formación.	Número de registros.
	Fichas de empleo, actas o certificados de formación	Área de talento humano.	Cada 3 meses		Fichas de empleo	Número de fichas de empleo.
		Área de talento humano.	Cada 3 meses		Actas o certificados de formación	Número de actas o certificados.

5.3.3.4. Realización del servicio

Estrategia: Fortalecer la comunicación con el cliente para generar mayor confianza en los usuarios en los servicios que ofrece la institución

Proyecto/programa: Plan de comunicación con el cliente.

Objetivo 4: Implementar métodos o disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente.

Meta: Ampliar el 50% más de desarrollo en métodos o disposiciones eficaces para lograr una adecuada comunicación con el cliente en diciembre de 2015.

Tabla Nº 51. Plan de acción realización del producto.

Acciones	Tareas	Respons.	Fecha		Presup.	Medios de control	Indicadores de cumplimiento				
			In.	Fi.							
Formular una comunicación con el cliente que cumple con las expectativas esperadas por los clientes.	Elaborar una metodología de comunicación con el cliente eficaz mediante la implementación de las nuevas tecnologías y telecomunicaciones.	Área de atención al cliente.	Cada 3 meses		200	Diseño de materiales y Contenidos.	Número de materiales.				
			Cada año					Marketing	Número de envío postal de información		
		Comunicación externa	Cada 3 meses		10	20	Publicidad	Número de anuncio en periódicos locales			
			Una vez al iniciar					Internet	Número de redes sociales		
			Cada 3 meses						Relaciones públicas	Número de visitas programadas a instituciones	
			Febrero						Marketing	Número de envío postal de información	
	Área de comunicación	Cada mes		10	100	Notas de prensa periódicas	Número de notas de prensa				
		Cada 2 meses					Convocatoria de medios	Número de convocatoria de medios			
		Cada mes					Visitas a las instalaciones	Número de visita a instalaciones			
		Atención a los usuarios	Una vez al iniciar					Web	Número de sitios institucionales		
			Al inicio de elaboración de extensiones						Teléfono de atención	Número de extensiones para los servicios.	
			Cada mes						Punto de atención	Número de ventanillas de atención de cada servicio.	
		Comunicación interna	Cada mes					Reuniones de seguimiento	Número de reuniones		
	Delegar a una persona encargada de revisar, identificar y comunicar las quejas que se receptan en el buzón.	Área de recursos humanos.	Cada fin de mes			formato para las quejas y sugerencias Documentos de las quejas y sugerencias.	Número de quejas y sugerencias Número de quejas y sugerencias				

5.3.3.5. Medición, análisis y mejora.

Estrategia: Implementar procesos adecuados para generar un seguimiento óptimo del seguimiento, medición y análisis.

Proyecto/programa: Plan de medición, análisis y mejora.

Objetivo 5: Impulsar el mejoramiento continuo, mediante la capacidad de la organización para suministrar un servicio que cumplan con los requisitos del cliente y satisfacerlos.

Meta: Ampliar el 30% más en mejoramiento continuo, mediante la capacidad que tenga la organización en diciembre de 2015.

Tabla Nº 52. Plan de acción Medición, análisis y mejora.

Acciones	Tareas	Respons.	Fecha		Presup.	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
			In.	Fi.			
Considerar procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora mediante la implementación de técnicas estadísticas	Implementar un programa de control de procesos los cuales dan a conocer los cambios, como también el problema ayudando a mantener un proceso estable.	Área de administ.	Cada mes			Gráficos de control estadístico	Número de gráficas de control.
Las auditorías internas no poseen una estructura para poder evaluar la situación de la institución en un tiempo determinado	Desarrollar un formato para las auditorías.	Área de administ.	6 meses			Registro de cronograma. Plan de auditorías. Lista de chequeo.	Número de registros.
Realizar seguimiento de indicadores en un tiempo determinado	Realizar un monitoreo de indicadores	Área de administ.	Cada 3 meses.			Personas encargadas de indicadores. Documento de responsabilidad	Número de miembros para la comisión. Número de responsabilidad.

Realizar un esquema para registrar las inspecciones	Determinación de la característica del servicio a inspeccionar	Área de administ.	Cada 3 mese		Documentar las inspecciones	Número de características a inspeccionar.
Identificar indicadores para cada proceso y se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores.	Fortalecer los indicadores para cada proceso.	Área de administ.	Al final de auditoria		Informe de auditorías registrar los resultados	Número de resultados obtenidos.
	Mejorar las acciones a partir del análisis de indicadores.	Área de administ.	Al final de auditoria		Informe de mejora de indicadores. Registro de indicadores.	Número de indicadores revisados.
Definir pautas para inspección final del servicio	Mejorar el servicio en su etapa final.	Área de atención al cliente.	Al inicio de auditoria	100	Matriz de inspección en su etapa final.	Número de inspecciones realizadas.
tomar acciones para solucionar las no conformidades	Responder las no conformidades de forma eficiente mediante una persona encargada.	Área de atención al cliente.	Cada 3 meses		Matriz de control para no conformidades.	Número de no conformidades.
Control de servicio no conforme	Control de registros	Área de administ.	Cada 6 meses		Registro para el control de servicio no conforme.	Número de registros no conforme.
Aumentar la satisfacción del cliente	Construir un sistema de registro de las quejas receptadas por los usuarios en el momento de estar en el proceso del servicio.	Área de atención al cliente.	Cada fin de mes.		Documentar registro de quejas.	Número de quejas receptadas.
	Realizar un análisis de satisfacción a los usuarios.	Área de atención al cliente.	Cada 6 meses		Encuestas de satisfacción	Número de preguntas.
Elaborar acciones para eliminar la causa de no conformidades	Evidenciar el cumplimiento de acciones emprendidas para la mejora continua.	Área de atención al cliente.	Cada 3 meses		Documento de acciones para las no conformidades.	Número de causas de las no conformidades.

Controlar las acciones correctivas	Elaborar un procedimiento documentado para las acciones correctivas.	Área de administ.	Cada 3 meses		Documento de las acciones correctivas realizadas	Número de acciones correctivas.
Controlar las acciones preventivas	Elaborar un procedimiento documentado para las acciones preventivas.	Área de administ.	Enero		Documento de las acciones preventivas realizadas	Número de acciones preventivas.

5.3.3.6. Presupuesto

Tabla N° 53. Presupuesto implementación de la propuesta

Variable	Detalle	unidad	Costo unitario	Costo total
Diagnostico institucional	Número de profesionales	3	500	1500
	Materiales oficina	1	30	30
	Internet	240	0,5	120
Elaboración plan estratégico	Número de profesionales	2	500	1000
	Materiales oficina	1	30	30
	Internet	300	0.5	150
Elaboración manual de procesos	Materiales oficina	1	30	30
	Número de profesionales	2	500	1000
	Internet	200	0.5	100
Elaboración de manual de calidad	Número de profesionales	2	500	1000
	Materiales oficina	1	30	30
	Internet	240	0.5	120
Auditoria interna	Número de profesionales	3	500	1000
	Internet	240	0.5	120
Elaboración informe final	Número de profesionales	3	500	1500
	Internet	240	0.5	120
Total				7850

CRONOGRAMA

Tiempo	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas
Actividades												
Objetivo 1.- Fundamentar teóricamente los conceptos sobre la gestión de calidad del servicio que presta la Jefatura de Tránsito de la Ciudad de Tulcán, a través de consultas bibliográficas.												
1.- Recopilación de información bibliográfica												
2.- Lectura y análisis de toda la información.												
3.- Elección de información												
4.- Redacción de elementos del marco teórico.												
5.- Aplicación normas APA												
6.- Evaluación tutor												
7.- Corrección												
Objetivo 2.- Realizar un diagnóstico empresarial de la Jefatura de Tránsito de la ciudad de Tulcán, identificando las actividades de los procesos de cada departamento mediante observación, encuestas, entrevistas.												
1.-Determinar metodología de investigación												
2.- Determinar modalidad de investigación.												
3.-Tipos de investigación												
4.- Calcular población y muestra de la investigación												
5.- Recolección de información												
6.- Procesamiento, análisis e interacción de resultados.												
7.- Redactar conclusiones y recomendaciones.												
Objetivo 3.- Elaborar un plan de mejoramiento continuo de la gestión de la calidad que permita mejorar la satisfacción de los usuarios de la A.N.T Agencia Tulcán.												

PRESUPUESTO

	Descripción	Cantidad
1	Materiales de escritorio y oficina	80
2	Recopilación de la información	100
3	Recopilación de la información de campo	200
4	Pago a entrevistadores	100
5	Uso de internet	150
6	Impresiones	100
7	transporte	150
8	Empastada de tesis	50
9	Computadora	150
10	Anillados	30
11	Imprevistos	150
	Total	1260

VI. BIBLIOGRAFÍA

Anderson, D. (2008). *Como tratar con clientes difíciles*. Madrid. Díaz de santos.

Araujo, M. (2008). *Evaluación de la gestión institucional*. Ecuador. Codeu.

Besterfield, D. (2009). "*Control de calidad*." México. Pearson education.

Camisón, C. Cruz, S. González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson education. S.A.

Deming, E. (2008). *Calidad productividad y competitividad*. Madrid. Díaz de santos.

Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina. Brujas.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México. McGraw-Hill companies.

Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*. México. Trillas.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill companies.

Herrera, E et al. (2008). "*Tutoría de la investigación científica*." Ecuador. Empresdane Gráficas Cía. Ltda.

Morales, M. (2002). *La calidad empieza con la educación y termina con la educación*. Guayaquil. Fundación calidad y productividad.

Munch, I. (2005). *Calidad y mejora continua*. México. Trillas.

Pazmiño I. (2007). *Investigación científica*. Ecuador. Ecuador f.b.t.

Riveros, P. (2007). “*Sistema de gestión de calidad del servicio*”. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda.

Toledo, A. (2010). “*Calidad total y productividad*”. Mexico. Mc Graw Hill.

LINKOGRAFÍA

Abril, V. (2011). Técnicas e instrumentos de la investigación. Recuperado el 6 de noviembre de 2013. En <http://vhabril.wikispaces.com/file/view/T%C3%A9cnicas+e+Instrumentos+de+Investigaci%C3%B3n+-+Abril+PhD.pdf>

Agencia Nacional de Tránsito. (2012). Registro Oficial Edición Especial No. 323 del 17 de agosto del 2012. Recuperado el 22 de abril de 2014. En file:///C:/Users/USER/Downloads/estatuto_organico_por_procesos_ant_r.o.e.e_231_17_08_2012.pdf.

Agencia Nacional de Tránsito. (2013). Estructura Orgánica Funcional Vigente. Recuperado el 22 de abril de 2014. En <file:///C:/Users/USER/Downloads/2013%20estructura%20organica%20funcional%20.pdf>.

Agencia Nacional de Tránsito. s/f. Misión. Recuperado el 18 de agosto de 2014. En <http://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.VCNWHfI5P3Y>.

Aguilar, M. (2010). La mejora continua. Recuperado el 2 de agosto del 2013. En http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/la_mejora_continua.pdf.

Aja, L. (2007). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Recuperado el 10 de enero de 2013, en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004.

Becerra, J. (2003). "Kaizen, La clave de la ventaja competitiva japonesa." Recuperado el 10 de julio de 2013. En <http://genesis.uag.mx/posgrado/revistaelect/calidad/cal012.pdf>.

Berumen, J. (2010). Monitoreo y Evaluación de Proyectos. Recuperado el 5 de julio de 2014. En [file:///C:/Users/USER/Downloads/02%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/02%20(1).pdf).

Centros europeos de empresas innovadoras, (2008). Análisis de satisfacción del cliente. Recuperado el 20 de julio de 2013. En http://www.emprenemjunts.es/descargas/245_descarga.pdf

Chamba, L. (2013). ISO 9001: 2008. Recuperado el 28 de noviembre de 2013. En <http://www.slideshare.net/videoconferenciasutpl/iso-9001-24667309>.

Clery, A. (2009). La calidad total como una estrategia competitiva aplicada a una empresa de servicios de instalaciones eléctricas y telecomunicaciones. Recuperado 31 de agosto de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10317310>.

Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. (2012). Impuesto a los vehículos. Recuperado el 22 de abril de 2014. En http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf.

Constitución del Ecuador. (2008). Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas. Recuperado el 21 de abril de 2014. En <http://www.utelvt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf>.

Cortez, M. (2011). Gestión de Procesos. Recuperado 19 de enero de 2013, en <http://www.slideshare.net/gestiondecalidad2011/ambito-3-gestin-de-procesos>.

Cuéllar, G. (2011). Procesamiento de la información. Recuperado el 12 de noviembre de 2013. En <http://fccea.unicauca.edu.co/old/procesamiento.htm>.

Cuesta, M. Herrero, J. (2011). Introducción al muestreo. Recuperado el 6 de noviembre de 2013. En <http://mey.cl/apuntes/muestrasunab.pdf>.

Cuesta, M. Herrero, J. (s/f). Introducción al muestreo. Recuperado el 20 de octubre de 2014. En <http://mey.cl/apuntes/muestrasunab.pdf>.

Departamento de psicología de la salud. (2007). Sensación, percepción y atención. Recuperado el 1 de agosto. En http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/2/TEMA%202_SENSACION,PERCEPCION,ATENCION,C3%93N.pdf

Ecuador inmediato.com. (2013). Ecuatorianos mayores de dieciséis años si podrán obtener licencia de conducir. Recuperado el 22 de abril de 2014. En [http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=192081&umt=ecuatorianos mayores dieciseis anos si podran obtener licencia conducir](http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=192081&umt=ecuatorianos%20mayores%20dieciseis%20anos%20si%20podran%20obtener%20licencia%20conducir).

El diario. (2012). Sin límite de edad para poder manejar carros. Recuperado el 21 de abril de 2014. En <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/236911-sin-limite-de-edad-para-poder-manejar-carros/>.

El mercurio. (2012). El arancel municipal obligatorio es el Impuesto al Rodaje: tener vehículo es cada vez más caro. Recuperso el 22 de abril de 2012. En http://www.elmercurio.com.ec/317909-el-arancel-municipal-obligatorio-es-el-impuesto-al-rodaje-tener-vehiculo-es-cada-vez-mas-caro/#.U1ae9fl_sVI.

Enríquez, F. Mosquera, A. (2010). Norma ISO 9001: 2008. Recuperado el 28 de noviembre de 2013. En <http://www.slideshare.net/PanchoE/la-norma-iso-9000-2008#btnNext>.

Escobar, M. (2010). "La ausencia de una estrategia de comunicación institucional en la asociación de pléjicos de Tungurahua, ASOPLEJICAT, disminuye las oportunidades de inclusión laboral de las personas con

discapacidad, del 5 de diciembre de 2009 al 5 de junio de 2010". Recuperado el 8 de octubre de 2013. En <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1160/T%20039-2%20CS.pdf?sequence=2>.

Freira, D. (2008). Población y muestreo. Recuperado el 6 de noviembre de 2013. En <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%205%20Poblacion%20y%20muestreo.pdf>.

Gallardo, Y. Moreno, A. (1999). Recolección de la información. Recuperado el 12 de noviembre de 2013. En <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/Documentos/mod3recoleccioninform.pdf>

García, R. (2009). Administración científica. Recuperado 30 de agosto 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upeceesp/Doc?id=10317213>.

Gómez, R. (2009). Evolución científica y metodológica de la economía. Recuperado 18 de enero de 2013, en <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rql-evol/rql-metod.pdf>.

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. Recuperado el 6 de noviembre de 2013. En <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

Hernández, J. (2008). Gestión de la calidad en los servicios. Recuperado 27 de octubre de 2012, en <http://www.uv.mx/gestion/proyectos/documents/JoseNicolasHernandezB.pdf>.

Jareño, O. (2008). La ley de Pareto y su aplicación en el marketing. Recuperado el 4 de diciembre de 2013. En <http://www.puromarketing.com/13/4857/pareto-aplicacion-marketing.html>.

Lefcovich, M. (2009). Kaizen: su esencia. Recuperado el 31 agosto de 2012. En <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10306374>.

Lefcovich, M. (2009). La mejora continua aplicada a las actividades y procesos administrativos: burocráticos. Recuperado 31 de agosto de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10316919>.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Derechos y obligaciones de los consumidores. Recuperado el 21 de abril de 2014. En <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>.

Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial. (2010). Legislación de Transporte Terrestre. Recuperado el 21 de abril de 2014. En http://www.oisevi.org/a/archivos/normativas/ecuador/ley_organica_de_transporte_terrestre_transito_y_seguridad_vial.pdf.

El tiempo. (2008). Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Recuperado el 14 de octubre de 2014. En http://www.eltiempo.com.ec/images/LEY_TRANSITO.pdf.

López, N. Sandoval, I. (2013). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado el 06 de noviembre de 2013. En http://www.pics.uson.mx/wpcontent/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf

Marisol, F. (2009). La mejora continua, una necesidad de estos tiempos. Recuperado 30 agosto de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10311185>.

Marrero, E. (2006). Sensación y Percepción. Recuperado el 3 de agosto de 2013. En http://academic.uprm.edu/eddiem/psic3001/HTMLobj-315/Microsoft_PowerPoint_-_sen-percep-ago-06.pdf

Mathison, L, et al. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. Recuperado el 3 de agosto de 2013. En <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/7/Art4.pdf>

Melero, N. (2011). El paradigma crítico y los aportes de la Investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. Recuperado el 8 de octubre de 2013. En http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf.

Ministerios de fomento. (2006). Calidad. Recuperado el 30 de julio de 2013. En http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf.

Miranda, J. et al. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Recuperado el 11 de julio de 2013. En <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&ots=Irv4hcrU6h&sig=qDPU5gOv3KuG6Qs03PeyLmL7T2w#v=onepage&q&f=false>.

Mondragón, A. (2002). ¿Qué son los indicadores?. Recuperado 19 de enero de 2013, en <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/economicas/indicadores.pdf>.

Mora, Carlos. (2009) Kaizen una gran ayuda para la gerencia. Recuperado 30 agosto de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececs/Doc?id=10328057>.

Morales, C. (2011). La calidad de los servicios públicos. Recuperado 27 de octubre de 2012, en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=77864>.

Muñoz, R. (2009). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. Recuperado 29 de octubre de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececs/Doc?id=10328246&ppg=19>.

Nereida, C. (2011). SPSS o paquete estadístico para las ciencias sociales. Recuperado el 12 de noviembre de 2013. En

<http://maestriafinanzasuba.blogspot.com/2011/05/spss-o-paquete-estadistico-para-las.html>.

6.

Parra, J. (2005). Las necesidades humanas y su clasificación. Recuperado el 3 de agosto de 2013. En http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf.

Pelayo, C. (2009). Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques. Recuperado 31 de agosto de 2012, en <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10328024>.

Peresson, L. (2007). Sistema de gestión de calidad con enfoque al cliente. Recuperado el 18 de octubre de 2013. En <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>.

Picon, A et al. (2006). la importancia del valor percibido y los costes de cambio en el marketing de relaciones. Recuperado el 30 de julio de 2013. En http://www.ti.usc.es/lugo-xiii-hispano-lusas/pdf/06_COMERCIALIZACION/06_picon_ruiz.pdf.

Pírez, P. (2009). Gestión de servicios y calidad urbana en la ciudad de Buenos Aires. Recuperado 27 de octubre de 2012, en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S02501611999007600006&script=sci_art
[te](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S02501611999007600006&script=sci_art).

Plan nacional del buen vivir. (2013). Buen vivir plan nacional. Recuperado el 2 de octubre de 2014. En <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>.

Porter, M. (2007). Ventaja competitiva. Recuperado el 30 de julio de 2013.
En
<http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>.

Puello, O. (2008). Mejora continua del servicio. Recuperado el 2 de agosto de 2013. En
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/2211/1/Mejora%20continua%20del%20servicio.pdf>.

Pulido, H. (2004). Estándares de Calidad. Recuperado 19 de enero de 2013, en
http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_9/recursos/general/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf.

Restrepo, J. (2010). “kaizen: un caso de estudio”. Recuperado el 10 de julio de 2013. En
http://scholar.google.es/scholar?q=el+kaizen+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5.

Rey, C. 2000. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Recuperado el 30 de julio 2013. En
<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/MARTIN%20Usuario.pdf>.

Rodríguez, S et al. (2005). satisfacción del consumidor: modelos explicativos. Recuperado el 30 de julio de 2013. En
<http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>.

Romagnoli, P. 2013. Ley de Pareto: como explican las matemáticas la desigualdad. Recuperado el 4 de diciembre de 2013. En
<http://www.guioteca.com/matematicas/ley-de-pareto-como-explican-las-matematicas-la-desigualdad/>.

Ruiz, M. (2009). Valor percibido, actitud y lealtad del cliente en el comercio minorista. Recuperado el 2 de agosto de 2013. En http://ubr.universia.net/pdfs_web/ubr0012009102.pdf.

Sáenz, R. (2013). Gestión de calidad. Recuperado el 28 de noviembre de 2013. En http://www.slideshare.net/Leonardo_/2-1-normas-iso-introduccion.

Sáez, F, et al. Posicionamiento competitivo. Recuperado el 25 de julio de 2013. En <http://web.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/9%20-%20Posicionamiento%20%20competitivo.pdf>.

Sans, C. (1998). Las normas ISO. Recuperado el 28 de noviembre de 2013. En <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>.

Servicio de Rentas Internas. (2001). Normativa Tributaria. Recuperado el 22 de abril de 2014. En http://www.sri.gob.ec/de/web/guest/bases-legales?p_auth=JLqIPCr7&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-3&p_p_col_count=1&busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7.

Servicio de Rentas Internas. (2010). ¿Qué es el SRI?. Recuperado el 22 de abril de 2014. En <http://www.sri.gob.ec/de/web/guest/67>.

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. Recuperado el 19 de julio de 2013. En http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.

Torres, Y. (2009). Mejora continua. Recuperada el 2 de agosto del 2013. En <http://comunidad.udistrital.edu.co/sigud/files/modulo-V-Mejora-Continua.pdf>.

Tracy, B. (2007). Ley de las expectativas. Recuperado el 2 de agosto de 2013. En <http://almibarimposible.files.wordpress.com/2007/09/ley-de-las-expectativas.pdf>.

Vargas, L. (2012). Sobre el concepto de percepción. Recuperado 2 de agosto del 2012. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>.

Varo, J. (2007). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Recuperado 07 de enero de 2013, en http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gTvXJ_yogIYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=definicion+de+gestion+de+calidad&ots=SrYS.

Zanetti, M. (2011). La ley de Pareto 20/80. Recuperado el 4 de diciembre de 2013. En <http://www.dueno-de-mi-tiempo.com/2011/11/12/la-ley-de-pareto-2080/>.

VII. ANEXOS

Anexo N° 1. Términos y definiciones

1.1. Términos relativos a la calidad

<p>3.1.1 calidad: Grado en el que un conjunto de características (3.5.1) inherentes cumple con los requisitos (3.1.2).</p>	<p>NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.</p> <p>NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.</p>
<p>3.1.2 requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p>	<p>NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización (3.3.1), sus clientes (3.3.5) y otras partes interesadas (3.3.7) que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.</p> <p>NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.</p> <p>NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo en un documento (3.7.2).</p> <p>NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas (3.3.7).</p>
<p>3.1.3 clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos(3.1.2) de la calidad para productos (3.4.2), procesos (3.4.1) o sistemas (3.2.1) que tienen el mismo uso funcional.</p>	<p>NOTA Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.</p>
<p>3.1.4 satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (3.1.2).</p>	<p>NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.</p> <p>NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.</p>
<p>3.1.5 capacidad: Aptitud de una organización (3.3.1), sistema (3.2.1) o proceso (3.4.1) para realizar un producto (3.4.2) que cumple los requisitos (3.1.2) para ese producto.</p>	<p>NOTA En la Norma ISO 3534-2 se definen términos relativos a la capacidad de los procesos en el campo de la estadística.</p>
<p>3.1.6 competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.</p>	<p>NOTA En esta Norma Internacional el concepto de competencia se define de manera genérica. El uso de este término puede ser más específico en otros documentos ISO.</p>

1.2. Términos relativos a la gestión

<p>3.2.1 sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.</p>	
<p>3.2.2 sistema de gestión: Sistema (3.2.1) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.</p>	<p>NOTA Un sistema de gestión de una organización (3.3.1) podría incluir diferentes sistemas de gestión de la calidad(3.2.3) , un sistema de gestión de la calidad (3.2.3), un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.</p>
<p>3.2.3 sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión (3.2.2) para dirigir y controlar una organización (3.3.1) con respecto a la calidad (3.1.1).</p>	
<p>3.2.4 política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización (3.3.1) relativas a la calidad (3.1.1) tal como se expresan formalmente por la alta dirección (3.2.7)</p>	<p>NOTA 1 Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad (3.2.5).</p> <p>NOTA 2 Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad (véase 0.2).</p>
<p>3.2.5 objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad (3.1.1).</p>	<p>NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad (3.2.4) de la organización.</p> <p>NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización (3.3.1).</p>
<p>3.2.6 gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.3.1).</p>	
<p>3.2.7 alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización (3.3.1).</p>	
<p>3.2.8 gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.3.1) en lo relativo a la calidad (3.1.1).</p>	<p>NOTA La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad (3.2.4) y los objetivos de la calidad (3.2.5), la planificación de la calidad (3.2.9), el control de la calidad (3.2.10), el aseguramiento de la calidad (3.2.11) y la mejora de la calidad (3.2.12).</p>
<p>3.2.9 planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad (3.2.5) y a la especificación de los procesos (3.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.</p>	<p>NOTA El establecimiento de planes de la calidad (3.7.5) puede ser parte de la planificación de la calidad.</p>

3.2.10 control de la calidad: parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada al cumplimiento de los requisitos (3.1.2) de la calidad (3.1.1).	
3.2.11 aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos (3.1.2) de la calidad.	
3.2.12 mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (3.1.2) de la calidad.	NOTA Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia (3.2.14), la eficiencia (3.2.15) o la trazabilidad (3.5.4).
3.2.13 mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.1.2).	NOTA El proceso (3.4.1) mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría (3.9.6), las conclusiones de la auditoría (3.9.7), el análisis de los datos, la revisión (3.8.7) por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva (3.6.5) y preventiva (3.6.4).
3.2.14 eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.	
3.2.15 eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.	

1.3. Términos relativos a la organización

3.3.1 organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.	NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada. NOTA 2 Una organización puede ser pública o privada. NOTA 3 Esta definición es válida para los propósitos de las normas de
sistemas de gestión de la calidad (3.2.3). El término "organización" tiene una definición diferente en la Guía ISO/IEC 2.	
3.3.2 estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.	NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada. NOTA 2 Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de la calidad (3.7.4) para un proyecto (3.4.3). NOTA 3 El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones (3.3.1) externas.
3.3.3 infraestructura: <organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización (3.3.1).	
3.3.4 ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.	NOTA Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).
3.3.5 cliente: Organización (3.3.1) o persona	NOTA El cliente puede ser interno o externo a la

que recibe un producto (3.4.2).	organización.
3.3.6 proveedor: Organización (3.3.1) o persona que proporciona un producto (3.4.2).	NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".
3.3.7 parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización (3.3.1).	NOTA Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.
3.3.8 contrato: Acuerdo vinculante.	NOTA En esta Norma Internacional el concepto de contrato se define de manera genérica. El uso de este término puede ser más específico en otros documentos ISO.

1.4. Términos relativos al proceso y al producto

3.4.1 proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.	NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. NOTA 2 Los procesos de una organización (3.3.1) son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad (3.6.1) del producto (3.4.2) resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".
3.4.2 producto: Resultado de un proceso (3.4.1)	NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos: <ul style="list-style-type: none"> • servicios (por ejemplo, transporte); • software (por ejemplo, programas de computador, diccionario); • hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor); • materiales procesados (por ejemplo, lubricante). NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor (3.3.6) y el cliente (3.3.5) y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar.
3.4.3 proyecto: Proceso (3.4.1) único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos (3.1.2) específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.	NOTA 1 Un proyecto individual puede formar parte de la estructura de un proyecto mayor. NOTA 2 En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características (3.5.1) del producto (3.4.2) se definen progresivamente según evolucione el proyecto. NOTA 3 El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto (3.4.2). NOTA 4 Adaptado de la Norma ISO 10006:2003.
3.4.4 diseño y desarrollo: Conjunto de procesos	NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas

(3.4.1) que transforma los requisitos (3.1.2) en características (3.5.1) especificadas o en la especificación (3.7.3) de un producto (3.4.2), proceso (3.4.1) o sistema (3.2.1)	<p>veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.</p> <p>NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto, o diseño y desarrollo del proceso).</p>
3.4.5 procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (3.4.1).	<p>NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.</p> <p>NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento (3.7.2) que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".</p>

1.5. Términos relativos a las características

3.5.1 característica: Rasgo diferenciador.	<p>NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.</p> <p>NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.</p> <p>NOTA 3 Existen varias clases de características, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físicas (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas); • Sensoriales (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído); • De comportamiento (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad); • De tiempo (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad); • Ergonómicas (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana); • Funcionales (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).
3.5.2 característica de la calidad: Característica (3.5.1) inherente de un producto (3.4.2), proceso (3.4.1) o sistema (3.2.1) relacionada con un requisito (3.1.2).	<p>NOTA 1 Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.</p> <p>NOTA 2 Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.</p>
3.5.3 seguridad de funcionamiento: Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.	NOTA 1 La seguridad de funcionamiento se utiliza únicamente para una descripción general en términos no cuantitativos.
3.5.4 trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.	<p>NOTA 1 Al considerar un producto (3.4.2), la trazabilidad puede estar relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El origen de los materiales y las partes;

	<ul style="list-style-type: none"> • La historia del procesamiento; • La distribución y localización del producto después de su entrega. <p>NOTA 2 En el campo de la Metrología se acepta la definición dada en el apartado 6.10 del VIM: 1993.</p>
--	---

1.6. Términos relativos a la conformidad

3.6.1 conformidad: cumplimiento de un requisito (3.1.2).	NOTA 1 Esta definición es coherente con guía ISO/CEI 2 pero diferente de ella en su redacción para ajustarse a los conceptos de la norma ISO 9000.
3.6.2 no conformidad: Incumplimiento de un requisito (3.1.2).	
3.6.3 defecto: Incumplimiento de un requisito (3.1.2) asociado a un uso previsto o especificado.	NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad (3.6.2) es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos (3.4.2) puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución. NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (3.3.5) podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor (3.3.6), como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.
3.6.4 acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) potencial u otra situación potencialmente indeseable.	NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva (3.6.5) se toma para prevenir que vuelva a producirse.
3.6.5 acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) detectada u otra situación indeseable.	NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad. NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva (3.6.4) se toma para prevenir que algo suceda. NOTA 3 Existe diferencia entre corrección (3.6.6) y acción correctiva.
3.6.6 corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad (3.6.2) detectada.	NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (3.6.5). NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso (3.6.7) o una reclasificación (3.6.8).
3.6.7 reproceso: Acción tomada sobre un producto (3.4.2) no conforme para que cumpla con los requisitos (3.1.2).	NOTA Al contrario que el reproceso, la reparación (3.6.9) puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
3.6.8 reclasificación: Variación de la clase (3.1.3) de un producto (3.4.2) no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos (3.1.2) que difieren de los iniciales.	

<p>3.6.9 reparación: Acción tomada sobre un producto (3.4.2) no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.</p>	<p>NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.</p> <p>NOTA 2 Al contrario que el reproceso (3.6.7), la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.</p>
<p>3.6.10 desecho: Acción tomada sobre un producto (3.4.2) no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.</p>	<p>NOTA En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.</p>
<p>3.6.11 concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto (3.4.2) que no es conforme con los requisitos (3.1.2) especificados.</p>	<p>NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características (3.5.1) no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto acordados.</p>
<p>3.6.12 permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos (3.1.2) originalmente especificados de un producto (3.4.2), antes de su realización.</p>	<p>NOTA Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.</p>
<p>3.6.13 liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso (3.4.1).</p>	

1.7. Términos relativos a la documentación

<p>3.7.1 información: Datos que poseen significado.</p>	
<p>3.7.2 documento: Información (3.7.1) y su medio de soporte.</p>	<p>NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.</p> <p>NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".</p> <p>NOTA 3 Algunos requisitos (3.1.2) (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).</p>
<p>3.7.3 especificación: Documento (3.7.2) que establece requisitos (3.1.2).</p>	<p>NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un procedimiento (3.4.5) documentado, una especificación de proceso (3.4.1) y una especificación de ensayo/prueba), o con productos (3.4.2) (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).</p>
<p>3.7.4 manual de la calidad: Documento (3.7.2) que especifica el sistema de gestión de la calidad (3.2.3) de una organización (3.3.1).</p>	<p>NOTA Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.</p>
<p>3.7.5 plan de la calidad: Documento (3.7.2) que especifica qué procedimientos (3.4.5) y recursos</p>	<p>NOTA 1 Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad</p>

asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto (3.4.3), producto (3.4.2), proceso (3.4.1) o contrato específico.	y a los procesos de realización del producto. NOTA 2 Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad (3.7.4) o a procedimientos documentados. NOTA 3 Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad (3.2.9).
3.7.6 registro: Documento (3.7.2) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad (3.5.4) y para proporcionar evidencia de verificaciones (3.8.4), acciones preventivas (3.6.4) y acciones correctivas (3.6.5). NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

1.8. Términos relativos al examen

3.8.1 evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.	NOTA La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba (3.8.3) u otros medios.
3.8.2 inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.	
3.8.3 ensayo/prueba: Determinación de una o más características (3.5.1) de acuerdo con un procedimiento (3.4.5).	
3.8.4 verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.1) de que se han cumplido los requisitos (3.1.2) especificados.	NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente. NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como: <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración de cálculos alternativos, • La comparación de una especificación (3.7.3) de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado, • La realización de ensayos/pruebas (3.8.3) y demostraciones, y • La revisión de los documentos antes de su emisión.
3.8.5 validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.1) de que se han cumplido los requisitos (3.1.2) para una utilización o aplicación específica prevista.	NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente. NOTA 2 Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas.
3.8.6 proceso de calificación: Proceso (3.4.1) para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos (3.1.2) especificados.	NOTA 1 El término "calificado" se utiliza para designar el estado correspondiente. NOTA 2 La calificación puede aplicarse a personas, productos (3.4.2), procesos o sistemas (3.2.1).
3.8.7 revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia (3.2.14) del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos	NOTA La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia (3.2.15).

establecidos.	
---------------	--

1.9. Términos relativos a la auditoría

<p>3.9.1 auditoría: Proceso (3.4.1) sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (3.9.4) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.9.3)</p>	<p>NOTA 1 Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización (3.3.1) para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad (3.6.1) de una organización.</p> <p>NOTA 2 Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte.</p> <p>Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes (3.3.5), o por otras personas en su nombre.</p> <p>Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que proporcionan la certificación/registro de conformidad con las Normas ISO e ISO 14001.</p> <p>NOTA 3 Cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión (3.2.2) ambiental y de la calidad juntos, se denomina "auditoría combinada".</p> <p>NOTA 4 Cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado (3.9.8), se denomina "auditoría conjunta".</p>
<p>3.9.2 programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías (3.9.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p>	<p>NOTA Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.</p>
<p>3.9.3 criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos (3.4.5) o requisitos (3.1.2).</p>	<p>NOTA Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría (3.9.4).</p>
<p>3.9.4 evidencia de la auditoría: Registros (3.7.6), declaraciones de hechos o cualquier otra información (3.7.1) que son pertinentes para los criterios de auditoría (3.9.3) y que son verificables.</p>	<p>NOTA La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.</p>
<p>3.9.5 hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9.4) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.9.3).</p>	<p>NOTA Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad (3.6.1) o no conformidad (3.6.2) con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.</p>
<p>3.9.6 conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría (3.9.1) que proporciona el equipo auditor (3.9.10) tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (3.9.5).</p>	
<p>3.9.7 cliente de la auditoría: Organización (3.3.1) o persona que solicita una auditoría (3.9.1).</p>	<p>NOTA El cliente de la auditoría puede ser el auditado (3.9.8) o cualquier otra organización (3.3.1) que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría.</p>

3.9.8 auditado: Organización (3.3.1) que es auditada.	
3.9.9 auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia (3.1.6 y 3.9.14) para llevar a cabo una auditoría (3.9.1)	NOTA Los atributos personales pertinentes a un auditor se describen en la Norma ISO 19011.
3.9.10 equipo auditor: Uno o más auditores (3.9.9) que llevan a cabo una auditoría (3.9.1).	NOTA 1 A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo. NOTA 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos (3.9.11). NOTA 3 Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.
3.9.11 experto técnico: <auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.	NOTA 1 El conocimiento o la experiencia técnica incluyen conocimientos o experiencias en la organización (3.3.1), el proceso (3.4.1) o la actividad a auditar, así como orientaciones lingüísticas y culturales. NOTA 2 Un experto técnico no actúa como auditor (3.9.9) en el equipo auditor .
3.9.12 plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.9.1).	
3.9.13 alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría (3.9.1).	NOTA El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos (3.4.1), así como el período de tiempo cubierto.
3.9.14 competencia: <auditoría> atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.	

1.10. Términos relativos al aseguramiento de la calidad para los procesos de medición

3.10.1 sistema de gestión de las mediciones: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica (3.10.3) y el control continuo de los procesos de medición (3.10.2)	
3.10.2 proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.	
3.10.3 confirmación metrológica: Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición (3.10.4) cumple con los requisitos (3.1.2) para su uso previsto.	NOTA 1 La confirmación metrológica generalmente incluye calibración o verificación (3.8.4), cualquier ajuste necesario o reparación (3.6.9) y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto, del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.


	<p>NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.</p> <p>NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, etc.</p> <p>NOTA 4 Los requisitos de confirmación metrológica normalmente son distintos de los requisitos (3.1.2) del producto (3.4.2) y no se encuentran especificados en los mismos.</p>
3.10.4 equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (3.10.2)	
3.10.5 característica metrológica: Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.	<p>NOTA 1 El equipo de medición (3.10.4) generalmente tiene varias características metrológicas.</p> <p>NOTA 2 Las características metrológicas pueden estar sujetas a calibración.</p>
3.10.6 función metrológica: Función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones (3.10.1).	NOTA La palabra "definir" tiene el sentido de "especificar". No se utiliza en el sentido terminológico de "definir un concepto" (en algunos idiomas esta distinción no se deduce claramente del contexto por sí solo).

Anexo N° 2. Listado maestro de documentos

 Agencia Nacional de Tránsito		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD						VERSION	
		FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS						FECHA:	
T.DOCUM.		TIPO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCIÓN
EXT	NT								

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo N°3. Procedimiento control de documentos

		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD			VERSIÓN:
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			FECHA:
ACT.	QUIEN	CUANDO	DONDE	POR QUE	COMO
Establecer legibilidad e identificación	Coordinador de calidad	cada vez que se elabore o actualice un documento	Coordinación de Calidad	Es necesario brindar las directrices documentales para garantizar la legibilidad e identificación de los documentos	<p>Tamaño de papel: Carta preferiblemente</p> <p>tamaño de letra: Documentos en calibre 11.</p> <p>Formatos: Mínimo logo de A.N.T Agencia Tulcán, nombre del proceso, nombre del formato, versión y fecha.</p> <p>Todos los documentos de origen interno o externo están relacionados en el listado maestro de documentos y/o registros.</p> <p>Legibilidad son impresos a color y se encuentran en la red interna en el formato PDF o formato original.</p> <p>Los documentos de origen externo también se encuentran en el listado maestro de documentos.</p> <p>Los documentos obsoletos son marcados con el sello documento obsoleto, estos se mantienen por un año y luego son destruidos.</p> <p>Toda copia no autorizada o impresión de los documentos PDF se considera como una copia no controlada.</p>
Solicitar la elaboración, actualización o eliminación de documentos	Líderes de proceso	Cada vez que se necesite	Oficina de cada uno de los líderes de proceso.	Para controlar la actualización documental del Sistema de Gestión de la Calidad	Por medio del formato Solicitud para la elaboración, actualización o modificación de documentos (Ver Anexo No.1). Cuando el documento se elabore por primera vez se inicia con la versión 1, si es actualizado se continua con el consecutivo de la versión anterior. Los documentos generados para la implementación del sistema de gestión de la calidad no requieren solicitud de elaboración. Los documentos son revisados por el líder del proceso y son aprobados por el Gerente, en el caso de los documentos asociados a los procesos del

					Gerente, son aprobados por el Coordinador de calidad.
Aprobar la solicitud	Director/a	cada vez que se necesite	Gerencia	Para autorizar los cambios que sean necesarios en la documentación del Sistema de Gestión de la calidad	Por medio del formato Solicitud para la elaboración, actualización o modificación de documentos.
Realizar el borrador del documento	Líderes de proceso	Una vez aprobado la solicitud	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para dar trámite a la solicitud	Realizando los cambios requeridos. Para identificar los cambios estos se colocan en letra cursiva y subrayado
Revisar y aprobar la documentación	Director/a	En el momento en que se presente el borrador del documento	Dirección	Para garantizar que los cambios en los documentos ayuden a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad	Firmando el documento aprobado
Actualizar el Listado maestro de Documentos	Coordinador de calidad	Una vez aprobado el documento	Coordinación de Calidad	Para el control documental en los procesos de la empresa.	Listado maestro de documentos
Actualizar sistema y socialización.	Coordinador de calidad	Una vez Aprobado el documento	Coordinación de Calidad	Para garantizar que los documentos vigentes estén disponibles en cada uno de los puntos de uso	Subiendo al sistema el documento actualizado. Cuando el cambio sea de forma se comunica y cuándo sea de impacto se realiza socialización.

REVISÓ				APROBÓ	
Coordinador de Calidad				Director/a A.N.T Agencia Tulcán	
FECHA:				FECHA:	

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir


Anexo Nº 4. Solicitud para elaboración o modificación de documentos



		PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		VERSIÓN:
		Solicitud para elaboración, modificación o eliminación de documentos		FECHA:
Solicitud para:	Elaborar	<input type="checkbox"/>	Modificar	<input type="checkbox"/>
	Eliminar	<input type="checkbox"/>		
Proceso				
Nombre del solicitante:				
Documento a modificar				
Manual de Calidad	<input type="checkbox"/>	Procedimiento	<input type="checkbox"/>	Formato <input type="checkbox"/>
Objetivo	<input type="checkbox"/>			
Caracterización	<input type="checkbox"/>	Perfil	<input type="checkbox"/>	Indicador <input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>			
Descripción de la solicitud				
Justificación de la Solicitud				
Nombre	_____	Versión Actual	_____	Versión Modificada
Nombre	_____	Versión Actual	_____	Versión Modificada
Firma líder del proceso	_____			
Fecha de recepción de Solicitud	_____			
Fecha de atención de la solicitud	_____			
Resultado:	Aceptado	<input type="checkbox"/>	Rechazado	<input type="checkbox"/>
Comentarios:	_____			
Firma responsable	_____			
	Comité de Calidad			

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir


Anexo N° 5. Listado maestro de registros

 Agencia Nacional de Tránsito		PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					VERSION:	
		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					FECHA:	
No.	Proceso	Registro	Soporte	Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de retención de archivo de gestión	Tiempo de retención de archivo central	Disposición final

ELABORÓ _____

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*


Anexo Nº 6. Procedimiento Control de Registros

 Agencia Nacional de Tránsito		PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			VERSIÓN:	
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			FECHA:	
QUIEN	CUANDO	DONDE	POR QUE	COMO	QUIEN	CUANDO
Todos los colaboradores de la A.N.T Agencia Tulcán	Cada vez que se necesite	En las instalaciones de la A.N.T Agencia Tulcán.	Para garantizar la legibilidad de los registros generados en la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Para la legibilidad de los registros se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Los registros deben ser diligenciados en tinta negra, sin enmendaduras, tachones, anotaciones, aquellos espacios que queden en blanco en los registros deben cruzarse con una diagonal o poner no aplica. A los formatos no se les debe inventar casillas, deben solicitarse su actualización a la coordinación de calidad.	Todos los colaboradores de la A.N.T Agencia Tulcán	Cada vez que se necesite
Coordinador de calidad	cada vez que se necesite	Oficina de calidad	Para garantizar el control de los registros	Por medio del nombre del proceso, nombre del formato, fecha, la versión y actualizando el Listado maestro de documentos.	Coordinador de calidad	cada vez que se necesite
Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Una vez generado el registro	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para garantizar su conservación y control	Almacenándolos en AZ y en estantes de acuerdo al Listado maestro de registros.	Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Una vez generado el registro
Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	En el momento en que se necesite un registro	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para garantizar la recuperación de los registros.	Por medio de las disposiciones establecidas en el Listado maestro de registros (Ver Anexo No. 1)	Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	En el momento en que se necesite un registro

Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Para cada uno de los procesos se establece el tiempo que va a permanecer en el archivo de Gestión y archivo central de acuerdo a lo establecido en el Listado maestro de registros	Gerencia	Para garantizar el control de los registros.	Listado maestro de registros.	Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Para cada uno de los procesos se establece el tiempo que va a permanecer en el archivo de Gestión y archivo central de acuerdo a lo establecido en el Listado maestro de registros
Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Una vez se cumplan las directrices establecidas en el Listado maestro de registros.	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso	Para garantizar la disposición final de los registros	Siguiendo las directrices establecidas en el Listado maestro de registros (Ver Anexo No. 1) y acta de destrucción (Ver Anexo No. 2).	Todos los colaboradores de la empresa A.N.T Agencia Tulcán	Una vez se cumplan las directrices establecidas en el Listado maestro de registros.
ELABORÓ			APROBÓ			
Coordinador de Calidad			Director/a A.N.T Agencia Tulcán			
FECHA:			FECHA:			

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo N° 7. Formato para planificar cambios

	Agencia Nacional de Tránsito	FORMATO PARA PLANIFICAR CAMBIOS	VERSION:							
		DESCRIBA CLARAMENTE AQUÍ EL CAMBIO QUE SE QUIERE PLANIFICAR								
CAMBIO TIPO DE CAMBIO		Organizational <input type="text"/>	Tecnológico <input type="text"/>	Otro cual <input type="text"/>						
		Legal <input type="text"/>								
PROCESOS AFECTADOS										
Planeación estratégica	<input type="text"/>									
Gestión de la calidad	<input type="text"/>									
Gestión atención al cliente	<input type="text"/>									
Gestión logística	<input type="text"/>									
Gestión mantenimiento	<input type="text"/>									
Gestión financiera	<input type="text"/>									
Gestión de servicio	<input type="text"/>									
Gestión talento humano	<input type="text"/>									
PLAN DE ACCIÓN										
Item	Actividad	Responsable	Fecha de implementación	Fecha de culminación	Fecha de seguimiento	Resultado de seguimiento	Conforme		Evidencia de cumplimiento	Revisión de comité de calidad
			Fecha de inicio				Si	No		
El cambio se planificó satisfactoriamente			Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>						
ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ					
Firma:			Firma:		Firma:					
Nombre:			Nombre:		Nombre:					
Cargo:			Cargo:		Cargo:					

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo N° 8. Acciones Correctivas y preventivas




Agencia
Nacional
de Tránsito

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	FECHA:

No:	N.C. Real _____	N.C. Potencial: _____	O.M. _____		
ACCIÓN CORRECTIVA:	_____	PREVENTIVA:	_____		
FECHA:	_____				
PROCESO:	_____				
Descripción no conformidad real o potencial, oportunidad de mejora,					
Numeral :					
Generado por: _____		Aceptada por: _____			
Causa de la no conformidad real o potencial					
Elaborado por: _____		Fecha: _____			
CORRECCION					
Actividad	Responsable	Cuando	Donde	Por qué	Como
ACCIONES CORRECTIVAS					
Actividad	Responsable	Cuando	Donde	Por qué	Como

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

Anexo Nº 9. Evaluación Auditores Internos de Calidad

 Agencia Nacional de Tránsito	Proceso gestión de la calidad	Versión:
	Evaluación auditores internos de calidad	Fecha:

FECHA: _____

NOMBRE AUDITADO: _____

PERIODO A EVALUAR: _____

PROCESO: _____

EQUIPO AUDITOR: _____

Califique de 1 a 5 siendo 1 la calificación mínima y 5 la calificación máxima.

ASPECTO	EVALUACIÓN AUDITADOS					EVALUADOR				
¿El Auditor logra un manejo eficaz de la lista de chequeo sin perder comunicación con el entrevistado? LIDERAZGO										
¿El Auditor no oculta la Lista de Chequeo al entrevistado creando un clima de confianza? CALIDAD HUMANA										
¿El Auditor emplea un vocabulario fácil de comprender? COMUNICACIÓN										
¿El Auditor es asequible ante la no comprensión del entrevistado de las preguntas realizadas? CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN										
El Auditor proporciona un clima de empatía que contribuye a la tranquilidad del entrevistado. COMUNICACIÓN										
El Auditor expresa en forma clara y concreta la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN										
El Auditor es serio y disciplinado durante el ejercicio de la Auditoría. ORGANIZACIÓN										
El Auditor agota todos los recursos y confronta evidencias evitando ligerezas a la hora de declarar no conformidades. CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN										
NOTA										
PROMEDIO										

SI EL RESULTADO ES MAYOR A 4 EL AUDITOR SIGUE SIENDO COMPETENTE

2. Si el resultado es menor a 4 el auditor entra en etapa de capacitación, la cual quedara registrada en el plan de acción

PLAN DE ACCIÓN


ASPECTO	COMPROMISO	INDICADOR	FECHAS

AUDITOR INTERNO EVALUADO

DIRECTOR

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

Anexo Nº 10. Procedimiento auditorías internas

 Agencia Nacional de Tránsito	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD				VERSIÓN:
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD				FECHA:
QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PORQUE	COMO
Programar Auditorías	Gerente	Semestralmente	Gerencia	Para mantener la conveniencia, adecuación eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad	Por medio del Formato Cronograma de Auditorías Internas (Ver Anexo No. 1). El perfil requerido para ser auditor Interno de calidad es el siguiente: Educación: Bachiller Formación: Certificado de auditor Interno en la Norma ISO 9001:2008 de mínimo 32 horas. Habilidades: Liderazgo, Calidad Humana, Comunicación, Capacidad de Negociación, comunicación. Experiencia: Mínimo tres meses en la Empresa
Elaborar plan de auditoría	Auditor Interno de Calidad	Semestralmente	En la oficina de cada uno de los auditores	Para garantizar la planificación de la auditoría	Formato Plan de auditoría
Revisar los Criterios de auditorías	Auditor Interno de Calidad	Semestralmente	En la oficina de cada uno de los auditores	Para garantizar que se revise la documentación antes de realizar la auditoría	Leyendo los documentos asociados al proceso y preparando las preguntas en la lista de chequeo (Ver anexo No. 3)
Elaborar la lista de chequeo	Auditor Interno de Calidad	Semestralmente	En la oficina de cada uno de los auditores	Para registrar las preguntas para efectuar la auditoría.	Lista de Chequeo (Ver Anexo No. 3)
Realizar reunión de apertura	Auditor Interno de Calidad	Antes de iniciar la auditoría	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para clarificar la metodología a usar, confirmar la agenda y establecer necesidades de recursos	Formato Plan de auditoría (Ver Anexo No. 2). Se recomienda que esta se realice dos días o antes de iniciar el proceso de auditorías.
Ejecutar la auditoría	Auditor Interno de Calidad	De acuerdo al cronograma	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso y en las instalaciones de la A.N.T Agencia Tulcán	Para encontrar oportunidades de mejora y no conformidades en el sistema de gestión de la calidad	Lista de Chequeo (Ver Anexo No. 3)

Realizar reunión de cierre	Auditor Interno de Calidad	Una vez terminada la auditoría	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso.	Para realizar un balance de la auditoría, estableciendo fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades.	Formato Plan de auditoría (Ver Anexo No.2).
Realizar Informe de auditorías	Auditor Interno de Calidad	Una vez realizada la reunión de cierre	En la oficina de cada uno de los auditores	Para registrar la información obtenida de las auditorías: Fortalezas, Oportunidades de mejora y No conformidades	Informe de Auditorías (Ver Anexo No.4). Se debe entregar dos copias del informe al coordinador de calidad, para ser entregada al líder del proceso y la otra archivada.
Planificar Acciones correctivas, preventivas y de Mejora	Líder de Proceso	Una vez entregado el informe de auditorías	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso.	Para superar los hallazgos encontrados y mejorar el proceso	Formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. (Ver Anexo No. 5).
Realizar el cierre de las acciones	Auditor Interno de Calidad	Una vez cumplido el plan de acción, se revisa si el hallazgo se superó, mediante la revisión de registros, entrevistas, indicadores. Una vez evidenciada la eficacia de la acción se procede a cerrarla.	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso e instalaciones de la A.N.T Agencia Tulcán	Para garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones tomadas.	Formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. (Ver Anexo No. 5)
Evaluar los auditores Internos	Gerente y líder del proceso	Una vez terminada la auditoría	Gerencia	Para mantener la competencia de los auditores internos de la A.N.T Agencia Tulcán.	Formato de Evaluación de auditores Internos (Ver Anexo No. 6)
ELABORÓ					
Coordinador de Calidad					
FECHA:					
			APROBÓ		
			Director/a A.N.T Agencia Tulcán		
			FECHA:		

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo Nº 11. Control del Servicio no Conforme



PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSION:
FORMATO CONTROL SERVICIO NO CONFORME	FECHA:

POSIBLES SERVICIOS NO CONFORMES

No	SERVICIO NO CONFORME DETECTADO	FRECUENCIA	FECHA DE DETECCION
1	Cotización con errores		
2	Falta de documentos para iniciar programación		


DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME

TRATAMIENTO	REPROCESO		CONCESIÓN		
QUIEN ORIGINA EL SERVICIO NO CONFORME					
QUIEN DETECTA EL NO CONFORME					
QUIEN REALIZO LA CORRECCION					
QUIEN VERIFICA LA CORRECCION					
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	SOLUCIONADO			NO SOLUCIONADO	
FECHA DE SOLUCIÓN					

SOLUCION / CORRECCION

--

Anexo N° 12. Procedimiento control del servicio no conforme

	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				VERSIÓN:
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME				FECHA:
QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PORQUE	COMO
Identificar los posibles servicios no conformes	Líderes de los procesos Misionales	Cada vez que se necesite	En todos los procesos misionales	Para controlar aquellas actividades que afecten el objetivo de cada uno de los procesos misionales	Por medio de los formatos establecidos en los diferentes procesos, proceso gestión Comercial (ve anexo 1) y proceso Gestión Logística
Registrar el servicio no conforme	Líderes de los procesos Misionales	Cada vez que se presente	En la oficina de cada uno de los líderes de los procesos misionales	Para garantizar el registro del servicio no conforme	Por medio de los formatos establecidos en los diferentes procesos
Realizar el tratamiento de la no conformidad	Funcionarios de los procesos Misionales	Cada vez que se presente	En la oficina de cada uno de los líderes de los procesos misionales.	Para garantizar la corrección inmediata del servicio no conforme	Por medio de los formatos establecidos en los diferentes procesos. Se diligencia en el formato la fecha y el cargo de la persona que realiza el tratamiento
Verificar la eficacia del tratamiento	Líderes de los procesos Misionales	Cada vez que se necesite	En todos los procesos misionales.	Para verificar que el servicio no conforme ha sido corregido	Por medio de los formatos establecidos en los diferentes procesos
Realizar análisis estadístico mensual	Líderes de los procesos Misionales	Mensualmente	En todos los procesos misionales.	Para revisar los servicios no conformes de mayor impacto en la prestación del servicio	Por medio de la herramienta Pareto 80%-20% se identifican los servicios no conformes de mayor impacto para tomar las acciones correctivas y preventivas Nota: Esta actividad se realiza cuando se presenta más de un Producto no conforme
Tomar acciones correctivas y preventivas	Líderes de los procesos Misionales	Mensualmente	En todos los procesos misionales.	Para garantizar que su frecuencia disminuya hasta llegar a unos límites permisibles	Siguiendo las directrices del procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
Generación de Informe	Líderes de los procesos Misionales.	Mensualmente	En todos los procesos misionales.	Para evidenciar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad	Informe de Control del servicio No conforme que se presenta para la coordinación de la calidad y para la revisión por la dirección
REVISÓ			APROBÓ		
FECHA:			FECHA:		

*Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir*

Anexo Nº 13. Acciones Correctivas y Preventivas



Agencia Nacional de Tránsito


		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD				VERSIÓN:
		ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				FECHA:
No:	N.C. Real _____	N.C. Potencial: _____			O.M.	
ACCIÓN CORRECTIVA:	_____	PREVENTIVA: _____				
FECHA:	_____					
PROCESO:	_____					
Descripción no conformidad real o potencial, oportunidad de mejora,						
						Numeral :
Generado por: _____		Aceptada por: _____				
Causa de la no conformidad real o potencial						
Elaborado por:				Fecha:		
CORRECCION						
Actividad	Responsable	Cuando	Donde	Por qué	Como	
ACCIONES CORRECTIVAS						
Actividad	Responsable	Cuando	Donde	Por qué	Como	

Anexo Nº 14. Proceso de administración de calidad y mejoramiento continuo

		PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO				VERSIÓN:
		ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				FECHA:
SEGUIMIENTO:						
DÍA		MES		AÑO		
_____		_____		_____		
DÍA		MES		AÑO		
_____		_____		_____		

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo N° 15. Procedimiento acciones, correctivas

 Agencia Nacional de Tránsito		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD			VERSIÓN:
		PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			FECHA:
QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PORQUE	COMO
Identificar la no conformidad real o potencial	Todos los Colaboradores	Cada vez que se necesite	En todos los procesos	Para asegurar la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	"Por medio del Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Las fuentes para poder identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora son: <ul style="list-style-type: none"> a. Auditorías internas y externas b. Peticiones, quejas y reclamos c. indicadores de los procesos d. Normatividad aplicable e. Revisiones por la dirección f. Producto o servicio no conforme g. Análisis de datos h. Experiencia de otras empresas del sector
Redactar la no conformidad real o potencial	Líder del proceso	Cada vez que se necesite	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para garantizar el registro del hallazgo	Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora
Identificar causas	Líder del proceso y colaboradores	Cada vez que se necesite	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	"Para identificar las causas raíces y tomar unos planes de acción muy acertados.	Identificar causas
Definir plan de acción	Líder del proceso y colaboradores	Cada vez que se necesite	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para tomar las acciones necesarias para eliminar las causas que produjeron la no conformidad.	Formato Acciones correctivas, preventivas y de. Es necesario identificar la corrección cuándo aplique y luego las acciones correctivas.


Ejecutar plan de acción	Líder del proceso y colaboradores	Cada vez que se necesite	En la oficina de cada uno de los líderes de proceso	Para eliminar las causas que produjeron la no conformidad	Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora Para la identificación de las causas se tiene establecida la metodología de los 5 ¿Por qué?, donde se preguntan hasta 5 por qué la causa que originó el problema o se puede usar la espina de pescado que se trabaja la causa del problema bajo las ocho M (Mano de obra, método, materia prima, maquinaria, medición, medio ambiente, moneda y manejo)
Hacer seguimiento	Líder del proceso Auditor interno de calidad	De acuerdo al cronograma del plan de acción	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso y en las instalaciones de la A.N.T Agencia Tulcán.	Para identificar el cumplimiento del plan de acción y verificar la eficacia de la acción tomada	Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Es necesario identificar la corrección cuándo aplique y luego las acciones correctivas.
Verificar la conveniencia, adecuación y eficacia	Líder del proceso Auditor interno de calidad	De acuerdo al cronograma del plan de acción	Oficinas de cada uno de los líderes de proceso.	Para garantizar que las no conformidades no se repitan y que las oportunidades de mejora sean apropiadas	Para verificar la conveniencia, adecuación y eficacia se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: 1. Cumplimiento del Plan de Acción. 2. Si aplica verificar comportamiento de indicadores. 3. Verificar aleatoriamente la evidencia para asegurarnos que el hallazgo ha desaparecido. Si el hallazgo no ha desaparecido regresar a la identificación de causas.
Elaboro:				Aprobó:	
Coordinador de calidad				Director/a A.N.T Agencia Tulcán	
Fecha:				Fecha:	

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo N° 16. Control de registros

 Agencia Nacional de Tránsito	CONTROL DE REGISTROS			VERSIÓN:	
				FECHA:	
Nombres usuario:	Apellidos usuario:	Servicio	Código	Responsable	Actividades


Anexo N° 17. Ficha de puesto

 Agencia Nacional de Tránsito	Ficha de puesto DIRECCIÓN DE A.N.T AGENCIA TULCÁN.		VERSIÓN:	
			FECHA:	
Nombre del cargo:	Escala: administrativo/auxiliar	Forma de provisión: concurso		
Jornada de trabajo:	Dependencia: Jefe provincial			
Formación de acceso: Título de bachillerato/ título de graduado.				
Datos objetivos		Rasgos profesionales		Psicológicos/ personalidad
Edad: Estudios realizados: Identificación con las nuevas tecnologías: Idiomas: Conocimiento y experiencia: Otros estudios:		Capacidad de atención a usuarios: Dinamizador de equipos humanos: Iniciativa: Capacidad de trabajo: Capacidad de comunicación: Adaptabilidad a situaciones nuevas: Flexibilidad: Responsabilidad: Inteligencia		Seguro de sí mismo. Control sobre sí mismo. Dominante. Independiente. Organizado. Cooperador. Sociable abierto Ambición. Lealtad.
Posición del cargo en el organigrama:				
Subordinación		Personal subordinado:		
		Número:		
		Nivel de cargo de subordinados:		
Supervisión:				
Equipos de trabajo utilizados y herramientas		-Computador -Mesa y silla - Esferos, lápices, tijeras, grapadoras,		


Objetivos del puesto:	% tiempo laboral
Funciones básicas:	
Apoyo al inmediato superior	
Funciones administrativas	
Funciones de asesoramiento	
Tarea principal	

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo Nº 18. Registro control de reclamaciones

 Agencia Nacional de Tránsito		REGISTRO CONTROL DE RECLAMACIONES			VERSIÓN:
					FECHA:
Receptor:					
Fecha:	Código:	Área	Reclamo	Solución	Firma de quien resuelve

Anexo Nº 19. Solicitud de acción correctiva/ preventiva

 Agencia Nacional de Tránsito		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA			VERSIÓN:
					FECHA:
Detalle					Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva <input type="checkbox"/>
Área					
Solicitante	Puesto		Nombre		
Jefe responsable	Puesto		Nombre		
Descripción problema					
Amerita acción correctiva	si	no	¿Por qué?		
Investigación/ Identificación de la causa raíz					
Participantes					

Método análisis de problema	Diagrama de Pareto <input type="checkbox"/>	Histograma <input type="checkbox"/>
	Gráfico de control <input type="checkbox"/>	Lluvia de ideas <input type="checkbox"/>
Acciones a tomar: Colocar un * al final de la acción cuando las acciones sean permanentes		
Acciones	Responsable	Fecha
Seguimiento/verificación efectividad		
Nº	Observaciones	Fecha
Cierre		
Fecha cierre:		Nombre:
		Firma:

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo Nº 20. Registro de reuniones

 Agencia Nacional de Tránsito	REGISTRO DE REUNIONES			VERSIÓN:
				FECHA:
Fecha:	Día:	Mes:	Año:	
Hora:				
Quien dirige:				
Con quien es la reunión				
Temas:				
1.-				
2.-				
3.-				
Observaciones			Recomendaciones	

Fuente: Morales, M. (2002)
Elaborado por: Andrea Guadir

Anexo Nº 21. Encuesta para los usuarios que obtienen la licencia en la A.N.T

Objetivo: Recopilar información acerca de la prestación de servicios que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Tulcán.

La información que nos proporcione será utilizada para conocer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, con fines académicos.

DATOS GENERALES:

Código: 001

Género: M F

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

¿Usted ha sido usuario del servicio de obtención de licencia de conducir en la A.N.T Agencia Tulcán en el año 2013?

Si No

Nota: Si su respuesta es positiva continúe con la pregunta 1.

1.- ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2.- ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de obtener su licencia?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

3.- ¿Cómo considera el trabajo profesional que le brinda el personal que labora en la A.N.T en cuanto a exámenes médicos, psicosenométricos e ingreso y control de datos?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
-

e) Muy malo

4.- ¿Cómo considera el estado de las instalaciones de la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

5.- ¿Según su opinión es necesario ampliar las instalaciones de la institución?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿La A.N.T qué tan rápido responde ante los problemas de los usuarios?

- a) Muy rápido
- b) Rápido
- c) Ni rápido, ni despacio
- d) Despacio
- e) Muy despacio

7.- ¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Considera adecuada la tecnología con la que cuenta la empresa?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Ni adecuada, ni inadecuada
- d) Inadecuada
- e) Muy inadecuada

9.- ¿Cómo califica usted el proceso que se realiza para obtener la licencia vehicular en la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

10.- ¿Cómo considera la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

11.- ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable es decir que sea transparente?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

12.- ¿Cómo considera la disposición de ayuda cuando existe algún problema por parte del personal que labora en la A.N.T al momento de obtener su licencia?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

Gracias por su colaboración

Anexo Nº 22. Encuesta para los usuarios que obtienen la matrícula en la A.N.T

Objetivo: Recopilar información acerca de la prestación de servicios que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Tulcán.

La información que nos proporcione será utilizada para conocer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, con fines académicos.

DATOS GENERALES:

Código: 002

Género: M F

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

¿Usted ha sido usuario del servicio de matriculación vehicular en la A.N.T Agencia Tulcán en el año 2013?

Si No

Nota: Si su respuesta es positiva continúe con la pregunta 1.

1.- ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2.- ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

3.- ¿Cómo considera el trabajo profesional que le brinda el personal que labora en la A.N.T en cuanto a revisión mecánica e ingreso y control de documentos?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

4.- ¿Cómo considera el estado de las instalaciones de la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

5.- ¿Según su opinión es necesario ampliar las instalaciones de la institución?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿La A.N.T qué tan rápido responde ante los problemas de los usuarios?

- a) Muy rápido
- b) Rápido
- c) Ni rápido, ni despacio
- d) Despacio
- e) Muy despacio

7.- ¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Considera adecuada la tecnología con la que cuenta la empresa?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Ni adecuada, ni inadecuada
- d) Inadecuada
- e) Muy inadecuada

9.- ¿Cómo califica usted el proceso que se realiza para obtener la matrícula en la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

10.- ¿Cómo considera la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y

afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

11.- ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable es decir que sea transparente?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

12.- ¿Cómo considera la disposición de ayuda cuando existe algún problema por parte del personal que labora en la A.N.T al momento de obtener la matrícula?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

Anexo Nº 23. Encuesta para los usuarios que realizan la revisión vehicular en la A.N.T

Objetivo: Recopilar información acerca de la prestación de servicios que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Tulcán.

La información que nos proporcione será utilizada para conocer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán, con fines académicos.

DATOS GENERALES:

Código: 003

Género: M F

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

¿Usted ha sido usuario del servicio de la revisión vehicular en la A.N.T Agencia Tulcán en el año 2013?

Sí

No

Nota: Si su respuesta es positiva continúe con la pregunta 1.

1.- ¿Cómo califica usted el servicio de revisión vehicular brindado por la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2.- ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

3.- ¿Cómo considera el trabajo profesional que le brinda el personal que labora en la A.N.T en cuanto a la revisión de su vehículo?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

4.- ¿Cómo considera el estado de las instalaciones de la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

5.- ¿Según su opinión es necesario ampliar las instalaciones de la institución?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿La A.N.T qué tan rápido responde ante los problemas de los usuarios?

- a) Muy rápido
- b) Rápido
- c) Ni rápido, ni despacio
- d) Despacio
- e) Muy despacio

7.- ¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Considera adecuada la tecnología con la que cuenta la empresa?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Ni adecuada, ni inadecuada
- d) Inadecuada
- e) Muy inadecuada

9.- ¿Cómo califica usted el proceso que se realiza para obtener la revisión vehicular en la A.N.T?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

10.- ¿Cómo considera la amabilidad es decir la actitud afable, complaciente y afectuosa por parte del personal que brinda el servicio en la A.N.T?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

11.- ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable es decir que sea transparente?

- a) Completamente si
- b) Probablemente si
- c) Ni si, ni no
- d) Probablemente no
- e) Completamente no

12.- ¿Cómo considera la disposición de ayuda cuando existe algún

problema por parte del personal que labora en la A.N.T al momento de realizar la revisión vehicular?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

Anexo Nº 24. Esquema entrevista directivo

Objetivo: Analizar la responsabilidad de la dirección dentro de la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.

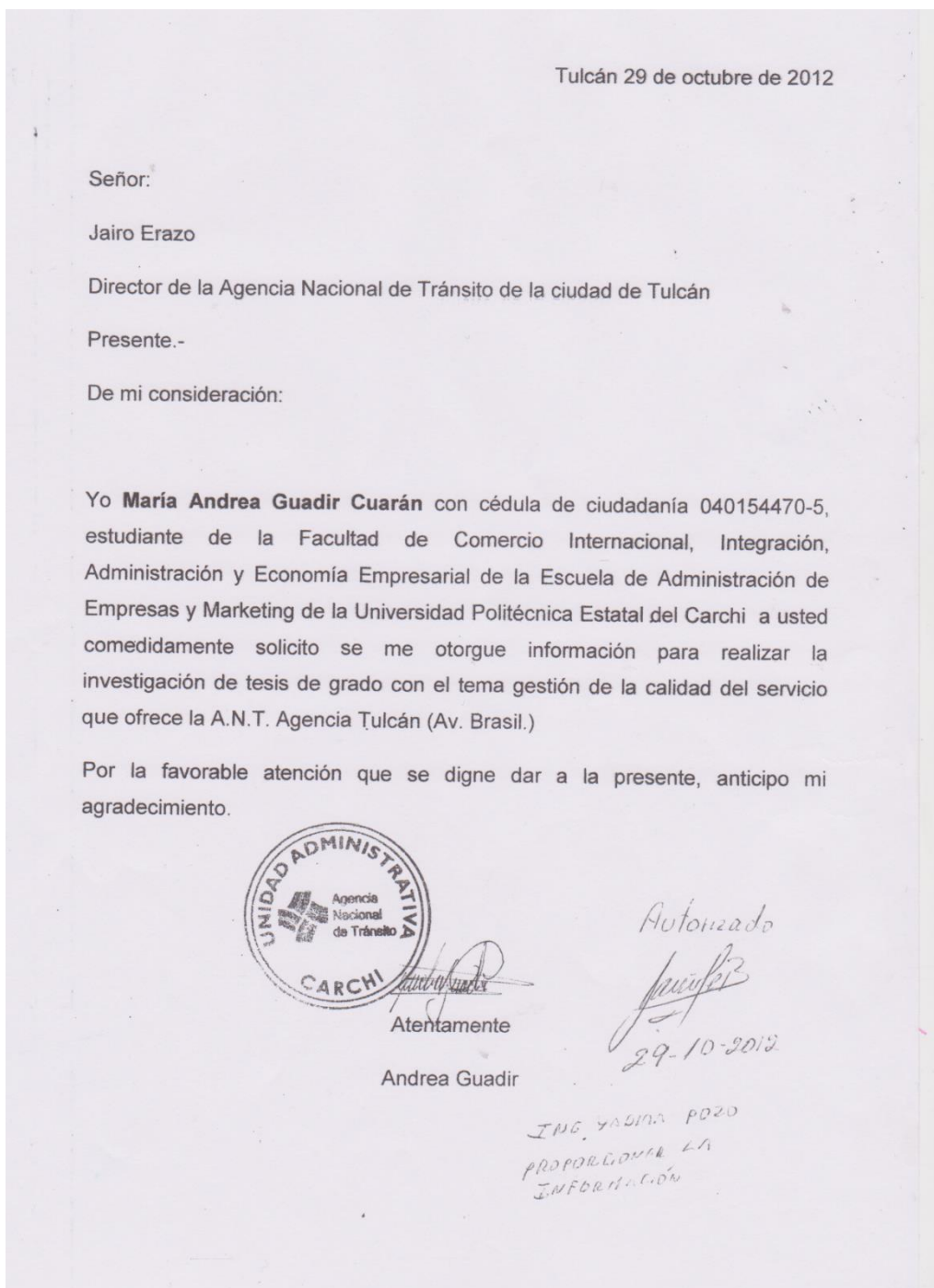
La información que nos proporcione será utilizada para la investigación acerca del Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.

La siguiente entrevista está dirigida a la ingeniera Yadira Pozo Directora de la Agencia Nacional de Tránsito de la ciudad de Tulcán.

1. ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales y satisfacción de necesidades de los usuarios?
2. ¿La política de calidad es coherente con la realidad de la organización e incluye compromiso de mejora continua?
3. ¿Los objetivos institucionales están de acuerdo a las directrices de la política?
4. ¿La comunicación de las políticas institucionales son adecuadas y entendibles?
5. ¿Los objetivos de calidad están de acuerdo a las directrices de la política, fijados en niveles adecuados que ofrezcan mejora continua?
6. ¿Se encuentran fechas previstas y responsabilidades para las actividades del plan operativo institucional?
7. ¿Se encuentran evidencias de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?
8. ¿Se realizan auditorías?
9. ¿Qué contiene los informes de auditorías internas?

10. ¿De qué manera contribuyen los resultados de los informes de las auditorías internas en la mejora de calidad y en la satisfacción de los usuarios?


Anexo N° 25. Oficios de autorización



INFORMACIÓN AÑO 2.013

Licencias	Matrículas	
	Matrículas	Revisados C.
266	270	439
476	331	893
423	419	1216
751	437	1177
670	385	1195
598	389	778
866	410	1055
682	482	1170
490	601	953
547	538	917
681	316	808
792	282	521
7242	4860	11122

16/12/2013	23	38
17/12/2013	43	55
18/12/2013	44	61
19/12/2013		57
20/12/2013		2
23/12/2013		51
24/12/2013		43
26/12/2013		2
27/12/2013		41
28/12/2013		
TOTALES		702


 Agencia Nacional de Tránsito
 UNIDAD ADMINISTRATIVA
 CARCHI - AGENCIA TULCÁN
 RECAUDADOR


 FIRMA DE RESPONSABILIDAD

MATRICULAS	563
TOTAL LICENCIAS	702

Tulcán, 24 de octubre de 2013

Sra

Yadira Pozo

Directora de la Agencia Nacional de Tránsito de la ciudad de Tulcán.

Presente.-

De mi consideración:


Yo **María Andrea Guadir Cuarán** con cédula de ciudadanía **040154470-5**, estudiante de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi a usted comedidamente solicito la facilitación de documentación que corresponde a: Manual de procesos y procedimientos de la A.N.T Agencia Tulcán, plan estratégico, el listado de usuarios que hicieron el trámite por cada uno de los servicios del año 2013 hasta la fecha, y el informe de labores del año 2013 hasta la fecha, para realizar análisis de información con fines académicos en la investigación de tesis de grado con el tema "Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán."

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.




Atentamente

Andrea Guadir

 Agencia Nacional de Tránsito **UNIDAD ADMINISTRATIVA CARCHI**

24 OCT 2013

Firma:  Hora: 10:25

Oficio No. 0100-UAPRCTTTSVC-2014
Tulcán, 12 de junio de 2014

Señores
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Tulcán.-

De mi consideración:

Por medio del presente hago constar que **María Andrea Guadir Cuarán** con cédula de ciudadanía **040154470-5**, estudiante de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, me permito informar que el desarrollo de la pasantía académica fue realizada con éxito en la Agencia Nacional de Tránsito Agencia Tulcán del 04 al 10 de junio de 2014.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Cordialmente,



Ing. Yadira Pozo Obando
DIRECTORA (E)
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL CARCHI



Anexo N° 26. Ficha de observación soporte físico

FICHA DE OBSERVACIÓN					
Empresa: A.N.T Agencia Tulcán.					
Nombre del área: Atención al cliente					
Día: Martes			Mes: Marzo Año: 2014		
Nombre del observador: Andrea Guadir					
1 Poco adecuado/ necesita mejorar	2 Medianamente adecuado/ en proceso	3 Adecuado/ logrado	4 No es posible observar		
Soporte físico					
1.- Las instalaciones son adecuadas.	x				3.03
2.- Las instalaciones de la institución son amplias.	x				3.03
3.- La tecnología con que cuenta la empresa es adecuada.	x				3.03
Señalética					
4.- Los pictogramas y signos son los adecuados	x				3.03
5.- Las señales son legible y entendibles		x			6.061
6.- Las señales indican adecuadamente un espacio específico	x				3.03
7.- Se encuentran en puntos estratégicos	x				3.03
8.- La altura es la adecuada	x				3.03
9.- La señalización exterior es adecuada	x				3.03
10.- Las señales de dirección se encuentran bien ubicadas y son adecuadas.	x				3.03
11.- Existen especificadas las placas de los diferentes servicios	x				3.03
12.- Existen pictogramas de seguridad y emergencia	x				3.03
13.- Existen pictograma de zona libre de humos	x				3.03
14.- Existe pictograma de punto de información	x				3.03
14.- Existe pictograma de seguridad y áreas vigiladas		x			6.061
Ambientación					
16.- los asientos son adecuados para los clientes.		x			6.061
17.- Se ubican de manera adecuada los asientos.	x				3.03
18.- Existe un ambiente agradable.		x			6.061
19.- Existen informativos adecuados (banners)	x				3.03
20.- La decoración es la adecuada.	x				3.03
21.- La iluminación es adecuada	x				3.03
22.- La empresa presenta los colores y los resalta dentro de la institución.	x				3.03
23.- Existe un buen acondicionamiento de aire.	x				3.03
24.- La insonorización es adecuada	x				3.03
25.- Existe una limpieza adecuada en el lugar.			x		9.091
26.- La presentación del personal es uniforme.		x			6.061
Total	21	10	3	0	100

“Análisis de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T (Agencia Nacional de Tránsito) Agencia Tulcán.”



Nombre del autor: María Andrea Guadir Cuarán

Escuela de Administración de empresas y marketing (EAEM)

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana

Tulcán-Ecuador

andreaguadir@gmail.com

Resumen

"Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar" Dr. Pedro Mendoza A.

El presente trabajo tiene como finalidad mostrar los resultados obtenidos respecto a la calidad y satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán, es por esta razón necesario enfocar al usuario como parte fundamental de la investigación, debido a que la sociedad actual incrementa la exigencia de calidad en los servicios.

La calidad como principio fundamental en la prestación del servicio, permite comprender la manera como los usuarios responden ante una problemática en la satisfacción del usuario referente a la prestación de un servicio.

La investigación elaborada trata de emprender un análisis acerca de la gestión de la calidad, la cual se centra en la manera de brindar un servicio y la satisfacción de los usuarios, continuamente describir la importancia en la calidad y poner énfasis en un valioso aporte hacia la generación de expectativas positivas en los usuarios.

Para el análisis de la calidad y satisfacción. Se realizan encuestas, las cuales están dirigidas a los usuarios de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular de la A.N.T Agencia Tulcán.

Palabras clave: servicio, calidad, satisfacción, usuarios.

Abstract

"Everything is made can be measured, only if measured can be controlled, only if you control can be directed and only if it can be improved" Dr. Pedro Mendoza A.

This paper aims to show the results regarding the quality and satisfaction of service users offered by Agency Tulcan is for this reason necessary to focus the user as a fundamental part of the investigation, because our society increases the demand for quality services.

Quality as a fundamental principle in the provision of service to understanding how users respond to an event where satisfaction is through the provision of a service, we conclude that the essential element is the quality of service for a positive response of society.

The investigation is prepared to undertake an analysis about quality management, which focuses on how to provide service and customer satisfaction, continuously describe the importance on quality and emphasizing a valuable contribution to the generating positive expectations of users.

For the analysis of the quality and user satisfaction surveys which are aimed at users of vehicular registration, vehicle licensing and review of the ANT Tulcán Agency.

Keywords: service, quality, satisfaction, users.

1. Introducción

La calidad se ha tomado como un factor primordial al momento de la prestación de un servicio, en donde el usuario es parte fundamental y conlleva a que la percepción sea conforme a la atención obtenida, ya que la relación de calidad y satisfacción son proporcionales.

La ciudad de Tulcán, ha sido el escenario elegido para poder llevar a cabo la investigación que se centra en la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.

El direccionamiento de la gestión de calidad de los servicios en la actualidad ha evolucionado y orientado su visión a la satisfacción de los usuarios, uno de los grandes retos que enfrentan las instituciones públicas, es brindar un servicio eficiente, tomando en cuenta que la regulación por parte del gobierno central cada vez se vuelve mayor,

pues brindar un servicio de calidad no es tarea fácil, más aun cuando la satisfacción de los usuarios y la exigencia de los mismos conllevan hacer un trabajo arduo.

La misión de la A.N.T es, “Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.” (A.N.T. s/f, parr. 1). Analizando la misión, se puede ver que la parte principal, es prestar un servicio de calidad en cada uno de los servicios que ofrece la institución.

2. Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo bibliográfica, de campo y descriptiva.

2.1. Investigación bibliográfica.- “se fundamenta en la recopilación de información de carácter documental, con el propósito de profundizar en las teorías y aportaciones por escrito.”(Muñoz, R. 2009, p. 19). Se fundamenta mediante información de libros relacionados a la gestión de calidad y satisfacción de usuarios.

2.2. Investigación de campo.- “Se fundan en la recopilación de información directamente en el campo de actuación del fenómeno” (Muñoz, R. 2009, p. 19). Se obtiene información mediante la aplicación de la ficha de observación y un check list empleado, obteniendo datos de manera directa en el campo de acción.

2.3. Investigación descriptiva.- “Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir.” (Grajales, T. 2000, p. 2). Se obtiene un análisis e identificación de las relaciones que existen entre las variables de estudio en la realización de las encuestas dirigidas a los usuarios.

El método a emplear en la investigación es el deductivo “En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos

enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos.” (Gómez, R. 2009, p. 29). Permite orientar la investigación hacia la búsqueda de manifestaciones universales para llegar a lo específico de la investigación.

“Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga”. (Abril, V. 2011, p. 3). Se toma en cuenta la observación para mediante esta poder identificar aspectos reales y obtener información que sea adecuada y aporte de manera positiva a la investigación, la encuesta para realizar preguntas estructuradas por ende recolectar información y diversas formas de pensar de los usuarios que hacen parte de los servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán y finalmente la entrevista que mediante esta se puede obtener información directa de los entrevistados.

La información de campo se la obtuvo mediante la realización de encuestas dirigidas a los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán. La muestra es de 378 usuarios que se divide de la siguiente manera; obtención de licencias a 118 usuarios, usuarios de matriculación vehicular 79 y revisión vehicular 181 usuarios se presenta al final resultados que obtienen sus pertenecientes conclusiones y recomendaciones.

3. Resultados y la discusión

Para iniciar el análisis es necesario hacer referencia términos generales los cuales ayudaran a clarificar el tema de estudio como son:

3.1. La calidad

“La calidad es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que lo hace preferido por el cliente, para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma.”(Riveros, P. 2007, p 1). La calidad se mide por la forma de cumplir con los requisitos que el cliente tiene por expectativa, de ahí depende de que el cliente defina si el servicio es de buena o mala calidad.

3.2. Gestión de calidad

“La gestión de calidad es una función directiva que se desarrolla a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora.” (Varo, J. 2007, p. 4). La gestión de calidad parte del proceso administrativo en el que se observa el nivel de complejidad de la toma de decisiones, que en consecuencia puede llevar a la empresa a perfeccionar su servicio y de esta manera marcar su camino en el futuro.

3.3 Satisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.” (Thompson, I. 2006, p. 3). Mediante la prestación de un servicio se toma como referencia principal aspectos como las expectativas que vienen a tomar parte de la satisfacción en donde un resultado propicio es cubrir las necesidades del cliente en cuanto a sus intereses.

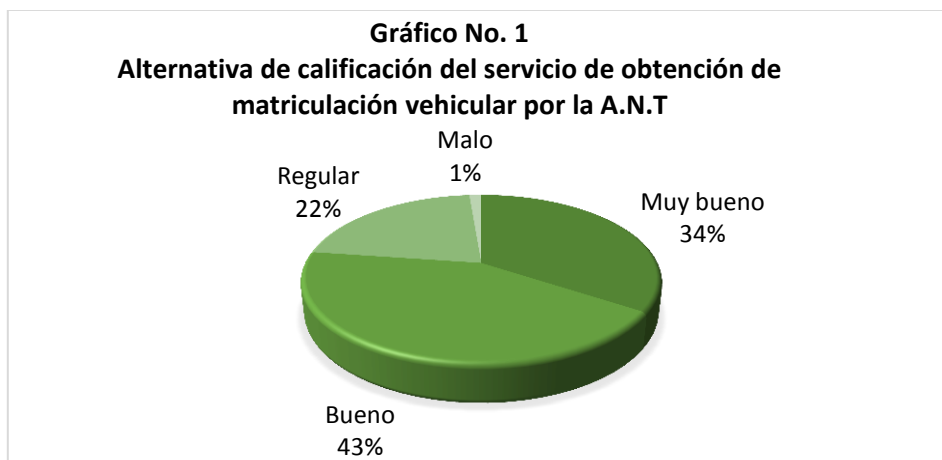
Los resultados obtenidos en la investigación hacen parte de la calidad del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán y la satisfacción de los usuarios entre estos tenemos los siguientes resultados:

3.4. Matriculación vehicular

3.4.1. ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T?

Tabla No. 1		
Alternativa de calificación del servicio de obtención de matriculación vehicular por la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	27	34,2
Bueno	34	43,0
Regular	17	21,5
Malo	1	1,3
Total	79	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de matriculación vehicular.



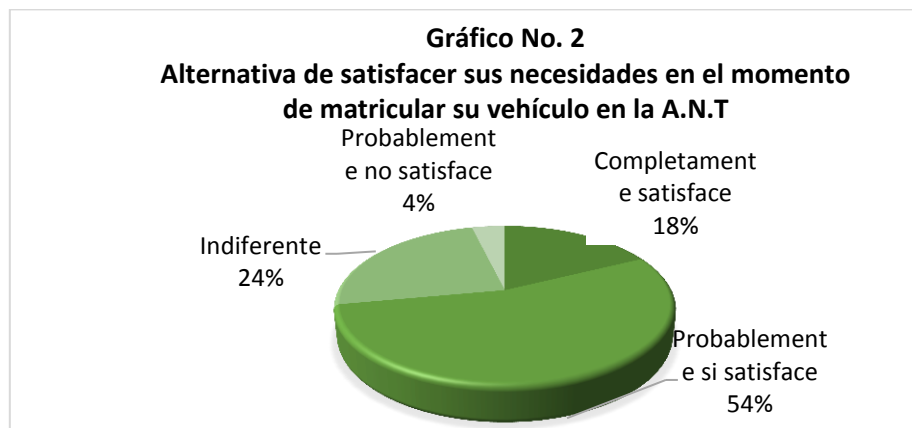
Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de matriculación vehicular.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T en su mayoría de manera eficiente con un 43%, frente a otros usuarios que dijeron que reciben un servicio regular con un 22%. Se deduce que la institución tiene pequeñas anomalías que son solucionables dentro del ámbito laboral.

3.4.2. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de matricular su vehículo?

Tabla No. 2		
Alternativa de satisfacer sus necesidades en el momento de matricular su vehículo en la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisface	14	17,7
Probablemente si satisface	43	54,4
Indiferente	19	24,1
Probablemente no satisface	3	3,8
Total	79	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de matriculación vehicular.



Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de matriculación vehicular.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron que probablemente el servicio que ofrece la A.N.T si satisface necesidades con un 54%, seguido de indiferente con 24%, lo que se puede decir que la mayoría de los usuarios responde que las necesidades se cumplen de forma regular lo que la A.N.T está respondiendo medianamente en cuanto al servicio de matriculación vehicular.

3.5. Licencia vehicular

3.5.1. ¿Cómo califica usted el servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T?

Tabla No. 3		
Alternativa de calificación del servicio de obtención de licencia brindado por la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	3,4
Bueno	66	55,9
Regular	46	39,0
Malo	2	1,7
Total	118	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que obtuvieron la licencia.



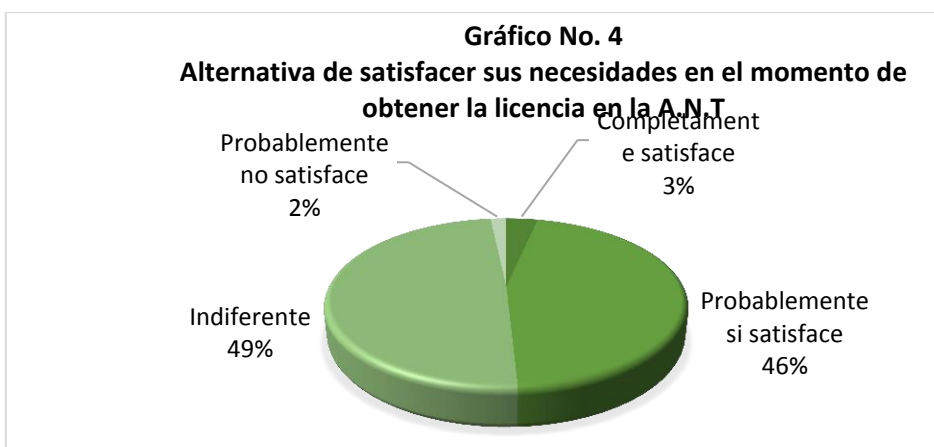
Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que obtuvieron la licencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T en su mayoría satisfactoriamente con un 56%, en segundo lugar regular con 39%, esto permite afirmar que la mayoría califica de bueno el servicio que ofrece la A.N.T en lo que refiere a la obtención de licencia.

3.5.2. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de obtener su licencia?

Tabla No. 4		
Alternativa de satisfacer sus necesidades en el momento de obtener la licencia en la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisface	4	3,4
Probablemente si satisface	54	45,8
Indiferente	58	49,2
Probablemente no satisface	2	1,7
Total	118	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que obtuvieron la licencia.



Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que obtuvieron la licencia.

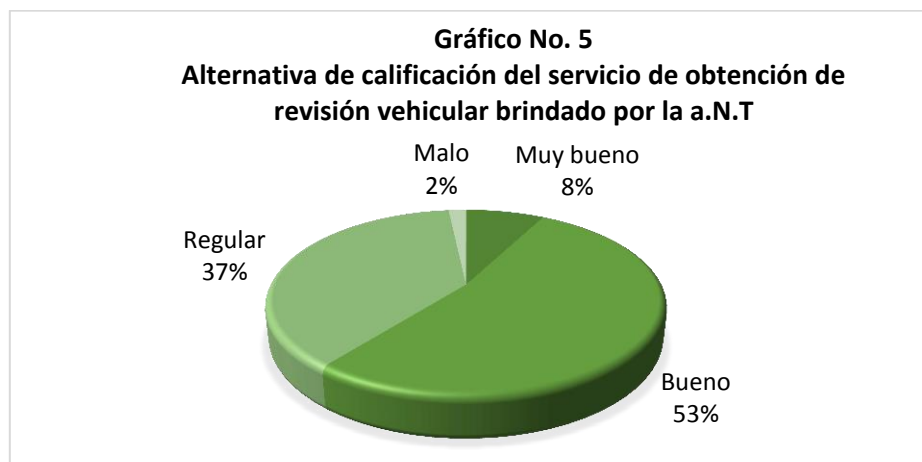
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron indiferente con 49%, y probablemente si satisface con un 46%, indicando así que la A.N.T está respondiendo medianamente en cuanto al servicio de licencia vehicular.

3.6. Revisión vehicular

3.6.1. ¿Cómo califica usted el servicio de revisión vehicular brindado por la A.N.T?

Tabla No. 5		
Alternativa de calificación del servicio de obtención de revisión vehicular brindado por la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	14	7,7
Bueno	96	53,0
Regular	68	37,6
Malo	3	1,7
Total	181	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que realizaron revisión vehicular.



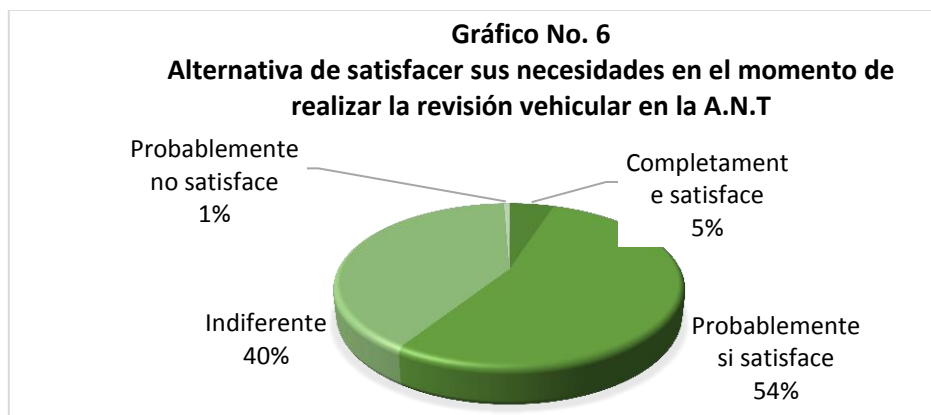
Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que realizaron revisión vehicular.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados califican al servicio que brinda la A.N.T., en su mayoría satisfactoriamente con un 53%, y en segundo lugar calificaron regularmente con 37%, estos resultados permiten visualizar que el servicio está con tendencia a bajar de categoría, debido a la insatisfacción de los usuarios.

3.6.2. ¿El servicio ofrecido por la A.N.T satisface sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular?

Tabla No. 6		
Alternativa de satisfacer sus necesidades en el momento de realizar la revisión vehicular en la A.N.T		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisface	9	5,0
Probablemente si satisface	98	54,1
Indiferente	73	40,3
Probablemente no satisface	1	,6
Total	181	100,0

Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que realizaron revisión vehicular.



Elaborado por: Andrea Guadir.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que realizaron revisión vehicular.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron que probablemente si satisface sus necesidades con un 54%, seguido de indiferente con un 40%, lo que se puede decir que afirmativamente se satisface con las necesidades de cada usuario.

4. Conclusiones

- La calidad del servicio de matriculación vehicular no favorece a la institución según los resultados, ya que forma parte de la percepción acerca de lo que recibe el cliente, por lo que el cumplimiento no es satisfactorio.
- La satisfacción de los usuarios en el proceso de matriculación vehicular no está totalmente cubierta, es decir, las inconformidades para poder obtener su documento hacen que el servicio no cumpla sus expectativas.
- La calidad del servicio de obtención de licencia hace referencia a un nivel intermedio, ya que el usuario no logra apreciar calidad al momento de sacar su licencia de conducción, y se puede decir que una falencia por insignificante que sea no lograra un puntaje exitoso.
- La satisfacción de los usuarios de obtención de licencias, logra descifrar un nivel de expectativas aceptables las cuales la satisfacción depende de la calidad del servicio así como del desempeño de las actividades y la importancia que genere este factor.
- La calidad en el servicio de revisión vehicular es idónea de manera aceptable pero no en totalidad, para la cual el cumplimiento de especificaciones no son generadas de forma correcta, la existencia de falencias puede generar baja calidad.
- La satisfacción de los usuarios en el servicio de revisión vehicular es admisible cabe decir que el cubrimiento de forma total es el éxito en un servicio.

5. Recomendaciones

- Después de realizar un análisis de la calidad del servicio de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular cabe decir que para obtener un resultado positivo en la satisfacción, es óptimo tomar en cuenta aspectos relacionados a la mejora continua e implantarla dentro de la institución.
- Analizar las posibilidades que existe para lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad en el servicio de matriculación vehicular, obtención de licencias y revisión vehicular de la A.N.T Agencia Tulcán.

- Realizar una concientización dentro de la institución acerca de la importancia de la prestación de un servicio de calidad y la incidencia de la satisfacción en los usuarios.
- Finalmente es importante tomar en cuenta que la responsabilidad del manejo de la calidad trae consigo el esfuerzo de cada uno de los actores de la institución, y su intervención de manera directa en el proceso, es así que los usuarios, directivos, trabajadores son responsables de la calidad en la prestación del servicio que ofrece la A.N.T Agencia Tulcán.

6. Bibliografía y linkografía

6.1 Bibliografía

Riveros, P. (2007). “Sistema de gestión de calidad del servicio”. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda.

6.2 Linkografía

Agencia Nacional de Transito. s/f. Misión, visión y objetivos. Recuperado el 5 de agosto de 2014. En http://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.U-FLW_15P3Y.

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. Recuperado el 5 de agosto de 2014. En <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

Muñoz, R. (2009). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. Recuperado 5 de agosto de 2014. En <http://site.ebrary.com/lib/upececcsp/Doc?id=10328246&ppg=19>.

Varo, J. (2007). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Recuperado el 8 de agosto de 2014, en http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ_yog1YC&oi=fnd&pg=PR23&dq=d+efinicion+de+gestion+de+calidad&ots=SrYS.