

ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA UNIDAD DE TRÁNSITO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

Elena Yusely Ruiz Yepez, Est.
Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial
elena.ruiz@formacion.edu.ec

Palabras claves: Procesos, Manual de procedimientos, Organización. **Recibido:** 20/02/2019

Keywords: Processes, Procedures Manual, Organization. **Aceptado:** 20/04/2019

Resumen

La unidad de tránsito realiza el control de transporte dentro del Cantón Puebloviejo y realiza diversos procesos para las Compañías o Cooperativas de transporte. La problemática radica en que los procesos se realizan solo en base a las resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito, y por cuestión de validación de datos en el sistema AXIS 4.0, por lo que los mismos se demoran en dependencia de la modalidad de transporte. Por estas razones el objetivo del presente artículo es mostrar los resultados de un estudio para la implementación de un Manual de Procedimiento en la Unidad de Tránsito Municipal.

Abstrac

The transit unit carries out the transport control within the Puebloviejo Canton and performs various processes for the Transport Companies or Cooperatives. The problem lies in the fact that the processes are carried out only based on the resolutions of the National Traffic Agency, and because of the validation of data in the AXIS 4.0 system, so they are delayed depending on the mode of transport. For these reasons, the objective of this article is to show the results of a study for the implementation of a Procedure Manual in the Municipal Transit Unit.

Introducción

Teniendo en cuenta que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es autónomo se puede realizar un manual de procedimiento que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del Departamento Técnico, Jurídico y de la Unidad, en base a todas las resoluciones de la ANT, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y Ordenanzas Municipales es imprescindible contar con un manual que sea utilizado como herramienta que permita transmitir práctica y conocimiento de los procesos a realizarse e indicar paso a paso lo que se requiere.

El tema que se analiza es la elaboración de un Manual de Procedimiento de Títulos Habilitantes para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo. En consecuencia, de que a esta Unidad se le otorgó la Competencia “Modelo de Gestión Tipo C” de Títulos Habilitantes en el año 2014, de parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), ya que eran competencias de esta entidad. Desde ese momento los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Mancomunidades pasaron a tener las competencias tipo C, para planificar y controlar el Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Se pretenden realizar los procesos o resoluciones con mayor control interno, para brindar información detallada, ordenada, entendible en base a la ley y reglamentos, sistemática e integral.

Inicialmente esta Unidad fue creada para los diferentes procesos de Títulos Habilitantes dentro de su jurisdicción y con sus modalidades que son: Taxi Convencional, Escolar e Institucional, Carga Liviana, Tricimoto y Transporte Intracantonal. La Agencia Nacional de Tránsito (ANT), es una entidad que se encarga de planificar, regular y controlar la gestión del

Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional; contribuye al desarrollo nacional, a través de la regulación, planificación y control del Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (TTTSV), mediante la formulación y aplicación de leyes, normas, políticas, planes, programas y proyectos que garanticen la satisfacción de los usuarios.

El objetivo de la presente investigación es conocer las falencias existentes en la Unidad de Tránsito Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo con vista a la elaboración de un Manual de procedimiento para los procesos de Títulos Habilitantes y así controlar los procesos y agilizar los mismos de una manera detallada, clara y concisa, para así tener los procesos ordenados y que los representantes legales de las diferentes compañías o cooperativas tenga una idea clara y determinada para poder realizar cualquier trámite en la Unidad.

Desarrollo

Indica Ricalde (2014) que los procesos o procedimientos son herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización.

Tobón (2007) dice que los procesos son aquellas actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor ya sea un producto o servicio para un cliente interno o externo agregándole un valor ya sea tangible o intangible.

Según planteó Gómez en el año 2001, el manual de procedimiento es la información básica referente a las funciones administrativas basada en documentos que registran y transmiten objetivos y el desarrollo de las funciones que facilitan las actuaciones de los elementos humanos.

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (Torres, 1996).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, el cual contiene políticas, controles, y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (Vivanco, 2017).

Aspectos metodológicos.

La investigación que se realiza es descriptiva ya que la misma ayuda a describir las características del problema existente en la Unidad de Tránsito Municipal para así poder comprender el mismo de una mejor manera analizando los procesos fundamentales que se realizan en dicha unidad.

Se aplica la metodología cuantitativa caracterizada por la búsqueda y acumulación de datos para la elaboración de conclusiones que se desprendan del análisis de los mismos. Específicamente la metodología cuantitativa se pone de manifiesto a través de la aplicación del cuestionario a los seis trabajadores de la unidad con el objetivo de conocer su valoración sobre los procesos que se desarrollan en la misma. La encuesta fue aplicada bajo los criterios de un muestreo no probabilístico e intencional donde las personas que integraron la muestra fueron escogidas por convivencia debido a que además de ser los colaboradores existentes en la unidad son los que

realizan de forma directa los procesos que se pretenden estructurar a través del manual de procedimientos.

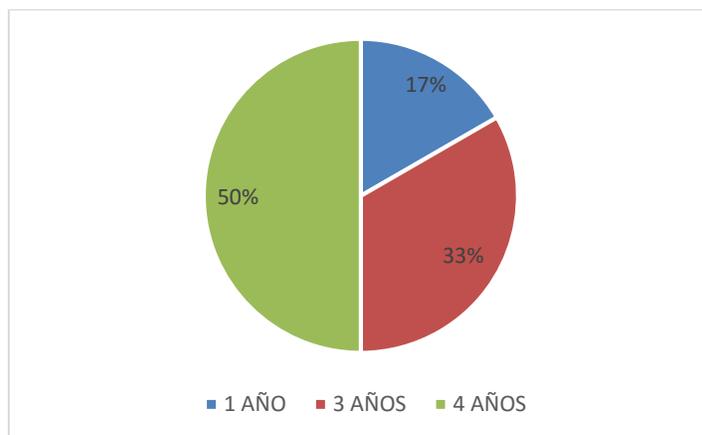
Análisis y discusión de los resultados.

En el análisis realizado se pudo obtener que de los seis trabajadores que tiene la unidad el 50% corresponden al sexo femenino y el 50% al sexo masculino. En cuanto a la edad se observa que el 50 % de los trabajadores se encuentra entre los 20 y 29 años, un 33,33 % están entre 30 y 39 años, y por último el 16,67 % se encuentra entre 40 y 49 años.

En otro indicador se pudo comprobar que el 100 % de los trabajadores de la unidad tienen un tercer nivel de estudio, esto indica que están capacitados para realizar las actividades dependiendo del cargo que desempeña cada uno de ellos, sin embargo es importante reconocer que aun cuando son personas capacitadas para ejercer las actividades que les corresponden ellos no cuentan con los elementos necesario para realizar los respectivos procesos y se observan una serie de deficiencia y demora en los procesos.

En el gráfico 1 se observa que el 50 % de los trabajadores de la unidad tienen laborando cuatro años; esto quiere decir que se encontraban laborando en la empresa cuando le entregaron las Competencias Tipo “C” en Títulos Habilitantes de parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), y el 33 % tiene tres años de trabajo y el 17 % un año de trabajo. Los datos muestran como el personal que trabaja en la agencia necesita orientación en cuanto a los procesos que se desarrollan como parte de la adquisición de las nuevas competencias debido a que se han enfrentado a un cambio en los procesos que se realizan en la unidad.

Gráfico 1: Años de trabajo en la Unidad de Tránsito Municipal.



Fuente: Encuestas aplicadas.

En la unidad de tránsito municipal hay un trabajador para cada función a desempeñar como son: Secretaria, Técnico, Revisor, Recaudador, Jefe y Director de la Unidad, cada uno de ellos tienen diferentes actividades a realizar para poder cumplir con el proceso respectivo a realizar como por ejemplo la secretaria se encarga de recibir la documentación ingresada a la unidad para proceder a la validación en el sistema de los datos e información en físico y si las mismas están completas. También se encuentran el técnico y el revisor que son los que realizan una inspección con mayor grado de profundidad y orientan sobre la mayor parte de los procesos que se realizan en la unidad.

En la tabla 1 se observa como el 83,33 % de los encuestados indica que el proceso de Habilitación de Vehículo también se realiza constantemente ya que este proceso lo realizan cuando presentan proforma o factura en el proceso de Incremento de cupo. En la resolución de estos procesos se les otorga un plazo para poder presentar el vehículo en base a la factura o proforma presentada en el proceso de Incremento de cupo acorde con lo que establecen las regulaciones. El 66,66 % indica que el proceso de cambio de socio y habilitación de vehículo también se realiza

constantemente; por tal motivo esto se formaliza cuando un socio quiera ceder o vender su puesto a otra persona sea con el mismo vehículo o cambio de vehículo, pero siempre y cuando ya haya cumplido 5 años en la compañía a la que pertenece.

Los procesos que más se realizan son los de incremento de cupo, concesión de permiso de operación y el informe previo a la constitución jurídica con el 100,00 %. Por último, se tiene que el 16,66 % indica que los procesos de Deshabilitación de vehículo y Cambio de vehículo se realizan poco por cuanto este tipo de proceso se realiza cuando ya haya cumplido su cuadro de vida útil dependiendo el año del vehículo a ingresar y la modalidad de transporte a que pertenece.

Tabla 1: Procesos que se realizan en la Unidad de Tránsito Municipal.

Procedimientos	Cantidad	Porcentaje
Cambio de Socio	4	66,66%
Cambio de Vehículo	1	16,66%
Habilitación de Vehículo	5	83,33%
Deshabilitación de Vehículo	1	16,66%
Cambio de Socio y Habitación de Vehículo	4	66,66%
Informe Previo a Constitución Jurídica	6	100,00%
Concesión Permiso de Operación	6	100,00%
Incremento de Cupo	6	100,00%

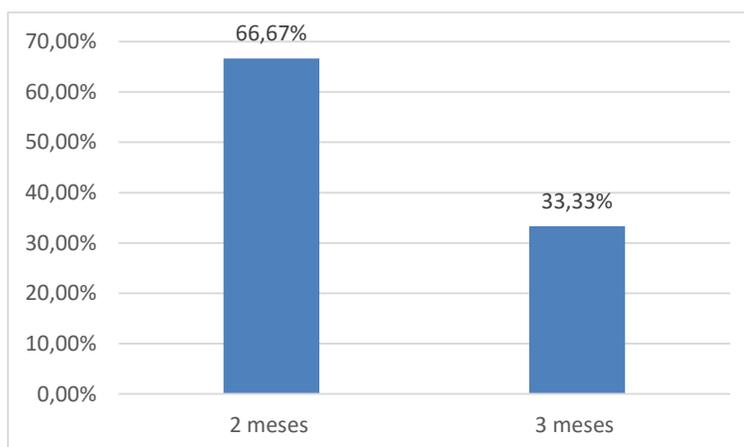
Fuente: Encuestas aplicadas.

En el gráfico 2 se observa que el 66,67 % de los encuestados plantean que los trabajadores se demoran dos meses en realizar los procesos de Títulos Habilitantes y el 33,33 % dicen que tres

meses demoran los trabajadores en realizar los procesos ya que los usuarios se toman su tiempo y demora en ingresar documentación solicitada por cuanto ellos no tienen claro como poder adjuntar la documentación requerida en los formularios de la Agencia Nacional de Tránsito.

Ante la pregunta de si considerarían que con la implementación de un sistema informático para la implementación de Titulos Habilitantes se mejorarían los procesos el 100 % de los encuestados reconoció que si, razón por la cual se validarían documentos ingresados, ya sea por la homologación de los vehículos u otro trámite y así también saber si los socios no constan en otras compañías de la misma modalidad para no caer en el error de los monopolios y oligopolios en el sector del transporte conforme indican las regulaciones establecidas para la conformación de las cooperativas.

Gráfico 2: Tiempo que se demoran los trabajadores en realizar los procesos para otorgar títulos habilitantes.

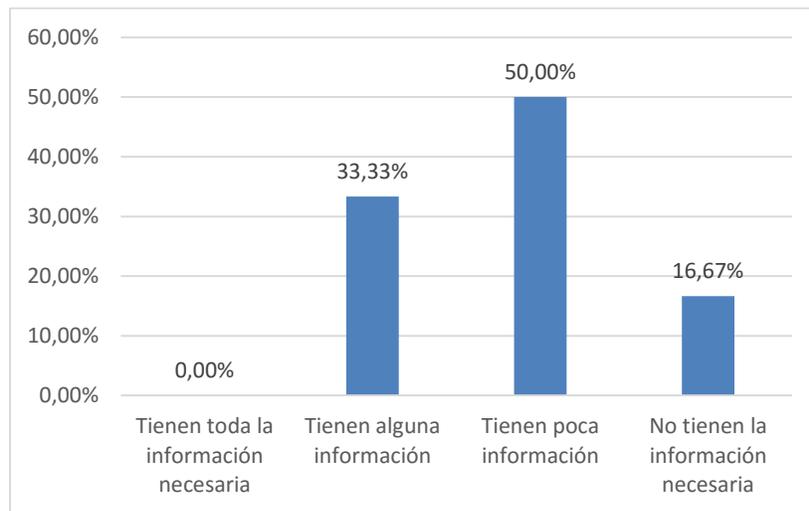


Fuente: Encuestas aplicadas.

Ante la pregunta de cómo califican la información que aparece en la página de la agencia el 100 % de los encuestados afirmó que es insuficiente la información que aparece en la misma ya

que en ella se encuentra formularios de los diferentes procesos que no cumplen con las necesidades de los usuarios en adjuntar la documentación que detalla el formulario antes mencionado para de esta manera poder realizar el proceso respetivo.

Gráfico 3: ¿Cómo evalúa las resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a la información que contienen?



Fuente: Encuestas aplicadas.

En el gráfico 3 se observa que el 50 % de los encuestados dicen que tienen poca información de las resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a los procesos de Títulos Habilitantes y el 33,33 % indica que tienen alguna información correspondiente a los procesos de Títulos habilitantes dependiendo a la modalidad de transporte como el qué, cómo, por qué y para qué, y por último se tiene el 16,67 % de los encuestados que dicen que no tienen la información necesaria correspondiente para adjuntar la documentación lo que incluye el cómo, dónde y cuál es la documentación correcta para así poder cumplir con lo solicitado en un tiempo adecuado ya que

los encuestados no están de acuerdo con que las resoluciones de la ANT tienen toda la información necesaria.

En respuesta a la pregunta de si consideran necesario implementar un manual de procedimientos para otorgar Títulos habilitantes se observa que el 100 % de los encuestados indica que, si es necesario y en dicho manual, detallar e indicar las instrucciones e información de los procesos paso a paso satisfaciendo todas las expectativas de los usuarios para que les permita cumplir con lo solicitado en el tiempo adecuado.

Conclusión

A modo de conclusiones se plantea que se debe implementar el manual de procedimiento de títulos habilitantes para la Unidad Municipal de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo. La importancia de la implementación del manual de procedimientos consiste en realizar procesos o resoluciones con mayor control interno, para brindar información detallada, ordenada, entendible en base a la ley y reglamentos, sistemática e integral, ya que por cuestión de poca información en los requisitos o formularios por parte de la ANT, no están bastante detallados y entendible para cada uno de los usuarios o representantes legales de cada una de las Compañías existentes en la Unidad y no pueden adjuntar dicha documentación con la mayor brevedad posible dependiendo del proceso a desarrollar.

Referencias bibliográficas

- Gómez, G. (2001). Auditoría de Control Interno. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>
- Ricalde, M. (2014). Proceso o procedimiento. En M. d. Ricalde, Proceso Administrativo (pág. 5). Mexico: UNID.

Tobón, A. (2007). gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>.

Torres, M. (1996). Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. México. Panorama.

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>