

INTRODUCCIÓN

El diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional De Tránsito(ANT), le da a la administración las pautas necesarias para estudiar y evaluar profundamente los procesos de atención a los usuarios y el trabajo de la organización, determinando la posibilidad, desarrollo y perfeccionamiento de los servicios, métodos y estilos de dirección y servicio.

El principal objetivo de esta investigación es unabase de datos en Excelque permite la estandarización de procesos de atención a los usuarios en menos tiempo al que se llevaba a cabo anteriormente, logrando mejorar la atención, servicio y buena imagen de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

Por lo cual se ha planteado las siguientes preguntas científicas: ¿Cuáles son los fundamentos teóricos conceptuales relacionados con los procesos de costos por actividades y normas de estandarización que permitirán disminuir recursos y mejorar la gestión administrativa dentro del departamento de recaudación de matrículas de automotores en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?, ¿Cuáles son los principales problemas que se presenta en el departamento de matriculación vehicular al no contar con estándares que ayuden en los procesos de recaudación y matriculación en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi? y ¿Qué características específicas debería tener la propuesta de Costos por actividades en los procesos de recaudación en la Agencia Nacional de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga para ayudar en la eficiencia y eficacia de la institución para la estandarización de los procesos de recaudación?.

La investigación propuesta es valiosa porque, permite a la Dirección Regional de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT),lograr en su administración una mejor atención a los usuarios a través de un estudio de costos por actividad y determinar el tiempo que se lleva a cabo normalmente en atender a una persona y el que se

espera reducir a través de la implantación de una base de datos que se estandariza a las cuatro ventanillas de atención, logrando reducir tiempo y atendiendo a mucho más usuarios durante una jornada de trabajo normal.

El diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional De Tránsito (ANT), es aplicado de acuerdo a los requerimientos que se han determinado a través de un proceso de diagnóstico por medio de encuestas realizadas a los usuarios de la institución y entrevistas a los funcionarios de la Institución.

El trabajo consta de tres capítulos; el primero relacionado a la Fundamentación Teórica, que trata sobre la gestión administrativa y financiera, la empresa pública, costos ABC y proceso de calidad.

El segundo capítulo denominado Trabajo de campo, se proporciona una breve información de las actividades que realiza la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), además se presenta el resultado obtenido de las entrevistas a los funcionarios y encuestas realizadas a los usuarios de la institución a través de tablas y gráficos.

En el tercer capítulo, relacionado con la ejecución o desarrollo práctico se ha desarrollado la propuesta que es el Diseño de costos por actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional De Tránsito, en la provincia de Cotopaxi, durante el período octubre 2012 a marzo del 2013, para facilitar la actividad y atención a los usuarios que requieren los servicios de esta Institución.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El costo por actividades aparece a mediados de la década de los 80, sus promotores: Cooper Robin y Kaplan Robert, determinando que el costo de los productos debe comprender el costo de las actividades necesarias para fabricarlo y venderlo y el costo de las materias primas o servicios.

Por tal motivo el modelo ABC permite mayor exactitud en la asignación de los costos de las empresas y permite la visión de ellas por actividad, añadiendo a esto los estudios relacionados con el análisis de Gestión Administrativa, a nivel mundial, han tenido un gran asenso en los últimos años, motivado al interés por parte de empresarios y gerentes, de conocer las causas de los problemas que presentan en determinado período sus organizaciones, determinar las posibles soluciones a estos en búsqueda de mejoras en cuanto a procedimientos y estrategias .

Un modelo de costeo ABC puede experimentar dificultades de implementación si ciertos factores propios de la empresa o negocio impiden que ésta se alinee adecuadamente a las condiciones iniciales necesarias para este sistema de costeo. Esta investigación busca identificar los problemas que se

pueden presentar durante la implementación de un sistema de costeo ABC, en el caso específico de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

Varios investigadores han desarrollado teorías sobre la implementación de costeo ABC pero, incluso existiendo recomendaciones de cómo manejar factores específicos al momento de la implementación, es necesario estudiar cada caso concreto para evaluar los factores que deben ser trabajados o corregidos antes de su arranque.

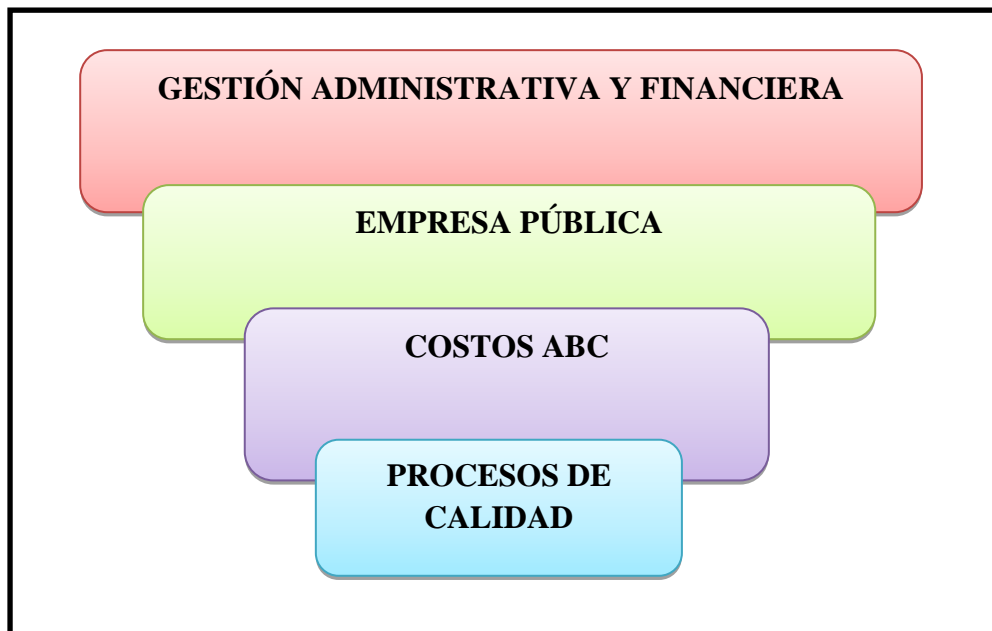
En el trabajo investigado por la estudiante **VASQUEZ Páez, Dayana**, “**Análisis de los problemas que genera la implementación del costeo ABC. Caso: Empresa BHA S.A.**” en el período 2010. Tesis (Maestría en Dirección de empresas), Ecuador :**Universidad Andina Simón Bolívar**, 2012; se pudo demostrar que es posible realizar un costeo ABC para los objetos de costo “órdenes de servicio” y “cliente”; con este modelo se puede extender el costeo a todos los clientes y órdenes de servicio. Sin embargo, identificaron también puntos importantes en los que la empresa BHA debe trabajar si desea implementar y mantener un sistema de costeo ABC bien elaborado que le sirva como apoyo para la toma de decisiones y que se mantenga a lo largo del tiempo. (pág. 72)

OSORIO Agudelo, Albeiro; con la tesis “**Costeo basado en actividades para las empresas de energía. Período 2011. Comunicación presentada en el XI Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión. Valencia. Universidad de Antioquia**”, menciona que “los Servicio de Energía Eléctrica es un servicio público domiciliario consiste en transportar la energía eléctrica desde las redes de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Este servicio se desarrolla a través de cuatro negocios, a saber: Generación de Energía, Transmisión de Energía, Distribución de Energía y Comercialización de Energía.”

Las fuentes que proporcionan los datos que alimentan el sistema ABC, están en la mayoría de los casos, implícitos en la gestión de los procesos administrativos, financieros y operativos a lo largo y ancho de la estructura empresarial. Para que dichas fuentes cumplan con los objetivos propuestos y se obtengan los resultados esperados por la administración, es necesario estructurar dicha información a niveles adecuados, de forma tal que su extracción, consolidación y complejidad permiten a la empresa un alto grado de eficiencia y eficacia. Dentro de los subsistemas que conforman el sistema de información que surtirán las áreas de contabilidad y costos fueron los siguientes: Nómina, Almacén, Tesorería, Presupuestos, Activos Fijos y Facturación, entre otros.

1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

CUADRO N° 01
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



FUENTE: Propia
ELABORADO POR: La Tesista

1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.3.1. *Gestión Administrativa*

1.3.1.1. *Definiciones*

Para entender de mejor manera lo que significa la Gestión Administrativa, se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones:

Según TERRY, Richard;(2011); señala que la Gestión Administrativa “es un proceso distintivo que consiste en planear, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos, es una manera de reducir la incertidumbre; establecer los objetivos que deben utilizarse para facilitar el control”. (pág. 39)

Para KAST, Fremont; (2010); indica que la Gestión Administración “convierte un conjunto de recursos humanos, materiales, técnicos, monetarios, de tiempo y espacio en un sistema total para logro de determinados objetivos.”.(pág. 71)

CARRASCO, Silvio; (2009); manifiesta que la Gestión Administrativa “es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.”. (pág. 50)

Para la postulante la gestión administrativa es una herramienta que ayuda a flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de las instituciones, agilizando los procesos internos, considera que la Gestión Administrativa busca mediante la gerencia alcanzar el éxito de las empresas, a través de los cuatro elementos importantes de la administración.

1.3.1.2. *Proceso Administrativo*

La administración necesita cumplir con funciones para el desempeño del proceso administrativo y son el de planificar, organizar, coordinar los recursos, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

- **Planificar:** Determinar qué se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.
- **Organizar:** Agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.
- **Coordinar los recursos:** Obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas.
- **Dirigir:** Emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.
- **Controlar:** Vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en práctica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

1.3.1.3. Ventajas de la Gestión Administrativa.

La Gestión Administrativa tiene muchas ventajas dentro de una organización o institución ya que permite una significación más precisa y evidente en lo relevante que es la gestión administrativa, ya que se imparte efectivamente a los esfuerzos humanos, la supervivencia de la empresa, toda organización depende de dicha administración para llevar a cabo sus fines, y cumplir con sus objetivos que es satisfacer al usuario con rapidez, eficacia y eficiencia. El mejoramiento continuo de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio, es la regla de oro para que una institución sea altamente competitiva en medida que evoluciona la Sociedad en mercado, necesidades y cultura de todo un País.

1.3.1.4. Objetivos de la Calidad en la Gestión Administrativa.

Los objetivos de la Calidad en la Gestión Administrativa son:

- Niveles de la calidad del servicio para atender las necesidades y expectativas de los clientes.
- Participación en el mercado.
- Niveles de satisfacción del cliente.
- Tiempo para la atención o prestación del servicio(en horas).
- Medición periódica del clima laboral.
- Alcance de la capacitación del personal.
- Disminución de los reclamos.
- Reducción de costos de la mala calidad.
- Mejora en la tecnología para el dominio de la competitividad.
- Reducción de los costos del proceso del servicio, mediante la innovación de procedimientos.
- Mejora en la capacidad de ingeniería para el desarrollo de los sistemas de prestación de servicio.
- Prevención de efectos adversos para la sociedad y el ambiente.

1.3.2. Gestión Financiera

1.3.2.1. Generalidades

Los objetivos organizacionales, son utilizados por los administradores financieros como criterio de decisión en la gestión financiera. Ello implica, que lo que es relevante no es el objeto global de la empresa, sino un criterio operacionalmente útil mediante el cual juzgar un conjunto específico de decisiones.

Las empresas tienen numerosos objetivos, pero ninguno de ellos puede ser alcanzado sin causar conflictos frente a la consecución de otros objetivos.

Estos conflictos surgen generalmente a causa de las diferentes finalidades de los grupos que, de una u otra forma, intervienen en la empresa, los cuales incluyen accionistas, directores, empleados, sindicatos, clientes, suministradores e instituciones crediticias.

La entidad puede definir sus objetivos desde diferentes puntos de vista como: la maximización de las ventas o de las cuotas de mercado y la prestación de productos y servicios de calidad.

En el largo plazo la empresa tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad, es decir debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas y demás grupos que forman su entorno.

También se puede ver la reunión de algunos o todos los factores anteriormente descritos, pero lo importante es como la gestión financiera de la empresa influye en estos objetivos organizacionales.

Las decisiones tomadas por los responsables del área financiera deben estar basadas en políticas relacionadas con la inversión, la financiación y una política de dividendos consecuente, que se canalicen de manera honrada, precisa, dejando a un lado los intereses personales.

1.3.2.2. Definiciones

Para entender de mejor manera lo que significa la Gestión Administrativa, se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones:

Según ANTHONY, Robert N; (2009); conceptualiza a la Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos), como “la tarea de llevar a cabo un conjunto de acciones que permite a la administración obtener una adecuada utilización de los recursos financieros, mediante el control de su viabilidad económica, logrando de esta manera alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad”. (pág. 61).

Según ARCOS, Oscar; (2010); señala que “la Gestión Financiera comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una empresa. Se basa en una buena Gestión del presupuesto en los términos indicados y en el mantenimiento de registros Financieros” (pág. 134).

Para la investigadora los servicios públicos son instancias administrativas que tienen a cargo satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. En ellos se reconoce la iniciativa pública en la actividad económica-cualquiera que sea, además los conocimientos de la teoría administrativa serán siempre un complemento esencial en el diseño y funcionamiento de las finanzas públicas debido a que éstas necesitan de una organización estatal que les sirva de apoyo y les facilite la gestión, donde todos los procesos y actividades se deben cumplir para programar las finanzas del Estado y recaudar los ingresos, ejecutar los gastos, financiar los déficits o invertir los excedentes de liquidez y evaluar los impactos de la gestión en todo el ámbito del sector público.

1.3.2.3. Gestión Financiera Pública

La Gestión Financiera Pública viene adquiriendo mayor importancia debido a las mayores funciones del servicio social, la descentralización, las competencias y

distribución de recursos asignados a los entes territoriales, los mecanismos de participación ciudadana y el nuevo orden territorial cuya realización, dados los limitados recursos financieros que se disponen, implica una jerarquización de las necesidades actuales y el uso eficiente y transparente de los mismos.

Según ALBORNOZ, Guillermo; “Gestión Financiera Pública y el Municipio”; (2010); señala que “las Finanzas Públicas se relacionan con otras disciplinas del conocimiento social como: economía, política, derecho, contabilidad, administración, etc.

Los conocimientos de la teoría Administrativa serán siempre un complemento esencial en el diseño y funcionamiento de las finanzas públicas debido a que éstas necesitan de una organización estatal que les sirva de apoyo y les facilite la gestión.”(p.183).

Según MENDOZA, José; “Planeamiento Financiero”,(2007); indica que a diferencia de la Gerencia Financiera Privada, cuya preocupación principal es la maximización de las utilidades de los dueños, con la excepción de las entidades sin ánimo de lucro, que se verán reflejadas en los Estados Financieros; en la pública, las actividades deben encaminarse primordialmente a incrementar los beneficios sociales, asunto este complicado medir por medio de los parámetros convencionales y que por lo tanto difícilmente pueden reflejar los Estados Financieros tradicionales.

Pero éste propósito el de incrementar los beneficios sociales deben enmarcarse dentro de otros de mayor jerarquía porque la Gestión Financiera se desarrollan en dos escenarios distintos: microeconómico y macroeconómico”. (pág. 25).

Según la tesista la Gestión Financiera Pública es un conjunto de procesos y actividades que se cumplen para programar las finanzas del Estado y recaudar los ingresos, ejecutar gastos y financiar déficit, es decir implica el examen de todos y cada uno de los componentes del sector Público.

1.4. EMPRESA PÚBLICA

1.4.1. Definición

La población en general entiende por empresa pública a las entidades o instituciones que pertenecen al Estado Ecuatoriano, las mismas que comprenden de personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio, están bajo el decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica, existen muchas características y similitudes entre las grandes empresas privadas y las grandes empresas públicas.

Unas y otras, y ello es especialmente cierto en los sectores industriales y de servicios públicos, están cada vez más despersonalizadas y cada vez más burocratizadas.

“Una empresa pública es una organización que está bajo control gerencial de las autoridades públicas, incluye el control y derecho a designar la dirección superior y a formular las decisiones críticas de política, es establecida para el logro de un conjunto definido de propósitos públicos, que pueden ser de carácter multidimensional, es en consecuencia colocada bajo un sistema de responsabilidad pública; se ocupa de actividades de carácter mercantil (o de negocios), implica las ideas básicas de inversión y rendimiento, comercializa sus productos en forma de bienes y servicios.”

<http://www.bibliojurídica.org/libros/4/1683/4.pdf>. 07Abril 2012 16:30pm.

Las empresas públicas, son entidades institucionales constituidas con capital de titularidad estatal en su totalidad, tiene como finalidad la realización de actividades productivas o la prestación de un servicio en régimen de Derecho privado, con el único fin de lograr sus objetivos bajo un sistema de responsabilidad pública, donde las personas o usuarios deben ser actualmente los veedores y testigos del manejo y buen cambio de las mismas.

1.4.2. Características de las Empresas Públicas.

En los años 80 y 90 los Países Latinoamericanos entraron a un proceso de transformación del modelo de desarrollo económico:

Desde un paradigma en que el Estado fue protagonista directo en la provisión de bienes y servicios públicos a través de sus empresas, hacia un modelo en el que la provisión de bienes y servicios es asumida en mayor proporción por firmas privadas.

No obstante en casi todos los sectores de la actividad económica, continúan operando empresas públicas, pero en condiciones distintas a las del pasado, una de ellas la que obliga a competir de manera eficiente en el mercado.

Algunas características de las empresas públicas las distinguen de las empresas privadas por:

1.4.2.1. Conformación

Se integran por el conjunto de organismos que hacen parte del Estado y que configuran la Ramas del PoderPúblico, y podrían estar dirigidas o compuesta por o desde La Presidencia de la Republica, Ministerios, Superintendencias, Institutos Públicos, Gobernaciones, Alcaldías, entes Parroquiales, y cualquier otra dedicada a la prestación de servicios públicos.

1.4.2.2. Régimen Legal

Los actos de las Empresas Publicas se rigen por leyes de función pública. Todos sus actos son reglamentados por la Ley y están encaminados a la prestación de servicios de interés general para la sociedad.

1.4.2.3. Medición de Resultados

Los resultados de la Empresas públicas no se miden en términos de utilidades o ganancias que se reparten en beneficio de particulares si no por el grado de eficiencia del servicio que se le lleva a la comunidad: Educación, Salud, Seguridad, Comunicación, Trasporte, Energía, entre otras.

1.4.2.4. Relación entre Inversión y Resultados

En las empresas Públicas no existe una exacta relación entre inversión y utilidades. El costo de la inversión debe reportar cierto grado de satisfacción o bienestar de la sociedad o pueblo.

1.4.2.5. Mercado y Precio

En la Empresa Pública no hay mercado con precios económicamente planificados que deban aumentarse o disminuirse según costos de operación. El objetivo es el buen servicio aun con altos costos si fuere necesario.

1.4.2.6. Control

Las Empresas Publicas están sometidas al control al control fiscal y social que, en nombre de la sociedad en general, ejercen ciertos órganos creados para este fin, como Las Contralorías, Las Procuradurías. El control fiscal verifica que los fondos públicos sean gastados de acuerdo con la Ley y la eficiencia administrativa. Las Procuradurías velan por el buen desempeño de los funcionarios públicos.

1.4.2.7. Régimen Laboral Públicos

Los empleados de las Empresas Publicas se rigen por normas de la Ley del Estatuto de la Función Pública. Su vinculación se hace por nombramiento y la aceptación de un empleo tiene las características de contrato de adhesión.

1.4.2.8.Duración

Las Empresas Publicas no podrán suspender sus funciones por voluntad de las personas que están a su cargo. Los órganos de la administración y los servicio que se han establecidos deben continuar mientras la Ley no autorice la suspensión o supresión de ellos.

1.4.3. Objetivos de las Empresas Públicas

Las empresas públicas en nuestro País, pueden convertirse en agilitadoras de las actividades en los diversos sectores; sin embargo por infraestructura y recursos podrían afectar a similares del sector privado, precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, qué contra-prestación social va a recibir por atender a esa finalidad y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Los objetivos básicos que deben alcanzar las acciones de la empresa pública son:

- Rentabilidad.
- Efectos sobre la distribución de la renta.
- Efectos macroeconómicos

1.4.3.1.Rentabilidad.

A diferencia de la empresa privada, en la que el objetivo es la maximización del beneficio, en la empresa pública en principio no tiene una especial consideración. No obstante, el cambio que se viene experimentando en esta materia es notable. A diferencia del criterio estricto del beneficio, en el caso de la empresa pública resulta más apropiado hablar de excedente comercial bruto para estimular la eficiencia tecnológica y directiva.

Los fondos que financian la inversión de la empresa pública provienen de dos fuentes: de sus propias reservas y de las aportaciones que realiza la Hacienda Pública. Esta, por su parte, obtiene los fondos principalmente de los excedentes brutos comerciales de las empresas públicas, de los impuestos y de otras fuentes. Por ello, conocida la inversión que tiene que realizar la empresa pública, cuanto menor sea su excedente, mayor tiene que ser la tributación y la financiación externa; es decir, que no tiene tanta trascendencia cómo se divide el excedente entre intereses, amortización y beneficio, lo que importa es su cuantía total.

1.4.3.2.Efectos sobre la Distribución de la Renta.

La empresa pública suele actuar sobre la renta de los consumidores garantizando un determinado nivel de prestación del servicio más elevado o bien aplicando un sistema de precios políticos que posibilita una efectiva distribución real de renta, a no ser que resulte perversa la distribución de la carga impositiva que facilita la financiación del déficit en que se incurre. Este modo de actuación es el que tradicionalmente viene a aplicarse al transporte colectivo. La ordenación de preferencias en este terreno acostumbra a vencerse a favor de la distribución y en contra de la rentabilidad, con argumentos que incluyen también costes privados y sociales de la congestión.

1.4.3.3.Efectos Macroeconómicos

Una de las materias que más preocupan a los Gobiernos es la política macroeconómica, y puesto que las decisiones de la empresa pública pueden incidir en ella, sus efectos macroeconómicos potenciales devienen materia de interés político. De nuevo, ciertas variables bajo el control de la empresa pública pueden contemplarse desde una perspectiva positiva, como instrumentos de política macroeconómica.

Al formular las políticas macroeconómicas, la atención se centra en cuatro variables objetivo: nivel de desempleo, tasa de inflación, superávit/déficit de la

balanza de pagos y tasa de crecimiento del producto nacional potencial. Los gastos en inversión pueden, a través de los efectos multiplicadores habituales, influir en el nivel agregado de la actividad económica a corto plazo, y a largo plazo ayuda a determinar la tasa de crecimiento del producto potencial. Estos gastos en inversión, en conjunción con los excedentes comerciales brutos, también afectan a las necesidades financieras del Gobierno y, por tanto, a sus necesidades de endeudamiento y tributación. A resultas de la interpretación del “interés nacional” que acabamos de dar, queda claro que para ser completa, una especificación de objetivos debe encerrar los aspectos relevantes de las decisiones de la empresa pública: eficiencia económica, rentabilidad, efecto sobre la distribución de la renta e impactos macroeconómicos.”

<http://www.objetivos/empresas-publicas-416361.html>07Junio 2012 14:00 pm.

Los objetivos básicos de las empresas públicas es la búsqueda de la rentabilidad, se contempla también como un medio de estimular la eficiencia tecnológica y de gestión. Algunos aspectos de las actividades de las empresas públicas y, en particular sus políticas de inversión, precios y salarios, parecen afectar los valores de las variables objetivo y uno de los problemas que reside es la manera en que se ha venido ejerciendo hasta ahora el control sobre la empresa pública resulta incompatible con la especificación de un conjunto de objetivos consistentes, estables y comprensivos.

1.4.4. Importancia de las Empresas Públicas en la Sociedad.

Las instituciones del Estado cumplen un papel importante en el desarrollo económico y social de un País. Actualmente de manera más acentuada las instituciones del Estado van tomando competencias y absorbiendo las actividades que anteriormente las realizaban el sector privado y otras instituciones públicas sin el estudio adecuado. Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: Planificación, coordinación, dirección, control y

evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.

1.5. COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

1.5.1. Definiciones

El ABC fue generado como un método destinado a dar solución a un problema que tiene lugar en la mayoría de las organizaciones que utilizan el sistema tradicional de costeo, consistente en:

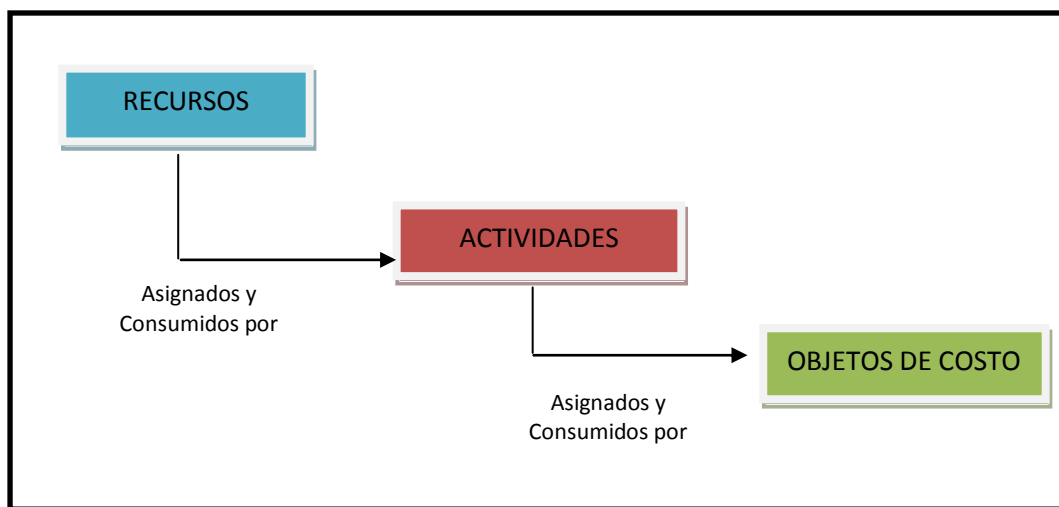
1. La incapacidad de reportar los costos de productos individuales a un nivel razonable de exactitud.
2. La incapacidad de proporcionar retroinformación útil para la administración de la empresa a los efectos del control de las operaciones.

Según LEÓN, Mauricio; Costos Basados en las Actividades. (2010); indica que “los sistemas tradicionales de costos basan el proceso de “costeo” en el producto o servicio. Los costos se remiten al producto o servicio porque se supone que cada elemento del producto consume los recursos en proporción al volumen producido. Por lo tanto, los atributos de volumen del producto o servicio, tales como el número de horas de mano de obra directa, horas máquina, cantidad invertida en materiales, se utilizan como “direccionadores” para asignar costos indirectos”. (p. 27).

Para la investigadora el Costeo Basado en Actividades basa el proceso de costeo en las actividades; lo cual implica que los costos se rastrean de las actividades a los productos o servicios, basándose para ello en la demanda de productos o servicios para estas actividades durante el proceso de producción. Por lo tanto, los

atributos de las actividades, tales como horas de tiempo de preparación, o número de veces involucrados, para asignar costos indirectos. Como el número de la actividad mide los incrementos utilizados, el ABC permite captar mejor los factores económicos subyacentes a la operación de la empresa, lo que permite obtener costos de productos más exactos.

GRÁFICO N°. 1.1
DEFINICIÓN GRÁFICA DE LOS COSTOS ABC



ELABORADO POR: La Tesista

1.5.2. Qué ofrece el Costeo Basado en Actividades?

El Costeo Basado en Actividades ofrece una metodología que permite tratar en forma íntegra los costos de la empresa es soportado por una conceptualización o visión de la empresa que es mucho más amplia que el simple costeo por actividades, y que implica la Administración o Gestión a través de las actividades.

Según LEÓN, Mauricio; Costeo Basado en Actividades (ABC) Aporte a las nuevas empresas competitivas; (2009); indica que “se basa en el hecho de que una empresa para producir productos o servicios necesita llevar a cabo actividades, las cuales consumen recursos, por lo que primero se costean las actividades y luego el costo de las actividades es asignado a los diferentes objetos de costo (producto, servicios, grupos de clientes y regiones, procesos, etc.) que

demandan dichas actividades; de tal forma se logra una mucho mayor precisión en la determinación de los costos y de la correlativa rentabilidad.”. (p. 31).

Según la postulante el costeo por actividades debe encontrarse dentro de la visión de la Institución, en la medida que la reconoce como elemento generador de los costos precisamente a las actividades que desempeña la misma.

1.5.3. Beneficios y usos Estratégicos de la Aplicación del Costeo Basado en Actividades.

El Costeo Basado en Actividades pretende, a través de su uso estratégico, asignar los costos en que se incurre a lo largo de toda la organización, a las visiones u objetivos de costeo predefinidos.

Las ventajas y beneficios de la aplicación del ABC permite:

1. La investigación sobre las causas que originan las actividades y a su vez los costes.
2. No plantea dificultades de implantación en cualquier tipo de organización.
3. Es compatible con el método de Costes Totales, o Full Costing, ya que de hecho se fundamenta en el cálculo del coste total.
4. Permite su adaptación tanto a los costes históricos como a los costes standard.
5. Facilita la eliminación de aquellas actividades que no generan valor.
6. Permite el cálculo “a priori” de actividades que se deseen incorporar, así como el impacto que las mismas producirían de llevarse a término.
7. Facilita la toma de decisiones estratégicas, ya que pone de manifiesto el nivel real de competitividad de la empresa, así como las posibilidades de éxito o fracaso frente a la competencia.

El uso correcto de estas actividades producen grandes beneficios a las instituciones públicas o privadas para la correcta toma de decisiones.

1.5.4. El Costeo Basado en Actividades en Acción.

La Gestión de los Costes se deberá centrar, principalmente, en las actividades que los originan, llevando a que la gestión óptima de las mismas generen la reducción de los costes que de ellas se derivan. Debe establecerse una relación causa/efecto entre las actividades y los productos o servicios. De ello se deriva que a mayor consumo de actividades corresponde la imputación de mayores costes y viceversa.

Tenemos la mayor objetividad en la asignación de los costes, resultante ello de conocer los recursos consumidos en cada actividad. Por lo tanto, la imputación al producto o servicio será en función de las actividades que haya producido o consumido.

Las dos ideas fundamentales de las cuales parte la metodología en cuestión son:

1. Los productos o servicios no consumen costes sino actividades.
2. Las actividades son las que realmente consumen recursos. Los costes son la expresión cuantificada de los recursos consumidos por las actividades.

Los sistemas de administración de costos basados en actividades (ABC) ubican los costos generales a las actividades específicas que los ocasionan, con lo cual proporcionan un costo del producto o servicio más seguro.

Cuatro conceptos clave diferencian los sistemas de contabilidad de costos basados en actividades de los de contabilidad de costos tradicional, lo que permite a los sistemas basados en actividades proporcionar datos de costos del producto más precisos:

1.5.4.1. Contabilidad Basada en actividades.

En un sistema basado en actividades, el costo del producto es la suma de todos los costos que se requieren para fabricar y entregar el producto. Las actividades que

desarrolla una empresa consumen sus recursos, y la disponibilidad y uso de recursos crean costos. La contabilidad de actividades descompone a una organización en una estructura de actividades que proporciona un análisis razonado de causa y efecto de cómo los objetivos fundamentales y sus actividades asociadas crean costos y tienen como resultado productos. Un sistema ABC efectivo usa el siguiente método:

- a) Determinar las actividades fundamentales que se deben llevar a cabo para satisfacer los objetivos de una empresa. Las actividades permiten la identificación de cómo una compañía despliega sus recursos para lograr sus objetivos básicos.
- b) Determinar las relaciones causales que permiten que los productos (resultado) se atribuyan a los insumos (recursos). Un gran número de estas relaciones se basará en mediciones no relacionadas con el volumen como el número de partes en un diseño nuevo.
- c) Comprobar la salida de una actividad en términos de una medida del volumen de actividad a través del cual los costos de un proceso de negocios varían de forma más directa (por ejemplo, número de configuraciones de máquina que se requieren para un diseño complejo).
- d) Relacionar las actividades con los productos (u otros objetos) y determinar cuánto de cada actividad se dedica a ellos. Una estructura de costos, conocida como lista de actividades, se usa para describir cada patrón de consumo de actividad del producto.
- e) Determinar los factores fundamentales de éxito mediante los que las actividades de la empresa se pueden alinear con los objetivos estratégicos planteados. Este paso indica qué tan efectivamente se lleva a cabo el funcionamiento que se desea a través de las actividades que la compañía emprende.

f) Tomar medidas, con la filosofía de mejoramiento continuo, sobre las oportunidades de productividad que se identifican en los pasos A-E. Como el costo de actividad es la razón de los recursos consumidos por una actividad a la medida de la producción de la actividad, un medio para evaluar la efectividad y eficacia (es decir, productividad) está disponible para los administradores. Ahora se pueden evaluar, en forma realista, varias alternativas para realizar los cambios que se desean en los patrones de actividad, a través de la inversión o de medios organizacionales.

1.5.4.2. Conductores de Costos.

Un conductor de costos es un suceso que afecta al costo/funcionamiento de un grupo de actividades relacionadas. Los conductores de costos familiares incluyen el número de configuraciones de máquina, número de avisos de cambios de ingeniería y número de órdenes de compra. Los conductores de costos reflejan las demandas colocadas sobre las actividades en los niveles de actividad y producción. Al controlar el conductor de costos, se pueden eliminar los costos innecesarios, lo que tiene como resultado una mejora en el costo del producto.

1.5.4.3. Identificación Directa.

La identificación directa implica atribuir costos a aquellos productos o procesos que consumen recursos. Muchos costos generales ocultos se pueden identificar de forma efectiva a los productos, proporcionando de esta manera un costo del producto más exacto.

1.5.4.4. Costos agregados sin ningún valor.

En los procesos de producción, los clientes pueden percibir que ciertas actividades no agregan valor al producto. Mediante la identificación de los conductores de

costos, una empresa puede determinar con precisión estos costos innecesarios. Los sistemas de costos basados en actividades identifican y colocan un costo sobre las actividades ejecutadas (que agregan valor y que no lo agregan) de modo que la administración puede determinar los cambios esperados en los requerimientos de recursos para cada actividad. En contraste, los sistemas de costos tradicionales acumulan costos mediante partidas de línea presupuestaria y por funciones.

Estos cuatro conceptos básicos se incluyen en los sistemas de contabilidad de costos basados en actividades, y conducen a información de contabilidad de costos más precisa. Además, los sistemas de contabilidad de costos basados en actividades proporcionan más flexibilidad que los sistemas tradicionales porque producen una variedad de cifras de costos útiles para contabilidad de tecnología, contabilidad de costos de productos y análisis de ciclo de vida.

Además, estas cifras de costos se pueden aplicar en la toma de varias decisiones especiales, que incluyen determinación de inventarios, presupuestar/pronosticar, análisis de línea de productos, decisiones tipo hacer/ comprar y diseño de costos.

El ABC concede la posibilidad de analizar la información no sobre los costos que se les ha imputado en función de un determinado criterio, sino para detectar aquellos trabajos innecesarios que deben ser origen de reducción e incluso de eliminación.”

1.5.5. Sistema de Costos Basado en Actividades.

Los costos basados en actividades ABC ha crecido más que cualquier otro nuevo desarrollo contable en los últimos años, muchas empresas u organizaciones aceptan la información de costos ABC como precisa y relevante, pero éste sistema aún permanece como un mero concepto para la mayoría de las organizaciones.

Según DOUGLAS, Hicks; Sistemas de Costos orientados a la toma de Decisiones; (2010); señala que“un sistema ABC es aquel que agrupa las actividades de una empresa en centros de costes; acumula costes no directamente relacionados con los objetivos de costes en los centros de costes, utilizando los inductores apropiados y distribuye los costes acumulados de cada centro de costes a los objetivos de costes o a otros centros de costes, utilizando los inductores apropiados”. (pág. 50).

Sin embargo el sistema ABC, costos indirectos de fabricación son asignados a las actividades consumidoras de los recursos, para posteriormente asignarlos a los productos o servicios, en proporción al consumo que éstos hacen de las actividades, para lo cual se debe buscar los conductores de costos adecuados (cost-driver). Luego, las actividades van a constituir un núcleo de acumulación de recursos absorbidos en el proceso productivo, capaz de ser asignados a los productos.

Se entiende por cost-drivers, unidad de medida y control para establecer la relación entre las actividades y los servicios.

Para una correcta asignación de los costos a los productos o servicios es fundamental que las actividades deban ser diseñadas de tal manera que recojan sólo los costos directos respecto a ellas.

1.5.6. Ventajas del Sistema de Costo Basado en Actividades.

El costeo ABC ayuda a las organizaciones a obtener mejor información sobre sus procesos y actividades mejorando en forma continua la eficiencia de las operaciones. Con este sistema se trabaja en la racionalización y optimización del desarrollo de su personal, de su capital y sus restantes activos.

Tomar ciertas medidas es esencial para eliminar el despilfarro y las actividades sin valor añadido y el análisis de inductores de costos facilita una nueva perspectiva para el examen del comportamiento de los costos y el análisis posterior que se requiere a efectos de planificación y presupuestos. En este sentido el sistema ABC incrementa la credibilidad y utilidad de la información de costos en el proceso de toma de decisiones y hace posible la comparación de operaciones entre plantas y divisiones.

Las ventajas para las empresas que implantan el sistema ABC son las siguientes:

- a) Las organizaciones con múltiples productos pueden observar una ordenación totalmente distinta de los costos de sus productos.
- b) Un mejor conocimiento de las actividades que generan los costos estructuralmente puede mejorar el control que se ejecute sobre los costos incurridos de esa naturaleza.
- c) Puede crear una base informativa que facilite la implementación de un proceso de gestión de calidad total, para superar los problemas que limitan los resultados actuales.
- d) El uso de indicadores no financieros para valorar inductores de costos y, e) facilita medidas de gestión, además de medidas para valorar los costos de producción.”

Una nueva organización basada en la actividad se torna más ágil y orientada hacia el mercado, lo que permite enfrentar un mercado más competitivo. A su vez, ayuda a alinear la información de la organización con la misión y las operaciones comerciales de la misma, en lugar de hacerlo con las transacciones financieras. Destruye las barreras que separan la información financiera del resto de los datos, facilitando así el flujo de información para la toma de decisiones.

1.5.7. Limitaciones del Sistema de Costos Basado en Actividades.

Las limitaciones del Sistema de Costos Basado en Actividades son:

- a) Un sistema ABC es todavía esencialmente un sistema de costos históricos,
- b) En ciertas circunstancias, su utilidad es dudosa, especialmente si hay aspectos de costos futuros que cobren mayor importancia;
- c) A menudo es ignorado por los sistemas ABC, el hecho de que los datos de entradas deben tener la capacidad de medir las actividades no financieros como inductores de costos y de apreciar la importancia de la exactitud y confiabilidad para asegurar la contabilidad de sistema completo.”

1.5.8. Pasos para el Diseño de un Sistema de Costes Basados en las Actividades.

Una vez que la empresa ha establecido la necesidad de proceder a mejorar la calidad de sistema de información de costes y ha decidido que el enfoque basado en las actividades es el medio más apropiado para conseguir dicho fin, la institución debe seguir los pasos necesarios para poner en marcha un sistema abc efectivo.

El sistema consta de los siguientes pasos a saber:

1. Identificar y definir las actividades relevantes.
2. Organizar las actividades por centros de costes.
3. Identificar los componentes de costes principales.
4. Determinar las relaciones entre actividades y costes.
5. Identificar los inductores de costes para asignar los costes a las actividades a los productos o servicios.
6. Establecer la estructura del flujo de costes.

7. Seleccionar herramientas apropiadas para realizar la estructura del flujo de costes.
8. Planificar el modelo de acumulación de costes.
9. Reunir los datos necesarios para dirigir el modelo de acumulación de costes.
10. Establecer el modelo de acumulación de costes de la empresa o institución y desarrollar las tarifas de costes.”

1.5.9. Pasos para el buen Funcionamiento del Sistema de Costos Basados en las Actividades (ABC).

Todos los pasos se relaciona con la asignación de los costos desde los centros de actividad a los objetos de costo. Esto se logra mediante el uso de inductores o promotores de costo (driver de actividad), este es un factor que sirve para conducir a cada objeto de costo una porción de costos de cada actividad que este consume. Para seleccionar un driver debe tenerse facilidad de obtener información relacionada con el inductor y debe existir una muy buena relación de causalidad entre el inductor y el consumo de éste por parte de cada objeto de costo del producto o servicio.

Estos pueden ser algunos de los pasos que puede aplicar en la conformación de un sistema de costeo ABC dentro de su empresa, aunque debe tener en cuenta que para el buen funcionamiento del modelo es necesario aplicar una serie de conocimientos a ori sobre costeo tradicional y los fundamentos esenciales del ABC.

- En primer lugar deben ubicarse dentro de la organización todas las actividades y procesos que se realizan en la actividad económica.
- Luego se clasifican secuencial y simultáneamente las actividades según el valor que le añadan a los procesos realizados.
- Se eliminan las actividades que no agreguen valor al producto o al servicio final.

- Después se hallan los costos en que se incurren para realizar las actividades y los procesos.
- Teniendo claro lo anterior se clasifican los costos en pools homogéneos. Esto quiere decir en un conjunto de costos generales.
- Luego se imputan los costos unitarios o derroches de tiempo hallados en el paso anterior a los productos o servicios prestados a los usuarios o clientes.

1.5.10. El Sistema de Costeo Basado en Actividades en las Empresas de Servicios.

El modelo de costeo ABC se aplicó inicialmente a empresas de fabricación, por su obligatoriedad de contar con información de costos a nivel contable, sin embargo es igualmente de gran utilidad para empresas de servicios. La aplicación del sistema ABC en empresas industriales y de servicios tiene la misma esencia. En las empresas industriales el sistema de costeo ABC conserva el mismo tratamiento que un costeo tradicional, en lo que se refiere a costos directos de mano de obra y materiales; la diferencia empieza cuando se analizan los costos indirectos de fabricación. Cuando se consideran los costos indirectos de fabricación como Planificación de producción, Control de calidad, Mantenimiento, Administración de bodegas, Limpieza, Seguridad y demás áreas de soporte a la producción, debemos tener un enfoque en servicios dentro del costeo ABC, y es este mismo enfoque el que permite aplicar un sistema de costeo ABC en empresas netamente de servicios.

Considerando que la mayoría o todos los costos de las empresas de servicios son indirectos y aparentemente fijos, el sistema de costeo ABC es idóneo para este tipo de empresas.

Se debe tomar en cuenta la dificultad que implica para una empresa de servicios el establecer su portafolio, el mismo que se ofrece por lo general es muy amplio y variable, si bien se tiene una gama limitada de servicios,

estos se multiplican por el sinnúmero de requerimientos que cada cliente pueda solicitar. Las empresas de servicios suelen ser muy flexibles para adaptarse a las necesidades del cliente y por esta razón puede ser difícil determinar los tipos de servicio que ofrecen. Sin embargo, el costeo ABC se enfoca en actividades, utilizando objetos de costo, uno de los cuales puede ser precisamente el cliente, facilitando así la complejidad del costeo en este tipo de empresas.

1.6. PROCESOS DE CALIDAD

1.6.1. Qué es un Proceso?

En las organizaciones eficientes, el interés se centra en los procesos clave que proporcionan a usuarios y clientes un producto o servicio. Toda empresa o institución deben tener su propia estructura organizacional, conformada por políticas, procedimientos y procesos.

Según el autor DONNA, Summers; Administración de la Calidad;(2008); señala que “Los procesos son actividades de valor agregado realizados por individuos, grupos de trabajo,funciones máquinas u organizaciones, para satisfacer a sus clientes; una empresa debe contar siempre con procesos y sistemas que funcionen como lo requiere el cliente. Un proceso recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida.”. (pág. 202).

Para la investigadora los procesos son importantes y necesarios para lograr una organización eficiente las mismas que deben reconocer que para ofrecer a clientes o usuarios lo que necesitan, desean o esperan , se debe enfocar en mantener y mejorar los procesos que permitan cumplir estas necesidades, deseos y expectativas.

1.6.2. Qué es la Calidad?

Cualquier ejecución de un programa de producción equilibrado depende de una correcta programación que se realiza de acuerdo a una serie de procedimientos predeterminados. Sin embargo y para estar a la altura de un mundo rápidamente cambiante, estos procedimientos deben cambiarse de tanto en tanto, es decir la gestión de la programación no es estática y la calidad del producto o servicio que se ofrezca a la colectividad.

Según el autor DONNA, Summers; Administración de la Calidad; (2008); “Calidad es la parte encargada de garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece. Las actividades a desempeñar dentro de estas funciones son controlar las muestras, pruebas, certificados de calidad y control de costos. Las empresas deben desarrollar métodos optimizados para formular y ejecutar sus programas de acuerdo a los cambios del entorno. Antes que adherir a métodos establecidos las empresas buscarán la forma de mejorar sus procedimientos de modo de facilitar la obtención de los objetivos de la empresa”. (pág. 95).

Según la postulante las actividades de la producción de operaciones o de servicios representan la parte más grande del activo humano y el capital dentro de una empresa; es por ello que, dentro de una empresa, la administración de la calidad tiene un gran valor como arma competitiva, como estrategia; las fortalezas o debilidades de las funciones de la producción pueden significar el éxito o fracaso de una organización.

1.6.3. El Proceso de Calidad.

Para satisfacer a usuarios o clientes una empresa o institución debe contar siempre con procesos y sistemas de calidad que funcionen como lo requiere el usuario. Los

departamentos de organizaciones estructuradas por funciones son relativamente autónomos y poseen un enfoque interno más que externo

Según el autor DONNA, Summers; Administración de la Calidad. (2008); indica que “La gente realiza procesos todos los días sin darse cuenta. Incluso algo tan sencillo como irse al cine requiere de un proceso. Los procesos clave son los procesos que tienen el mayor impacto en las percepciones de valor por parte del usuario acerca del producto o servicio y el mayor impacto en la retención del cliente”. (pág. 203).

Para la tesista el tener un enfoque propicio interno provoca que el departamento de calidad realice muy bien su trabajo específico, pero esto no necesariamente significa que los miembros del departamento noten de la forma en que sus actividades repercuten en la organización en su conjunto.

1.6.4. Como Identificar Procesos Claves.

Toda organización debe concentrarse en los esfuerzos de mejoramiento de sistemas y en los procesos de servicios que ayuden a minimizar el tiempo de atención al cliente, y que detecten las causas raíz de los problemas y tomar las acciones correctivas necesarias.

1.6.5. Diferencia entre Organización Estructurada por Funciones y Enfocada en los Procesos.

La mejora continua conjuntamente con los procesos de calidad es más sencilla dentro de una organización orientada a Costos ABC . Una de las diferencias importantes en una organización orientada a procesos consiste en que ésta orientación obliga a las personas a tomar conciencia de la relación entre las actividades del proceso.

Según RIVEROS, Pablo; Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio. (2010); indica que “Una orientación por procesos permite a una institución u organización alcanzar su misión y objetivos con más facilidad porque todos sus miembros están alineados con los procesos de negocios o servicios clave que deben realizarse perfectamente para que la empresa atraiga clientes satisfechos.”(pág. 205).

La investigadora menciona que los individuos que forman parte de la organización pueden reconocer las relaciones entre actividades, por lo que existe mayor posibilidad que trabajen en conjunto para mejorar sus actividades y las relaciones entre éstas.

1.6.6. La mejora de la productividad.

Los clientes, los mercados, son cada vez más exigentes en cuanto a las características de desempeño de los productos –bienes o servicios-, y cada vez más cuidadosos en apreciar las relaciones de costo-beneficio en cada transacción. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a cambiar sus sistemas de producción, para poder sobrevivir en un mercado competitivo. La industria japonesa en particular basa su competitividad internacional en los cambios drásticos realizados en los sistemas de producción.

Según CAMPOS, Bueno; La Administración de la Producción; (2007); indica que “La productividad es la relación entre la salida y la entrada de un sistema de producción. La productividad mejora si con los mismos insumos se obtiene más producto, o cuando se obtiene la misma salida con menos insumos, mejora con cualquier reducción o eliminación de desperdicio. En este sentido se vuelve a ver la doble función de la Administración de Operaciones: uno es conducir el sistema productivo de modo de alcanzar los objetivos de desempeño establecidos, el otro es modificar los objetivos hacia mayores desafíos, teniendo en cuenta el cambio en el entorno tecnológico y las exigencias del mercado”. (pág. 52).

La investigadora manifiesta que en la industria japonesa en particular se da un concertado esfuerzo desde el nivel operativo (muchas veces tomando la iniciativa), y de la dirección para mejorar los objetivos de desempeño del sistema. El mismo concepto de sistema y de mejora del desempeño del sistema se aplica ampliamente a la administración de la producción de servicios, tales como el comercio minorista, el transporte, los cuidados de la salud, y en las instituciones públicas o privadas.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

La Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial (ANT), es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el País se hace cargo de las competencias de la Policía Nacional en Diciembre del 2008, a Nivel Nacional, en las instalaciones de las Jefaturas de Tránsito.

El Gobierno del Economista Rafael Correa Delgado, insiste en aplicar que la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial (ANT), emita regulaciones y disposiciones que faciliten las actividades propias que cumplan las Comisiones Provinciales a nivel Nacional, las mismas que permitan una óptima atención y el cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios.

Es necesario cumplir y que se haga cumplir la Constitución, la Ley, los reglamentos, las disposiciones del Ministerio del sector y del Directorio de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en cada

Provincia y en las agencias que exista la presencia de ésta entidad encargados de la regulación y control de la ANTTTSV.

La Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es un ente nuevo en el País que está encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial donde debe tener claramente establecido los procesos de recaudación de especies dentro del departamento de matriculación vehicular.

2.2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

En la presente investigación sobre diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), se efectuó un análisis del medio ambiente y el entorno en el cual se desenvuelve esta Institución de Cotopaxi, misma que está compuesta tanto por factores internos como externos que inciden en el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades que se efectúan dentro de la mencionada Institución.

2.2.1. Análisis Interno

La Agencia Nacional de Tránsito toma sus competencias de la Policía Nacional, en Diciembre del 2008, todos sus funcionarios son personas civiles, nuevas que ingresan a formar parte de una Institución nueva, son varias las transformaciones que han tenido que pasar dentro de la Institución, desde la adquisición de los materiales y útiles de oficinas del bolsillo de cada uno hasta la forma de cómo proceder y solucionar inconvenientes de cada usuario; por lo que no contar con caja chica para improvisar la adquisición de herramientas y útiles de oficina, las oficinas, como los patios de revisión son muy estrechos ya que es un edificio

entregado en comodato a la Agencia Nacional de Tránsito, por lo que es difícil realizar una re-adequación por no ser edificio propio.

Los cursos de capacitación que la institución ofrece a sus funcionarios son pocos, dos cursos en cinco años de vida institucional. Los procesos de matriculación y recaudación no son estandarizados, por lo que los cajeros de cada agencia realizan sus procesos como mejor le resultase, pero en la mayoría utilizan métodos que los trabajadores antiguos dejaron como legado.

Toda especie viene con sellos de seguridad, las mismas que son fabricadas por el instituto geofísico militar, se debe indicar también que el ambiente laboral es muy bueno, son gente joven sin mucha diferencia de edad, con ideas modernas y con ganas de realizar bien su trabajo para mejorar la calidad de amistad y compañerismo dentro de lo laboral. Así también la inestabilidad laboral es uno de los factores que afectan a la estabilidad laboral y emocional de los funcionarios.

2.2.2. Análisis Externo

La Administración Pública realiza dos funciones principales: la redistribución de la renta y de la riqueza a través de impuestos, transferencias, producción de bienes y servicios, por esto la Política Fiscal consiste en la determinación de los ingresos y gastos públicos para obtener objetivos de eficiencia, redistribución y estabilización económica, la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), tiene autonomía por lo que una parte de los ingresos por cobro de especies valoradas, multas anuales e infracciones se deposita a la cuenta de la tesorería nacional y otra parte ingresa a la Agencia Nacional de Tránsito donde realizan la distribución del efectivo, con la autorización del Ministerio de Economía las partidas presupuestarias son aceptadas y canceladas mensualmente los sueldos a los servidores públicos del País.

Un factor muy importante en el análisis externo es el factor legal debido a que este ha tenido un gran impacto sobre la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), es así:

2.2.2.1. Factor Legal

En el factor legal los funcionarios públicos de la Agencia Nacional de Tránsito son parte integrante del ordenamiento jurídico, sin prescripción de juicio en caso de suscitarse algún inconveniente cuya misión de dicho ordenamiento es según el derecho penal proteger los distintos bienes jurídicos: vida, honor patrimonio, a fin de permitir la vida en sociedad.

La Ley Penal establece los delitos y sus diversas formas, los grados de participación de los autores e instituye las penas aplicables, por lo que dichos funcionarios corren el riesgo de ir a juicio, ya sea como cómplice o encubridor de algún proceso mal realizado; a esto se complementa la falta de cultura de las personas, ya que tratan de utilizar la viveza “criolla” y piensan solo en el bienestar personal, poco o nada les importa perjudicar a funcionarios y sus familias, matriculando vehículos que se encuentra clonado en series de motor o chasis, robados, falsifican firmas y documentos de los propietarios, los funcionarios públicos no son peritos para establecer la falsificación o no de dicha documentación.

No ayuda completamente la situación demográfica donde se encuentra ubicada los patios de revisión vehicular y las ventanillas de matriculación vehicular, es muy estrecho tanto los patios como las ventanillas, además el territorio está a desnivel, por lo que tanto usuarios como funcionarios no se encuentran dentro un ambiente laboral adecuado por su ubicación.

2.3. *Análisis FODA de la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial*

**TABLA N° 2.1
MATRIZ FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Personal comprometido con los objetivos de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Demora en los procesos de matriculación por tener varios procesos que cumplir antes de imprimir en la especie valorada
<ul style="list-style-type: none"> Buen ambiente laboral, lo que permite trabajar en equipo de manera eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción del sistema de matriculación por falla de la ANT del cableado interno
<ul style="list-style-type: none"> Especies valoradas con sellos de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Concurrencia de usuarios de todas las provincias del País.
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral en revisión de documentos y procesos de matriculación vehicular 	<ul style="list-style-type: none"> Poco personal.
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con las otras áreas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Cursos de capacitación limitados.
<ul style="list-style-type: none"> Comprometimiento de las autoridades a la cabeza de la Institución, para mejorar la gestión administrativa y operacional que se lleva en cada uno de los departamentos, sobre todo en aquellos que están en relación con los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Espacio de trabajo reducido
<ul style="list-style-type: none"> Personal joven, con ganas de trabajar por un bien común en la Sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega inoportuna de especies valoradas de matriculación vehicular para todo el año, por la gran concurrencia de usuarios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la relación con los usuarios a través de la atención directa con el propietario. 	<ul style="list-style-type: none"> No contar con edificio propio
<ul style="list-style-type: none"> Institución solida a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad Laboral.
<ul style="list-style-type: none"> Institución pública nueva con ideas modernas, propensas al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> Factor político, social y económico.
<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de obtener nombramiento, para que el personal capacitado sea fijo, debido a la dificultad en los procesos de matriculación 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de competencias.

- Comprometimiento del Gobierno Nacional para impulsar y fortalecer el trabajo en la Institución.

FUENTE: Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

El FODA, es una técnica de diagnóstico para conocer la realidad y proyectarse hacia el futuro, mediante programas y proyectos de superación y mejoramiento.

Esta herramienta ha proporcionado la información necesaria para tomar acciones y medidas correctivas respecto a estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular a través de un diseño de costos por actividad en la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en la provincia de Cotopaxi.

2.3.1. Análisis FODA

Los estandarización de procesos deben ir directamente a eliminar las debilidades, para convertirlos en fortalezas, e invertirlos a las amenazas en inmediatas oportunidades, por tal razón la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, como nueva Entidad Pública debe tener claro conocimiento de sus debilidades y amenazas, para convertirlos en grandes fortalezas y oportunidades de salir adelante cumpliendo con una atención justa, leal, eficiente y eficaz.

2.4. METODOLOGÍA UTILIZADA

La presente investigación tiene como finalidad, realizar un análisis cuantitativo, mediante la interpretación, comprensión y explicación de los procesos que ocurren en la Agencia Nacional de Tránsito, Sucursal Latacunga, donde se utilizó la entrevista como instrumento de investigación que ayudó a la realización proactiva para generar posibles soluciones o alternativas que ayuden a optimizar recursos, y a una mejor atención al usuario con rapidez, eficiencia y eficaz.

2.4.1. Tipos de Investigación.

Para la investigación propuesta se utilizó el siguiente tipo de investigación:

2.4.1.1. Investigación Descriptiva

Es importante en empresas públicas o privadas obtener información veraz y oportuna, por esto la Investigación Estadística o Descriptiva como su nombre lo indica describen la información y datos los mismos que tiene un impacto en las personas que le rodean; a su vez permiten y ayudan a conocer las situaciones, aptitudes y actitudes mediante la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Este tipo de investigación predice e identifica las relaciones que existen entre dos o más variables.

Se tomó en consideración a la Investigación Descriptiva porque da claro conocimiento de la situación y características de los costos por actividades y a su vez ayuda a estandarizar los procesos de recaudación que serán aplicados en la Agencia Nacional de Transito (ANT).

2.4.1.2. Investigación No Experimental

Para realizar sin manipular deliberadamente variables se estableció un diseño No Experimental, es decir no se puede modificar las variables independientes de manera intencional.

La investigación no experimental permitió observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego ser analizados, por ésta razón se utilizó ésta metodología, por cuanto las variables identificadas en los costos por actividades para la estandarización de procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito son observadas tal como han surgido y generado dentro del objeto de estudio, sin ningún control directo sobre las

variables, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido y son de difícil manipulación.

2.4.2. Métodos de Investigación

Los métodos para la realización de la investigación que utilizó la investigadora son los siguientes:

2.4.2.1. Método Deductivo – Inductivo

En el desarrollo de la presente investigación, se aplicó el método deductivo - inductivo, ya que permitió establecer un diagnóstico claro y preciso de la situación real de los procesos de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi, partiendo del estudio general a lo particular y viceversa, además permitió recopilar información necesaria y suficiente en base a un análisis de los procedimientos, actividades y acontecimientos que se desarrollan en dicho proceso.

2.4.2.2. Método Analítico - Sintético

En la investigación propuesta se utilizó el proceso sintético – analítico para aplicarlo en el estudio de la Gestión Administrativa y Financiera, de esta manera obtener y comprender conceptos claros y precisos de lo que los costos ABC aportaran en la estandarización de procesos de calidad en las ventanillas de matriculación vehicular de la Institución mencionada.

En la investigación, la aplicación de este método permitió recopilar información necesaria y suficiente para poder implementar los costos por actividad para lograr la estandarización de los procesos, a fin de optimizar tiempo y recursos; lo que además permitirá obtener la información de manera ágil y oportuna en beneficio de los usuarios de esta Institución.

2.4.3. Población o Universo

La población o muestra de la Agencia Nacional de Tránsito, es finita administrativamente por lo que trabajaremos con toda la población, no se utilizará muestra. Pero con respecto a los usuarios es infinito, por lo que se debe usar una muestra, para poder apreciar ciertas falencias ya sea investigando interna o externamente, ésta muestra es útil para poder avanzar con la investigación.

TABLA N° 2.2: POBLACIÓN

INVOLUCRADOS	MUESTRA	POBLACIÓN	PORCENTAJE
USUARIOS	62	1600	99.68%
PERSONAL	5	5	0.32%
TOTAL	67	1605	100%

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito Cotopaxi
REALIZADO POR: La postulante

2.4.4. Técnicas e Instrumentos para la obtención de Datos.

2.4.4.1. Entrevista

La entrevista es una Técnica que permite obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas que son el entrevistador “investigador” y el entrevistado.

Se realiza con el fin de obtener información confiable, concreta, sólida para avanzar correctamente con el proceso de investigación, donde existen preguntas específicas sobre determinado tema de la investigación de los sistemas de costos por Actividades y de la estandarización de procesos.

2.4.4.2. Observación

Técnica que consiste en observar los hechos o casos, tomar información y registrar para respectivo análisis; es un elemento importante en todo proceso de investigación; ésta técnica permitió obtener el mayor número de datos.

La observación en ésta propuesta permitió obtener información sobre todas las actividades que se realizan en los procesos de matriculación vehicular a través de una guía de observación en donde se registra los datos obtenidos en la observación, para ser revisados y analizados correctamente.

2.4.4.3. Encuesta

Esta técnica permitió realizar preguntas a los usuarios que realizan los diferentes trámites de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Cotopaxi, para obtener respuestas favorables que permitan conocer con certeza como se están llevando a cabo los procesos que se utilizan antes de terminar la atención con el usuario.

2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo del Trabajo de Campo, la investigadora han utilizado la técnica de la encuesta y la entrevista, y el instrumento aplicado a los grupos involucrados es el cuestionario y la guía del entrevistador; estos instrumentos han sido diseñados para recabar información acerca de la situación en la que se encuentran los procesos de matriculación en la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial de Cotopaxi y de como ayudara el diseño de costos por actividad, para estandarizar los procesos de matriculación vehicular para así mejorar la gestión administrativa que se presta a los usuarios tanto internos como externos. (Ver Anexo N° 1, 2, 3, 4 y 5).

2.5.1. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se la realizo a la Ing. Daniela Karolys Jefe de Títulos habilitantes de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, entrevista que apporto con ideas y conocimientos de interés para la investigadora.

Objetivo

Determinar el grado de necesidad de priorizar procesos y recursos para una mejor atención al usuario en el Departamento de matrículas de la Agencia Nacional de Tránsito.

2.5.1.1. Entrevista a la Jefe de Títulos habilitantes de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi (Ing. Daniela Karolys).

1. ¿Con qué frecuencia se actualiza los procesos de recaudación de especies en el departamento de matriculación?

La Agencia Nacional de Tránsito por ser una Institución nueva solo ha dotado a sus servidores públicos de como presentar los consolidados diarios al final del día, mas no de procesos exactos y peor de actualizarlos.

2. ¿Cree Ud. Necesario estandarizar procesos de matriculación vehicular para una mejor atención?

La estandarización de procesos, si es necesario y si ayudaría agilizar la atención al usuario, por ser procesos únicos que utilicen todos los cajeros.

3. ¿Cómo Jefe de Agencia que impacto tendría hacia el usuario poder alcanzar la optimización de recursos y tiempo en la matriculación vehicular?

Se cumpliría aún más con la misión de la Institución, de aportar a la Sociedad con eficacia y eficiencia, es decir se tendría más gente satisfecha con el Desempeño de la Institución y por ende con cada uno de los servidores públicos.

4. ¿Con que frecuencia se realiza un análisis para posibles cambios dentro del departamento de matriculación vehicular?

En los cuatro años de vida institucional sólo se ha realizado cambios en las especies valoradas, más nunca en los procesos de cada trámite de matriculación vehicular.

5. ¿Existe un manual de procedimientos donde se establezca como ley la utilización de estándares en los procesos de matriculación vehicular?

Existe una manual de procedimientos de los documentos que se deben presentar por cada trámite que un usuario necesite, pero no existe manual ni estándares en los procesos de matriculación vehicular, es decir se manejan procedimientos de manera general, que ya vienen establecidos desde la ciudad de Quito y en cada Provincia se desarrolla de la misma manera.

6. ¿Cuál es el nivel de eficiencia utilizando los métodos actuales en los procesos de matriculación vehicular?

Se tiene usuarios en su mayoría satisfechos, pero en muchas ocasiones no se puede ayudar a todos los usuarios al día, por la gran cantidad de personas que existen queriendo procesar su matrícula en nuestra Institución, pero el propósito de la Institución es lograr que la totalidad de sus usuarios se encuentren satisfechos por lo que se trabaja en ese problema.

7. ¿Sería fácil poder aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos en el Departamento de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito?

Más que fácil, sería práctico y necesario para optimizar tiempo y recursos en cada trámite de matriculación vehicular.

8. Qué número de personas son atendidas diariamente en la matriculación vehicular?

Entre 80 a 120 personas diarias, los mismos que son atendidos en las 4 ventanillas habilitadas para la atención del usuario.

9. ¿El tiempo de demora que cada cajero utiliza para atender a un usuario está dentro de los parámetros de rapidez y agilidad?

Todo depende de cada proceso a realizarse, las más fáciles y de menos tiempo son las renovaciones que están entre 2 a 5 min; los duplicados, traspasos entre otros se demoran entre 7 a 15 min. Ciertos procesos están dentro de éstos parámetros de rapidez y agilidad y otros no.

10. ¿Qué medidas se toma cuando un usuario tiene problemas legales con la documentación presentada en ventanilla?

Se resuelve inmediatamente si están dentro de los parámetros que como Jefe de Agencia tengo a bien hacerlo, pero en ciertas ocasiones el Asesor Jurídico de la Institución debe y puede resolverlo, caso contrario deben buscar ayuda profesional fuera de la institución cuando los problemas salen de las manos de los funcionarios de la Institución.

Análisis de la Entrevista realizada a la Jefe de Títulos Habilitantes de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

A través de la entrevista sostenida con la Ing. Daniela Karolys, Jefe de Títulos Habilitantes de la Agencia Nacional de Tránsito de Latacunga se evidencia que si tiene claro sus conocimientos acerca de las preguntas planteadas, por lo que supo manifestar que la estandarización de procesos si es factible y necesario aplicar dentro de la Agencia, para analizar y comprobar que dicho sistema ayude agilizar el trámite con cada usuario.

En lo que respecta a la situación actual de la Institución existen ciertos procesos como las renovaciones de matrículas al mismo dueño que son transacciones fáciles, rápidos y oportunos para los usuarios, pero si existen dificultad en el tiempo de demora con respecto a procesos de matriculación como los traspasos que demora entre 5 a 20 min, lo cual si existe molestia en los usuarios, pero con la aplicación de éste sistema de costos por actividades para la estandarización de procesos se logrará minimizar el tiempo de espera de cada usuario, por trámite de procesos realizados.

2.5.1.2. Entrevista dirigida al Supervisor de Cajas del departamento de matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi (Ing. Iván Palma Bastidas).

Objetivo

Determinar el grado de necesidad de priorizar procesos y recursos para una mejor atención al usuario en el Departamento de matrículas de la Agencia Nacional de Tránsito.

- 1. ¿Con que frecuencia se actualiza los procesos de recaudación de especies en el departamento de matriculación?**

Actualmente se regularizan procesos pero en especies, porque pueden existir cambios en valores de las especies fiscales, más no en los procesos de cada trámite de matriculación.

2. ¿Cree Ud. Necesario estandarizar procesos de matriculación vehicular para una mejor atención?

Si debido a que a Nivel Nacional manejan varias personas las cuales supervisan algunas agencias, pero cada supervisor manejan criterios diferentes, lo que ocasiona que existan problemas en los cuadros, ya que cada cajero realiza sus procesos a su manera.

3. ¿Cómo Supervisor de Cajas que impacto tendría hacia el usuario poder alcanzar la optimización de recursos y tiempo en la matriculación vehicular?

El impacto se mediría en base al incremento de usuarios atendidos por día, a éste proceso ayudaría en que el Banco del Pacífico tenga un cajero en cada agencia, para minimizar el tiempo del usuario y realice pronto su proceso.

4. ¿Con que frecuencia se realiza un análisis para posibles cambios dentro del departamento de matriculación vehicular?

Todo lo que se refiere a cambios para optimizar los procesos lo maneja la Agencia Nacional de Tránsito – Matriz, ubicado en la ciudad de Quito.

5. ¿Existe un manual de procedimientos donde se establezca como ley la utilización de estándares en los procesos de matriculación vehicular?

Si existe un manual de procedimientos el mismo que sirve de mucho a los cajeros con respecto a la documentación a pedir, más no de procesos.

6. ¿Cuál es el nivel de eficiencia utilizando los métodos actuales en los procesos de matriculación vehicular?

Hasta la presente fecha ha mejorado en cuánto a la emisión de matrículas hablando de la relación tiempo-recursos con el nuevo sistema que se implementó modalidad cobro por banco Pacífico o puntomáticos.

7. ¿Sería fácil poder aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos en el Departamento de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito?

Fácil no, todo cambio implica tiempo, el cual los ciudadanos no están acostumbrados a ser pacientes.

8. Qué número de personas son atendidas diariamente en la matriculación vehicular?

Haciendo un promedio se atiende entre 100 a 150 personas diarias, pero siempre esta cifra va en aumento.

9. El tiempo de demora que cada cajero utiliza para atender a un usuario está dentro de los parámetros de rapidez y agilidad?

Podría decir que si, ya que se debe tomar en cuenta las variaciones de trámites que procesan, los consolidados y las diferentes primas de pago que se realiza en cada ventanilla.

10. Qué medidas se toma cuando un usuario tiene problemas legales con la documentación presentada en ventanilla?

Dependiendo la complejidad, desde solución por Jefe de Agencia hasta investigaciones de documentación conjuntamente con El asesor Jurídico de la Institución, Policía Nacional y Fiscalía.

Análisis de la Entrevista realizada al Recaudador 2, de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

A través de la entrevista sostenida con el Ing. Iván Palma, Recaudador 2 de la Agencia Nacional de Tránsito de Latacunga se puede obtener información en las respuestas entregadas por el Supervisor de Cajas, donde manifiesta que si existe demora dependiendo el trámite y las primas que cada cajero de realizar, además indica que todo cambio es cuestión de tiempo, y que en muchas ocasiones las personas no les gusta someterse a los cambios, pero si es con la finalidad de obtener buenos resultados para el bienestar de la institución, todo es válido.

Manifiesta también que uno de los puntos importantes para mejorar la atención es contar con puntomáticos más cerca, donde los usuarios puedan minimizar tiempo para llegar pronto a procesar su matrícula en ventanilla, y en ventanilla ciertos procesos son complicados y se demoran por tener que hacer consolidados, primas en cada proceso.

2.5.1.3. Entrevista dirigida al Recaudador 1, del departamento de matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi (Sr. Santiago Jácome)

Objetivo

Determinar el grado de necesidad de priorizar procesos y recursos para una mejor atención al usuario en el Departamento de matrículas de la Agencia Nacional de Tránsito.

1. ¿Con que frecuencia se actualiza los procesos de recaudación de especies en el departamento de matriculación?

Sólo una vez fueron actualizados, pero por la variación del costo de las especies valoradas, más no por proceso de matriculación.

2. ¿Cree Ud. Necesario estandarizar procesos de matriculación vehicular para una mejor atención?

Si es necesario y útil ya que los procesos de matriculación necesitan una estandarización para mejorar minimizar la atención al usuario.

3. ¿Cómo Cajero que impacto tendría hacia el usuario poder alcanzar la optimización de recursos y tiempo en la matriculación vehicular?

La mejor ya que las personas no esperarían más que el tiempo necesario para realizar su trámite.

4. ¿Con que frecuencia se realiza un análisis para posibles cambios dentro del departamento de matriculación vehicular?

No existe análisis ya que nos mantenemos con el mismo proceso cuatro años.

5. ¿Existe un manual de procedimientos donde se establezca como ley la utilización de estándares en los procesos de matriculación vehicular?

Si, existen un manual donde se estandariza documentación, más no en los procesos luego de la matriculación.

6. ¿Cuál es el nivel de eficiencia utilizando los métodos actuales en los procesos de matriculación vehicular?

El nivel de eficiencia es culminar con todos los turnos entregados para los procesos de matriculación vehicular, aunque la afluencia de gente hace que en ocasiones queden usuarios en espera con o sin turno.

7. ¿Sería conveniente poder aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos en el Departamento de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito?

El aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos si sería conveniente para la Sociedad, porque se lograría minimizar el tiempo a los usuarios, por ende van a sentir que están mejor tratados, ya que lograrán realizar sus procedimientos en corto tiempo.

8. ¿Qué número de personas atiende Ud. diariamente en la matriculación vehicular?

Por lo general se atienden entre 80 a 100 personas diarias.

9. ¿Qué medidas Ud. toma cuando un usuario tiene problemas legales con la documentación presentada en ventanilla?

Eso no compete a nuestros servicios, ya que la mayoría de trámites pasan por un proceso en otras instituciones, como inscripción de los contratos compra-venta en la notaría, SRI, y lo más importante es que los cajeros no somos peritos en detección de documentación.

Análisis de la entrevista realizada al Recaudador 1 de Matrículas, Sr. Santiago Jácome, de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

A través de la entrevista sostenida con el SR. Santiago Jácome, Recaudador 1 de la Agencia Nacional de Tránsito de Latacunga se puede obtener información en

las respuestas entregadas, que existe deficiencia en la actualización de procesos ya que nunca se han preocupado en tiempo de espera y en los procesos que se utilizan para culminar el trámite de matriculación por usuario.

Según la entrevista el funcionario Santiago Jácome ha iniciado sus labores junto con la institución los usuarios por el Supervisor de Cajas, donde manifiesta que si existe demora dependiendo el trámite y las primas que cada cajero de realizar, además indica que todo cambio es cuestión de tiempo, y que en muchas ocasiones las personas no les gusta someterse a los cambios, pero si es con la finalidad de obtener buenos resultados para el bienestar de la institución, todo es válido.

Manifiesta también que uno de los puntos importantes para mejorar la atención es contar con puntomáticos más cerca, donde los usuarios puedan minimizar tiempo para llegar pronto a procesar su matrícula en ventanilla, y en ventanilla ciertos procesos son complicados y se demoran por tener que hacer consolidados, primas en cada proceso.

2.5.1.4. Entrevista dirigida al Recaudador 2, del departamento de matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi. (Ing. Alejandra Bautista)

Objetivo

Determinar el grado de necesidad de priorizar procesos y recursos para una mejor atención al usuario en el Departamento de matrículas de la Agencia Nacional de Tránsito.

- 1. ¿Con que frecuencia se actualiza los procesos de recaudación de especies en el departamento de matriculación?**

No existe actualización en los procesos de recaudación de la matriculación vehicular.

2. ¿Cree Ud. Necesario estandarizar procesos de matriculación vehicular para una mejor atención?

Si debido a que se optimizaría tiempo de espera de los usuarios, recursos y tiempo de culminación de los procesos de caja cajero.

3. ¿Cómo Cajera que impacto tendría hacia el usuario poder alcanzar la optimización de recursos y tiempo en la matriculación vehicular?

Excelente, sobre todo un buen ambiente y relación entre usuario-cajero.

4. ¿Con que frecuencia se realiza un análisis para posibles cambios dentro del departamento de matriculación vehicular?

No existe un análisis concreto para mejorar el proceso de matriculación vehicular.

5. ¿Existe un manual de procedimientos donde se establezca como ley la utilización de estándares en los procesos de matriculación vehicular?

No existe manual por estandarización de procesos para la matriculación vehicular.

6. ¿Cuál es el nivel de eficiencia utilizando los métodos actuales en los procesos de matriculación vehicular?

A criterio personal diría que por el momento es un nivel medio bajo, los cambios existentes hacen que los procesos se demoren y por lo tanto no optimizamos el tiempo.

7. ¿Sería conveniente poder aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos en el Departamento de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito?

Sería excelente, aplicar una estandarización que nos permita resumir en un solo proceso lo que en la actualidad se realiza y toma mucho tiempo, lo cual perjudica al tiempo de espera del usuario.

8. ¿Qué número de personas atiende Ud. diariamente en la matriculación vehicular?

Entre 30 máximo 50 procesos diarios.

9. ¿Qué medidas Ud. toma cuando un usuario tiene problemas legales con la documentación presentada en ventanilla?

Si se puede solucionar internamente se acude al Jefe inmediato, y si son problemas que no se puede controlar en la Agencia de Tránsito se pide ayuda a la Policía Judicial.

2.5.1.5. Entrevista dirigida al Recaudador 3, del departamento de matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi. (Ing. Noemí Quisanga)

Objetivo

Determinar el grado de necesidad de priorizar procesos y recursos para una mejor atención al usuario en el Departamento de matrículas de la Agencia Nacional de Tránsito.

1. ¿Con que frecuencia se actualiza los procesos de recaudación de especies en el departamento de matriculación?

No se actualizan con frecuencia los datos.

2. ¿Cree ud. Necesario estandarizar procesos de matriculación vehicular para una mejor atención?

Si es necesario; al estandarizar los procesos mejoraría la atención por facilitar y dar agilidad a los mismos.

3. ¿Cómo Cajera que impacto tendría hacia el usuario poder alcanzar la optimización de recursos y tiempo en la matriculación vehicular?

Mayor atención al cliente en menor tiempo y con pocos recursos.

4. ¿Con que frecuencia se realiza un análisis para posibles cambios dentro del departamento de matriculación vehicular?

Por mes se realiza un análisis de procesos, pero solo en la cantidad de matrículas que cada cajera ha procesado.

5. ¿Existe un manual de procedimientos donde se establezca como ley la utilización de estándares en los procesos de matriculación vehicular?

Sólo se cuenta con un manual de procedimientos.

6. ¿Cuál es el nivel de eficiencia utilizando los métodos actuales en los procesos de matriculación vehicular?

Falta de optimización de tiempo, para poder atender a más usuarios.

7. ¿Sería conveniente poder aplicar un nuevo método para la estandarización de procesos en el Departamento de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito?

Si sería conveniente la estandarización de procesos que ayuden a cumplir con los Objetivos de la Agencia Nacional de Tránsito.

8. ¿Qué número de personas atiende Ud. diariamente en la matriculación vehicular?

Un promedio de 40 personas diarias.

9. ¿Qué medidas Ud. toma cuando un usuario tiene problemas legales con la documentación presentada en ventanilla?

Se envía al Jefe inmediato o al Departamento Legal.

2.5.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

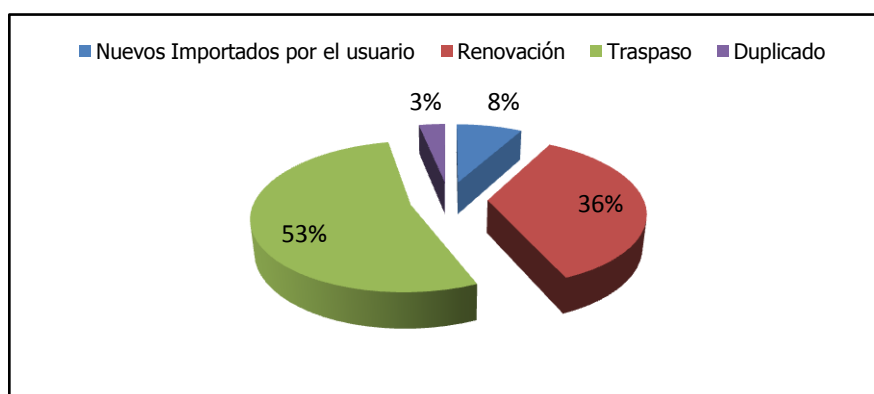
1. ¿Qué tipo de trámite Ud. va a realizar en la Matriculación Vehicular?

TABLA N° 2.4: TIPO DE TRÁMITE DE MATRICULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nuevos Importados por el usuario	5	8%
Renovación	22	36%
Traspaso	33	53%
Duplicado	2	3%
TOTAL	62	100%

FUENTE: Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.4: TIPO DE TRÁMITE DE MATRICULACIÓN



FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

En cuanto al tipo de trámite que los usuarios van a realizar en la Agencia Nacional de Tránsito en Latacunga en un 53% procesan trámites de traspasos, es decir cambios de propietarios, el 36% realizan renovaciones, esto son matriculación al mismo nombre, el 8% procesan vehículos nuevos con la ayuda de gestores que cada casa comercial tiene para llevar la respectiva documentación a que procesen en la Institución, y un 3% realizan duplicados éste tipo de trámite pueden hacerlo por pérdida, por alza de la prenda, es decir por el alza del No Negociable que se encuentra registrada en la especie de matrícula o simplemente por cambio de color, tipo, motor o modelo.

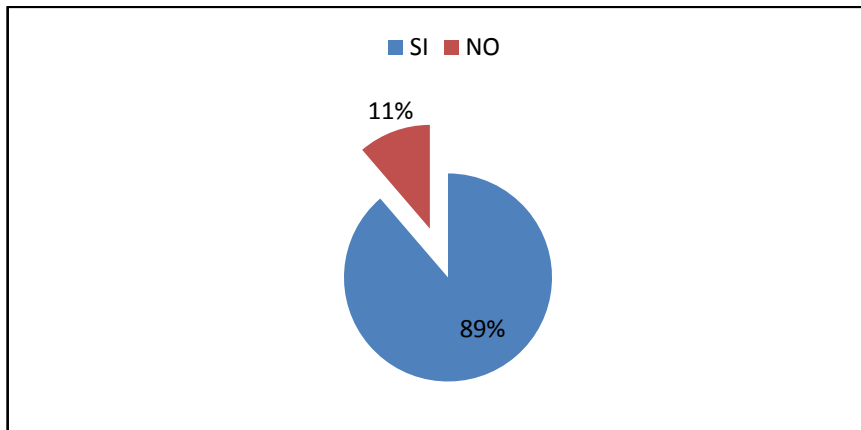
2. ¿Cree Ud. Que los procesos de matriculación son rápidos y transparentes?

TABLA N° 2.5: PROCESOS RÁPIDA Y TRANSPARENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	89%
NO	7	11%
TOTAL	62	100%

FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.3: PROCESOS RÁPIDA Y TRANSPARENTE



FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según la encuesta realizada indica que un 62% de usuarios creen y manifiestan que los procesos de matriculación son rápidos y transparentes; y un 38% manifiestan que No son rápidos ni transparentes estos procesos de matriculación en la Agencia Nacional de Tránsito de Latacunga, por tal motivo se debe estandarizar los procesos de matriculación vehicular sean transparentes y ágiles, de esa manera se logra que el usuario vaya satisfecho con la calidad de atención.

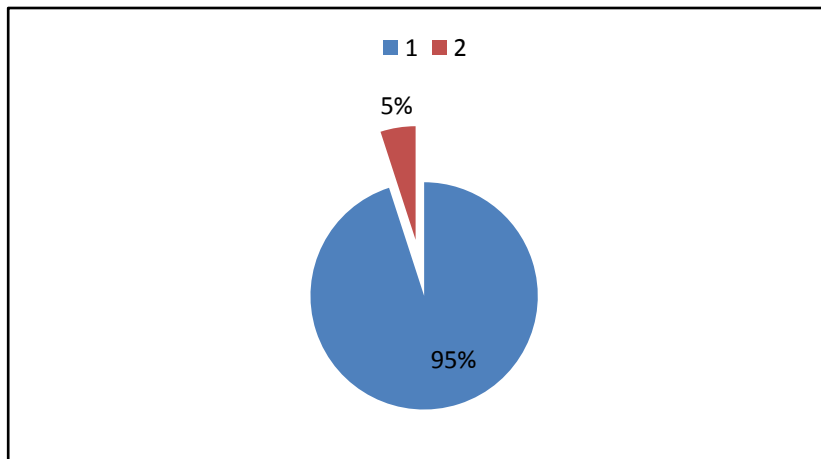
3. ¿Considera que el personal que lo atendió está capacitado para brindar el servicio?

TABLA N° 2.6: PERSONAL CAPACITADO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	95
NO	3	5
TOTAL	62	100

FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.6: PERSONAL CAPACITADO



FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En la encuesta realizada a los usuarios de matriculación vehicular en la Agencia Nacional de Tránsito Latacunga en un 95 % de los usuarios encuestados manifiestan que el personal que elabora en la misma si se encuentra capacitado para atender al usuario, y el 5% de los usuarios encuestados creen que el personal no está capacitado lo suficiente para atenderá las personas que necesitan realizar el proceso de matriculación vehicular. Esto quiere decir que los cajeros-recaudadores si tienen conocimiento de los trámites de matriculación vehicular.

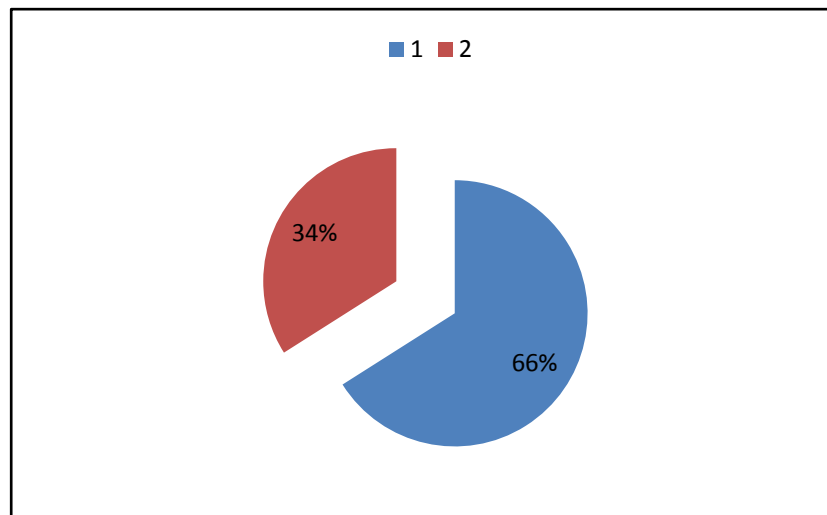
4. ¿La persona que realizó su proceso de matriculación le informó las dificultades que han suscitado en el tiempo utilizado para su trámite?

TABLA N° 2.7: INFORMACIÓN DE DIFICULTADES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	66
NO	21	34
TOTAL	62	100

FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.7: INFORMACIÓN DE DIFICULTADES



FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En cuanto la información que obtienen los usuarios en cada una de las ventanillas el 66% responde que si les indican sobre los problemas suscitados con su trámite para que pueden solucionarlos de la mejor manera, pero en un 34% manifiesta que no les indica sobre las dificultades en sus procesos; esto se debe a la falta de comunicación entre cajero-recaudador y usuario.

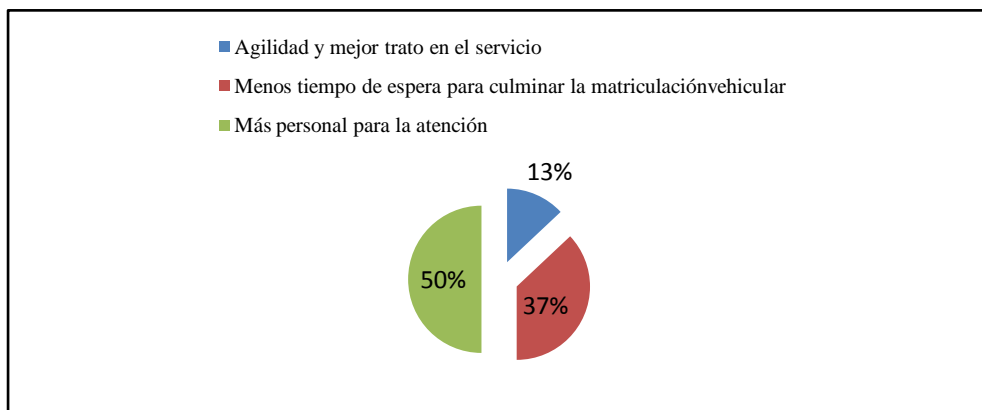
5.- ¿Qué recomendaría para mejorar la calidad del servicio en los procesos de matriculación vehicular?

TABLA N° 7: SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilidad y mejor trato en el servicio	8	13%
Menos tiempo de espera para culminar la matriculación vehicular	24	37%
Más personal para la atención	30	50%
TOTAL	62	100%

FUENTE: Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.7: SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN



FUENTE: Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En un 50% manifestó que debería haber más personal para la atención, el 37% opinó que debería haber menos tiempo de espera para culminar la matriculación vehicular, y el 13% supo manifestar que falta agilidad y mejor trato en el servicio, Acerca de la falta de personal el Estado es quien maneja las partidas presupuestarias, en lo que debemos centrarnos es en minimizar el tiempo entre procesos antes de imprimir una matrícula de carro.

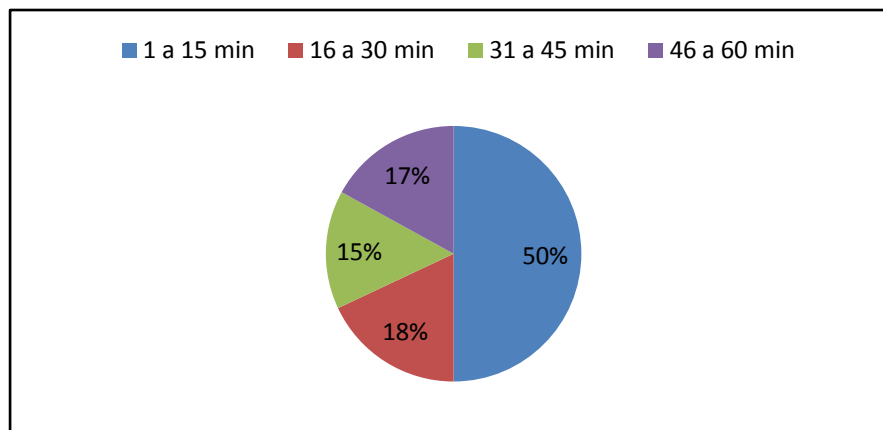
6.- ¿Una vez atendido cuánto tiempo duró su trámite?

TABLA N° 2.8: TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 15 min	31	50%
16 a 30 min	11	18%
31 a 45 min	9	15%
46 a 60 min	11	17%
TOTAL	62	100%

FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

GRÁFICO N° 2.8: TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO



FUENTE: Encuesta al personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito
ELABORADO POR: La Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Esta información es muy importante para analizar el tiempo que vamos a reducir y optimizar con respecto al tiempo en los procesos de matriculación vehicular, el 50% de usuarios indican que tardan de 1 a 15 min en culminar su proceso, el 18% tarda de 16 a 30 min, el 17% se demora de 46 a 60 min en culminar su trámite de matriculación, y el 15% de 31 a 45 min; éste último dato es importante por debería tener más porcentaje que el anterior dato; se podría concluir que existe un 17% personas insatisfechas ya que nadie quisiera pasar una hora sólo en su proceso de matriculación en ventanilla.

2.6. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuáles son los fundamentos teóricos conceptuales relacionados con los procesos de costos por actividades y normas de estandarización que permitirán disminuir recursos y mejorar la gestión administrativa dentro del departamento de recaudación de matrículas de automotores en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?

Para orientar los costos por actividades y normas de estandarización que permitan disminuir recursos y mejorar la Gestión Administrativa dentro del departamento de recaudación de matrículas en la ANT, se necesita de los contenidos teóricos y conceptuales, para lo cual la siguiente propuesta se basa en categorías fundamentales, que parten del objeto de estudio hasta llegar a su campo de acción donde se desarrolló la propuesta de manera que sirvan de guía para la aplicación correcta de las técnicas y procedimientos en los costos por actividad para estandarizar los procesos, minimizar tiempo y mejorar la Gestión Administrativa de la Institución.

¿Cuáles son los principales problemas que se presenta en el departamento de matriculación vehicular al no contar con estándares que ayuden en los procesos de recaudación y matriculación en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?

Lentitud en el trámite de matrícula, en ventanilla ciertos procesos son complicados y ciertas ventanillas no cumplen con ciertas normas o procesos que ayuden a minimizar el tiempo, complicando y perjudicando el tiempo del usuario., esto se confirma por la utilización de varios instrumentos como la entrevista y la encuesta, puesto que enfocan a una perspectiva amplia de los problemas que existen dentro de la misma. El personal entrevistado coinciden que estos problemas solo se podrán superar con la implantación de estándares para reducir los procesos de matriculación vehicular.

¿Qué características específicas debería tener la propuesta de Costos por actividades en los procesos de recaudación en la Agencia Nacional de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga para ayudar en la eficiencia y eficacia de la institución para la estandarización de los procesos de recaudación?

Después de haber obtenido el tiempo que ocupa cada cajero para los diferentes trámites de matriculación vehicular, se ha procedido a implementar una hoja en Excel, que vincule los datos principales como: Placa del vehículo, nombre del propietario, fecha entre una hoja y otra, la misma que permite ahorrar tiempo en la digitalización de datos, logrando con esto minimizar los costos por actividad que le genera a cada cajero atender a un usuario.

2.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que se ha realizado el diagnóstico situacional, se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

2.7.1. Conclusiones

En base a las entrevistas y encuestas realizadas al personal administrativo y usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), se ha podido establecer lo siguiente:

- Dentro de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), no se ha llevado ningún tipo de proceso estandarizado para la atención al usuario y minimizar tiempo, debido a que la información presentada por el usuario en ventanillas demora mucho tiempo en ser procesada y registrada.
- En la Institución generalmente se evalúa sólo el número de usuarios atendidos en el día, lo que dificulta el poder realizar un verdadero análisis de los usuarios que podrían ser atendidos cambiando los procesos de estandarización para minimizar tiempos.
- No existe ningún profesional experto en realizar Costos por actividad dentro de la Institución, lo que dificulta que la Institución pueda analizar e interpretar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la agencia nacional de tránsito.
- Los inconvenientes para llevar a cabo un diseño de Costos por actividad, es la falta de políticas internas, que respalden y garanticen la realización del mismos, por parte de los directivos de la Institución no es trascendental, debido a que nunca se ha llevado a cabo un estudio de Costos por actividad, que permita determinar mejores medidas para optimizar los recursos.

- Las desventajas que trae el no elaborar un diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi, es el de no poder comparar ni conocer los resultados alcanzados con la estandarización planeada, los controles aplicados, la capacidad de atención al usuario, fortalezas ni debilidades administrativas y operacionales de la institución.

2.7.2. Recomendaciones

Luego de haber concluido con la investigación de campo se recomienda lo siguiente:

- Los Directivos deberían considerar la realización de un diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi, que permita reducir tiempos en la atención a los usuarios y reducción en la demanda diaria por parte de quienes buscan estos servicios.
- Se recomienda que se evalúe los procesos que se llevan actualmente en la matriculación vehicular, para estimar situaciones futuras y mejorar el trabajo, acción y desempeño de la institución.
- Se sugiere que debe existir dentro de la Agencia Nacional de Tránsito, un Profesional experto en Costos, que sea capaz de informar oportunamente los resultados obtenidos en los procesos que se llevan actualmente en la matriculación vehicular y que sea partícipe de emitir criterios técnicos para la toma de decisiones.
- Se debe incluir dentro de las políticas internas de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, fundamentos que respalden y garanticen la realización de diseño de Costos por actividad, que detallen e indiquen las principales características y la situación administrativa de la entidad, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrenta.

- Se recomienda que la administración de la Institución, conozca el significado, la importancia y la trascendencia que tiene el implantar un Costo ABC para mejorar los procesos de calidad en la toma de decisiones y atención a los usuarios.
- Se debe aplicar un diseño de Costos por actividad para estandarizar los procesos de matriculación vehicular, porque proporciona a la Institución ventajas invaluable que le permiten comparar, estudiar y reducir los tiempos en atención a los usuarios, así como mejorar los resultados de operaciones y controles aplicados durante las jornadas de trabajo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“DISEÑO DE COSTOS POR ACTIVIDADES PARA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN EN LA MATRICULACIÓN VEHICULAR DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO OCTUBRE 2012 A MARZO 2013”.

3.1. AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL.

3.1.1. Fundamentación Legal

Según el Art.16 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial (LOTTTSV), la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el País, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector.

3.1.2. Misión

A la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, le corresponde como entidad del Estado, organizar, controlar, planear, orientar, dirigir y participar en todos los planes y programas relacionados con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; en el marco de sus facultades legales, buscará siempre el cumplimiento de las normas de tránsito, por parte de los peatones y conductores de vehículos, para evitar la accidentalidad y crear una cultura que garantice seguridad y desarrollo para la Sociedad.

3.1.3. Visión

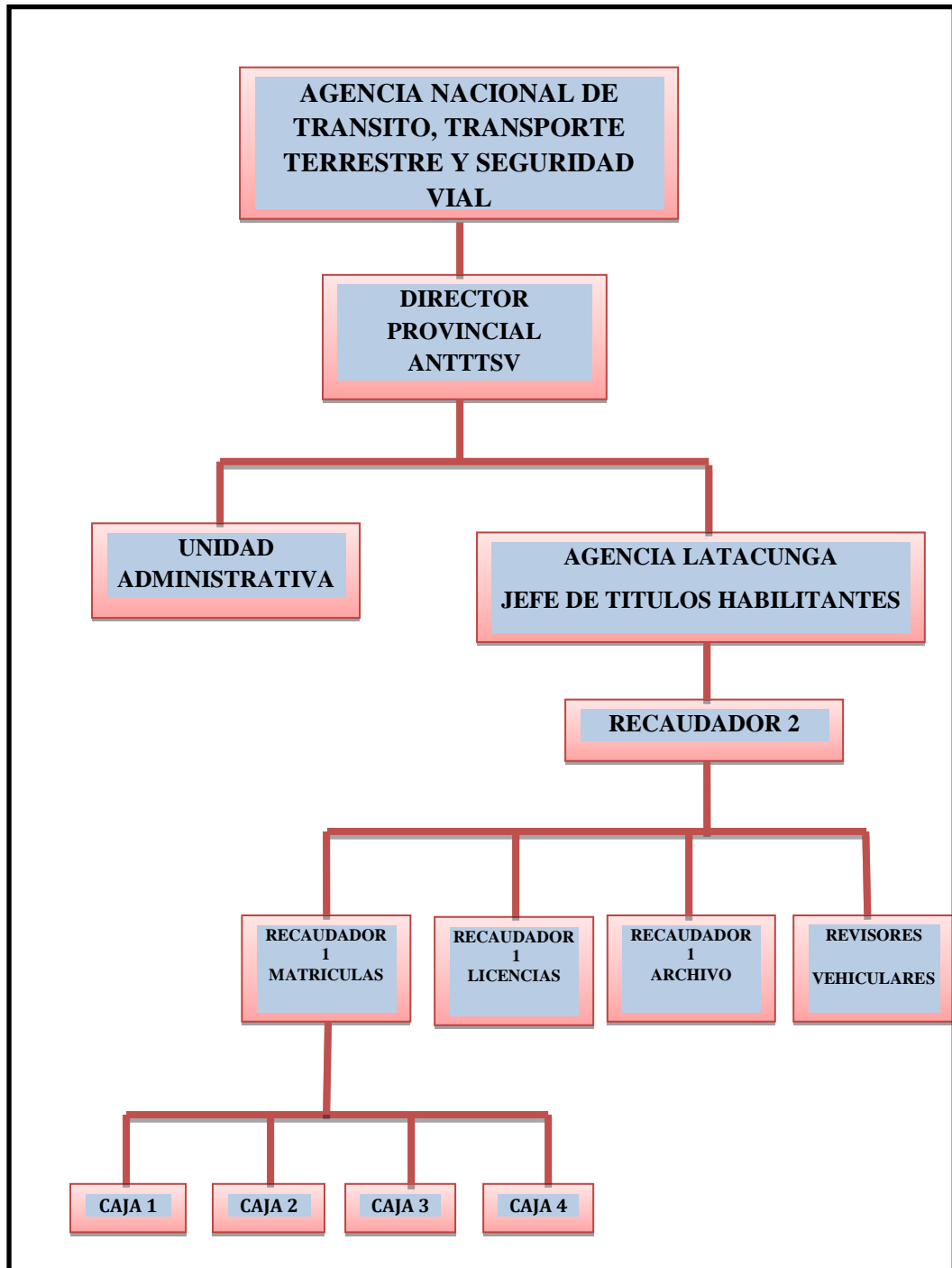
La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, será una institución pública líder en organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; con funcionarios idóneos capaces de satisfacer las expectativas de la Sociedad y que desarrollarán sus actividades en base a los principios de agilidad, transparencia, cumplimiento, imparcialidad, innovación, actualización y calidad.

3.1.4. Valores Corporativos

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, desarrolla procesos internos de formación de valores en sus funcionarios, orientados a lograr que la autorregulación se convierta en una constante en los procesos que guíen la conducta de sus servidoras y servidores públicos. Fomentar la agradable práctica y vivencia continua de valores, a fin de que formen parte activa de las acciones y conductas determinadas al rol del servidor público, al buen recaudo de dinero y especies valoradas, así como a la correcta interacción entre el usuario y servidor.

3.1.5. Organigrama Estructural de la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

**CUADRO N° 3.1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



FUENTE: Agencia Nacional de Tránsito Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

3.2. OBJETIVOS

Para el desarrollo de la investigación se planteará los siguientes objetivos:

3.2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de Costeo por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, como herramienta de gestión para reducir los tiempos en atención y servicio a usuarios.

3.2.2. Objetivo Especifico

- Diseñar un sistema, que deberán seguirse para la recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, para estandarizar los procesos e implantar un sistema de costos por actividad.
- Establecer las decisiones que deberá tomar la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, luego de conocer los resultados de su estructura de costos por actividad y que puedan ser implantados inmediatamente para dar un mejor servicio para los usuarios.
- Determinar la calidad del talento humano que trabaja en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, con el propósito de mejorar la atención al cliente y poder capacitarlos en lo que tiene que ver a Costos por Proceso para en mejor desempeño en sus funciones.

3.3. PRESENTACIÓN

El presente trabajo tiene por objeto aplicar un sistema de Costeo Basado en Actividades, para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, mismos que permitirán reducir los tiempos con los que se lleva actualmente los procesos administrativos en cada una de las cajas de recaudación de esta institución.

Cada vez que hablamos de la calidad en los servicios públicos, estamos hablando de la evolución hacia la mejora continua que experimenta toda Administración Pública, con el objeto de mejorar la condición de los servicios que brinda.

El Estado invierte mucho dinero en el bienestar de sus ciudadanos, haciendo frente a las difíciles condiciones económicas y sociales que suponen los tiempos que corren. Se trata de todo un desafío, porque el saber afrontar el profundo impacto que producen las nuevas modalidades y las nuevas tecnologías que se van incorporando, posibilitan brindar una mejor atención y una mayor calidad en las prestaciones públicas.

Por esta sencilla razón, la calidad en los servicios públicos tiene un papel fundamental. Sobre todo en lo que al ahorro se refiere: porque lleva implícita un ahorro de tiempo, de trabajo, de elementos de trabajo, que se traduce en menores costos y redundan en beneficio colectivo.

El costeo basado en actividades, en la investigación propuesta está basado en la aplicación de técnicas e instrumentos analíticos a los procesos de recaudación en la matriculación vehicular, logrando con esto estudiar e interpretar la situación actual de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi y a través de este estandarizar procesos y la reducción de tiempo que lleva la atención al usuario, prestando un mejor servicio y una buena imagen para la Institución.

La fuente primaria y natural de información será los registros en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito, que es único para todas las agencias del País, cuya finalidad es precisamente informar sobre la situación de los procesos o actividades que lleva prestar atención a los usuarios, así como el resultado de sus operaciones, en un tiempo determinado.

Para el desarrollo de la propuesta, se aplicó el sistema de costeo ABCya que no se está elaborando ni produciendo ningún tipo de bien, es por esto que este sistema es el que más se ajusta a la realidad de la Institución en cuestión, además este sistema no es un proceso contable si no gerencial por lo tanto está dirigido a apoyar la toma de decisiones a través de proporcionar información para este objeto.

El análisis de costos por actividad se utiliza para determinar si los beneficios de un proceso o procedimiento dado están en proporción con los costos. Se aplica frecuentemente para determinar cuál de las distintas opciones ofrece mejor rendimiento sobre la gestión que se realiza. Esta herramienta es especialmente útil en Proyectos de mejora de la calidad de servicios y en el presente trabajo de investigación será muy útil para reducir tiempos en la atención de los usuarios.

El presente proyecto por su naturaleza es una investigación de tipo cualitativo debido a que se fundamenta en la realidad, lo que permitirá obtener datos confiables debido a que su perspectiva es desde adentro y está orientado a los descubrimientos, exploración y descripción.

Finalmente se presentará un informe ejecutivo a los directivos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, que permita visualizar en forma resumida los conceptos y las cifras del contenido de los costos por actividad que fueron objeto de estudio.

3.4. JUSTIFICACIÓN

La investigación a realizarse es de vital importancia para la Agencia Nacional de Tránsito, por cuanto se puede optimizar el tiempo para cada proceso en los diferentes trámites de matriculación vehicular, mediante la aplicación de estándares diseñando costos por actividades; esto ayudará a mejorar la atención al usuario logrando calidad de servicio que toda institución necesita y requiere, y que mejor se tome la iniciativa en la Agencia Nacional de Tránsito, Institución pública que necesita mejorar procedimientos para el bienestar de toda una Sociedad y para facilitar el tiempo de espera entre un usuario y otro.

Con la presente investigación se obtiene uno a uno todos los procesos que los cajeros de matrículas utilizan por cada trámite; se debe indicar que el sistema SITCON es único para todas las agencias del País, pero son en los documentos de Word y consolidados donde se tarda cada cajero para ingresar toda la información, por lo que se logró detectar deficiencias en esta fase lo cual afecta a la eficiencia, agilidad y correcto desempeño de la institución por tal motivo se realiza el desarrollo de un diseño de costos por actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito de Latacunga.

En la propuesta se desarrollara todos los pasos a seguir para implantar el método de costeo basado en actividades para la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, los cuales siguiendo un proceso lógico, hará que sea más entendible su aplicación, los mismos se los explica utilizando diagramas y cuadros, y cada uno de los pasos se irá definiendo a medida que sea necesario. Además de los anexos al trabajo que son todos los cálculos obtenidos de esta investigación y con los que se irá integrando los datos. Al finalizar este capítulo se espera que los resultados obtenidos sean de mucha ayuda para los beneficiarios del proyecto y que su implantación sea la más idónea para mejorar la atención de esta institución con los usuarios.

Además este sistema no es un proceso contable si no gerencial por lo tanto está dirigido a apoyar la toma de decisiones a través de proporcionar información para este objeto.

La decisión del Poder Ejecutivo de tener una Administración Pública alineada a la calidad, tiene como meta principal que todas sus organizaciones trabajen de ese modo, al coordinar que cada una de ellas pueda optar por aplicar un modelo de gestión, que le permita mediante el propio esfuerzo, mejorar de un modo continuo la atención de los ciudadanos.

El desarrollo de ésta Tesis constituye un ejemplo para todas aquellas instituciones públicas que aún no han aplicado este tipo de estudio a sus actividades internas como externas, de igual manera determinar si los tiempos y los recursos utilizados están siendo bien distribuidos con el objeto de brindar un buen servicio, tomar las decisiones acertadas y conocer con exactitud de las operaciones en cada uno de los procesos llevados a cabo por el personal que desempeña una función determinada.

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se aplicara los costos ABC basado en actividades, debido a que el ABC incrementa la credibilidad y utilidad de la información de costos en el proceso de toma de decisiones, además de hacer posible la comparación de operaciones o procesos entre las distintas cajas recaudadoras de la Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi.

Para el desarrollo de la presente propuesta se ha tomado en consideración los siguientes pasos, mismos que han ayudado a determinar las actividades y tiempo que lleva desarrollarlas en las cajas de recaudación de la matriculación vehicular:

- Identificación de Actividades
- Identificación y medición de las actividades por cada uno de los Sub procesos.
- Análisis de la medición de tiempo de las actividades por cada uno de los Sub procesos.
- Identificación del Problema
- Implantación de una base de datos en Excel
- Medición de las actividades con la nueva base de datos en Excel.



- En el primer paso identificar actividades, se procederá a buscar y detallar que actividades serán las necesarias para el cumplimiento de los distintos tipos de servicios que ofrece la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).
- El segundo paso identificación de sub - procesos, lo que se deberá realizar es unir todos los procesos necesarios que se utilizarán en las distintas actividades.
- En este caso las actividades se medirán en minutos y es en esta medida en la que se demostrará cuánto cuesta la utilización de los diversos procesos en la actividad que se está ejecutando.
- Por último el cálculo de la actividad no es más que obtener los costos totales del subproceso a través del prorrateo, y que luego de sumados estos costos nos dará como resultado el costo total directo del servicio que se está costeando.

3.5.1. Identificación de Actividades

Al hablar de identificar actividades decimos que en este paso se describen los subprocesos inmersos en el proceso de recaudación de la matriculación vehicular para lograr la prestación del servicio. Por cada subproceso de la misma forma se identificarán las actividades que para el caso serán medidas en tiempo (minutos), y se utilizará técnicas como la observación y de promedios para los costos.

El proceso de prestar el servicio al usuario por parte de las 4 cajas de recaudación, se compone de 6 sub procesos, los mismos que han sido medidos en minutos a través de la observación a cada uno de los recaudadores, desde el momento en que el usuario se para en ventanilla hasta el momento de recibir su comprobante de haber sido atendido, las cuales se detallan a continuación:

TABLA N° 3.1
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES
1.	Cambio Propietario
2.	Cambio de Color
3.	Cambio de Tipo
4.	Cambio de Motor
5.	Cambio de Servicio
6.	Cambio de Modelo

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2. Identificación y medición de tiempo de las actividades por cada uno de los Sub procesos

Una vez que se ha identificado las actividades que se realizan durante la jornada de trabajo por todas las cajas de recaudación vehicular de la ANT de Cotopaxi, se procedió a detallar y medir las actividades de los seis sub procesos que se desarrollan por las cuatro cajas universales, es decir cajas que realizan el trámite que llegue a su ventanilla por parte del usuario.

3.5.2.1. Cambio de Propietario

El usuario una vez que se acerca a una de las Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

**TABLA N° 3.2
ACTIVIDADES CAMBIO DE PROPIETARIO**

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	4	4	4	4
3	Verificación de datos.	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	4	5	5	5
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	5	5	5	6
6	Se imprime 3 especies valoradas: una especie de traspaso, un historial vehicular y una especie de no tener gravamen.	1	1	1	1
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1

8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	19	20	20	21

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.1. Proceso para el Cambio de Propietario en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Transito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO 3.1
INGRESO DE NÚMERO DE MATRICULA

The screenshot shows a software window titled "Revisión Vehicular" with a menu bar and toolbar. The main form is divided into several sections:

- Vehículo:** Includes fields for Placa (XBK0222), Origen, Combustible, Marca, Pais Origen, Color Primario, Tipo, Tonelaje, Cedula, Placa anterior, DUI, Carrocería, Servicio, Motor, Chasis, Modelo, Avaluo (0,00), Color Secun., Clase, Infracciones, and Restricciones.
- Tipo Propietario:** Radio buttons for Persona (selected), Empresa, and Extranjero.
- Dirección:** Cantón (LATACUNGA), No. Traspasos, Ult. Fecha Mat., and Fecha Caduca.
- Revisión:** Formulario, Transacción (Primera Vez), Fecha (22/01/2013), Hora, Anulada checkbox, No. Municipio, Jefe (0502157407), DANIELA KAROLYS, Digitador, and Jefatura.
- Restricciones Activas:** Checkboxes for Reserva Dominio, Prenda Industrial, Otras Restricciones, Remarcado Motor, and Remarcado Chasis.
- Pagos del SRI:** Nro. Comprobante, Valor Matricula, Certificado de Propiedad (Impreso checkbox, Numero).

At the bottom, the status bar shows: "Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30)", "ofvg050227263", and "NUEVO".

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.2
OBTENCIÓN DE DATOS Y TRAMITE A REALIZAR

The screenshot shows the 'Revisión Vehicular' application window. The main form contains the following data:

- Vehículo:** Placa XBK0222, Placa anterior FACTURA, Servicio 12 PARTICULAR, Motor 4Y0317733, Chasis YK1109004342, Cylindraje 02200, Año Fab. 1992.
- Combustible:** Gasolina, Carrocería Metálica, Marca TOYOTA, Modelo 31601 STOUT, Avaluo 1.792,00.
- Color:** AZUL, Color Secun. AZUL, Clase 2 CAMIONETA.
- Cedula:** 0500802640, LOZANO HEREDIA, REBECA, No. Traspasos 1, Disco 000.
- Revisión:** Transacción Duplicado, Fecha 22/01/2013, Hora [empty], Digitador ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA, Jefatura JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI.

A dropdown menu is open over the 'Cambio Propietario' option, listing: Cambio Propietario, Cambio Color, Cambio de Servicio, Cambio Motor, Cambio de Otros Datos, and Cambio de Modelo.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.3
CAMBIO DE DATOS DE PROPIETARIO

The screenshot shows the 'Revisión Vehicular' application window with a 'Cambio de Propietario' dialog box open. The dialog box contains the following information:

- Tipo Propietario:** Radio buttons for Persona (selected), Empresa, and Extranjero.
- Cedula / Pasaporte / RUC:** A dropdown menu with a yellow highlight.
- Valor \$:** 6,50
- Usuario:** ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
- Jefatura:** JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

The background form is partially visible, showing the same vehicle data as in Graph 3.2.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.4
INGRESO DE DATOS

Opciones

Vehículo
 Placa **XBK0222** Placa anterior **FACTURA** Servicio **12** **PARTICULAR**
 Origen **Importado** DUI **XBK222** **Motor** **4Y0317733** Cilindraje **02200**
 Combustible **Gasolina** Carrocería **Metálica** **Chasis** **YK1109004342** Año Fab. **1992**
 Marca **TOYOTA**
 País Origen
 Color Primario **AZUL**
 Tipo **PI**
 Tonelaje **2.00 T**
Cedula **05008026**
Dirección
Cantón
Teléfono
Revisiones
Formulario
 No. Municipio
 Jefe **050215**
 Observaciones
Restricciones Activas
 Reserva Dominio Remarcado Motor
 Prenda Industrial Remarcado Chasis
 Otras Restricciones

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante **16745559** Valor Matricula **125,56**
Certificado de Propiedad
 Impreso Numero **19873**

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 **NUEVO**

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.5
INGRESO DE DATOS

Opciones

Vehículo
 Placa **XBK0222** Placa anterior **FACTURA** Servicio **12** **PARTICULAR**
 Origen **Importado** DUI **XBK222** **Motor** **4Y0317733** Cilindraje **02200**
 Combustible **Gasolina** Carrocería **Metálica** **Chasis** **YK1109004342** Año Fab. **1992**
 Marca **TOYOTA** Modelo **31601** **STOUT**
 País Origen **64** **ECUADOR** Avalúo **1.792,00** Infracciones
 Color Primario **AZUL** Color Secun. **AZUL** Restricciones
 Tipo **PI** **PICK-UP** Clase **2** **CAMIONETA** Disco **000**
 Tonelaje **2.00 T** Pasajeros **2** Cooperativa
Cedula **0502272263** **ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA** No. Traspasos **2**
Dirección **CDLA SAN FRANCISCO** Ult. Fecha Mat.
Cantón **668** **LATACUNGA** Fecha Caduca **31/12/2014**
Teléfono **0984098312** Ej: **023828890 ó 0998293847** E-mail **ver**

Revisiones
Formulario **Transacción** **Duplicado** Fecha **22/01/2013** Anulada
 No. Municipio Hora
 Jefe **0502157407** **DANIELA KARDLYS** Digitador **ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA**
 Observaciones Jefatura **JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI**

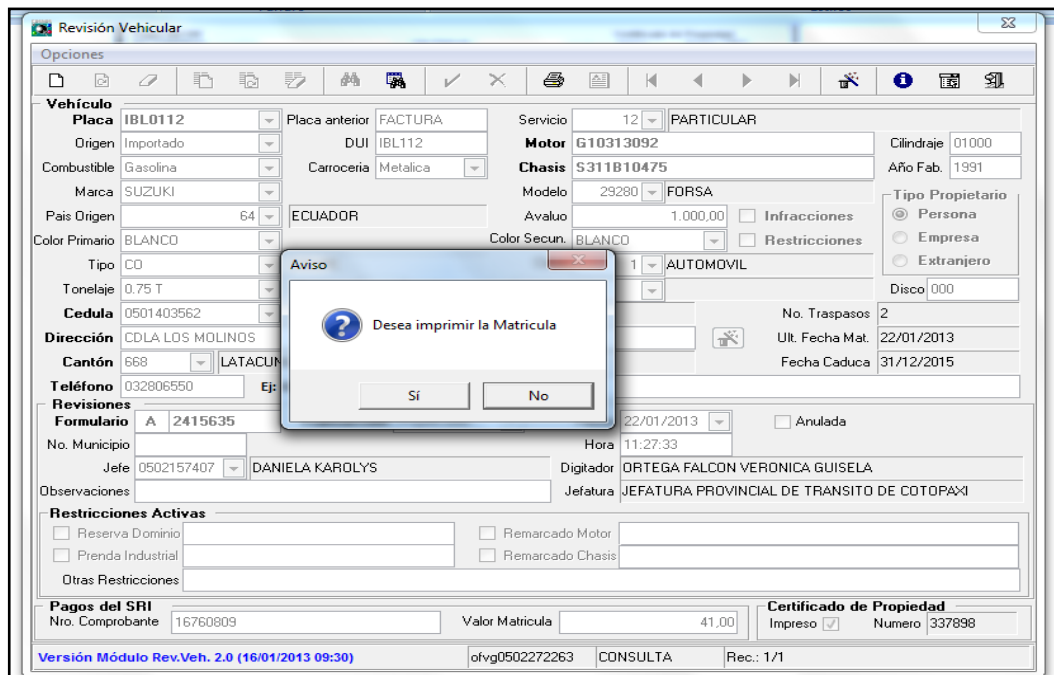
Restricciones Activas
 Reserva Dominio Remarcado Motor
 Prenda Industrial Remarcado Chasis
 Otras Restricciones

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante **16745559** Valor Matricula **125,56**
Certificado de Propiedad
 Impreso Numero **19873**

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 **NUEVO**

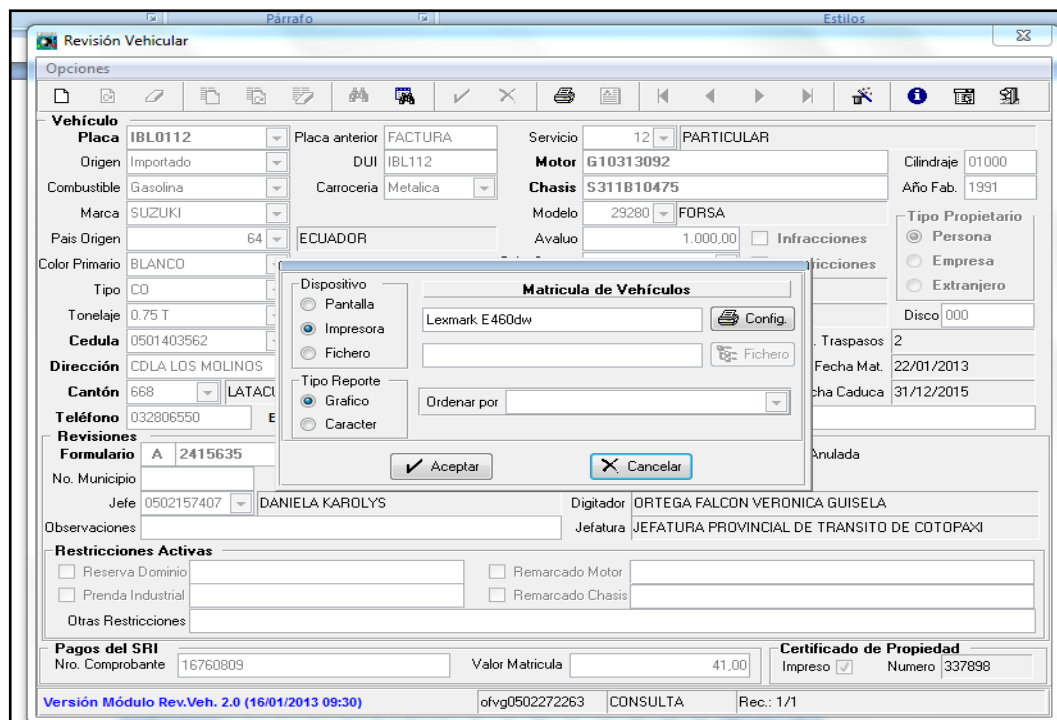
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.6
FINALIZACIÓN INGRESO DE DATOS



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.7
IMPRESIÓN DE DOCUMENTO



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.8
REVISADO COMPUTARIZADO

Revisión Vehicular

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carroceria: Metalica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Modelo: 29280 | FORSA
 País Origen: 64 | ECUADOR | Avaluo: 1.000,00 | Infracciones:
 Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO | Restricciones:
 Tipo: CO | Clase: AUTOMOVIL
 Tonelaje: 0.75 T
 Cedula: 0501403562
 Dirección: CDLA LOS MOLINOS
 Cantón: 668 | LA LOJA
 Teléfono: 032806550
 Revisión: 2415635
 No. Municipio:
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KARDLYS | Hora: 11:27:33
 Observaciones:
 Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41,00
Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.9
FORMULARIO DE STICKER

Revisión Vehicular

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carroceria: Metalica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Modelo: 29280 | FORSA
 País Origen: 64 | ECUADOR | Avaluo: 1.000,00 | Infracciones:
 Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO | Restricciones:
 Tipo: CO | Clase: AUTOMOVIL
 Tonelaje: 0.75 T
 Cedula: 0501403562
 Dirección: CDLA LOS MOLINOS
 Cantón: 668 | LA LOJA
 Teléfono: 032806550
 Revisión: 2415635
 No. Municipio:
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KARDLYS | Hora: 11:27:33
 Observaciones:
 Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41,00
Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO 3.10 CAMBIO DE PROPIETARIO

The screenshot shows a software window titled 'Revisión Vehicular'. The interface includes a menu bar with options like 'Opciones', a toolbar with icons for file operations, and a main data entry area. The data is organized into several sections: 'Vehículo' (Vehicle), 'Revisión' (Inspection), 'Restricciones Activas' (Active Restrictions), and 'Pagos del SRI' (SRI Payments). A large, semi-transparent grey box is centered over the form, containing the text: 'Se está procesando la información de Matrícula y/o Sticker del vehículo. Por favor espere.....'. At the bottom of the window, there is a status bar with version information and system details.

Vehículo	
Placa	IBL0112
Origen	Importado
Combustible	Gasolina
Marca	SUZUKI
Pais Origen	64 ECUADOR
Color Primario	BLANCO
Tipo	C0
Tonelaje	0.75 T
Cedula	0501403562
Dirección	CDLA LOS MOLINOS
Cantón	668 LATACUNZA
Teléfono	032806550

Revisión	
Formulario	A 2415635
No. Municipio	
Jefe	0502157407 DANIELA KAROLYS
Observaciones	

Restricciones Activas	
<input type="checkbox"/> Reserva Dominio	<input type="checkbox"/> Remarcado Motor
<input type="checkbox"/> Prenda Industrial	<input type="checkbox"/> Remarcado Chasis
Otras Restricciones	

Pagos del SRI	
Nro. Comprobante	16760809
Valor Matricula	41,00

Certificado de Propiedad	
Impreso	<input checked="" type="checkbox"/>
Numero	337898

Se está procesando la información de Matrícula y/o Sticker del vehículo
Por favor espere.....

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 CONSULTA Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.1.1. Ingreso de la información del Cambio de Propietario de manera manual en el programa Word.

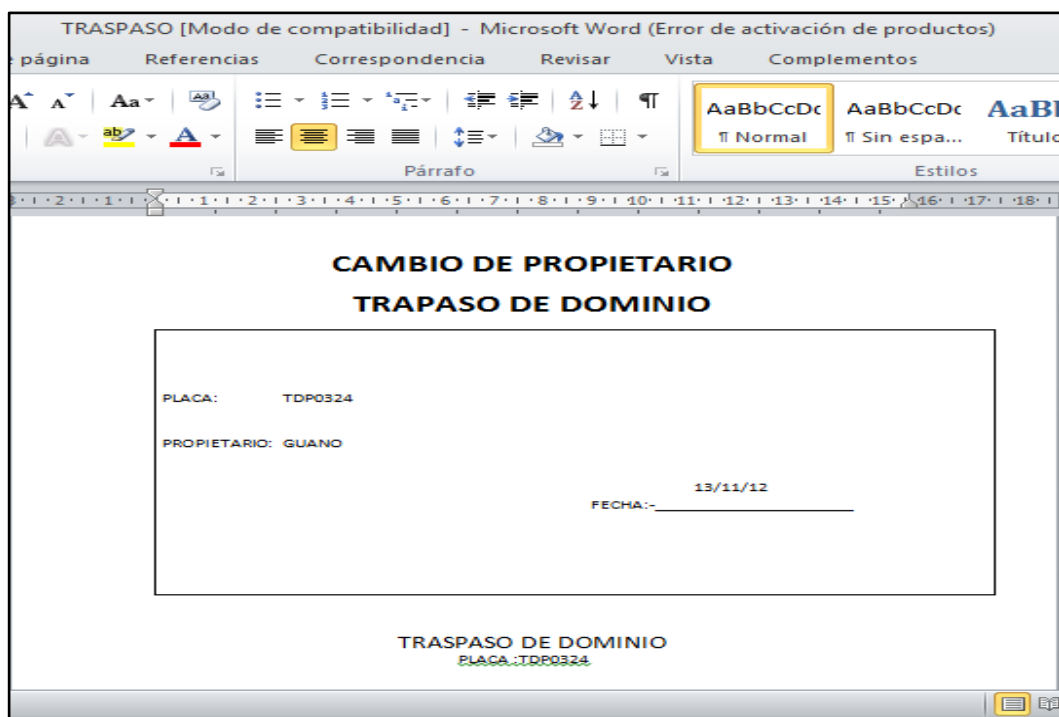
Una vez que se ha procedido al ingreso de información requerida en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito, el Cajero debe llenar unas especies valoradas manualmente en Word, los mismos que servirán de constancia física de los procesos realizados al usuario.

Estos formularios a llenar son los siguientes:

- Una especie de traspaso,
- Un historial vehicular,
- Una especie de no tener gravamen.

GRÁFICO N° 3.11

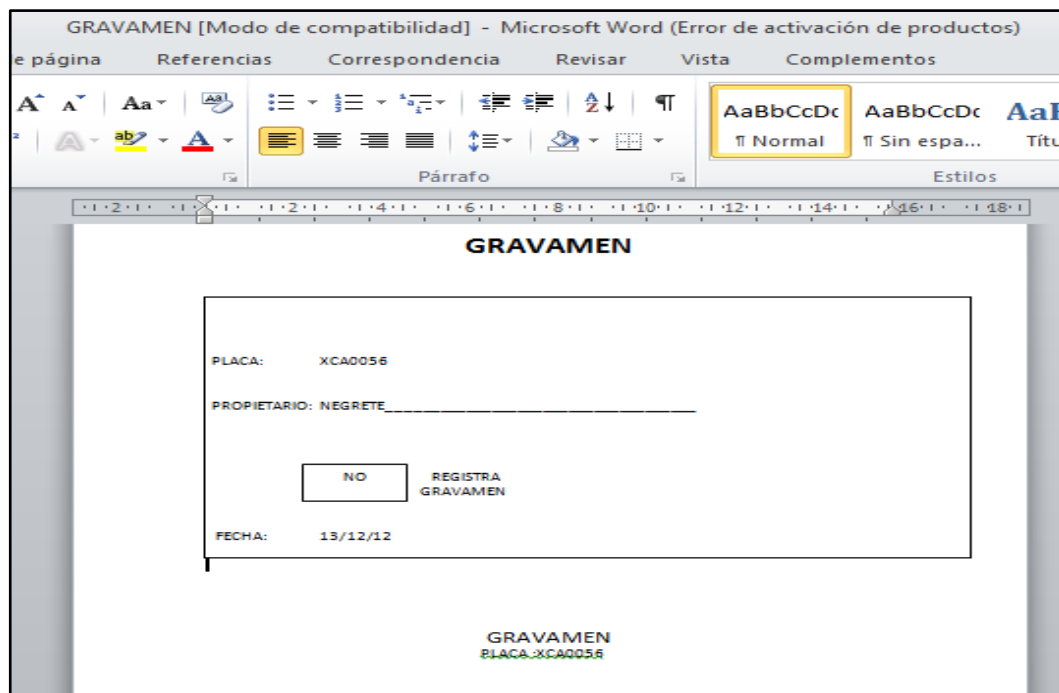
CAMBIO DE PROPIETARIO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.12

GRAVAMEN



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.2.Cambio de Color

El usuario una vez que se acerca a una de las cuatro Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

TABLA N° 3.3
ACTIVIDADES CAMBIO DE COLOR

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	3	3	4	3
6.	Se imprime una especie valorada con el cambio de color.	1	1	1	1
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	0,30
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	0,30
10.	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	12	12	13	11

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.2. Proceso para el Cambio de Color en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO N° 3.13
SELECCIÓN DE OPCIÓN CAMBIO DE COLOR

The screenshot displays the 'Revisión Vehicular' (Vehicle Review) window in the SITCON system. The window contains various fields for vehicle information, including license plate (IBL0112), origin (Importado), fuel (Gasolina), brand (SUZUKI), and model (FORSA). A dropdown menu is open over the 'Cambio Color' option, listing other actions like 'Cambio Propietario', 'Cambio de Servicio', and 'Cambio de Modelo'. The 'Revisión Vehicular' window is titled 'Revisión Vehicular' and has a toolbar with various icons. The 'Opciones' (Options) menu is open, showing the following options: 'Cambio Propietario', 'Cambio Color', 'Cambio de Servicio', 'Cambio de Otros Datos', and 'Cambio de Modelo'. The 'Cambio Color' option is highlighted. The window also shows fields for 'Revisión Vehicular' (Formulario A 2415665), 'Transacción' (Duplicado), 'Fecha' (24/01/2013), and 'Hora'. The 'Restricciones Activas' (Active Restrictions) section includes checkboxes for 'Reserva Dominio', 'Prenda Industrial', 'Remarcado Motor', and 'Remarcado Chasis'. The 'Pagos del SRI' (SRI Payments) section shows 'Nro. Comprobante' (16760809) and 'Valor Matricula' (41.00). The 'Certificado de Propiedad' (Certificate of Ownership) section shows 'Impreso' (checked) and 'Numero' (2712037). The window footer includes the version 'Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30)', user 'ofvg0502272263', status 'NUEVO', and record number 'Rec.: 1/1'.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.14
OBTENCIÓN DE DATOS DEL SISTEMA

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo
Placa IBL0112 | **Placa anterior** FACTURA | **Servicio** 12 | **PARTICULAR**
Origen Importado | **DUI** IBL112 | **Motor** G10313092 | **Cilindraje** 01000
Combustible Gasolina | **Carrocería** Metalica | **Chasis** S311B10475 | **Año Fab.** 1991
Marca SUZUKI
Pais Origen
Color Primario BLANCO | **Tipo** CO | **Tonelaje** 0.75 T | **Cilindraje** 01000
Cedula 0501403562 | **Nro. Especie** | **Disco** 000
Dirección
Cantón
Teléfono
Revisión
Formulario A 241566 | **Usuario** ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
No. Municipio | **Jefatura** JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI
Jefe 0502157407
Observaciones
Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
Pagos del SRI
Nro. Comprobante 16760809 | **Valor Matricula** 41.00 | **Certificado de Propiedad**
Impreso | **Numero** 2712037
Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | NUEVO | **Rec.: 1/1**

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.15
MODIFICACIÓN DE DATOS VEHICULO

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo
Placa IBL0112 | **Placa anterior** FACTURA | **Servicio** 12 | **PARTICULAR**
Origen Importado | **DUI** IBL112 | **Motor** G10313092 | **Cilindraje** 01000
Combustible Gasolina | **Carrocería** Metalica | **Chasis** S311B10475 | **Año Fab.** 1991
Marca SUZUKI
Pais Origen
Color Primario BLANCO | **Tipo** CO | **Tonelaje** 0.75 T | **Cilindraje** 01000
Cedula 0501403562 | **Nro. Especie** 2712124 | **Disco** 000
Dirección
Cantón
Teléfono
Revisión
Formulario A 241566 | **Usuario** ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
No. Municipio | **Jefatura** JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI
Jefe 0502157407
Observaciones
Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
Pagos del SRI
Nro. Comprobante 16760809 | **Valor Matricula** 41.00 | **Certificado de Propiedad**
Impreso | **Numero** 2712037
Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | NUEVO | **Rec.: 1/1**

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.16 MODIFICACIÓN DE DATOS VEHICULO

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carrocería: Metalica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Avaluo: 29280 | FORSA | Tipo Propietario: Persona
 Pais Origen: 64 | ECUADOR | Color Primario: ROJO | Color Secun.: ROJO | Restricciones:
 Tipo: COUPE | Clase: 1 | AUTOMOVIL | Disco: 000
 Tonelaje: 0.75 T | Pasajeros: 5 | Cooperativa:
 Cedula: 0501403562 | GUAMANGALLO BONILLA, MILTON EDUARDO | No. Traspasos: 3
 Dirección: | Ult. Fecha Mat.:
 Cantón: | Fecha Caduca: 31/12/2015
 Teléfono: | Ej: 023828890 6 0998293847 | E-mail:

Revisión
 Formulario: A 2415665 | Transacción: Duplicado | Fecha: 24/01/2013 | Anulada
 No. Municipio: | Hora:
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Observaciones: | Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41.00 | Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 2712037

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | NUEVO | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.17 IMPRESIÓN DE DOCUMENTO

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carrocería: Metalica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Avaluo: 29280 | FORSA | Tipo Propietario: Persona
 Pais Origen: 64 | ECUADOR | Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO | Restricciones:
 Tipo: COUPE | Clase: 1 | AUTOMOVIL | Disco: 000
 Tonelaje: 0.75 T | Pasajeros: 5 | Cooperativa:
 Cedula: 0501403562 | CDLA LOS MOLINOS | No. Traspasos: 2
 Dirección: | Ult. Fecha Mat.: 22/01/2013
 Cantón: 668 | LATACUNGA | Fecha Caduca: 31/12/2015
 Teléfono: 032806550 | Ej:

Revisión
 Formulario: A 2415635 | Transacción: | Fecha: 22/01/2013 | Anulada
 No. Municipio: | Hora: 11:27:33
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Observaciones: | Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41.00 | Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.18

PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo

Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 PARTICULAR

Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000

Combustible: Gasolina | Carrocería: Metálica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991

Marca: SUZUKI | Modelo: 29280 FORSA | Avaluo: 1.000,00

Pais Origen: 64 ECUADOR | Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO

Tipo: CO | Tipo Propietario: Persona

Tonelaje: 0,75 T | Traspasos: 2

Cedula: 0501403562 | Fecha Mat.: 22/01/2013

Dirección: CDLA LOS MOLINOS | Dirección Caduca: 31/12/2015

Cantón: 668 LATA | Teléfono: 032806550

Revisiones

Formulario: A 2415635 | Hora: 11:27:33

No. Municipio: | Jefe: 0502157407 DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA

Observaciones: | Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas

Reserva Dominio | Remarcado Motor

Prenda Industrial | Remarcado Chasis

Otras Restricciones:

Pagos del SRI | **Certificado de Propiedad**

Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matrícula: 41,00 | Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

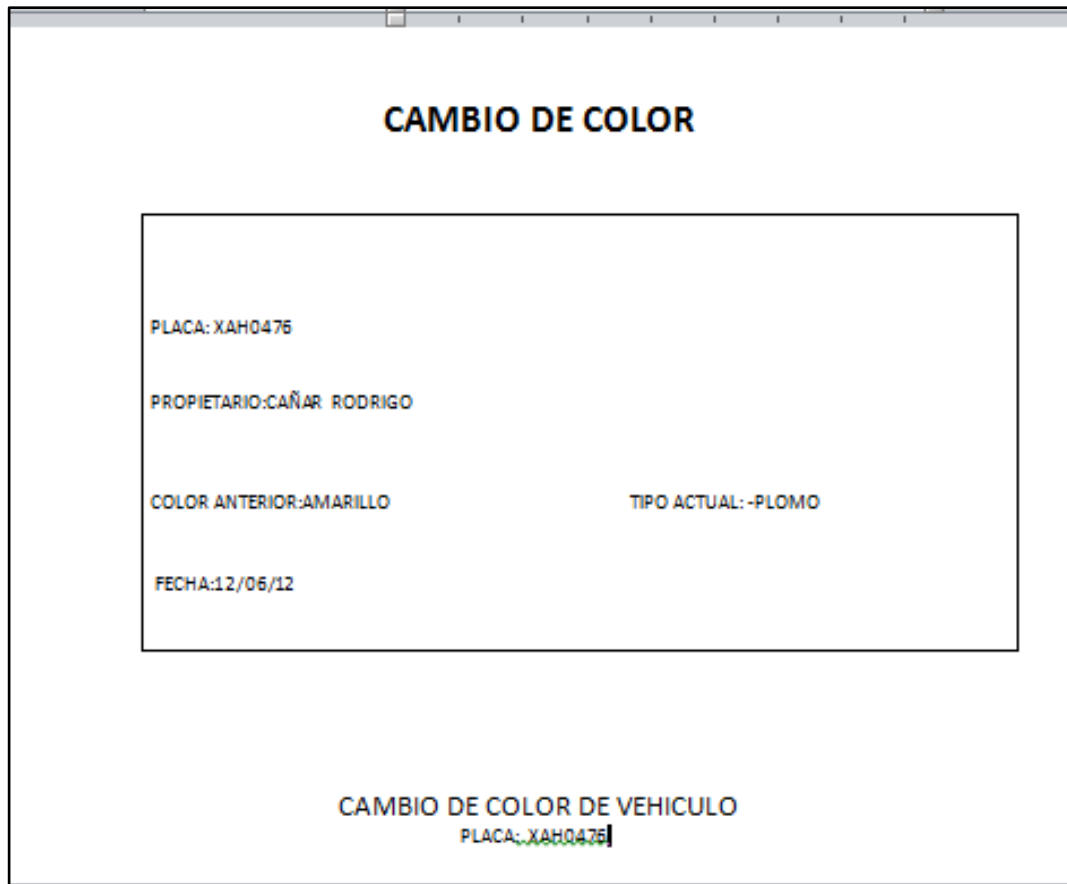
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.1.2. Ingreso de la información del Cambio de Color vehículo de manera manual en el programa Word.

Una vez que se ha procedido al ingreso de información requerida en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito, el Cajero debe llenar una especie valorada manualmente en Word, el mismo que servirá de constancia física de los procesos realizados al usuario.

Esta especie valorada a llenar es la siguiente:

GRÁFICO N° 3.19: CAMBIO DE COLOR VEHICULO



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.2.Cambio de Tipo

El usuario una vez que se acerca a una de las Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

TABLA N° 3.4
ACTIVIDADES CAMBIO DE TIPO

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema.	1	1	1	1
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	2	2	2	2
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	3	4	4	3
6.	Impresión de las especies valoradas.	1	1	1	1
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	12	13	13	12

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.3. Proceso para el Cambio de Propietario en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO N° 3.20
SELECCIÓN DE SERVICIO REQUERIDO

The screenshot displays the 'Revisión Vehicular' window in the SITCON system. The form contains the following data:

- Vehículo:** Placa IBL0112, Placa anterior FACTURA, Origen Importado, DUI IBL112, Combustible Gasolina, Carrocería Metálica, Marca SUZUKI, Modelo 29280 FORSA, Avaluo 1,000.00, Color Primario ROJO, Color Secun. ROJO, Tipo COUPE, Clase 1 AUTOMOVIL, Tonelaje 0.75 T, Pasajeros 5, Cooperativa, Cedula 0501403562, GUAMANGALLO BONILLA, MILTON EDUARDO.
- Dirección:** [Empty]
- Cantón:** [Empty]
- Teléfono:** Ej: 023828890 ó 0998293847, E-mail [Empty]
- Revisiones:** Formulario A 2415665, Transacción Duplicado, Fecha 24/01/2013, Hora [Empty], No. Municipio [Empty], Jefe 0502157407 DANIELA KARDLYS, Digitador ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA, Observaciones [Empty], Jefatura JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI.
- Restricciones Activas:** Reserva Dominio, Prenda Industrial, Remarcado Motor, Remarcado Chasis.
- Pagos del SRI:** Nro. Comprobante 16760809, Valor Matricula 41.00.
- Certificado de Propiedad:** Impreso [checked], Numero 2712037.

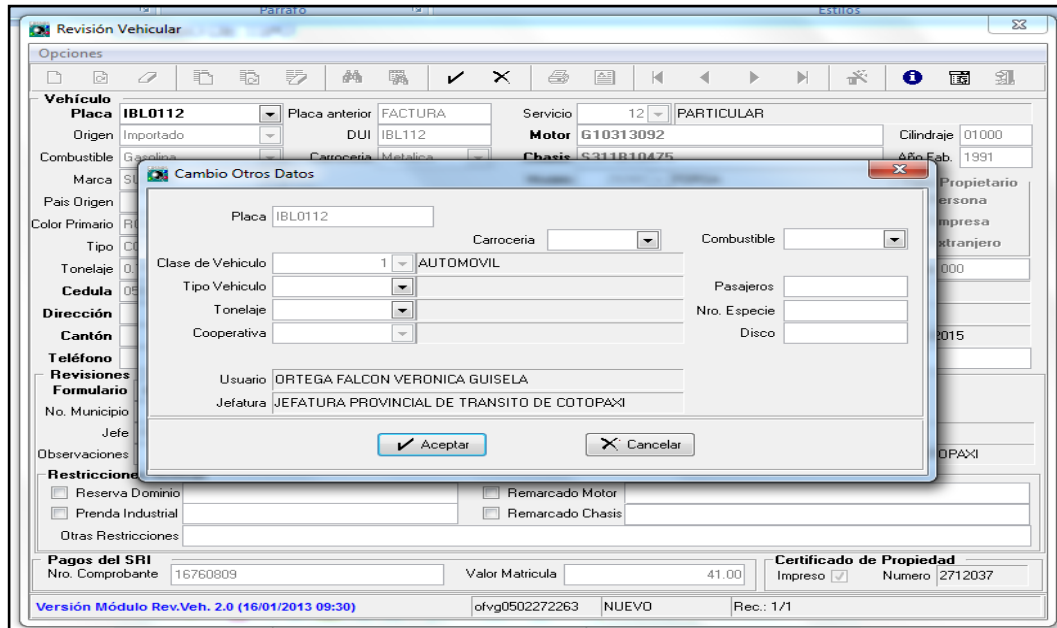
A dropdown menu is open over the 'Cambio de Otros Datos' option, listing the following services:

- Cambio Propietario
- Cambio Color
- Cambio de Servicio
- Cambio Motor
- Cambio de Otros Datos (highlighted)
- Cambio de Modelo

At the bottom of the window, the version information is 'Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30)', the user ID is 'ofvg0502272263', the status is 'NUEVO', and the record number is 'Rec.: 1/1'.

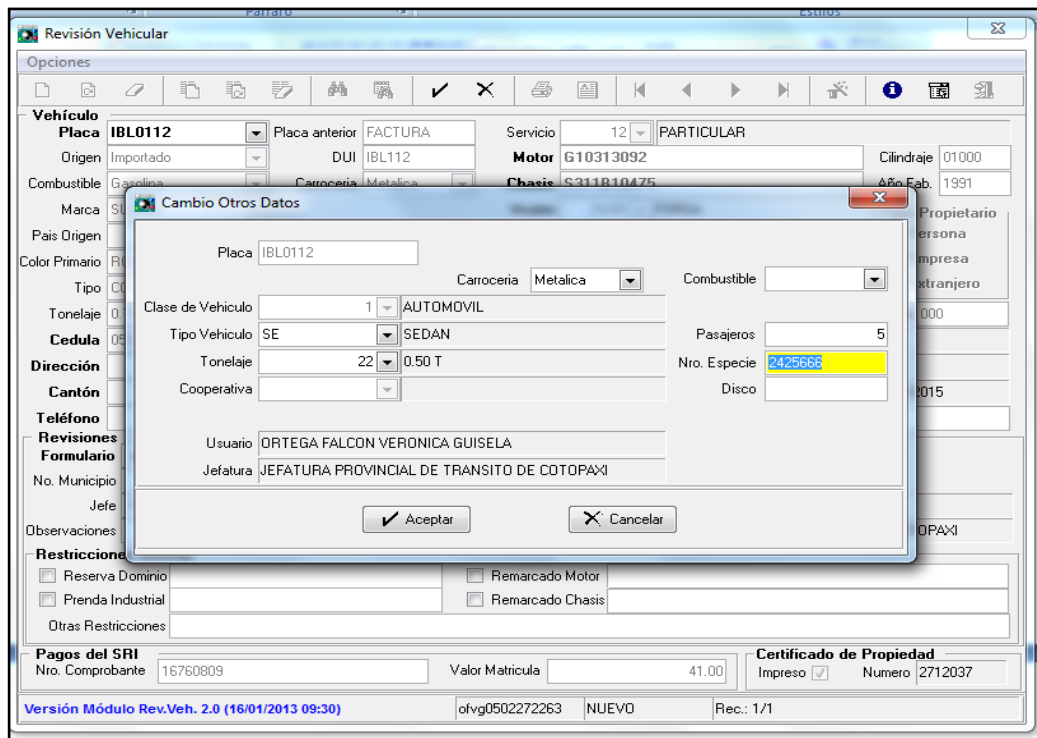
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.21
OBTENCIÓN DE PANTALLA PARA DATOS



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.22
INGRESO DE DATOS DEL USUARIO



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.23

IMPRESIÓN DE DOCUMENTO

The screenshot shows a software window titled "Revisión Vehicular" with a menu bar and a toolbar. The main area is a form for vehicle registration. A modal dialog box titled "Aviso" is centered on the screen, asking "¿Desea imprimir la Matricula?" with "Si" and "No" buttons. The form contains the following data:

Vehículo	
Placa	IBL0112
Origen	Importado
Combustible	Gasolina
Marca	SUZUKI
Pais Origen	64 ECUADOR
Color Primario	BLANCO
Tipo	CO
Tonelaje	0.75 T
Cedula	0501403562
Dirección	CDLA LOS MOLINOS
Cantón	668 LATACUN
Teléfono	032806550

Revisión	
Formulario	A 2415635
No. Municipio	
Jefe	0502157407 DANIELA KAROLYS
Observaciones	

Restricciones Activas	
<input type="checkbox"/> Reserva Dominio	<input type="checkbox"/> Remarcado Motor
<input type="checkbox"/> Prenda Industrial	<input type="checkbox"/> Remarcado Chasis
Otras Restricciones	

Pagos del SRI	
Nro. Comprobante	16760809
Valor Matricula	41.00

Certificado de Propiedad	
Impreso	<input checked="" type="checkbox"/>
Numero	337898

At the bottom of the window, there is a status bar with the text: "Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 CONSULTA Rec.: 1/1"

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.24

PROCESAMIENTO INFORMACIÓN MATRICULA

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.1.3. Ingreso de información del cambio de tipo - clase vehículo de manera manual en el programa Word.

Una vez que se ha procedido al ingreso de información requerida en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito, el Cajero debe llenar una especie valorada manualmente en Word, el mismo que servirá de constancia física de los procesos realizados al usuario.

Estos formularios a llenar es el siguiente:

GRÁFICO N° 3.25

CAMBIO DE TIPO – CLASE DE VEHICULO

CAMBIO DE TIPO - CLASE

PLACA: JCP0262

PROPIETARIO
ACOSTA

TIPO ANTERIOR: PICK TIPO ACTUAL: CAJON

FECHA:
12/06/12

CAMBIO DE TIPO-CLASE DE VEHICULO
PLACA: JCP0262

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.2. *Cambio de Motor*

El usuario una vez que se acerca a una de las Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

TABLA N° 3.5
ACTIVIDADES CAMBIO DE MOTOR

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1	Ingreso al sistema.	0,30	0,30	0,30	0,30

2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2
3	Verificación de datos.	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	3	4	4	4
6	Impresión de especie valorada.	1	1	1	1
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	12	13	13	13

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.4. Proceso para el Cambio de Motor en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Transito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO N° 3.26 SELECCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIO

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo

Placa **XBA8534** Placa anterior IMPORTA Servicio 12 PARTICULAR

Origen Importado DUI E01100586 Motor B10S1776321KC2 Cilindraje 1000

Combustible Gasolina Carroceria Metalica Chasis KL1MM6A00CC105056 Año Fab. 2012

Marca CHEVROLET Modelo 37832 SPARK 5P STD 1.0L ACTIVO

Pais Origen 48 COLOMBIA Avaluo 8.952.00 Infracciones

Color Primario NEGRO Color Secun. NEGRO Restricciones

Tipo SE SEDAN Clase 1 AUTOMOVIL

Tonelaje 0.50 T Pasajeros 5 Cooperativa Disco

Cedula 1715748867 ALOMOTO QUISHPE, JUAN CARLOS No. Traspasos 0

Dirección

Cantón

Teléfono Ej: 023828890 ó 0998293847 E-mail

Revisiones

Formulario **A 2415667** Transacción Duplicado Fecha 24/01/2013

No. Municipio Hora

Jefe 0502157407 DANIELA KAROLYS Digitador ORTEGA FALCON VERÓNICA GUISELA

Observaciones Jefatura JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas

Reserva Dominio Remarcado Motor

Prenda Industrial Remarcado Chasis

Otras Restricciones

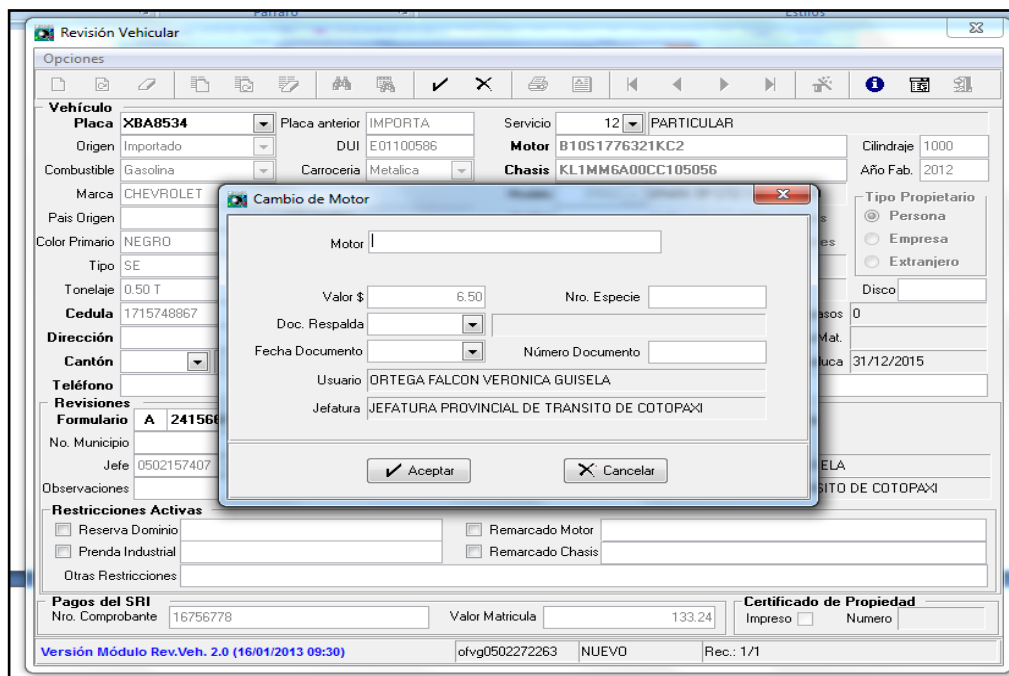
Pagos del SRI Nro. Comprobante 16756778 Valor Matricula 133.24

Certificado de Propiedad Impreso Numero

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 NUEVO Rec.: 1/1

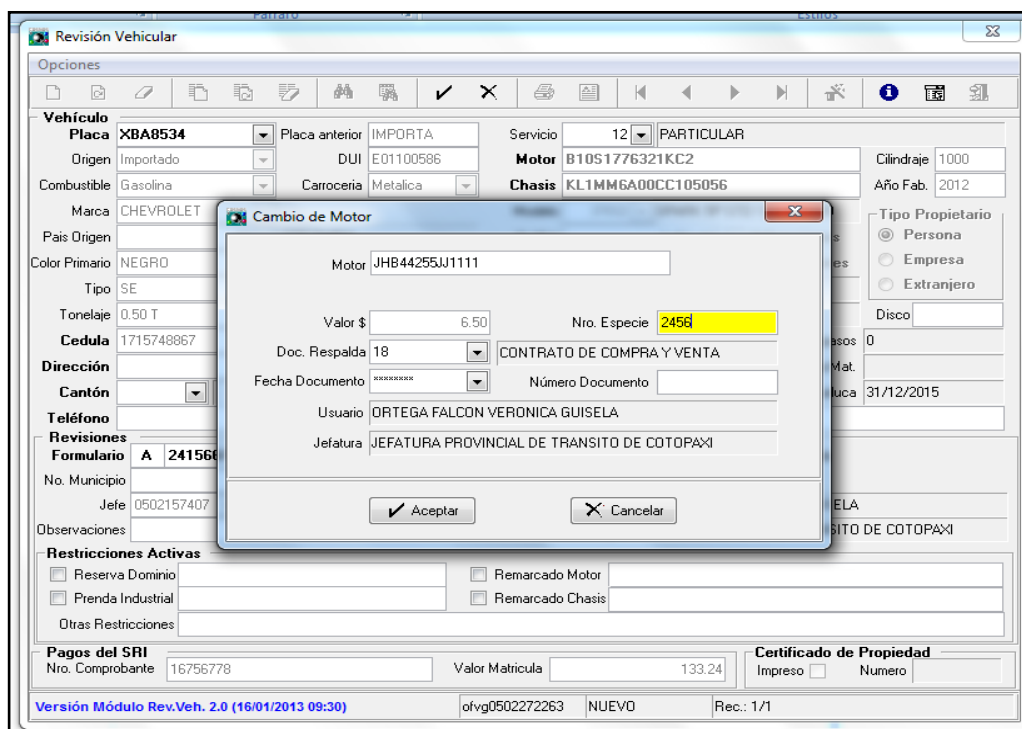
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.27
PANTALLA PARA CAMBIO DE DATOS



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.28 MODIFICACIÓN DE DATOS VEHICULAR



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.29 IMPRESIÓN DE DOCUMENTO

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carrocería: Metálica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Modelo: 29280 | FORSA | Avaluo: 1.000,00 | Infracciones: | Restricciones:
 País Origen: 64 | ECUADOR | Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO | Tipo Propietario: Persona
 Tipo: CO | Tonelaje: 0.75 T | No. Traspasos: 2
 Cedula: 0501403562 | Dirección: CDLA LOS MOLINOS | Ult. Fecha Mat.: 22/01/2013
 Cantón: 668 | LATACUNGA | Fecha Caduca: 31/12/2015
 Teléfono: 032806550 | Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Revisión Formulario: A | 2415635 | Hora: 11:27:33 | Anulada:
 Observaciones: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41,00
Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.30 PROCESAMIENTO INFORMACIÓN MATRICULA

Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo
 Placa: IBL0112 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Importado | DUI: IBL112 | Motor: G10313092 | Cilindraje: 01000
 Combustible: Gasolina | Carrocería: Metálica | Chasis: S311B10475 | Año Fab.: 1991
 Marca: SUZUKI | Modelo: 29280 | FORSA | Avaluo: 1.000,00 | Infracciones: | Restricciones:
 País Origen: 64 | ECUADOR | Color Primario: BLANCO | Color Secun.: BLANCO | Tipo Propietario: Persona
 Tipo: CO | Tonelaje: 0.75 T | No. Traspasos: 2
 Cedula: 0501403562 | Dirección: CDLA LOS MOLINOS | Ult. Fecha Mat.: 22/01/2013
 Cantón: 668 | LATACUNGA | Fecha Caduca: 31/12/2015
 Teléfono: 032806550 | Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Revisión Formulario: A | 2415635 | Hora: 11:27:33 | Anulada:
 Observaciones: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16760809 | Valor Matricula: 41,00
Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 337898

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | CONSULTA | Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.1.4. Ingreso de información del cambio de motor vehículo de manera manual en el programa Word.

Una vez que se ha procedido al ingreso de información requerida en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Transito, el Cajero debe llenar una especie valorada manualmente en Word, el mismo que servirá de constancia física de los procesos realizados al usuario.

Estos formularios a llenar es el siguiente:

GRÁFICO N° 3.31 CAMBIO DE MOTOR

CAMBIO DE MOTOR [Modo de compatibilidad] - Microsoft Word (Error de activación de productos)

Inicio Referencias Correspondencia Revisar Vista Complementos

Normal Sin espa... Título 1

CAMBIO DE MOTOR

PLACA:

PROPIETARIO:

MOTOR ANTERIOR:

MOTOR NUEVO:

FECHA:

CAMBIO DE MOTOR DE VEHICULO
PLACA:

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.2. Cambio de Servicio

El usuario una vez que se acerca a una de las Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

TABLA N° 3.6
ACTIVIDADES CAMBIO DE SERVICIO

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	3	3	4	4
6.	Impresión de especie valorada.	1	1	1	2
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1
10.	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	12	12	13	14

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.5. Proceso para el Cambio de Servicio en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO N° 3.32
SELECCIÓN OPCIÓN REQUERIDA POR USUARIO

The screenshot displays the 'Revisión Vehicular' application window. The interface is divided into several sections: 'Vehículo', 'Dirección', 'Revisiones', 'Restricciones Activas', 'Pagos del SRI', and 'Certificado de Propiedad'. A context menu is open over the 'Cambio de Servicio' option, listing other actions like 'Cambio Propietario', 'Cambio Color', 'Cambio Motor', 'Cambio de Otros Datos', and 'Cambio de Modelo'. The vehicle details include: Placa PBL9018, Origen Produccion Nacional, Combustible Gasolina, Marca MAZDA, Pais Origen 64 (ECUADOR), Tipo PI, Tonelaje 0.75 T, Cedula 0502984636, and Clase 2 (CAMIONETA). The user is DANIELA KAROLYS, and the transaction is 'Duplicado'.

Vehículo	
Placa	PBL9018
Origen	Produccion Nacional
Combustible	Gasolina
Marca	MAZDA
Pais Origen	64 ECUADOR
Color Primario	CREMA
Tipo	PI PICK-UP
Tonelaje	0.75 T
Cedula	0502984636

Dirección	
Cantón	
Teléfono	Ej: 023828890 ó 0998293847
E-mail	

Revisiones	
Formulario	Transacción Duplicado
No. Municipio	
Jefe	0502157407 DANIELA KAROLYS
Observaciones	

Restricciones Activas	
<input type="checkbox"/> Reserva Dominio	<input type="checkbox"/> Remarcado Motor
<input type="checkbox"/> Prenda Industrial	<input type="checkbox"/> Remarcado Chasis
Otras Restricciones	

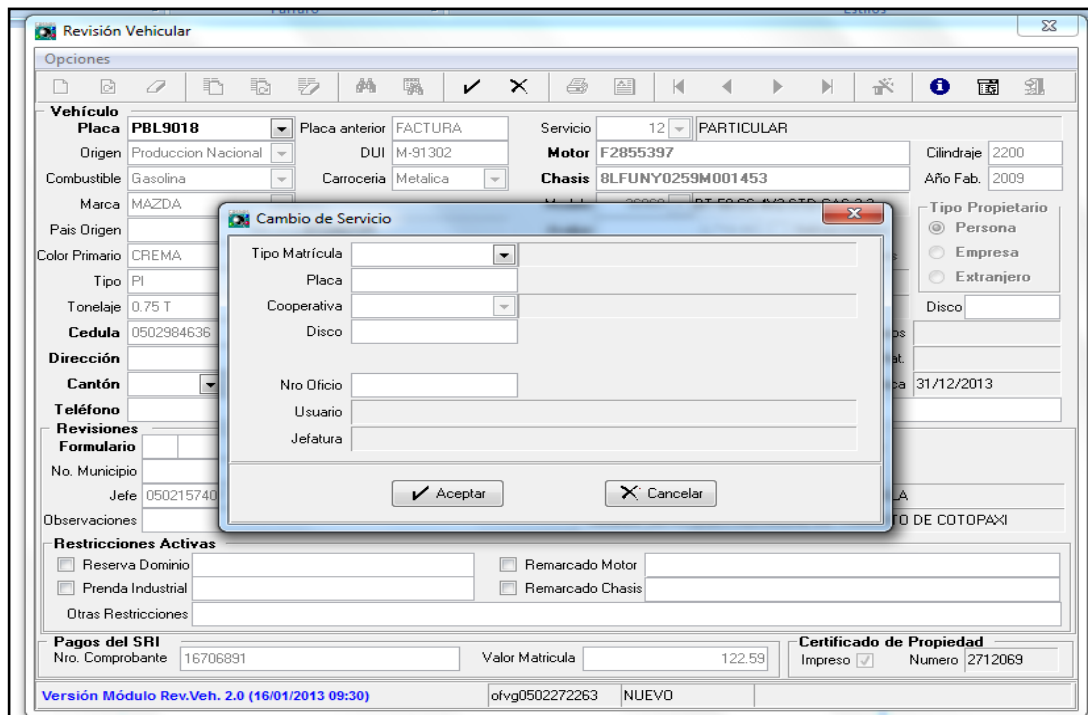
Pagos del SRI	
Nro. Comprobante	16706891
Valor Matricula	122.59

Certificado de Propiedad	
Impreso	<input checked="" type="checkbox"/>
Numero	2712069

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 NUEVO

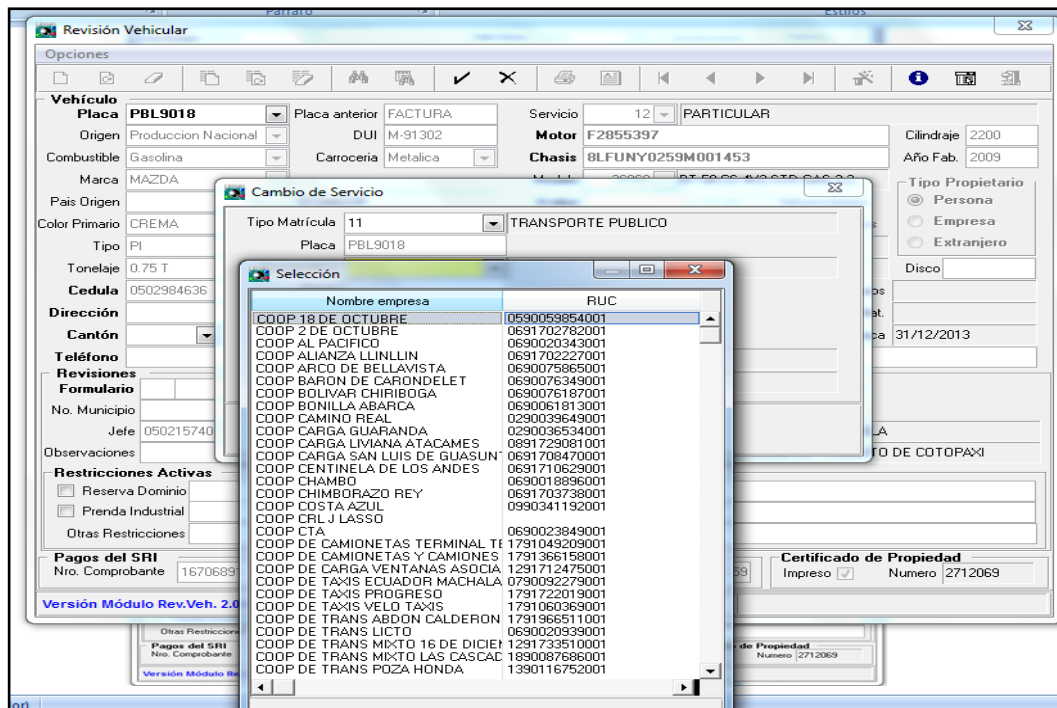
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.33
PANTALLA PARA INGRESAR DATOS



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.34
SELECCIÓN DE CAMBIO DE SERVICIO



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.35 MODIFICACIÓN DE DATOS VEHICULAR

The screenshot shows the 'Revisión Vehicular' application window. A modal dialog box titled 'Cambio de Servicio' is open in the center. The dialog box contains the following fields:

- Tipo Matrícula: 11 (TRANSPORTE PUBLICO)
- Placa: PBL9018
- Cooperativa: 0690020343001 (COOP AL PACIFICO)
- Disco: 01
- Nro Oficio: 00200
- Usuario: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
- Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

The background form shows vehicle details for 'Placa PBL9018', 'Motor F2855397', and 'Chasis 8LFUNY0259M001453'. The 'Cambio de Servicio' dialog box is positioned over the 'Servicio' and 'Cooperativa' fields of the main form.

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.36 INGRESO DE DATOS VEHICULAR

The screenshot shows the 'Revisión Vehicular' application window with the 'INGRESO DE DATOS VEHICULAR' form. The form is filled with the following data:

- Vehículo: Placa PBL9018, Placa anterior FACTURA, Servicio 11 (TRANSPORTE PUBLICO), Motor F2855397, Cilindraje 2200, Año Fab. 2009, Combustible Gasolina, Carrocería Metálica, Chasis 8LFUNY0259M001453, Modelo 36960 (BT-50 CS 4x2 STD GAS 2.2), Avaluo 3,718.00, Infracciones, Restricciones, Tipo Propietario Persona, Disco 01.
- Dirección: [highlighted in yellow]
- Cantón: [empty]
- Teléfono: Ej: 023828890 ó 0998293847, E-mail: [empty]
- Revisión: Transacción Renovación, Fecha 24/01/2013, Anulada, Hora: [empty], Digitador ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA, Jefatura JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI.
- Restricciones Activas: Reserva Dominio, Prenda Industrial, Remarcado Motor, Remarcado Chasis.
- Pagos del SRI: Nro. Comprobante 16706891, Valor Matricula 122.59, Certificado de Propiedad Impreso [checked], Numero 2712069.

The 'Dirección' field is highlighted in yellow. The 'Cambio de Servicio' dialog box is not present in this screenshot.

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.37 IMPRESIÓN DE DOCUMENTO

The screenshot shows the 'Revisión Vehicular' application window. A modal dialog box is centered on the screen with the text '¿Desea imprimir la Matricula?' and two buttons: 'Sí' and 'No'. The background form contains the following data:

Vehículo	Placa: IBL0112	Placa anterior: FACTURA	Servicio: 12 PARTICULAR
Origen: Importado	DUI: IBL112	Motor: G10313092	Cilindraje: 01000
Combustible: Gasolina	Carroceria: Metalica	Chasis: S311B10475	Año Fab.: 1991
Marca: SUZUKI		Modelo: 29200 FORSA	
Pais Origen: 64 ECUADOR		Avaluo: 1.000,00	Infracciones: <input type="checkbox"/>
Color Primario: BLANCO	Color Secun.: BLANCO	Restricciones: <input type="checkbox"/>	
Tipo: CO			
Tonelaje: 0,75 T			
Cedula: 0501403562			
Dirección: CDLA LOS MOLINOS			
Cantón: 668 LATACUNZA			
Teléfono: 032806550			
Revisión Formulario: A 2415635			
No. Municipio: 0502157407	Jefe: DANIELA KARDLYS	Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA	
Observaciones:	Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI		
Restricciones Activas:	<input type="checkbox"/> Reserva Dominio	<input type="checkbox"/> Remarcado Motor	
	<input type="checkbox"/> Prenda Industrial	<input type="checkbox"/> Remarcado Chasis	
Pagos del SRI	Nro. Comprobante: 16760809	Valor Matricula: 41,00	Certificado de Propiedad
			Impreso: <input checked="" type="checkbox"/> Numero: 337898

Footer: Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) ofvg0502272263 CONSULTA Rec.: 1/1

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.38 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

The screenshot shows the same 'Revisión Vehicular' application window. A large grey message box is overlaid on the form, containing the text: 'Se está procesando la información de Matrícula y/o Sticker del vehículo. Por favor espere.....'. The background form data is identical to the previous screenshot.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.2.2. Cambio de Modelo

El usuario una vez que se acerca a una de las Cajas recaudadoras, da a conocer su requerimiento, siendo este atendido por el cajero o cajera, cumpliendo el siguiente proceso:

TABLA N° 3.7
ACTIVIDADES CAMBIO DE MODELO

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4
		minutos	minutos	minutos	minutos
1	Ingreso al sistema.	0,30	0,30	0,30	0,30
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2
3	Verificación de datos.	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	2	2	2	2
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	3	3	3	4
6	Impresión de especies valoradas.	1	1	1	1
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	13	13	13	14

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.2.1.6. Proceso para el Cambio de Propietario en el Sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito.

Una vez que el usuario se acerca a la caja de recaudación vehicular, entrega sus datos y documentos, los cajeros verifican la información y documentos para proceder con el trámite correspondiente en el sistema SITCON de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, siendo este proceso el siguiente que a continuación se detalla de manera gráfica:

GRÁFICO N° 3.39
SELECCIÓN OPCIÓN REQUERIDA POR EL USUARIO

The screenshot displays the 'Revisión Vehicular' application window. The interface is divided into several sections: 'Opciones' (Options) at the top with a toolbar; 'Vehículo' (Vehicle) with fields for Placa (PBL9018), Origen (Produccion Nacional), Combustible (Gasolina), Marca (MAZDA), Pais Origen (64), Color Primario (CREMA), Tipo (PI), Tonelaje (0.75 T), Cedula (0502984636), Placa anterior (FACTURA), DUI (M-91302), Carroceria (Metalica), Servicio (12), Motor (F2855397), Chasis (8LFUNY0259M001453), Modelo (36960), Avaluo (3,718.00), Color Secun. (CREMA), Clase (2), Tipo Propietario (Persona), Cilindraje (2200), Año Fab. (2009), and No. Traspasos. A context menu is open over the 'No. Traspasos' field, listing options: 'Cambio Propietario', 'Cambio Color', 'Cambio de Servicio', 'Cambio Motor', 'Cambio de Otros Datos', and 'Cambio de Modelo'. The 'Cambio de Modelo' option is highlighted. Below the vehicle section are 'Revisiones' (Revisions) and 'Restricciones Activas' (Active Restrictions) sections. At the bottom, there are 'Pagos del SRI' (SRI Payments) and 'Certificado de Propiedad' (Certificate of Ownership) fields. The status bar at the bottom indicates 'Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30)', 'ofvg0502272263', and 'NUEVO'.

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.40
INGRESO DE DATOS

Revisión Vehicular

Vehículo
 Placa: PBL9018 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Produccion Nacional | DUI: M-91302 | Motor: F2855397 | Cilindraje: 2200
 Combustible: Gasolina | Carroceria: Metalica | Chasis: 8LFUNY0259M001453 | Año Fab.: 2009
 Marca: MAZDA | Modelo: 36960 | BT-50 CS 4x2 STD GAS 2.2 | Tipo Propietario: Persona
 País Origen: 64 | ECUADOR | Avaluo: 3.718,00 | Infracciones: | Disco:
 Color Primario: CREMA | Año Fab.: 2009 | Dirección:
 Tipo: PI | País Origen: ECUADOR | Cantón:
 Tonelaje: 0.75 T | Modelo: BT-50 CD 4x4 STD CRD 2.5 | Teléfono:
 Cedula: 0502984636 | País Origen: ECUADOR | Revisión Formulario:
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Observaciones: | Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16706891 | Valor Matricula: 122,59 | Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 2712069

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | NUEVO

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.41
MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Revisión Vehicular

Vehículo
 Placa: PBL9018 | Placa anterior: FACTURA | Servicio: 12 | PARTICULAR
 Origen: Produccion Nacional | DUI: M-91302 | Motor: F2855397 | Cilindraje: 2200
 Combustible: Gasolina | Carroceria: Metalica | Chasis: 8LFUNY0259M001453 | Año Fab.: 2009
 Marca: MAZDA | Modelo: 36978 | BT-50 CD 4x4 STD CRD 2.5 | Tipo Propietario: Persona
 País Origen: 64 | ECUADOR | Avaluo: 3.718,00 | Infracciones: | Restricciones: | Disco:
 Color Primario: CREMA | Año Fab.: 2009 | Dirección:
 Tipo: PICK-UP | País Origen: ECUADOR | Cantón:
 Tonelaje: 0.75 T | Pasajeros: 2 | Clase: 2 | CAMIONETA | Teléfono:
 Cedula: 0502984636 | País Origen: ECUADOR | Revisión Formulario:
 Jefe: 0502157407 | DANIELA KAROLYS | Digitador: ORTEGA FALCON VERONICA GUISELA
 Observaciones: | Jefatura: JEFATURA PROVINCIAL DE TRANSITO DE COTOPAXI

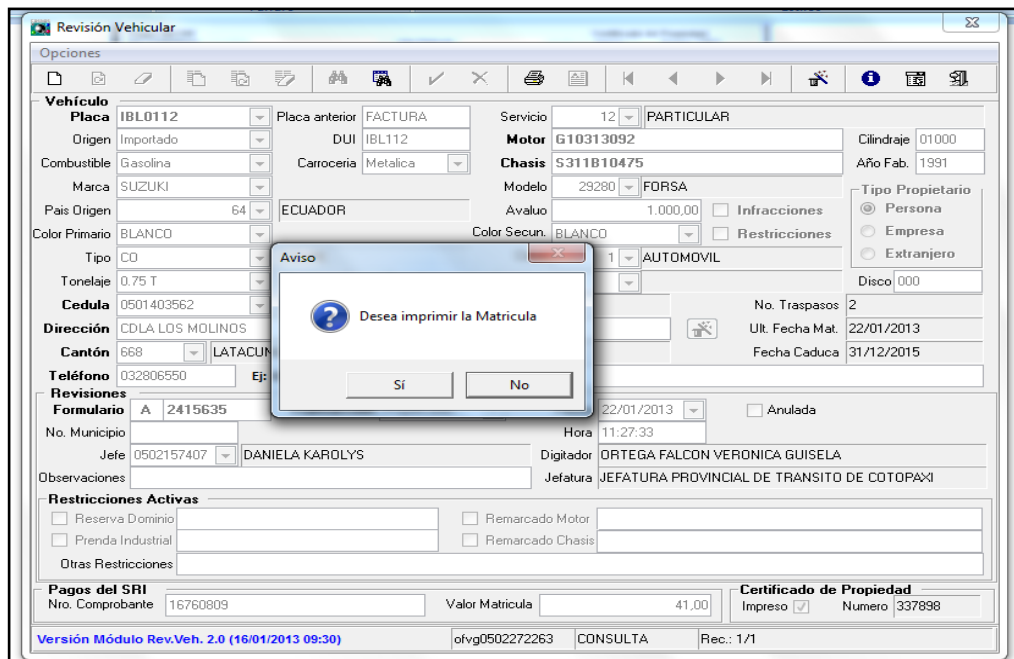
Restricciones Activas
 Reserva Dominio | Remarcado Motor
 Prenda Industrial | Remarcado Chasis
 Otras Restricciones:

Pagos del SRI
 Nro. Comprobante: 16706891 | Valor Matricula: 122,59 | Certificado de Propiedad
 Impreso: | Numero: 2712069

Versión Módulo Rev.Veh. 2.0 (16/01/2013 09:30) | ofvg0502272263 | NUEVO

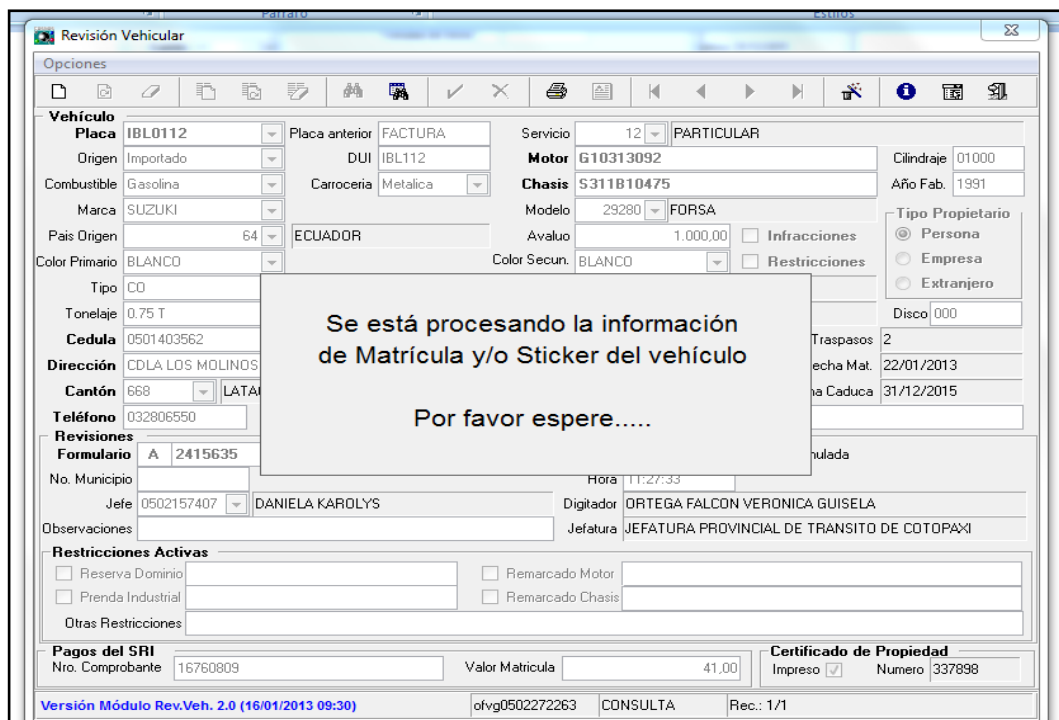
Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
 Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.42
IMPRESIÓN DE DOCUMENTO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

GRÁFICO N° 3.43
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Testista

3.5.3. *Análisis de la medición de tiempo de las actividades por cada uno de los Sub procesos.*

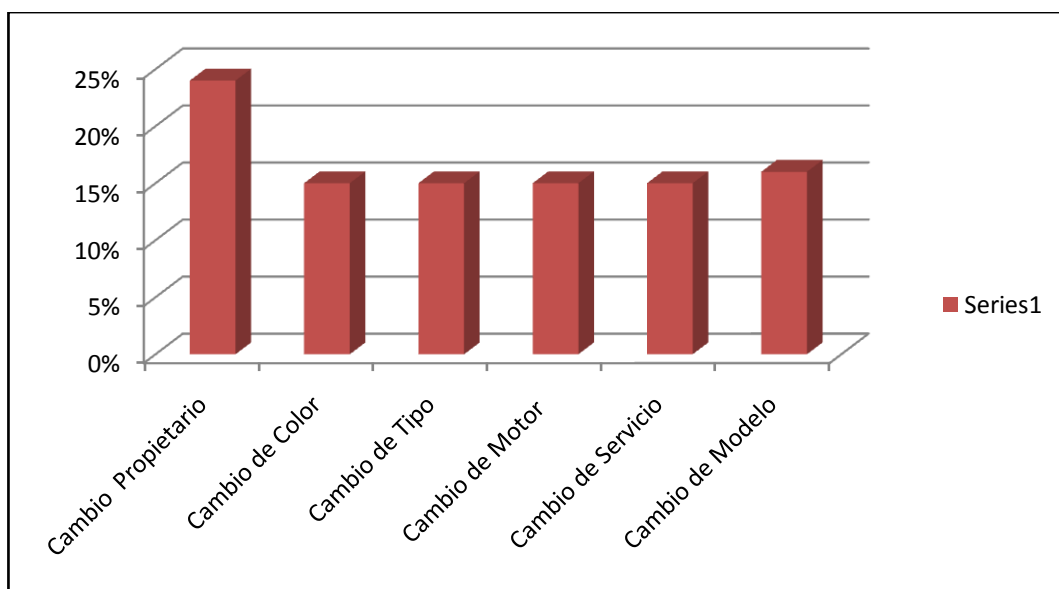
Luego de haber realizado la identificación de los procedimientos y tiempos en cada uno de los sub procesos, se presenta un resumen de los hallazgos y presentado en barras con su respectivo análisis.

TABLA N° 3.8
ACTIVIDADES - TIEMPO

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4	PROMEDIO DE TIEMPO	%
		(minutos)	(minutos)	(minutos)	(minutos)		
1.	Cambio Propietario	19	20	20	21	20	24 %
2.	Cambio de Color	12	12	13	11	12	15 %
3.	Cambio de Tipo	12	13	13	12	12,5	15 %
4.	Cambio de Motor	12	13	13	13	12,75	15 %
5.	Cambio de Servicio	12	12	13	14	12,75	15 %
6.	Cambio de Modelo	13	13	13	14	13,25	16 %
	TOTAL	80	83	85	85	83.25	100 %

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.44: ACTIVIDADES - TIEMPO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

ANÁLISIS:

Una vez que se ha realizado el estudio de los subprocesos que se desarrollan en las cuatros cajas de recaudación vehicular de la ANT de Cotopaxi, se puede apreciar que del 100% de tiempo que lleva realizar un proceso de los diez identificados, el de mayor porcentaje con el 24% es el Cambio de Propietario, mientras que el resto de subprocesos oscilan entre el 15 y 16% de tiempo en realizarlos.

3.5.3.1. Análisis de la medición de tiempo de los Sub procesos que se efectúan en las cajas recaudadoras universales.

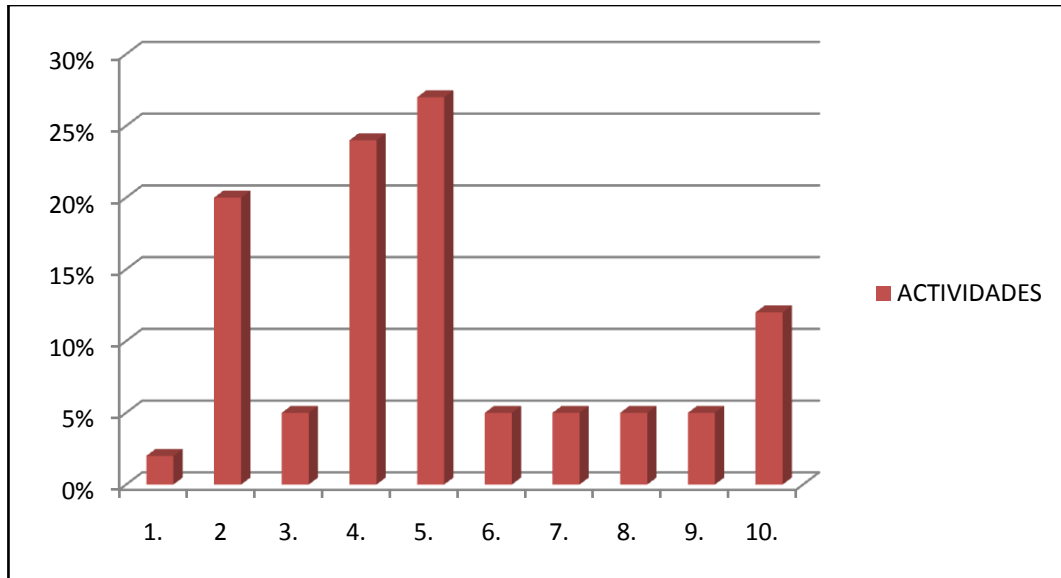
TABLA N° 3.9
PROCESO DE ACTIVIDADES - TIEMPO

N°	ACTIVIDADES	PROMEDIO DE 4 CAJAS (minutos)	PORCENTAJE
1	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	2%
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	4	20%
3	Verificación de datos.	1	5%
4	Recepción y verificación de documentación.	4,75	24%
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en una base pre determinada en el programa Word.	5,25	27%
6	Se imprime especies valoradas de acuerdo al trámite.	1	5%
7	Confirmación de información con el usuario.	1	5%
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	5%
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	5%
10	Entrega de recibo.	0,30	2%
	TOTAL	19,60	100%

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.45: PROCESO DE ACTIVIDADES - TIEMPO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

ANÁLISIS:

En el gráfico podemos observar que el trámite o proceso que mayor tiempo lleva realizar por parte de los cajeros de recaudación vehicular de la ANT – C, con el 27% es el ingreso de datos del trámite realizado en una base pre determinada en el programa Word, debido a que dependiendo de la Actividad requerida esta necesita de especies valoradas llenadas manualmente con los datos del usuario y vehículo, para seguidamente ser impresas. Seguidamente con el 24% se observa que la revisión de documentos lleva también mucho tiempo, pero en esta es muy necesario, debido a que se debe confirmar la información con la del sistema y verificar que sea real. El resto de procesos están dentro de los parámetros normales de gestión.

3.5.4. Cadena de Valor

3.5.5. *Identificación del Problema*

Una vez que se ha identificado que el trámite que lleva más tiempo efectuar por la cajas recaudadoras universales de la ANT – C, es el de ingresar la información a una base de datos en Word, la misma que debe ser llenada hoja por hoja y completado cada uno de los datos requeridos, llevando demasiado tiempo a los cajeros ir completando la información, es en donde la investigadora va implementar una estandarización de procesos en la recaudación de matriculación vehicular de la agencia nacional de tránsito, en la provincia de Cotopaxi, durante el período octubre 2012 a marzo 2013.

Esta estandarización de procesos se la implementara en las 4 cajas recaudadoras de matriculación vehicular, específicamente se lo aplicara en el proceso que mayor tiempo identificado como es el ingreso de la información en hojas de Word, esto se lo realizara a través del diseño de una base de datos en Excel, que permite reducir tiempo en la atención al usuario y menos trabajo para los cajeros, logrando un mejor servicio e imagen de la Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi.

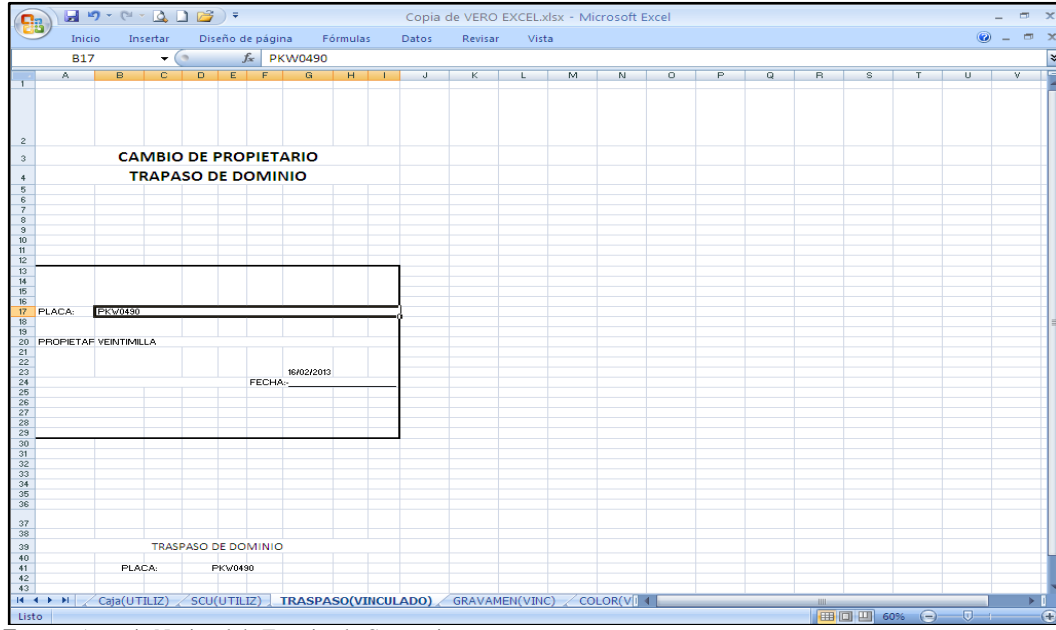
3.5.6. *Implantación de una base de datos en Excel*

La siguiente base de datos ha sido diseñada por la investigadora, de acuerdo a las necesidades de la Institución y al problema detectado en la investigación. Para la base de datos en Excel se han diseñado las mismas hojas con las que se trabajaba en Word, con la diferencia que al ser Excel una hoja de cálculo permite vincular los datos de una hoja a la otra.

Es así que de acuerdo al trámite que sea requerido, las especies valoradas a llenar con los datos del usuario estarán vinculadas entre sí, para que en la primera hoja al ser llenada no sea necesario seguir llenando las demás hojas de cálculo y estas automáticamente aparezcan simultáneamente con la información introducida:

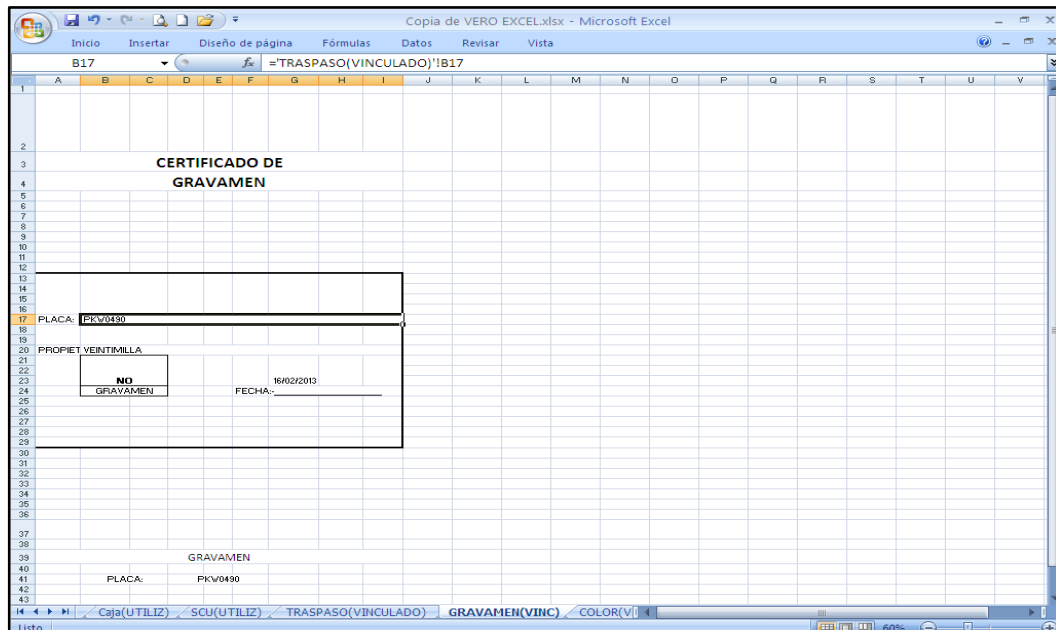
Así tenemos las siguientes hojas de cálculo vinculadas a ser llenadas por los cajeros de recaudación vehicular de la ANT – C:

GRÁFICO N° 3.46 CAMBIO DE PROPIETARIO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

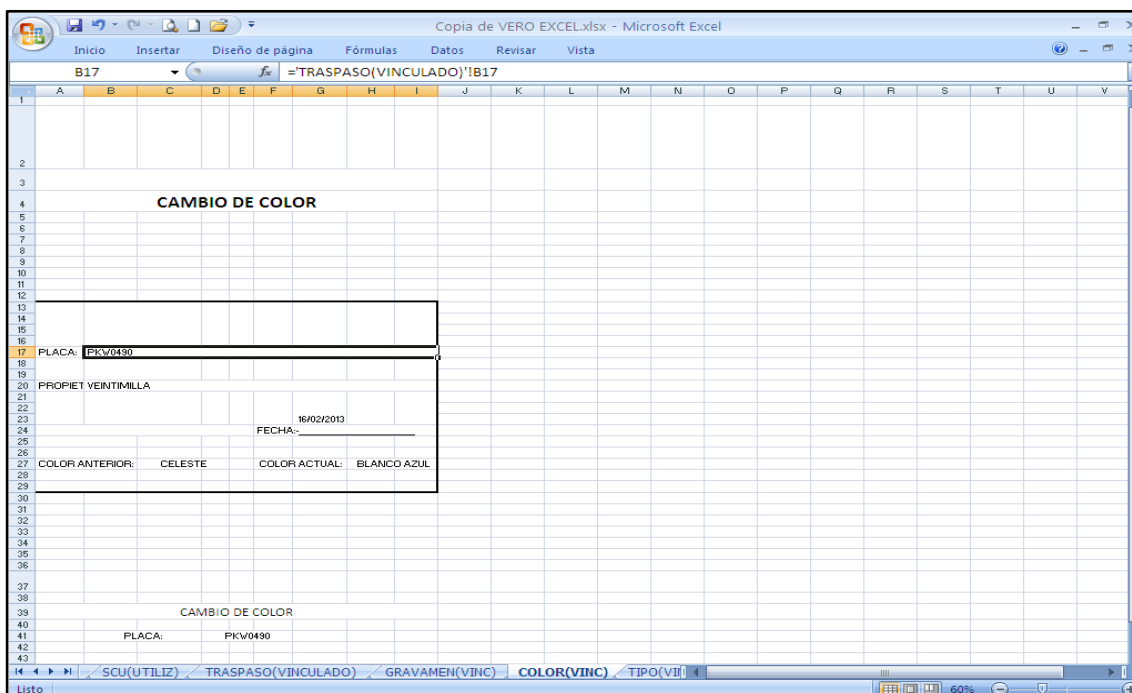
GRÁFICO N° 3.47 GRAVAMEN



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.48

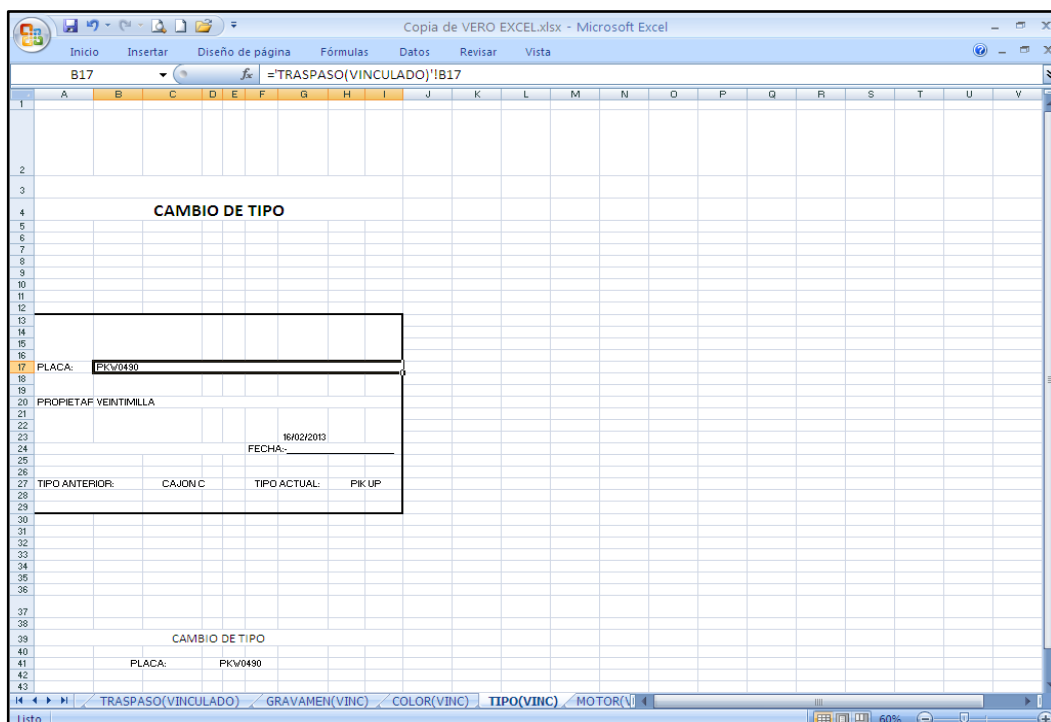
CAMBIO DE COLOR DE VEHÍCULO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

GRÁFICO N° 3.49

CAMBIO DE TIPO – CLASE DE VEHICULO



Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

Como se puede observar los vínculos diseñados para el trámite de especies valoradas, ayudan de mucho al momento de ahorrar tiempo, ya que con llenar la especie que requerimos las demás se llenan con los datos introducidos de forma automática, ahorrando tiempo y esfuerzo en la atención.

3.5.7. Medición de las actividades con la nueva base de datos en Excel.

A continuación se detalla los procedimientos o trámites con la base de datos en Excel que se implementó en la ANT – C, las tablas especifican el nuevo tiempo con el que trabajan las cuatro cajas de recaudación vehicular.

3.5.7.1. Actividades de las cajas de recaudación vehicular con la base de datos en Excel.

TABLA N° 3.10
ACTIVIADADES - NUEVO TIEMPO

N°	ACTIVIDADES	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4	PROMEDIO DE TIEMPO	%
		(minutos)	(minutos)	(minutos)	(minutos)		
1.	Cambio Propietario	15,30	15,30	15,30	15,30	15,30	24 %
2.	Cambio de Color	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30	15 %
3.	Cambio de Tipo	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30	15 %
4.	Cambio de Motor	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30	15 %
5.	Cambio de Servicio	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30	15 %
6.	Cambio de Modelo	10,30	10,30	10,30	10,30	10,30	16 %
	TOTAL	63,20	63,20	63,20	63,20	63,20	100 %

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

3.5.7.2. Actividades de las cajas de recaudación vehicular con la base de datos en Excel.

En la siguiente tabla se puede observar que los procesos que se desarrollan de acuerdo al trámite requerido, existe una notable reducción de tiempo en el ingreso de datos en Excel.

**TABLA N° 3.11
PROCESO DE ACTIVIDADES – TIEMPO**

N°	ACTIVIDADES	PROMEDIO DE LOS 6 TRÁMITES (minutos)	PORCENTAJE
1	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	2%
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	4	20%
3	Verificación de datos.	1	5%
4	Recepción y verificación de documentación.	2,25	24%
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel.	2	27%
6	Se imprime especies valoradas de acuerdo al trámite.	0,30	5%
7	Confirmación de información con el usuario.	1	5%
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	5%
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	5%
10	Entrega de recibo.	0,30	2%
	TOTAL	15,30	100%

Fuente: Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

3.5.7.3. Actividades de las cajas de recaudación vehicular con la base de datos en Excel, en cada uno de los servicios de la ANT - Cotopaxi.

La siguiente tabla detalla cada una de los procesos que se realiza para ejecutar las actividades requeridas, pudiendo observarse en el problema detectado una notable reducción de tiempo gracias a la base de datos en Excel.

**TABLA N° 3.12
ACTIVIDADES CAMBIO DE PROPIETARIO**

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	4	4	4	4	4
3	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	4	4	4	4	4
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en base de datos Excel.	2	2	2	2	2
6	Se imprime 3 especies valoradas: una especie de traspaso, un historial vehicular y una especie de no tener gravamen.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	15,30	15,30	15,30	15,30	15,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

TABLA N° 3.13
ACTIVIDADES CAMBIO DE COLOR

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2	2
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1	1
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel. .	1	1	1	1	1
6.	Se imprime una especie valorada con el cambio de color.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10.	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

TABLA N° 3.14
ACTIVIDADES CAMBIO DE TIPO

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema.	2	2	2	2	2
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1	1
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel.	1	1	1	1	1
6.	Impresión de las especies valoradas.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

TABLA N° 3.15

ACTIVIDADES CAMBIO DE MOTOR

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1	Ingreso al sistema.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2	2
3	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1	1
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel. .	1	1	1	1	1
6	Impresión de especie valorada.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi
Elaborado por: La Tesista

TABLA N° 3.16
ACTIVIDADES CAMBIO DE SERVICIO

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1.	Ingreso al sistema de la ANT.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2.	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2	2
3.	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4.	Recepción y verificación de documentación.	1	1	1	1	1
5.	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel. .	1	1	1	1	1
6.	Impresión de especie valorada.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7.	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8.	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9.	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10.	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	9,30	9,30	9,30	9,30	9,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

TABLA N° 3.17
ACTIVIDADES CAMBIO DE MODELO

N°	ACTIVIDADES	CAJA	CAJA	CAJA	CAJA	PROMEDIO
		1	2	3	4	
		minutos	minutos	minutos	minutos	
1	Ingreso al sistema.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
2	Toma y registro de los datos del propietario y del vehículo en el sistema de la Agencia Nacional de Transito	2	2	2	2	2
3	Verificación de datos.	1	1	1	1	1
4	Recepción y verificación de documentación.	2	2	2	2	2
5	Ingreso de datos del trámite realizado, en la base de datos en Excel. .	1	1	1	1	1
6	Impresión de especies valoradas.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
7	Confirmación de información con el usuario.	1	1	1	1	1
8	Pago de acuerdo al servicio requerido en caja.	1	1	1	1	1
9	Firmas del usuario y del cajero en la documentación.	1	1	1	1	1
10	Entrega de recibo.	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	TOTAL	10,30	10,30	10,30	10,30	10,30

Fuente: Agencia Nacional de Transito - Cotopaxi

Elaborado por: La Tesista

CUADRO COMPARATIVO DE LOS COSTOS POR AMBOS MODELOS



SISTEMA DE COSTOS TRADICIONALES

DETALLE	TOTAL
Cambio Propietario	20
Cambio de Color	12
Cambio de Tipo	12,5
Cambio de Motor	12,75
Cambio de Servicio	12,75
Cambio de Modelo	13,25
PROMEDIO TIEMPO	83.25

SISTEMA DE COSTOS ABC

DETALLE	TOTAL
Cambio Propietario	15,30
Cambio de Color	9,30
Cambio de Tipo	9,30
Cambio de Motor	9,30
Cambio de Servicio	9,30
Cambio de Modelo	10,30
PROMEDIO TIEMPO	63,20

Una vez que se ha obtenido los resultados de los Costos Tradicionales y los Costos Abc, se ha logrado determinar que la implantación de un adecuado Sistema de Costos, se llega a conocer el costo real del proceso.

Mediante los Costos ABC hemos podido determinar cada una de las actividades que se desarrollan en los Centros de Costos, esta información será de suma importancia para la Dirección de la Agencia Nacional de Transito de Cotopaxi, ya que de este modo podrá tomar las decisiones y correctivos necesarios para el buen funcionamiento y servicio al usuario.

CONCLUSIONES

Al concluir el presente trabajo de investigación se logró establecer las siguientes conclusiones con respecto al diseño de Costos por Actividades para estandarizar los procesos de recaudación en la matriculación vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi, durante el período octubre 2012 a marzo 2013”:

- La fundamentación teórica que constituye el primer capítulo y en el cual se detallan los temas relacionados con el tema de estudio, permitió dar una secuencia a las diferentes etapas que conlleven el analizar los pro y contra de diseñar un sistema de Costos por Actividad para estandarizar procesos en los procesos de recaudación en la Agencia Nacional de Tránsito.
- El sistema de Costos por el método ABC es una herramienta muy útil para obtener información oportuna y precisa sobre los costos indirectos, en base a la ejecución de las actividades desarrolladas en la Agencia Nacional de Tránsito donde se pudo determinar el costo de las actividades desarrolladas siendo el de mayor consumo de tiempo el de gestión y digitalización de información en los documentos.
- El sistema ABC fomenta el trabajo en equipo ya que todas las áreas se integran para alcanzar las metas propuestas por los directivos.
- Con la aplicación de este método de costeo se pudo determinar que algunos departamentos ocupan más tiempo que otros y que eso debe ser estandarizado para brindar un servicio por igual a sus usuarios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda efectuar una lectura comprensiva de la parte conceptual que se encuentra en el primer capítulo del presente trabajo, con la finalidad de adoptar un mejor entendimiento de la terminología y conceptos utilizados en la investigación.
- Implementar el sistema de Costos ABC en la Agencia Nacional de Tránsito para asignar de manera más adecuada los tiempos y actividades que le permita tomar decisiones en beneficio de ésta y así ser más competitivo dentro del sector público.
- Revisar las actividades que no sean necesarias y que no agreguen valor y tomar la decisión de eliminarlas o reducirlas a la mínima expresión ya que estas consumen tiempo y por lo tanto tienen costos.
- Capacitar a los empleados en lo referente al tema de investigación para que tengan conocimientos de los beneficios que genera la aplicación de este sistema y como se reflejará en el desarrollo de sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSULTADA

- **ALVAREZ**, Carlos Roberto; (2008); “*Costos ABC*”; Editorial MG Graw – Hill.
- **AMARO**, Raimundo (2006); “*Gestión Financiera y Administrativa*”; Editorial MG Graw – Hill; Cuarta Edición.
- **BRAVO VALDIVIESO**, Mercedes; “*Contabilidad de costos*”; Editora Nuevo Día; Quito- Ecuador.
- **CAMPAÑA**, Fernando; (2007); “*Contabilidad de Costos*”; Argentina; Editorial Eliasta; Tercera Edición.
- **ESTUPIÑAN y ESTUPIÑAN**, “*Análisis Financiero y de Gestión*”, 2da. Edición, Colombia, Eco Ediciones.
- **FERNANDEZ**, José, (2007); “*La Empresa*”; Colombia; Editorial MG Graw – Hill; Segunda Edición.
- **GOMEZ**, Geovanny R; (2006); “*Gestión Administrativa*”; Colombia; Editorial MG Graw – Hill; Segunda Edición.
- **HICKS**, Douglas, “*El Sistema de Costos basado en las actividades (ABC)*”; Editorial Marcombos.a, Barcelona, España.
- **KOONTZ**, Harol; (2008); “*Administración una perspectiva global*”; México; Editorial Mc Graw- Hill, 11ª Edición.

- **MALDONADO**, Milton K.; (2006); “*Auditoria De Gestión*”; Tercera Edición; Quito - Ecuador.
- **PINÓS**, José (2008); “*Gestión Financiero*”; Primera Edición; Colombia; Editorial MG Graw – Hill.
- **URÍAS VALIENTE**, Jesús;(2005); “*Procesos Productivos*”; Argentina; Editorial Eliasta; Tercera Edición.

CITADA

- **BRAVO VALDIVIESO**, Mercedes; “*Contabilidad de costos*”; Editora Nuevo Día; Quito- Ecuador.(p.26-47)
- **DONNA C,S SUMMERS**; “*Administración de calidad*”; Editorial Pearson Educación; México; (p.95- 202- 203-206.)
- **DOUGLAS T. HICKS**; “*El sistema de costos basados en las actividades (ABC)*”; Editorial Marcombo S.A; Barcelona, España. (p.50)