

## **RESUMEN**

El candidato a obtener su título de master en administración de la construcción presenta este trabajo de indicadores de la Empresa Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas de Quito, Ecuador. El principal objetivo es el de proporcionar indicadores de gestión basados en los procesos de la empresa. A pesar de que siempre pueden ampliarse los indicadores, puede considerarse este el primer manual que podría ayudar a las autoridades a mejorar el control de los procesos y de los resultados de sus indicadores críticos y no críticos que son mostrados en este proyecto. A través de medir los indicadores y de aplicar estrategias de control de calidad la EPMMOP podría mejorar sus estadísticos con relación a los parámetros del sector. Una de las principales intenciones es conseguir sensibilizar a los tomadores de decisiones en la empresa a efectos de que se pueda ir introduciendo en los distintos planes estratégicos de la misma, conceptos que conduzcan a mejorar la movilidad basada en la persona, para conseguir una infraestructura nueva así como el mantenimiento de vías que incluyan la circulación de bicicletas y motocicletas, y que cuiden a las personas más vulnerables como son niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad. Se aspira a que cada vez más los servidores tengan la capacidad de actuar con procesos robustos, estandarizados, en los que la mano de nuevos funcionarios que lleguen a la administración sirva para ir afinándolos, pero no cambiándolos, lo que hace que siempre se esté volviendo, en la EPMMOP, a empezar.

**EPMMOP, INDICADORES, VÍAS, PROCESOS, VULNERABLES.**

## **ABSTRACT**

Graduate working on Indicators, specifically of a Public Works Enterprise in Quito, Ecuador. The main objective is to determine indicators based on the processes of EPMMOP (Empresa Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas). Even though it's not a complete set of indicators, can be considered the first manual that could help authorities to take control of the processes and measures to be taken after revising each one of the critical and non critical indicators that are shown in this project. By measuring indicators and applying quality control strategies, this enterprise could improve it's statistics based on the parameters of the sector. One of the main purposes is to make the decision makers aware of this indicators, in order to introduce in the strategic plan concepts that could help improve the mobility of persons by new and recovered structure that can take care of the most vulnerable such as kids, youth, adults and people with disabilities. The goal is to expect that in time these enterprise workers can have the capacity to act with standardized process, avoiding new professionals to always keep changing and restarting, at EPMMOP, everything again.

**EPMMOP, INDICATORS, ROADS, PROCESSESS, VULNERABLES.**