



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES POST
PANDEMIA PARA LA “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE
TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANSCORDAN
S.A.” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA:

MARÍA FERNANDA DOMÍNGUEZ ZURITA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES POST
PANDEMIA PARA LA “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE
TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANSCORDAN
S.A.” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: MARÍA FERNANDA DOMÍNGUEZ ZURITA

DIRECTOR: ING. GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, **María Fernanda Domínguez Zurita**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, María Fernanda Domínguez Zurita, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de noviembre de 2022



María Fernanda Domínguez Zurita

C.I. 060420684-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES POST PANDEMIA PARA LA “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANSCORDAN S.A.” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **MARÍA FERNANDA DOMÍNGUEZ ZURITA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. José Luis Llamuca Llamuca
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-11-14

Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-11-14

Lic. Viviana Vanessa Yáñez Valle
ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-11-14

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico a mis padres que han sabido guiarme y apoyarme durante todo mi trayecto estudiantil, por todas las desveladas y sacrificios que tuvieron que hacer para que yo pueda tener lo necesario. A mi hermana Johanna por ser mi ejemplo a seguir en cada aspecto, por cada uno de sus consejos, guía y ánimo cuando sentía que no podía hacerlo. A mis hermanas Mónica y Elied que también supieron apoyarme en su momento. A mi sobrina Bonnie por contagiarme de su entusiasmo y motivarme a ser un ejemplo para ella también.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Padre Celestial por la oportunidad de culminar mis estudios universitarios, sé que todo lo que he podido lograr hasta ahora ha sido gracias a su amor y guía. Doy mis agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas para continuar con mis estudios, a la carrera de Gestión del Transporte por todas las enseñanzas que me han brindado para poder desempeñarme como profesional. Al ingeniero Gustavo Aguilar y la Licenciada Viviana Yáñez por ayudarme en este proceso de realizar mi trabajo de titulación.

Fernanda

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Limitaciones y delimitaciones	3
1.3. Problema general de investigación	4
1.4. Problemas específicos de investigación.....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>	5
1.7. Idea a defender.....	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de investigación	6
2.1.1. <i>A nivel mundial</i>	6
2.1.1.1. <i>Guía para viajes seguros y saludables a la escuela, durante la pandemia del COVID – 19 y más allá</i>	6
2.1.2. <i>Latinoamérica</i>	6
2.1.2.1. <i>Recomendaciones para transporte escolar para centros educativos</i>	6
2.1.3. <i>Ecuador</i>	6
2.1.3.1. <i>Instructivo para la aplicación de la normativa de transporte escolar para los establecimientos del sistema nacional de educación</i>	6

2.1.3.2.	<i>Manual de procedimiento del transporte escolar</i>	7
2.2.	Referencias teóricas	7
2.2.1.	Manual	7
2.2.1.1.	<i>Importancia de los manuales</i>	8
2.2.1.2.	<i>Clasificación de los manuales</i>	8
2.2.1.3.	<i>Objetivos de los manuales</i>	9
2.2.1.4.	<i>Beneficios</i>	9
2.2.2.	Manual de operaciones	10
2.2.2.1.	<i>Beneficios del manual de operaciones</i>	10
2.2.2.2.	<i>Contenido de un manual de operaciones</i>	10
2.2.3.	Transporte	14
2.2.3.1.	<i>Transporte terrestre</i>	14
2.2.3.2.	<i>Clasificación del transporte terrestre</i>	15
2.2.3.3.	<i>Transporte comercial</i>	15
2.2.3.4.	<i>Transporte escolar e institucional</i>	16
2.2.3.5.	<i>Servicio de transporte escolar e institucional</i>	16

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	17
3.1.	Enfoque de investigación	17
3.2.	Nivel de investigación	17
3.3.	Diseño de investigación	17
3.4.	Tipo de estudio	18
3.5.	Población y planificación	18
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	19

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	22
4.1.	Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.” .22	
4.2.	Análisis de la entrevista realizada a los dirigentes de la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.”	35

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	37
5.1.	Propuesta	37

5.1.1.	<i>Propuesta de un manual de operaciones post pandemia para la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDAN S.A.”</i>	37
5.1.2.	<i>Objetivos del manual de operaciones post pandemia</i>	40
5.1.2.1.	<i>Objetivo general</i>	40
5.1.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	40
5.1.3.	<i>Alcance</i>	40
5.1.4.	<i>Contexto de la organización</i>	41
5.1.4.1.	<i>Comprensión de la organización y de su contexto</i>	41
5.1.4.2.	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	43
5.1.5.	<i>Estructura de la organización</i>	46
5.1.5.1.	<i>Organigrama estructural propuesto</i>	46
5.1.5.2.	<i>Organigrama funcional</i>	47
5.1.5.3.	<i>Misión</i>	48
5.1.5.4.	<i>Visión</i>	48
5.1.5.5.	<i>Valores</i>	48
5.1.5.6.	<i>Objetivos estratégicos</i>	48
5.1.6.	<i>Descripción de puestos</i>	49
5.1.7.	<i>Procesos y procedimientos</i>	59
5.1.7.1.	<i>Actividades relacionadas al servicio de transporte escolar</i>	59
5.1.7.2.	<i>Actividades relacionadas al servicio de transporte institucional</i>	64
5.1.7.3.	<i>Actividades relacionadas al servicio fuera del ámbito operacional</i>	67
5.1.7.4.	<i>Actividades relacionadas a la administración de la compañía</i>	69
5.1.7.5.	<i>Actividades relacionadas al protocolo de bioseguridad en tiempos post pandemia</i>	71
5.1.8.	<i>Políticas, reglas y restricciones</i>	72
5.1.8.1.	<i>Políticas</i>	72
5.1.8.2.	<i>Reglas y restricciones</i>	73
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES		75
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	¿Qué tipo de manual debo realizar?	9
Tabla 2-2:	Símbolos de un diagrama de flujos	13
Tabla 1-3:	Población	18
Tabla 2-3:	Listado de Socios de la Compañía	18
Tabla 1-4:	Implementación de un manual de operaciones post pandemia	22
Tabla 2-4:	Cambios en la unidad vehicular para proceso de desinfección.....	24
Tabla 3-4:	Nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia	25
Tabla 4-4:	Requerimientos al momento de prestar el servicio.....	26
Tabla 5-4:	Otras alternativas para generar ingresos.....	28
Tabla 6-4:	Reunión de los socios para capacitaciones.....	30
Tabla 7-4:	Comunicación con autoridades del plantel o institución	31
Tabla 8-4:	Actualización del reglamento interno de la compañía.....	32
Tabla 9-4:	El servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares	33
Tabla 10-4:	Importancia de la implementación de un manual de operaciones	34
Tabla 11-4:	Entrevista realizada al gerente de la compañía.....	35
Tabla 12-4:	Entrevista realizada al presidente de la compañía	36
Tabla 1-5:	Comprensión de la organización y de su contexto	41
Tabla 2-5:	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	43
Tabla 3-5:	Descriptor de puesto - Presidente.....	49
Tabla 4-5:	Descriptor de puesto - Comisario revisor.....	50
Tabla 5-5:	Descriptor de puesto - Vocal de asuntos sociales y deportes.....	51
Tabla 6-5:	Descriptor de puesto - Secretario	52
Tabla 7-5:	Descriptor de puesto - vocal suplente	53
Tabla 8-5:	Descriptor de puesto - Gerente.....	54
Tabla 9-5:	Descriptor de puesto - Tesorero	55
Tabla 10-5:	Descriptor de puesto - Contadora.....	56
Tabla 11-5:	Descriptor de puesto - director del departamento de transporte	57
Tabla 12-5:	Descriptor de puesto - Conductor	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4:	Implementación de un manual de operaciones post pandemia	22
Gráfico 2-4:	Cambios en la unidad vehicular para proceso de desinfección.....	24
Gráfico 3-4:	Nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia	25
Gráfico 4-4:	Requerimientos al momento de prestar el servicio	27
Gráfico 5-4:	Otras alternativas para generar ingresos.....	28
Gráfico 6-4:	Reunión de los socios para capacitaciones	30
Gráfico 7-4:	Comunicación con autoridades del plantel o institución	31
Gráfico 8-4:	Actualización del reglamento interno de la compañía.....	32
Gráfico 9-4:	El servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares	33
Gráfico 10-4:	Importancia de la implementación de un manual de operaciones	34
Gráfico 1-5:	Organigrama estructural propuesto	46
Gráfico 2-5:	Organigrama funcional	47
Gráfico 3-5:	Relación chofer - Autoridades del plantel.....	59
Gráfico 4-5:	Relación chofer - padres de familia.....	60
Gráfico 5-5:	Relación chofer - docentes de la institución.....	61
Gráfico 6-5:	Relación chofer - niños/adolescentes	62
Gráfico 7-5:	Proceso para actuar ante síntomas de infecciones respiratorias.....	63
Gráfico 8-5:	Relación chofer - portero de la institución	64
Gráfico 9-5:	Relación chofer - autoridades	65
Gráfico 10-5:	Relación chofer - trabajadores	66
Gráfico 11-5:	Actividades relacionadas al servicio fuera del ámbito operacional	68
Gráfico 12-5:	Capacitaciones a los socios de la compañía	69
Gráfico 13-5:	Convenios con instituciones públicas o privadas	70
Gráfico 14-5:	Protocolo de bioseguridad.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA COMPAÑÍA

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO D: PERMISO DE OPERACIÓN DE LA COMPAÑÍA

ANEXO E: NÚMERO DE SOCIOS REGISTRADOS EN LA SUPER DE COMPAÑÍAS

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto de investigación fue elaborar un manual de operaciones post pandemia para la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.” y la implementación del mismo en la compañía. Para el desarrollo del manual de operaciones post pandemia se realizaron las entrevistas y encuestas respectivas a los 28 socios de la compañía para conocer la situación actual de la prestación del servicio, las necesidades y expectativas de los factores internos y externos, debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA). Este análisis fue con el fin de determinar las pautas con las que debe contar la compañía para su operatividad en un ambiente post pandemia. Con estos resultados, se fue estructurando el manual entre el contexto de la organización, estructura de la organización, descripción de puestos, procesos y procedimientos, políticas, reglas y restricciones. Todos estos lineamientos se determinaron en base a la norma ISO 9001 requisito 4, y el manual de “Lineamientos de Autocuidado e Higiene” publicado por el Ministerio de Educación en el año 2021. En el manual de operaciones se detalló la escasez de capacitaciones dentro de la compañía, la falta de un correcto uso de las herramientas tecnológicas para ofertar el servicio y el detalle de los procesos que deben seguir para alcanzar los objetivos de la compañía. Se recomienda que los dirigentes de la compañía hagan uso regular de este manual para medir el progreso que están teniendo y dar un mejor control al servicio que ofertan los socios.

Palabras clave: <COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL>, <MANUAL DE OPERACIONES>, <PRESTACIÓN DEL SERVICIO>, <TRANSPORTE COMERCIAL>, <CALIDAD DEL SERVICIO>, <LINEAMIENTOS>, <MINISTERIO DE EDUCACIÓN>.



28-11-2022

2245-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The objective of this research Project was to prepare a post-pandemic operation manual for “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.” and its implementation in the company. For the development of the post-pandemic operations manual, the respective interviews and surveys were carried out with the 28 partners of the company to find out the current situation of the provision of the service, the needs, and expectations of internal and external factors, weaknesses, opportunities, strengths, and threats (SWOT). This analysis was to determine the guidelines that the company must have for its operation in a post-pandemic environment. With these results, the manual was structured between the context of the organization, organization structure, job description, processes and procedures, policies, rules, and restrictions. All these guidelines were determined based on the ISO 9001 standard requirement 4, and the “Self-care and Hygiene Guidelines” manual published by the Ministry of Education in 2021. The manual detailed the shortage of training within the company, the lack of correct use of the technological tools to offer the service, and the detail of the processes that must be followed to achieve the objectives of the company. It is recommended that company managers make regular use of this manual to measure the progress they are making and give better control to the service offered by partners.

Keywords: <SCHOOL AND INSTITUTIONAL TRANSPORTATION COMPANY>, <OPERATIONS MANUAL>, <SERVICE PROVISION>, <COMMERCIAL TRANSPORTATION>, <QUALITY OF SERVICE>, <GUIDELINES>, <MINISTRY OF EDUCATION>.



Lic. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

Con la llegada de la pandemia a nivel mundial, muchos fueron los sectores afectados, de los cuales el más afectado fue el sector del transporte escolar e institucional. Los transportistas se vieron obligados a dejar de trabajar por más de un año en el sector estudiantil, teniendo como opción el trabajar en el sector institucional siguiendo las normas de bioseguridad. La COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDERAN S.A. no cuenta con convenios con instituciones públicas o privadas y eso fue una gran limitante para trabajar durante el tiempo de pandemia. Cada socio tenía que buscar emprender por su lado.

Para la elaboración del manual de operaciones post pandemia se buscó la normativa referente a la prestación del servicio de transporte escolar e institucional, y la normativa referente a la prestación del servicio en tiempos de pandemia. Se detallaron cada uno de los procesos y procedimientos a seguir en base a las necesidades de los usuarios, socios y la compañía en general.

El presente trabajo de integración curricular está conformado por 5 capítulos que son: Problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, marco de análisis e interpretación de resultados y, marco propositivo.

Capítulo I: contiene el planteamiento del problema, del cual nos basamos para determinar la necesidad y elaborar la propuesta del manual de operaciones post pandemia. También, se detallan el problema general y específicos para poder determinar los objetivos que se cumplieron durante el trabajo de investigación. Se hace referencia a 3 tipos de justificación que son: justificación teórica, justificación metodológica y justificación práctica. Y finalmente, se menciona la idea a defender que es el que la compañía conocerá mejor sus funciones para dar un servicio de calidad.

Capítulo II: hace referencia los antecedentes de investigación tanto a nivel mundial, de Latinoamérica y del país, así como también las referencias teóricas importantes para la elaboración del proyecto de investigación y el manual de operaciones post pandemia.

Capítulo III: se detalla el enfoque de investigación mixto porque se analizaron variables cuantitativas y cualitativas, los niveles de investigación descriptiva y aplicativa, un diseño de investigación no experimental, el tipo de estudio que fue bibliográfica y documental, la población que fue compuesta por los 28 socios de la compañía, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV: en este capítulo se recolectó la información obtenida en las entrevistas y encuestas, al igual que el análisis e interpretación de las mismas.

Capítulo V: este capítulo contiene la propuesta del presente trabajo de investigación que fue la elaboración de un manual de operaciones post pandemia para la “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.” El cual fue elaborado en base a toda la información investigada y recolectada en los capítulos anteriores.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones que nos ayudaron a identificar la viabilidad del proyecto de investigación y del manual de operaciones post pandemia propuesto para la compañía.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El servicio de transporte escolar e institucional ha sido afectado con la llegada de la pandemia a nivel mundial debido a que se tuvieron que cancelar las actividades presenciales tanto en las unidades educativas como en el área laboral, y como consecuencia se optó por la virtualidad.

A nivel nacional durante la pandemia se ha podido evidenciar las pérdidas económicas que tuvieron los transportistas debido a la pérdida de trabajo y también por las deudas que habían adquirido anteriormente para la renovación de las unidades vehiculares.

Según Diego Fuertes, vicepresidente de la Federación Nacional de Transporte Escolar e Institucional del Ecuador (FENATEI), 3500 socios han vendido o intentan vender sus vehículos, frente a la crisis causada por la pandemia. El gremio agrupa a 18130 conductores en todo el país, de los cuales, el 70% del gremio prestaba su servicio a planteles educativos a escala nacional y el 30% laboraba con instituciones públicas y privadas (Márquez, 2021).

Con el paso del tiempo se han querido retomar las actividades de manera presencial, pero los transportistas han tenido dificultad para poder operar con la misma demanda de usuarios que se tenía antes de la pandemia. Dentro de la “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDERAN S.A” se ha visto la necesidad de mejorar la oferta del servicio para lo cual es necesario contar con una buena organización de la misma y que se socialice entre los socios la normativa legal vigente, así como los cambios que se han dado a causa de la pandemia.

La compañía que es objeto de estudio para este trabajo de titulación no cuenta con un manual de operaciones que es una guía importante para el desempeño de sus funciones de manera más eficiente.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

Campo de acción: Gestión de Transporte

Espacio: Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo

Tiempo: Abril – Agosto 2022

1.3. Problema general de investigación

- ¿Cómo incide un manual de operaciones post pandemia en mejorar la calidad del servicio que ofrece la “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?

1.4. Problemas específicos de investigación

- ¿Cómo es el servicio que presta actualmente la Compañía de transporte escolar e institucional?
- ¿Qué lineamientos en cuanto a la prestación del servicio de transporte escolar e institucional se han cambiado a causa de la pandemia?
- ¿Cómo está cumpliendo y aplicando actualmente estos nuevos lineamientos la compañía?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

- Proponer un manual de operaciones post pandemia para la “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Analizar la calidad del servicio que se está ofertando actualmente por parte de la Compañía.
- Establecer las pautas con las que debe contar la Compañía para su operatividad.
- Elaborar un manual de operaciones post pandemia basado en la normativa y necesidades de la compañía.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación teórica*

La Agencia Nacional de Tránsito mediante Resolución N° 112-DIR-2014-ANT en el que se establece el Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional nos menciona lo siguiente:

La transportación escolar e institucional se realizará en vehículos automotores que se encuentren debidamente homologados y equipados para la prestación de un servicio de calidad y seguridad, por lo que deberán observar obligatoriamente las normas técnicas y niveles de servicio determinados por el organismo competente (ANT, 2014).

El presente proyecto de investigación busca aportar sobre la importancia de la correcta prestación del servicio de transporte escolar e institucional por medio del conocimiento de las funciones que deben cumplir los socios de la compañía.

1.6.2. *Justificación metodológica*

Un manual de operaciones les permitirá tener una guía de los lineamientos que son necesarios implementar y seguir dentro de la compañía para prestar un servicio de calidad como también, brindar mayor seguridad y confianza a los usuarios.

1.6.3. *Justificación práctica*

Como consecuencia de la pandemia se han establecido nuevos lineamientos para la operación del transporte en todas sus modalidades, sin embargo, los usuarios aún no se sienten seguros al hacer uso de estos servicios.

Con el retorno progresivo a clases presenciales las diferentes compañías de transporte escolar e institucional están ofertando su servicio, pero aún no están teniendo muy buenos resultados. Por ello, para la correcta prestación del servicio de transporte escolar e institucional es importante detallar las obligaciones de las personas que ofrecen el servicio.

1.7. Idea a defender

Mediante el diagnóstico de la compañía se elaborará un manual de operaciones post pandemia que permitirá a los socios de la compañía conocer mejor sus funciones para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Variables

Variable independiente: Manual de operaciones post pandemia

Variable dependiente: Compañía de transporte escolar e institucional

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Revisando bibliografía referente al proyecto de investigación, se pudo obtener en la web algunas investigaciones que se detallan a continuación:

2.1.1. *A nivel mundial*

2.1.1.1. *Guía para viajes seguros y saludables a la escuela, durante la pandemia del COVID – 19 y más allá*

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF emitió la “Guía para viajes seguros y saludables a la escuela, durante la pandemia del COVID – 19 y más allá” como ayuda para las instituciones educativas en su retorno progresivo a clases presenciales. En este manual nos dice que no solo es importante que los estudiantes estén seguros en la escuela, sino también, deben estarlo durante su viaje a la escuela (UNICEF, 2020).

2.1.2. *Latinoamérica*

2.1.2.1. *Recomendaciones para transporte escolar para centros educativos*

El Ministerio de Educación de Guatemala presentó un conjunto de protocolos a seguir en el transporte escolar, dentro de este, se encuentra las “actividades de protección al hacer uso del transporte escolar: ingreso, permanencia y salida” esto es con el objetivo de limitar la propagación del virus y dar mayor seguridad a sus usuarios (Ministerio de Educación, 2021).

2.1.3. *Ecuador*

2.1.3.1. *Instructivo para la aplicación de la normativa de transporte escolar para los establecimientos del sistema nacional de educación*

En el Instructivo para la aplicación de la normativa de transporte escolar para los establecimientos del sistema nacional de educación nos menciona lo siguiente:

El transporte escolar, por las características del usuario, como son niños, niñas y adolescentes y su seguridad, conlleva a una responsabilidad y especial atención en la operación de este tipo de transporte.

El uso del servicio de transporte escolar es de carácter voluntario y depende de la aceptación o no de las madres, padres y/o representantes legales de los estudiantes. El transporte escolar debe prestar las condiciones necesarias e idóneas para que los estudiantes puedan hacer uso del mismo, debiendo garantizar, cuidar y proteger la integridad de cada uno de ellos, cuando usen dicho servicio.

La verificación y el seguimiento a la calidad del servicio, a temas de la seguridad de los estudiantes en el recorrido del transporte y su comodidad, permitirán que el servicio esté acorde a las necesidades de la comunidad educativa y a los estándares de transportación (Ministerio de Educación, 2018, p.2).

Para garantizar un servicio de calidad post pandemia en el transporte escolar, el Ministerio de Educación optó por establecer los “Lineamientos de Autocuidado e Higiene” en donde se detalla los lineamientos para la movilización de actores educativos y también, las pautas que deben seguir para el uso de transporte escolar y público (Ministerio de Educación, 2021).

2.1.3.2. Manual de procedimiento del transporte escolar

Por motivo de la pandemia, algunas instituciones educativas han elegido realizar su proceso de retorno progresivo a clases. Una de ellas es la Unidad Educativa Corazón de María en Cuenca, la cual ha elaborado un manual de procedimientos del Transporte Escolar en donde se nos detalla lo siguiente:

La imperante necesidad de brindar protección y seguridad a los estudiantes de la Unidad Educativa Particular “Corazón de María”, a medida que avanza la caracterización por semaforización y por ende la reactivación paulatina es necesario describir el procedimiento que sigue el transporte escolar en el ámbito educativo en el contexto de la pandemia y post pandemia (Unidad Educativa Corazón de María, 2021, p.1).

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Manual

De acuerdo con Duhalt Krauss, un manual “es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización

de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhalt Krauss, 1977).

Los manuales son herramientas que nos permiten detallar las funciones que tiene cada persona dentro de una organización, dándonos una visión clara de a dónde quiere llegar la empresa.

2.2.1.1. Importancia de los manuales

Los manuales son importantes porque buscan generar mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de un trabajo específico para así también, alcanzar los objetivos que se han planteado cualquier empresa. Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos (Martín Torres, 2014).

2.2.1.2. Clasificación de los manuales

Entre los tipos de manuales tenemos los siguientes:

- Manual de procedimientos: este manual contiene la información de la organización de forma detallada y ordenada referente a las actividades y responsabilidades que se cumplen dentro de la misma.
- Manual de procesos: este manual enseña los pasos a seguir para cumplir el propósito que se plantee la organización.
- Manual de operaciones: este manual se encarga de detallar de forma general el manejo de la organización. En este se detalla la estructura organizacional, la descripción de las actividades de los diferentes puestos, y las funciones que se cumplen en cada área de la organización.
- Manual de calidad: en este manual se hace referencia a los objetivos, estándares, políticas e instrumentos que tiene una organización de forma general para prestar un servicio de calidad.
- Manual de políticas: en este manual se detalla las políticas que cumplirá la organización para la operación de la misma, en cada una de sus áreas.
- Manual de usuario: en este manual se detalla toda la información, instrucciones y advertencias relacionadas al uso de un producto o servicio de la organización (Softgrade, s.f.).

Tabla 1-2: ¿Qué tipo de manual debo realizar?

Respuesta	Tipo de manual
La forma general de operar de la organización y su estructura	Operaciones
Las políticas y normas sobre las cuales opera la organización	Políticas
De manera general cómo obtener un objetivo de negocio	Proceso
El detalle de cómo realizar una actividad	Procedimiento
Los objetivos, los estándares, las políticas y los instrumentos con los que se dota una organización con respecto a la calidad	Calidad
Cómo operar un sistema o producto	De usuario

Fuente: (Softgrade, s.f.)

2.2.1.3. *Objetivos de los manuales*

Los manuales nos ayudan a tener de forma más ordenada y sistemática la información sobre nuestra organización, según Duhalt Krauss (1977) señala que según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto del organismo social.
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades. Evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.2.1.4. *Beneficios*

Entre los beneficios de los manuales tenemos que:

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimientos, funciones y normas.

- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva (López, 2019).

2.2.2. Manual de operaciones

Un manual de operaciones nos ayuda de referencia para conocer toda la información sobre cómo trabaja una organización. Entre los elementos que podemos encontrar en el manual de operaciones tenemos: contexto, estructura, puestos, procesos y procedimientos, actividades, políticas, reglas establecidas, y otra información importante en cuanto a la operación de la organización.

2.2.2.1. Beneficios del manual de operaciones

- Mejorar la productividad y eficiencia: es importante tener una definición clara de los roles, responsabilidades y diferentes actividades que deben realizar los integrantes de la compañía.
- Mantener y permear el conocimiento: diferenciarse de las demás compañías por el servicio que presta la compañía. Estar en constante aprendizaje y capacitación sobre cómo prestar el servicio para asegurar un buen desempeño y servicio de calidad.
- Permitir rendir cuentas: al conocer cada integrante de la compañía sus obligaciones, debe rendir cuentas cada cierto tiempo sobre cómo está cumpliendo con las mismas. De esta manera, la compañía puede tener una mejor visión sobre lo que se puede mejorar dentro de la compañía.
- Hacer a la organización escalable

2.2.2.2. Contenido de un manual de operaciones

1. Contexto de la organización

El contexto de la organización es el medio en el que se desenvuelve la compañía, esta se la estudia tanto a nivel externo, como a nivel interno. La realización del contexto de la organización será de ayuda para que la compañía pueda tomar decisiones estratégicas en base a la información analizada y así ayudar a la mejora en la prestación del servicio.

El Contexto de la organización se compone de:

- Análisis del contexto externo
- Análisis del contexto interno

- Análisis DOFA o FODA

Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma ISO internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o activada empresarial (ISOTools, s/f).

En la norma ISO 9001 también nos detalla cómo realizar el contexto de la organización, por lo que, para la primera parte de la elaboración de nuestro manual de operaciones nos basaremos en los primeros puntos del requisito 4 de esta norma. Estos apartados son los siguientes:

- Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2015).

- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2015).

2. Estructura de la organización

La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos (Quiroa, 2020).

Es importante la correcta planificación de la estructura organizacional para que cada socio de la

compañía entienda cómo está funcionando la organización. Los parámetros que contiene la estructura organizacional son los siguientes:

- Organigrama estructural
- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos estratégicos

3. Descripción de puestos

El descriptor de puestos es una herramienta donde se detallan las funciones que debe cumplir cada puesto dentro de la compañía. Los objetivos principales de la descripción de puestos es el emitir de forma clara los requisitos del puesto requerido y también, el atraer a los candidatos más aptos para el puesto.

En esta herramienta se detallan los siguientes aspectos:

- Nombre del puesto
- Puesto al que reporta
- Código
- Propósito general o misión
- Actividades y tareas del puesto
- Perfil del puesto
- Habilidades
- Competencias

4. Procesos y procedimientos

Hace referencia a la manera de actuar dentro de la compañía en relación con las labores y actividades diarias. Estos procesos están vinculados al servicio que brinda la compañía, detallando las actividades que se realizan de manera secuencial.

Es importante diferenciar lo que son los procesos y procedimientos:

Procesos






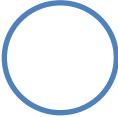
- Los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
- Un proceso se comporta de forma dinámica.
- El proceso está impulsado por la consecución de un resultado.
- Los procesos se operan y gestionan.
- Están centrados en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
- Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes (aiteco, s.f.).

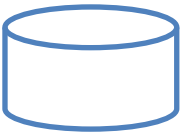

La herramienta que utilizamos para este apartado es el flujograma.

El flujograma es una representación gráfica de un proceso. Cada paso que se da dentro de este proceso se lo diferencia por símbolos que contienen una breve descripción de la etapa del proceso. Los símbolos del flujograma están conectados por flechas que nos indican la dirección del proceso.

Los símbolos que encontraremos en un diagrama de flujos son los siguientes:

Tabla 2-2: Símbolos de un diagrama de flujos

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: nos indica el inicio y fin del proceso.		Actividad: representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: indica un punto dentro del proceso donde se produce una bifurcación del tipo “sí” – “no”.		Documento: hace referencia al documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: hace referencia a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un		Inspección/Firma: aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.

	expediente.		
	Base de datos: se emplea para representar la grabación de datos.		Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso.

Fuente: (aiteco, s.f.)

Procedimientos

- Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea.
- Un procedimiento existe, pero es estático.
- Los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea.
- El procedimiento, más que gestionarse, se implementa.
- Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas.
- Reflejan actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos (aiteco, s.f.).

5. Políticas, reglas y restricciones

Es toda la normativa legal que debe cumplirse y respetarse dentro de la organización. Las políticas son los principios que la organización se compromete a cumplir orientado a lograr los objetivos de la organización. Las reglas y restricciones son enunciados que establecen condiciones que no se pueden cambiar y estas se encargan de restringir ciertos aspectos de la organización.

2.2.3. *Transporte*

Consiste en el desplazamiento de bienes o personas de un lugar de origen a un lugar de destino. Entre sus características tenemos que está conformado por 3 elementos que son: la infraestructura, el vehículo y la empresa que presta el servicio.

2.2.3.1. *Transporte terrestre*

El transporte terrestre consiste en trasladar bienes o personas mediante la utilización de vehículos de locomoción, por lo que para su implementación y funcionamiento se requiere de carreteras, caminos, vías férreas, entre otras que se extiendan por la superficie de la tierra (IMPORTACIONES ECUADOR, 2022).

2.2.3.2. Clasificación del transporte terrestre

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial nos menciona las clases de servicios de transporte terrestre que son las siguientes:

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) *Público;*
- b) *Comercial;*
- c) *Por cuenta propia; y,*
- d) *Particular*

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) *La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores, adolescentes, niñas y niños;*
- b) *La eficiencia en la prestación del servicio;*
- c) *La protección ambiental; y,*
- d) *La prevalencia del interés general por sobre el particular (LOTTTSV, 2014).*

2.2.3.3. Transporte comercial

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial nos menciona lo siguiente referente al servicio de transporte comercial:

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV, 2014).

2.2.3.4. Transporte escolar e institucional

En el reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional emitido por la ANT nos menciona lo siguiente en cuanto a la operación del servicio de transporte escolar e institucional:

Art. 3.- Definición del transporte escolar e institucional. - El servicio de transporte escolar e institucional constituye un sistema personalizado para estudiantes y trabajadores, sean estos del sector público o privado, que requieren de movilización desde sus hogares hasta las instituciones educativas o lugares de trabajo y viceversa, de acuerdo a la necesidad del contratante.

Art. 6.- Prestación del servicio. - Las operadoras de transporte escolar e institucional, deberán mantener procesos de selección, contratación, evaluación, control y capacitación de sus conductores; programas de mantenimiento de su flota vehicular, programación operacional mensual, de acuerdo a metodologías y formatos definidos por la Agencia Nacional de Tránsito; procesos que estarán a disposición de los organismos de tránsito para su revisión (ANT, 2014).

2.2.3.5. Servicio de transporte escolar e institucional

En el reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional emitido por la ANT nos menciona lo siguiente:

Art. 9.- Clases de servicio. - El servicio de transporte escolar e institucional se prestará conforme el siguiente detalle:

1. Servicio de transporte de pasajeros Puerta a puerta. - Es el traslado de estudiantes o trabajadores, sean estos del sector público o privado, desde sus domicilios hasta los establecimientos educativos o instituciones, sean estas públicas o privadas, y viceversa.

2. Servicio de transporte por Vías Principales. - Es el traslado de estudiantes o trabajadores, sean estos del sector público o privado, por las vías colectoras o ejes viales principales, aledaños a sus domicilios como origen del servicio, hasta llegar a su destino, y viceversa.

La transportación escolar e institucional se realizará en vehículos automotores que se encuentren debidamente homologados y equipados para la prestación de un servicio de calidad y seguridad, por lo que deberán observar obligatoriamente las normas técnicas y niveles de servicio determinados por el organismo competente (ANT, 2014).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

Mixto

Para el presente trabajo de titulación se realizó una investigación mixta porque se analizaron variables cualitativas y cuantitativas por medio de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los socios.

3.2. Nivel de investigación

Investigación descriptiva

En la investigación se detalló la situación actual de la compañía y los parámetros con los que deben cumplir para la prestación del servicio.

Investigación aplicada

El objetivo de la investigación aplicada es el mejorar, por tanto, para esta investigación se ha propuesto la elaboración de un manual de operaciones post pandemia como parte de la mejora en la prestación del servicio de la compañía.

3.3. Diseño de investigación

Investigación no experimental

El presente trabajo de titulación es investigación no experimental ya que no se están manipulando o controlando las variables de estudio.

3.4. Tipo de estudio

Investigación bibliográfica y documental

Para la realización del proyecto de investigación se recolectó la información desde fuentes como libros, páginas web, repositorios, y la información proporcionada por la compañía.

3.5. Población y planificación

Población

La población de este proyecto de investigación son los socios de la “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A” los cuales están conformados por 1 Gerente, 1 Presidente y 26 socios.

Tabla 3-3: Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Asamblea General de Socios	26
Gerente	1
Presidente	1
Total	28

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 4-3: Listado de Socios de la Compañía

NOMBRE	CARGO
ALMEIDA LUIS	SOCIO
ANDRADE DILLON GEOVANNY JAVIER	SOCIO
BONIFAZ LUIS ENRIQUE	SOCIO
BONIFAZ SAMANIEGO IVAN PATRICIO	SOCIO
BONIFAZ SAMANIEGO JUAN CARLOS	SOCIO
BONIFAZ SAMANIEGO LUIS PAUL	SOCIO
CALDERÓN MARÍN JOSÉ BLADIMIRO	SOCIO
CHILQUINGA FALA LUIS ENRIQUE	SOCIO
COLLAGUAZO GUEVARA LEONARDO ALFREDO	SOCIO
CORTEZ CARRILLO ALBA LORENA	SOCIO
CRUZ CUVI JUAN ORLANDO	SOCIO

DOMÍNGUEZ WILLIAN	SOCIO
GUZMÁN GUAMÁN FABÍAN CESAR	SOCIO
LOGROÑO BYRON	SOCIO
LUNA GUEVARA ÁNGEL LEONIDAS	SOCIO
MENDOZA GUIDO	SOCIO
MOREANO BEJARANO ALONSO OSWALDO	GERENTE
MOREANO EDELBERTO	SOCIO
MURILLO LUIS	SOCIO
NARANJO JUAN	SOCIO
NOVILLO ÁNGEL	SOCIO
PEÑAFIEL ESCOBAR DARIO JAVIER	SOCIO
ROMERO ABRAHAM	SOCIO
ROMERO HÉCTOR	SOCIO
RUIZ LOGROÑO EDGAR FERNANDO	PRESIDENTE
RUIZ LOGROÑO SERGIO ALAHIN	SOCIO
VALDIVIEZO CÁCERES MARIO RENÉ	SOCIO
VALVERDE LARA VICTOR HUGO	SOCIO

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Muestra

Para el presente proyecto de investigación no se hizo el cálculo de la muestra debido a que la población de estudio es pequeña.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Métodos

La finalidad de los métodos de investigación es comprender el proceso del proyecto de investigación. Estos métodos responden de diferente manera a cada una de las preguntas que se plantea la propia metodología. (Maya, 2014)

Los métodos que utilizaremos para este proyecto de investigación son los siguientes:

Método Analítico

Se realizó el diagnóstico del problema para poder saber cómo se ayudará a resolver el problema planteado.

Método Deductivo

Se hizo uso de este método a partir de hechos generales para llegar a los hechos particulares.

Método Inductivo

Se hizo uso del método inductivo ya que por medio de los hechos particulares podremos llegar a una conclusión general.

Técnicas

Entrevista

Se realizó la entrevista a los dirigentes de la compañía para obtener la información en cuanto a cómo está prestando el servicio la compañía actualmente.

Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas a los socios de la compañía para conocer la adaptación post pandemia a la oferta del servicio.

Instrumentos

Guía de entrevista

Se utilizó la guía de entrevista con el propósito de obtener información detallada sobre la situación de la compañía actualmente.

Cuestionario de la encuesta

Se aplicaron los cuestionarios a los socios de la compañía para poder obtener los resultados deseados.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La recolección de datos implica el seleccionar los instrumentos que utilizaremos, aplicar el instrumento y hacer un análisis de la información obtenida para obtener una mejor visión de nuestro objeto de estudio (Hernández et al., 2006).

4.1. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.”

1. ¿Consideraría importante la implementación de un manual de operaciones post pandemia?

Tabla 5-4: Implementación de un manual de operaciones post pandemia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	86%
NO	4	14%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDERAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

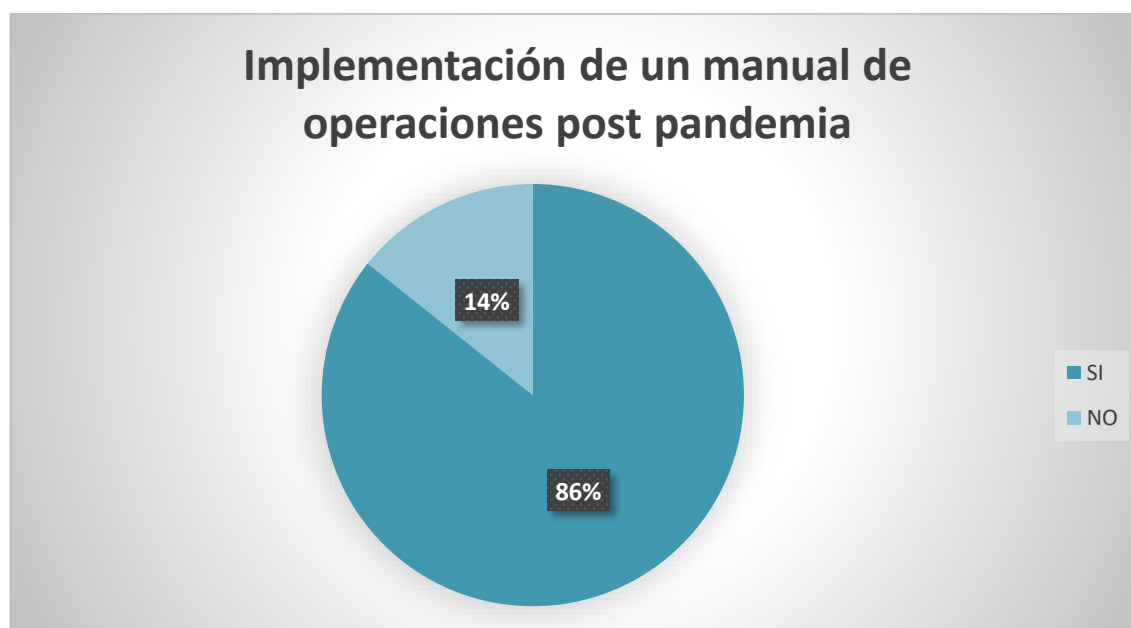


Gráfico 1-4. Implementación de un manual de operaciones post pandemia

Fuente: TRANESCORDERAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 86% de los socios de la compañía indicaron que están de acuerdo con la implementación de un manual de operaciones post pandemia, mientras que un 14% de los socios indicaron que no están de acuerdo con la implementación.

Interpretación:

Con estos resultados podemos indicar que la mayoría de socios están de acuerdo con el objeto de nuestro proyecto de investigación que es la elaboración de un manual de operaciones post pandemia.

2. ¿Ha hecho cambios en su vehículo para que los usuarios pasen por un proceso de desinfección antes de ingresar a la unidad?

Tabla 6-4: Cambios en la unidad vehicular para proceso de desinfección

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	43%
NO	7	25%
NO APLICA	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

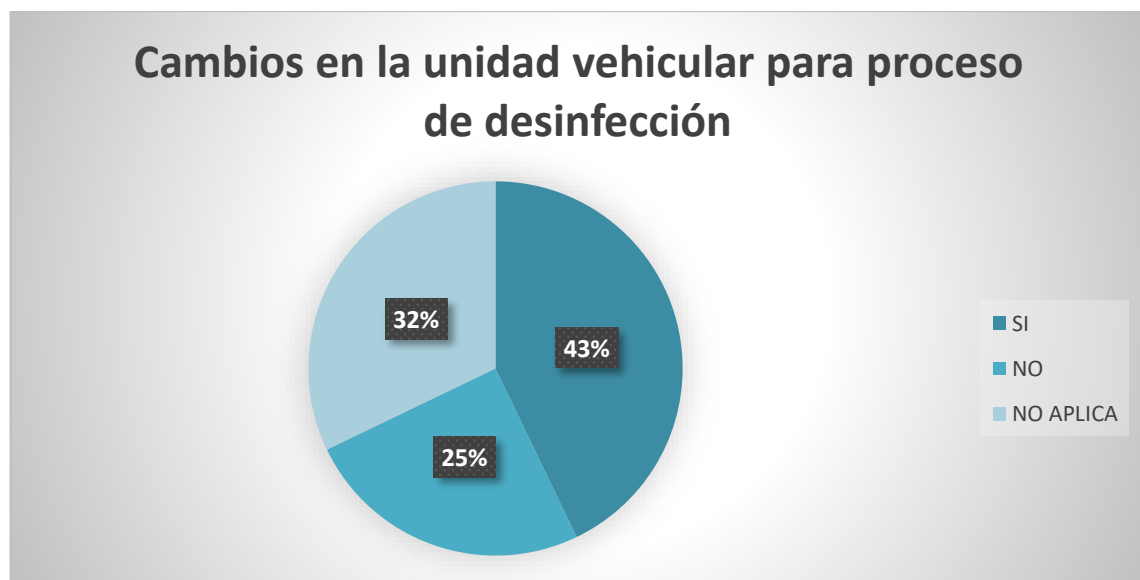


Gráfico 2-4. Cambios en la unidad vehicular para proceso de desinfección

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 43% de los socios de la compañía indicó que han hecho cambios en su unidad vehicular para que los usuarios pasen por un proceso de desinfección, un 32% de los socios no cuentan con una unidad vehicular por lo que esta pregunta no la respondieron, y un 25% de los socios de la compañía indicó que no habían hecho los cambios respectivos.

Interpretación:

Gran parte de los socios de la compañía sí se han preocupado por adaptar sus unidades vehiculares conforme a los requerimientos en el servicio de transporte escolar en tiempos post pandemia.

3. ¿Conoce los nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia en el servicio de transporte escolar e institucional?

Tabla 7-4: Nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	64%
NO	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

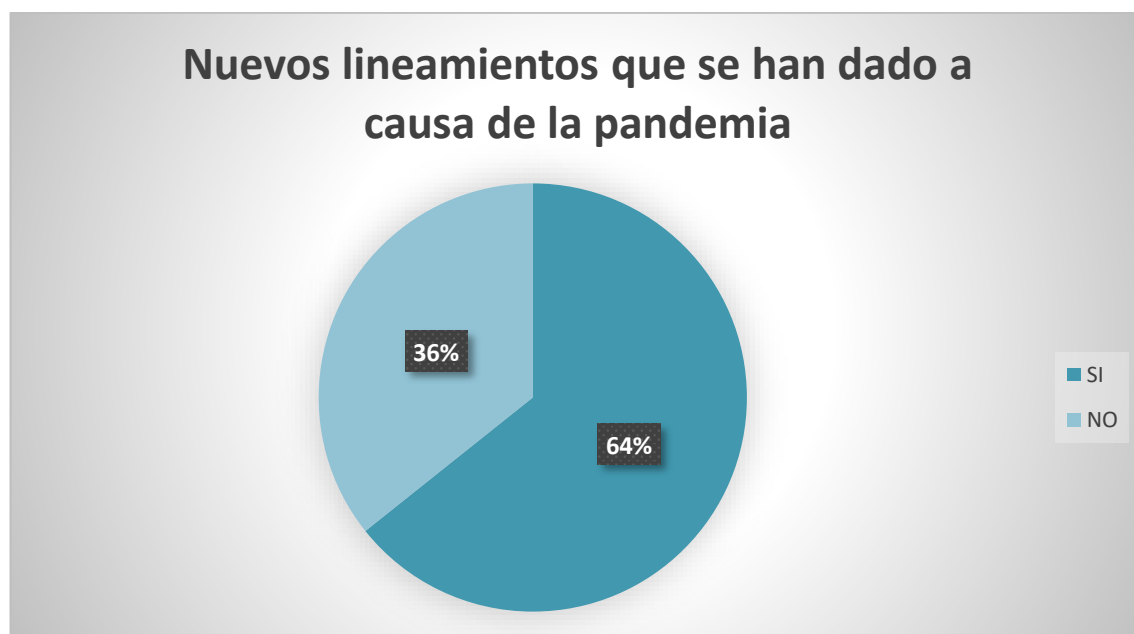


Gráfico 3-4. Nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 64% de los socios de la compañía sí conocen los nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia en el transporte escolar e institucional, mientras que el 36% de los socios indicaron que no conocen estos lineamientos.

Interpretación:

La mayoría de socios de la compañía están al tanto sobre los nuevos lineamientos que se han dado en el transporte escolar e institucional para tiempos post pandemia. Sin embargo, es importante socializar estos lineamientos a todos los socios.

4. Seleccione los requerimientos con los que usted está cumpliendo al momento de prestar su servicio actualmente:

Tabla 8-4: Requerimientos al momento de prestar el servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dispongo de un contrato para la prestación del servicio	12	43%
Cuento con todos los documentos habilitantes.	19	68%
Cuento con un protocolo de bioseguridad propio para el traslado de los usuarios	10	36%
Establezco un horario de trabajo con los usuarios	19	68%
Me aseguro de que los usuarios hagan uso correcto de la mascarilla	19	68%
He hecho la gestión pertinente en las instituciones educativas para tener un espacio de estacionamiento para el ascenso y descenso de pasajeros	16	57%
Mi unidad vehicular está equipada de acuerdo a los requerimientos de la ANT	19	68%

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

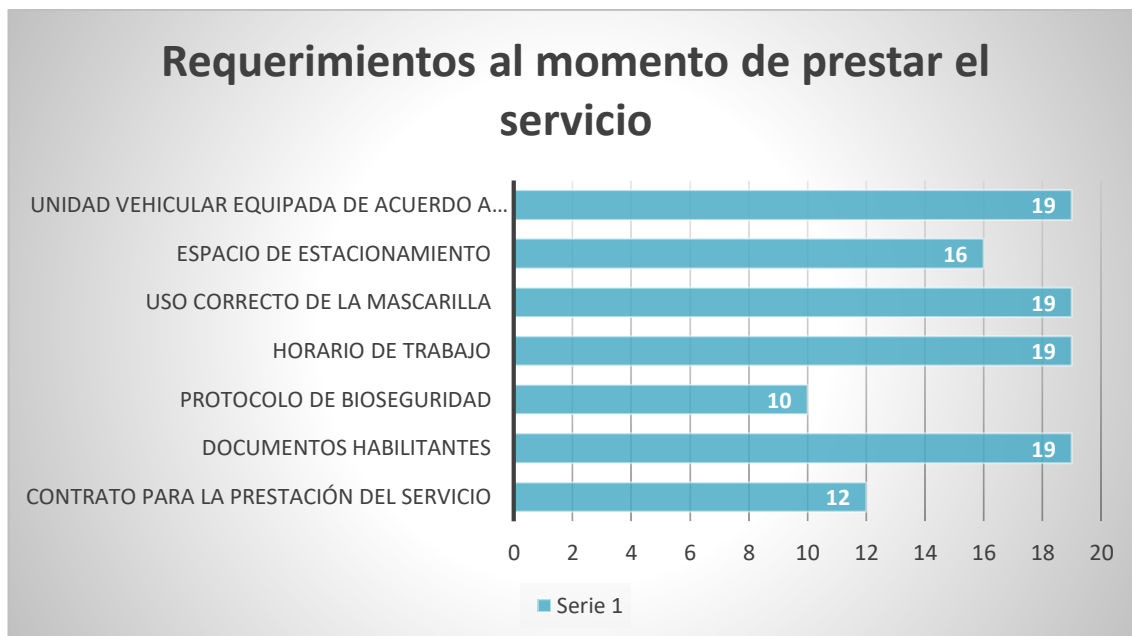


Gráfico 4-4. Requerimientos al momento de prestar el servicio

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

De acuerdo a los requerimientos con los que deben contar los transportistas para el servicio de transporte escolar e institucional se obtuvo que, el 43% de los socios disponen de un contrato para la prestación del servicio, el 68% de los socios cuentan con todos los documentos habilitantes, el 36% cuenta con un protocolo de bioseguridad propio para el traslado de los usuarios, el 68% establece un horario de trabajo con sus usuarios, 68% de los socios se aseguran de que los usuarios hagan uso correcto de la mascarilla, el 57% han hecho la gestión pertinente en las instituciones educativas en la que laboran para tener un espacio de estacionamiento para el ascenso y descenso de pasajeros, y el 68% de los socios tienen su unidad vehicular equipada con los elementos de seguridad y control tal y como se encuentra en la RTE INEN 034.

Interpretación:

Los socios de la compañía están cumpliendo con los requisitos necesarios para la prestación del servicio, sin embargo, podemos notar que aún falta cumplir con un aspecto importante que es el tener un protocolo de bioseguridad y también el emitir a sus usuarios un contrato para la prestación del servicio.

5. En caso de presentarse una nueva pandemia o una situación similar en la que tengan que recurrir a otra forma de generar ingresos, cuál de las siguientes sería su mejor alternativa:

Tabla 9-4: Otras alternativas para generar ingresos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Establecer convenios con instituciones privadas y públicas para el traslado del personal.	14	50%
Adaptar mi medio de transporte para el traslado de mercancías.	3	11%
Vender mi unidad vehicular	2	7%
Emprender un negocio	5	18%
Otros	4	14%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

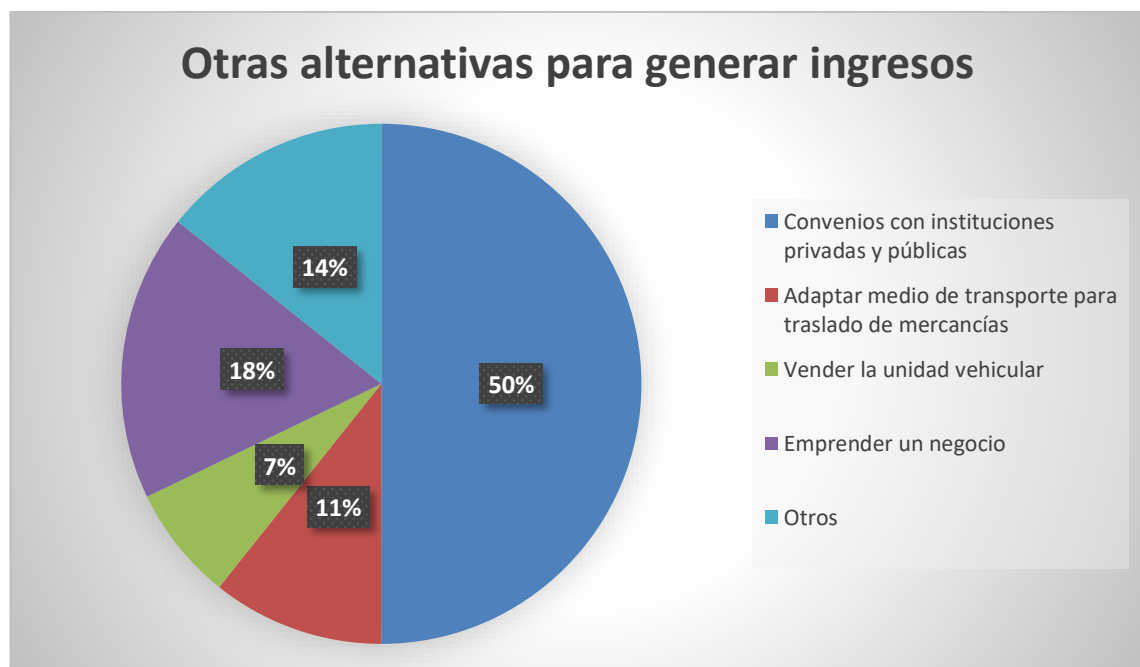


Gráfico 5-4. Otras alternativas para generar ingresos

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

De las alternativas que se propusieron en caso de presentarse una nueva pandemia o una situación similar en la que tengan que recurrir a otra forma de generar ingresos, el 50% indicó que opta por establecer convenios con instituciones privadas y públicas, el 18% de los socios emprenderían un nuevo negocio, el 11% manifestó que puede adaptar su medio de transporte para el traslado de mercancías y el 7% de los socios dijo que venderían su unidad vehicular.

Interpretación:

Gran parte de los socios coincidieron que, en caso de presentarse una nueva pandemia o una situación similar, la mejor opción sería contar con convenios con instituciones privadas y públicas para prestar servicio al sector institucional.

6. ¿Cada cuánto tiempo considera que se deben reunir los socios de la compañía para capacitaciones sobre la prestación del servicio de transporte escolar e institucional (actualizaciones en la administración de la compañía)?

Tabla 10-4: Reunión de los socios para capacitaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	3	11%
Mensualmente	5	18%
1 vez cada 2 meses	15	53%
1 vez cada 6 meses	5	18%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.



Gráfico 6-4. Reunión de los socios para capacitaciones

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 53% de los socios indicó que deben reunirse 1 vez cada 2 meses para capacitaciones sobre la prestación del servicio de transporte escolar e institucional y también para las actualizaciones en la administración de la compañía, al 18% le gustaría tener reuniones mensuales, otro 18% que deben hacerlo 1 vez cada 6 meses, y un 11% que las reuniones deben ser semanales.

Interpretación:

Más de la mitad de los socios de la compañía consideran importante el reunirse 1 vez cada 2 meses para capacitaciones y futuras actualizaciones de la administración de la compañía.

7. ¿Considera usted que la comunicación que tiene con las autoridades del plantel o institución en la que trabaja es la adecuada?

Tabla 11-4: Comunicación con autoridades del plantel o institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	54%
NO	4	14%
NO APLICA	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

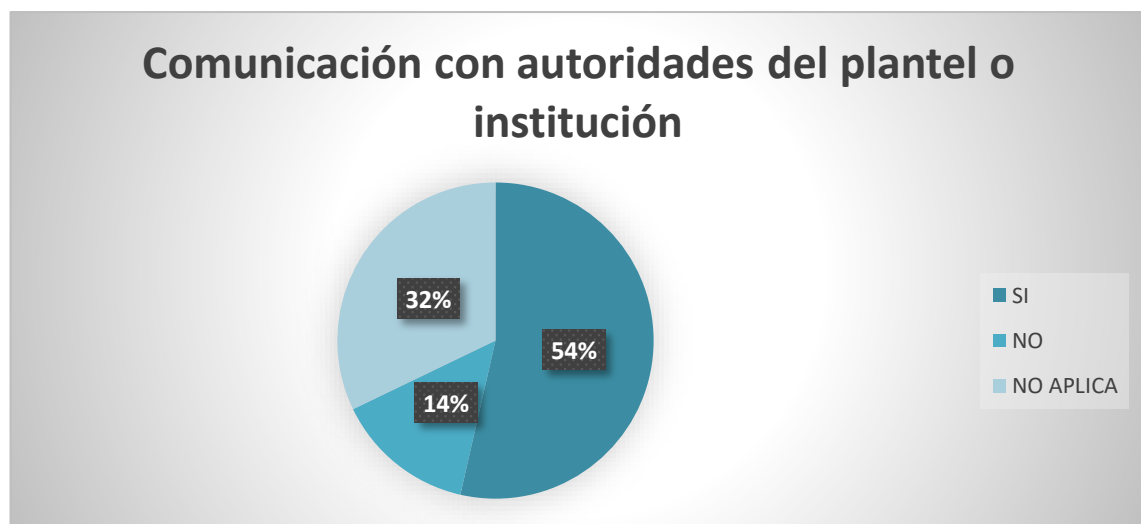


Gráfico 7-4. Comunicación con autoridades del plantel o institución

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

En cuanto a si los socios tienen una comunicación adecuada con las autoridades del plantel o institución donde trabajan, el 54% dijo que sí, el 32% dijo que no, y el 14% no respondió a esta pregunta debido a que no tienen una unidad vehicular para la prestación del servicio.

Interpretación:

Un buen porcentaje de los socios de la compañía tienen una muy buena comunicación con las autoridades del plantel o institución donde trabajan, mientras que un bajo (número de personas) porcentaje indica que no hay una comunicación, pero aun así es importante tener en cuenta a los socios que consideran que no tienen una adecuada comunicación.

8. ¿Sabe usted cuál fue la última actualización del reglamento interno de la compañía?

Tabla 12-4: Actualización del reglamento interno de la compañía

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	89%
NO	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDERAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

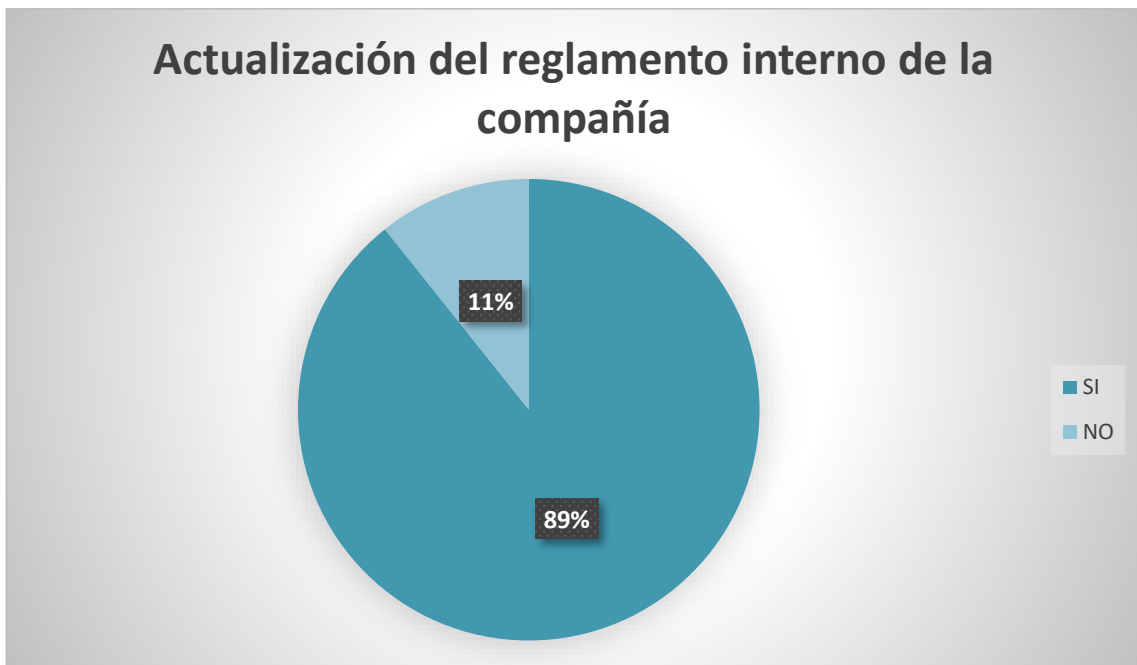


Gráfico 8-4. Actualización del reglamento interno de la compañía

Fuente: TRANESCORDERAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 89% de los socios de la compañía tienen conocimiento sobre la última actualización del reglamento interno, mientras que el 11% indicó que no.

Interpretación:

Los dirigentes de la compañía han realizado un buen trabajo en cuanto a la socialización de la actualización del reglamento interno de la compañía.

9. ¿Cree usted que el servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares necesarios para sus usuarios en un ambiente post pandemia?’

Tabla 13-4: El servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

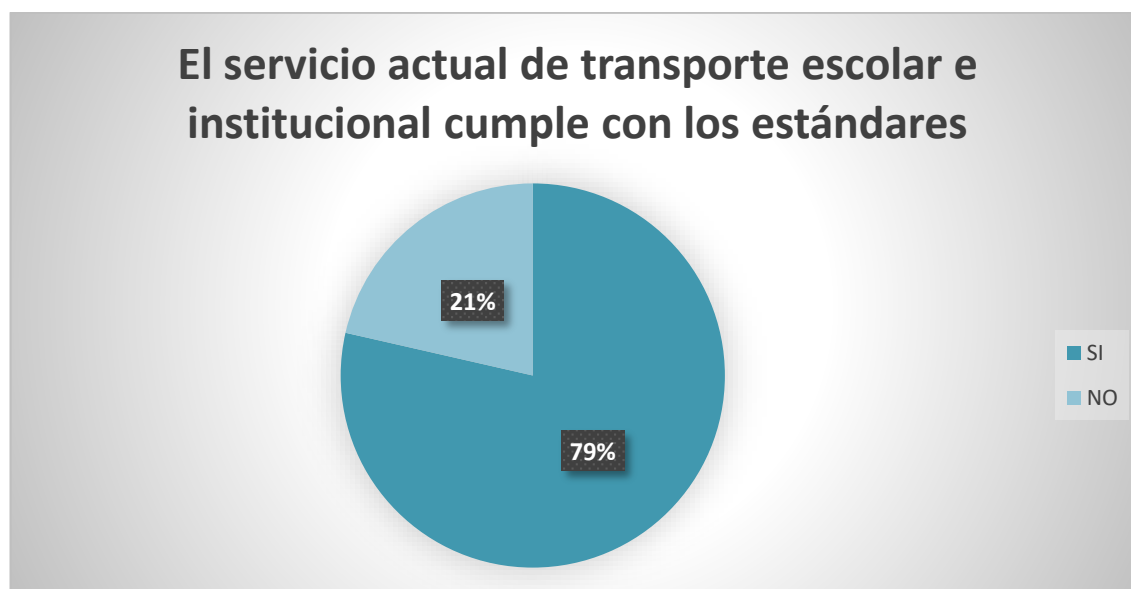


Gráfico 9-4. El servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 79% de los socios manifestaron que el servicio actual de transporte escolar e institucional sí cumple con los estándares necesarios para sus usuarios en un ambiente post pandemia, mientras que el 21% indicaron que no se está cumpliendo con los estándares necesarios.

Interpretación:

Como parte de la pandemia los transportistas tuvieron que cumplir con estándares específicos para recibir a sus usuarios. En el presente estudio podemos ver que la mayoría de los socios se han adaptado a este requerimiento.

10. ¿Piensa usted que un manual de operaciones sería importante incluso de no existir un ambiente de pandemia?

Tabla 14-4: Importancia de la implementación de un manual de operaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	93%
NO	2	7%
TOTAL	28	100%

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

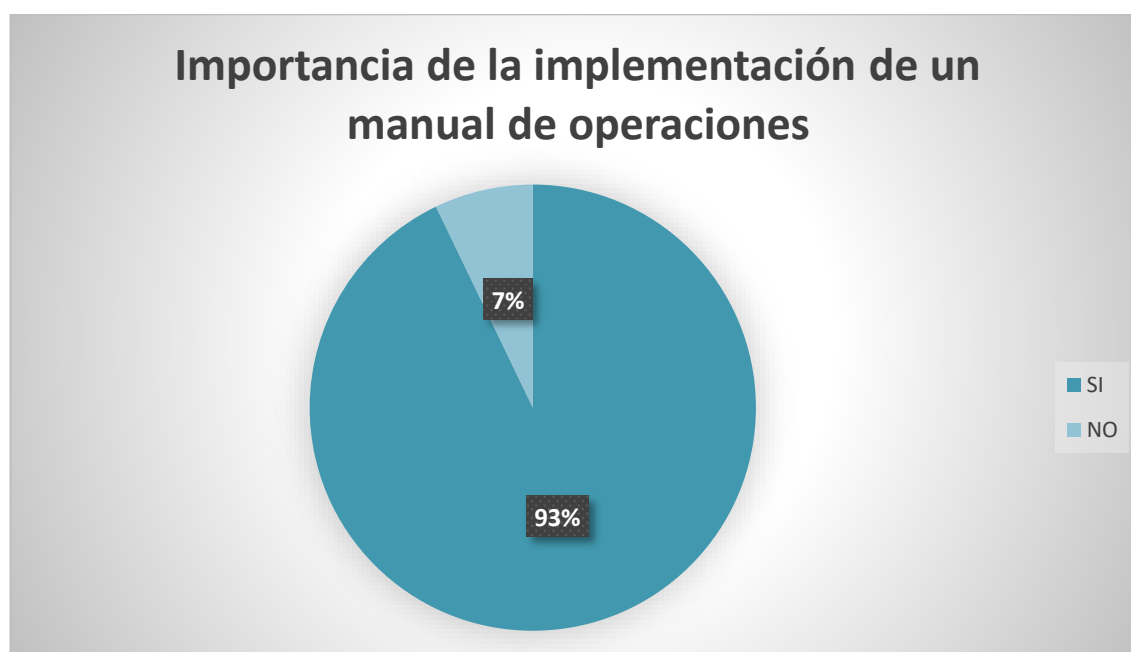


Gráfico 10-4. Importancia de la implementación de un manual de operaciones

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Análisis:

El 93% de los socios de la compañía indicaron que sí es importante la implementación de un manual de operaciones incluso de no existir un ambiente de pandemia y el 7% no están interesados en implementar un manual de operaciones.

Interpretación:

La mayoría de socios de la compañía conoce la importancia de implementar un manual de operaciones en la compañía para mejorar la calidad del servicio.

4.2. Análisis de la entrevista realizada a los dirigentes de la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDERAN S.A.”

Tabla 15-4: Entrevista realizada al gerente de la compañía

CARGO: GERENTE	
1. ¿La compañía dispone de un manual de operaciones?	Con lo que cuenta la compañía es con el reglamento interno, ahí se detalla cuantas acciones debe tener un socio, las multas que tienen que pagar cuando no van a las reuniones, entre otras disposiciones internas.
2. ¿Cuál es la dificultad que ha tenido al momento de ofertar el servicio de transporte escolar e institucional en tiempos post pandemia?	La dificultad se vio en que durante la pandemia no se tenía trabajo. Cuando empezamos a retomar la presencialidad, se empezó a tomar la temperatura a los usuarios, darles gel antibacterial, se pedía que los transportistas presenten un certificado en donde conste que no están con covid, se fumigaban las unidades vehiculares, pero aun así, muchos de los padres de familia no querían enviar a sus hijos en la buseta por miedo a los contagios.
3. ¿Qué medidas se han adoptado para prestar un mejor servicio e incrementar la demanda del servicio de transporte escolar e institucional dentro de la compañía?	Se da un mejor trato a los usuarios siguiendo las medidas de bioseguridad. Al inicio prestábamos el servicio con un 50% de aforo, después fue con el 75% y finalmente ya podemos prestar el servicio con el 100% de aforo. En las últimas disposiciones que se han dado a nivel nacional está el que ya no es obligatorio el uso de mascarilla, sin embargo, nosotros continuamos pidiendo a los usuarios que hagan uso de la misma.
4. ¿Considera usted que es importante que el manual de operaciones se adapte a la situación post pandemia?	Claro que sí, es importante tener un manual donde esté especificado todo lo reglamentario para saber qué medidas se deben tomar en situaciones de pandemia.
5. ¿Considera que la elaboración de un manual de operaciones ayudará al mejor funcionamiento de la compañía y, por ende, mejora en la prestación del servicio?	Siempre es importante tener un manual donde se tenga información de la compañía y también las pautas que deben seguir los socios de la compañía.

Fuente: TRANESCORDERAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Interpretación:

En base a las respuestas en la entrevista realizada al gerente de la compañía, podemos evidenciar que fue difícil el retorno a las clases presenciales puesto que la compañía no estaba preparada para ofertar el servicio en un ambiente de pandemia.

Pese a que cuentan actualmente con un reglamento interno en donde se detalla las funciones de cada miembro de la compañía, no tienen un plan de acción para prestar el servicio de transporte escolar en tiempos post pandemia.

Tabla 16-4: Entrevista realizada al presidente de la compañía

CARGO: PRESIDENTE	
1. ¿La compañía dispone de un manual de operaciones?	Sí tenemos un reglamento interno de la compañía.
2. ¿Cuál es la dificultad que ha tenido al momento de ofertar el servicio de transporte escolar e institucional en tiempos post pandemia?	El problema ha sido en que en nuestro trabajo los padres de familia se han restringido en contratar el servicio de las busetas escolares.
3. ¿Qué medidas se han adoptado para prestar un mejor servicio e incrementar la demanda del servicio de transporte escolar e institucional dentro de la compañía?	Mantener las unidades en buen estado, limpias, el cambio de año en las unidades para dar un mejor servicio a la ciudadanía.
4. ¿Considera usted que es importante que el manual de operaciones se adapte a la situación post pandemia?	Sí estoy de acuerdo en que se dé ese mecanismo para tener un mejor trabajo con los compañeros.
5. ¿Considera que la elaboración de un manual de operaciones ayudará al mejor funcionamiento de la compañía y, por ende, mejora en la prestación del servicio?	Sí nos ayudaría mucho para poder respetar las normativas y reglamentos para prestar un mejor servicio.

Fuente: TRANESCORDERAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Interpretación:

En base a las respuestas en la entrevista realizada al presidente de la compañía, se puede ver la preocupación que tienen los dirigentes para mejorar la calidad de la prestación del servicio y como parte de esto, es el que los transportistas limpien sus unidades vehiculares, den mantenimiento y hagan la renovación de las mismas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Propuesta de un manual de operaciones post pandemia para la “Compañía de Furgonetas de Transporte Estudiantil y Turismo TRANESCORDAN S.A.”*

Después de haber realizado el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, tomando también en cuenta la información obtenida de varias fuentes bibliográficas que se encuentra en el marco teórico, se puede elaborar el manual de operaciones post pandemia para la compañía.

Al finalizar la elaboración del manual de operaciones post pandemia, se socializará con los socios de la compañía para que puedan implementarlo.

MANUAL DE OPERACIONES POST PANDEMIA

COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.



Reseña de la Compañía



La “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A” se constituye el 10 de junio de 1998 en la ciudad de Riobamba, con 24 socios de los cuales, 14 disponían de una unidad vehicular para la prestación del servicio. Siendo el Sr. Juan Luis Naranjo el primer Gerente de la compañía.

Al inicio de sus operaciones prestaron el servicio de transporte escolar en los colegios: Santo Tomás Apóstol, María Auxiliadora, Santa Mariana de Jesús, Leonardo Da Vinci, Pensionado Olivo, Nicanor Larrea, la escuela 11 de noviembre y el servicio de turismo a nivel nacional. Actualmente se ha aumentado el área de prestación del servicio de transporte escolar en varias instituciones de la ciudad con 28 socios.

5.1.2. *Objetivos del manual de operaciones post pandemia*

5.1.2.1. *Objetivo general*

Mejorar la calidad del servicio que presta la compañía tanto en el sector estudiantil como en el sector institucional.

5.1.2.2. *Objetivos específicos*

- Analizar el contexto organizacional.
- Determinar la estructura organizacional de la compañía.
- Describir los puestos dentro de la compañía.
- Detallar los procesos y procedimientos para la prestación del servicio y administración de la compañía.
- Definir las políticas, reglas y restricciones de la compañía.

5.1.3. *Alcance*

El presente Manual de Operaciones Post Pandemia será aplicable para todos los socios de la compañía.

5.1.4. Contexto de la organización

5.1.4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

En base a las encuestas y entrevistas realizadas a los socios y dirigentes de la compañía, podemos realizar un análisis DOFA para analizar la situación actual de la compañía.

Tabla 17-5: Comprensión de la organización y de su contexto

		Análisis DOFA				
		Factores	Debilidades (D)	Oportunidades (O)	Fortalezas (F)	Amenazas (A)
Cuestiones internas	Situación actual	Administración	No tienen un manual de operaciones.	-	Cuentan con un reglamento interno.	-
		Gestión del Talento Humano	Pocas capacitaciones a los socios de la compañía.	-	Experiencia en la prestación del servicio.	-
		Contabilidad	Poco presupuesto para la contratación de una contadora dentro de la compañía.	-	Contratación de una contadora externa.	-
		Tecnología	No hacen uso regular de las páginas web para promocionar el servicio.	-	Cuentan con una página en Facebook de la compañía.	-

		Prestación del servicio	No tienen un plan para dar seguimiento en las funciones de los socios en la prestación del servicio.	-	Los socios conocen sus funciones en la prestación del servicio.	-
Cuestiones externas	Entorno	Legal	-	Hay personas interesadas en unirse a la compañía.	-	Reformas en las leyes y normativas existentes.
		Tecnológico	-	Hacer un mejor uso de las herramientas tecnológicas.	-	Escasa información sobre el servicio en la página web.
		Competitivo	-	Establecer tarifas para el servicio escolar, institucional y viajes dentro del ámbito operacional.	-	Busetas informales con menor tarifa de cobro.
		De mercado	-	Crear alianzas con instituciones públicas y privadas.	-	Falta de gestión para crear alianzas estratégicas.
		Cultural	-	Mejorar la relación con el cliente.	-	Poca aceptación al cambio por parte de los socios.
		Social	-	Involucrar en las actividades de la prestación del servicio a las autoridades del plantel o institución donde trabajan.	-	No realizar los cambios para mejorar la comunicación.
		Económico	-	Dar un mejor control para el pago puntual de las cuotas.	-	Crisis económica.

Fuente: (ISO 9001, 2015)

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

5.1.4.2. *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*

Es importante detallar las necesidades y expectativas de los factores internos y externos de la compañía para poder determinar la calidad del servicio por parte de la compañía.

Tabla 18-5: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Aspectos Partes interesadas		Necesidades	Expectativas	Prestación del servicio	Requisitos		Cumplimiento de requisitos			Información	Observación
					Cliente	Legal	Alta	Media	Baja		
Internas	Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Crear alianzas con instituciones privadas y públicas. • Respeto de otros conductores a las señaléticas implementadas en las busetas escolares (disco pare). • Renovar las unidades vehiculares y crear alianzas con proveedores de repuestos. 	Alianzas con instituciones privadas y públicas. Seguridad para el traslado de estudiantes. Prestar el servicio con unidades vehiculares en buen estado.	Transporte escolar e institucional	Brindar un servicio de calidad.	Cumplir con lo dispuesto en el reglamento interno de la compañía.		X		Entrevista	Gran parte de los socios no tienen renovadas sus unidades vehiculares.

	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el reglamento interno de la compañía. Cumplir con el pago puntual de las cuotas. Los socios cumplan con un buen desempeño en la prestación del servicio y también, el mantenimiento a las unidades vehiculares. 	Brindar un servicio de calidad.		Ofrecer su ayuda para resolver problemas dentro del servicio prestado por la compañía.	Reglamento interno.	X				
	Talento humano	Contar con los recursos necesarios para el buen cumplimiento de su trabajo.	Estabilidad laboral.		Ofrecer una excelente atención al cliente.	Código de trabajo.	X				
Externas	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Unidades debidamente equipadas para un servicio en tiempos post pandemia. Seguridad. Puntualidad en los recorridos. 	Seguridad con el uso del servicio.		Compromiso, responsabilidad y puntualidad en la prestación del servicio.	Reglamento interno.	X			Documentada	

	Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD municipal de Riobamba	Que las unidades cumplan con lo establecido por la ANT. Obedecer las señales de tránsito. Pago de las multas.	Que la compañía cumpla con todos los requerimientos.		Revisión de las unidades vehiculares. Revisión de títulos habilitantes.	Emitir títulos habilitantes.	X					
--	---	---	--	--	--	------------------------------	---	--	--	--	--	--

Fuente: TRANESCORDER S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

La comprensión de las necesidades y expectativas de los factores internos y externos se lo realizó mediante entrevista e información documentada, con el fin de ayudar a los socios de la compañía a determinar la calidad del servicio que están prestando actualmente. Además, este análisis les permitirá realizar el seguimiento y la revisión respectiva para determinar si la compañía está logrando con sus objetivos.

Con los resultados obtenidos en el contexto de la organización, se procedieron a realizar los procesos y procedimientos, al igual que las políticas, reglas y restricciones propuestas en el presente manual.

5.1.5. Estructura de la organización

5.1.5.1. Organigrama estructural propuesto

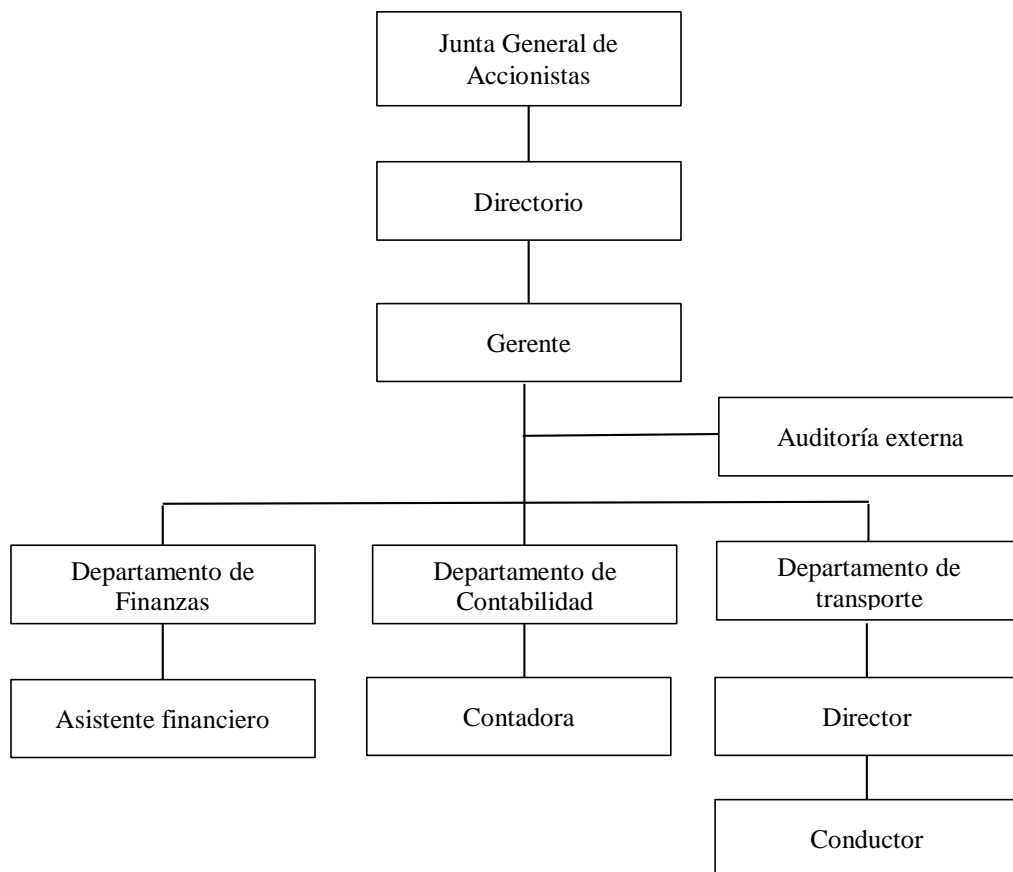


Gráfico 11-5. Organigrama estructural propuesto

Fuente: TRANESCORDAN S.A., 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

5.1.5.2. Organigrama funcional

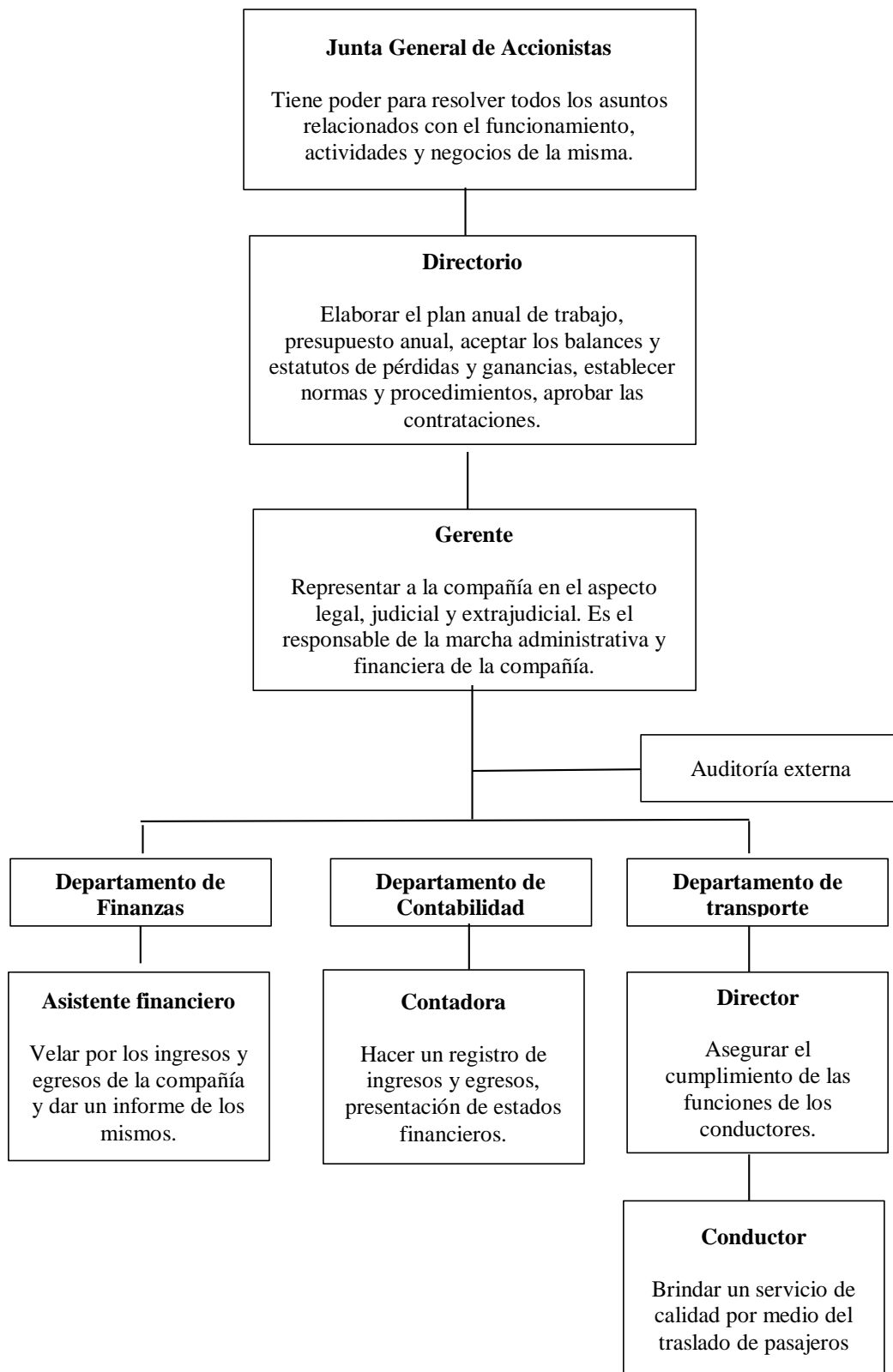


Gráfico 12-5. Organigrama funcional

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

5.1.5.3. *Misión*

Ser una compañía comprometida con el bienestar y seguridad de nuestros clientes tanto en el servicio de transporte escolar como institucional.

5.1.5.4. *Visión*

Ser reconocidos como una de las mejores compañías de transporte escolar e institucional dentro de la ciudad de Riobamba y a nivel nacional.

5.1.5.5. *Valores*

- **Transparencia:** la compañía está comprometida con otorgar información clara y sencilla para sus usuarios y socios de la compañía.
- **Integridad:** nuestro objetivo en el servicio de transporte escolar e institucional es demostrar altos principios morales y éticos tanto como prestadores del servicio y como persona.
- **Trabajo en equipo:** trabajamos unidos en favor de cumplir con los objetivos de la compañía y las expectativas de nuestros clientes.
- **Puntualidad:** ser reconocidos por nuestro compromiso en la puntualidad, llegar antes de la hora indicada y evitar demoras en la prestación del servicio.
- **Honestidad:** los socios están comprometidos con defender la verdad y el cumplimiento de las normas determinadas dentro de la compañía.
- **Respeto:** ser respetuosos con todos los miembros de la compañía sin importar el cargo en el que se estén desempeñando y con nuestros usuarios.
- **Responsabilidad:** comprometidos con el cumplimiento de nuestras funciones y deberes dentro de la compañía, como con nuestro servicio.

5.1.5.6. *Objetivos estratégicos*

- Incrementar la demanda en el servicio de transporte escolar e institucional por medio de la web para ofertar el servicio, y la creación de alianzas con instituciones públicas y privadas.
- Mejorar el servicio de transporte escolar e institucional por medio del correcto mantenimiento de las unidades y renovación de las mismas de ser el caso.
- Aumentar las fuentes de ingresos.
- Elaborar un protocolo de bioseguridad en el servicio a nuestros clientes.

5.1.6. Descripción de puestos

Tabla 19-5: Descriptor de puesto - Presidente

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Presidente	
Puesto al que reporta:	Junta General de Accionistas	
Código:	C.T-001	
Propósito general o misión:	Representar legalmente a los socios de la compañía garantizando el cumplimiento de las normas establecidas en el manual de operaciones.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Presidir las reuniones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. • Conjuntamente con el Gerente firmarán los títulos de las acciones y las actas de la Junta General de Accionistas y del Directorio. • Firmar nombramientos del Gerente General. • Vigilar para que se dé cumplimiento a las disposiciones del reglamento interno, del estatuto de la Compañía y de las disposiciones aprobadas por la Junta General de Accionistas. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	2 años mínimo en funciones de liderazgo
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de liderazgo • Capacitación en el servicio de transporte escolar e institucional
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra. • Relaciones interpersonales. • Capacidad para resolver problemas dentro de la organización. • Responsabilidad en el desempeño de sus funciones. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Iniciativa • Trabajo en equipo • Comunicación • Autoconfianza 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 20-5: Descriptor de puesto - Comisario revisor

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Comisario revisor	
Puesto al que reporta:	Junta General de Accionistas	
Código:	C.T-002	
Propósito general o misión:	Fiscalizar las partes de la administración de la compañía tal y como se encuentra en el art. 279 de la Ley de Compañías.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar, vigilar y controlar que se dé cumplimiento a lo establecido en la Ley de Compañías, y el estatuto de la Compañía, y en las disposiciones que hayan sido aprobadas por la Junta General de Accionistas. • Informar sobre las novedades existentes en cualquiera de las instancias administrativas de la Junta General de Accionistas. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Ley de Compañías. • Conocimiento de los reglamentos y leyes relacionados al servicio de transporte escolar e institucional.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las actividades a las que está a cargo. • Relaciones interpersonales. • Resolución de problemas. • Detallar de forma clara y concisa las novedades referentes a la administración dentro de la compañía. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Compromiso • Honestidad • Responsabilidad • Ordenado 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 21-5: Descriptor de puesto - Vocal de asuntos sociales y deportes

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Vocal de asuntos sociales y deportes	
Puesto al que reporta:	Junta General de Accionistas	
Código:	C.T-003	
Propósito general o misión:	Planificar eventos dentro y fuera de la organización para ayudar a la unión entre socios de la compañía.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Será encargado de la organización de todos los compromisos sociales. • Es el encargado de presidir todo lo referente a compromisos de la compañía, en comunicación con el Gerente. • Será encargado de la organización en los deportes mensuales en las diferentes disciplinas. • Controlará la asistencia de los accionistas a los diferentes actos y se informará del particular al Gerente. • Organizará por lo menos una vez al año un campeonato de otras operadoras o invitaciones externas. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	No se necesita experiencia
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre relaciones interpersonales.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Facilidad de palabra. • Capacidad para organizar eventos. • Capacidad para motivar. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Comunicación • Competitividad • Compromiso • Responsabilidad • Eficiencia 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 22-5: Descriptor de puesto - Secretario

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Secretario	
Puesto al que reporta:	Junta General de Accionistas	
Código:	C.T-004	
Propósito general o misión:	Recopilar, registrar y actualizar toda la información de la compañía para ponerlo a disposición de las autoridades y socios.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Es encargado de dar lectura, llevar las actas, elaboración de oficios y comunicados. • Controlará la asistencia a las sesiones e informará al gerente. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	2 años mínimo en cargos similares
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de ofimática
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del office. • Mantener ordenados los documentos. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Responsabilidad • Comunicación • Iniciativa • Compromiso 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 23-5: Descriptor de puesto - vocal suplente

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Vocal suplente	
Puesto al que reporta:	Junta General de Accionistas	
Código:	C.T-005	
Propósito general o misión:	Asistir a las necesidades de la compañía en reemplazo de otro miembro del directorio que por algún motivo no pueda cumplir con sus obligaciones.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser parte de las decisiones que se tomen en la compañía. • Representar al miembro del directorio que necesita de reemplazo en cualquiera de sus funciones. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	No necesita.
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre relaciones interpersonales. • Curso de ofimática.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del office. • Relaciones interpersonales. • Facilidad de palabra. • Capacidad para motivar. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Responsabilidad • Comunicación • Iniciativa • Compromiso 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 24-5: Descriptor de puesto - Gerente

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Gerente	
Puesto al que reporta:	Directorio	
Código:	C.T-006	
Propósito general o misión:	Representar a la compañía en el aspecto legal, judicial y extrajudicial. Es el responsable de la marcha administrativa y financiera de la compañía.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y dirigir las actividades administrativas y financieras de la Compañía, de acuerdo a las disposiciones tomadas por la Junta General de Accionistas. • Firmar el nombramiento del presidente de la Compañía. • Preparar proyectos presupuestarios, administrativos y ponerlos a consideración de la Junta General, encaminados estos proyectos al bienestar de la Compañía, y accionistas. • Concurrir a las sesiones del directorio, con el objeto de apelar aquellas resoluciones que se consideren equivocadas para el bienestar de la Compañía. En este caso podrá convocar a una Junta General Extraordinaria de Accionistas, para decidir sobre estas resoluciones. En casos extremos podrá pedir la intervención de la Superintendencia de Compañías para que realice dicha convocatoria. • Firmar junto con el presidente los contratos, convenios y obligaciones de la Compañía previa aprobación de la misma por la Junta General de Accionistas. • Presentará a la Junta en forma semestral o cuando esta lo requiera, un informe detallado sobre el movimiento económico. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	2 años mínimo en cargos similares
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de liderazgo. • Capacitación en el servicio de transporte escolar e institucional. • Curso de administración. • Curso de finanzas.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de dirigir. • Facilidad de palabra. • Relaciones interpersonales. • Capacidad para resolver problemas dentro de la organización. • Responsabilidad en el desempeño de sus funciones. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Iniciativa • Trabajo en equipo • Comunicación • Autoconfianza • Liderazgo 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 25-5: Descriptor de puesto - Tesorero

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Asistente financiero	
Puesto al que reporta:	Gerente	
Código:	C.T-007	
Propósito general o misión:	Velar por los ingresos y egresos de la compañía y dar un informe de los mismos.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los pagos de las cuotas por parte de los socios. • Minimizar los egresos. • Elaboración de informes de los ingresos y egresos. • Control del capital disponible. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	2 años mínimo de experiencia en cargos similares.
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de finanzas. • Curso de relaciones interpersonales.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informes. • Manejo del office. • Destreza numérica. • Relaciones interpersonales. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Compromiso • Honestidad • Honradez • Comunicación • Orden • Ágil 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 26-5: Descriptor de puesto - Contadora

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Contadora	
Puesto al que reporta:	Gerente	
Código:	C.T-008	
Propósito general o misión:	Hacer un registro de ingresos y egresos, presentación de estados financieros.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de los ingresos y egresos. • Presentar informes. • Cumplimiento de obligaciones con el SRI. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Ingeniero/a o Licenciado/a en Contabilidad y Auditoría CPA.
	Experiencia	2 años mínimo de experiencia
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en tributación. • Manejo de paquetes contables. • Capacitación de servicio al cliente.
Habilidades		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del office. • Destrezas numéricas. • Administrativas. • Organización. • Manejo de la página de la Superintendencia de Compañías.
Competencias		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Compromiso • Honestidad • Honradez • Comunicación • Orden • Ágil

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 27-5: Descriptor de puesto - director del departamento de transporte

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:	Director del departamento de transporte	
Puesto al que reporta:	Gerente	
Código:	C.T-009	
Propósito general o misión:	Asegurar el cumplimiento de las funciones de los conductores en la prestación del servicio.	
Actividades y tareas del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer revisiones periódicas de las unidades vehiculares. • Controlar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad. • Ser parte de la creación de convenios con instituciones públicas o privadas. 	
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	2 años mínimo en cargos similares.
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en la prestación del servicio de transporte escolar e institucional.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. • Conocimiento de los reglamentos emitidos por la ANT en cuanto a la prestación del servicio de transporte escolar e institucional. • Resolución de problemas. • Relaciones interpersonales. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Eficiencia • Comunicación • Compromiso • Iniciativa • Trabajo en equipo • Autoconfianza • Responsabilidad 	

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Tabla 28-5: Descriptor de puesto - Conductor

DESCRIPTOR DE PUESTO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.		
Nombre del puesto:		Conductor
Puesto al que reporta:		Director del departamento de transporte
Código:		C.T-010
Propósito general o misión:		Brindar un servicio de calidad por medio del traslado de pasajeros en el sector estudiantil e institucional.
Actividades y tareas del puesto:		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un contrato para la prestación del servicio. • Prestar el servicio puerta a puerta o por las vías principales. • Crear rutas para prestar el servicio en el sector estudiantil e institucional. • Tener un protocolo de bioseguridad. • Tener comunicación constante con las autoridades del plantel o institución en la que presta el servicio. • Uso de las señales de tránsito implementadas para la prestación del servicio en transporte escolar (disco pare).
Perfil del puesto:	Grado de estudios	Bachillerato completo
	Experiencia	Ser chofer profesional
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre atención al cliente. • Capacitación sobre la prestación del servicio de transporte escolar e institucional.
Habilidades		<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Capacidad para resolver problemas. • Generar confianza. • Facilidad para hablar.
Competencias		<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Puntualidad • Responsabilidad • Honestidad • Comunicación • Iniciativa • Servicio de calidad

Fuente: TRANESCORDAN S.A, 2022.

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

5.1.7. *Procesos y procedimientos*

5.1.7.1. *Actividades relacionadas al servicio de transporte escolar*

Relación Chofer - Autoridades del plantel

Proceso

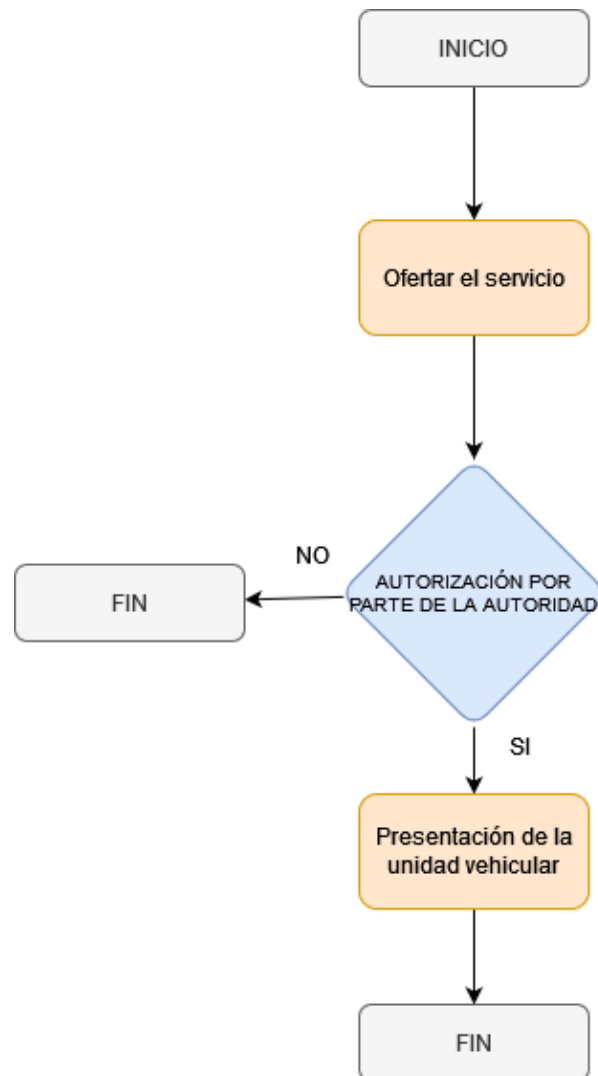


Gráfico 13-5. Relación chofer - Autoridades del plantel
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista hará una cita con las autoridades del plantel.
- El transportista se dirigirá a las autoridades del plantel educativo para ofertar la prestación del servicio.
- Una vez que se tenga la autorización, se procederá a presentar la unidad vehicular.

- Las autoridades del planten presentarán en cada uno de los cursos al transportista y le permitirán ofertar el servicio a los estudiantes.
- El transportista hará la gestión pertinente para solicitar un espacio de estacionamiento fuera de la unidad educativa.

Relación Chofer - Padres de familia o representante legal

Proceso

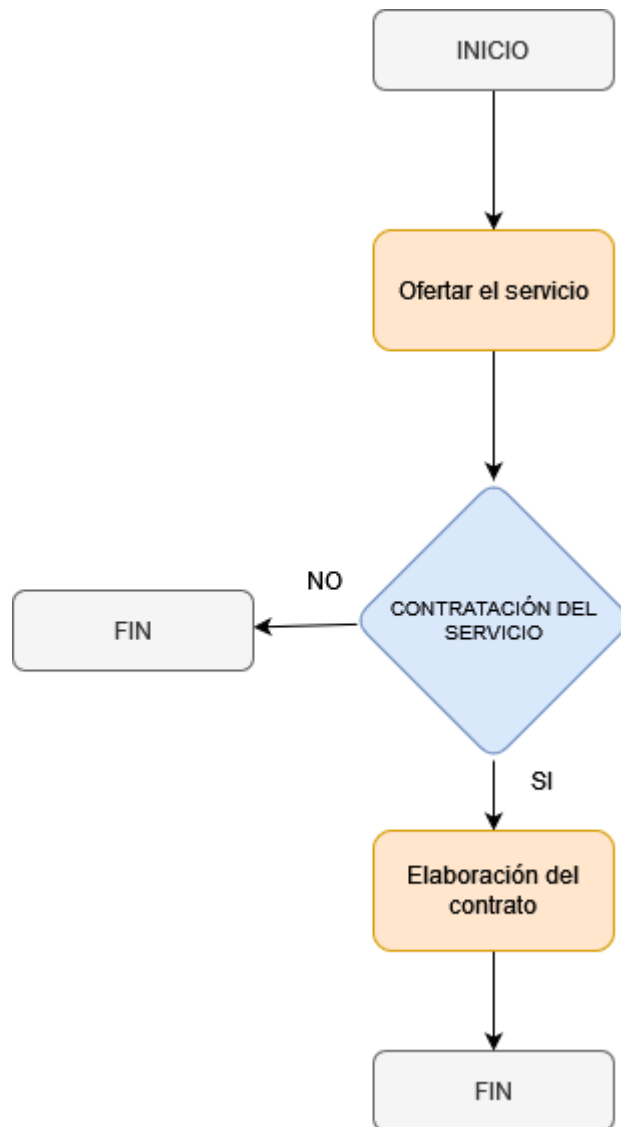


Gráfico 14-5. Relación chofer - padres de familia
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista ofertará el servicio de transporte escolar al padre de familia o representante legal del estudiante.
- El transportista presentará el recorrido de ida y retorno, al igual que los horarios.
- Se realizará el contrato para la prestación del servicio.
- El transportista se comunicará con el padre de familia o tutor legal en caso de presentarse alguna emergencia o percance.
- El transportista comunicará al padre de familia o tutor legal sobre cualquier reunión o comunicado importante por parte de la institución.
- El padre de familia o tutor legal deberá informar al transportista si el estudiante no asistirá a clases.
- El padre de familia o tutor legal deberá informar al transportista si va a recoger al estudiante antes de la hora de salida.

Relación Chofer - docentes de la institución

Proceso

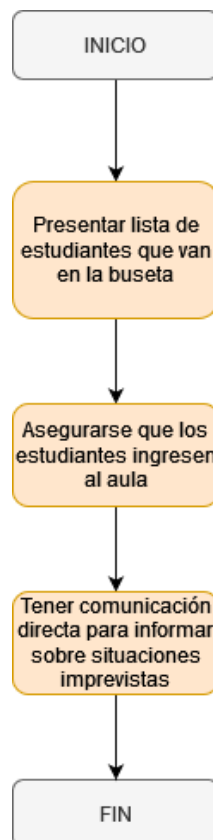


Gráfico 15-5. Relación chofer - docentes de la institución
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista deberá presentarse a los docentes de los estudiantes que está llevando en su buseta.
- El transportista presentará la lista de estudiantes que van en la buseta para requerir la ayuda del docente.
- El transportista se asegurará del ingreso a las aulas por parte de los estudiantes que lleva en la buseta.
- El transportista tomará lista a los estudiantes que están tomando el servicio, antes de abandonar la institución.
- El transportista informará al docente sobre cualquier novedad referente al estudiante.
- El docente informará al transportista sobre cualquier novedad referente al estudiante.

Relación Chofer - niños/adolescentes

Proceso

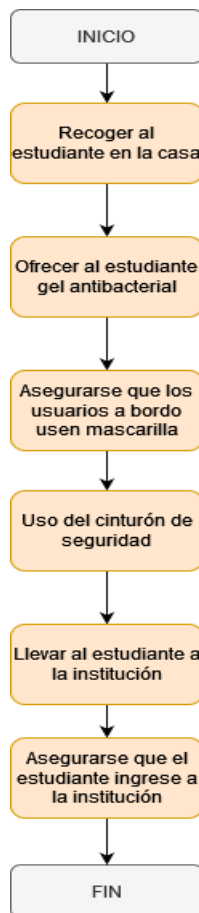


Gráfico 16-5. Relación chofer - niños/adolescentes
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista debe crear un ambiente de respeto entre transportista y estudiante.
- El transportista se presentará con el estudiante.
- El transportista estará puntual en la hora acordada para recoger al estudiante.
- El transportista ofrecerá gel antibacterial al estudiante y se asegurará que use la mascarilla.
- El estudiante usará el cinturón de seguridad mientras el vehículo esté en movimiento.
- El transportista se asegurará que el estudiante se suba al medio de transporte para el retorno a casa.
- El transportista se asegurará que ingrese al domicilio.
- Si el estudiante debe cruzar la calle, el transportista deberá hacer uso del disco pare y ayudar al estudiante a cruzar la calle.

Flujograma del procedimiento de cómo actuar ante la presencia de actores educativos con síntomas de infecciones respiratorias.

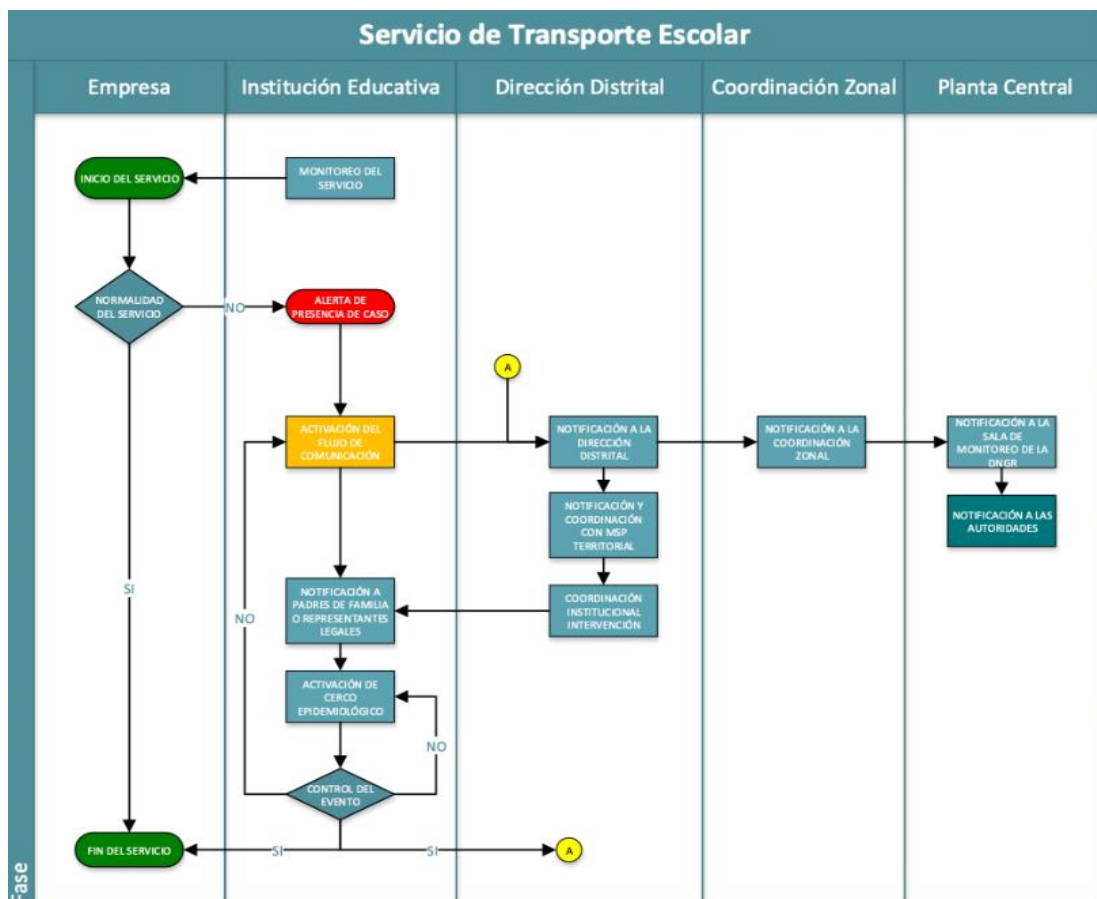


Gráfico 17-5. Proceso para actuar ante síntomas de infecciones respiratorias

Fuente: (Ministerio de Educación, 2021)

Relación Chofer - Portero de la institución

Proceso

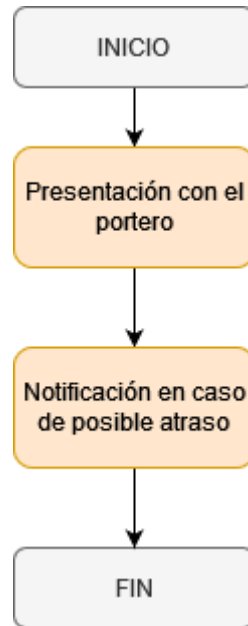


Gráfico 18-5. Relación chofer - portero de la institución
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista se presentará con el portero de la institución.
- Avisar en caso de cualquier atraso en la llegada o recogimiento del estudiante.

5.1.7.2. Actividades relacionadas al servicio de transporte institucional

Relación Chofer - Autoridades

Proceso

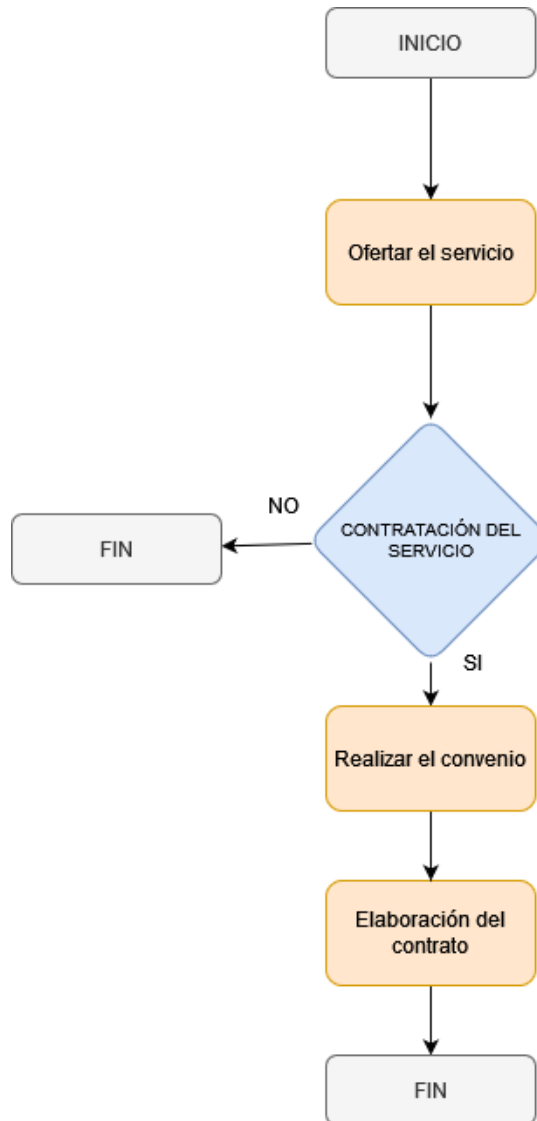


Gráfico 19-5. Relación chofer - autoridades
 Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista hará una cita con las autoridades de la institución o empresa pública o privada.
- El transportista se dirigirá a la institución para ofertar la prestación del servicio.
- Una vez que se requiera del servicio por parte de la institución, se realizará el convenio.
- Ambas partes realizarán el contrato.
- Las autoridades de la institución presentarán al transportista ante sus empleados.
- La institución entregará la lista de empleados que harán uso del servicio.

Relación Chofer - trabajadores

Proceso



Gráfico 20-5. Relación chofer - trabajadores

Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista debe crear un ambiente de respeto entre transportista y trabajador.
- El transportista se presentará con el trabajador.
- El transportista presentará al trabajador el recorrido y horarios para la ida y retorno.
- El transportista estará puntual en la hora acordada para recoger al trabajador.
- El transportista ofrecerá gel antibacterial al trabajador y se asegurará que use la mascarilla.
- El trabajador usará el cinturón de seguridad mientras el vehículo esté en movimiento.

- El transportista se asegurará que todos los trabajadores ingresen a la unidad vehicular antes de salir de la institución.
- El transportista llevará de regreso a sus casas a los trabajadores.

5.1.7.3. *Actividades relacionadas al servicio fuera del ámbito operacional*

La Agencia Nacional de Tránsito mediante Resolución N° 112-DIR-2014-ANT en el que se establece el Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional nos menciona lo siguiente:

Art. 7.- Ámbito. - El servicio de transporte escolar e institucional se prestará exclusivamente dentro del ámbito intracantonal, por lo que, las operadoras habilitadas para este fin no podrán ofertar otro servicio adicional que no corresponda a su jurisdicción y modalidad.

Sin embargo, conforme lo señala el Reglamento aplicativo a la LOTTTSV, podrán por excepción extender su servicio a zonas pertenecientes a otros cantones, que por su ubicación y características conformen una sola zona geográfica urbana consolidada, para satisfacer una necesidad específica acorde al Contrato de Servicio de Transporte, debidamente autorizado y registrado por la Agencia Nacional de Tránsito, que contendrá a detalle el origen, destino, horario de servicio y ruta. El conductor del vehículo deberá portar en todo momento el contrato señalado y deberá cumplir con lo determinado en el mismo (ANT, 2014).

Proceso

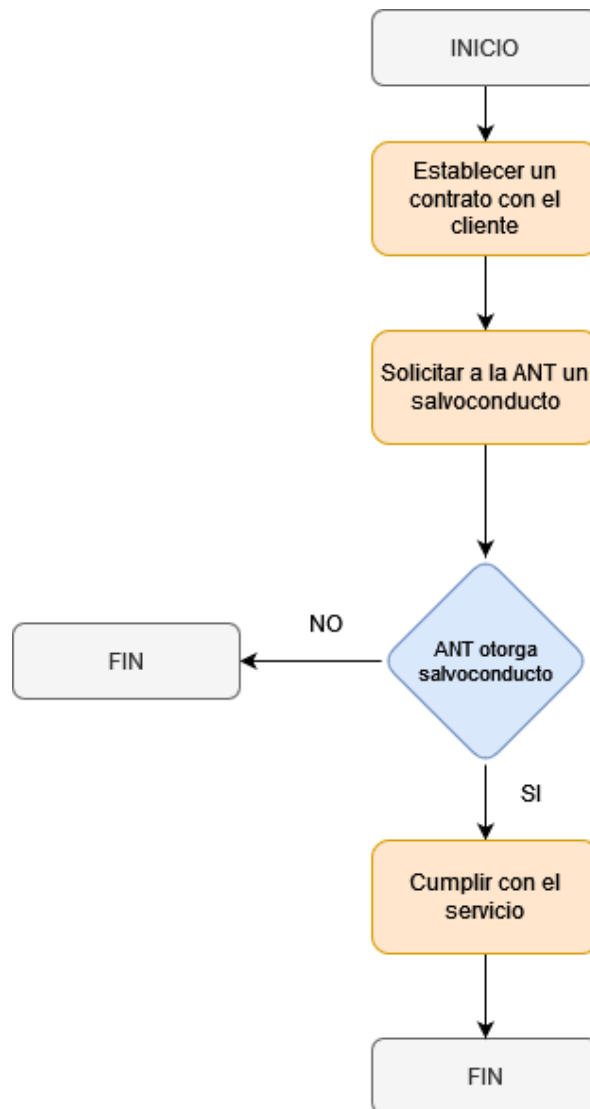


Gráfico 21-5. Actividades relacionadas al servicio fuera del ámbito operacional
 Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- Se realizará el contrato para la prestación del servicio.
- El transportista solicitará a la ANT un salvoconducto o permiso para abandono de la plaza.
- Si la ANT otorga el permiso de salida, el transportista procederá a aceptar el contrato.
- El transportista presentará el recorrido de ida y retorno, al igual que los horarios de salida y llegada.
- Al momento de cumplir con el servicio, el transportista deberá presentar el permiso de salida al igual que los documentos habilitantes.
- En caso de que la ANT no otorgue el permiso de salida, el transportista deberá informar a sus usuarios que no podrá prestar el servicio.

5.1.7.4. Actividades relacionadas a la administración de la compañía

Capacitaciones a los socios de la compañía

Proceso

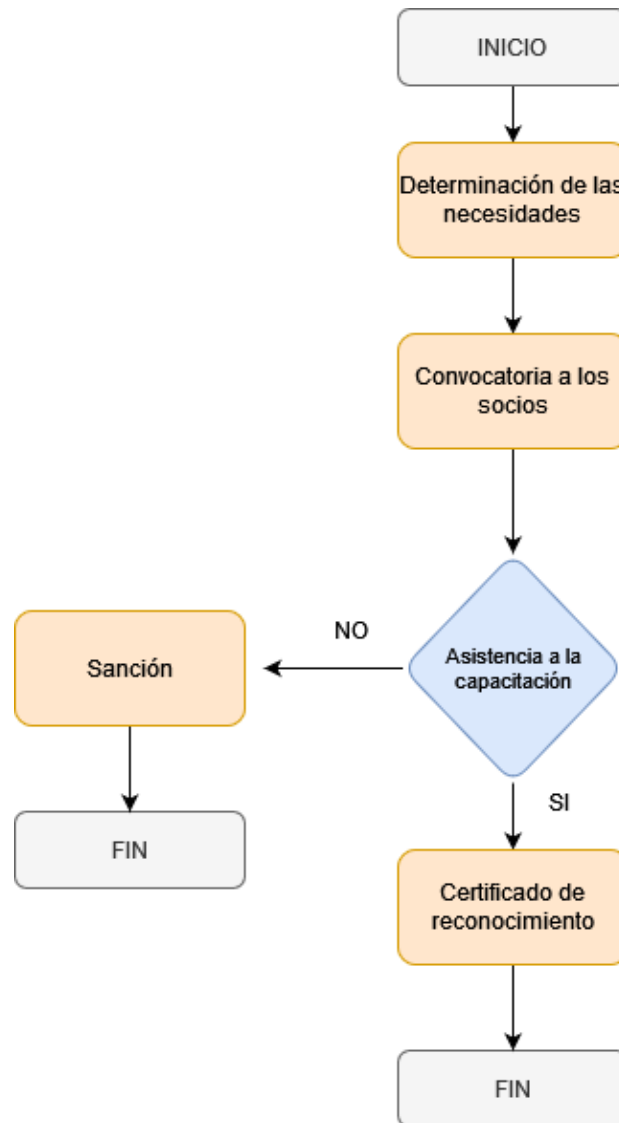


Gráfico 22-5. Capacitaciones a los socios de la compañía
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El directorio a través de un estudio de necesidades, determinará las capacitaciones que se realizarán una vez cada dos meses para los socios de la compañía.
- El directorio hará la gestión para tener la capacitación por parte de un profesional.
- Se convocará anticipadamente a los socios para que puedan asistir a la capacitación.

- A los socios que asistan se les entregará un certificado como reconocimiento a la participación.
- A los socios que no asistan se les emitirá una sanción.

Convenios con instituciones públicas o privadas

Proceso

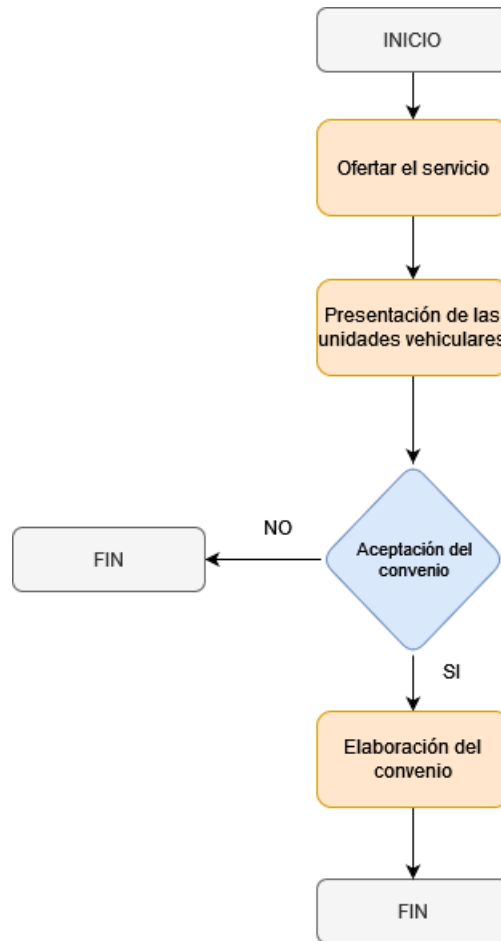


Gráfico 23-5. Convenios con instituciones públicas o privadas
Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El gerente de la compañía solicitará una cita en la institución pública o privada donde se quiere realizar el convenio.
- El gerente de la compañía se dirigirá a las autoridades de la institución para ofertar el servicio de transporte institucional.
- Se presentará las unidades vehiculares a las autoridades de la institución.

- Una vez que se tenga la aceptación del convenio, se procederá a realizar el convenio con la institución.
- Se presentará el plan de bioseguridad.
- Se presentarán las busetas que trabajarán en esa institución.
- Se presentarán los transportistas.
- Se dará a conocer las rutas y horarios de recorrido.

5.1.7.5. *Actividades relacionadas al protocolo de bioseguridad en tiempos post pandemia*

Proceso

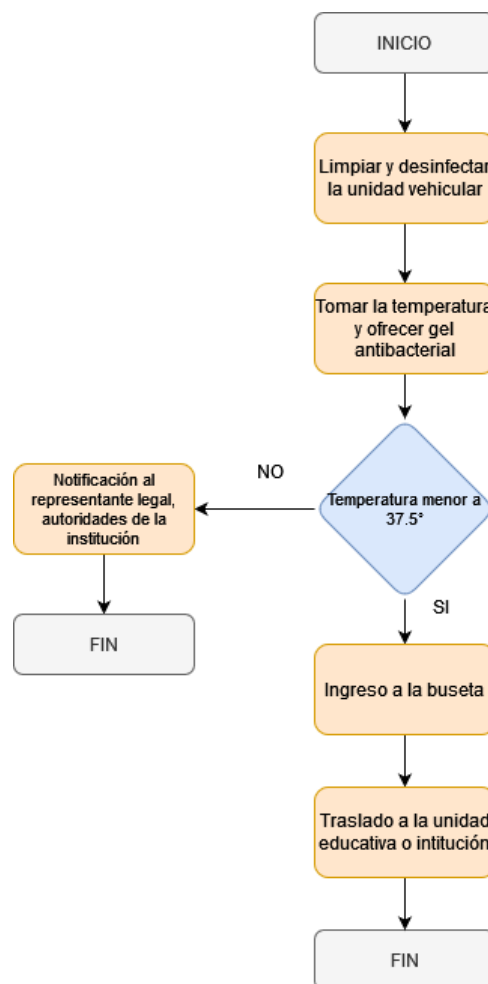


Gráfico 24-5. Protocolo de bioseguridad
 Realizado por: Domínguez, M. 2022.

Procedimiento

- El transportista limpiará y desinfectará la unidad vehicular todos los días antes de prestar el servicio.
- Antes de ingresar los usuarios a la buseta, el transportista les tomará la temperatura y ofrecerá gel antibacterial.
- Si la temperatura es menor a 37.5°, el usuario podrá ingresar a la unidad.
- El transportista trasladará al usuario a la unidad educativa o institución pública o privada.
- Si la temperatura es mayor a 37.5°, el usuario no podrá ingresar a la unidad y el transportista notificará al representante legal o autoridad de la institución.

5.1.8. Políticas, reglas y restricciones

5.1.8.1. Políticas

- Los conductores deben hacer uso del contrato para la prestación del servicio.
- Los socios de la compañía deben cumplir con el pago de las cuotas mensualmente.
- Los socios participarán de las actividades sociales y deportivas organizadas por la compañía.
- Los socios deberán revisar tanto el reglamento interno como el manual de operaciones de la compañía para el mejor desempeño de sus funciones.
- Los conductores deberán disponer de un protocolo de bioseguridad para la prestación del servicio.
- En caso de que algún conductor presente un percance y no pueda laborar normalmente, se le brindará ayuda por parte de las autoridades de la compañía para conseguir un reemplazo.
- Todos los socios de la compañía serán partícipes de los nuevos convenios que se realicen a favor de la compañía.
- En caso de que haya socios que presten el servicio de transporte escolar en la misma institución, realizarán los recorridos de manera sectorizada.
- Para la prestación del servicio, los conductores deben tener buena presentación y apariencia.
- Los conductores serán amables y respetuosos con sus clientes.
- Los conductores velarán por el bienestar de sus usuarios durante el recorrido.
- Los socios tendrán capacitaciones 1 vez cada 2 meses para mejorar la prestación del servicio.
- Las autoridades de la compañía deberán dar seguimiento al contexto organizacional detallado en el presente manual de operaciones para poder medir los objetivos alcanzados.

5.1.8.2. *Reglas y restricciones*

- Los socios que no asistan a las capacitaciones serán sancionados y deberán presentar la respectiva justificación.
- Los socios que no cumplan con el pago de las cuotas, se les quitará el facturero hasta que se pongan al día con los pagos.
- Los conductores que no cumplan con el protocolo de bioseguridad también serán sancionados y amonestados.
- Se les hará una revisión a las unidades vehiculares de la compañía antes del inicio del periodo escolar.
- Las sanciones se regirán conforme a lo estipulado en el reglamento interno de la compañía.

CONCLUSIONES

- Se evidenció la falta de capacitaciones dentro de la compañía, no hacen el uso adecuado de la tecnología para ofertar el servicio y tampoco tienen un plan de seguimiento para las funciones que cumplen los socios.
- De acuerdo con los lineamientos planteados por el ministerio de educación para el servicio de transporte escolar y público en tiempos de pandemia en el Ecuador, se elaboró un protocolo de bioseguridad, en el cual se propone que los conductores al momento de prestar el servicio deben limpiar y desinfectar las unidades vehiculares, tomarán la temperatura a sus usuarios y en caso de presentar novedades notificarán de las mismas a las autoridades competentes.
- Se propone un manual de operaciones post pandemia, mismo que se basa en el detalle de las funciones que deben seguir los socios de la compañía para una mejor prestación del servicio en el transporte escolar, institucional y también de turismo respetando el ámbito operacional de esta modalidad. Crear alianzas con instituciones públicas y privadas, renovar las unidades vehiculares y mejorar la oferta del servicio por medio de las redes sociales. Este manual es un gran aporte a la compañía ya que es el primero de la misma y les ayudará a estar mejor preparados para futuras eventualidades.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los dirigentes de la compañía hagan uso de este manual de operaciones post pandemia para poder medir el progreso que están teniendo a medida que cumplen con las pautas mencionadas en el mismo.
- Se recomienda hacer un seguimiento de las unidades vehiculares de los socios de la compañía para verificar que estén equipados correctamente y que estén cumpliendo con los protocolos de bioseguridad para ofertar un mejor servicio a sus clientes.
- Se recomienda la implementación del manual de operaciones post pandemia dentro de la compañía con el objetivo de que tanto los socios como los dirigentes puedan conocer cuáles son sus obligaciones y tengan una mejor gestión de las actividades que pueden realizar en la prestación del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- AITECO. (s.f.). *Consultores desarrollo y gestión*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- ANT. (2014). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado de: <https://hitcloud.planificacion.gob.ec/documents/20182/30672/Resolucion112DIR2014ANTserviciodetransporteescolar.pdf/a245d6fc-6448-4c14-8514-7959c4550508>
- Duhalt, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. Colombia: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- IMPORTACIONES ECUADOR. (2022). *Importaciones ecuador ransporte-terrestre*. Recuperado de: <https://www.importacionesecuador.com.ec/transito-internacional/transporte-terrestre/>
- López, Y. (2019). *Ventajas y desventajas de los manuales administrativos*. Recuperado de: <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- LOTTTSV. (2014). *Ley organica de transporte terrestre transito y seguridad vial*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Márquez, C. (6 de marzo de 2021). *El comercio*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/transporte-escolar-ecuador-venta-crisis.html>
- Martín, M. (2014). *Manuales herramientas comunicación MIPYMES*. Recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Delegación Coyoacán.
- Ministerio de Educación. (2021). *Ministerio de Educación*. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LINEAMIENTOS-AUTOUIDADO-E-HIGIENE-TRANSPORTE-ESCOLAR.pdf>
- Ministerio de Educación. (2018). *Transporte*. Recuperado de: <https://transporte8agosto.com/wp-content/uploads/2019/03/instructivo-aplicacion-normativatransporte-escolar.pdf>
- Ministerio de Educación. (2021). *Lineamientos autocuidado e higiene transporte escolar*. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LINEAMIENTOS-AUTOUIDADO-E-HIGIENE-TRANSPORTE-ESCOLAR.pdf>
- Ministerio de Educación. (2021). *Recomendaciones para transporte escolar*. Recuperado de: <https://aprendoencasayenclase.mineduc.gob.gt/images/sampled/ata/asimages/regreso-a-clases/RECOMENDACIONES-para-transporte-escolar.pdf>

- Quiroa, M. (28 de mayo de 2020). *Estructura organizacional*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Softgrade. (s.f.). *Manual de procedimientos*. Obtenido de: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- UNICEF. (2020). *Guidance for safe and healthy journeys to school*. Recuperado de: https://www.unicef.org/croatia/media/4351/file/UNICEF%20Guidance%20Safe%20and%20Healthy%20Journeys%20to%20School.pdf?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_term=blog_6_seguridad-para-tu-auto-de-trabajo&utm_content=post&utm_campaign=lw_blogs_octubre
- Unidad Educativa Corazón de María. (2021). *Manual de procedimiento del transporte escolar*. Recuperado de: <https://ueoblatas.edu.ec/cm/wp-content/uploads/2021/03/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTO-DEL-TRANSPORTE-ESCOLAR.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.”

Objetivo: Analizar la calidad de servicio que presta actualmente la compañía en tiempos post pandemia en el servicio de transporte escolar e institucional.

Lea cuidadosamente las preguntas a continuación y marque con una X la respuesta correspondiente. Sus respuestas serán tratadas con la confidencialidad del caso. Los resultados de esta encuesta servirán como base para la elaboración de un manual de operaciones post pandemia para la Compañía.

1. ¿Consideraría importante la implementación de un manual de operaciones post pandemia?

SI

NO

2. ¿Ha hecho cambios en su vehículo para que el estudiante pase por un proceso de desinfección antes de ingresar a la unidad?

SI

NO

3. ¿Conoce los nuevos lineamientos que se han dado a causa de la pandemia en el transporte escolar?

SI

NO

4. Seleccione los requerimientos con los que usted está cumpliendo al momento de prestar su servicio actualmente.

Dispongo de un contrato para la prestación del servicio

Tengo al día el pago de multas en caso de haberlo, y cuento con todos los

documentos habilitantes.

Cuento con un protocolo de bioseguridad propio para el traslado de los usuarios

Establezco un horario de trabajo con los usuarios

Me aseguro de que los usuarios hagan uso correcto de la mascarilla y tengan su propio gel antibacterial.

He hecho la gestión pertinente en las instituciones educativas para tener un espacio de estacionamiento para el ascenso y descenso de pasajeros.

Mi unidad vehicular está equipada de acuerdo a los requerimientos de la ANT.

5. En caso de presentarse una nueva pandemia o una situación similar en la que tengan que recurrir a otra forma de generar ingresos, cuál de las siguientes sería su mejor alternativa:

Establecer convenios con instituciones privadas y públicas para el traslado del personal.

Adaptar mi medio de transporte para el traslado de mercancías

Vender mi unidad vehicular

Emprender un negocio

Otros

6. ¿Cada cuánto tiempo considera que se deben reunir los socios de la compañía para capacitaciones sobre la prestación del servicio de transporte escolar e institucional (actualizaciones en la administración de la compañía)?

Semanalmente

Mensualmente

1 vez cada 2 meses

1 vez cada 6 meses

7. ¿Considera usted que la comunicación que tiene usted con las autoridades del plantel o institución en la que trabaja es la adecuada?

SI

NO

8. ¿Sabe usted cuál fue la última actualización del reglamento interno?

SI

NO

9. ¿Cree usted que el servicio actual de transporte escolar e institucional cumple con los estándares necesarios para sus usuarios en un ambiente post pandemia?

SI

NO

10. ¿Piensa usted que un manual de operaciones sería importante incluso de no existir un ambiente de pandemia?

SI

NO

Gracias por su colaboración

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA COMPAÑÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA “COMPAÑÍA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANSCORDAN S.A.”

Objetivo: conocer cómo la compañía está enfrentando los desafíos al momento de prestar el servicio en tiempos post pandemia.

CARGO:

1. ¿La compañía dispone de un manual de operaciones?

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es la dificultad que ha tenido al momento de ofertar el servicio de transporte escolar e institucional en tiempos post pandemia?

.....
.....
.....

3. ¿Qué medidas se han adoptado para prestar un mejor servicio e incrementar la demanda del servicio de transporte escolar e institucional dentro de la compañía?

.....
.....
.....

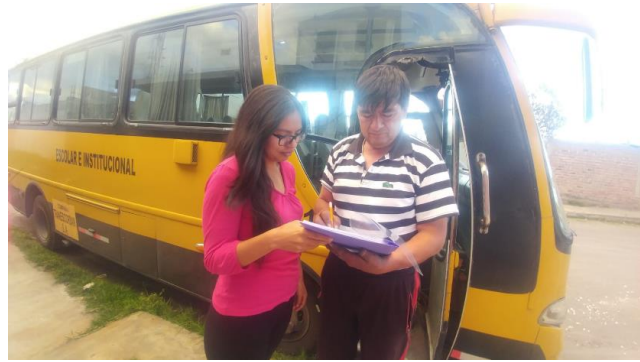
4. ¿Considera usted que es importante que el manual de operaciones se adapte a la situación post pandemia?

.....
.....
.....

5. ¿Considera que la elaboración de un manual de operaciones ayudará al mejor funcionamiento de la compañía y, por ende, mejora en la prestación del servicio?

.....
.....
.....

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS



ANEXO D: PERMISO DE OPERACIÓN DE LA COMPAÑÍA

 **RIOBAMBA**



RESOLUCIÓN No 001-RPO-GADMR-2014

RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

**DIRECCIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA.**

CONSIDERANDO

Que, el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que es competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados – GADs Metropolitanos y Municipales planificar, regular y controlar el Tránsito y el Transporte Público dentro de su territorio cantonal;

Que, conforme dispone el Art. 77 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, las operadoras de transporte terrestre, que deseen prestar el servicio, es necesario que cuente con su respectivo permiso de operación;

Que, conforme dispone el Art. 30.4 ibídem, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el ámbito de sus competencias, regularán y controlaran el Tránsito y el Transporte dentro de su jurisdicción;

Que, conforme dispone el Art. 30.5 en su Literal c de la Ley Ibídem, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, dentro de sus competencias controlara las actividades y operaciones de los servicios de transporte comercial;

Que, el literal f), del artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, dispone que es competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, planificar, regular y controlar el Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial;

Que, mediante resolución No 008-RPO-06-09-CPTTTSVCH de fecha Octubre 07 de 2009, la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Chimborazo, emite criterio favorable para la renovación del permiso de operación de la compañía de Transporte Estudiantil e Institucional TRANESCORDAN S.A, domiciliada en la parroquia Juan de Velasco, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Que, con informe No 001-JP-RPO-DMGAD-R, de 12 de Noviembre de 2014, presentado por el Ing. David Pánchez, Técnico de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, emite criterio técnico de factibilidad previo a la renovación del permiso de operación de la compañía de Transporte Estudiantil e Institucional TRANESCORDAN S.A.



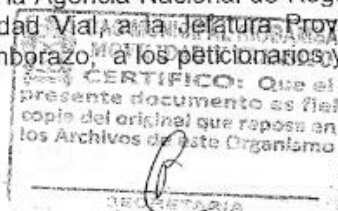


Que la operadora ha cumplido con todos los requisitos exigidos en la Ley, Reglamentos y Resoluciones de esta institución;

La Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, en uso de las facultades legales y reglamentarias contenidas en la Resolución No 108-DE-ANT-2014, de septiembre 29 de 2014, que textualmente manifiesta: **"Artículo 1.- Certificar que el Gobierno Descentralizado Municipal de Riobamba, empezará a ejecutar las competencias de Títulos Habilitantes, a partir del 01 de octubre de 2014."** y **"Artículo 4.- Las modalidades que les corresponde, dentro de la transferencia de las competencias en Títulos Habilitantes son: Transporte público Intracantonal, transporte comercial en taxis convencionales, transporte comercial de carga liviana y transporte comercial escolar-institucional; las demás modalidades seguirán siendo reguladas y gestionadas por la ANT."**

RESUELVE

1. Renovar el Permiso de Operación, a favor de la COMPAÑÍA TRANESCORDAN S.A., en la modalidad de Transporte Comercial Escolar - Institucional, domiciliada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
2. La vigencia del presente documento está contemplada en el Art. 75 del Reglamento Aplicativo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, vigente.
3. El aumento o disminución de socios, cambio de unidades, la variación del servicio; y, más actividades de Tránsito y Transporte, solo podrá realizar la operadora, mediante resolución emitida por la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.
4. La mencionada operadora, se someterá a las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y a las resoluciones que dictare la Agencia Nacional Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.
5. La violación de las indicadas normas y resoluciones, o cualquier alteración que contraviniera a las normas contenidas en este permiso de operación, dará lugar para que se revierta el mismo.
6. Comunicar esta resolución a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a la Jefatura Provincial de Control de Tránsito y Transporte Terrestre de Chimborazo, a los peticionarios y a las autoridades que sean del caso.





SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	BENAVIDES HERRERA	FRANKLIN MARCELO	180311660-5	008-RPO-06-09-CPTTTSVCH	074A-IC-06-2014-DPCH-ANT			25/04/2014	
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	JN1HG4E351X600017	ZD10019256	XAH0219	CAMIONETA	FURGONETA	2003	NISSAN	1.00T	PO
SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	RODRIGUEZ ESPINOZA	CONZUEVA							30/04/2013
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	RUEST727AE005073	SE100183						1.00T	PO
SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	ROMERO DONOSO	HECTOR RAMIRO	060187773-1	008-RPO-06-09-CPTTTSVCH	074-CV-06-2010-CPTTTCVCH				03/03/2010
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	8L0TS732AE005058	JT589577	HAL0774	CAMIONETA	FURGONETA	2010	KIA	1.3T	PO
SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	RODRIEDGRONO	FRANCISCO FERNANDEZ	0601061716						18/11/2010
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	9GCNPR118BR013033	4DC182723						957	PO
SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	VALVERDE LARA	VICTOR HUGO	060177552-1	008-RPO-06-09-CPTTTSVCH	008-RPO-06-09-CPTTTSVCH				09/07/2014
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	KMFGA17BP3C174861	D4DB2160160	HAJ0607	OMNIBUS	BUS	2003	HYUNDAI	1.00T	PO
SOCIO	APPELLIDOS	NOMBRES	C.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
	ZAMBRANO NEZ	FRANCISCO							09/08/2010
VEHICULO	N° CHASIS	N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	8L0TS7327BE00626	01047100	01A27200	CAMIONETA	FURGONETA	2003	NISSAN	1.2T	PO

Se des cumplen con el cuadro de vida útil


CON diecisiete (17) cupos, legalmente autorizados a laborar en la modalidad de Transporte Comercial Escolar- Institucional.

Dado en la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba a los trece días, del mes de noviembre, de 2014.


Ing. Jonathan Carrera
DIRECTOR DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE
DEL GADM DE RIOBAMBA



LO CERTIFICO:


Ab. Rogelio Daniel Basantes Silva
SECRETARIO (E)
DE LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE
DEL GADM DE RIOBAMBA



RESOLUCIÓN No 001-APO-DGMTT-GADMR-2015

ALCANCE A LA RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN No

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MÓVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE
DEL GADM DEL CANTÓN RIOBAMBA.**

CONSIDERANDO

Que, el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que es competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados – GADs Metropolitanos y Municipales planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal;

Que, el literal f), del artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, dispone que es competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, planificar, regular y contralar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial;

Que, el Art. 377 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, indica que no podrán ser perjudicados de ninguna manera los administrados por las acciones u omisiones cometidos por las autoridades en los respectivos procedimientos administrativos.

Que, conforme dispone el Art. 30.4 ibidem, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el ámbito de sus competencias, regularán y controlarán el tránsito y el transporte dentro de su jurisdicción;

Que, conforme dispone el Art. 30.5 en su Literal c de la Ley ibidem, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, dentro de sus competencias controlará actividades y operaciones de los servicios de transporte comercial;

Que, conforme dispone el Art. 77 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, las operadoras de transporte terrestre, que deseen prestar el servicio necesario que cuente con su respectivo permiso de operación;

Que, mediante resolución No 008-RPO-06-09-CPTTTSVCH de fecha octubre 07 de 2015, la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Chimborazo emitió un criterio favorable para la renovación del permiso de operación de la compañía de transporte estudiantil e institucional TRANESCORDAN S.A, domiciliada en la parroquia Velasco, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA
DIRECCIÓN DE MÓVILIDAD Y TRÁNSITO
CANTÓN RIOBAMBA
DIA: 7 MES: 7 AÑO: 2015

ANEXO E: NÚMERO DE SOCIOS REGISTRADOS EN LA SUPER DE COMPAÑÍAS



REPÚBLICA DEL ECUADOR

**SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES**

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

No. de Expediente:

No. de RUC de la Compañía:

Nombre de la Compañía:

Situación Legal:

Disposición judicial que afecta a la compañía:

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	0601819031	ALMEIDA LUIS	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
2	0603880808	ANDRADE DILLON GEOVANNY JAMIER	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
3	0601790604	BONIFAZ LUIS ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 20 ⁰⁰⁰⁰	N
4	0603020181	BONIFAZ SAMANIEGO IVAN PATRICIO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 10 ⁰⁰⁰⁰	N
5	0603020207	BONIFAZ SAMANIEGO JUAN CARLOS	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
6	0603020199	BONIFAZ SAMANIEGO LUIS PAUL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 10 ⁰⁰⁰⁰	N
7	0601785512	CALDERON MARIN JOSE BLADIMIRO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
8	0603527474	CHILUQUINGA FALA LUIS ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
9	0602286510	COLLAGUAZO GUEVARA LEONARDO ALFREDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 10 ⁰⁰⁰⁰	N
10	0603421025	CORTEZ CARRILLO ALBA LORENA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
11	0603344284	CRUZ CUMI JUAN ORLANDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
12	0601915283	DOMINGUEZ WILLIAN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
13	0603165671	GUZMAN GUAMAN FABIAN CESAR	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
14	0603384163	LOGROÑO BYRÓN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
15	0604120402	LUNA GUEVARA ANGEL LEONIDAS	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
16	0609961544	MENDOZA GUIDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 30 ⁰⁰⁰⁰	N
17	0602528903	MOREANO BEJARANO ALONSO OSWALDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
18	0609984205	MOREANO EDELBERTO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
19	0609234322	MURILLO LUIS	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
20	0601961329	NARANJO JUAN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
21	0602146334	NOVILLO ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
22	0603370263	PEÑAFIEL ESCOBAR DARIO JAMIER	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
23	0601887183	ROMERO ABRAHAM	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
24	0601877731	ROMERO HECTOR	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
25	0603161530	RUIZ LOGROÑO EDGAR FERNANDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA

No. de Expediente:	36118
No. de RUC de la Compañía:	0690075288001
Nombre de la Compañía:	COMPAÑIA DE FURGONETAS DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL Y TURISMO TRANESCORDAN S.A.
Situación Legal:	ACTIVA
Disposición judicial que afecta a la compañía:	NINGUNA

26	0602225864	RUIZ LOGROÑO SERGIO ALAHIN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
27	0603917998	VALDIMEZO CACERES MARIO RENE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
28	0601775521	VALVERDE LARA VICTOR HUGO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑIA (USD)\$: 1,000.0000

Se deja constancia que, la presente nómina de accionistas otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las acciones ya que, en el Art. 187, en concordancia con los artículos 188 y 189 del mismo cuerpo legal, "se considerará como dueño de las acciones a quien aparezca como tal en el libro de Acciones y Accionistas". De lo expresado se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías anónimas con el acto de registro en los libros, antedichos formalizar las transferencias de acciones de las mismas.

En tal virtud esta Institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las transferencias de acciones de las compañías, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia de Compañías, en armonía con lo dispuesto en el Art. 440 de la Ley en materia.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

LA FECHA DE EMISIÓN CORRESPONDE A LA FECHA ACTUAL EN LA QUE SE ESTÁ VISUALIZANDO O VALIDANDO EL CERTIFICADO.

FECHA DE EMISIÓN: 11/11/2022 23:50:

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando a la página https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verificar_certificado.zul con el siguiente código de seguridad:



S0004710186



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 28 / 11 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARÍA FERNANDA DOMÍNGUEZ ZURITA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. José Lizandro Granizo Arcos Mgtr.



2245-DBRA-UTP-2022