



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE  
CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**TEMA:**

MODELO TÉCNICO ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD DE  
GESTIÓN DE TRANSPORTE DE LA ESCUELA SUPERIOR  
POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

**AUTORA:**

SANDRA LORENA LEMA ELBAY

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Sandra Lorena Lema Elbay, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

---

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante  
**MIEMBRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Sandra Lorena Lema Elbay, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de noviembre del 2017

---

Sandra Lorena Lema Elbay

CC: 060411397-7

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de Titulación se lo dedico primeramente a Dios por haberme dado salud, vida y sabiduría para llegar a cumplir este objetivo.

A mis padres José Lema y Carmita Elbay por haberme apoyado Incondicionalmente en esta etapa de estudios universitarios y por sus consejos de motivación. Y a mis hermanas por motivarles a ser un ejemplo de vida estudiantil.

A mis amigos por sus consejos, ayuda y a la vez compartir sus conocimientos para la realización de este trabajo de Titulación.

A las Institución por haberme permitido realizar este trabajo de Titulación con toda la información necesaria para el desarrollo del mismo.

Sandra Lorena Lema Elbay

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a Dios por darme sabiduría, salud y guiarme cada uno de mis pasos en todo momento.

A mi familia por el apoyo económico, confianza, consejos en el recorrido de esta etapa de estudios Universitarios y por mi esfuerzo para llegar a ser profesional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y especialmente a la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte por permitirme formar profesionalmente dentro de sus aulas de clase.

A los Docentes de toda la escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte especialmente a la Ing. Mónica Izurieta y el Ing. Marco Moyano por sus enseñanzas y sus conocimientos compartidos para el desarrollo de este trabajo de Titulación.

Por Ultimo quiero agradecer a todos mis amigos y amigas que son parte de mi formación profesional por sus consejos, amistad y de perseverancia en cada momento necesario hasta llegar a cumplir este objetivo de ser una profesional más en servicio de nuestro país.

Sandra Lorena Lema Elbay

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de Gráficos .....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
<b>2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Administración.....	7
2.2.2 Control de movilización de vehículos .....	18
2.2.3 Reglamento de Control de Vehículos del Sector Público.....	19
2.2.4 Reglamento orgánico de gestión organizacional .....	27
2.2.5 Marco Conceptual.....	29
<b>2.3 IDEA A DEFENDER.....</b>	<b>32</b>
<b>2.4 VARIABLES .....</b>	<b>32</b>

2.4.1	Variable independiente .....	32
2.4.2	Variable dependiente: .....	32
	<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>MODALIDAD .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>TIPOS.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>POBLACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.4</b>	<b>MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>34</b>
3.4.1	Métodos .....	34
3.4.2	Técnicas .....	34
3.4.3	Instrumentos.....	34
<b>3.5</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
	<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1</b>	<b>TITULO .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2</b>	<b>CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>52</b>
4.2.1	Presentación .....	52
4.2.2	Introducción .....	53
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>88</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Transporte .....	13
Tabla 2: Uso, mantenimiento y control de los vehículos oficiales .....	14
Tabla 3: Alcance-Máxima Autoridad .....	14
Tabla 4: LOAFYC .....	15
Tabla 5: Unidad Administrativa-Conductores Profesionales .....	15
Tabla 6: Responsables de las unidades de transporte y mecánica .....	16
Tabla 7: Custodia, uso y movilización.....	16
Tabla 8:3 Normas Generales.....	17
Tabla 9: Dirección Administrativa .....	27
Tabla 10: Dirección Administrativa .....	28
Tabla 11: Productos y servicios .....	29
Tabla 12: Población .....	33
Tabla 13: Resultado pregunta 2 .....	36
Tabla 14: Resultado pregunta 4 .....	38
Tabla 15: Resultado pregunta 6 .....	39
Tabla 16: Resultado pregunta 9 .....	42
Tabla 17: Resultado pregunta 10 .....	43
Tabla 18: Resultado pregunta 1 .....	44
Tabla 19: Resultado pregunta 3 .....	46
Tabla 20: Resultado pregunta 5 .....	47
Tabla 21: Resultado pregunta 6 .....	48
Tabla 22: Resultado pregunta 7 .....	49
Tabla 23: Resultado pregunta 8 .....	50



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Objetivos de los Manuales.....	9
Gráfico 2: Clasificación de los manuales .....	9
Gráfico 3: Por su contenido .....	10
Gráfico 4: Por su ámbito.....	10
Gráfico 5: Procedimiento general para la elaboración de manuales.....	11
Gráfico 6: Preparación Del proyecto .....	11
Gráfico 7: Programa del trabajo.....	12
Gráfico 8: Custodia, uso y movilización-mantenimiento .....	17
Gráfico 9: 3 Normas Generales .....	18
Gráfico 10: Control de movilización de vehículo.....	18
Gráfico 11: Control de movilización de vehículos .....	19
Gráfico 12: Control de movilización de vehículos .....	19
Gráfico 13: Personal y Función .....	20
Gráfico 14: Vehículos Oficiales-Conductores .....	20
Gráfico 15: Movilización y Mantenimiento vehicular.....	21
Gráfico 16: Movilización.....	21
Gráfico 17: Pasos a seguir para movilización.....	22
Gráfico 18: Registro y Estadísticas.....	22
Gráfico 19: Autores y responsables .....	23
Gráfico 20: Mantenimiento del vehículo y responsables.....	23
Gráfico 21: Automotores .....	24
Gráfico 22: Acciones de control y sanciones.....	24
Gráfico 23: Multas .....	25
Gráfico 24: Destitución, multa, responsabilidad .....	26
Gráfico 25: Procedimiento.....	26
Gráfico 26: Disposiciones Generales.....	26
Gráfico 27: Disposición Derogatoria.....	27
Gráfico 28: Respuesta pregunta 2 .....	36
Gráfico 29: Respuesta pregunta 4.....	38
Gráfico 30: Respuesta pregunta 7 .....	39
Gráfico 31: Respuesta pregunta 9.....	42
Gráfico 32: Respuesta pregunta 10.....	43

Gráfico 33: Gráfico .....	44
Gráfico 34: Resultado pregunta 2 .....	45
Gráfico 35: Resultado pregunta 3 .....	46
Gráfico 36: Resultado pregunta 5 .....	47
Gráfico 37: Resultado pregunta 6 .....	48
Gráfico 38: Resultado pregunta 7 .....	49
Gráfico 39: Resultado pregunta 8 .....	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta .....	92
Anexo 2: Entrevista realizada a los choferes de la Unidad de Gestión de Transporte - ESPOCH .....	94
Anexo 3: Entrevista realizada a los choferes de la Unidad de Gestión de Transporte - ESPOCH .....	95
Anexo 4: Orden de Movilización.....	97
Anexo 5 : Control de salida y entrada de vehículos .....	98
Anexo 6: Solicitud de salvoconducto .....	99
Anexo 7: Utilización de vehículos en horas laborables .....	100
Anexo 8: Control de llantas y Baterías para vehículos .....	101
Anexo 9: Mantenimiento Preventivo de vehículos .....	102
Anexo 10: Reporte de Daños .....	103
Anexo 11: Orden de Trabajo .....	104
Anexo 12: Reporte de Accidente de Tránsito .....	105
Anexo 13: Reporte Diario de Movilización.....	106
Anexo 14: Formulario Control de Combustibles y Lubricantes.....	107
Anexo 15: Oficio de Quejas.....	108
Anexo 16: Informe de Artículos Necesarios.....	109
Anexo 17: Foto de Vehículos Institucionales-ESPOCH .....	110

## RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación un Modelo Técnico Administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Tiene como finalidad la elaboración de los manuales de organización y procedimientos que permitan prestar un mejor servicio evitando las demoras en los mismos. En el desarrollo del tema se utilizaron las herramientas de investigación como: entrevistas a las autoridades y personal de este departamento y encuestas a los choferes, se obtuvieron los siguientes resultados: las autoridades tienen una respuesta a los salvoconductos de 2 días hasta un mes aproximadamente, el personal no recibe ninguna capacitación en atención al cliente y realización de trámites, ya que los mismos son realizados con documentos básicos. Se elaboró un manual de organización y procedimientos de los servicios que se prestan actualmente donde cada persona tiene funciones y responsabilidades según el área que desempeña, incluidos unos formularios con datos necesarios para el desarrollo de cada uno de los trámites. En conclusión el manual de organización da a conocer la estructura, funciones y responsabilidades de las personas que trabajan en este departamento y a la vez la distribución de mismos para una mejor prestación de los servicios actuales. El manual de Procedimientos permite conocer las actividades de cada servicio. Se recomienda implementar esta propuesta incluida una página web para una mejor distribución de los recursos humanos, tecnológicos, y financieros.

**Palabras Claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SECTOR PÚBLICO> <MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS> <CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

---

Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current titling work proposes a technical administrative model for Management Transportation Unit from Escuela Superior Politécnica de Chimborazo has like objective the elaboration of organization and procedures manuals that allow offering a better service avoiding late in the same. In the theme development, research tools were used like: interviews to personal of this area and survey to the drivers, obtaining the following results: the authorities have an answer to the safe-passages from 2 days to one month approximately, the personal do not receive customer service training and formalities completion because they are done with basic documents. An Organization and Procedures manual was elaborated of services offered currently where each person has functions and responsibilities according to the labour area, including forms with enough data for the development of each procedure. In conclusion, the organization manual allows knowing the structure, functions, and responsibilities of people that work in this area and the distribution of the same for a better service offering. The procedures manual allows knowing the activities of each service. It is recommended to implement this proposal included a web page for a better distribution of human, technological and financial resources.

**Key Words:** <ECONOMICAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <PUBLIC SECTOR> <ORGANIZATION AND PROCEDURES MANUALS> <CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO> <RIOBAMBA [CANTON]>.

## INTRODUCCIÓN

El Ecuador tiene sus leyes para cumplir y realizar sus trabajos con el conocimiento de la misma sin dejar de lado la parte técnica haciendo referencia al sector público.

La administración pública tiene sus instrumentos administrativos que son utilizados en el sector público para mejorar la prestación del servicio. Toda organización pública o Privada posee manuales de Organización y procedimientos para mejorar la calidad del servicio.

Se hizo uso de los siguientes documentos: Ley de la Contraloría del Ecuador, textos de manuales de organización y procedimientos, Manual de Procedimientos para la Administración de la Flota Vehicular de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Se analiza lo administrativo en la Unidad de Gestión de Transporte –ESPOCH.

El capítulo I: Se describe el Planteamiento del Problema, formulación del problema. Delimitación del problema, los aspectos principales son: alcance, Ubicación Geográfica, Delimitación Temporal 2017, justificación donde detalla por qué se realiza esta investigación, Objetivo General, Objetivos específicos de este trabajo de Titulación.

Capitulo II: Esta el Marco Teórico y conceptual donde se explica la ley de la Contraloría del Ecuador ,Manual General de Administración ,Control de Activos del sector público y el Reglamento Institucional.

Capitulo III: Esta el Marco Metodológico entre ellos está la Modalidad, tipos, métodos, técnicas e Instrumentos que se utilizó en la Investigación entre ellas están las encuestas, entrevistas para el levantamiento de la información para una solución factible.

Capitulo IV: El marco Propositivo con el desarrollo de los manuales de Organización y Procedimientos con un formato detallado, y la investigación complementada de la Contraloría de Panamá. Se realizan las conclusiones y recomendaciones y para defender este trabajo de Titulación están las fuentes Bibliográficas y los anexos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Ecuador los problemas se presentan por desorganización en cada gestión administrativa, en el sector público hay demasiado papeleo, se dio origen a los modelos de Gestión administrativa la responsabilidad le corresponde a la Secretaria Nacional de la Administración Pública tiene a su cargo las diferentes herramientas administrativas para mejorar los servicios “ implementación de las políticas , reglas instrumentos de gestión de procesos ,calidad de los servicios ,control y evaluación de gestión del gobierno electrónico e imagen gubernamental” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017).

Las Universidades tienen manuales de organización y Procedimientos, modelos administrativos con sus respectivas planificaciones para el desarrollo de cada actividad interna con la respectiva relación en las identidades de control, y evaluación en caso de no tenerlos no pueden acreditarse las mismas.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo al estar sujeta a la administración pública el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, indica principios de “eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”

La ESPOCH en su Organigrama Estructural identifica al vicerrectorado Administrativo es el delegado de controlar las actividades administrativas de la Institución y la Unidad de Gestión de Transporte autoriza planificar y elaborar las actividades respecto a la movilidad ,los buses para recorridos internos indica el oficio N0. 233. UGT.16, se encarga de movilizar y cubrir recorridos internos de los estudiantes de todas las facultades y prestar un mejor servicio al sector escolar y a la comunidad politécnica.

Las entrevistas realizadas: Ing. Carlos Falconi Zambrano Director de la Unidad de Gestión de Transporte explicó que no hay un manual de Organización y procedimientos para las respectivas actividades. El Ing. Marcelo Donoso Decano de la Facultad indico que estos servicios de la Unidad de Gestión de Transporte no constan en el reglamento Institucional.

Los servicios son Órdenes de Gasolina, mantenimiento y los salvoconductos. Cuando es dentro del perímetro urbano ejecuta la Institución y si es fuera del perímetro urbano se formaliza en la página web de la Contraloría General del Estado.

Las referencias indicadas son necesarias para dar una propuesta de un Manual de Organización y Procedimientos donde se detallan funciones y responsabilidades para efectuar objetivos Institucionales, no preexiste un organigrama estructural del departamento, manual de Procedimientos indica las actividades con su correspondiente gestión.

En el Inventario de vehículos Institucionales son 46 vehículos de los siguientes tipos: 15 Jeep, 1 Cabina Simple, 8 Buses, 2 Cajón C, 3 Pick-UP, 3 Paseo, 1 Tanquero, 2 Furgonetas, 11 Doble Cabina.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo un modelo técnico administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el periodo 2017, permitirá desarrollar eficientemente sus actividades?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Aspectos principales de la Delimitación:

**Alcance:** Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**Ubicación geográfica:** Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo

**Delimitation temporal:** Período 2017

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

El Reglamento General de la administración, utilización y control de los bienes y existencias del sector público por la Contraloría General del Estado, Artículo 3, muestra a la máxima autoridad encargada de la administración de bienes con fines institucionales el mismo que asesora y dirige el correcto uso y cuidado de todos los bienes públicos asignados tengan el uso de cada institución y con el poder otorguen títulos: deposito ,custodia u otros semejantes indica el reglamento ,disposiciones de la contraloría General del Estado y el propio de cada Institución.(Contraloría General del Estado, 2016)

Este trabajo de Titulación ofrecerá conocer la organización de La Unidad de Gestión de Transporte de la ESPOCH y el manual de procedimientos como cumplir cada actividad para prestar un mejor servicio con respecto al transporte , los buses Institucionales poseer una planificación de Transporte Institucional . Estas gestiones sean conocidas por el público.

Esta es una de las primeras investigaciones que la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte califica para ser realizada dentro de la misma Institución sea un ejemplo administrativo del transporte .Y se conozca la Unidad de Gestión de Transporte – ESPOCH .

La elaboración de un modelo técnico administrativo Consiente que el talento Humano realice cada actividad con el respectivo procedimiento indicado en la prestación del servicio. Estos manuales de Organización y Procedimientos se pueda justificar el presupuesto de manera técnica en el Plan Anual de Compras Institucional.

Los principales beneficiaros de este trabajo de Titulación: Autoridades para tener una herramienta administrativa en la toma de decisiones y para su acreditación, el personal administrativo para planificar las actividades con las respectivas leyes y el estudio técnico.

Se indican las razones para realizar los Manuales de Organización y procedimientos con la actualización de la información y se indica una solución factible .Se recibió una comunicación formal por parte de las Autoridades para realizar los manuales.



## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un modelo técnico administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para mejorar la eficiencia de sus actividades.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un marco teórico que sustente la realización del presente trabajo.
- Elaborar un manual de organización Administrativa para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Elaborar un manual de Procedimiento Administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Los antecedentes de este trabajo de Titulación serán temas parecidos a este tema para desarrollarlo de una manera clara.

Temas mundiales se presenta “Diseño de un modelo Organizacional para la empresa “Ceta S.A” presentado por Aritzabeth Brito donde detalla funciones y responsabilidades del personal .Con el Objetivo de cumplir metas de la Empresa.

El manual de Procedimientos describe al personal con sus respectivas responsabilidades en cada servicio.

La microempresa “Ferritodo” indica los manuales administrativos respaldan la administración para prestar un mejor servicio y a la vez para las autoridades en las decisiones de la organización.

Administración de Transportes “CARGOD” C.A indica que los manuales describen y buscan organizar las actividades de la empresa con el uso de los instrumentos necesarios .Y optimizar recursos humanos, materiales y financieros.

Los estudios desarrollados anteriormente son los antecedentes y esta investigación es una de las primeras en desarrollarlas en las universidades y se conozca la gestión administrativa del Transporte.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Administración**

La administración indica los pasos para la creación de ambientes donde el talento humano ayuda al trabajo de equipo y cumplir los objetivos organizacionales. (Koontz & Wehrich, 2007)

La administración es una guía para la organización, donde se detalla cada área con su respectivo objetivo y se detallan las actividades para una mejor comprensión.

#### **2.2.1.1 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es el eje principal de todas las áreas que funcionan en una organización y cumplir los objetivos de la misma y sean presentados en los Estados Financieros. (Muñiz, 2003)

La gestión administrativa es la guía para llevar a la práctica los objetivos de la organización.

#### **2.2.1.2 Modelos administrativos**

Los modelos administrativos tienen su origen en la historia organizacional donde se originan los principios administrativos se detallan los más importantes.

##### **2.2.1.2.1 Administración científica**

La administración científica creada por el Ingeniero de Estados Unidos Frederick Taylor (1856-1915) indica “eliminar el desperdicio y ampliar la eficacia de los gerentes que son los encargados de crear métodos para el trabajo, trabajadores y a la vez métodos para los gerentes.” (Chiavenato, 2009)

La administración científica divide las áreas con su respectivo responsable y se tenga un proceso amigable para evitar el desperdicio.

#### **2.2.1.2.2 Teoría clásica de la administración**

Henry Fayol indica igual que (Chiavenato, 2009) sobre la administración científica donde la división del trabajo dentro de la organización y no se realice a base de la misma. Las funciones son:

- Producción
- Finanzas
- Contabilidad
- Ventas
- Personal
- Seguridad

La teoría de la administración presenta la distribución de funciones para mejores resultados.

#### **2.2.1.2.3 Modelo burocrático**

Las organizaciones crecían y las teorías clásicas no eran suficientes, Max Weber (1863-1920) analiza las publicaciones de la teórica burocrática, (Chiavenato, 2009) indica la División del Trabajo, jerarquía, reglas o reglamentos, formalizar comunicaciones, competencia, procedimientos técnicos.

La teoría burocrática indicada por el autor es la más explicada en todo el mundo .los principales motivos son el desconocimiento, ya que no se aplican todos los parámetros del modelo ,entre ellos los procesos internos y funcionales de la organización y así evitar resultados negativos.

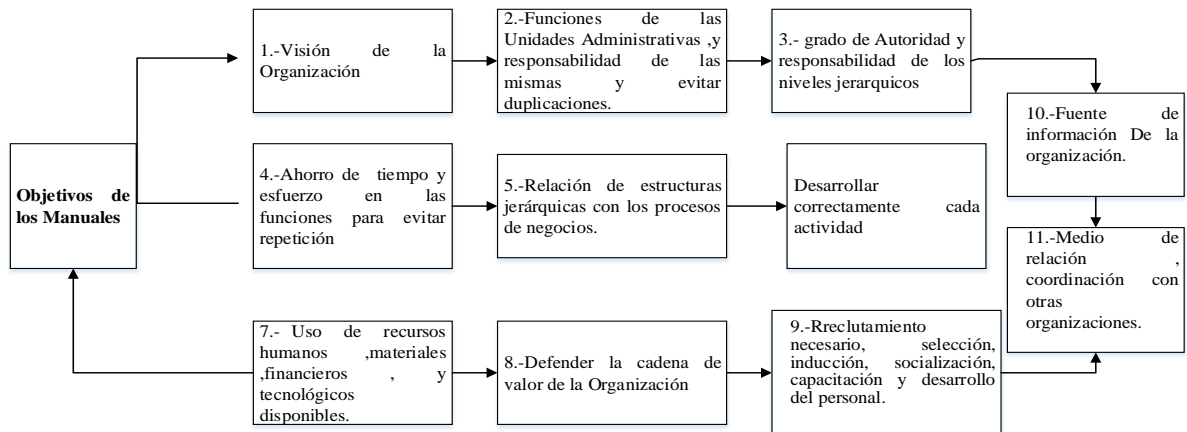
#### **2.2.1.2.4 Manuales administrativos**

Los manuales administrativos nos indican información con el registro organizado con las respectivos detalles de la organización entre ellos son (antecedentes, legislación, objetivos políticas, etc., detallando las instrucciones para cada actividad. (Benjamin & Fincowsky, 2009).

Son documentos físicos o electrónicos con el desarrollo de cada actividad de la organización para prestar un mejor servicio.

Los objetivos de un manual son:

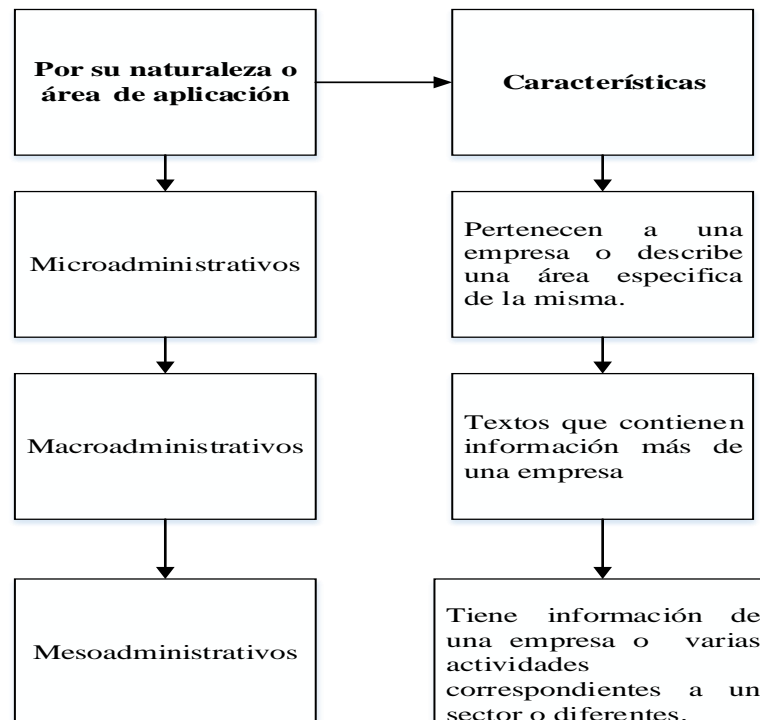
Gráfico 1: Objetivos de los Manuales



Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)

Elaborado por: Sandra Lema

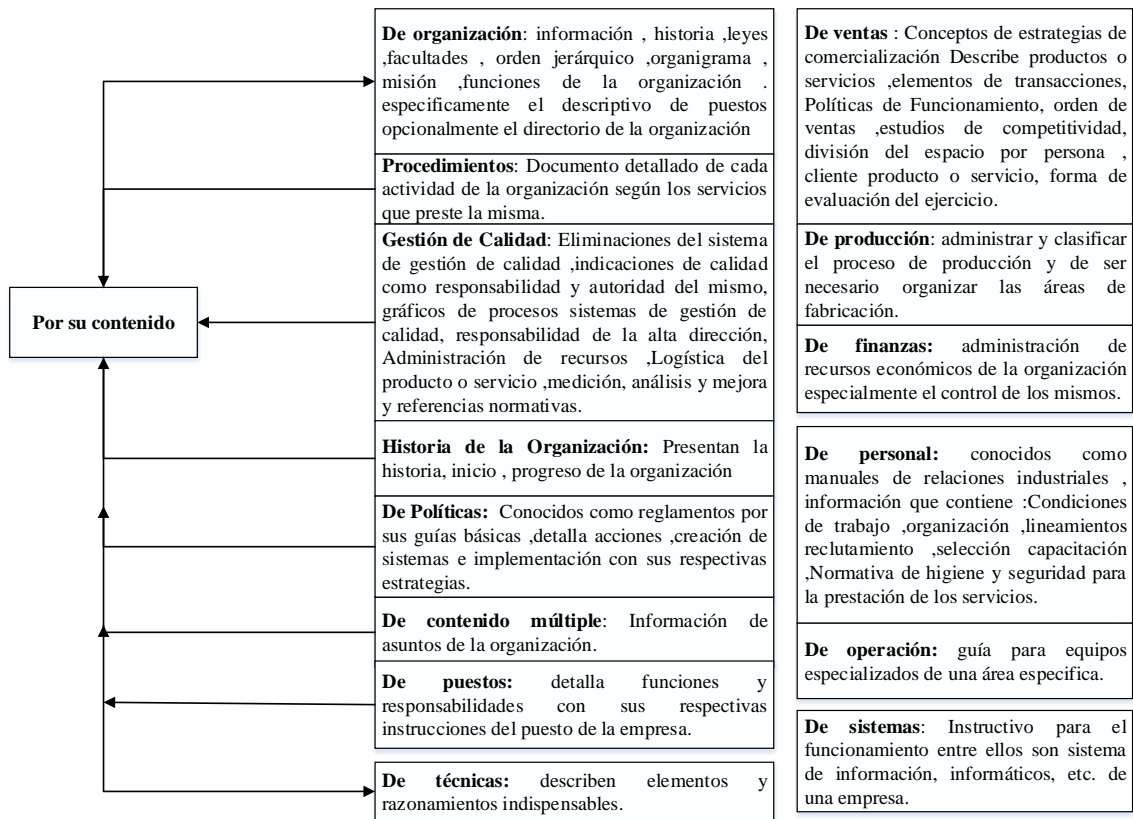
Gráfico 2: Clasificación de los manuales



Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)

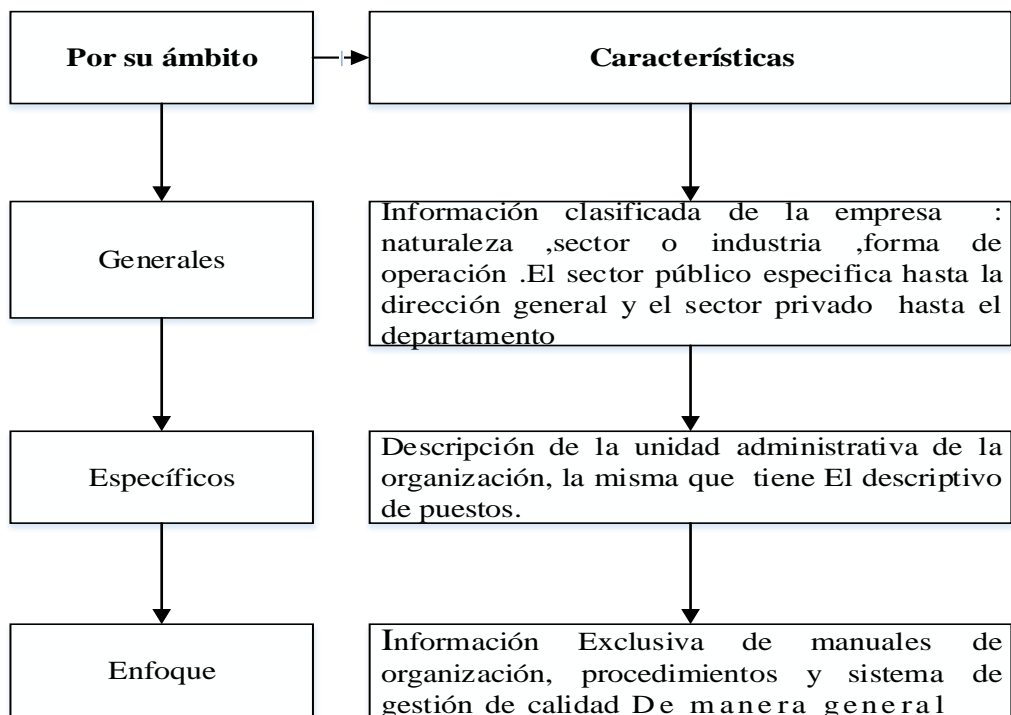
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 3: Por su contenido



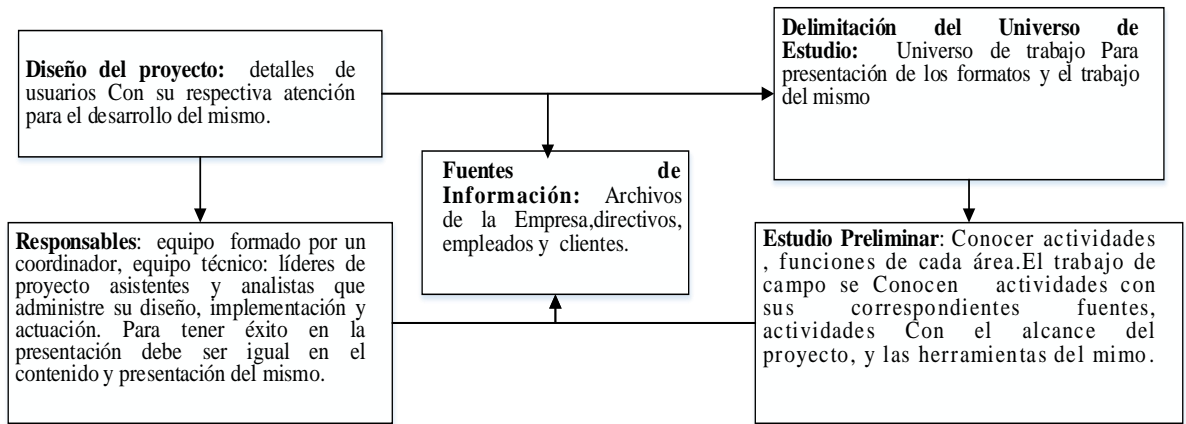
Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 4: Por su ámbito



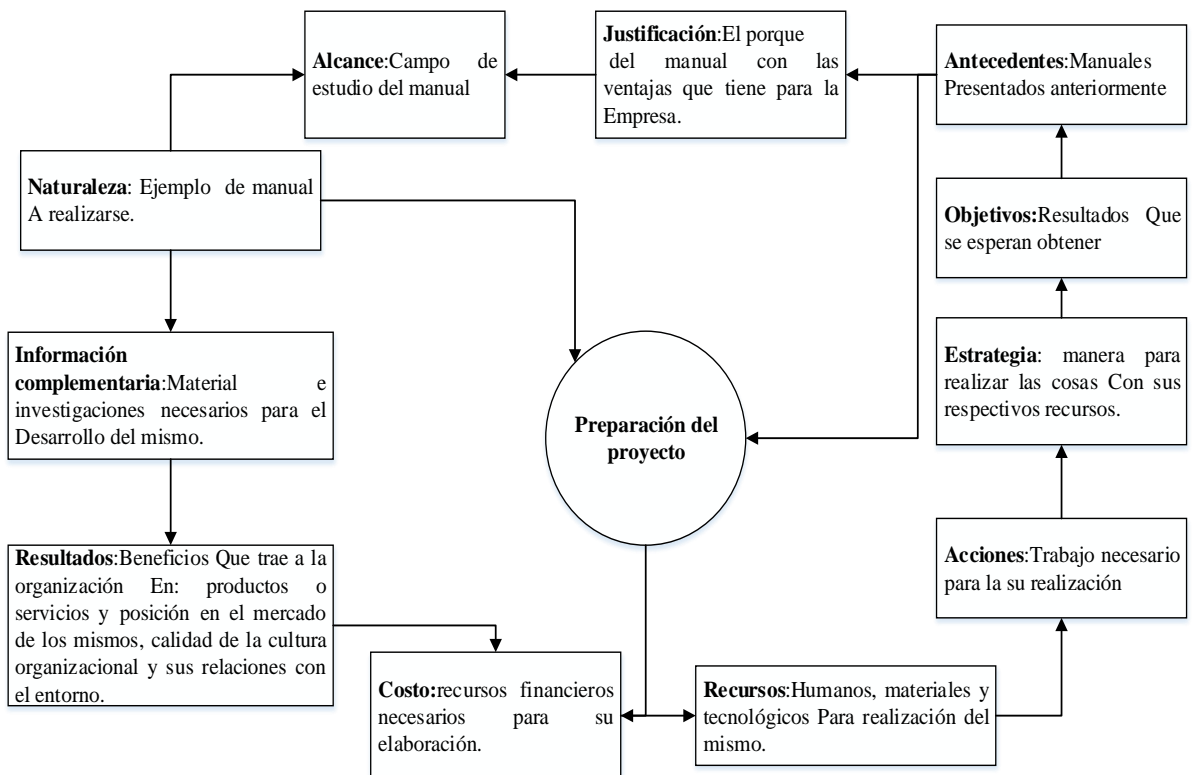
Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 5: Procedimiento general para la elaboración de manuales



Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)  
 Elaborado por: Sandra Lema

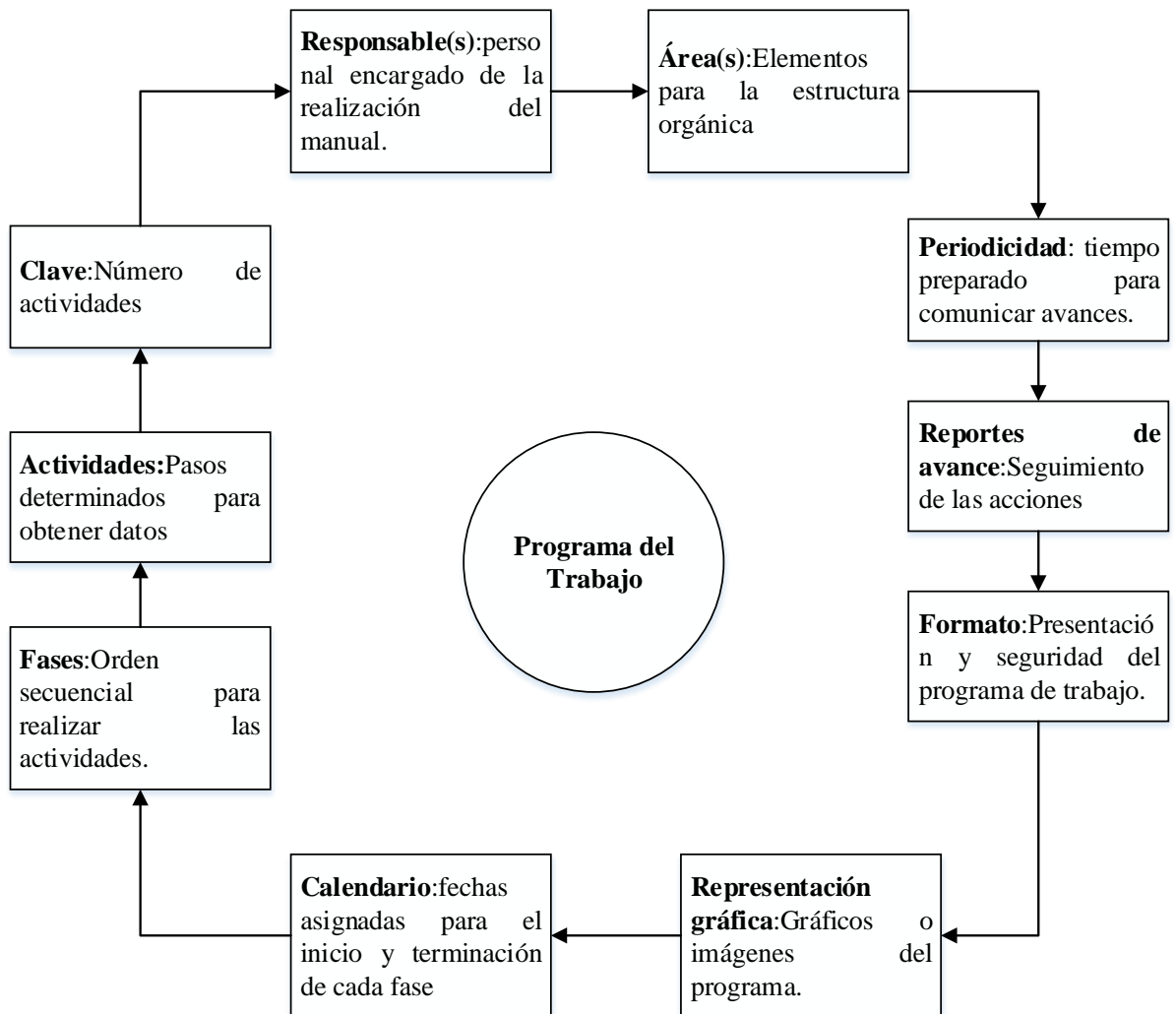
Gráfico 6: Preparación Del proyecto



Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Por otro lado en relación al programa de trabajo se deben considerar:

Gráfico 7: Programa del trabajo



Fuente: (Benjamin & Fincowsky, 2009)  
Elaborado por: Sandra Lema



Tabla 1: Transporte

TRANSPORTE	MANTENIMIENTO
Actualización Inventario de Vehículos Institucionales.	Ordenar y realizar las actividades de mantenimiento y prevención
Prestación de Servicios	
Controlar uso y mantenimiento de vehículos institucionales.	Operaciones necesarias de los servicios para conocimiento del estado y sus respectivas condiciones para el mantenimiento.
Control diario de movilización De vehículos con sus respectivas acciones accidentes o daños donde se indique a lo responsables.	
Presentación de informes al jefe de servicios Generales del Estado ,conservación de los vehículos de custodia	Registros actualizados del historial , mantenimiento de los bienes muebles, vehículos con sus respectivos formularios aprobados.
Procedimientos de control y Seguridad de vehículos con sus respectivos accesorios.	
Organización del uso del parque vehicular por parte de las comisiones de servicios.	Arreglos necesarios de la infraestructura para prestar un mejor servicio.
Registro de datos actualizados de conductores profesionales en el desarrollo de sus funciones.	
Personal especializado para el Mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.	Presentación mensual de cuadros de personal y distribución de las mismas con la aprobación del director.

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)

Elaborado por: Sandra Lema

Base Legal.- Los vehículos oficiales, tienen la normativa.

Tabla 2: Uso, mantenimiento y control de los vehículos oficiales

-El artículo 13 de la Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público, publicada en el Registro Oficial No. 453, de 17 de marzo de 1983
-El capítulo VIII del Reglamento General de Bienes del Sector Público, Constante en el Registro Oficial No. 258 de agosto 27 de 1985;
-Decreto No. 52, publicado en el Registro Oficial No. 16 del 1 de septiembre de 1988;
-Decreto No. 97, promulgado en el Registro Oficial No. 30 de septiembre de 1988;
-Decreto Ejecutivo No. 1233, publicado en el Registro Oficial No. 373, de 8 de febrero de 1990.
-Decreto Ejecutivo No. 904, publicado en el Registro Oficial 227, de 7 de julio de 1993, mediante el cual se dispone que los vehículos del sector público sean destinados estrictamente y en forma exclusiva para uso oficial.
-Acuerdo No. 038-CG publicado en el Registro Oficial No. 307, de 29 de octubre de 1993; a través del cual se expide el Reglamento para el establecimiento de responsabilidades, por las transgresiones de las normas legales y reglamentarias referentes al uso de vehículos.

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)

Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 3: Alcance-Máxima Autoridad

<b>Alcance</b>	<b>Máxima Autoridad</b>
Uso , mantenimiento y control de vehículos como terrestres , marítimos, fluviales sean propiedad del sector público y entregados por comodato, u otra forma de sesión de manera temporal cumplir disposiciones legales y reglamentarias de la ley	Encargada de asignar funciones: autorización, conducción, uso, custodia, mantenimiento y control de vehículos del sector público indica el “art 383 de la ley de Administración Financiera y Control”.
Los vehículos de las Instituciones públicas son exclusivamente de uso Institucional y no establecerá ningún funcionario público que sean sus dos máximas autoridades	

Fuente: (Contraloría General del Estador, 2013)

Elaborado por: Sandra Lema

Nota: El Título X, que contenía Art. 383 de la LOAFYC fue derogado por el Art. 99, núm. 1 de la Ley 2002-73, R.O. 595, 12-VI-2002.

Tabla 4: LOAFYC

Conductores de vehículos oficiales.- vehículos de propiedad del Estado son conducidos únicamente por profesionales del ramo y específicamente asignados.
Requisitos: Ser conductor profesional y tener credenciales que determine su actividad.
-Aprobar exámenes médicos generales y especialmente visuales y de reflejos,
- pruebas teórico-prácticas que determine la entidad,
-Acreditación de experiencia, honorabilidad y buena conducta.

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 5: Unidad Administrativa-Conductores Profesionales

Unidad administrativa respectiva, de manera periódica exige a conductores presentación de certificados médicos y en caso necesario se realizara pruebas de conducción para prestación del servicio.	Conductores profesionales son responsables: seguridad, integridad y mantenimiento de los vehículos asignados
---	--

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 6: Responsables de las unidades de transporte y mecánica

Estructura de la entidad	Entidades
Acuerdo a la estructura de la entidad, el control de vehículos está a cargo del Jefe de Transportes, Supervisor o Inspector, según corresponda; chequeo y reparación tiene la responsabilidad el Jefe de Mecánico	entidades prestan servicios a nivel Nacional, elegirán por escrito a servidores que realicen las actividades en cada provincia, localidad o proyecto.

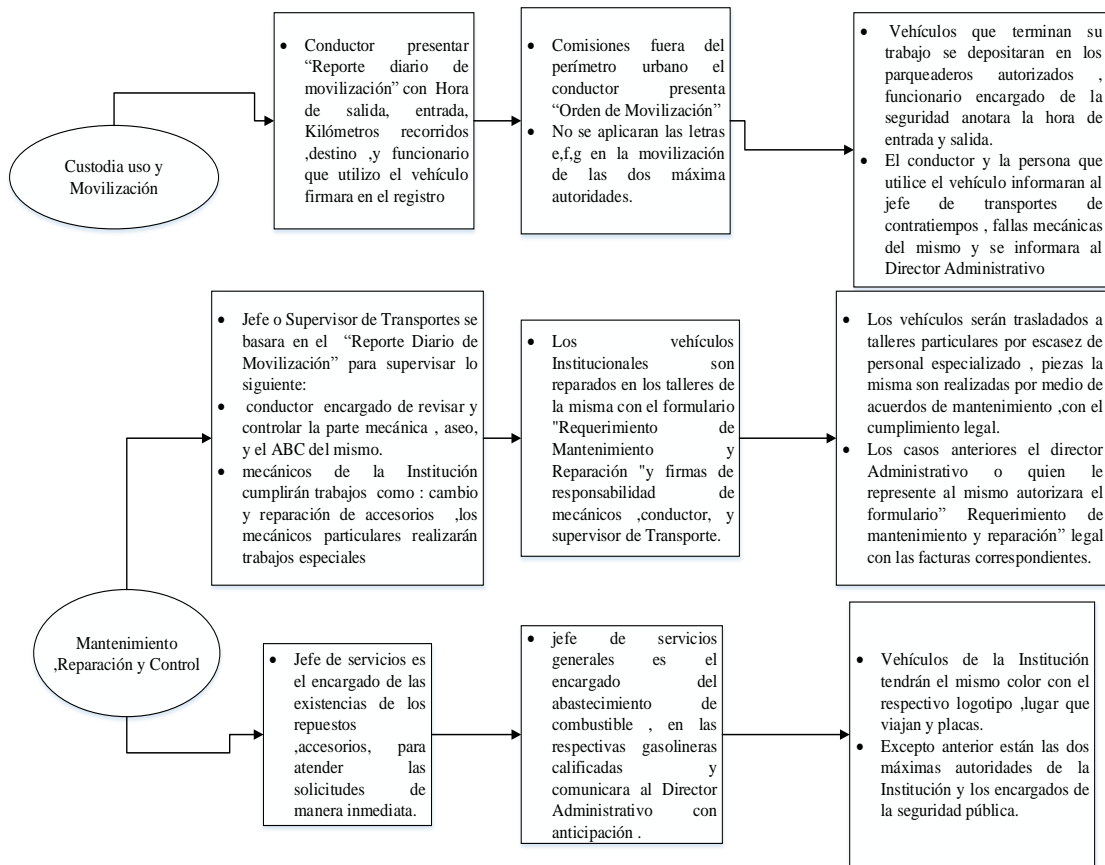
Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 7: Custodia, uso y movilización

g) El conductor está obligado a llevar el registro "Reporte Diario de Movilización", donde se anotará: La hora de salida y entrada, kilómetros recorridos, destino y el nombre del funcionario que utilizó el vehículo, quien firmará el registro.	h) Cuando sea de comisiones de servicios fuera de la ciudad, el conductor portará la "orden de movilización", y posteriormente adjuntará a la liquidación definitiva de viáticos.
Los literales e), f) y g) no son aplicables para los vehículos que están al servicio de las dos máximas autoridades.	
i) Los vehículos una vez terminada la jornada de trabajo o la comisión de servicio, se guardarán en los patios de estacionamiento o garajes autorizados, la persona encargada de la vigilancia, registrará la hora de entrada o salida de los vehículos y la firma del conductor.	j) El conductor y el usuario, están obligados a reportar de inmediato al Jefe de Transportes, las averías , percances que ocurran con el vehículo, y comunicara al Director Administrativo para los fines legales correspondientes

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 8: Custodia, uso y movilización-mantenimiento



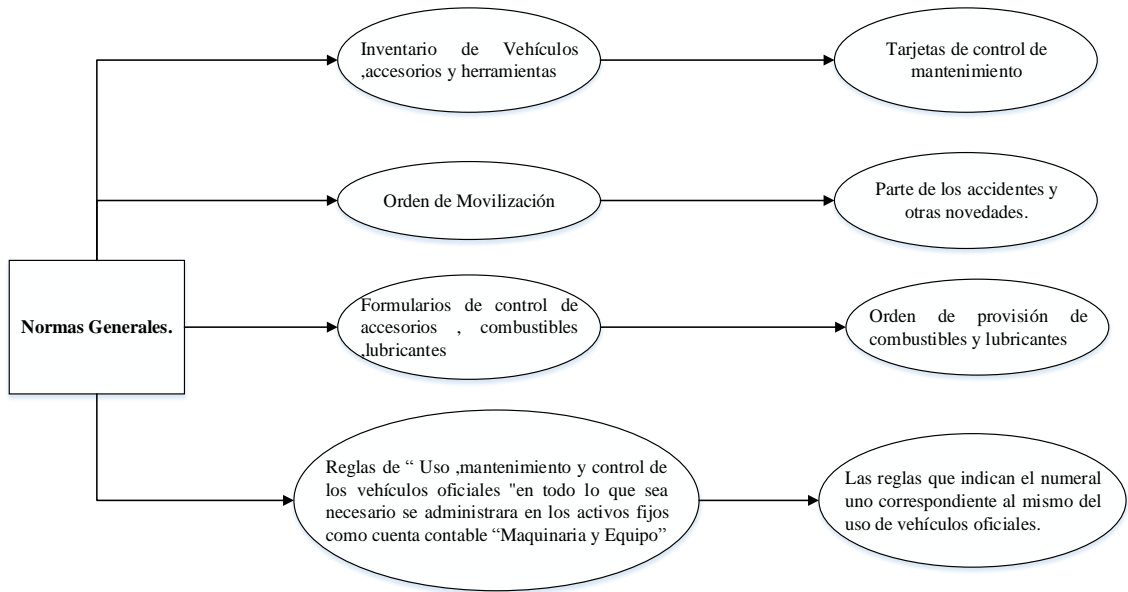
Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 8:3 Normas Generales

<p>La circulación de vehículos del sector público en labores oficiales, fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sábados, domingos y días feriados, debe presentar "Orden de movilización" donde detalla el lugar y fecha específico con su respectivo tiempo</p>	<p>Formularios: registro y control, donde detalla el Reglamento General de Bienes del Sector Público son de guía para la utilización de vehículos institucionales.</p>
--	--

Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 9: 3 Normas Generales

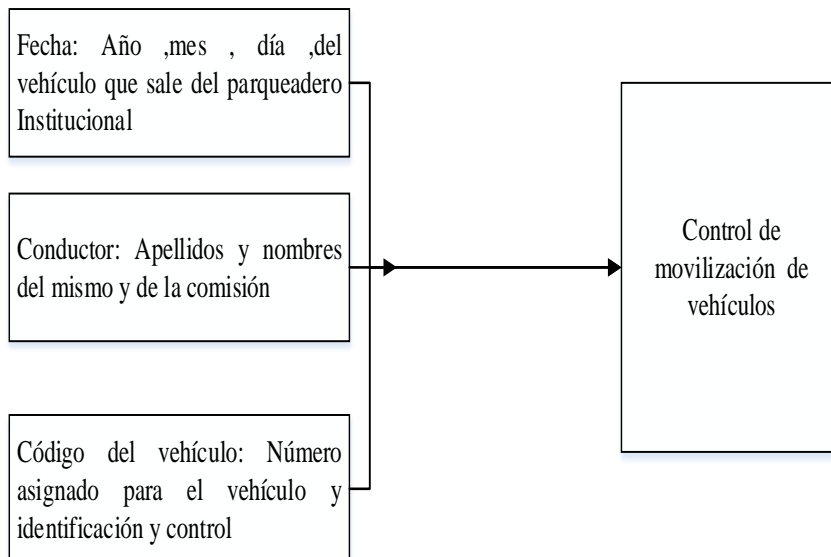


Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

### 2.2.2 Control de movilización de vehículos

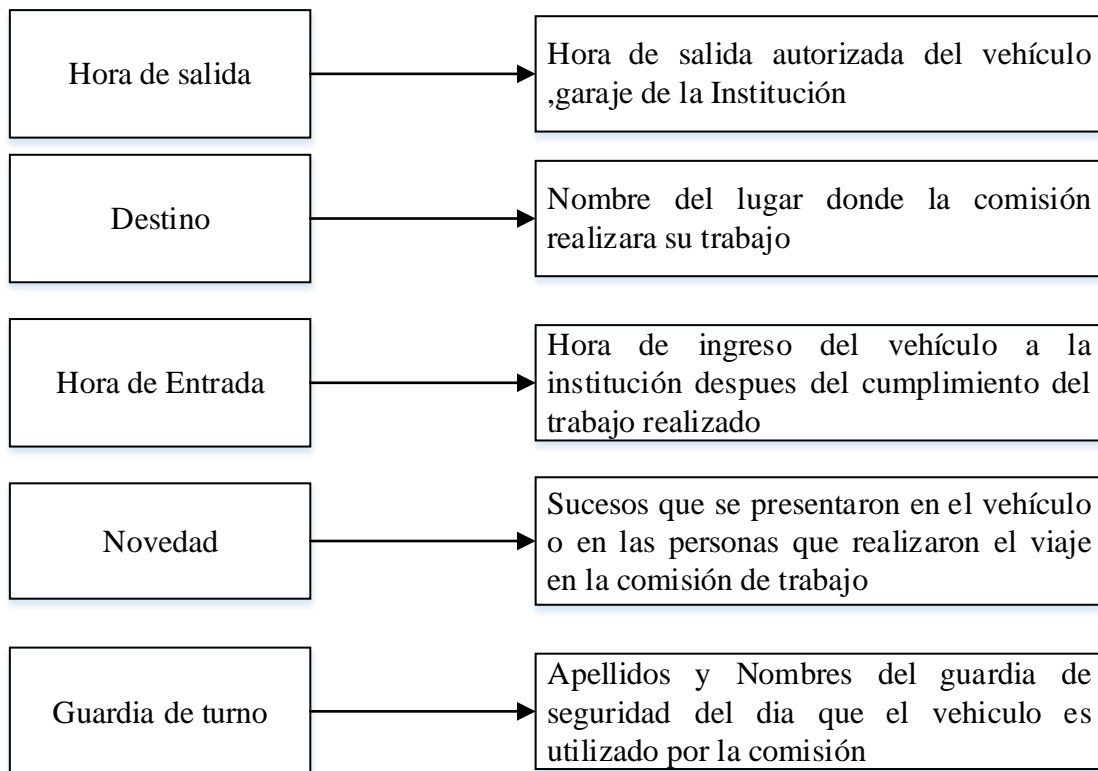
Para registrar el control y uso de movilización de los vehículos Institucionales y el responsable del manejo y cuidado del mismo.

Gráfico 10: Control de movilización de vehículo



Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 11: Control de movilización de vehículos



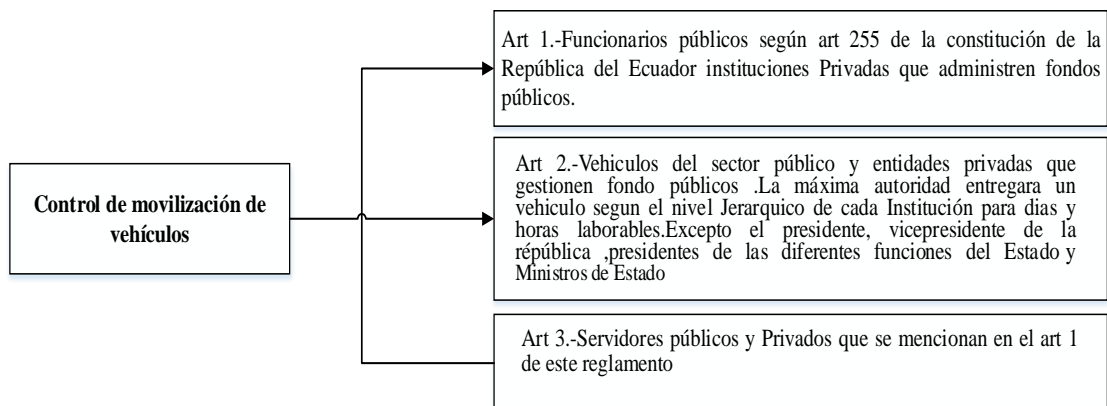
Fuente: ( Contraloria General del Estador, 2013)  
 Elaborado por: Sandra Lema

### 2.2.3 Reglamento de Control de Vehículos del Sector Público

Según el acuerdo “N 042-CG-2016” indica los artículos:

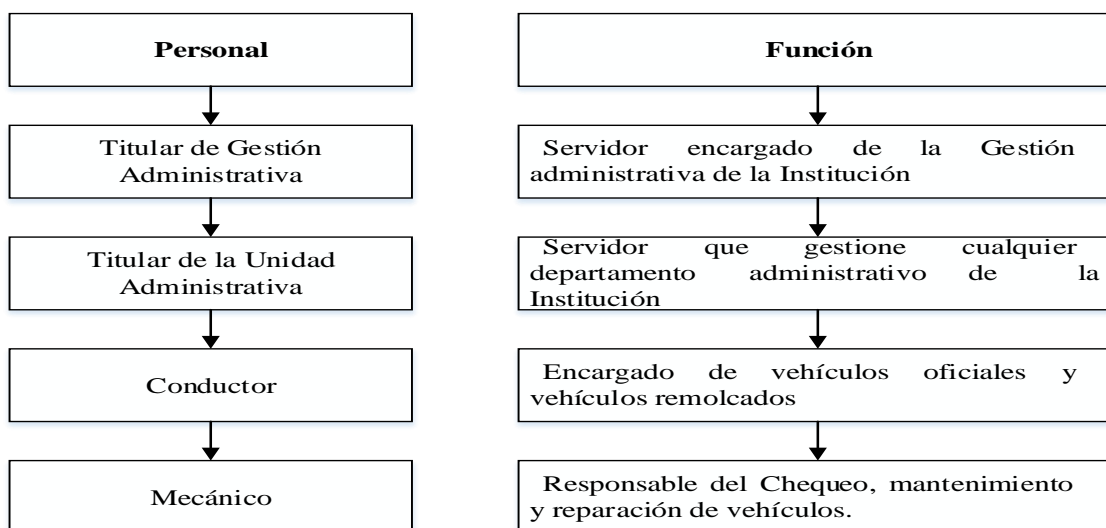
#### Capítulo Normas Generales

Gráfico 12: Control de movilización de vehículos



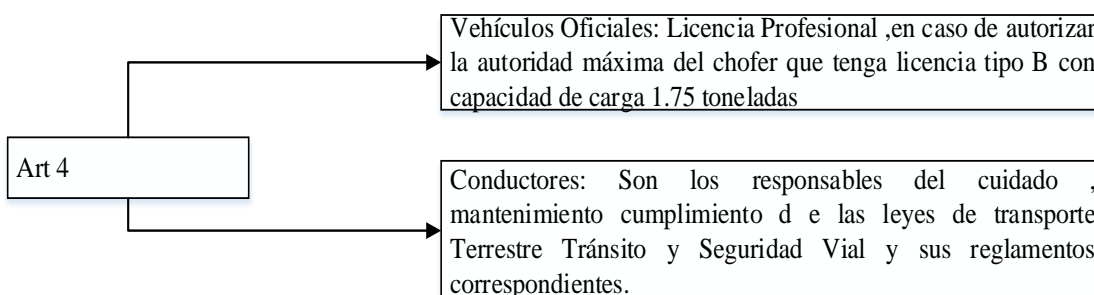
Fuente: (Contraloria General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 13: Personal y Función



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 14: Vehículos Oficiales-Conductores



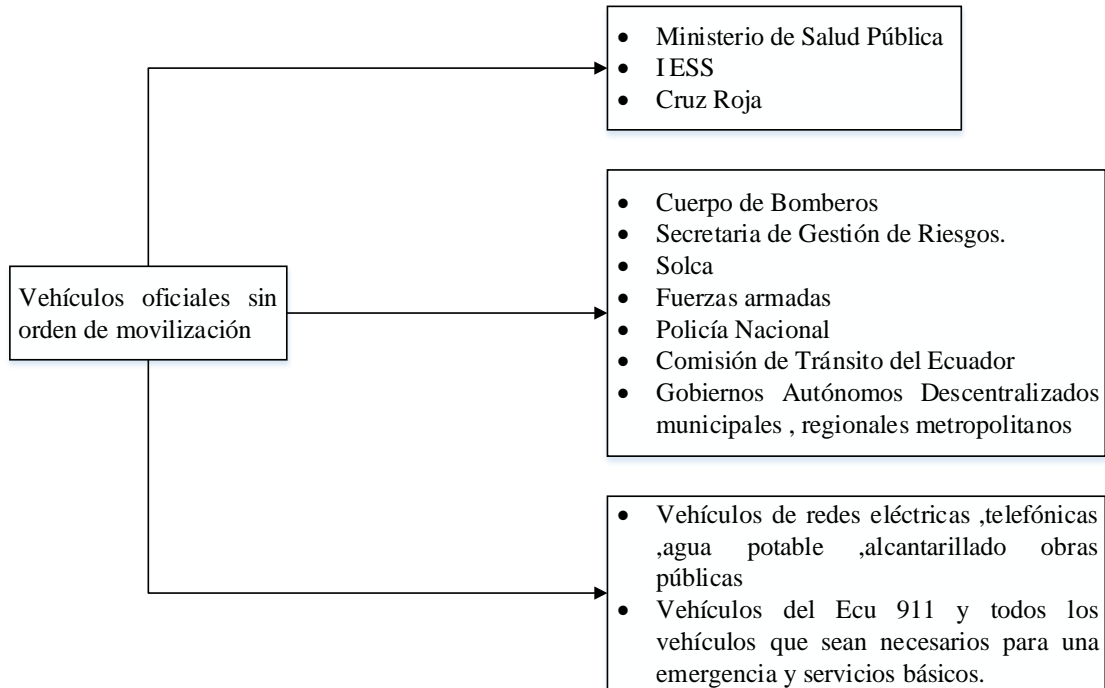
Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema



## CAPÍTULO II

### MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

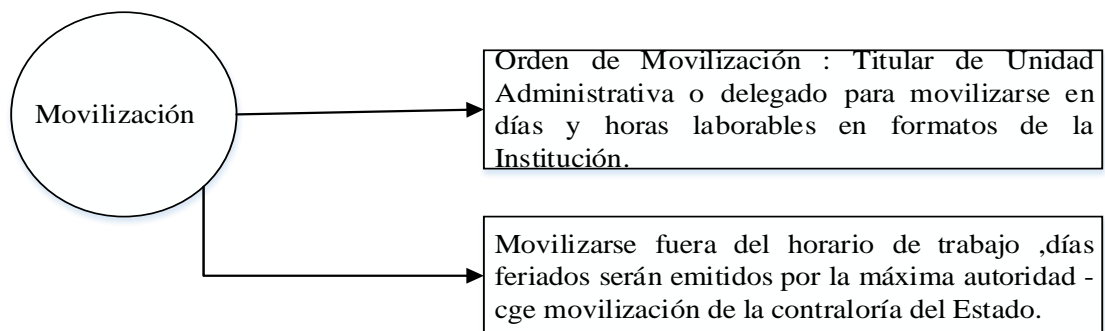
Gráfico 15: Movilización y Mantenimiento vehicular



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

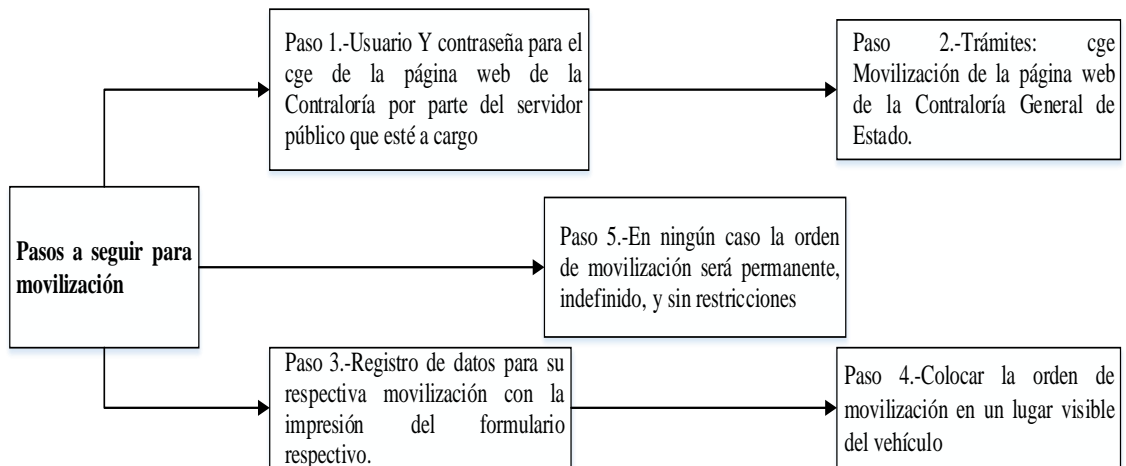
Gráfico 16: Movilización



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

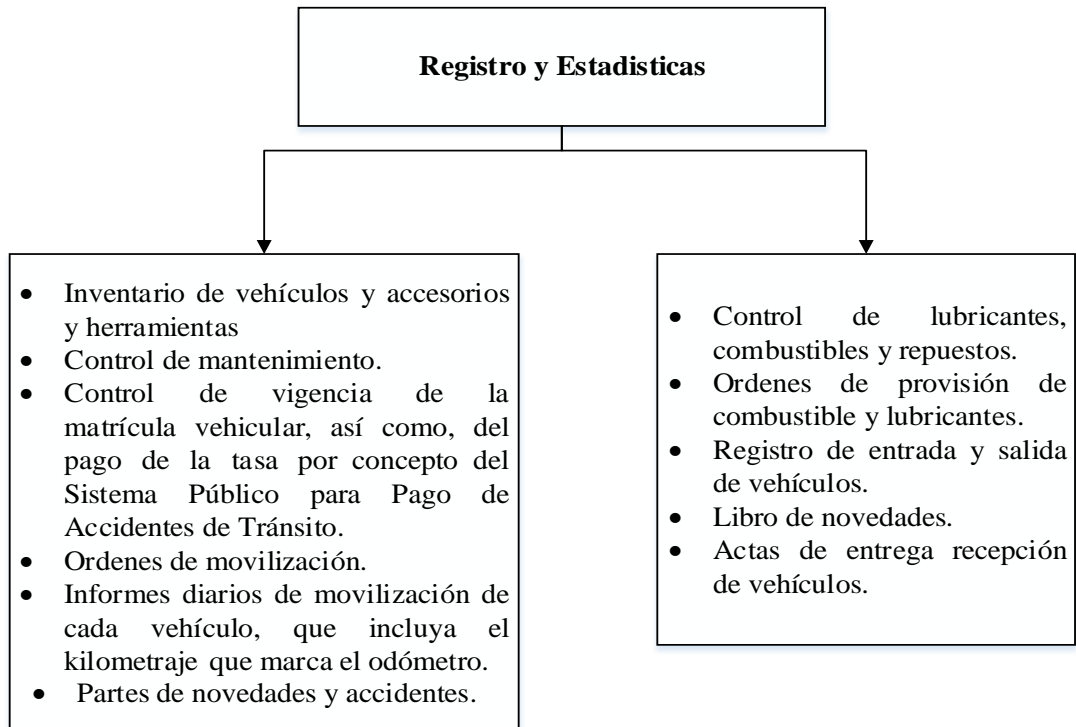
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 17: Pasos a seguir para movilización



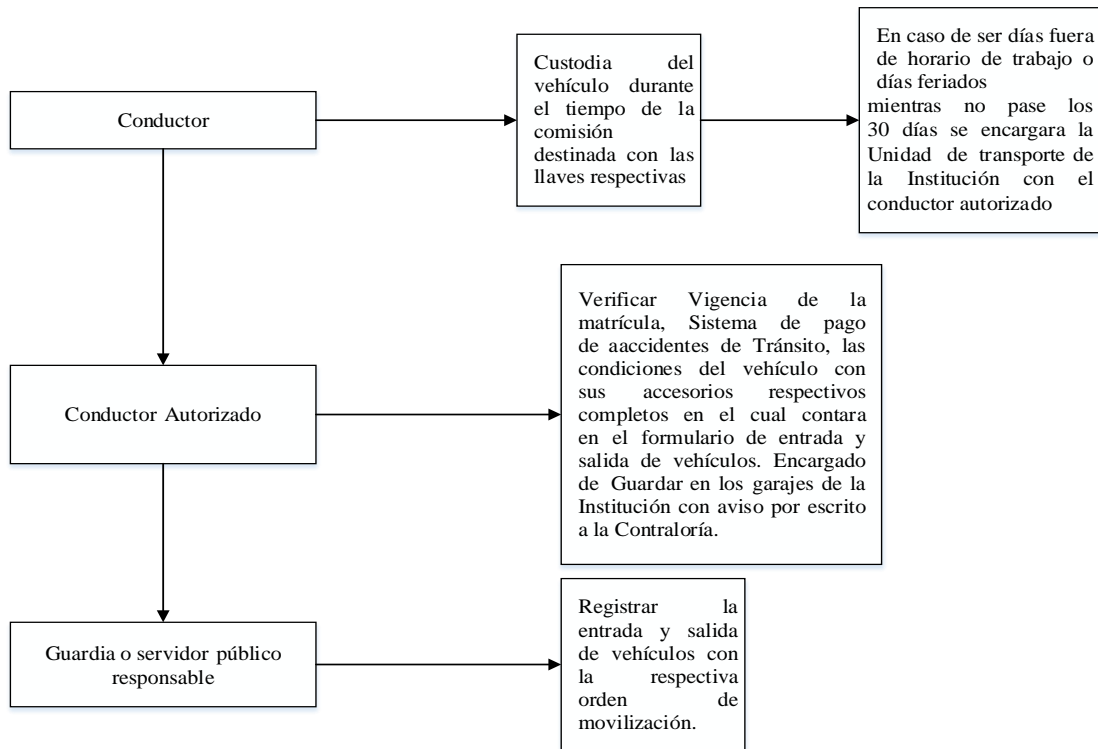
Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 18: Registro y Estadísticas



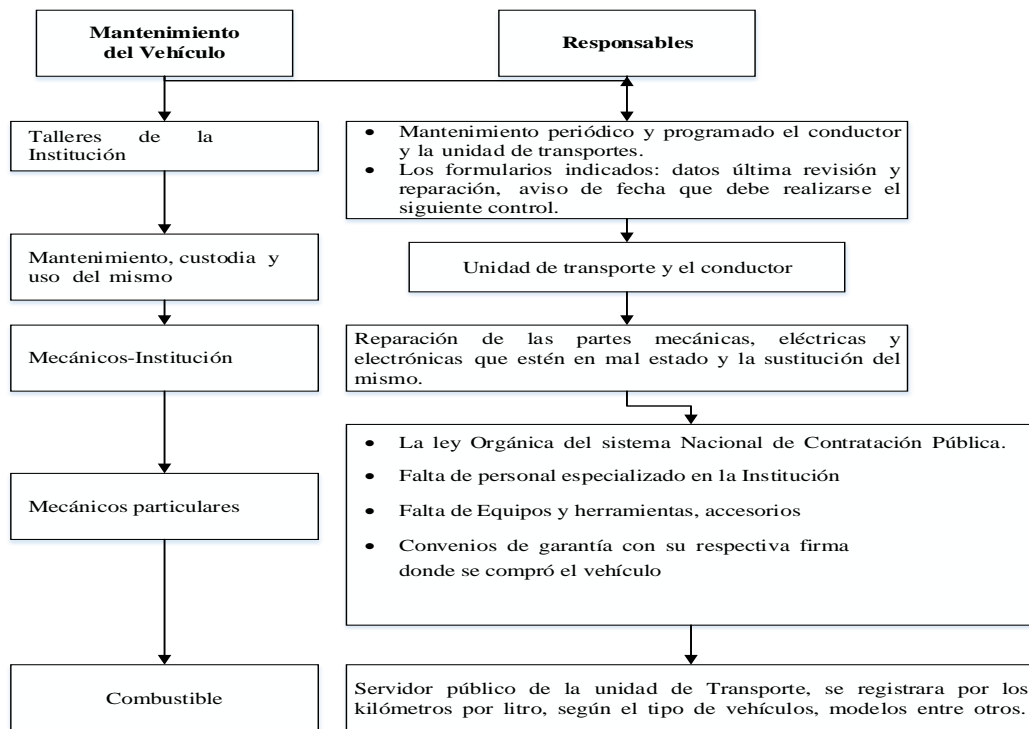
Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 19: Autores y responsables



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

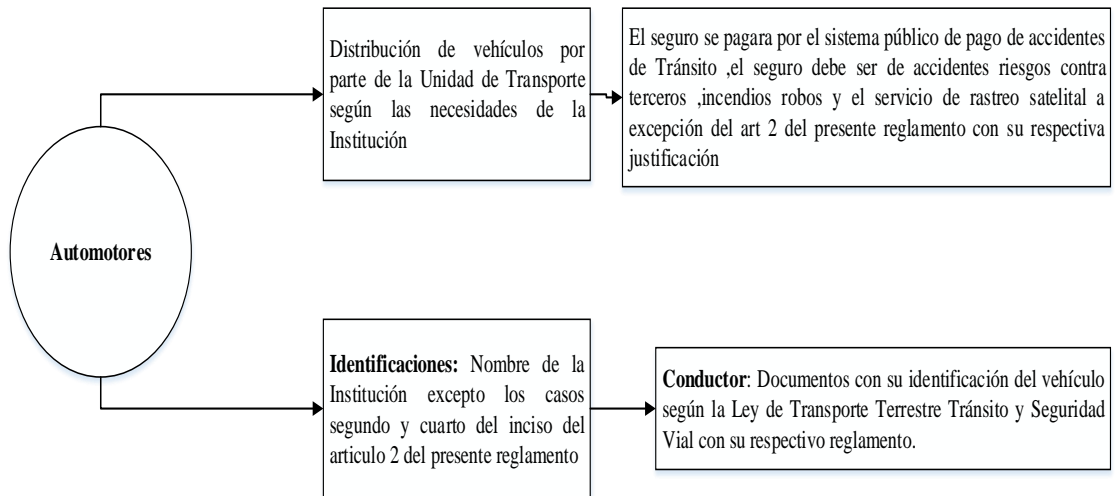
Gráfico 20: Mantenimiento del vehículo y responsables



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
 Elaborado por: Sandra Lema

## CAPÍTULO III AUTOMOTORES

Gráfico 21: Automotores



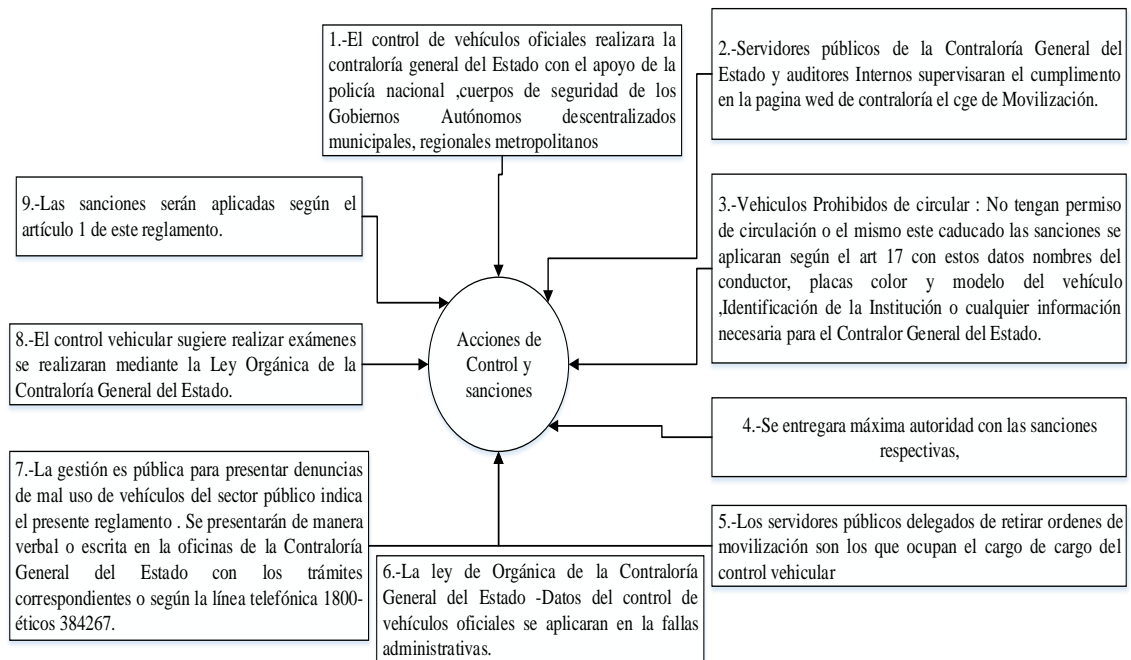
Fuente: (Contraloria General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

## CAPITULO IV

### ACCIONES DE CONTROL Y SANCIONES

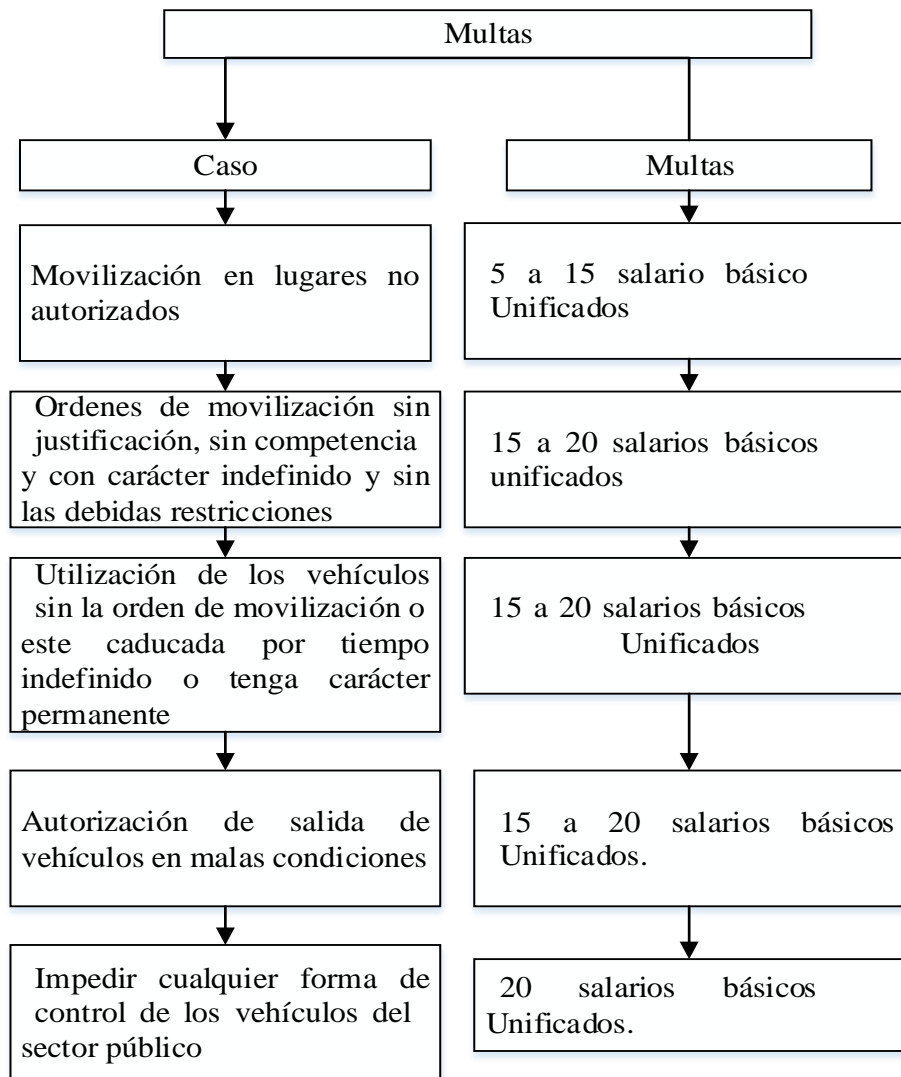
Gráfico 22: Acciones de control y sanciones



Fuente: (Contraloria General del Estado, 2016)

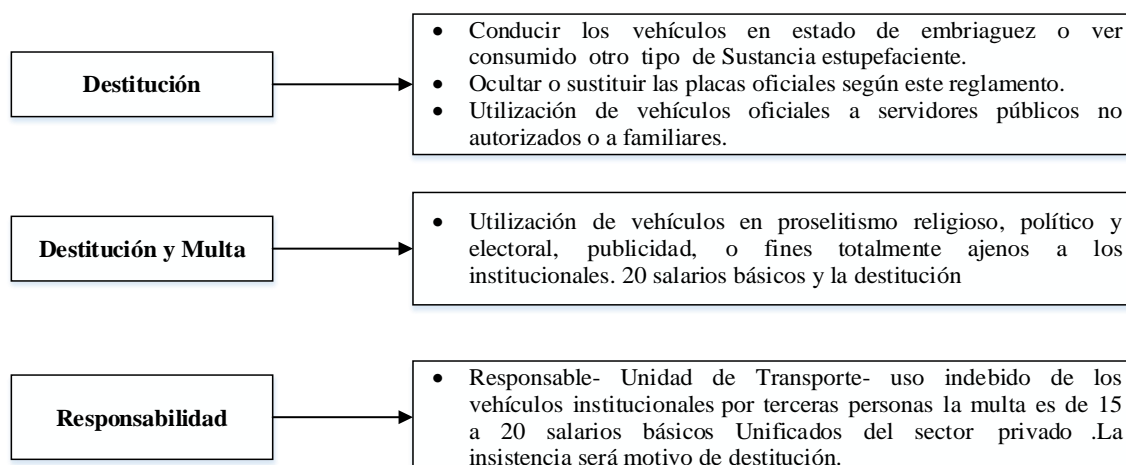
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 23: Multas



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)  
Elaborado por: Sandra Lema

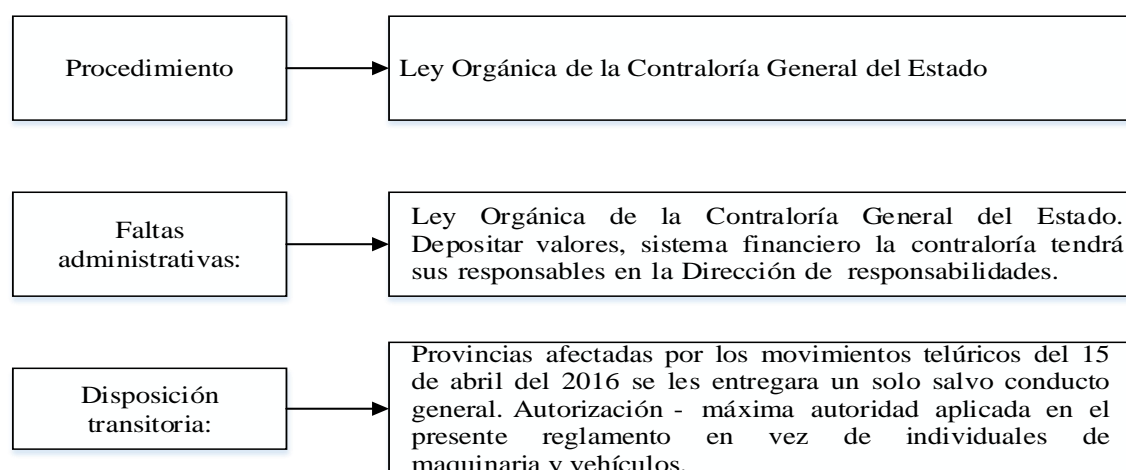
Gráfico 24: Destitución, multa, responsabilidad



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

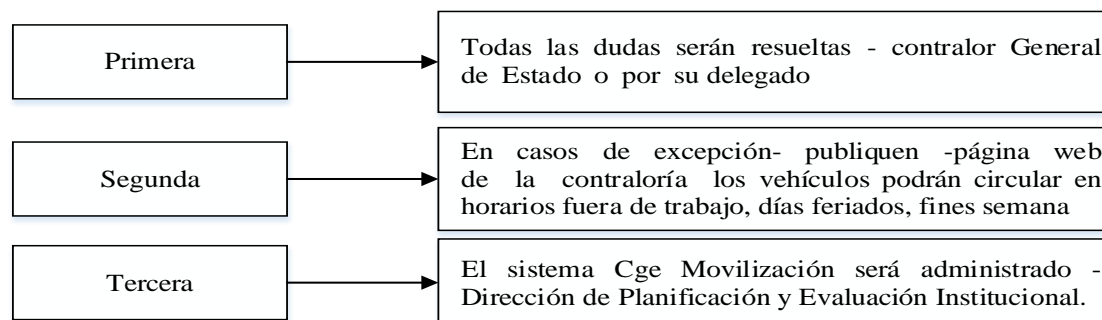
Gráfico 25: Procedimiento



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

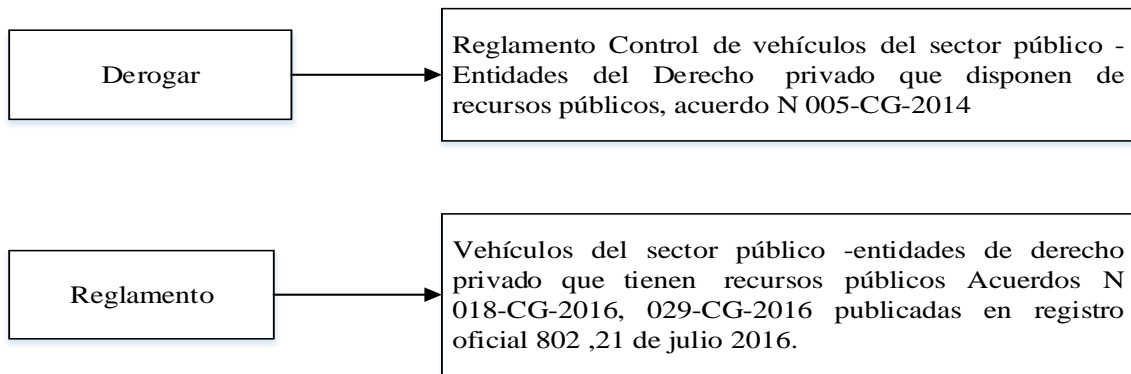
Gráfico 26: Disposiciones Generales



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 27: Disposición Derogatoria



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2016)

Elaborado por: Sandra Lema

## 2.2.4 Reglamento orgánico de gestión organizacional

### 2.2.4.1 Dirección Administrativa

Tabla 9: Dirección Administrativa

Misión	Responsable	Estructura básica
“Brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico.-en la entrega oportuna de equipos, materiales, suministros y otros servicios para generar la gestión Institucional”	“Director/a Administrativo”	Mantenimiento y Transporte, Compras Públicas –Precontractual, Administración de Bienes y Bodegas
<b>Atribuciones y responsabilidades</b>		
1.-Ejercer las atribuciones que sean Delegadas por la institución.		2.-Ejecutar sistema de mantenimiento de bienes muebles de la institución según planificación institucional y servicios necesarios para el mismo”
3.- “Determinar requerimientos Institucionales de contratación de seguros participar con normas generales y reglamentarias correspondientes ante compañías de seguros referentes efectos o daños de los activos o personal de la Institución.”		4.-“Facilitar procesos de adquisición de bienes, servicios y consultoría según las necesidades de la Institución leyes y reglamentos necesarios.”

5.-“Controlar y verificar contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras y servicios prestados por la Institución, cuando la Dirección de Servicios Administrativos actúa como administrador del contrato;	6.-“Organización, control y distribución, utilización, control y custodia de vehículos de la Institución con normas, leyes y reglamentos Internos que establezca la Institución.”
7.-“Programar, dirigir y evaluar actividades relacionadas al apoyo administrativo y generales los niveles de Gestión de la Institución con las políticas, disposiciones legales y normas correspondientes.”	

Fuente: (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2017)

Elaborado por: Sandra Lema

Tabla 10: Dirección Administrativa

8.-“Servicios de mantenimiento de muebles, equipos y vehículos, mensajería, comunicaciones, suministro/as de oficina, aseo y bienes;”	9.- “ Planificar, organizar, supervisar y coordinar las gestiones de seguridad física y protección en el interior de los edificios de la institución, instalaciones y bienes;”
10.- “Mantener actualizado plan de seguridad, evacuación de actividades de seguridad;”	11.-“Presentación de informes periódicos de fallas y vulnerabilidades especialmente acciones subversivas, terroristas, delincuenciales, accidentes naturales y recomendar medidas correctivas a la autoridad superior directa.”
12.- “Diseñar y aplicar sistemas de ingreso, custodia, transferencias, bajas, identificación y distribución acertada de bienes muebles suministros de materiales, servicios de la institución según las normas y reglamentos de los mismos.”	13.-“Expedir resoluciones para dar de baja o donaciones de bienes según la Ley y Reglamento General Sustitutivo de Manejo de Administración de Bienes del sector Público y dirigir la junta de Remates.”
14.-“Coordinar los procesos de Diseño e Implementación del Plan Operativo de la Dirección enmarcados en la misión, visión y objetivos Institucionales.”	15.- “Elaborar, proponer, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos de su gestión, efectuar reformas para retroalimentar y mejorar procesos críticos.”
16.- “Desempeñar las demás funciones que le asigne la autoridad competente, las leyes y los reglamentos.”	

Fuente: (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2017)

Elaborado por: Sandra Lema



## 2.2.4.2 Mantenimiento Y Transporte

Tabla 11: Productos y servicios

1. Plan anual de mantenimiento de bienes muebles ;	2. Informe de ejecución del plan de bienes muebles;
3. Informes de mantenimiento :bienes muebles, equipos de oficina, computación, laboratorio, comunicación, electrónicos y demás existentes;	4. Plan de mantenimiento de vehículos, preventivo correctivo;
5. Informe consolidado de revisión de Vehículos;	6. Informe de ejecución del plan de mantenimiento de vehículos mantenimiento de vehículos;
7. Informe de vehículos matriculados;	8. Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
9. Tramitación de pago por utilización de combustible y lubricantes;	10. Tramitación de pago por compra de piezas y accesorios de vehículos;
11. Informe mensual del apoyo logístico en el parque automotor de la institución	12. Reportes de abastecimiento Combustible
13. Informe de trabajo de auxiliares deservicio;	14. Informe de trabajo de chóferes;
15. Reporte de abastecimiento de Combustible. Transporte.	16. Plan de utilización y mantenimiento del parque automotor dependiente de la institución; y
17. “Informes y administración de la póliza de vehículos.”	

Fuente: (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2017)

Elaborado por: Sandra Lema

## 2.2.5 Marco Conceptual

### Actitud

“responder de forma consistente ante un objeto determinado”. (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011)”

### Cadena de valor

“Instrumentos para identificar maneras de impactar al clientes.” (Kotler & Keller, 2012)”

## **Comunicación**

Manera de compartir el conjunto de conocimientos.” (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011)”

## **Cultura corporativa**

Experiencias, historias, creencias y normas compartidas que caracterizan una organización.” (Kotler & Keller, 2012)”

## **Estructura orgánica**

Estructura orgánica relacionada con “acción organizar, esto es, combinación de recursos físicos y humanos para alcanzar un objetivo (Moyano, Bruque, Maqueira, Fidalgo, & Martínez, 2011)”

## **Indicador**

“expresión cuantitativa o cualitativa de la realidad objeto de estudio, donde se describe aspectos de intervención y ayuda y valorar lo alcanzado desde un parámetro.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2010)”

## **Integración**

“función donde se eligen y obtienen recursos necesarios y poner en marcha las decisiones requeridas y ejecutar los planes según la estructura organizacional. (Münch, 2010)”

## **Misión**

Describe propósito de la empresa, esto es, su razón de ser. Su formulación debe ser clara con respecto al negocio de la organización (García, 2010)”

## **Visión**

Sueño de la alta administración, visualizar posición de la empresa en los próximos años. (García, 2010)”

## **Objetivos**

“Los objetivos son los resultados finales de la actividad planificada. (Whellen & Hunger, 2011)”

**Plan**

“Decisiones tomadas con anticipación para evitar inconvenientes en todas las situaciones de la empresa mediante los instrumentos necesarios. (Ossorio, 2013)”

**Políticas**

“Guías para la toma de decisiones. (Münch, 2011)”

**Valor**

“Modo de comportamiento específico personal o social.(Lamb, Hair, & McDaniel, 2011)”

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

El modelo técnico administrativo de la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, permite mejorar las actividades, con la realización de los manuales de organización y procedimiento administrativo.

### **2.4 VARIABLES**

#### **2.4.1 Variable independiente**

Elaboración del modelo Técnico Administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte -ESPOCH

#### **2.4.2 Variable dependiente:**

Manuales de Organización y Procedimiento Administrativo.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD

Investigación Cualitativa porque analiza partes cualitativas y de forma como cuentas, publicidad, leyes, manuales etc. Lo cuantitativo analiza partes cuantificables respecto al número de procedimientos existentes en cada una de las actividades.

### 3.2 TIPOS

El Modelo Técnico Administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, es Documental donde se analizó libros, documentaciones, leyes, manuales etc. Trabajo de campo donde se realizan las entrevistas y encuestas a los decanos de las Facultades, Directores departamentales, personal administrativo de la Unidad de Gestión de Transporte, choferes.

### 3.3 POBLACIÓN

La población para la investigación es la siguiente:

Tabla 12: Población

Decanos de las Facultades	7
Director de la Unidad de Gestión de Transporte - ESPOCH	1
Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte- ESPOCH	1
Talento Humano de la Unidad de Gestión de Transporte -ESPOCH	4
Choferes	19
<b>Total</b>	<b>32</b>

Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH  
Elaborado por: Sandra Lema

El presente Estudio tiene un Universo de Estudio Pequeño y no es necesario obtener la muestra y se realiza el trabajo de campo con las respectivas encuestas y entrevistas a todo el personal indicado en la tabla anterior.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

Se usa el método Inductivo de lo particular a lo general detalla los procedimientos existentes en la Unidad de Gestión de Transporte y se analiza conclusiones Generales, el método Deductivo detalla lo Universal a lo particular donde se considera el modelo empírico tomando en cuenta aspectos específicos de cada uno de los procedimientos.

#### **3.4.2 Técnicas**

##### **3.4.2.1 Observación**

La observación me permite levantar información de cada uno de los procedimientos de las actividades o servicios de la Unidad de Gestión de Transporte, clima Organizacional, personal existente y activos Fijos.

#### **3.4.3 Instrumentos**

##### **3.4.3.1 Entrevistas**

En las entrevistas se obtiene información de los procedimientos y funciones de todo el personal administrativo de la Unidad de Gestión de Transporte porque la población es muy pequeña

##### **3.4.3.2 Encuestas**

Las encuestas se realizan a todos los choferes para recoger información necesaria para este estudio. Constan 19 Choferes.

### **3.5 RESULTADOS**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**Entrevista para el personal de la Unidad de Gestión de Transporte (ver anexo1)**

**1.- ¿Cuáles son los servicios que presta actualmente la Unidad de Gestión de Transporte?**

- Logística de transportación de estudiantes funcionarios administrativos como una de las principales funciones.
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento de informes técnicos
- Justificativo técnico
- Informes técnicos
- También somos el vínculo directo para el mantenimiento, adquisiciones, autopartes
- Buscar los proveedores de servicios de mantenimiento y calibración ya que el mismo no tiene la institución entre ellos está los sistemas eléctricos, rotación de llantas entre otros.

**2.- ¿Ha recibido cursos de capacitación sobre las funciones que usted realiza?**

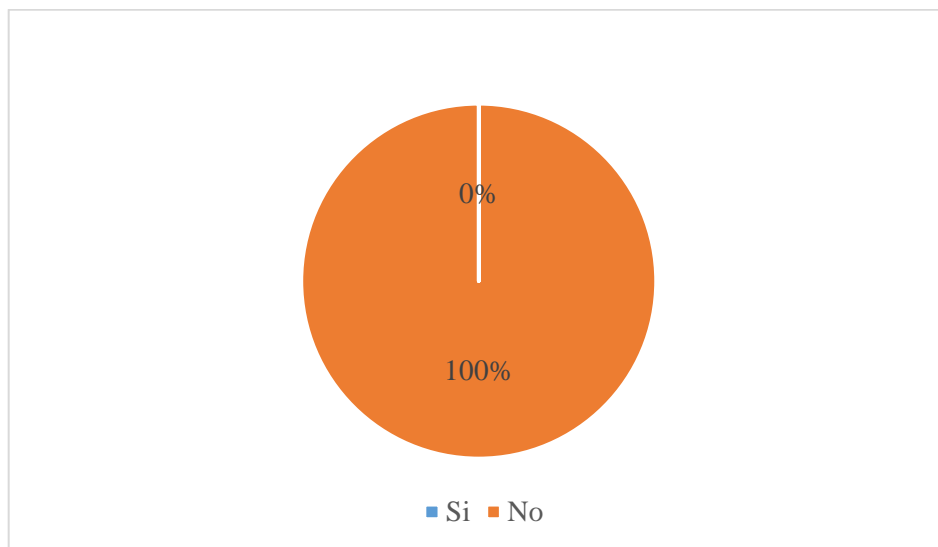
Tabla 13: Resultado pregunta 2

<b>Si</b>	<b>0</b>
<b>No</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 28: Respuesta pregunta 2



Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados indica que no ha recibido cursos de capacitación con respecto a este tema.



**3.- ¿Indique cuáles son sus funciones y responsabilidades que usted desempeña actualmente?**

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

- Rinde detalles al Rector y Vicerrectorado administrativo
- Controla y Ejecuta la movilización de todo el parque automotor de la Institución

**JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**

- Dar resultados Técnicos
- Desarrollar el manual de Mantenimiento de parque vehicular para presentar
- Matriculación de los vehículos Institucionales
- Reporte de Información a tesorería para póliza y rastreo satelital
- Realizar el informe del buen uso de los vehículos institucionales
- Determinar los accesorios, llantas, etc. para agilizar los salvoconductos.

**SECRETARIA**

- Recepción de Documentos, salvoconductos y documentación en general.

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

- Realización de oficios y salvoconductos

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

- Salvoconductos y control de combustible

**4.- ¿Cree usted que es necesario un manual de organización y procedimientos para prestar un mejor servicio?**

Tabla 14: Resultado pregunta 4

<b>Si</b>	<b>5</b>
<b>No</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 29: Respuesta pregunta 4



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados que es el 100% dice que los manuales de organización y procedimiento si son necesarios para prestar un mejor servicio.

**5.-¿Quién cree que debe ser el encargado de crear, actualizar los manuales de organización y procedimientos?**

El Director administrativo y el director de la Unidad de Gestión de Transporte

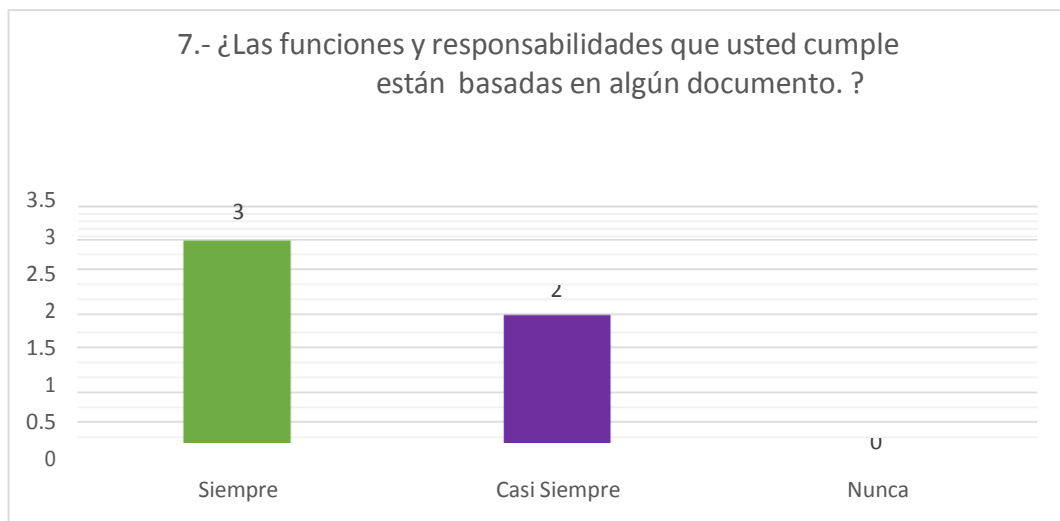
**6.- ¿Las funciones y responsabilidades que usted cumple están basadas en algún documento. ?**

Tabla 15: Resultado pregunta 6

<b>Siempre</b>	<b>3</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 30: Respuesta pregunta 7



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** Las funciones y responsabilidades siempre están basadas en un documento entre ellos están los oficios y el reglamento Institucional.

**7.- ¿Cree usted que es necesario que exista una planificación de los salvoconductos para evitar demoras en el servicio?**

Si es necesario para mejorar el servicio.

**8.- ¿Cree usted que los salvoconductos Institucionales deben ser manejados por medio de un sistema informático?**

Si para que exista una mejor comunicación y a la vez se ahorre recursos económicos.

**9.- ¿Las gestiones realizadas por este departamento deban llevarse electrónicamente para mejor distribución de los recursos?**

Si para que de esta manera exista una mejor comunicación.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

Entrevista realizada a los choferes de la Unidad de Gestión de la ESPOCH (ver anexo 2)

**1.- ¿Cree usted que todos los vehículos tienen las seguridades necesarias?**

Si

**2.- ¿Después de cuánto tiempo realiza usted el mantenimiento necesario antes de recibir el salvoconducto?**

2 días antes de recibir el salvoconducto

**3.- ¿Qué tipo de Licencia tiene usted? Licencia Profesional**

**4.- ¿Ha recibido capacitación por parte de la Institución?**

La mayoría indica que ha recibido algunas veces capacitación por parte de la Institución

**5.- ¿Es necesario que exista un procedimiento para el funcionamiento de los buses institucionales para giras Estudiantiles?**

Si para de esta manera agilizar los trámites y a la vez esta sea público.

**6.-¿Qué tiempo demora en obtener un salvoconducto después de ser aprobado?**

Algunos Choferes indican horas el tiempo que demora en recibir la aprobación del salvoconducto por parte de la Institución. La mayoría tarda Días en recibir una respuesta.

**7.- ¿Es necesario tener un control de los salvoconductos, fallas mecánicas, y combustible del vehículo?**

La mayoría de respuestas es Si

**8.-¿Es necesario tener un procedimiento de los salvoconductos basado en la ley de la Contraloría?**

Si es necesario para de esta manera se preste un mejor servicio.

## 9.- ¿Cree que es suficiente el parque automotor Institucional

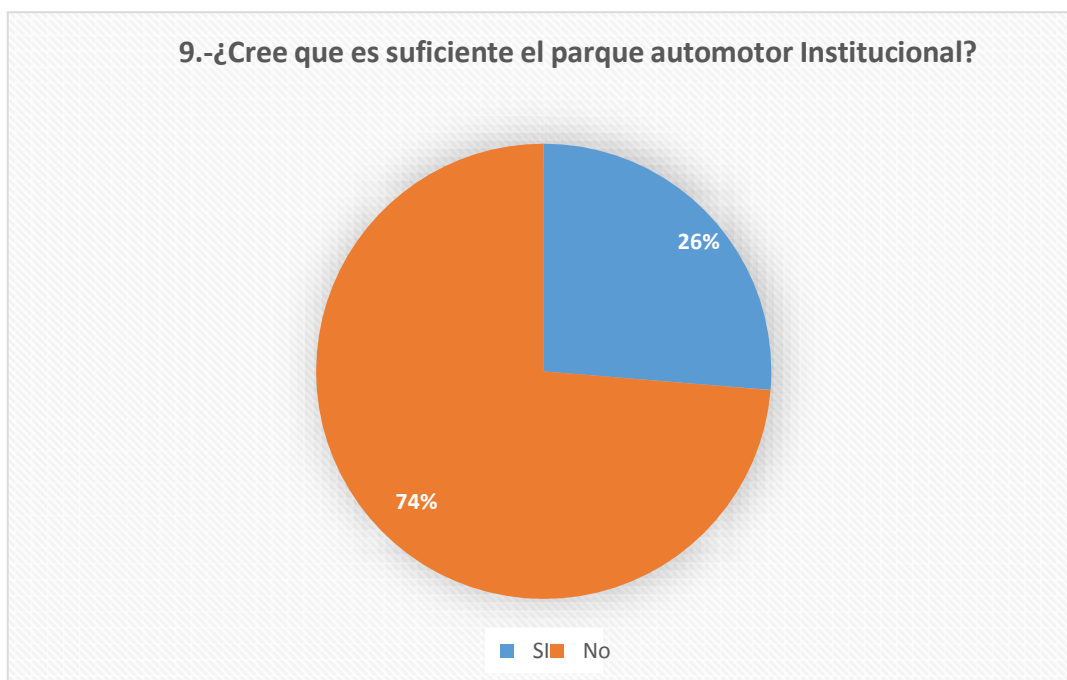
Tabla 16: Resultado pregunta 9

<b>SI</b>	<b>5</b>
<b>No</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>

Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 31: Respuesta pregunta 9



Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** El 74% de encuestados dice que no es suficiente el parque vehicular para la prestación de un mejor servicio. El 26% dice que es suficiente

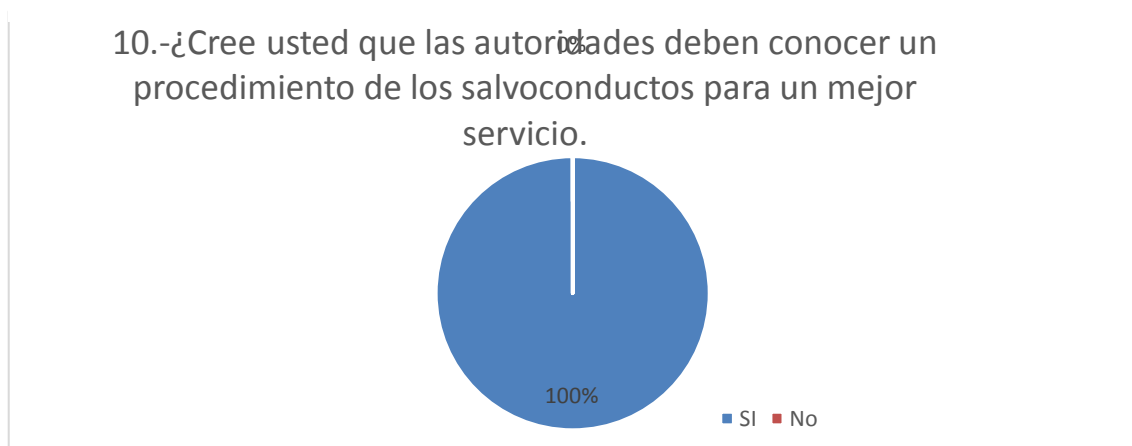
**10.- ¿Cree usted que las autoridades deben conocer un procedimiento de los salvoconductos para un mejor servicio.**

Tabla 17: Resultado pregunta 10

<b>SI</b>	<b>19</b>
<b>No</b>	<b>0</b>

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 32: Respuesta pregunta 10



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** La mayoría de encuestados responden que si es necesario el procedimiento para mejorar la prestación del servicio de los salvoconductos.



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

Entrevista para Decanos (ver anexo 3)

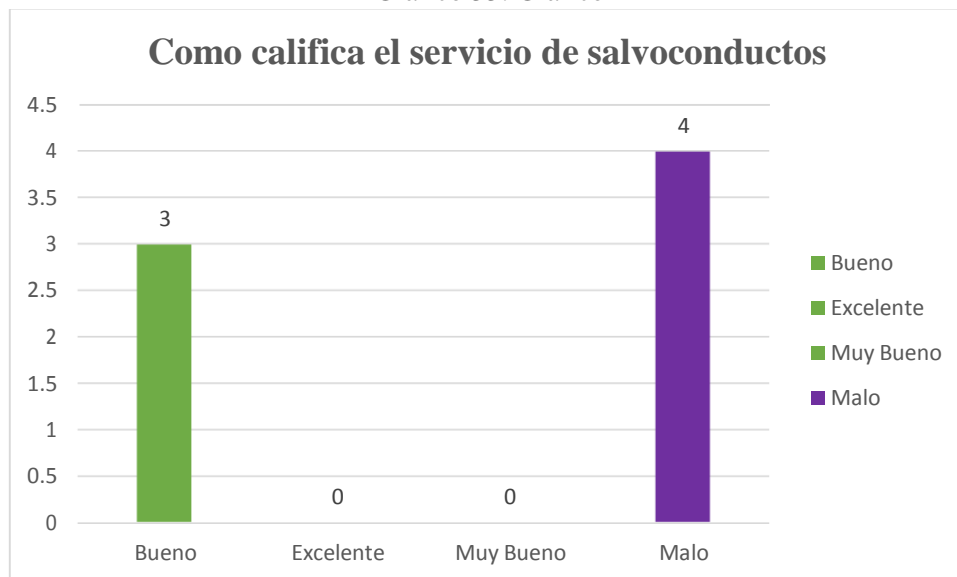
1.- ¿Cómo califica el servicio de los salvoconductos en las Institución?

Tabla 18: Resultado pregunta 1

1	Bueno	3
2	Malo	4
3	Excelente	0
4	Muy Bueno	0

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 33: Gráfico



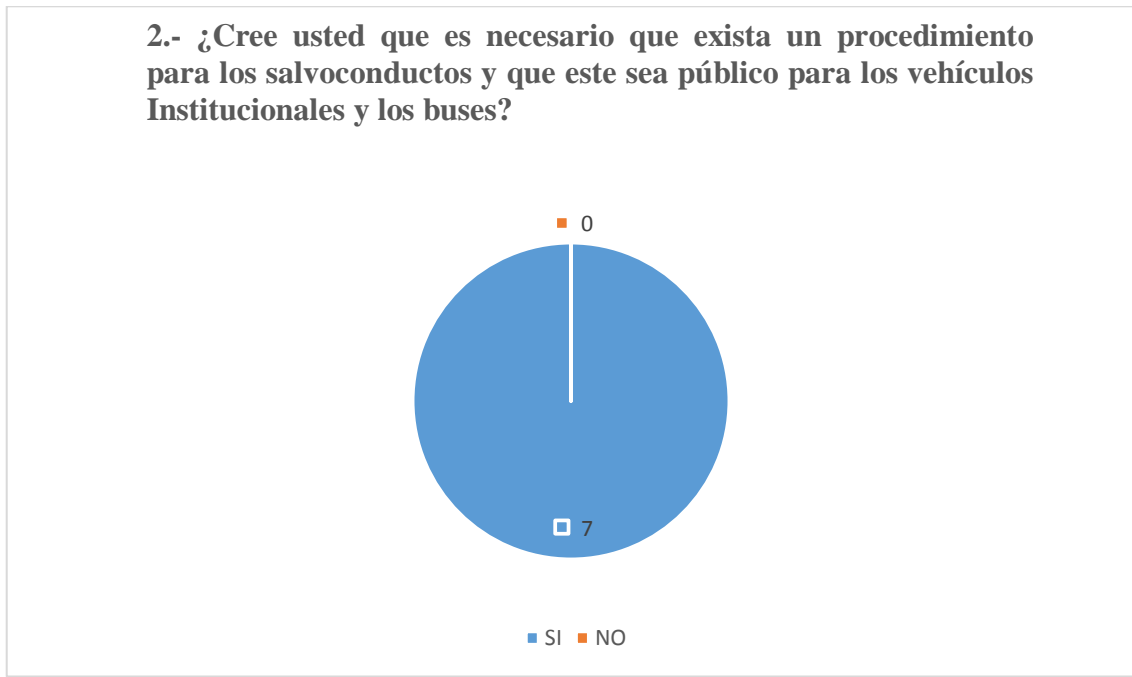
Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** En este gráfico se da a conocer que el servicio es bueno y la mayoría de personas lo califican como un servicio malo debido a sus falencias que presenta actualmente.



2.- ¿Cree usted que es necesario que exista un procedimiento para los salvoconductos y que este sea público para los vehículos Institucionales y los buses?

Gráfico 34: Resultado pregunta 2



Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

**Porque:** Es indispensable para un mejor servicio

3.- ¿Qué tiempo le ha tocado esperar para recibir una respuesta del salvoconducto?

Tabla 19: Resultado pregunta 3

Días:	2
Horas:	0
Meses	1

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 35: Resultado pregunta 3



Fuente: Entrevistas  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** Con respecto al tiempo de espera va desde los 2 días hasta los 2 meses para recibir una respuesta de salvoconductos de vehículos Institucionales.

4.- ¿Que recomendaciones daría para mejorar el servicio de los salvoconductos?

Que se cree un formato Institucional y que sea manejado por la Dirección de Transporte para de esta manera el proceso sea el adecuado y a la vez optimizar recursos para de esta manera mejorar el servicio.

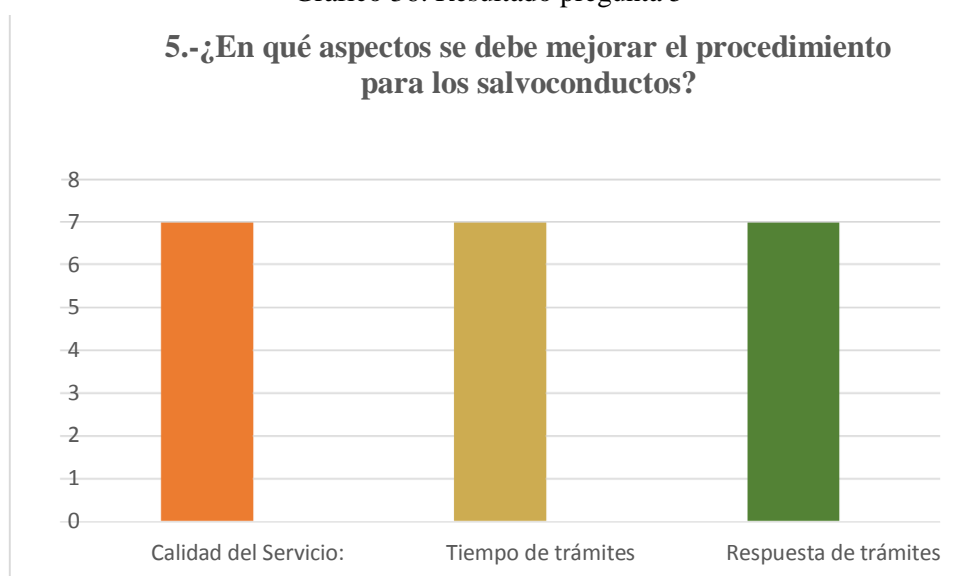
5.- ¿En qué aspectos se debe mejorar el procedimiento para los salvoconductos?

Tabla 20: Resultado pregunta 5

Calidad del Servicio:	7
Tiempo de trámites	7
Respuesta de trámites	7

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 36: Resultado pregunta 5



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** Los aspectos que se deben mejorar son la calidad de servicio, tiempo de trámites y respuesta de trámites señalaron cada uno de los entrevistados en su mayoría.

6.- ¿Cuál es el servicio que más utiliza usted para los salvoconductos

Tabla 21: Resultado pregunta 6

Buses Institucionales	0
Vehículos Institucionales	7

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 37: Resultado pregunta 6



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** El servicio más utilizado de los salvoconductos es de vehículos Institucionales.

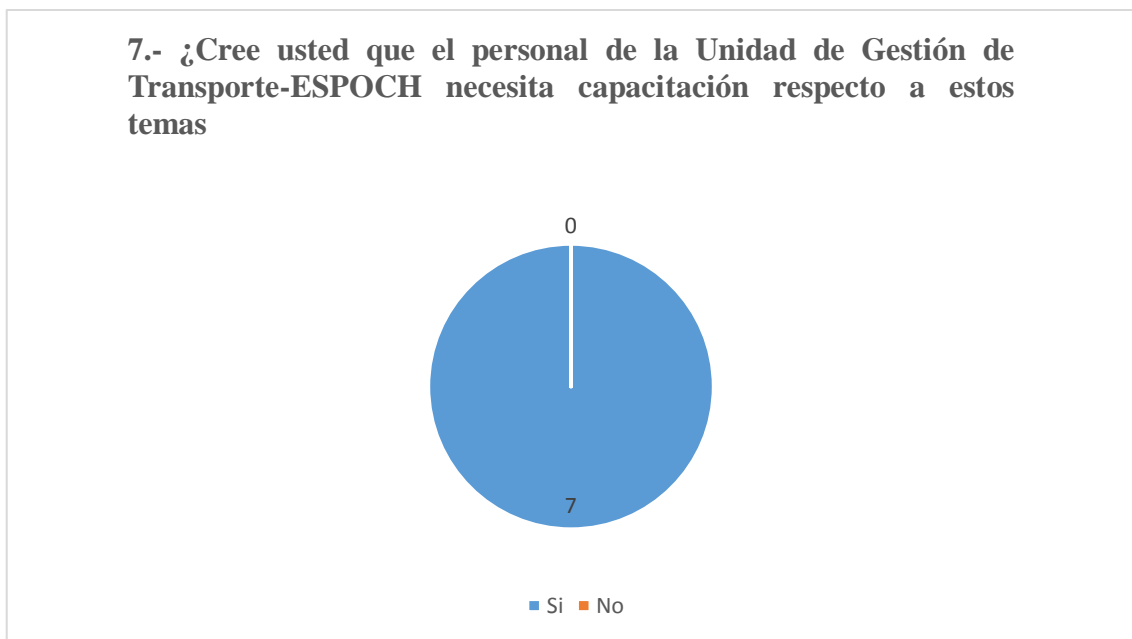
7.- ¿Cree usted que el personal de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH necesita capacitación respecto a estos temas

Tabla 22: Resultado pregunta 7

Si	7
No	0

Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 38: Resultado pregunta 7



Fuente: Cuadro  
Elaborado por: Sandra Lema

**Porque:** La atención prestada no es entregada con amabilidad.  
Existen desconocimientos para ejecutar los trámites de inmediato.

8.- ¿Cree usted que el concejo politécnico se debe dar a conocer un procedimiento para la prestación de este servicio de los salvoconductos.

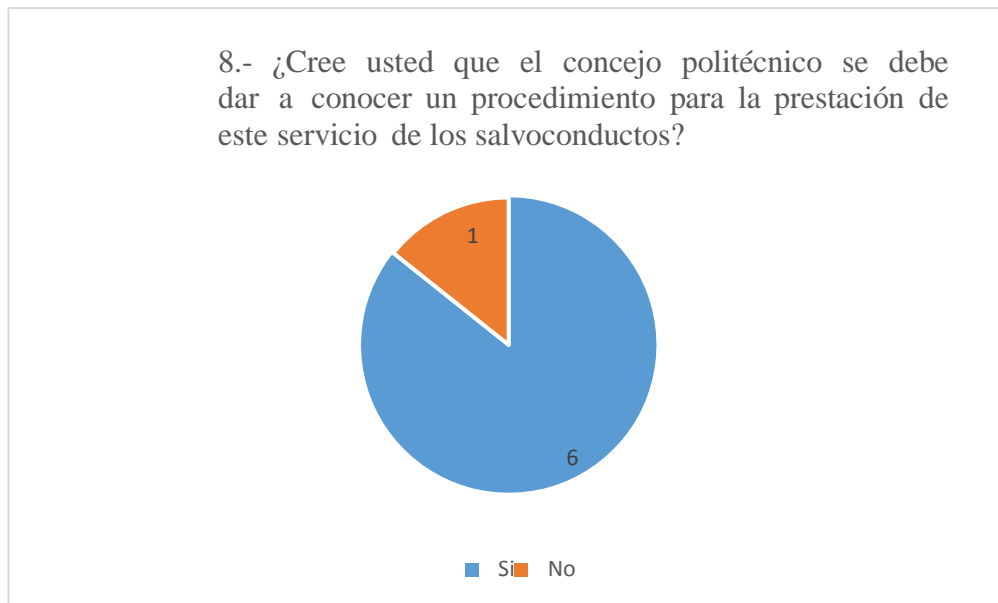
Tabla 23: Resultado pregunta 8

Si	6
No	1

Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

Gráfico 39: Resultado pregunta 8



Fuente: Cuadro

Elaborado por: Sandra Lema

**Interpretación:** Porque: Es necesario para poder aplicarlo para mejorar el servicio de los salvoconductos.

9.-¿Que recomendaciones daría para que se mejore el procedimiento de los salvoconductos

Que se cree un formato Institucional y que sea manejado por la Dirección de Transporte para de esta manera el proceso sea el adecuado y a la vez optimizar recursos para de esta manera mejorar el servicio.

10.- ¿Cree usted que es necesario el manual de organización y procedimientos para los servicios de la Unidad de Gestión de Transporte –ESPOCH.

Si porque es necesario además se necesita un manual de servicio al cliente.

11.-¿Con que documentos realizar el trámite de salvoconductos para vehículos Institucionales y buses?

No hay documentos específicos y en algunos casos solamente utilizan documentos básicos, es solo pensar de secretarias para extender salvoconductos.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

Modelo Técnico Administrativo para la Unidad de Gestión de Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Este se ha presentado por medio de dos manuales uno es de organización y el otro es de Procedimientos para que se preste un mejor servicio en cada una de las actividades.

Se realizara con una metodología de estudio de la Contraloría de Panamá con su respectiva ley y también con la ley del Ecuador respecto al uso de vehículos del sector público.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1 Presentación**

El presente trabajo de Titulación tiene como finalidad presentar un Manual de Organización y Procedimientos para la Unidad de Gestión de Transporte de la ESPOCH. El mismo que dará a conocer su funcionamiento y las actividades actuales que se realizan para la prestación de un mejor servicio.

Es importante contar con estas herramientas administrativas que son el Manual de Organización Y Procedimientos que ayudarán a tomar decisiones a las autoridades para una mejor distribución de los recursos Humanos, económicos, materiales para este departamento.

Ya que de esta manera se da a conocer las funciones y responsabilidades de cada persona que trabaja en este departamento y que de esta manera se puedan realizar los procedimientos administrativos necesarios para cada actividad y de esta manera llegar a cumplir la Misión y Visión para el que fue creado este departamento



También es importante dar a conocer que el transporte también tiene su parte administrativa y que en este caso se aplicara en la Unidad de Gestión de Transporte de la ESPOCH.

#### **4.2.2 Introducción**

Este trabajo de investigación tiene como propuesta realizar la elaboración de los manuales de Organización y Procedimientos para la Unidad de Gestión de Transporte de la ESPOCH.


Esto es con el fin de dar conocer su estructura organizacional y los procedimientos que se realizan en cada actividad para una mejor prestación del servicio. El mismo que describirá como está estructurada en cada uno de los niveles Jerárquicos. Y también sea de conocimiento público para una mejor comprensión en cada una de las actividades.

También se detalla cada una de las actividades que deben realizar los procedimientos y funciones de cada talento humano que realiza la Unidad de Gestión de Transporte.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN



## UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH</b>			
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>			
	Fecha:	20	07	2017
	Página:	1	DE	31
	Sustituye			
Página:		DE		
De				
Fecha:				

### ANTECEDENTES


La Escuela Superior Politécnica de CHIMBORAZO (ESPOCH) tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley N 69,09

,expedida por el congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootecnia

,Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se Inaugura el 3 de abril de 1972. El 28 de septiembre de 1973 se anexa la Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE adoptando la designación de Escuela de Ingeniería Agronómica.

Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte ESPOCH Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH</b>			
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>			
	Fecha:	20	07	2017
	Página:	2	DE	31
	Sustituye			
Página:		DE		
De				
Fecha:				

<b>BASE LEGAL</b>
<p>Actualmente sus trabajos los están realizando basados en la Contraloría General del Estado, donde se detalla la movilización y utilización de los vehículos del sector público del Acuerdo 046 y 012 Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del sector Público</p> <p>También están basados en la Constitución de la República del Ecuador.</p> <p>Reglamento Institucional de la ESPOCH donde se detalla de manera general las funciones de la Dirección administrativa.</p>

Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	3	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

### Misión-Visión

En la **MISIÓN** de la Unidad de Gestión de Transporte : planificar ,regular y controlar la movilización de los vehículos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, cumpliendo con los estándares de servicio tanto al cliente interno como son las diferentes unidades de la ESPOCH , así como la cliente externo que son representados por la Comunidad Politécnica.

**VISIÓN:** Ser Unidad Líder en el tramo de la transportación y servicios vehiculares dentro de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y ser un ente referente para el resto de Unidades que conforma la Institución.

Fuente:Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
--	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	4	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

### POLÍTICAS

1.-Con el visto bueno de la Sra. Vicerrectora Administrativa de la Espoch y la firma del Jefe de Movilización los vehículos de la Espoch se movilizan a las diferentes ciudades del país, con el respectivo salvoconducto institucional preenumerado, y fines de semana y/o feriados salen a los viajes con el salvoconducto con la autorización de la contraloría General del Estado.

2.-Los señores conductores de la Institución entregan el INFORME DE MOVILIZACIÓN mensualmente, para el control de consumo de combustible del vehículo a su cargo.

3.-Todos los vehículos que están bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión de transporte son verificados tanto técnicamente como administrativamente para realizar los recorridos, viajes dentro y fuera de la ciudad

**Objetivo:** Contribuir al desarrollo nacional a través de la regulación , planificación y control del transporte terrestre , tránsito y seguridad vial , mediante la formulación y aplicación de leyes , normas , políticas , planes programas y proyectos que garanticen la satisfacción de los usuarios , dentro la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH Elaborado por :Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017



**UNIDAD DE GESTIÓN DE  
TRANSPORTE-ESPOCH**

**MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN**

Fecha:	20	07	2017
Página:	5	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



Fuente: (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2017)

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	6	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

FUNCIONES
<p><b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rinde detalles al Rector y Vicerrectorado administrativo</li> <li>• Controla y Ejecuta la movilización de todo el parque automotor de la Institución</li> </ul> <p><b>JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar resultados Técnicos</li> <li>• Desarrollar el manual de Mantenimiento de parque vehicular para presentar</li> <li>• Matriculación de los vehículos Institucionales</li> <li>• Reporte de Información a tesorería para póliza y rastreo satelital</li> <li>• Realizar el informe del buen uso de los vehículos institucionales</li> <li>• Determinar los accesorios, llantas, etc. para agilizar los salvoconductos.</li> </ul> <p><b>SECRETARIA</b></p> <p>Recepción de Documentos, salvoconductos y documentación en general.</p> <p><b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>Realización de oficios y salvoconductos</p> <p><b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b></p> <p>Salvoconductos y control de combustible</p>

Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte ESPOCH Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 001.201





Fecha:	20	07	2017
Página:	7	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

DIRECTORIO				
N	Nombres	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
1	Lic. Luis Sanandrés Álvarez	Director Administrativo	032998200 ext. 176	
2	Ing. Carlos Falconi Zambrano	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte-	032998200 ext. 176	<a href="mailto:Carlos.falconez@espoch.edu.ec">Carlos.falconez@espoch.edu.ec</a>
3	Tecnóloga Nelly Chicaiza	Secretaria	032998200 ext. 176	<a href="mailto:Nchicaiza@espoch.edu.ec">Nchicaiza@espoch.edu.ec</a>
4	Ing. Sandra Vallejo	Asistente Administrativa	032998200 ext. 176	<a href="mailto:svallejo@espoch.edu.ec">svallejo@espoch.edu.ec</a>
5	Ing. Mauricio Ruiz	Auxiliar Administrativo	032998200 ext. 176	

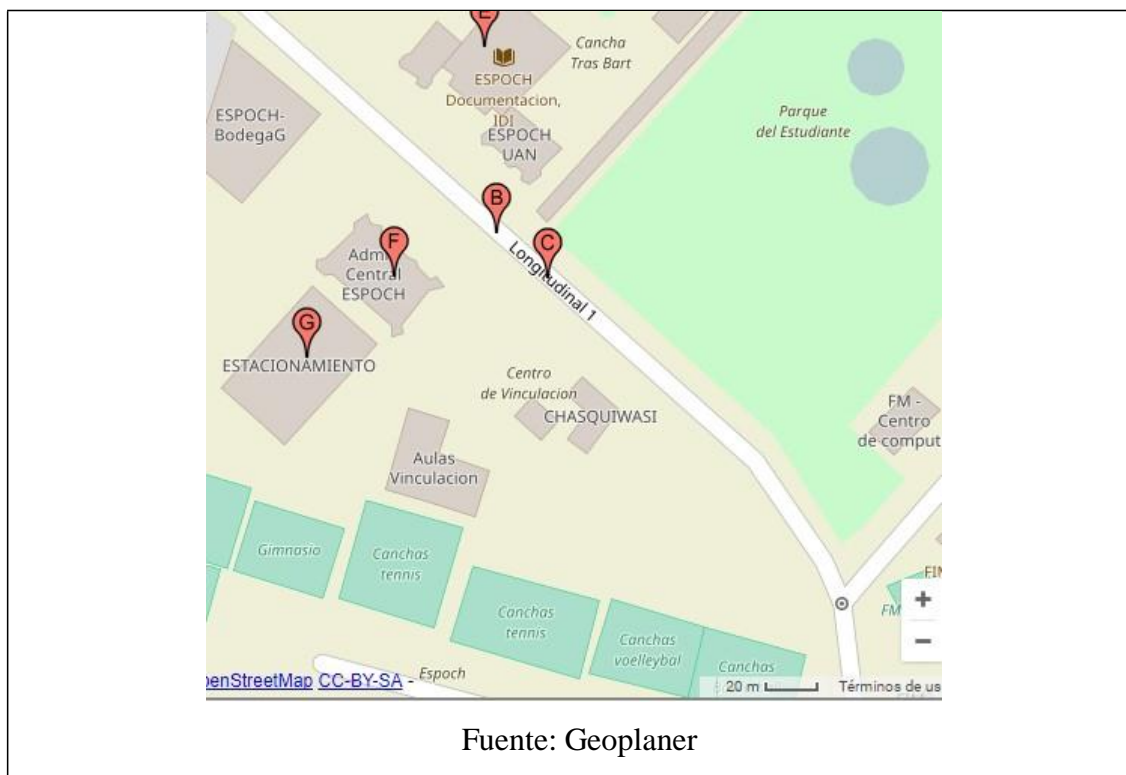
Fuente: Secretaria de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017



Fecha:	20	07	2017
Página:	8	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

**INFORMACIÓN Y UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE –ESPOCH**



Fuente: Geoplaner

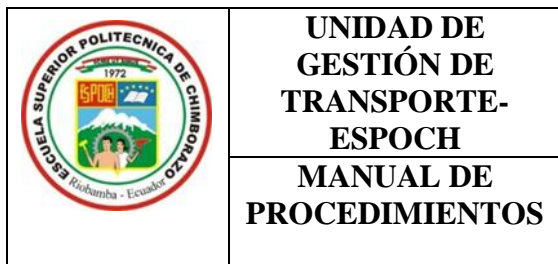
Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
----------------------------	--	-----------

Clave: UGT: 001.2017

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



## UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH



Fecha:	20	07	2017
Página:	9	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

La fuente para desarrollar el manual de procedimientos se obtuvo de: Contraloría General de la República de Panamá. (2009). Manual de Procedimientos para la Administración de la Flota vehicular de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. (ACODECO). Obtenido de: [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26434\\_A/24585.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26434_A/24585.pdf) y de Contraloría General del Estado. (2016). Reglamento General para Administración, utilización y control de Bienes Públicos. Obtenido de: [http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo027-CG\\_2015ReglamentoGeneralparaAdministracinUtilizacinyControlBienesSP.pdf](http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo027-CG_2015ReglamentoGeneralparaAdministracinUtilizacinyControlBienesSP.pdf)

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DEL SALVOCONDUCTO Y USO DE VEHÍCULOS</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona que solicita el servicio(cliente)</li> <li>- Director de la Unidad de Transporte</li> <li>- Dirección Administrativa</li> <li>- Conductor</li> <li>- Funcionario público encargado de la vigilancia</li> <li>- Asistente Administrativo</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> <li>- Formularios</li> <li>- Vehículo</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Orden de Movilización.</li> <li>- Formulario para control de salida y Entrada de vehículos</li> <li>- Formulario para salvoconducto</li> <li>- Salvoconducto de la Contraloría del Ecuador( fuera del perímetro urbano)</li> </ul>		
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
Fecha:	20	07	2017
Página:	10	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DEL SALVOCONDUCTO Y USO DE VEHÍCULOS</b>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Cliente	Completar el formulario de Orden de Movilización
2	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Revisa los formularios que tengas todos los datos respectivos y da la respectiva autorización
3	Asistente Administrativo	Recibe los formularios y entrega una copia de los mismos para respaldar el trámite. Llena una lista para salida de vehículos con las respectivas fechas .Y asigna un chofer, Y completa el formulario control de salida y entrada de vehículos.
4	Cliente	Recibe las respuestas de los formularios de Orden de Movilización, verificar si el conductor posee el salvoconducto respectivo.
5	Conductor	Revisa el vehículo que este en buenas condiciones, entrega de las llaves y del formulario del salvoconducto tenga todos los datos correctos por parte del Director de la Unidad de Transporte
6	Secretaria	Revisa el vehículo y los formularios correspondientes Llena el formulario de control de salida y entrada de vehículos y entrega una copia a la dirección administrativa
7	Funcionario público encargado de la vigilancia	Verifica el vehículo para la respectiva salida y formularios correspondientes .En caso de ser en horas no laborables recibe el formulario Utilización de vehículos en horas no Laborables y el formulario de Salida y entrada de Vehículos.

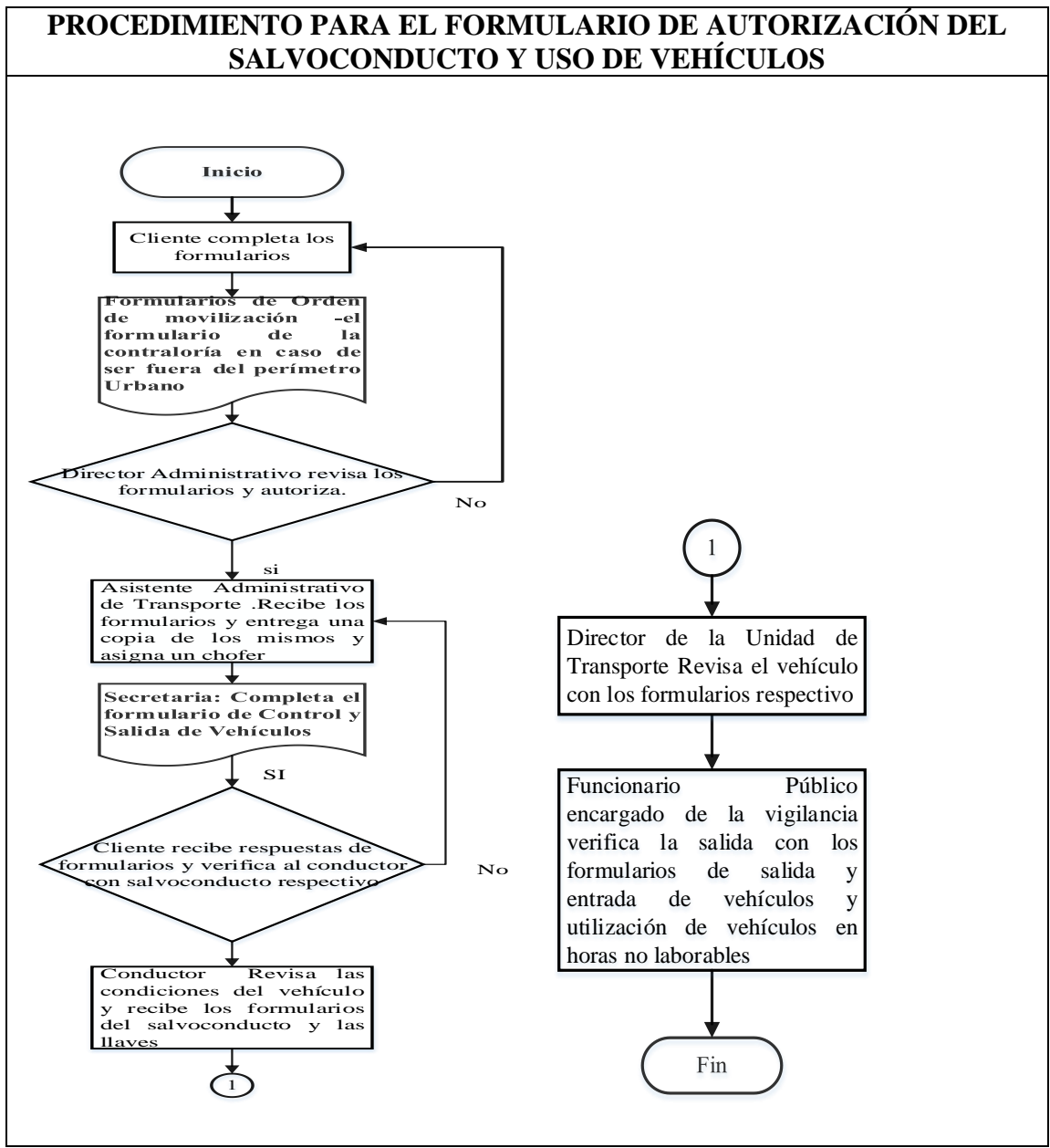
Fuente: (Contraloria General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017




**UNIDAD DE GESTIÓN  
DE TRANSPORTE-  
ESPOCH  
MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

Fecha:	20	07	2017
Página:	11	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			




Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta-Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH</b>			Fecha:	20	07	2017
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Página:	12	DE	31
				Sustituye			
				Página:		DE	
				De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA SALIDA DE VEHÍCULOS NO PROGRAMADAS</b>		
<b>Actores del procedimiento:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte –Espoch</li> <li>- Conductor</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Director Administrativo</li> <li>- Guardia de Turno</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono</li> <li>- Computadora</li> <li>- Vehículo</li> <li>- Internet</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Orden de Movilización.</li> <li>- Formulario para control de salida y Entrada de vehículos</li> <li>- Formulario para salvoconducto</li> <li>- Salvoconducto de la Contraloría del Ecuador( fuera del perímetro urbano)</li> <li>- Formulario en horas no laborables(Guardia de seguridad)</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Cliente	Llama a la Unidad de Gestión de Transporte para confirmar si hay vehículos y conductores y Llena los formularios
2	Secretaria	Contesta la llamada y da la información necesaria y revisa el correo con los formularios
3	Director Administrativo	Revisa las autorizaciones y entrega la aprobación respectiva caso contrario rechaza los formularios.
4	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Entrega una copia y asigna al chofer con la respectiva llave del vehículo.
5	Cliente	Recibe las respuestas y verifica si el conductor tiene el salvoconducto respectivo
Fuente: (Contraloria General de la República de Panamá, 2009), (Contraloria General del Estado, 2016)		Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano
		Autorizo:

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>


Fecha:	20	07	2017
Página:	13	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA SALIDA DE VEHÍCULOS NO PROGRAMADAS</b>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
6	Conductor	Revisa el vehículo Y entrega el formulario de la Revisión
7	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Revisa el vehículo con los respectivos formularios
8	Secretaria	Llena el formulario de entrada y salida de vehículos
9	Guardia de Turno	Verifica el vehículo para la respectiva salida con los formularios correspondientes en las horas no laborables y recibe el formulario de salida y entrada de vehículos

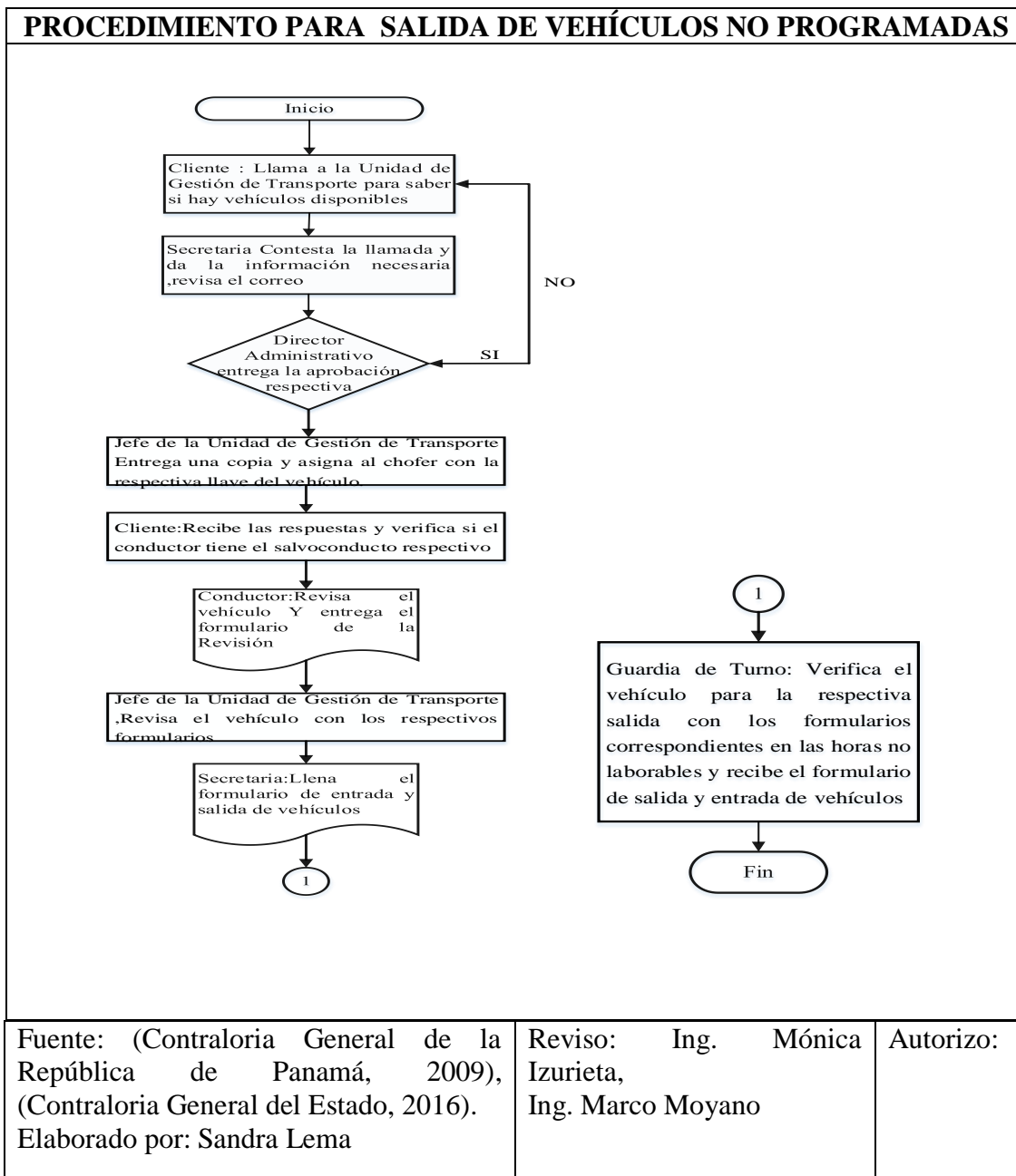
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009), (Contraloría General del Estado, 2016). Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta, Ing. Marco Moyano	Autorizo:
--	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017



	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	14	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			



Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009), (Contraloría General del Estado, 2016).  
Elaborado por: Sandra Lema

Reviso: Ing. Mónica Izurieta,  
Ing. Marco Moyano

Autorizo:

Clave: UGT: 002.2017

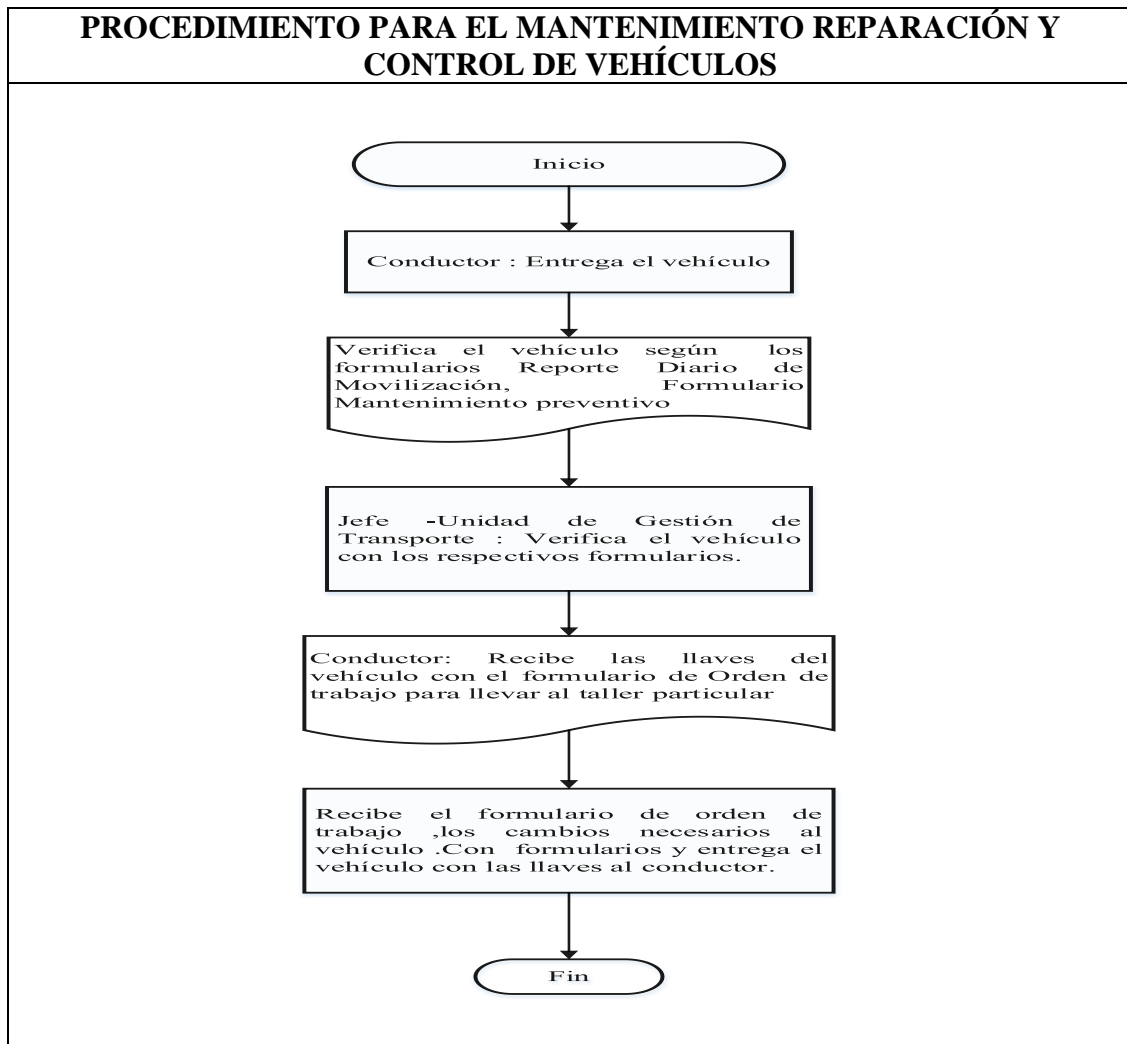
	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	15	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO REPARACIÓN Y CONTROL DE VEHÍCULOS</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor</li> <li>- Mecánicos</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Taller Particular</li> </ul>		
<b>Herramientas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios</li> <li>- Vehículo</li> <li>- Herramientas para realizar cambios mecánicos y piezas para reparar</li> </ul>		
<b>Documentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario Reporte Diario de Movilización.</li> <li>- Formulario Requerimiento de Mantenimiento y reparación</li> <li>- Formulario Mantenimiento preventivo</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción
1	Conductor	Entrega el vehículo
2	Mecánico	Verifica el vehículo según el formulario Reporte diario de Movilización y realiza los cambios respectivos en base al formulario Mantenimiento preventivo.
3	Secretaria	Recibe el formulario de Mantenimiento con las firmas de mecánicos, conductor, y firma del mismo. Si el vehículo es realizado cambios en talleres particulares llenar el formulario de Requerimiento de Mantenimiento y Reparación, Formulario de control de salida y entrada de vehículos, formulario de orden de trabajo.
4	Jefe - Unidad de Gestión de Transporte	Verifica el vehículo con los respectivos formularios.
5	Conductor	Recibe las llaves del vehículo con el formulario de Orden de trabajo para llevar al taller particular
6	Taller Particular	Recibe el formulario de orden de trabajo y hace los cambios necesarios al vehículo y para constancias de las partes entrega el formulario con los cambios necesarios y entrega el vehículo con las llaves al conductor.
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema		Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano
		Autorizo:


	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	16	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			




Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
Fecha:	20	07	2017
Página:	17	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA REPARAR DESPERFECTOS MECÁNICOS</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>- Mecánico</li> <li>- Secretaria</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios</li> <li>- Vehículos</li> <li>- Herramientas para realizar cambios mecánicos y piezas para reparar</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Reporte de Daños</li> <li>- Formulario de Orden de Trabajo</li> <li>- Formulario de Control de Salida y Entrada de Vehículos</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción
1	Conductor	La actividad observa alguna falla mecánica y comunica al Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte mediante el Formulario Reporte de Daños.
2	Secretaria	Recibe los formularios y entrega al Jefe de la Unidad de la Gestión de Transporte
3	Jefe de la Unidad de la Gestión de Transporte	Revisa y autoriza el reporte de daños y designa un mecánico.
4	Mecánico	Observa las fallas mecánicas, completa el formulario Reporte de Daños. Caso contrario entrega el formulario al jefe de la Unidad de Gestión de Transporte
5	Jefe Unidad de Gestión de Transporte	Recibe el reporte de daños verifica los cambios y archiva el documento. En caso de realizar en un taller particular llenar el formulario orden de trabajo y entrega a la persona responsable llena El formulario Control de Salida y Entrada de vehículos y lo archiva al regreso del mismo.
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema		Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano
		Autorizo:

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	18	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA REPARAR DESPERFECTOS MECÁNICOS</b>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción
6	Mecánico	Recibe llaves y el formulario orden de trabajo, para que el vehículo sea llevado al taller .Verifica los cambios realizados y entrega el vehículo a la Unidad de Gestión de Transporte con la llave correspondiente.
7	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Verifica al vehículo los cambios mecánicos correspondientes y recibe las llaves del vehículo.
8	Secretaria	Completa el formulario de Control de salida y entrada de vehículos y a archiva al regreso del mismo

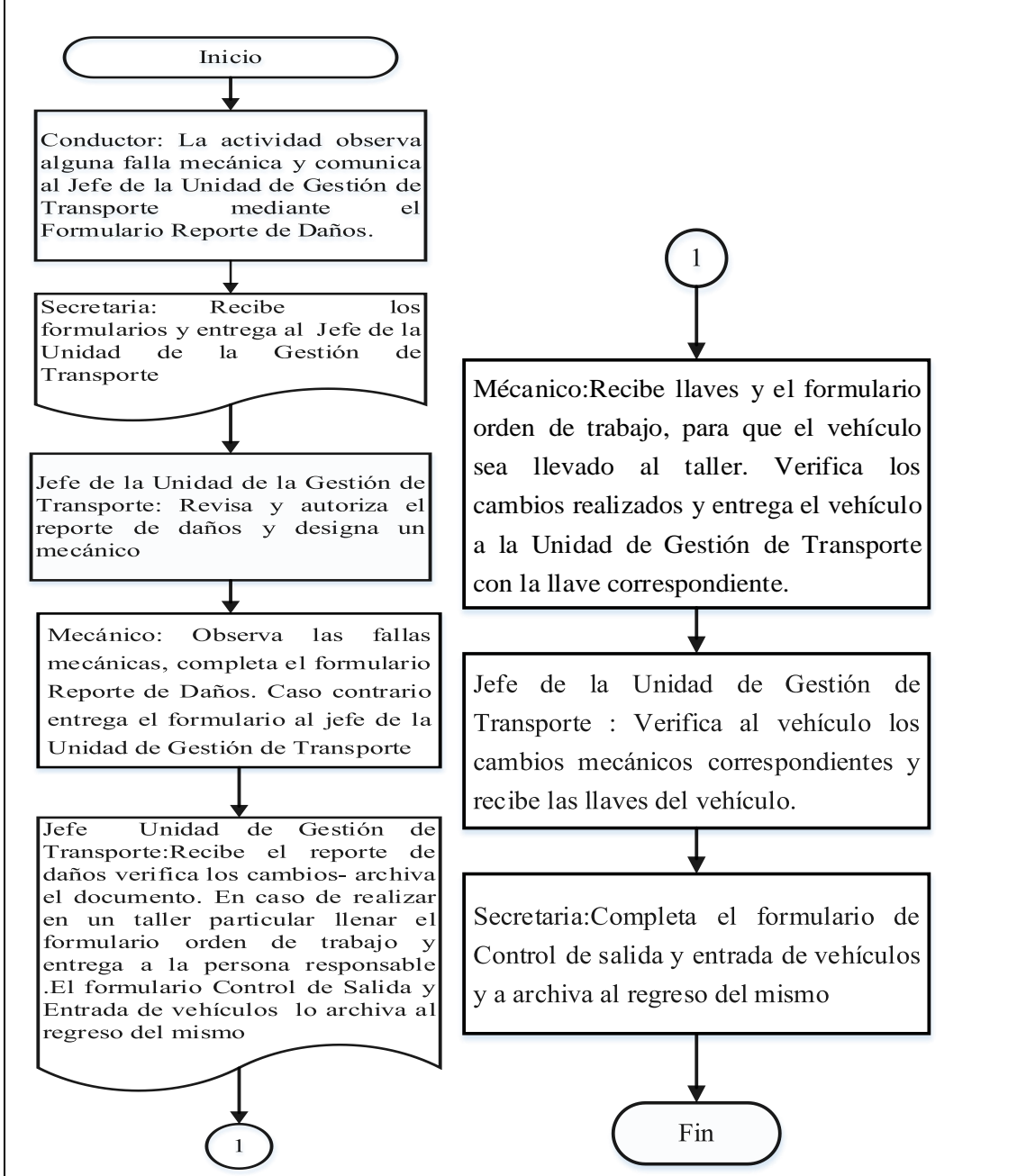
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>


Fecha:	20	07	2017
Página:	19	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

**PROCEDIMIENTO PARA REPARAR DESPERFECTOS MECÁNICOS**



Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta - Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	---	-----------


Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

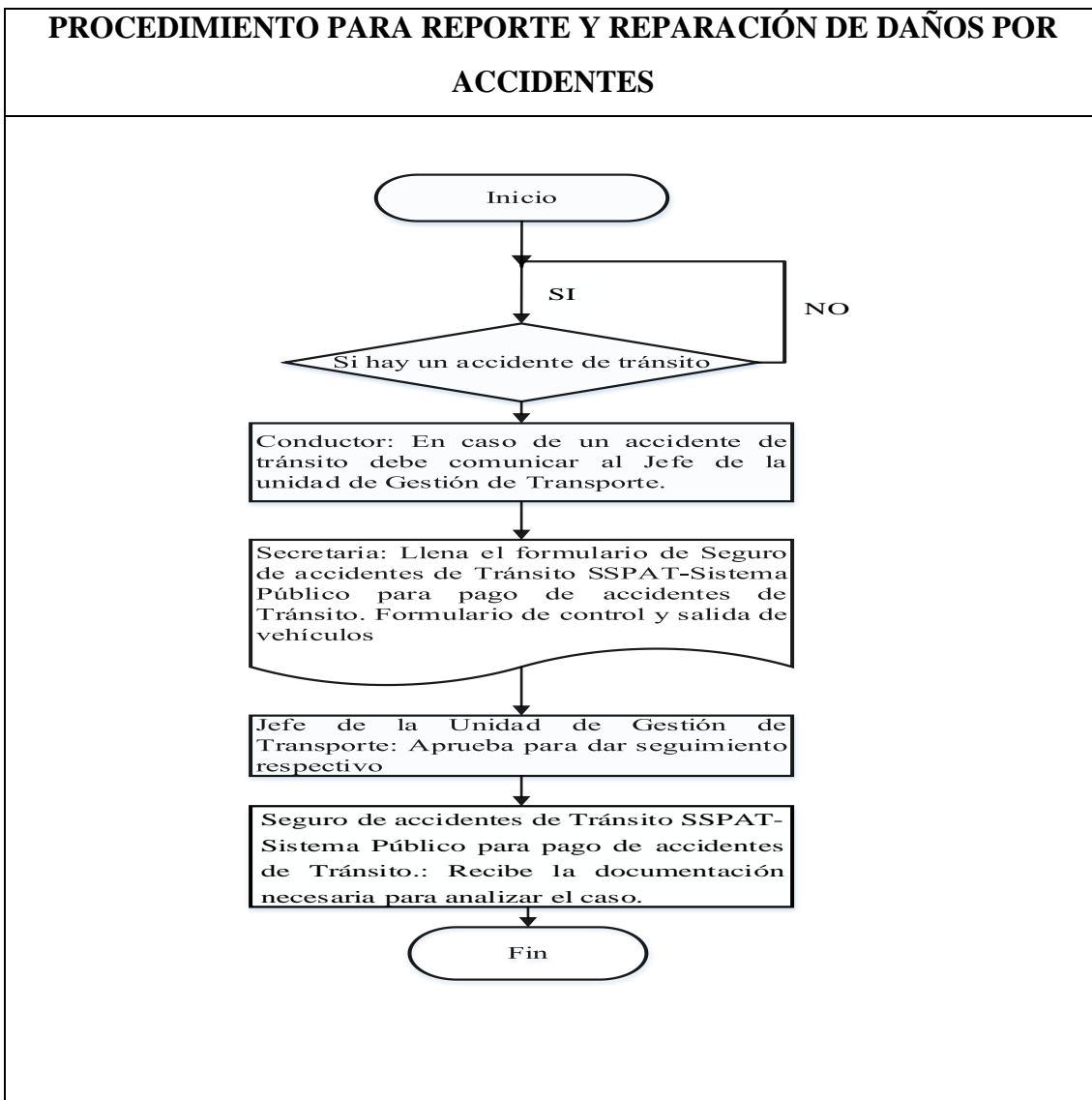
Fecha:	20	07	2017
Página:	20	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA REPORTE Y REPARACIÓN DE DAÑOS POR ACCIDENTES</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conductor</li> <li>– Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>– Seguro de accidentes de Tránsito SSPAT-Sistema Público para pago de accidentes de Tránsito.</li> <li>– Secretaria</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formularios</li> <li>– Computadora</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formulario de Seguro de accidentes de Tránsito SSPAT-Sistema Público para pago de accidentes de Tránsito.</li> <li>– Formulario de control de salida y entrada de vehículos</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Conductor	En caso de un accidente de tránsito debe comunicar al Jefe de la unidad de Gestión de Transporte.
2	Secretaria	Llena el formulario de Seguro de accidentes de Tránsito SSPAT-Sistema Público para pago de accidentes de Tránsito. Formulario de control y salida de vehículos
3	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Aprueba para dar seguimiento respectivo
4	Seguro de accidentes de Tránsito SSPAT-Sistema Público para pago de accidentes de Tránsito.	Recibe la documentación necesaria para analizar el caso.
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema		Reviso: Ing. Mónica Izurieta-Ing. Marco Moyano
		Autorizo:

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	21	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			



Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta-Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017





Fecha:	20	07	2017
Página:	22	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

**PROCEDIMIENTO PARA CONSECUCIÓN DEL REVISADO Y PLACA VEHICULAR**

**Actores del Procedimiento:**

- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte
- Mecánico
- Secretaria

**Herramientas**

- Vehículos
- Formularios

**Documentos**

- Lista de vehículos
- Revisado vehicular
- Informe del Prerrevisado

**Descripción de Actividades**

N	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Listado de vehículos para realizar el revisado y mantenimiento
2	Mecánico	Realiza las revisiones necesarias y los cambios respectivos y arregla el vehículo al Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte con la respectiva llave. Informe de Prerrevisado
3	Secretaria	Archiva el informe de Prerrevisado. En caso de realizar en talleres particulares llenar el formulario respectivo.
4	Conductor	Recibe el vehículo con las llaves respectivas. En caso de realizar en talleres particulares se hará el seguimiento respectivo
5	Taller particular	Recibe documentos respectivos y realiza la revisión mecánica y el revisado vehicular.
6	Conductor	Realizar los cambios mecánicos respectivos entrega el vehículo con las llaves respectivas al Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte. Formulario Revisado vehicular
7	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Recibe el formulario de la revisión vehicular con las llaves respectivas
8	Secretaria	Archiva los documentos

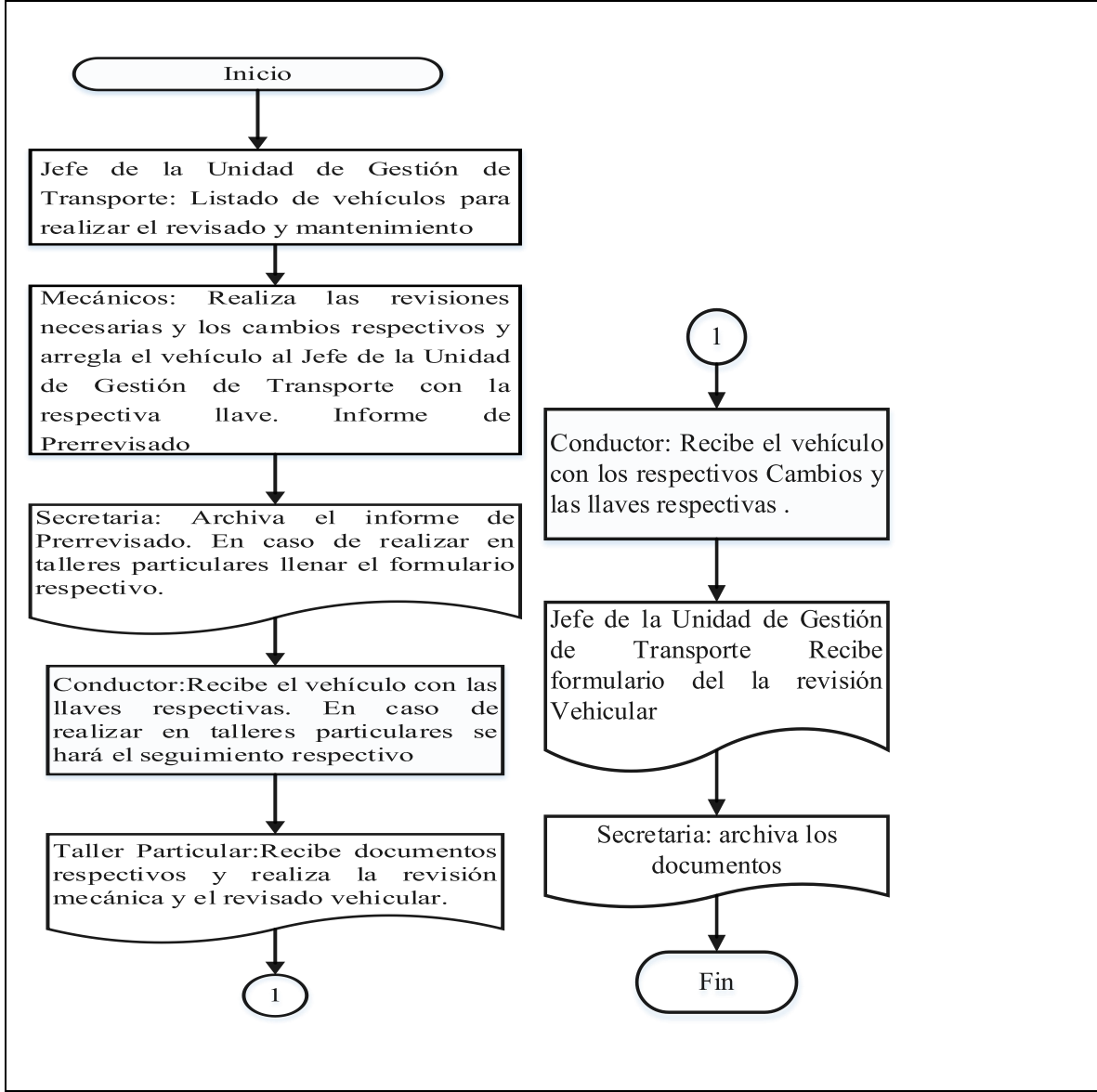
Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	23	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

**PROCEDIMIENTO PARA CONSECUCCIÓN DEL REVISADO Y PLACA VEHICULAR**



Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta-Ing. Marco Moyano	Autorizo :
---	--	------------

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	24	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

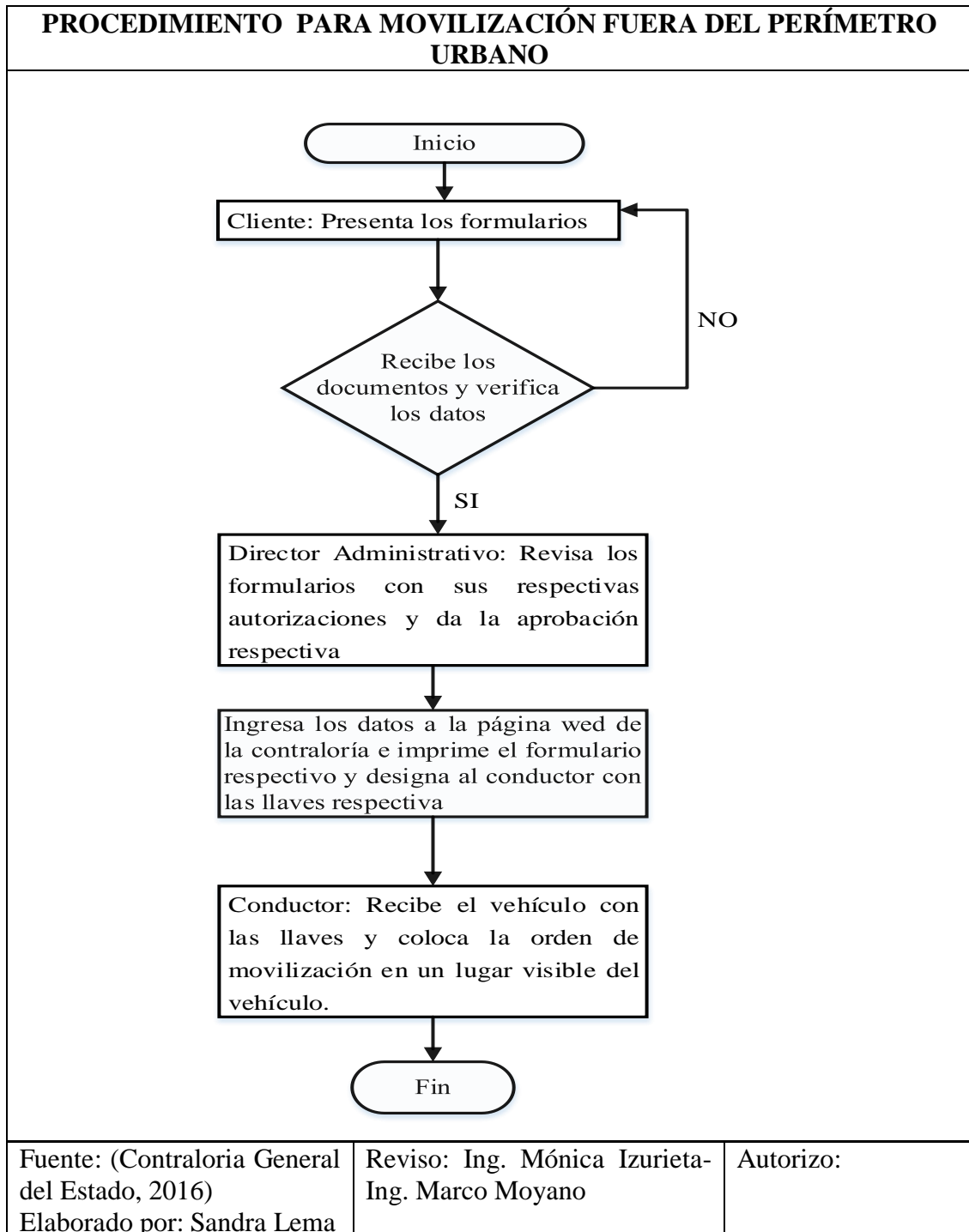
<b>PROCEDIMIENTO PARA MOVILIZACIÓN FUERA DEL PERÍMETRO URBANO</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>- Chofer</li> <li>- Director Administrativo</li> </ul>		
<b>Herramientas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet</li> <li>- Formularios</li> </ul>		
<b>Documentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de servicios de transporte</li> <li>- Solicitud de salvoconductos</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Cliente	Presenta los formularios
2	Secretaria	Recibe los documentos y verifica los datos
3	Director Administrativo	Revisa los formularios con sus respectivas autorizaciones y da la aprobación respectiva
3	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Ingresa los datos a la página web de la contraloría e imprime el formulario respectivo y designa al conductor con las llaves respectiva
4	Conductor	Recibe el vehículo con las llaves y coloca la orden de movilización en un lugar visible del vehículo.

Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta-Ing. Marco Moyano	Autorizo:
----------------------------	---	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	25	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			



Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE- ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	26	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR EL COMBUSTIBLE DE LOS VEHÍCULOS</b>		
<b>Actores del Procedimiento:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar Administrativo</li> <li>- Chofer</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario Control de Combustibles y Lubricantes</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehículos</li> <li>- Formularios</li> <li>- Facturas</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
N	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Chofer	Entrega el vehículo con las respectivas facturas y registra la cantidad de combustible del mismo.
2	Auxiliar Administrativo	Llena y registra el combustible de los vehículos por los kilómetros por litro, según el tipo de modelos entre otros.
3	Secretaria	Recibe los formularios
4	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Realiza el informe para toma de decisiones y entregar a las autoridades.

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

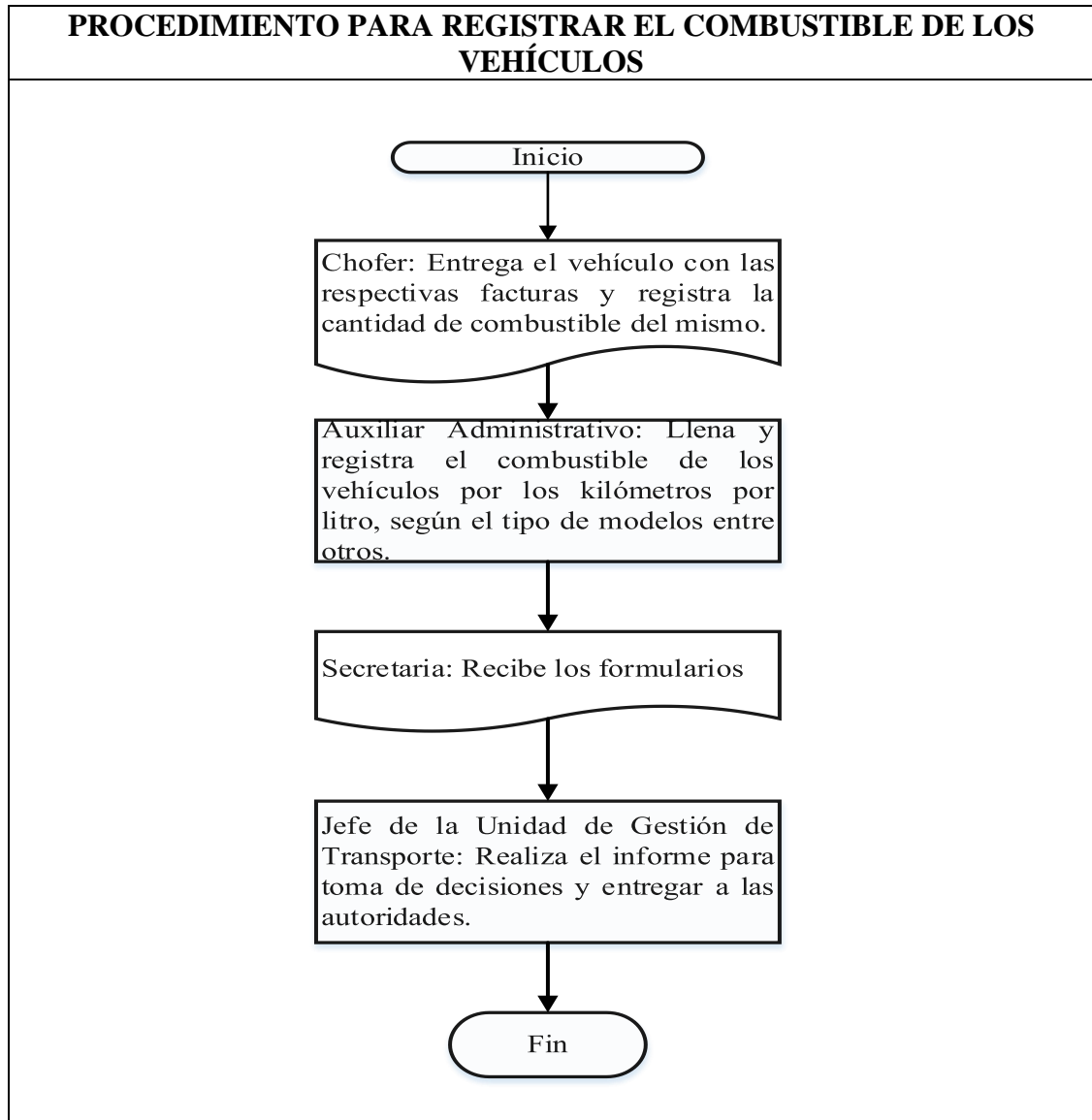


**UNIDAD DE  
GESTIÓN DE  
TRANSPORTE-  
ESPOCH**

---

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

Fecha:	20	07	2017
Página:	27	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			



Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009) Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
---	--	-----------

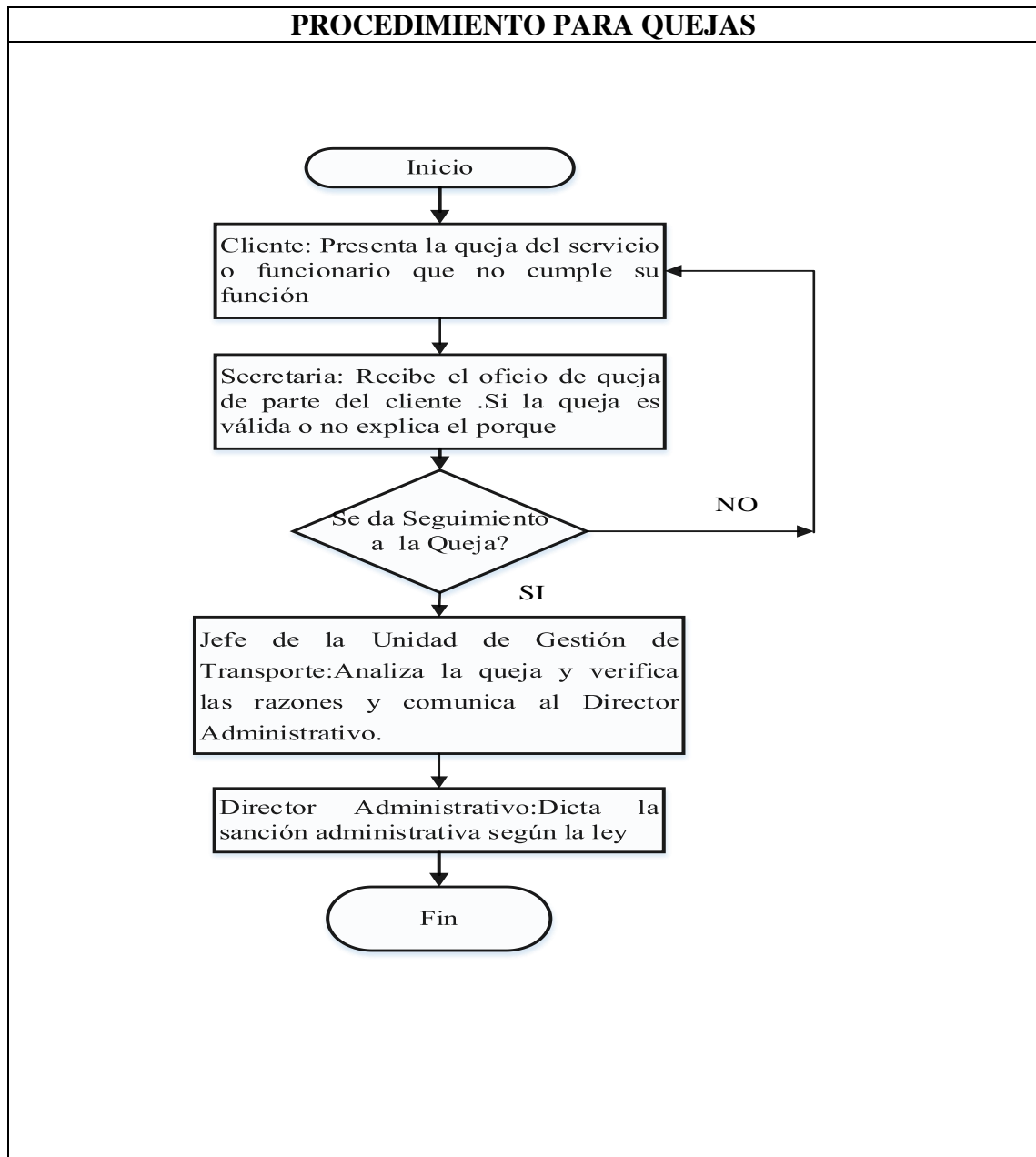
Clave: UGT: 002.2017



Fecha:	20	07	2017
Página:	28	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De Fecha:			

<b>PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS</b>		
<b>Actores del Procedimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>- Director Administrativo</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de Queja</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe</li> <li>- Personal de recibe la queja</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Cliente	Presenta la queja del servicio o funcionario que no cumple su función
2	Secretaria	Recibe el oficio de queja de parte del cliente .Si la queja es válida o no explica él porque
3	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Analiza la queja y verifica las razones y comunica al Director Administrativo.
4	Director Administrativo	Dicta la sanción administrativa según la ley

Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
----------------------------	--	-----------







Fecha:	20	07	2017
Página:	30	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			

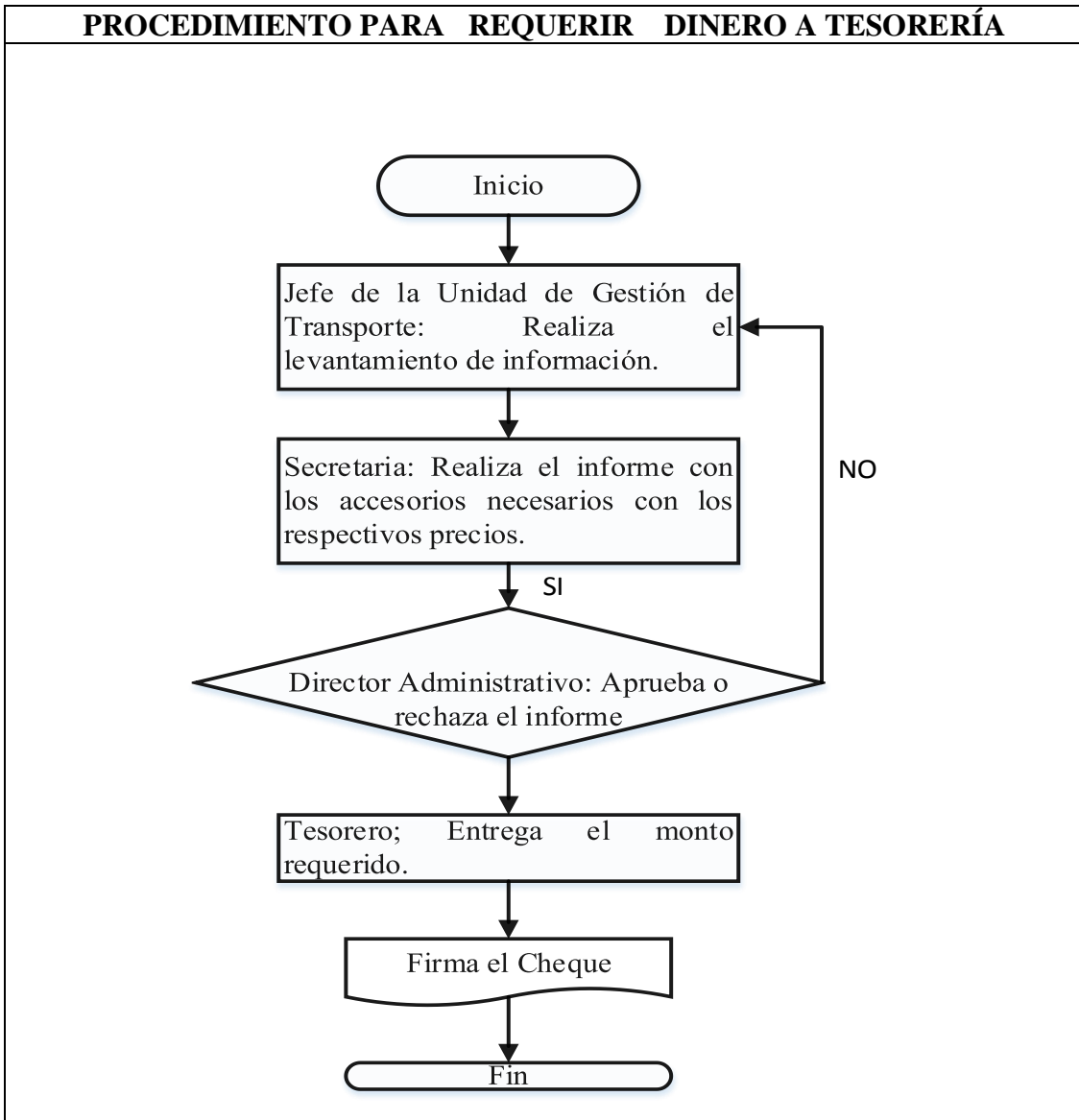
<b>PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR DINERO A TESORERÍA</b>		
<b>Actores del Procedimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria</li> <li>- Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte</li> <li>- Director Administrativo</li> <li>- Tesorero</li> </ul>		
<b>Documentos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de accesorios con los respectivos precios</li> </ul>		
<b>Herramientas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe</li> </ul>		
<b>Descripción de Actividades</b>		
<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte	Realiza el levantamiento de información.
2	Secretaria	Realiza el informe con los accesorios necesarios con los respectivos precios.
3	Director Administrativo	Aprueba o rechaza el informe
4	Tesorero	Entrega el monto requerido.

Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
----------------------------	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>

Fecha:	20	07	2017
Página:	31	DE	31
Sustituye			
Página:		DE	
De			
Fecha:			



Elaborado por: Sandra Lema	Reviso: Ing. Mónica Izurieta- Ing. Marco Moyano	Autorizo:
----------------------------	--	-----------

Clave: UGT: 002.2017

## CONCLUSIONES

- Para realizar un análisis, acorde a la realidad; el marco teórico se sustenta en las leyes vigentes de la contraloría General de ESTADO del Ecuador así como: Manual General de Administración y Control de Activos Fijos del Sector Público, Reglamento de control de vehículos del sector público según el acuerdo N 042-CG- 2016.
- El manual de Organización permite conocer la estructura de la Empresa, funciones y responsabilidades que trabajan en este departamento y de esta manera realizar una distribución de los mismos para una mejor prestación de los servicios actuales.
- El manual de procedimientos se da a conocer actividades de cada servicio con sus respectivos responsables en cada uno de los procedimientos y descripción de cada actividad y a la vez los documentos que se presentan en el desarrollo del mismo.

## **RECOMENDACIONES**

- Se necesita tener leyes vigentes y a la vez realizar un estudio técnicos y de campo para conocer los servicios actuales de la Institución.
- Implementar propuesta complementado una página web para una mejor distribución de los recursos humanos, tecnológicos, financieros.
- El manual de Organización debe basarse en documentos legales de la empresa.
- El manual de procedimientos debe ser complementado con formularios y datos necesarios para el trámite.

## BIBLIOGRAFÍA

Banchón, R. N. (2011). *Diseño de un manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía de Circolo S.A y su Incidencia en el año 2011*. (Tesis de Pregrado, Universidad Politecnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1644>

Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

Contraloría General del Estado. (2013). *Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público*. Obtenido de: [http://www.centroculturalq.quito.gob.ec/imagesFTP/12573.MANUAL\\_GENERAL\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_Y\\_CONTROL\\_DE\\_LOS\\_ACTIVOS\\_FIJOS\\_DEL\\_SECTOR\\_PUBLICO.pdf](http://www.centroculturalq.quito.gob.ec/imagesFTP/12573.MANUAL_GENERAL_DE_ADMINISTRACION_Y_CONTROL_DE_LOS_ACTIVOS_FIJOS_DEL_SECTOR_PUBLICO.pdf)

Contraloría General de la República de Panamá. (2009). *Manual de Procedimientos para la Administración de la Flota vehicular de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. (ACODECO)*. Obtenido de: [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26434\\_A/24585.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26434_A/24585.pdf)

Contraloría General del Estado. (2016). *Reglamento General para Administración, utilización y control de Bienes Públicos*. Obtenido de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo027-CG-2015ReglamentoGeneralparaAdministracinUtilizacinyControlBienesSP.pdf>

Contraloría General del Estado. (30 de diciembre de 2016). *Reglamento de Control de vehículos del sector público*. Recuperado de: <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/REGLAMENTO-PARA-EL-CONTROL-DE-VEHICULOS.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (2017). *Reglamento Orgánico Institucional*. Obtenido de: [http://lotaip.espoch.edu.ec/pdf2012/Reglamento\\_Org%C3%A1nico\\_%20de\\_Gesti%C3%B3n\\_Organizacional.pdf](http://lotaip.espoch.edu.ec/pdf2012/Reglamento_Org%C3%A1nico_%20de_Gesti%C3%B3n_Organizacional.pdf)
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México DF: Cengage Learning Editores.
- Moreira R. (2011). *Elaboración del manual de Normas y Procedimientos de carga en la Oficina de Administración de Transportes Internacionales CARGOD C.A.* (Informe de pasantía. Universidad Simón Bolívar. ).Recuperado de: <http://159.90.80.55/tesis/000154338.pdf>
- Moyano, J., Bruque, S., Maqueira, J., Fidalgo, F., & Martínez, J. (2011). *Administración de empresas: Un enfoque teórico –práctico*. Madrid: Pearson Educación.
- Münch, L. (2011). *Planeación estratégica: El rumbo hacia el éxito*. México D.F.: Trillas.
- Muñiz, L. (2003). *Como implementar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ossorio, A. (2013). *Planeamiento Estratégico*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (Junio de 2017). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <http://www.administracionpublica.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2010). *Definiciones conceptuales del subsistema de seguimiento y evaluación documentos*. Quito: SENPLADES.
- Whellen, T., & Hunger, D. (2011). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Pretience Hill.

# **ANEXOS**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**



**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE  
TRANSPORTE**

**Guía de Entrevista para el personal de la Unidad de Gestión de Transporte**

1.- ¿Cuáles son los servicios que presta actualmente la Unidad de Gestión de Transporte?

2.- ¿Ha recibido cursos de capacitación sobre las funciones que usted realiza?

Si	
No	

3.- ¿Indique cuáles son sus funciones y responsabilidades que usted desempeña

Actualmente?

4.- ¿Cree usted que es necesario un manual de organización y procedimientos para prestar un mejor servicio?

Si	
No	

5.-¿Cuáles son los procesos que deberían estar en el manual de procedimientos y

organización?

Capacitación	
Desarrollo	
Funciones	
Responsabilidades	

.-¿Quién cree que debe ser el encargado de crear, actualizar los manuales de organización y procedimientos?



7.- ¿Las funciones y responsabilidades que usted cumple están basadas en algún documento. ?

Siempre	
Casi Siempre	
Nunca	

Cual?.....

8.- ¿Cree usted que es necesario que exista una planificación de los salvoconductos para evitar demoras en el servicio?

9.- ¿Cree usted que los salvoconductos Institucionales deben ser manejados por medio de un sistema informático?

10.- ¿Las gestiones realizadas por este departamento deban llevarse electrónicamente para mejor distribución de los recursos?



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE**  
**TRANSPORTE**



Entrevista realizada a los choferes de la Unidad de Gestión de la ESPOCH 1.- ¿Cree usted que todos los vehículos tienen las seguridades necesarias?

2.- ¿Después de cuánto tiempo realiza usted el mantenimiento necesario antes de recibir el salvoconducto?

3.-¿Qué tipo de Licencia tiene usted?

4.-¿Ha recibido capacitación por parte de la Institución?

5.-¿Es necesario que exista un procedimiento para el funcionamiento de los buses institucionales para jiras Estudiantiles?

6.-¿Qué tiempo demora en obtener un salvoconducto después de ser aprobado? Días:

Horas: Meses:

7.-¿Es necesario tener un control de los salvoconductos, fallas mecánicas, y combustible del vehículo?

8.-¿Es necesario tener un procedimiento de los salvoconductos basado en la ley de la Contraloría?

9.-¿Cree que es suficiente el parque automotor Institucional

SI	
No	

10.-¿Cree usted que las autoridades deben conocer un procedimiento de los salvoconductos para un mejor servicio.

SI	
No	



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**



Guía de Entrevista para Decanos

1.- ¿Cómo califica el servicio de los salvoconductos en las Institución?

1	Nunca	
2	Casi Nunca	
3	Esporádicamente	
4	Casi Siempre	
5	Siempre	

2.- ¿Cree usted que es necesario que exista un procedimiento para los salvoconductos y que este sea público para los vehículos Institucionales y los buses?

Si	
No	

Porque:

3.-¿Qué tiempo le ha tocado esperar para recibir una respuesta del salvoconducto?

Días:	
Horas:	
Meses	

4.- ¿Que recomendaciones daría para mejorar el servicio de los salvoconductos?

.....

.....

5.-¿En qué aspectos se debe mejorar el procedimiento para los salvoconductos?

Calidad del Servicio:	
Tiempo de trámites	
Respuesta de trámites	

6.-¿Cuál es el servicio que más utiliza usted para los salvoconductos

Buses Institucionales	
Vehículos Institucionales	

7.- ¿Cree usted que el personal de la Unidad de Gestión de Transporte-ESPOCH necesita capacitación respecto a estos temas

Si	
No	

Porque:

8.- ¿Cree usted que el concejo politécnico se debe dar a conocer un procedimiento para la prestación de este servicio de los salvoconductos.

Si	
No	

Porque:

9.-¿Que recomendaciones daría para que se mejore el procedimiento de los salvoconductos

.....  
.....

10.-¿Cree usted que es necesario el manual de organización y procedimientos para los servicios de la Unidad de Gestión de Transporte –ESPOCH.

.....  
.....

11.-Con que documentos realizar el trámite de salvoconductos para vehículos Institucionales y buses.

.....  
.....



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH ORDEN DE MOVILIZACIÓN**

Lugar y Fecha: Hora:

Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
Formulario N.....(Orden según el uso de los formulario de la Unidad de Gestión de Transporte).

Director de la Unidad de Gestión de Transporte/Director Administrativo  
Decano de la Facultad .....me permito solicitar los servicios de movilización.

Motivo de Movilización: \_\_\_\_\_ Tiempo Requerido: \_\_\_\_\_

Lugar de origen: \_\_\_\_\_ Lugar de Destino: \_\_\_\_\_

Tipo de Vehículo: \_\_\_\_\_ Código del vehículo: \_\_\_\_\_

<b>Características del Vehículo</b>	Placas de Identificación.	
	Marca:	
	Color:	
	Matricula:	

Nombre Completo del Conductor y Cedula de Ciudadanía: \_\_\_\_\_

Nombre del Comisionado: \_\_\_\_\_

Personas que conforman la Comisión: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Decano de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Firma del Funcionario que autoriza

\_\_\_\_\_  
Firma del Director de la Unidad de Gestión de Transporte

**Distribución:** Original: Secretaria de Unidad de Gestión de Transporte

Copia: Decanato que pidió el servicio de movilización

Fuente: (Contraloria General de la República de Panamá, 2009)



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH CONTROL DE SALIDA Y ENTRADA DE VEHÍCULOS**

Dirección Unidad de Gestión de Transporte

Lugar y Fecha:

Decanato que solicita		N de formulario:
Marca:	Modelo:	Placa Número:
Color:		
<b>Combustible</b>	Diesel	Gasolina
Kilometraje Inicial		
Kilometraje Final		

**Condiciones del Vehículo:** Escriba Si o No en cada casillero según las condiciones que está el vehículos en la entrada o salida en cada comisión que usted trabaja.

Detalle	Revisión Exterior		Revisión Interior		
	Entrada	Salida	Detalle	Entrada	Salida
Golpes			Tanicería		
Ravas			Ventanas		
Pintura			Asientos		
Limpieza exterior			Alfombras		
Limpia Parabrisas			Radio		
Luces en General			Limpieza		
Copas de vehículos			Extintor		
Antena			Visera del		

**Revisión Mecánica**

Detalle	Entrada	Salida	Detalle	Entrada	Salida
Líquido de Frenos			Vidrio Frontal		
Bocinas			Vidrio Trasero		
Aire Acondicionado			Líquido de Aceite		
Espejos			Dirección		
Puertas			Silenciador		
Aceite –Agua-			Motor		
Batería			Embrague		
Vidrio Frontal			Sistema Eléctrico		
Vidrio Trasero			Sistema de Escape		
Líquido de Aceite					
Dirección					
Fecha de Salida	Hora		Fecha de Entrada	Hora	
Nombre Completo del Conductor					
Firma del Conductor			Licencia del Conductor:		

**Director de la Unidad de Gestión de Transporte de la ESPOCH** Distribución:

Original: Unidad de Gestión de Transporte: Copia: Director Administrativo

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Anexo 6: Solicitud de salvoconducto

**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH SOLICITUD DE SALVOCONDUCTO**

Dirección Unidad de Gestión de Transporte



Fecha:		
Conductor:	Licencia de Conducir:	
Nombre del Decano:	Marca	Modelo:
Placa Número:	Color:	Fechas de Salida:
Trabajo a Cumplir de la Comisión:		
Lugar de Trabajo de la comisión:		
Personas que conforman la comisión:		
Hora de Salida	Hora de Entrada	

\_\_\_\_\_  
Decano de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Dirección Administrativa

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

**Distribución:**

Original: UGT-ESPOCH

1era copia: Dirección Administrativa

Anexo 7: Utilización de vehículos en horas laborables



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS EN HORAS NO LABORABLES**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora de Entrada: \_\_\_\_\_

Conductor:	Placa:	Modelo:
Marca	Modelo:	Color:

Motivo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Unidad Responsable de la Seguridad:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Conductor (Firma): \_\_\_\_\_

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

**Distribución:**

Original: UGT-ESPOCH

1era copia: Personal de seguridad



Anexo 8: Control de llantas y Baterías para vehículos



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**CONTROL DE LLANTAS Y BATERÍAS PARA VEHÍCULOS**

Responsable de la Mecánica de la Institución:

Conductor responsable: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Placa: \_\_\_\_\_ Marca: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

N de Motor: \_\_\_\_\_

N de llantas : \_\_\_\_\_ Tipo de Batería: \_\_\_\_\_

Entrega de Llantas		Entrega de Baterías	
Fecha	Cantidad	Fecha	Cantidad

Entregado a la mecánica de la Institución

\_\_\_\_\_

Firma de la Unidad de Gestión de Transporte Distribución:

Original: Unidad de Gestión de Transporte

2da copia: Dirección Administrativa

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Anexo 9: Mantenimiento Preventivo de vehículos



Fecha: \_\_\_\_\_

**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**

Dirección Unidad de Gestión de Transporte

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHÍCULOS**

Placa: \_\_\_\_\_ Marca: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_ Color: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Tipo de Combustible:

Diésel		Gasolina	
--------	--	----------	--

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

Coloque una x en el casillero correspondiente

Actividades	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
<b>Cambio de Filtro</b>												
<b>Cambio de Aceite</b>												
<b>Lavado de motor</b>												
<b>Cambio de Llantas</b>												
<b>Baterías</b>												

Observaciones: .....

Responsable del Mantenimiento \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Jefe de la Unidad de Gestión de Transporte

**Distribución:** Original –UGT .Copia: Mecánico responsable del Mantenimiento

Anexo 10: Reporte de Daños



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**REPORTE DE DAÑOS**

Fecha: \_\_\_\_\_

Conductor: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Placa: \_\_\_\_\_ Color: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_

Condición del vehículo: En circulación:

Si	No	
----	----	--

Situación actual del vehículo	Observaciones del mismo por parte del mecánico

\_\_\_\_\_  
Mecánico Responsable del Mantenimiento

\_\_\_\_\_  
Jefe de la UGT

**Distribución:**

Original: UGT

Copia: Mecánico o responsable del mantenimiento

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Elaborado por: Sandra Lema



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**ORDEN DE TRABAJO**

Fecha: \_\_\_\_\_

La Unidad de Gestión de Transporte –ESPOCH requiere de sus servicios en la reparación del o los vehículos en la mecánica particular.....Los vehículos se detallan a continuación:

<b>Descripción del Daño</b>	<b>Modelo</b>	<b>Color</b>	<b>Placa</b>

\_\_\_\_\_  
Jefe de la UGT

**Distribución:**

Original: Mecánica particular

1era copia: Unidad de gestión de Transporte 2da copia: Dirección administrativa

Fuente:(Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Anexo 12: Reporte de Accidente de Tránsito



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**REPORTE DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO**

Fecha: \_\_\_\_\_

Conductor	Cedula de Identidad:	
Placa del vehículo Institucional :	Modelo	Color:

Ha sufrido u accidente de tránsito el mismo que se detalla a continuación:

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

... Observaciones:

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

\_\_\_\_\_  
Firma –Conductor

\_\_\_\_\_  
UGT-ESPOCH Distribución:

Original: SSPAT-Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito 1era copia:

Unidad de Gestión de Transporte

2da copia: Dirección administrativa

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Realizado por: Sandra Lema

Anexo 13: Reporte Diario de Movilización



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
 Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**REPORTE DIARIO DE MOVILIZACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

Placa:..... Modelo:.....

Con una x Indicar si está Bien “B” o Mal “M”

	B	M		B	M
Limpieza Exterior			Regulador de ventanas		
Limpieza Interior			Sistema de escape		
Pintura			Amortiguadores		
Vidrios			Motor de Arranque		
Tapicería			Generador		
Espejos			Dirección		
Abolladuras			Motor		
Gato-palanca			Desgaste parejo o disparejo		
Cruceta			Frenos		
Llaves			Embrague		
Instrumentos			Transmisión		
Limpiador de Parabrisas			Radiador		
Bocina			Bomba de Agua		
Luces en todas las posiciones Stop			Batería(liquido)		
Puertas			Escape de Aceite		
Accesorios/radio/antena			Estado de las llantas		
Llanta de repuesto			Extintor		

Observaciones:

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

.... Revisado:

\_\_\_\_\_  
 Conductor

\_\_\_\_\_  
 Director: UGT-ESPOCH

**Distribución:** Original: UGT-ESPOCH 1era copia: Dirección Administrativa

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Realizado por: Sandra Lema

Anexo 14: Formulario Control de Combustibles y Lubricantes



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**

Dirección Unidad de Gestión de Transporte

**FORMULARIO CONTROL DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES**

Número de Placa:

Fecha	Nombre del Conductor	Lugar de la Misión del vehículo	Recorrido en Km			Combustible	
			Inicio	Final	Total	Cantidad	Valor

\_\_\_\_\_  
Director: UGT-ESPOCH

\_\_\_\_\_  
Director Administrativo

Distribución:

Original: UGT-ESPOCH

1era Copia: Director Administrativo

Fuente: (Contraloría General de la República de Panamá, 2009)

Realizado por: Sandra Lema



**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**OFICIO DE QUEJAS**

Director Administrativo:

Yo .....Decano de la Facultad .....

Deseándole éxitos en sus funciones me permito comunicarle las siguientes quejas del servicio de la Unidad de Gestión de Transporte –ESPOCH. 1.-

.....

2.-.....

3.-.....

Por su atención prestada anticipo mis sinceros agradecimientos:

\_\_\_\_\_  
Firma del Decano de la Facultad

Fuente: Propia

Realizado por: Sandra Lema





**UNIDAD DE GESTIÓN DE TRANSPORTE-ESPOCH**  
Dirección Unidad de Gestión de Transporte  
**INFORME DE ARTÍCULOS NECESARIOS**

Fecha:..... Tesorero:.....

Reciba saludos le permito comunicar por medio de este documento los artículos necesarios para la prestación de los servicios de la Unidad de Gestión de Transporte ESPOCH correspondiente a los salvoconductos .En detalle doy a conocer el informe de los artículos:

<b>Artículos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>

Por su atención prestada anticipo mis sinceros agradecimientos:

\_\_\_\_\_  
Firma del Director UGT-ESPOCH

Fuente: Propia

Creado por: Sandra Lema

Anexo 17: Foto de Vehículos Institucionales-ESPOCH

