



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO FINAL DE GRADO

**TEMA:**

“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA UNIÓN PROVINCIAL DE  
COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE  
IMBABURA, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

**AUTORA:** MIREYA MORÁN

**ASESOR:** MSC. MARLON PINEDA

IBARRA, 23 DE MARZO

2016

## RESUMEN EJECUTIVO

El manual administrativo que se presenta a continuación, tiene la finalidad de brindar información de manera concisa y ordenada, para de esta manera lograr que los miembros que conforman la UPCTEII tengan claras las actividades y responsabilidades que sean asignadas en la organización. Además este manual servirá de guía práctica y sencilla, para el logro de los objetivos propuestos.

La UPCTEII requiere de un manual administrativo que contendrá el cargo, área o departamento, funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros con el fin de mejorar e incrementar la eficiencia a través del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para permitir el cumplimiento de lo propuesto, se realizó un diagnóstico situacional verificando el entorno de la UPCTEII con encuestas, entrevistas, investigación teórica. Para poder formular el presente trabajo con la estructura mostrada en él; este está constituido por: diagnóstico situacional, en este se analiza el estado actual de la UPCTEII; marco teórico, en este se indicara toda la información para tener una guía en el desarrollo del manual.

Con la información obtenida del diagnóstico situacional y la información recopilada en el marco teórico, se procedió a realizar el manual administrativo, el mismo que está conformado por: el diagnóstico situacional, marco teórico, propuesta, análisis de impactos, conclusiones, recomendaciones bibliografía y anexos.

La propuesta del manual está conformada de la siguiente manera: dentro de la planificación se encuentra la misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas. La organización está conformada de una estructura organizacional, manual de funciones y guía de procesos para el ingreso a la unión. Además se realizara la publicidad de la UPCTEII; la misma que estará constituida por un logotipo, slogan, rótulo, camisetas con sello y nombre de la compañía a la que pertenece, para brindar identidad a los miembros de la misma. Por último se realizó el análisis de impactos, conclusiones y recomendaciones.

## EXECUTIVE SUMMARY

The administrative manual, which is presented below, aims to provide information concise and orderly, for in this way make the members that make up the UPCTEII clear activities and responsibilities that are assigned to the organization. In addition this manual will guide practical and simple, for the achievement of the proposed objectives.

The UPCTEII requires a manual administrative containing the charge, area or Department, functions and responsibilities of each of the members in order to improve and increase efficiency through the organizational goals.

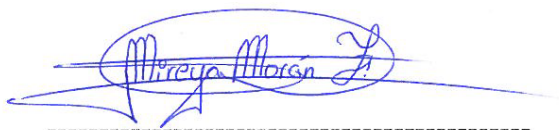
To allow the compliance of proposed, was a situational diagnostic by checking the environment of the UPCTEII with surveys, interviews and theoretical research. So as to formulate this work with the structure shown in it; this is constituted by: Situational diagnostic, this analyzes the current state of the UPCTEII; framework theoretical, this indicated the information to have a guide in the development of the manual.

With the information obtained from the situational analysis and the information collected in the theoretical framework, proceeded to carry out the administrative manual, which is formed by: the Situational diagnosis, frame theoretician, proposal and analysis of impacts, conclusions, recommendations, bibliography and annexes.

The proposal for the manual consists in the following manner: in planning is the mission, vision, objectives, values, beginning, and policies. The organization consists of a manual, organizational structure of functions and guide processes for entry into the union. Will also be advertising of the UPCTEII; which will be constituted by a logo, slogan, tagline, t-shirts with stamp and name of the company to which it belongs, to provide identity to the members of the same. Finally, the analysis of impacts, conclusions and recommendations.

## DECLARACIÓN

Yo, Morán Figueroa Mireya Katherine, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100429564-6 declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, no ha sido previamente presentado para ningún trabajo de grado o calificación profesional y certifico la veracidad de las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Morán Figueroa Mireya Katherine

CC.100429564-6

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el que el presente trabajo de grado, “MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” fue desarrollado por la egresada Morán Figueroa Mireya Katherine, bajo mi supervisión, por lo cual certifico la verdad.



---

MSC. MARLON PINEDA

CC. 1001348992



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Mireya Katherine Morán Figueroa, con cedula de identidad N° 100429564-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: “MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” que ha sido desarrollado para la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Mireya Katherine Morán Figueroa

CC: 100429564-6



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**  
**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**  
**TÉCNICA DEL NORTE**

**1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Mireya Katherine Morán Figueroa
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100429564-6
<b>DIRECCIÓN:</b>	Natabuela, Jaime Roldos Aguilera y Panamericana Sur.
<b>E-MAIL:</b>	6contbmireyamoran@gmail.com
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0996956894
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062535555

<b>DATOS DEL PROYECTO</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
<b>AUTOR:</b>	Morán Figueroa Mireya Katherine
<b>FECHA :</b>	Ibarra,
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Ingeniera Comercial
<b>DIRECTOR:</b>	MSC. Marlon Pineda

## **2.- AUTORIZACIÓN USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Mireya Katherine Morán Figueroa, con cédula de identidad N° 100429564-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión universitaria, en concordancia con la ley de educación de educación Superior, Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de Marzo del 2016



**LA AUTORA:**



Mireya Katherine Morán Figueroa

CC: 100429564-6

Facultado por resolución de Honorable Consejo Universitario

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad "Técnica del Norte" por haberme acogido en sus instalaciones permitiendo ampliar mis conocimientos. A la Facultad de Ingeniería en Ciencias Administrativas y Económicas también los docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial; por haberme permitido alcanzar las metas trazadas brindándome sus conocimientos con paciencia sabiduría.*

*Mireya Katherine Morán Figueroa*

## DEDICATORIA

*A Dios por darme paciencia y sabiduría para poder tomar decisiones acertadas y permitirme culminar mis estudios universitarios.*

*A mis padres queridos Aníbal y Amparito, que con su cariño, dedicación y comprensión incondicional; siempre estuvieron guiándome en mi vida personal durante todo mi periodo de vida estudiantil.*

*A mis hermanas: Anita y Mishel, por haberme motivado y demostrado que con esfuerzo y dedicación todo se puede, por haber estado con migo en las buenas y malas.*

*Agradezco a toda mi familia y amigos que de una u otra manera siempre me extendieron su mano, también a mis seres queridos que me brindaron su apoyo y confianza para seguir adelante con la culminación de mis objetivos.*

*Quiero además manifestar mi agradecimiento al magister Pablito Alarcón por haberme guiado académicamente, durante el periodo de realización del presente trabajo de grado.*

*Mireya Katherine Morán Figueroa*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
DECLARACIÓN .....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	x
DEDICATORIA.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix
JUSTIFICACIÓN.....	xx
OBJETIVOS.....	xx
Objetivo General .....	xx
Objetivos Específicos .....	xx
CAPÍTULO I.....	1
1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Reseña histórica.....	2
1.3 Objetivos del Diagnóstico Situacional .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Variables e indicadores diagnósticos .....	4
1.4.1 Planificación.....	4
1.4.2 Organización .....	5
1.4.3 Dirección .....	5
1.4.4 Control.....	5

1.4.5 Servicio.....	5
1.5 Matriz de relación diagnóstica .....	6
1.6 Técnicas de recopilación de datos .....	8
1.6.1 Encuestas .....	8
1.6.2 Entrevista.....	8
1.7 Análisis y tabulación de datos .....	8
1.7.1 Análisis de la entrevista.....	8
1.7.2 Análisis y tabulación de encuestas a los usuarios. ....	10
1.7.2.1 Cálculo de la muestra. ....	11
1.7.2.2 Tabulación de encuesta. ....	11
1.7.2.3 Análisis de la encuesta .....	22
1.8 Matriz FODA .....	23
1.8.1 Cruce estratégico. ....	24
1.9 Problema diagnóstico .....	25
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>26</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.1 Manual.....	26
2.1.1 Definición.....	26
2.2 Manual administrativo.....	26
2.2.1 Importancia.....	26
2.2.2 Ventajas y desventajas .....	27
2.2.2.1 Ventajas .....	27
2.2.2.2 Desventajas.....	28
2.2.3 Tipos de manuales administrativos .....	28
2.2.3.1 Manual de historia.....	29
2.2.3.2 Manual de organización .....	29
2.2.3.3 Manual de políticas .....	30
2.2.3.4 Manual de procedimientos .....	30
2.2.3.5 Manual general de procedimientos .....	31
2.2.3.6 Manual de contenido múltiple.....	32
2.2.3.7 Manual de producción.....	32
2.2.3.8 Manual de compras .....	32
2.2.3.9 Manual de personal .....	32

2.2.3.10 Manual específico de auditoria interna .....	32
2.3 Matriz FODA .....	32
2.4 Ley compañías del Ecuador .....	33
2.4.1 Disposiciones generales .....	33
2.5 La FENATEI .....	34
2.5.1 Definición.....	34
2.6 Transporte terrestre comercial.....	35
2.6.1 Definición del transporte terrestre comercial.....	35
2.6.2 Características transporte terrestre comercial .....	35
2.6.3 Clasificación del transporte Escolar e Institucional .....	36
2.7 La administración .....	36
2.7.1 Definición de la administración .....	36
2.7.2 Importancia de la administración .....	37
2.7.3 Elementos básicos de la administración.....	37
2.7.4 Planeación .....	38
2.7.4.1 Definición.....	38
2.7.4.2 Propósito de la planeación.....	38
2.7.4.3 Etapas de la planeación .....	38
2.7.5 Planificación.....	39
2.7.5.1 Estrategia.....	39
2.7.5.2 Plan estratégico .....	39
2.7.5.3 Misión.....	40
2.7.5.4 Visión .....	40
2.7.5.5 Objetivos estratégicos .....	41
2.7.5.6 Valores .....	41
2.7.5.7 Políticas .....	42
2.7.5.8 Plan operativo.....	42
2.7.5.9 Indicadores .....	42
2.7.6 Organización .....	43
2.7.6.1 Definición.....	43
2.7.6.2 Principios de organización .....	43
2.7.7 La organización formal e informal.....	44
2.7.7.1 Organización formal.....	45

2.7.7.2 Organización informal.....	45
2.7.8 Tipos de organización .....	45
2.7.8.1 Estructura orgánica.....	46
2.7.8.2 Organigrama.....	46
2.7.8.3 Flujograma .....	46
2.7.8.4 Jerarquías.....	47
2.7.8.5 Autoridad y responsabilidad.....	47
2.7.8.6 Tareas .....	47
2.7.8.7 Segregación de funciones.....	48
2.7.9 Dirección .....	48
2.7.9.1 Toma de decisiones .....	48
2.7.9.2 Metas .....	49
2.7.9.3 Requerimientos de usuarios .....	49
2.7.9.4 Estrategias de marketing .....	49
2.7.10 Control.....	50
2.7.10.1 Seguimiento de procesos .....	50
2.7.10.2 Evaluación del cumplimiento.....	50
CAPÍTULO III .....	51
3 PROPUESTA.....	51
3.1 Introducción de la propuesta .....	51
3.1.1 Objetivos de la propuesta .....	52
3.2 Introducción de la UPCTEII .....	52
3.3 Planificación.....	54
3.3.1 Misión.....	54
3.3.2 Visión .....	54
3.3.3 Objetivos estratégicos de la UPCTEII .....	54
3.3.3.1 Objetivo general .....	54
3.3.3.2 Objetivos específicos.....	54
3.3.4 Valores .....	55
3.3.5 Principios.....	56
3.3.6 Políticas de la UPCTEII .....	56
3.3.6.1 Políticas organizacionales .....	56
3.3.6.2 Políticas para el ingreso de socios.....	58

3.3.6.3 Políticas de fondos de patrimonio. ....	59
3.3.6.4 Políticas de sanciones disciplinarias .....	60
3.4 Organización .....	60
3.4.1 Estructura organizacional .....	60
3.4.2 Manual de funciones .....	61
3.4.2.1 Funciones de la asamblea general de la UPCTEII .....	62
3.4.2.2 Funciones del directorio de la UPCTEII .....	64
3.4.2.3 Funciones de los vocales de la UPCTEII .....	70
3.4.2.4 Funciones de las comisiones de la UPCTEII .....	71
3.4.3 Guía de procesos para el ingreso a la UPCTEII.....	74
3.4.3.1 Proceso para el ingreso de compañías a la UPCTEII.....	74
3.4.3.2 Diagrama de flujo para el ingreso a la UPCTEII. ....	74
3.4.3.3 Documentación para el ingreso a la UPCTEII. ....	76
3.4.3.4 Proceso de selección para el ingreso de personal a la UPCTEII.....	76
3.4.3.5 Diagrama de flujo para la selección del personal para la UPCTEII.....	77
3.5 Publicidad.....	78
3.5.1 Slogan.....	78
3.5.2 Logotipo .....	78
3.5.3 Rótulo.....	79
3.5.4 Propuesta de elaboración de camisa.....	80
3.6 Beneficios del manual .....	80
3.6.1 Gestión económica .....	80
3.6.2 Gestión política .....	80
3.6.3 Gestión ambiental.....	81
CAPÍTULO IV .....	82
4 ANÁLISIS DE IMPACTOS .....	82
4.1 Objetivo.....	82
4.2 Matriz de impactos .....	82
4.3 Análisis de impactos.....	83
4.3.1 Impacto Empresarial .....	83
4.3.2 Impacto económico .....	83
4.3.3 Impacto social .....	84
4.3.4 Impacto ambiental .....	85



CONCLUSIONES .....	87
RECOMENDACIONES .....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89
LINKOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	92
ENCUESTA .....	93
ENTREVISTA .....	95
REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL INGRESO A LA UPCTEII EJEMPLO: compañía “SAN LUIS DEL RETORNO.....	97
FOTOGRAFÍAS .....	115

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1. 1 Porcentaje de género de las personas encuestadas.....	12
Figura1. 2 Porcentaje de análisis de la prestación del servicio .....	13
Figura1. 3 Porcentaje de adecuación y comodidad de los asientos.....	14
Figura1. 4 Porcentaje de aceptación en la limpieza y orden de los vehículos .....	15
Figura1. 5 Porcentaje de satisfacción del costo por el servicio y recorrido .....	16
Figura1. 6 Porcentaje en el comportamiento del conductor en calidad y calidez .....	17
Figura1. 7 Porcentaje de satisfacción en los horarios del recorrido.....	18
Figura1. 8 Porcentaje de promociones ofertadas .....	19
Figura1. 9 Porcentaje de uso de medios de comunicación para promocionar el transporte ....	20
Figura1. 10 Porcentaje de preferencia de los medios de transporte .....	21
Figura1. 11 Porcentaje del motivo para utilizar el transporte Escolar e Institucional .....	22
Figura 3. 1 Organigrama Estructural.....	61
Figura 3. 2 Simbología del diagrama de flujo .....	74
Figura 3. 3 Diagrama de flujo para el ingreso de nuevas compañías a la UPCTEII.....	75
Figura 3. 4 Diagrama de flujo para el ingreso de personal .....	77
Figura 3. 5 Slogan .....	78
Figura 3. 6 Logotipo.....	79
Figura 3. 7 Rótulo.....	79
Figura 3. 8 Camisa .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica .....	7
Tabla 2 Análisis de encuesta (Género).....	12
Tabla 3 Análisis de la prestación de servicio .....	13
Tabla 4 Adecuación de los asientos .....	14
Tabla 5 Limpieza y orden de los vehículos.....	15
Tabla 6 Costo del servicio del recorrido de los vehículos.....	16
Tabla 7 Comportamiento del conductor .....	17
Tabla 8 Horario del recorrido.....	18
Tabla 9 Oferta de promociones .....	19
Tabla 10 Medios de comunicación.....	20
Tabla 11 preferencia de los medios de transporte .....	21
Tabla 12 Motivo del uso del transporte escolar .....	22
Tabla 13 Matriz FODA .....	23
Tabla 14 Cruce Estratégico .....	24
Tabla 15 Clasificación de los vehículos de transporte escolar e institucional .....	36
Tabla 16 Funciones de los miembros de la asamblea general de la UPCTEII.....	63
Tabla 17 Funciones del Presidente de la UPCTEII.....	64
Tabla 18 Funciones del Vicepresidente de la UPCTEII .....	65
Tabla 19 Funciones del Tesorero de la UPCTEII .....	66
Tabla 20 Funciones del Secretario de la UPCTEII .....	67
Tabla 21 Funciones del Administrador de la UPCTEII .....	68
Tabla 22 Funciones del Departamento de Marketing de la UPCTEII .....	69
Tabla 23 Funciones de los Vocales de la UPCTEII .....	70
Tabla 24 Funciones de la Comisión Social de la UPCTEII .....	71
Tabla 25 Funciones de la Comisión de Deportes de la UPCTEII .....	72
Tabla 26 Funciones de la Comisión de Fiscalización de la UPCTEII .....	73
Tabla 27 Matriz de Impactos.....	82
Tabla 28 Impacto Institucional.....	83
Tabla 29 Impacto Económico .....	84
Tabla 30 Impacto Social.....	85
Tabla 31 Impacto Ambiental.....	86

## INTRODUCCIÓN

Los manuales administrativos cumplen un rol fundamental en el ámbito empresarial, siendo estos una herramienta importante para alcanzar los objetivos, a la vez que optimizan la utilización de recursos materiales y de talento humano; ayudando a obtener el éxito en el cumplimiento de su misión.

El presente manual está realizado con la finalidad de cumplir los objetivos de la UPTEII y alcanzar las expectativas internas de la organización a través de los aspectos teóricos y administrativos; este manual ha sido desarrollado en base a las actividades que realiza la UPTEII.

Al momento UPTEII no posee un manual administrativo que contenga, manual de funciones, y de procedimientos que sirvan como guía para realizar las actividades y procesos, que permitan alcanzar los objetivos y metas deseadas, por este motivo se da la necesidad de realizar esta investigación, que tiene como finalidad crear un manual administrativo, el mismo que respalde los lineamientos necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas.

Este proyecto es de fundamental interés dentro de la organización porque en él se concentran en forma ordenada elementos administrativos que informan y orientan la conducta de los miembros de la organización.

La UPTEII es beneficiaria con la implementación de este manual administrativo, porque en él se establece claramente los objetivos políticos y procedimientos de la organización, para lograr una eficiente administración.

Este tema de investigación generará grandes expectativas en la UPTEII, ya que permite ahorrar recursos, económicos, tiempo y trabajo en la organización, recibiendo apoyo incondicional para la realización del manual administrativo, poniendo a disposición toda la información necesaria para su desarrollo.

## **JUSTIFICACIÓN**

Este Manual Administrativo es de gran beneficio para la UPTEII ya que gracias a la implementación de éste, se facilitará la toma de decisiones y el manejo correcto de la administración, cumpliendo con los objetivos para obtener resultados favorables.

Es posible realizar este manual porque ayudara a la UPTEII como un documento de información para la coordinación, además permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de las compañías, esto se lograra con la aplicación correcta del Manual Administrativo que se realizara con el fin de cubrir las deficiencias que tiene la UPTEII.

Los beneficiarios directos son los socios y clientes, porque a través de este estudio se determinara estrategias y políticas para establecer las funciones y procedimientos a realizarse.

Con los resultados de este proyecto se espera que la UPTEII, cuente con información precisa, y veraz de manera que no existan malos procedimientos para realizar una adecuada toma de decisiones.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar un manual administrativo para la “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

### **Objetivos Específicos**

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual sobre la gestión administrativa de la “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”.
- Realizar el marco teórico que contenga todo lo referente al Manual Administrativo el cual permita conceptualizar en forma clara la investigación.

- Desarrollar la propuesta y componentes del Manual Administrativo para la “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”.
- Realizar un análisis de los posibles impactos que tendrá el Manual Administrativo en los ámbitos: empresarial, económico, social y ambiental.

## CAPÍTULO I

### 1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 Antecedentes

La “Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura”, está ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, fue creada en el año 2007, posteriormente se elaboran los Estatutos para su aprobación en sesiones realizadas el 19 y 21 de Noviembre del mismo año, el mismo que es ingresado al MIES el 09 de Mayo del 2008 y aprobada por el acuerdo ministerial N° 135.

La “Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura”, es una entidad de derecho privado, dotada de personas naturales; iniciando su actividad con un patrimonio propio.

La creación de la “Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura” se origina por la unión de diversas compañías de transporte escolar, debido a la necesidad de agruparse y obtener mayores beneficios, pero dicha unión en un principio no marchó de la manera esperada debido a una mala administración; por esta causa la Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura no ha tenido buenos resultados durante las administraciones del 2008 hasta el 2012.

Con la actual administración se han dado a conocer los beneficios que obtendrán las compañías, pero se quiere obtener un mayor número de compañías que se adhieran a la UPTEII, debido que en la actualidad solo existen 10 compañías anexadas, pero se tiene conocimiento que en toda la provincia existen alrededor de 28. La actual administración pretende que todas las compañías de transporte escolar e institucional se adhieran a dicha institución, para lograr obtener mejores beneficios.

El Manual Administrativo para la UPTCEII permitirá obtener información real, clara y concisa para la adecuada toma de decisiones, por tal motivo es de significativa importancia realizar dicho manual administrativo.

## **1.2 Reseña histórica**

“Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura”. Una vida llena de sueños, ilusiones, esperanzas, de un trabajo para servir a sus conciudadanos, debieron ser los motivos que llevó a varios compañeros transportistas escolares de Imbabura, a agruparse en una sola institución que vele por los intereses de todos y por ende buscar la unión de las compañías con objetivos de progreso, compañerismo y solidaridad.

En el año 2007, en sesiones realizadas por compañeros deseosos de progreso, en momentos de compañerismo y con la esperanza de nuevos horizontes para el transporte escolar de Imbabura, se elabora el Estatuto para su aprobación en Noviembre del 2007, el mismo que es ingresado al MIES el 9 de Mayo del 2008 para su aprobación, esperando con paciencia y siempre pendientes de los trámites, este es aprobado y entregado, procediéndose a la realización del Primer Congreso Ordinario, el 29 de Marzo del 2008, para la elección del directorio y registrado en el MIES de acuerdo al Of. No. 0669-GAL-DPMIES-I-2.008 del 19 de Mayo del mismo año, para el período 2008-2010, quedando de la siguiente manera su primer Directorio:

**Presidente:** Rosas Fuentes Patricio Fernando

**Vicepresidente:** Rodríguez Villalba Mario Hernán

**Secretario:** Chiriboga Dávila Guido Agnelio

**Tesorero:** Flores Canaris Fabián Orlando

### **Vocales Principales:**

1er Vocal: Zumárraga Ortiz Pablo Mauricio

2do Vocal: Cifuentes Cabrera Edwin Alfonso

### **Vocales Suplentes:**

1er Vocal: Silva Villarruel Jacinto Cristóbal

2do Vocal: Guillen Guerra Karla Paola

Posesionados los directivos se crean muchas expectativas en los accionistas, esperando que el trabajo que realicen sus representantes siempre vayan en beneficio de todos, se abren oficinas para el funcionamiento de la Unión Provincial, se fijan cuotas de entrada para las compañías que quieran anexarse a la UPTEII, se fijan cuotas económicas mensuales por cada socio las mismas que servirán para el funcionamiento y gastos que la UPTEII necesite hacer, se trabaja pensando siempre en la unificación de las compañías; con el transcurrir del tiempo por falta de liderazgo en sus dirigentes, viene a convertirse en una lucha por el poder, en rencillas personales que vinieron a empeorarse y no dando cabida a las sugerencias y planteamientos de las compañías filiales, lo que motivó a que tres de sus filiales presenten sus renunciaciones irrevocables como socios y creándose aún más esta incertidumbre.

Nuevamente un grupo de hombres y mujeres de diferentes compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura, con la predisposición de servir ya con objetivos claros, se extiende la convocatoria correspondiente a sus dirigentes, para la realización del Congreso extraordinario, realizada el 21 de Abril del 2012, en el Sindicato de Choferes Profesionales de Ibarra y con la presencia masiva de los transportistas escolares. Luego de un profundo análisis y propuestas, queda elegido el Directorio de esta Institución, para un período de dos años 2012-2014.

Transcurrido este período, se resuelve la realización del Congreso Ordinario con el único punto: elección del nuevo Directorio 2014-2016, el mismo que se lo realizó el 19 de Marzo del 2014, solicitando las credenciales correspondientes a los presentes y constatando que haya el quórum correspondiente para su realización. El señor Eduardo Estévez como Presidente de la “Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura” informa que de parte del



directorio saliente, se han realizado algunas gestiones de acuerdo a las posibilidades, indicando que el nuevo directorio será el encargado de continuar con el trabajo hasta aquí realizado.

### **1.3 Objetivos del Diagnóstico Situacional**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Realizar un diagnóstico situacional para determinar los factores internos y externos de la organización, con el fin de identificar la situación actual de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la “UNIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Verificar la existencia de un manual Administrativo para respaldar el cumplimiento del plan estratégico y políticas de la UPTEII.
- Analizar la estructura organizacional para verificar las funciones y procedimientos de la UPTEII.
- Definir si el direccionamiento de la UPTEII es apropiado.
- Verificar la existencia de un sistema control interno de las diferentes actividades de la UPTEII.
- Comprobar la satisfacción de los usuarios, con el servicio y publicidad que ofrece la UPTEII.

### **1.4 Variables e indicadores diagnósticos**

#### **1.4.1 Planificación**

- Plan estratégico
- Misión
- Visión
- Objetivos estratégicos.

- Valores
- Principios
- Políticas

#### **1.4.2 Organización**

- Estructura orgánica.
- Manual de funciones.
- Segregación de funciones
- Delimitación de las responsabilidades
- Manual de procesos

#### **1.4.3 Dirección**

- Competencias
- Perfiles
- Comunicación
- Metas

#### **1.4.4 Control**

- Seguimiento de procesos y actividades
- Evaluación de cumplimiento
- Supervisión

#### **1.4.5 Servicio**

- Satisfacción del usuario.
- Marketing.

## **1.5 Matriz de relación diagnóstica**

Esta matriz diagnóstica sirve para obtener información de la UPTEII con respecto a sus procesos, estructura organizacional y manejo de información.

**Tabla 1** Matriz de Relación Diagnóstica

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Realizar un diagnóstico situacional para determinar los factores internos y externos de la organización, con el fin de identificar la situación actual de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la “UNIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”.					
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>Verificar la existencia de un manual Administrativo para respaldar el cumplimiento del plan estratégico y políticas de la UPTEII.</b>	Planificación	* Plan estratégico. * Misión. * Visión. * Objetivos estratégicos. * Valores * Principios * Políticas.	Entrevista	Presidente de la UPTEII.	1. ¿Cuenta la UPTEII con un plan estratégico? 2. ¿Tiene la UPTEII una misión y visión establecidas? 3. ¿La UPTEII tiene bien definidos sus objetivos estratégicos y metas? 4. ¿Los valores y principios de los miembros de la UPTEII están orientados a sus usuarios? 5. ¿Cuáles son las políticas de la UPTEII?
<b>Analizar la estructura organizacional para verificar las funciones y procedimientos de la UPTEII.</b>	Organización	* Estructura orgánica. * Manual de funciones. * Segregación de funciones. * Delimitación de responsabilidades. * Manual de procesos.	Entrevista	Presidente de la UPTEII.	6. ¿Cómo es la estructura orgánica de la UPTEII? 7. ¿Posee la UPTEII un manual de funciones y procesos administrativos?
<b>Definir si el direccionamiento de la UPTEII es apropiado.</b>	Dirección	* Competencias. * Perfiles. * Comunicación. * Metas	Entrevista	Presidente de la UPTEII.	8. ¿Las decisiones tomadas por la UPTEII están acorde a sus competencias? 9. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación e información dentro de la UPTEII? 10. ¿La UPTEII se ha planteado metas? ¿Cuáles son?
<b>Verificar la existencia de un sistema control interno de las diferentes actividades de la UPTEII.</b>	Control	* Seguimiento de procesos y actividades. * Evaluación del cumplimiento. * Supervisión.	Entrevista	Presidente de la UPTEII	11. ¿Existe un sistema de control para el seguimiento de los procesos de ingreso de nuevas compañías a la UPTEII? 12. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la UPTEII?
<b>Comprobar la satisfacción de los usuarios, con el servicio y publicidad que ofrece la UPTEII.</b>	Servicio	* Satisfacción del usuario. * Marketing	Entrevista Encuestas	Presidente y miembros de la UPTEII.	13. ¿Con que método se determina la satisfacción del usuario? 14. ¿A través de qué medios de comunicación se da a conocer la UPTEII?

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** La Autora

## **1.6 Técnicas de recopilación de datos**

### **1.6.1 Encuestas**

Este método se utiliza para poder determinar el grado de satisfacción del servicio que se brinda a los usuarios de los vehículos que forman parte de la UPTEII.

### **1.6.2 Entrevista**

Es un método de recopilación de información, el cual plantea preguntas abiertas; permitiendo de esta manera tener una información amplia y segura.

Para el desarrollo del presente manual se realizaron entrevistas al presidente de la UPTEII.

## **1.7 Análisis y tabulación de datos**

### **1.7.1 Análisis de la entrevista**

En la entrevista realizada al presidente de la “UNIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA” Sr: Jorge V. Bolaños Ruano, se realizaron las siguientes preguntas:

**Objetivo:** Determinar la situación actual de la “Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura”.

#### **1. ¿Cuenta la UPTEII con un plan estratégico?**

Si cuenta con un plan estratégico que está formado por la misión y visión de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura.

#### **2. ¿Tiene la UPTEII una misión y visión establecidas?**

Si consta con una misión y visión establecidas y aprobadas con el acuerdo ministerial N° 135 del ministerio de inclusión económica y social (MIES).

#### **3. ¿La UPTEII tiene bien definidos sus objetivos estratégicos y metas?**

Si se cuenta con los objetivos estratégicos, los mismos que ayudan a direccionar a la UPTEII, para un correcto cumplimiento de las metas propuestas a futuro.

**4. ¿Los valores y principios que propone la asamblea y el directorio de la UPTEII benefician a sus usuarios?**

Los valores y principios de la UPTEII no solo se enfocan a los usuarios, además se orienta a toda la población de la provincia de Imbabura.

**5. ¿Cuáles son las políticas de la UPTEII?**

Dentro de las políticas internas de la UPTEII existe un reglamento interno a tratarse; y aquellos artículos y literales se pueden reformar de acuerdo a las políticas de la asamblea.

**6. ¿Cómo es la estructura organizacional de la UPTEII?**

Está conformada de una directiva y está compuesta por: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales principales, vocales suplentes, procurador síndico y las comisiones respectivas.

**7. ¿Posee la UPTEII un manual de funciones y procesos administrativos?**

La UPTEII no cuenta con un manual de funciones y procesos, cuenta con un plan de trabajo semestral.

Pero un manual que contenga funciones y procesos sería bueno, para poder guiarse y tomar buenas decisiones.

**8. ¿Las decisiones tomadas por la UPTEII están acorde a las competencias asignadas?**

Sí, nos acogemos a un objetivo propuesto a fin de trabajar para dar un buen servicio a nuestros usuarios.

**9. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación e información dentro de la UPTEII?**

Si, a través de la verificación oportuna de todos los documentos que pueden abalizar el ingreso de nuevas compañías a la UPTEII. Así como también la comprobación del cumplimiento de todos los requerimientos.

**10. ¿La UPTEII se ha planteado metas? ¿Cuáles son?**

Si, como principal puedo destacar: El fortalecimiento del transporte escolar e institucional de todas las provincias que pertenecen a la Zona Norte del País.

**11. ¿Existe un sistema de control para el seguimiento de los procesos de ingreso de nuevas compañías a la UPTEII?**

No existe pero sería necesario para verificar si se han alcanzado las metas propuestas inicialmente.

**12. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la UPTEII?**

No existen métodos de supervisión de ninguna de las actividades, porque actualmente no se cuenta con una planificación y se está reformando los estatutos y por ende las funciones de los miembros de la UPTEII.

**13. ¿Con que método se determina la satisfacción del usuario?**

Con una encuesta anual a una muestra de los usuarios obtenidos en el año.

A través de una entrevista periódicas a usuarios escogidos al azar.

**14. ¿A través de qué medios de comunicación se da a conocer la UPTEII?**

La organización informa de todas sus actividades a los miembros y público en general, mediante la publicación anual de la revista denominada “Sobre Ruedas”, informando sobre la gestión que se ha realizado en el periodo.

**1.7.2 Análisis y tabulación de encuestas a los usuarios.**

A continuación se muestran los resultados de las encuestas realizada a los usuarios, para poder determinar el grado de satisfacción frente a la calidad del servicio de transporte escolar e institucional.

Se realizó las respectivas encuestas tomando una muestra del total de usuarios que la UPTEII contó al último trimestre del año 2015 que son 270.000 usuarios de los cuales se toma solo a

las personas mayores de 16 años que es el 80% del total de usuarios, según el presidente de la UPTEII, dando así una población a ser encuestada de 216.000 usuarios

### **1.7.2.1 Cálculo de la muestra.**

Para la identificación o cálculo de la muestra se tomó en consideración a 216.000 usuarios y se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 d^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 d^2}$$

Dónde:

n= muestra =?

Z= nivel de confianza = 1.96

d= probabilidad a favor = 0.5

e= error estándar = 0.05

N= población = 216.000 para el caso en estudio.

A continuación se procede a reemplazar los datos obtenidos en la ecuación.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 (216.000)}{(0.05)^2 (216.000 - 1) + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

$$n = \frac{207446.40}{540.9579}$$

$$n = 383$$

Con la muestra obtenida se procede a realizar las encuestas y realizar las respectivas tabulaciones.

### **1.7.2.2 Tabulación de encuesta.**

La presente encuesta tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción en el servicio de transporte escolar y la atención a los usuarios.



## Género de los encuestados.

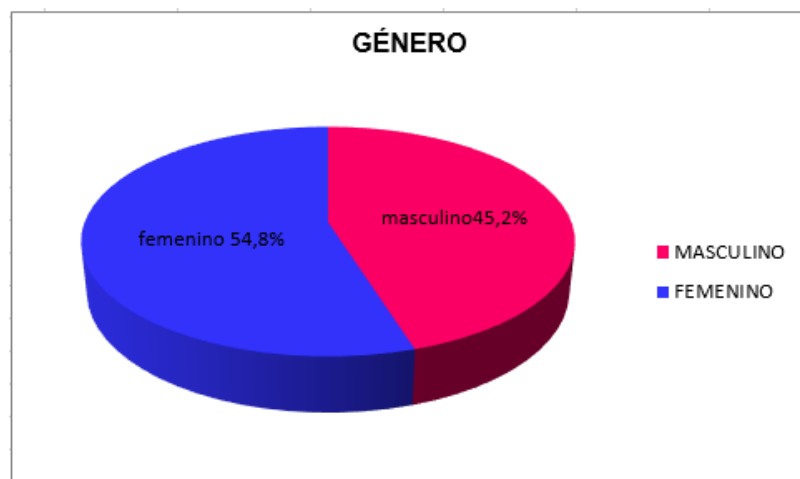
**Tabla 2** Análisis de encuesta (Género)

GÉNERO		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	173	45,2%
FEMENINO	210	54,8%
TOTAL	383	100%

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

## Gráfico:



**Figura1. 1** Porcentaje de género de las personas encuestadas

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

## Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría de los encuestados son de género femenino lo cual indica que este grupo es el que más utiliza este medio de transporte.

1) ¿Las unidades de transporte Escolar e Institucional son adecuadas para la prestación del servicio?

**Tabla 3** Análisis de la prestación de servicio

PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADA	54	14,1%
MEDIANAMENTE ADECUADA	283	73,9%
INADECUADA	45	12,0%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Gráfico:



**Figura 1. 2** Porcentaje de análisis de la prestación del servicio

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

Existe un alto porcentaje en que los usuarios dicen que las unidades de transporte escolar e institucional son medianamente adecuadas, para la prestación del servicio, esto da a entender que la mayoría de las unidades se encuentran en un estado regular para su uso.

## 2) ¿Los asientos del vehículo son adecuados y cómodos para su uso?

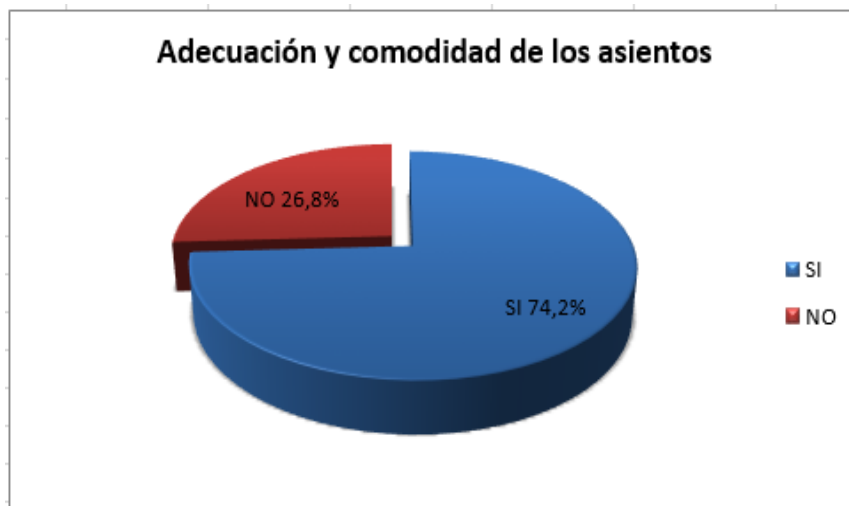
**Tabla 4** Adecuación de los asientos

ADECUACIÓN Y COMODIDAD DE LOS ASIENTOS		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	74,2%
NO	100	26,8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Gráfico:



**Figura1. 3** Porcentaje de adecuación y comodidad de los asientos

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

El tamaño y la calidad de los asientos son en su mayoría adecuados para el uso de los mismos, con esto se podría decir que en un gran porcentaje los usuarios viajarían cómodamente hacia su destino.

3) ¿La limpieza y orden de las unidades de transporte Escolar e Institucional son adecuadas?

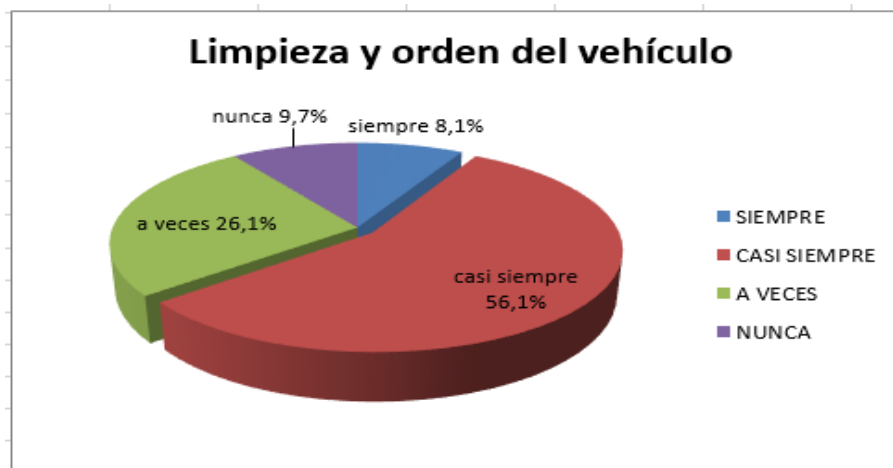
**Tabla 5** Limpieza y orden de los vehículos

LIMPIEZA Y ORDEN DE LOS VEHICULOS		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	31	8,1%
CASI SIEMPRE	215	56,1%
A VECES	100	26,1%
NUNCA	37	9,7%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Gráfico:



**Figura1. 4** Porcentaje de aceptación en la limpieza y orden de los vehículos

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

En esta pregunta se puede observar que la mayoría de las unidades casi siempre están limpias y ordenadas, para el mayor confort y ambiente para cada uno de los usuarios, cabe recalcar que las unidades de transporte deberían tener una rutina de limpieza y orden debido a que son los más importantes a la hora de prestar el servicio.

#### 4) ¿El costo del servicio y recorrido satisface las necesidades de los usuarios?

**Tabla 6** Costo del servicio del recorrido de los vehículos

SATISFACCIÓN EN EL COSTO DEL SERVICIO Y RECORRIDO		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	303	79,1%
NO	80	20,9%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico:**



**Figura1. 5** Porcentaje de satisfacción del costo por el servicio y recorrido

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:**

Se puede observar según el análisis que la mayor parte de los usuarios si están de acuerdo con el costo de las mensualidades por el recorrido que realizan, prestando un servicio de puerta a puerta para los estudiantes e instituciones que requieran del mismo.

5) ¿El comportamiento del conductor hacia los usuarios es de calidad y calidez?

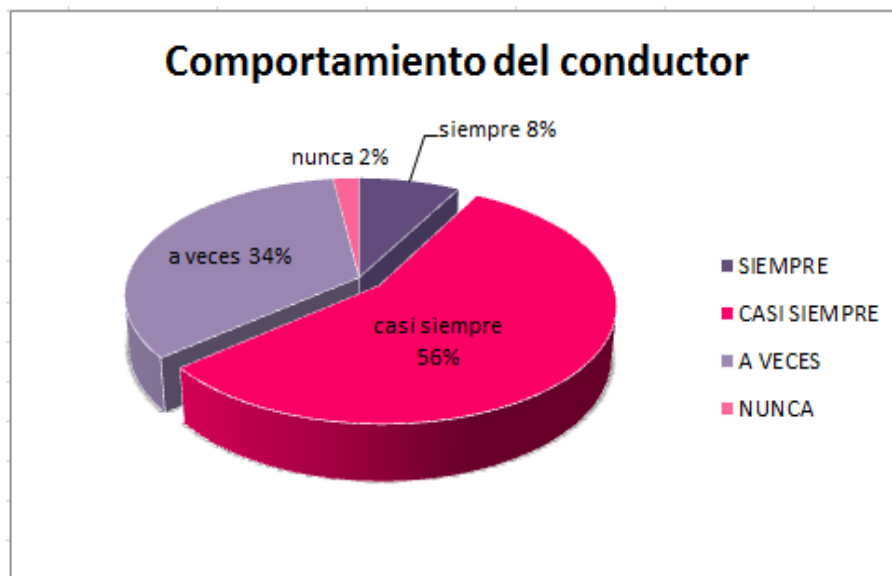
**Tabla 7** Comportamiento del conductor

COMPORTAMIENTO DEL CONDUCTOR		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	8%
CASI SIEMPRE	215	56%
A VECES	130	34%
NUNCA	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora36

Gráfico:



**Figura1. 6** Porcentaje en el comportamiento del conductor en calidad y calidez

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

Según el análisis la atención personalizada y los buenos valores es el principal atributo de los conductores de las respectivas compañías; asegurando la lealtad del cliente al momento de contratar el servicio.

6) ¿El horario del recorrido es satisfactorio y está acorde a la necesidad del usuario?

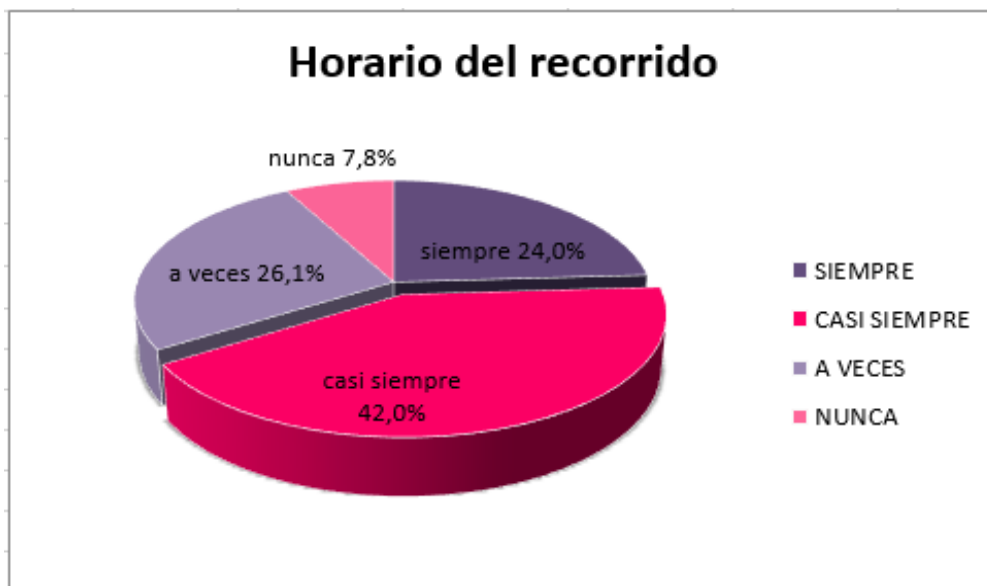
**Tabla 8** Horario del recorrido

EL HORARIO DEL RECORRIDO		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	92	24,0%
CASI SIEMPRE	161	42,0%
A VECES	100	26,1%
NUNCA	30	7,8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Gráfico:**



**Figura1. 7** Porcentaje de satisfacción en los horarios del recorrido

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

De acuerdo con este gráfico se puede analizar que casi siempre el horario de recorrido de las unidades es el adecuado, aunque a veces suceden percances, las unidades de transporte escolar procuran llegar a tiempo, porque la puntualidad es ante todo lo primordial.

7) ¿Le ofertan promociones al momento de realizar su contrato?

**Tabla 9** Oferta de promociones

OFERTA DE PROMOCIONES		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	13,1%
CASI SIEMPRE	134	35,0%
A VECES	85	22,2%
NUNCA	114	29,8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Gráfico:



**Figura1. 8** Porcentaje de promociones ofertadas

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que casi siempre las unidades de transporte ofrecen algún tipo de promociones en el momento de realizar su contrato o por llevar un cierto número de personas de alguna institución pública o privada.



8) ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de la oferta del servicio de transporte Escolar e Institucional?

Tabla 10 Medios de comunicación

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RADIO PRENSA	27	7,0%
TV	0	0,0%
REDES SOCIALES	34	8,9%
RECOMENDACIÓN	227	59,3%
AMIGOS	95	24,8%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Gráfico:

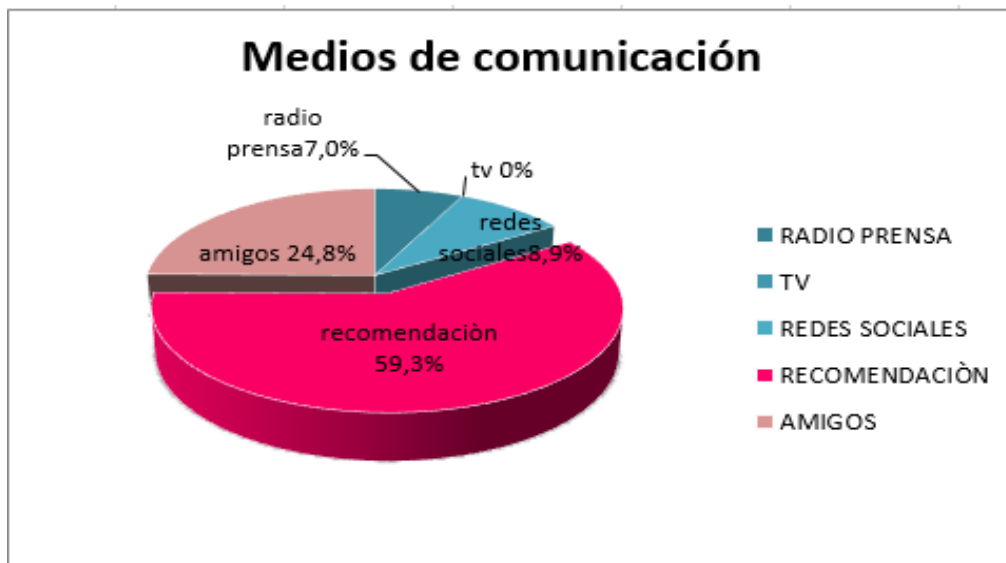


Figura1. 9 Porcentaje de uso de medios de comunicación para promocionar el transporte

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Según lo que se observa en las tabulaciones existe una buena acogida y la mayoría de los usuarios han reconocido el transporte escolar por recomendaciones de amigos.

### 9) ¿Qué medio de transporte prefiere tomar?

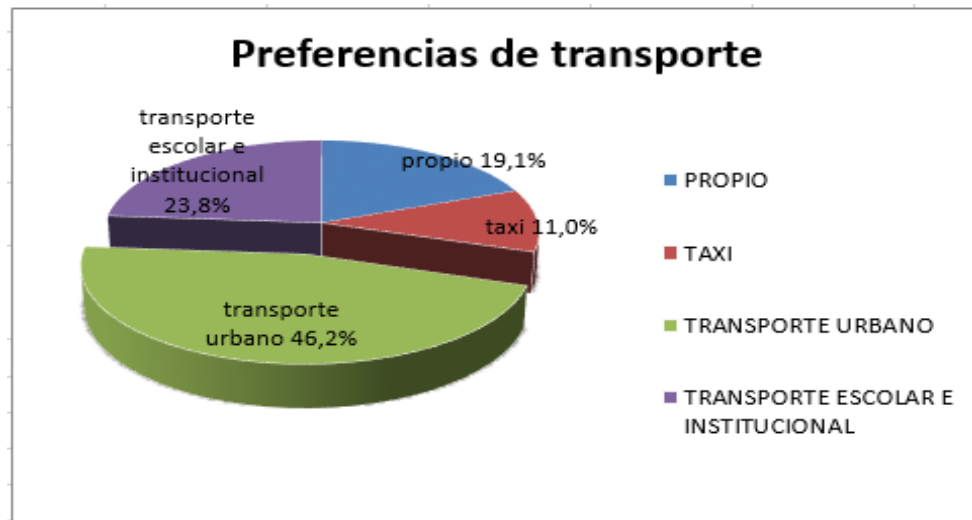
**Tabla 11** preferencia de los medios de transporte

PREFERENCIAS DE TRANSPORTE		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROPIO	73	19,1%
TAXI	42	11,0%
TRANSPORTE URBANO	177	46,2%
TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL	91	23,8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico:**



**Figura 1. 10** Porcentaje de preferencia de los medios de transporte

**Fuente:** Encuesta, 12-06-2015

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:**

Según se observa el criterio de los clientes, la mayoría de ellos prefieren el transporte urbano, no obstante existe un gran número de usuarios que también prefieren el transporte Escolar e Institucional por el recorrido que ellos tienen establecido en cada uno de los cantones de la provincia.

### 10) ¿Por qué motivo utiliza usted el transporte Escolar e Institucional?

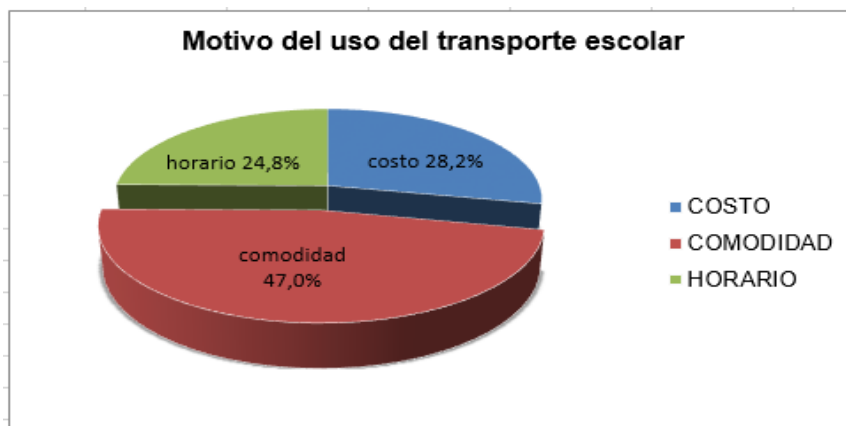
**Tabla 12** Motivo del uso del transporte escolar

MOTIVO DEL USO DEL TRANSPORTE ESCOLAR		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>COSTO</b>	108	28%
<b>COMODIDAD</b>	180	47%
<b>HORARIO</b>	95	25%
<b>TOTAL</b>	383	100%

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Gráfico:**



**Figura1. 11** Porcentaje del motivo para utilizar el transporte Escolar e Institucional

Fuente: Encuesta, 12-06-2015

Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

Según se observa las recomendaciones de los clientes; la comodidad de los usuarios es su preferencia al momento de elegir este medio de transporte, seguido por su costo que es accesible para la mayoría de los usuarios, este tipo de transporte es de gran ayuda para la comunidad.

#### 1.7.2.3 Análisis de la encuesta

Con los datos que se obtuvieron del total de las encuestas realizadas se puede determinar los requerimientos que tienen los usuarios, para de esta manera poder plantear políticas adecuadas, las mismas que permitan verificar un mejoramiento en el contexto administrativo de la UPTEII.

## 1.8 Matriz FODA

**Tabla 13** *Matriz FODA*

<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
<b>F1</b>	Legalmente constituida.	<b>D1</b>	La UPTEII no posee un manual administrativo.
<b>F2</b>	Posee una estructura organizacional.	<b>D2</b>	El plan estratégico se encuentra mal estructurado.
<b>F3</b>	Cumple con las disposiciones dadas por las instituciones que rigen el transporte Escolar e Institucional en el país.	<b>D3</b>	La misión y visión están mal planteadas.
		<b>D4</b>	El planteamiento de los objetivos es incorrecto.
		<b>D5</b>	No cuenta con un manual de funciones.
		<b>D6</b>	No existe un procedimiento establecido para el ingreso de las compañías a la UPTEII y selección de personal.
		<b>D7</b>	La organización no cuenta con departamentos de administración y marketing.
		<b>D8</b>	No existe una adecuada comunicación entre los miembros de la unión.
		<b>D9</b>	Las decisiones de la organización son tomadas de manera empírica.
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>O1</b>	Convenios con instituciones financieras que otorgan préstamos; para la adquisición y reparación de vehículos.	<b>A1</b>	Compañías que no quieran formar parte de la UPTEII.
<b>O2</b>	Descuentos especiales en suministros: llantas, aceites, etc. Por parte de la FENATEI.	<b>A2</b>	Aportes económicos no realizados por parte de las compañías filiales de la UPTEII.
<b>O3</b>	Formar parte de la Resolución de la mancomunidad en Imbabura.	<b>A3</b>	Precios muy elevados en la compra de furgonetas.
		<b>A4</b>	Personal no capacitado.

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** La Autora

### 1.8.1 Cruce estratégico

**Tabla 14** *Cruce Estratégico*

FORTALEZAS OPORTUNIDADES		FORTALEZAS AMENAZAS	
<b>F1-O1</b>	Por ser una institución legalmente constituida, tiene la facilidad de tener convenios con instituciones financieras para realizar préstamos.	<b>F1-A1</b>	La constitución legal hace posible que las compañías que no quisieron formar parte de la UPTEII se sientan atraídas por la acogida que tiene la institución.
<b>F1-O2</b>	Al ser un institución legalmente constituida esta será acreedor de los beneficios que proporciona la FENATEI.	<b>F2-A4</b>	La estructura organizacional se fortalecerá una vez que los miembros de la UPTEII sean capacitados.
<b>F1-F2-O3</b>	Al contar con una buena estructura organizacional y ser legalmente constituida se hace más fácil la integración a la resolución de la mancomunidad en Imbabura.	<b>F3-A1</b>	Al cumplir con las disposiciones dadas por las instituciones que rigen el transporte escolar a nivel nacional, las compañías de transporte escolar mostrarán interés por formar parte de la UPTEII.
<b>F3-O2</b>	Al cumplir con las disposiciones dadas por las instituciones que rigen el transporte escolar se podría acceder a beneficios de instituciones como la FENATEI.		
DEBILIDAD OPORTUNIDADES		DEBILIDAD AMENAZAS	
<b>D7-D8-D9-O1</b>	Crear un departamento de administración y marketing, para tomar buenas decisiones en base a la comunicación y realizar negociaciones con las instituciones financieras para la adquisición de nuevos vehículos y mantenimiento.	<b>D4-D8-D9-A1</b>	Realizar adecuadamente los objetivos, además mejorar la comunicación, para optimizar la toma de decisiones; y de esta manera las compañías de transporte escolar e institucional quieran formar parte de la UPTEII.
<b>D7-D8-D9-O2</b>	Al contar con un departamento administrativo y una buena comunicación, pueden tomar decisiones correctas y acceder a descuentos especiales en suministro de accesorios para los vehículos por parte de la FENATEI.	<b>D8-A2</b>	Plantear estrategias de mejoramiento de la comunicación, para que los miembros de las compañías filiales realicen aportes económicos para solventar gastos requeridos dentro de la UPTEII.
<b>D2-D3-D4-D6-D7-O3</b>	Para formar parte de la resolución de la mancomunidad en Imbabura; el plan estratégico, misión, visión, objetivos y procesos administrativos deberán ser claros y concisos.	<b>D5-D6-D8-A4</b>	Estructurar un manual de funciones y un manual de procesos para el ingreso de nuevas compañías a la UPTEII, con el motivo de mejorar la comunicación y poder contratar personal apto y capacitado para desempeñar sus funciones en las respectivas áreas de la organización .

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** La Autora

### **1.9 Problema diagnóstico**

La UPTEII es una organización conformada por la afiliación de compañías de transporte escolar e institucional de la provincia de Imbabura. Según el análisis diagnóstico se pudo determinar que esta no cuenta con un manual administrativo, ni de funciones lo cual la hace vulnerable y se puede identificar que el problema es la falta de definición clara de su estructura organizacional y el plan estratégico; por lo tanto se plantea el desarrollo e implementación de un manual administrativo que permita guiar, comunicar, regular y delegar funciones a todos los miembros de los departamentos que conforman la UPTEII.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Manual

##### 2.1.1 Definición

“Los manuales contienen una serie de referencias de organización que son usados frecuentemente por los ejecutivos como política de acción.” (Naumov Garcia, Organización Total, 2011, pág. 97)

Los manuales son documentos que permiten guiar a una empresa u organización. Para permitir un manejo adecuado de las actividades que se realicen en la misma; además los manuales ayudan a transmitir información para realizar el trabajo de una manera más organizada.

#### 2.2 Manual administrativo

“Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Galindo Martínez, 2012, pág. 2)

El presente manual administrativo permitirá mantener de manera ordenada la información, instrucciones y organización política de la Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura.

##### 2.2.1 Importancia

Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. (Hernandez Mora, 2015, pág. 58)

Es necesario el uso de manuales administrativos para poder determinar y verificar la información correcta para llevar un adecuado manejo de los procesos que se llevan a cabo en dicha institución.

### **2.2.2 Ventajas y desventajas**

“Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia”. (Julio Carreto, 2014, pág. 1)

#### **2.2.2.1 Ventajas**

- ❖ Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- ❖ Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ❖ Facilita el estudio de los problemas de organización.
- ❖ Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ❖ Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- ❖ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- ❖ Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- ❖ Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- ❖ Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
- ❖ Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- ❖ Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.

(Julio Carreto, 2014, pág. 2)



### **2.2.2.2 Desventajas**

- ❖ Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- ❖ Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- ❖ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- ❖ Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- ❖ El costo de producción y actualización puede ser alto.
- ❖ Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- ❖ Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- ❖ Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

(Julio Carreto, 2014, pág. 3)

### **2.2.3 Tipos de manuales administrativos**

Existen diversos tipos de manuales, primeramente se encuentran los que están de acorde a su contenido como los Manuales históricos, Manuales de organización, que se dividen en General y específico de Organización, también se derivan los Manuales de políticas y Manuales de contenido múltiple, pero de igual manera existen manuales por su función específica, tal es el caso de los que se elaboran según las necesidades de cada departamento, como compras, ventas, producción, finanzas, entre otros, de igual manera se mencionan los Manuales de procedimientos, integrados por Generales y Específicos, están los Manuales de personal que como los anteriores, también se agrupan en General de personal y Específico de reclutamiento y por último se encuentran los Manuales específicos de auditoría interna. (Jáuregui Aguayo, 2013, pág. 3)

Los manuales administrativos están divididos según la aplicación y las necesidades que tengan las compañías, empresas, etc.

Es importante tomar en cuenta que el manual que se va a realizar está enfocado en las funciones y políticas de la Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura.

### ***2.2.3.1 Manual de historia***

“Tiene como propósito proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual”. Recopilado de: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/> (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.2 Manual de organización***

Es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos:

- a) El Manual General de Organización (Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel), y
- b) El Manual Específico de la Organización (Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica). Los apartados que debe contener este manual son:
  1. Portada
  2. Índice
  3. Presentación
  4. Antecedentes
  5. Marco Jurídico
  6. Atribuciones
  7. Estructura Orgánica

8. Descripción de Puestos

9. Directorio

10. Firmas de autorización

(Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.3 Manual de políticas***

“Contienen una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos”. Recopilado de: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/> (Jáuregui Aguayo, 2013)

Los Manuales de Políticas por el alcance de su información se clasifican en:

**Manuales Generales de Políticas:** abarcan a toda la Institución, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales, las cuales las establece cada unidad administrativa a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional.

**Manuales específicos de Políticas:** se ocupan de una función operacional o una unidad administrativa en particular. Recopilado de: <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/> (Graterol, 2010)

### ***2.2.3.4 Manual de procedimientos***

Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía (de cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.

Los lineamientos que deben contener los manuales de procedimientos son:

- ❖ Carátula del manual
- ❖ Contenido del manual

- ❖ Documentación de aprobación técnica y registro del manual
- ❖ Documento de actualización
- ❖ Introducción del manual
- ❖ Objetivo del manual
- ❖ Portada
- ❖ Índice del procedimiento
- ❖ Objetivo del procedimiento
- ❖ Normas de operación
- ❖ Descripción narrativa del procedimiento
- ❖ Diagramas de flujo
- ❖ Anexos (Formatos o instructivos de llenado)
- ❖ Glosario
- ❖ Participantes en la elaboración del manual
- ❖ Directorio

Recopilado de: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>(Jáuregui Aguayo, 2013)

#### ***2.2.3.5 Manual general de procedimientos***

Menciona los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de generar una línea de acción uniforme. Y el Manual específico de procedimientos que consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo. (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.6 Manual de contenido múltiple***

Consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede interrelacionar dichos conceptos, debiéndose separar en secciones. (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.7 Manual de producción***

“Abarca la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos para lograr su mejor y pronta solución”. (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.8 Manual de compras***

“Define el alcance de las compras y los métodos a utilizar que afectan sus actividades”. (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.9 Manual de personal***

Abarca el General de Personal que contiene una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal, menciona aspectos como el reclutamiento y selección de personal. Y el Manual específico de reclutamiento y selección se refiere a una parte de un área específica (el personal) y contiene toda la información respecto al reclutamiento y selección personal en una organización. (Jáuregui Aguayo, 2013)

### ***2.2.3.10 Manual específico de auditoría interna***

“Agrupar los lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, (auditoría interna en forma particular)”. (Jáuregui Aguayo, 2013)

## **2.3 Matriz FODA**

Es la parte más utilizada en la gestión estratégica organizacional y tiene que ver con la identificación concertada de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, unidas a los

puntos críticos de éxito de cada una de las áreas de la empresa, con sus diferentes metodologías y ponderaciones según el modelo gerencial a aplicar. (Prieto Herrera, 2011, pág. 12)

Con la matriz FODA se puede identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que pueden afectar o beneficiar a la institución; ya sea de manera interna o externa.

## **2.4 Ley compañías del Ecuador**

### **2.4.1 Disposiciones generales**

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- 1.-La compañía en nombre colectivo;
- 2.- La compañía en comandita simple y dividida por acciones.
- 3.-La compañía de responsabilidad limitada.
- 4.-La compañía anónima
- 5.- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. Si las compañías tuvieran sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de

tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos.

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajera obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas. Sin perjuicio de lo que se dispone en el Art. 415, si las actividades que una compañía extranjera va a ejercer en el Ecuador implicaren la ejecución de obras públicas, la prestación de servicios públicos o la explotación de recursos naturales del país, estará obligada a establecerse en él con arreglo a lo dispuesto en la Sección XIII de la presente Ley. En los casos mencionados en el inciso anterior, las compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, deberán domiciliarse en el Ecuador antes de la celebración del contrato correspondiente. El incumplimiento de esta obligación, determinará la nulidad del contrato respectivo.

Art. 7.- Si la compañía omitiere el deber puntualizado en el artículo anterior, las acciones correspondientes podrán proponerse contra las personas que ejecutaren los actos o tuvieren los bienes a los que la demanda se refiera, quienes serán personalmente responsables. (LEY DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR, 2014, pág. 1)

## **2.5 La FENATEI**

### **2.5.1 Definición**

La Federación Nacional de Transporte Escolar e Institucional del Ecuador es una institución que tiene como finalidad agrupar a filiales a nivel nacional, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus asociados, mediante la unidad y el trabajo mancomunado movilizándolo a la niñez, juventud y a la fuerza laboral del país con responsabilidad y ética de servicio. Recopilado de: <http://fenatei.ec/index.php/home/mision-vision> (FENATEI, 2016)

Es una entidad pública que está constituida por: Leyes, Decretos, Reglamentos, Instructivos, Normas Técnicas, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones, Códigos y Formularios con la finalidad de agruparse y ser los primeros en brindar calidad, seguridad y responsabilidad en prestar sus servicios.

## **2.6 Transporte terrestre comercial**

### **2.6.1 Definición del transporte terrestre comercial.**

El artículo 55 del REGLAMENTO GENERAL PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL menciona que el servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación.

En las normas INEN y aquellas que expedida la Agencia Nacional de Tránsito respecto del servicio de carácter comercial, se contemplarán, entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color, de ser el caso diferenciado y unificado según el tipo, la obligatoriedad de contar con señales visuales adecuadas tales como distintivos, el número de placa en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajeros. (Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 731, 2012, pág. 19)

### **2.6.2 Características transporte terrestre comercial**

Las características del transporte escolar e institucional según el “Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial” deben ser de tipo furgoneta, microbuses buses y mini buses. Además en conformidad con lo estipulado en las normas INEN para la fabricación.



### 2.6.3 Clasificación del transporte Escolar e Institucional

El transporte escolar e institucional está clasificado bajo las normas INEN, la cual muestra la siguiente tabla de clasificación:

**Tabla 15** *Clasificación de los vehículos de transporte escolar e institucional*

DENOMINACIÓN	NÚMERO DE OCUPANTES INCLUIDO EL CONDUCTOR
FURGONETA	DESDE 12 HASTA 18
MICROBÚS	DESDE 19 HASTA 26
MINIBÚS	DESDE 27 HASTA 35
BUS	A PARTIR DE 36

**Recopilado de:**

[http://www.normalizacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/11/rte\\_041\\_2r.pdf](http://www.normalizacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/11/rte_041_2r.pdf)

## 2.7 La administración

### 2.7.1 Definición de la administración

Existe la necesidad apremiante de disponer de un marco conceptual que permita asimilar y sintetizar los fundamentos y que hacer de la administración y a su vez nos ayude a saber si es una práctica, técnica, arte, teoría o ciencia.

En efecto, la administración como cualquier otra área del conocimiento tiene su propio lenguaje y el administrador debe conocerlo y utilizarlo para comunicarse con otros colegas, o bien, que al estudiar la administración se pueda comprender, de la misma manera el concepto, el principio, el modelo, el método o la teoría para optimizar las operaciones realizadas o las decisiones que se toman. (Torres Hernández, 2014, pág. 5)

La administración es el arte de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar sus funciones bajo el mando de un líder.

### 2.7.2 Importancia de la administración

Una empresa, o más generalmente, una organización, no evalúa a los administradores por lo que saben, sino más bien por los resultados que entregan.

Independientemente de cuál sea la razón, lo cierto es que el buen administrador despliega una serie de características que no fueron evaluadas en las pruebas académicas de la carrera de administración, tales como:

- ❖ Sus percepciones.
- ❖ Actitudes.
- ❖ Personalidad.
- ❖ Filosofía sobre la vida y el trabajo.
- ❖ Liderazgo.
- ❖ Sabiduría.
- ❖ Tolerancia a la frustración.

A las organizaciones les interesan que las cualidades del administrador se adapten a su filosofía, principios y prioridades, las cuales finalmente deben repercutir en la meta suprema de las organizaciones lucrativas, que es crear riqueza para los accionistas. (Torres Hernández, 2014, pág. 9)

### 2.7.3 Elementos básicos de la administración

“Los elementos básicos de la administración son: “Prever, Organizar, Dirigir, Coordinar, Controlar”.

Los elementos de la administración son siete y nos permite a saber que los elementos antes nombrados sirvan para ayudar en forma coordinada a cumplir con nuestros objetivos.

## **2.7.4 Planeación**

### **2.7.4.1 Definición**

“Prever. Visualizar el futuro y trazar el programa de acción”.

“Previsión. Evalúa el futuro y la programación de acciones en función de este”.

“Planeación. Es la actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa”.

Es mirar hacia el futuro en base a lineamientos estratégicos para alcanzar los objetivos de la empresa. (Chiavenato Idalberto, 2012, pág. 217)

### **2.7.4.2 Propósito de la planeación**

“Las organizaciones no trabaja con base en la improvisación, todo en ello está planeado con anticipación. La Planeación es la primera función administrativa, por ser una base para las demás.”

“La planeación es la función administrativa que define cuales son los objetivos a seguir y qué se debe hacer para alcanzarlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura.”

Comienza con la definición de los objetivos y detalla los planes para lograrlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a donde queremos llegar, lo que se debe hacer, cuando y en qué secuencia.” (Chiavenato Idalberto, 2012, pág. 235)

### **2.7.4.3 Etapas de la planeación**

- ❖ Propósitos.
- ❖ Premisas.
- ❖ Objetivo.
- ❖ Estrategias.
- ❖ Políticas.
- ❖ Programas.

- ❖ Presupuesto.
- ❖ Procedimientos.

### **2.7.5 Planificación**

“Planear es definir las metas que se perseguirán y anticipar qué acciones serán las adecuadas para alcanzarlas. Las actividades de planeación incluyen el análisis de la situación actual, la anticipación del futuro, la determinación de objetivos, definir en qué actividades la compañía se verá involucrada”. (Snell Bateman, 2009, pág. 19)

La planificación permite desarrollar las actividades mediante la búsqueda y cumplimiento de un objetivo, sea este para una persona u organización, la planificación permite realizar actividades, tareas, funciones, tiempo y recursos; mismos que son importantes para alcanzar el objetivo propuesto.

#### **2.7.5.1 Estrategia**

La estrategia empresarial viene a ser el conjunto de acciones que conducen a la consecución de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y factible de ser defendida ante la competencia, por medio de la armonización entre los recursos y capacidades existentes en la empresa y su entorno, con el fin de satisfacer los objetivos y necesidades de los diversos grupos participantes en la organización empresarial. Recopilado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2013/05/31/estrategias-empresariales-tipologia> características (Manene Luis Miguel, 2015)

La estrategia se refiere a las acciones, mediante las cuales se puede lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

#### **2.7.5.2 Plan estratégico**

“Un plan estratégico es el documento que sintetiza a nivel económico financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual o futuro de la empresa. El plan estratégico debe revisar

todas las áreas de la empresa, debe someterlas a examen y determinar la estrategia a seguir en lo que concierne a las variables que como empresa podemos controlar”. (Martinez & Milla, 2012, pág. 8)

El plan estratégico permite posicionar actualmente o a futuro a una institución u organización, mediante este se debe analizar las estrategias que va a regir y guiar a la institución.

### **2.7.5.3 Misión**

La misión define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad. Para definir la misión de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro negocio?, ¿a qué nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, ¿quiénes son nuestro público objetivo?, ¿cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia de nuestros competidores? Recopilado de: <http://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/> (Espinosa, 2012).

Para el manual propuesto se define la misión, como una actividad a desarrollarse en el servicio de transporte escolar e institucional, enfocándose en la calidad del servicio hacia los usuarios.

### **2.7.5.4 Visión**

La visión define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré? Recopilado de: <http://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/> (Espinosa, 2012)

La visión como menciona el autor antes citado, dice que es lo que se pretende lograr en el futuro. Por ende la visión de la UPTEII viene dada por un anhelo de unificar todas las compañías de transporte escolar e institucional de la provincia de Imbabura.

#### **2.7.5.5 *Objetivos estratégicos***

“Los objetivos estratégicos corporativos condicionarán los objetivos de marketing en la empresa, y cómo obtener elevados objetivos de rentabilidad y crecimiento al mismo tiempo que es normalmente imposible, pues el director de marketing encontrará que la directriz que reciba del plan estratégico de su empresa será hacer más énfasis en uno u otro según el caso”. (Sainz José Maria, 2013, pág. 221)

Estos objetivos vienen dados por el análisis diagnóstico, dichos objetivos permiten además hacer un análisis de la matriz FODA, para de esta manera lograr un fortalecimiento de la organización.

#### **2.7.5.6 *Valores***

Los valores, son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento.

No olvidemos que los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad. No es recomendable formular más de 6-7 valores, si no, perderemos credibilidad. Responder a las siguientes preguntas nos ayudara, a definir nuestros valores corporativos: ¿cómo somos?, ¿en que creemos?

Recopilado de: <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/> (Espinosa, 2012)

### **2.7.5.7 Políticas**

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa. Recopilado de: <http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/> (Medina, 2012)

### **2.7.5.8 Plan operativo**

Es un documento en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipular los pasos a seguir.

El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el plan estratégico de la empresa, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad (departamento, sucursal, oficina). Recopilado de: [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/plan\\_operativo\\_anual.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx) (Sinnexus , 2015)

### **2.7.5.9 Indicadores**

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Los indicadores sirven para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia, por esto

podemos decir que son ante todo, que es la información que agrega valor y no simplemente un dato, ya que los datos corresponden a unidades de información que pueden incluir números, observaciones o cifras, pero si no están ligadas a contextos para su análisis carecen de sentido. Por su parte la información es un conjunto organizado de datos, que al ser procesados, pueden mostrar un fenómeno y dan sentido a una situación en particular. (Benavides & Ramírez, 2012, pág. 8)

## **2.7.6 Organización**

### **2.7.6.1 Definición**

Cuando se habla de organización, se hace alusión a la ordenación sistemática de personas realizada con una finalidad específica.

Aunque existen distintos tipos de organización, todas tienen en común los siguientes aspectos:

- ❖ Tienen un propósito definido que se corresponde con las metas que la empresa quiere alcanzar.
- ❖ Están compuestas por personas, que son las responsables de alcanzar dichos objetivos empresariales.
- ❖ Para definir y delimitar el comportamiento de las personas en la empresa, se utilizan una serie de métodos y disposiciones.

Organizar, por tanto, es crear una estructura en la empresa, es decir, es el proceso de tratar con los recursos para lograr los objetivos empresariales. (Pavía Sánchez, 2012, pág. 26)

### **2.7.6.2 Principios de organización**

Para que en una organización y como consecuencia para la buena adecuación de las tareas de la empresa con su estructura, es necesario establecer una serie de principios que facilitarán



dicho cometido. Dichos principios hacen referencia a la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de mando, la centralización, el ámbito de control y la cadena escalar:

- ❖ **División del trabajo:** se basa en la asignación de tareas específicas a cada una de las partes de la empresa.
- ❖ **Autoridad y responsabilidad:** la autoridad es el derecho formal de un directivo a tomar decisiones, dar órdenes y esperar que estas se efectúen. Por otra parte, la responsabilidad es la obligación de realizar la labor asignada. Existen además dos tipos de autoridad:
  - **De línea:** un directivo controla directamente el trabajo de sus subordinados.
  - **De staff:** se utiliza para asesorar y aconsejar a los directivos en el desarrollo de su actividad.
- ❖ **Unidad de mando:** hace referencia a que un subordinado debe tener un único supervisor directo.
- ❖ **Centralización o principio de jerarquía:** la autoridad de decisión se concentra en la cima jerárquica de la organización.
- ❖ **Ámbito de control:** hace alusión al número de personas o las actividades asignadas que pueden ser controladas de manera eficaz por un solo jefe.
- ❖ **Cadena escalar:** debe existir en la empresa una línea de autoridad, de tal forma que las decisiones pasen de la cúspide de la organización hacia lo más bajo y viceversa.

(Pavía Sánchez, 2012, pág. 27)

### 2.7.7 La organización formal e informal

Como se ha visto, la empresa se rige según una jerarquía y unos mecanismos de coordinación. No obstante, las personas de la empresa se relacionan a través de esta estructura oficial y al margen de esta y así nacen la organización formal y la informal.

### 2.7.7.1 Organización formal

La organización formal es la estructura planificada de manera deliberada por la alta dirección, definiendo las tareas que se tienen que desempeñar por los trabajadores de la empresa, la jerarquía en la empresa, la coordinación entre las distintas labores y los canales de distribución. En este tipo de organización, el liderazgo lo establece la empresa.

### 2.7.7.2 Organización informal

La organización informal surge como consecuencia de las relaciones no oficiales que nacen espontáneamente por gustos entre personas, afinidades o intereses personales. El liderazgo en este caso emerge de los grupos informales en cuestión. (Pavía Sánchez, 2012, pág. 28)

## 2.7.8 Tipos de organización

Por su presentación:

- ❖ Verticales.
- ❖ Horizontales
- ❖ Mixtos
- ❖ De bloque

**a) Verticales.-** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su empleo en los manuales de organización.

**b) Horizontales.-** “Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente”.

**c) Mixtos.-** “Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficar. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con gran número de unidades en la base”.

**d) De Bloque.-** “Son una variante de los verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, en poco espacio permiten que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos”

#### ***2.7.8.1 Estructura orgánica***

“La estructura organizacional es el modelo establecido de relaciones entre las diferentes partes de la organización, estas estructuras no pueden ser vistas físicamente, como es el caso de las estructuras mecánicas, sino que deben ser inferidas del comportamiento y la forma en que operan las organizaciones”.(Bello Andres, 2013, pág. 77)

#### ***2.7.8.2 Organigrama***

“La manera típica de representar la estructura organizacional de una empresa se hace a través de un organigrama, los cuales señalan las líneas de autoridades y redes de comunicación”. (Bello Andres, 2013, pág. 79)

El organigrama es una herramienta que permite visualizar gráficamente en un cuadro que explica la organización de una entidad, éste se conforma por medio de jerarquías que se encuentran en la empresa, indicando la autoridad. En el organigrama se insertan áreas, departamentos o unidades de trabajo.

#### ***2.7.8.3 Flujograma***

“Los procesos se pueden representar por medio de una diagramación llamada flujo gramas. Este es un método para describir gráficamente un proceso mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras, lo que permite conocerlo y comprenderlo a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas en él”. (Cruz Antonio, 2010, pág. 69)

Los flujo gramas representan etapas de proceso, ya sean estos administrativos, operativos; o de cualquier otro tipo que indiquen la continuidad de un proceso en una organización, esta herramienta permite realizar los pasos que se deben llevar en la estructura de un proceso.

#### **2.7.8.4 Jerarquías**

“Una organización jerárquica es una estructura organizativa donde cada entidad en la organización excepto uno está sub ordinado a una entidad única. Las jerarquías están formadas normalmente por un grupo singular y de poder en la parte superior con los niveles posteriores por debajo de ellos”.

Recopilado de: <http://www.encyclopediainfinanciera.com/organizaciondeempresas>  
(Enciclopedia Financiera, 2012).

La jerarquía viene dada según el grado de poder y autoridad que exista en una estructura organizacional; dependiendo del nivel de jerarquía se realiza la asignación de puestos, funciones y responsabilidades.

#### **2.7.8.5 Autoridad y responsabilidad**

“Los gerentes tienen la facultad de delegar, pero esto no los libera de la responsabilidad original que recibieron. Un gerente puede delegar a un empleado la realización de una actividad y aunque este último asume la responsabilidad operativa, el gerente retiene la responsabilidad última por la realización del trabajo, aunque ahora se trate de realizar la labor a través de otra persona. Es decir que la autoridad para delegar no significa desprenderse la responsabilidad”. (Bello Andres, 2013, pág. 83).

La responsabilidad es realizar todas las acciones encomendadas, estas acciones son denominadas funciones. Cada empleado debe tener sus funciones establecidas y socializadas, así en caso de existir faltas, la responsabilidad incurre sobre quien fue asignado para cumplir dichas acciones.

#### **2.7.8.6 Tareas**

“En relación con las tareas o actividades del puesto en primer lugar deben listarse, de acuerdo a la cronología de la ejecución, es decir que tanto el análisis como la descripción deben iniciarse por las tareas que se ejecutan cotidianamente, posteriormente las que se realizan periódicamente y por último las que se efectúan eventualmente”. (Zelaya Julio, 2013, pág. 79)

Las tareas son acciones pequeñas que en conjunto forman una actividad en un determinado proceso. Es indispensable realizar las respectivas tareas con la asignación de tiempo y valores monetarios para sustentar las planificaciones, debido que las tareas requieren recursos.

#### ***2.7.8.7 Segregación de funciones***

“Una de las actividades de control que combate más eficientemente el fraude y el abuso es la segregación de funciones. Sin decir que la segregación de funciones sea suficiente para evitarlo, pero si es importante en la prevención como ninguna otra actividad”. (Lara Arturo, 2012, pág. 100)

A través de la organización se crea responsabilidad en cada miembro de una organización. El manual de funciones permitirá mejorar todos los procesos de la organización.

#### **2.7.9 Dirección**

“Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión” (Naumov Garcia, Organización Total, 2011, pág. 117)

Consiste en que los subordinados realicen todas las actividades encomendadas para lograr el buen desempeño de la organización.

##### ***2.7.9.1 Toma de decisiones***

Como tomar una decisión supone escoger la mejor alternativa de entre las posibles, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto a nuestro objetivo. La importancia de la información en la toma de decisiones queda patente en la definición de decisión propuesta por Forrester, entendiendo por esta "el proceso de transformación de la información en acción". (Ujaen, 2015, pág. 1)

Para tomar una decisión acertada es importante verificar los objetivos propuestos por la organización; además es importante identificar qué problema se tiene para tomar decisiones.

### **2.7.9.2 Metas**

“La meta en su acepción más conocida y utilizada, sirve para que cualquier persona la utilice en orden a denominar la finalidad o el objetivo que se ha trazado a cumplir en esta vida”.

Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/general/meta.php> (Definición ABC, 2015)

Una meta está dada por la acción de cumplir con un objetivo trazado, para alcanzar el éxito; ya sea personal o institucional. Por ejemplo la meta de la UPTEII es unificar a todas las compañías de transporte escolar e institucional de la provincia de Imbabura.

### **2.7.9.3 Requerimientos de usuarios**

El requerimiento de los usuarios debe ser analizado por los miembros del directorio de la UPTEII, para observar las necesidades que tienen los clientes y usuarios de los medios de transporte. Para de esta forma diseñar estrategias de mejoramiento continuo, ya sea en las unidades de transporte o en la estructura organizacional.

### **2.7.9.4 Estrategias de marketing**

“Tras determinar los objetivos se define la estrategia de marketing, que establece el modo cómo se pretende alcanzar dichos objetivos. Dado que son variadas las estrategias de marketing que pueden aplicar a una compañía, resulta de utilidad estudiarlas en función de tres criterios distintos: la ventaja competitiva, el modo en que contribuye al crecimiento y la posición relativa que defiende con respecto a la competencia”. (Rodríguez Inma, 2013, pág. 62).

Mediante las estrategias de marketing se puede lograr que una institución u organización se fortalezca y tenga un mayor grado de competitividad frente a otras organizaciones. Las estrategias de marketing se planean luego de realizar un análisis de las necesidades y requerimientos de los usuarios.

### **2.7.10 Control**

Se puede definir como: La función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Recopilado de: <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html> (Conduce tu Empresa, 2012)

El control de una organización es evaluar los resultados siempre y cuando verificando si se cumplió o no los objetivos propuestos.

#### **2.7.10.1 *Seguimiento de procesos***

El seguimiento de los procesos será definido como una acción que se realiza para verificar el trabajo y los procesos respectivos del mismo. En la UPTEII el seguimiento de los procesos se realizara en cuanto el cuanto al desempeño de los directivos y departamentos administrativos.

#### **2.7.10.2 *Evaluación del cumplimiento***

En la evaluación del cumplimiento, se referirá al cumplimiento de todo lo previsto en los objetivos, misión, visión, funciones y procesos administrativos de la organización.

## CAPÍTULO III

### 3 PROPUESTA

#### 3.1 Introducción de la propuesta

La UPCTEII tiene sus inicios en el año 2007, la formación de dicha organización logro unir 10 compañías de transporte escolar e institucional con la finalidad de obtener ayudas y beneficios de las instituciones que rigen este tipo de transporte.

La propuesta del manual administrativo que se presenta a continuación, tiene la finalidad de brindar información de manera concisa y ordenada, para poder lograr que los miembros que conforman la UPCTEII tengan claras las actividades y responsabilidades que sean asignadas en la organización.

Además este manual servirá de guía práctica y sencilla, para el logro de los objetivos propuestos, como una herramienta de información muy útil entre los miembros de la UPCTEII, se debe tomar en cuenta que la unión de todas las compañías y la satisfacción de los usuarios son los objetivos primordiales de la UPCTEII; así mismo tiene la finalidad de facilitar el aprendizaje y orientación de cada uno de los departamentos administrativos de dicha organización.

De la misma manera, el presente manual establece claramente todos los lineamientos que debe tener la UPCTEII, los mismos que deben ser cumplidos para garantizar un trabajo de calidad, entendiéndose este como el acato total de los objetivos planteados.

La UPCTEII requiere de un manual de funciones en el que contendrá el cargo, área o departamento, funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados con el fin de mejorar e incrementar la eficiencia a través del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este presentará la descripción de cada puesto de trabajo; de manera que cada empleado pueda verificar sus respectivas actividades asignadas.



A continuación se realizará los objetivos estratégicos, misión, visión, valores, principios y políticas; así también se elaborará un organigrama estructural con las jerarquías de los cargos que se ocupan dentro de la organización, el manual de funciones en donde se detallará las funciones y responsabilidades de sus directivos y miembros, a ello se suma una guía de procesos para el ingreso de nuevas compañías a la unión, finalmente se propone la parte publicitaria, la cual se compone de: eslogan, logotipo, rótulo; también se realizara publicidad en medios de comunicación que pueden ser: internet, hojas volantes, revistas entre otros.

### **3.1.1 Objetivos de la propuesta**

- ❖ Ayudar a definir criterios para la toma de decisiones y desempeño de cada uno de los representantes de la Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura, por medio de una correcta y clara delegación de las funciones.
- ❖ Delegar las responsabilidades y funciones de cada uno de los socios de la organización.
- ❖ Crear una propuesta que contenga: objetivos estratégicos, misión, visión, valores, principios y políticas.
- ❖ Plantear una estructura organizacional, un manual de funciones para cada uno de los departamentos de la Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura.
- ❖ Crear una guía para el proceso de afiliación de compañías a la Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura y el diseño de la publicidad de la organización con el propósito de posicionarse competitivamente.

### **3.2 Introducción de la UPCTEII**

La UPCTEII tiene sus inicios en el año 2007, en sesiones realizadas por compañeros deseosos de progreso, y con la esperanza de nuevos horizontes para el transporte escolar e institucional de la provincia Imbabura, se elabora el estatuto para su aprobación en sesiones del 19 y 21 de Noviembre del 2007, el mismo que es ingresado al MIES el 9 de Mayo del 2008

para su aprobación, el estatuto es entregado los primeros meses del 2008, procediéndose a la realización del primer congreso ordinario, el 29 de Marzo del 2008, para la elección del directorio y registrado en el MIES de acuerdo al Of. No. 0669-GAL-DPMIES-I-2.008 del 19 de Mayo del mismo año.

Posesionados los directivos se crean muchas expectativas en los accionistas, esperando que el trabajo que realicen sus representantes siempre vayan en beneficio de todos, se abren oficinas para el funcionamiento de la Unión Provincial, se fijan cuotas de entrada para las operadoras que quieran hacerlo, se fijan cuotas económicas mensuales por cada socio las mismas que servirán para el funcionamiento y gastos que la Unión tenga que hacerlos, se trabaja pensando siempre en la unificación de las compañías, en el transcurrir del tiempo por falta de liderazgo en sus dirigentes, viene a convertirse en una lucha por el poder, en rencillas personales que vinieron a empeorarse y no dando cabida a las sugerencias y planteamientos de las compañías filiales, lo que motivó a que tres de sus filiales presenten sus renuncias irrevocables como socios y creándose aún más esta incertidumbre.

Es así como, nuevamente un grupo de hombres y mujeres decididas a prestar su contingente, de diferentes compañías de Imbabura y con la predisposición de servir ya con objetivos claros, se extiende la convocatoria correspondiente a sus dirigentes, para la realización del congreso extraordinario, realizándolo el 21 de Abril del 2012, en el Sindicato de Choferes Profesionales de Ibarra y con la presencia masiva del transportista escolar.

Luego de un profundo análisis y propuestas, queda elegido el Directorio de esta Organización, para un período de dos años 2012-2014; de aquí en adelante hasta la actual fecha la organización continua fortaleciéndose, y es por este motivo que se propone realizar el manual administrativo para la UPCTEII.

### **3.3 Planificación**

#### **3.3.1 Misión**

LA “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”, ofrece a los ciudadanos de la provincia de Imbabura, un servicio de calidad, calidez, seguridad y respeto; acatando y cumpliendo Leyes, Acuerdos y Reglamentos; contribuyendo al desarrollo y progreso de la Provincia de Imbabura y el norte del País.

#### **3.3.2 Visión**

LA “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA”, en los próximos cinco años, será una Institución sólida; conformada por todas las compañías de Transporte Escolar e Institucional de la provincia, con reconocimiento y prestigio propios en el servicio del transporte escolar, liderando el trabajo en equipo, impulsando la práctica de valores, esenciales para su desarrollo, conservando relaciones cordiales con autoridades locales y nacionales.

#### **3.3.3 Objetivos estratégicos de la UPCTEII**

##### ***3.3.3.1 Objetivo general***

Unificar a todas las compañías de transporte Escolar e Institucional de la provincia, para poder ser atendidos y obtener mejores beneficios para todos los propietarios y usuarios.

##### ***3.3.3.2 Objetivos específicos***

- Trabajar conjuntamente con todas las autoridades para mejorar resultados a corto y mediano plazo.
- Mejorar la organización para exigir el reclamo de justas aspiraciones sociales, culturales, deportivas y económicas.

- Optimizar los recursos de la UPCTEII por medio de un adecuado manejo de la información existente.
- Capacitar a los miembros de las compañías de Transporte Escolar e Institucional para que se adhieran a la UPCTEII.
- Regular los parámetros de disciplina interna dentro de la organización.
- Garantizar un compromiso ético entre directivos, socios, clientes y demás grupos de interés de la UPCTEII.
- Realizar un manual administrativo, el cual contenga manual de funciones y procesos administrativos.
- Diseñar herramientas publicitarias con la finalidad de dar a conocer a la UPCTEII.

#### 3.3.4 Valores

Es muy importante reconocer que los valores vienen conformados por conceptos que conllevan a creencias, principios; los mismos que sirven para orientar a la organización, dándole una filosofía organizacional; dependiendo de la estructura interna que en esta se maneje.

Se menciona a continuación los valores que tiene la UPCTEII como organización.

**Ética.**-Cada persona que forma parte de la UPCTEII está inmersa a este valor, identificándose con una actitud respetuosa y honorable, demostrando unión, compañerismo, justicia y equidad.

**Honestidad.**-La UPCTEII tiene como legado primordial las acciones transparentes y el cumplimiento de todos los reglamentos y leyes.

**Respeto.**-Todos las personas tienen un alto grado de respeto con las personas que colaboran en la institución, así como también con el ambiente laboral, fomentando la unión y el compañerismo.

**Responsabilidad.**-Es muy importante para la UPCTEII que todos sus miembros fomenten la responsabilidad, para un manejo correcto de la institución.

### 3.3.5 Principios

**Confidencialidad.-** Es un enfoque a mantener reservados los asuntos internos de la UPCTEII, los mismos que han sido impuestos por leyes internas de la organización.

**Transparencia.-** Todos los actos y actividades que se realicen en la institución serán realizados sin reservas al momento de efectuar actividades y funciones con criterios claros.

### 3.3.6 Políticas de la UPCTEII

Las políticas de la UPCTEII, estarán conformadas por políticas organizacionales, de ingreso de socios, fondos de patrimonio y sanciones disciplinarias.

#### 3.3.6.1 Políticas organizacionales

- a) Agremiará a las compañías autorizadas para el servicio Escolar e Institucional de la Provincia de Imbabura.
- b) Promover y procurar el mejoramiento económico, cultural, deportivo, profesional y social de todos sus asociados,
- c) Velar por el respeto y fiel cumplimiento de los derechos de sus asociados en la Provincia, principalmente sus logros sociales.
- d) Promover y difundir todas las garantías legales que se han dictado a favor de los transportistas escolares e institucionales; participar por medios lícitos, más adecuados en la discusión y aprobación de leyes y decretos que le favorezcan y que permita el acceso a medios que faciliten renovar y garantizar el parque automotor acorde a nuevas tecnologías y de seguridad en beneficio de sus usuarios.
- e) Constituir como máxima autoridad de la Unión, la Asamblea General de socios, sus miembros forman parte de ella por derecho propio, se integrará con los representantes legales de cada una de las compañías asociadas, las asambleas pueden ser ordinarias y extraordinarias.

- f) En forma extraordinaria, la asamblea general podrá reunirse en cualquier lugar, las veces que fuere necesario, convocada por el Presidente o por las dos terceras partes de los miembros del Directorio; debiendo la misma ser suscrita conjuntamente con el Secretario de la UPCTEII, quien notificará a los socios, utilizando los medios tecnológicos a su disposición, dicho particular se hará constar en el acta de la asamblea que deberá ser suscrita por los socios representantes que hayan asistido.
- g) La asamblea general será dirigida por el presidente o quien lo subroge legalmente, para lo cual el orden jerárquico será, el Vicepresidente o el primer vocal principal en su orden; y, a falta de éstos por la persona que designare la asamblea.
- h) De la sesión de la asamblea general, el secretario redactará y levantará el acta que será suscrita conjuntamente con el Presidente, la misma que será leída y sometida a consideración en la subsiguiente asamblea general, a fin de que se apruebe, enmiende o ratifique.
- i) El directorio es el organismo ejecutivo de la UPCTEII, su misión fundamental es orientar y dirigir a la misma, durará dos años en el cumplimiento de sus funciones, está integrado por: Presidente, Vicepresidente, secretario, tesorero, cuatro vocales principales y cuatro vocales suplentes.
- j) Los miembros del directorio están obligados a asistir a todas las reuniones que se convoquen, aunque por faltas justificadas, podrán excusar su ausencia. La asistencia del Presidente o de las personas que lo sustituyan será siempre necesaria.
- k) En caso de existir desorden en la presidencia del directorio, le reemplazara el Vicepresidente hasta que legalmente sea sustituido por decisión de la asamblea general, previa convocatoria suscrita en forma conjunta con el secretario, dicha convocatoria será firmada bajo la calidad de Presidente encargado y se tratará exclusivamente dicho particular.

### ***3.3.6.2 Políticas para el ingreso de socios.***

- a) Son socios activos, las personas jurídicas dedicadas al transporte escolar e institucional, legítimamente constituidas en la Provincia de Imbabura, representadas legalmente por sus gerentes y/o Presidentes o la autoridad que tenga la representación legal, judicial y extrajudicial, que hayan suscrito el acta constitutiva, y los que posteriormente solicitaren su ingreso, previa calificación del directorio y notificada a la asamblea general, para su aceptación o no al ingreso de la compañía.
- b) Son socios honorarios, las personas naturales que por sus reconocidos merecimientos y servicios prestados al transporte escolar e institucional de la provincia de Imbabura o del Ecuador, sean propuestos por el directorio a la asamblea general y ésta los acepte por unanimidad.
- c) Para poder ser socios activos las personas jurídicas “compañías”, se encuentren en uso de sus derechos y se hallen legítimamente constituidas, con su permiso de operación vigente, al momento de la inscripción y calificación.
- d) Que las compañías tengan como finalidad fundamental, ejercer el transporte escolar e institucional.
- e) Que las compañías se encuentren domiciliadas en la provincia de Imbabura.
- f) Presentar la nómina completa de accionistas y/o socios al momento de la inscripción y calificación.
- g) Ser representados legalmente por sus presidentes y/o gerentes.
- h) Concurrir a las asambleas generales con voz y voto.
- i) Elegir y ser elegido para los cargos directivos e integrar las comisiones que se les encomendare.
- j) Ser acreedores a todos los beneficios que la FENATEI otorgue a sus socios.

- k) Exponer a la asamblea general y al directorio todo lo que consideren que pueda contribuir a hacer más plena la vida de la UPCTEII y más eficaz la realización de los objetivos sociales.
- l) Solicitar información sobre la administración y la gestión del directorio o de los mandatarios de la UPCTEII.
- m) Hacer uso de los servicios comunes que la UPCTEII establezca o tenga a su disposición.

### ***3.3.6.3 Políticas de fondos de patrimonio.***

- a) El Directorio establecerá en su reglamento interno, la distribución y gastos de estos fondos, priorizando que parte de los mismos vayan directamente en beneficio de sus socios.
- b) Los bienes y fondos que por algún otro título lícito obtuviere la UPCTEII, serán exclusivamente para pagos y gastos de funcionamiento de la organización, no podrán ser desviados a otras actividades, ni a sus filiales.
- c) Las compañías filiales a la UPCTEII, con sus presidentes y gerentes, serán los responsables directos del pago de las cuotas ordinarias y extraordinarias que se establezcan.
- d) Los fondos que ingresen a la UPCTEII, serán depositados en una cuenta que para el efecto deberá abrirse en bancos o cooperativas de ahorro, máximo en las 24 horas siguientes de haberse recibido estos valores y su retiro se lo hará con firmas conjuntas del presidente y tesorero de la organización.
- e) El Presidente y tesorero de la UPCTEII, son los responsables directos del buen manejo de estos fondos.



### **3.3.6.4 Políticas de sanciones disciplinarias**

La UPCTEII establece las siguientes sanciones para sus filiales:

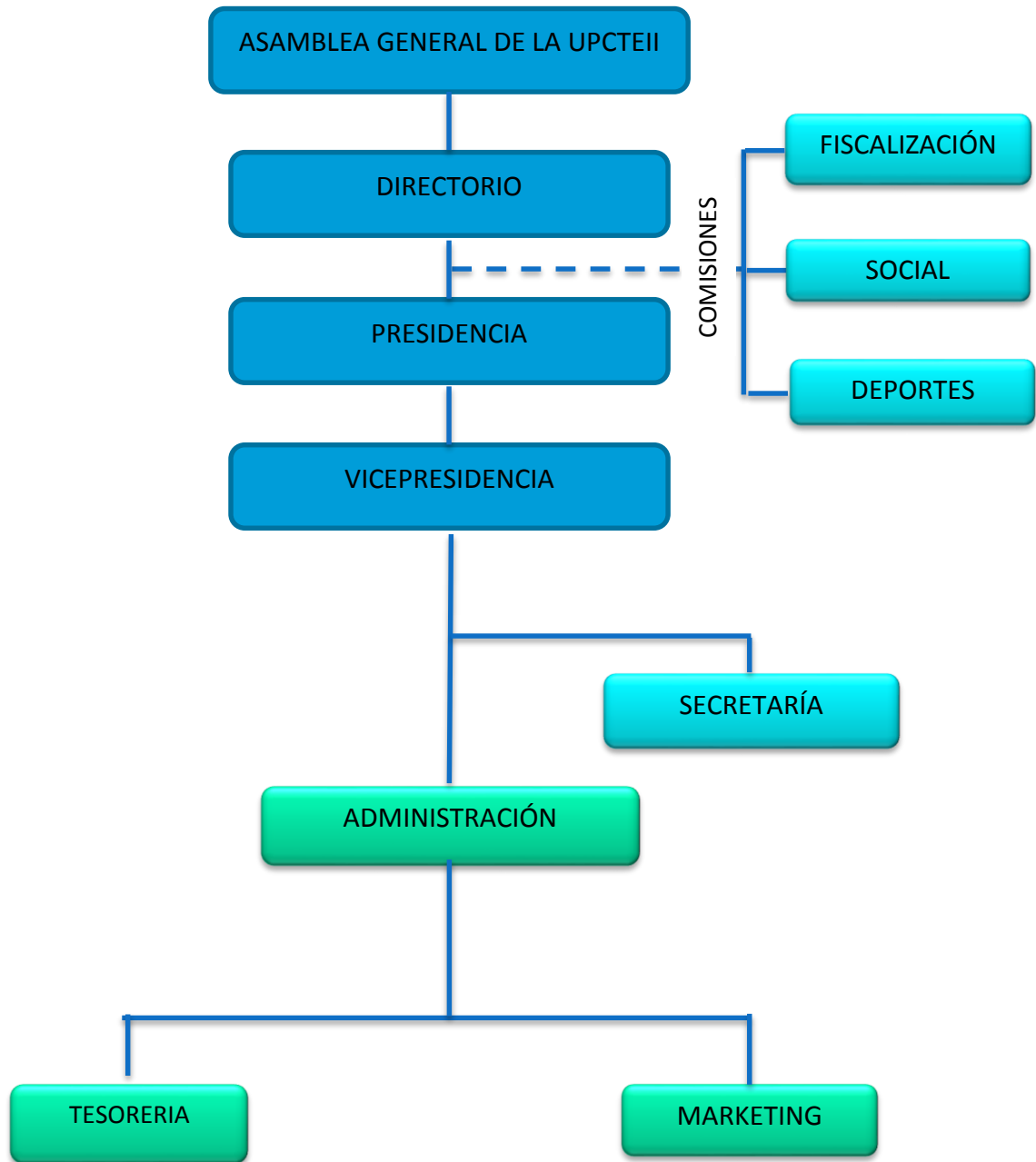
- Amonestación verbal.
  - Amonestación escrita.
  - Multa que se establecerá en el Reglamento Interno.
  - Privación temporal de sus derechos.
  - Exclusión y expulsión definitiva.
- a) El o los perjudicados con la sanción establecida, tendrán derecho a su legítima defensa, presentando los justificativos que el caso amerite, para que el directorio o la asamblea general rectifique o ratifique, luego de un análisis minucioso y real.

## **3.4 Organización**

### **3.4.1 Estructura organizacional**

La estructura organizacional es realizada mediante un organizador gráfico el cual permite detallar las jerarquías del manejo administrativo de la UPCTEII, en donde se encuentra como primera jerarquía la asamblea general de la UPCTEII.

Se muestra a continuación un organigrama de las estructuras de la institución con los diferentes cargos y niveles jerárquicos existentes.



**Figura 3. 1 Organigrama Estructural**

Fuente: Directa  
Elaborado Por: La autora

### 3.4.2 Manual de funciones

El presente manual de funciones indica todos los lineamientos necesarios para realizar las actividades que tiene que desempeñar cada miembro dentro de la organización, para esto es muy importante indicar todas las funciones que cumplirán los miembros de la UPCTEII. Con el fin de mejorar continuamente y velar por los intereses de la organización.

El manual de funciones se enfocara en las funciones que debe cumplir cada dependencia o cargo, que tengan los miembros dentro de la organización; según como se muestra la estructura organizacional.

#### ***3.4.2.1 Funciones de la asamblea general de la UPCTEII***

Las funciones de la asamblea general de la UPCTEII se muestran en la siguiente tabla. Estas funciones ayudaran a mejorar el direccionamiento de la institución.

**Tabla 16** *Funciones de los miembros de la asamblea general de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Asamblea de socios

**Objetivo:** Tomar las mejores decisiones que se alineen a la consecución de los objetivos institucionales.

**Nivel de Instrucción:** Para los socios no es indispensable un título profesional, más sí los conocimientos técnicos y el aporte económico.

**Perfil:** Los socios de la UPCTEII, tienen una actitud proactiva, con visión a futuro, con amplia responsabilidad social y compromiso de gestionar desarrollo, competitividad para su organización.

**Funciones:**

- ✚ Tomar decisiones a nivel administrativo, proyectos y objetivos.
- ✚ Determinar estatutos, estudiar y aprobar reformas.
- ✚ Planificar elecciones, elegir y remover las personas libremente.
- ✚ Elegir la junta directiva.
- ✚ Elegir jefes de cada área o departamento.
- ✚ Plantear auditorias en caso de ser necesario.
- ✚ Analizar la factibilidad de proyectos.

**APROBADO POR****EMISIÓN****VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015


1

**Fuente:** Directa**Elaborado Por:** La Autora

### 3.4.2.2 Funciones del directorio de la UPCTEII

Las funciones de los miembros del directorio son diferentes dependiendo del cargo que tiene cada miembro, en este punto se señalarán las funciones para el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, así como también los del área de administración y marketing.

**Tabla 17** Funciones del Presidente de la UPCTEII

DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII		
		
<b>Cargo:</b> Presidente(a)		
<b>Objetivo:</b> Representar legalmente a la institución y tomar decisiones que permitan cumplir con los objetivos y metas institucionales.		
<b>Nivel de Instrucción:</b> Para ocupar este cargo es necesario el título profesional de Tercer Nivel o Bachiller Técnico.		
<b>Perfil:</b>		
Edad: 35 a 65 años		
Formación Académica: Título de Tercer Nivel o Secundaria		
Experiencia en el cargo: Mínimo 2 años de edad.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Dirigir la institución en todos sus aspectos; sociales, deportivos, entre otros.</li> <li>✚ Presidir las reuniones de la UPCTEII.</li> <li>✚ Asistir a reuniones y eventos que sean de beneficio para la institución.</li> <li>✚ Supervisar el cumplimiento de las funciones de todos sus miembros.</li> <li>✚ Presentar informes de labores a la Asamblea General, periódicamente.</li> </ul>		
<b>APROBADO POR</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
Asamblea de socios	Julio-2015	1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 18** *Funciones del Vicepresidente de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Vicepresidente(a)

**Objetivo:** Tiene la facultad de tomar decisiones y actuar de presidente cuando este se encuentre ausente.

**Nivel de Instrucción:** Para ocupar este cargo es necesario el título profesional de Tercer Nivel o Bachiller Técnico.

**Perfil:**

Edad: 35 a 65 años

Formación Académica: Título de Tercer Nivel o Secundaria

Experiencia en el Cargo: Mínimo 2 años de experiencia.

**Funciones:**

- ✚ El vicepresidente de la UPCTEII, debe velar por el bienestar de la institución, con actitud optimista y actuar con liderazgo para poder solucionar problemas conjuntamente con el presidente.
- ✚ Remplazar al presidente cuando este se encuentre ausente.
- ✚ Asumir el cargo de presidente cuando este renuncie.

**APROBADO POR**

**EMISIÓN**

**VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015

1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 19** *Funciones del Tesorero de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII****Cargo:** Tesorero(a)**Objetivo:** Dirigir y controlar el recaudo del dinero que ingresa a la UPCTEII así como el pago de deudas.**Nivel de Instrucción:** Para este cargo es necesario poseer un título Técnico en Contabilidad o conocimientos en el área.**Perfil:**

Edad: 20 a 65 años

Formación Académica: Bachiller o Título referentes al cargo

Experiencia en el Cargo: Mínimo 2 año de experiencia

**Funciones:**

- + Velar por los fondos y valores de la UPCTEII.
- + Dar a conocer un informe de tesorería cuando la asamblea lo requiera.
- + Llevar siempre un inventario detallado de los ingresos y egresos de la institución.
- + Llevar los libros de tesorería como: caja chica e inventarios en caso de que se requiera.
- + Recaudar las cuotas ordinarias o extraordinarias que los socios de la UPCTEII, tengan que cancelar.
- + Presentar los informes económicos y balance de la comisión de fiscalización y a la asamblea general.
- + Elaborar el presupuesto económico anual y presentarlo al directorio y a la asamblea general para su aprobación.
- + Realizar los pagos que efectúe la UPCTEII.
- + Suscribir con el Presidente de la UPCTEII, la apertura de cuentas de ahorro, corrientes o cualquier inversión en el sistema financiero, con firmas conjuntas.

**APROBADO POR**

Asamblea de socios

**EMISIÓN**

Julio-2015

**VERSIÓN**

1

**Fuente:** Directa**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 20** *Funciones del Secretario de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII****Cargo:** Secretario(a)

**Objetivo:** Brindar a los miembros del directorio un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la organización.

**Nivel de Instrucción:** Para este cargo es necesario que tenga un título de Bachiller o si es posible un Título en Secretariado.

**Perfil:**

Edad: de 25 a 50 años

Formación Académica: Bachiller o Título referentes al cargo

Experiencia en el Cargo: Mínimo 2 año de experiencia

**Funciones:**

- ✚ Encargarse de la correspondencia y archivos de la institución.
- ✚ Llevar apuntes o realizar actas de lo que se trata en las reuniones.
- ✚ Tener a su cuidado los asuntos jurídicos de la institución, así como la coordinación estructural de la misma, en colaboración con el consejo directivo y la comisión de fiscalización.
- ✚ Colaborar en la coordinación de la asamblea general.
- ✚ Custodiar la documentación de la UPCTEII; levantará, redactará y firmará las actas de las reuniones de la asamblea general y del directorio, dichas actas también serán suscritas por el Presidente.
- ✚ Llevar el registro de todos los socios.
- ✚ Llevar apuntes o realizar actas de lo que se trata en las reuniones.

**APROBADO POR****EMISIÓN****VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015

1

**Fuente:** Directa**Elaborado Por:** La Autora



**Tabla 21** *Funciones del Administrador de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Administrador(a)

**Objetivo:** Coordinar, aplicar y desarrollar todos los conocimientos acerca de la planeación, organización, dirección y control de la UPCTEII, enfocándose en los objetivos para el cumplimiento de las metas de la organización.

**Nivel de Instrucción:** La persona que va ocupar este cargo debe poseer un título de Tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines.

**Perfil:**

Edad: de 25 a 65 años

Formación Académica: Título de Tercer Nivel

Experiencia en el Cargo: Mínimo 1 a 3 años de experiencia.

**Funciones:**

- ✚ Planificar y organizar eventos y reuniones, acorde a las necesidades de la institución.
- ✚ Dirigir a los miembros de la UPCTEII mediante la implementación de leyes y reglamentos para unificar a todas las compañías de transporte escolar de Imbabura.
- ✚ Brindar información, de los beneficios que tiene la UPCTEII para que otras compañías se incorporen a dicha institución.
- ✚ Afiliar a las compañías que cumplan con los requisitos solicitados.
- ✚ Elaborar cronogramas de actividades y determina la asignación de tareas.
- ✚ Establecer negociaciones y alianzas estratégicas.
- ✚ Asesorar en aspectos legales a la UPCTEII.

**APROBADO POR**

Asamblea de socios

**EMISIÓN**

Julio-2015

**VERSIÓN**

1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 22** Funciones del Departamento de Marketing de la UPCTEII**DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Analista de Marketing

**Objetivo:** Determinar y satisfacer las necesidades de la UPCTEII y ser la encargada de llevar a cabo el plan estratégico.

**Nivel de Instrucción:** Título de Tercer Nivel en Ingeniería en Marketing y Publicidad o Licenciatura Diseño y Publicidad.

**Perfil:**

Edad: 25 a 65 años

Formación Académico: Título de tercer nivel

Experiencia en el Cargo: Mínimo 1 a 3 años de experiencia

**Funciones:**

- + Investigar para satisfacer las necesidades de los usuarios de los vehículos de transporte escolar e institucional.
- + Planificación de actividades para lograr una proximidad de la visión que tiene la UPCTEII.
- + Asignar tareas para obtener un buen sistema de comunicación de las actividades de la UPCTEII.
- + Tiene que estar familiarizado con técnicas de investigación de mercado, como los grupos focales, entrevistas, cuestionarios, encuestas etc.
- + Para comunicar sus resultados, debe ser capaz de convertir los datos a tablas, gráficos, informes y presentaciones.
- + Comprobar los resultados obtenidos y emitir un informe de lo conseguido.

**APROBADO POR**

**EMISIÓN**

**VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015

1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

### 3.4.2.3 Funciones de los vocales de la UPCTEII

Los vocales de la unión UPCTEII son parte de la asamblea, de la organización y estos pueden actuar y tomar decisiones para el bien común de la institución.

**Tabla 23** Funciones de los Vocales de la UPCTEII

#### DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII



#### Cargo: Vocales

**Objetivo:** Los vocales de la UPCTEII deben asistir junto con los miembros del directorio en cuanto actos, acciones o gestiones sean necesarias.

**Nivel de Instrucción:** Para los Vocales no es indispensable un título profesional, más sí los conocimientos técnicos necesarios para asumir el cargo.

#### Perfil:

Edad: 25 a 65 años

Formación Académica : No se requiere formación académica

Experiencia en el Cargo: No requerida

#### Funciones:

- + Servir de enlace entre los miembros de la institución y la junta directiva.
- + Colaborar con la junta directiva en la convocatoria de asambleas y desempeñar cargos de coordinación interna.
- + Sustituir a los miembros de la junta directiva en las asambleas en caso de que éstos no puedan asistir.
- + Tienen voz y voto en todas las decisiones que corresponden a la junta.
- + Asistir puntualmente a las sesiones ordinarias y extraordinarias del directorio.
- + Cumplir las funciones y las comisiones que les fueren encomendadas por la asamblea, directorio o el Presidente.
- + Colaborar con la junta directiva en la convocatoria de asambleas y desempeñar cargos de coordinación interna.

**APROBADO POR**  
Asamblea de socios

**EMISIÓN**  
Julio-2015

**VERSIÓN**  
1


**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

### 3.4.2.4 Funciones de las comisiones de la UPCTEII

Las comisiones son las encargadas de realizar eventos ya sean estos de carácter social, deportivo o de fiscalización.

**Tabla 24** Funciones de la Comisión Social de la UPCTEII

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII</b>		
		
<b>Cargo:</b> Comisión Social		
<b>Objetivo:</b> Organizar eventos sociales, para unir lasos de confraternidad entre los miembros de las compañías.		
<b>Nivel de Instrucción:</b> Para la comisión social no es indispensable un título profesional, más sí los conocimientos y el aporte social y cultural.		
<b>Perfil:</b>		
Edad: 25 a 65 años		
Formación Académica : No se requiere formación académica		
Experiencia en el Cargo: No requerida.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Organizar eventos sociales, Navidad, día de la madre, día del padre, día del conductor, día del trabajo entre otros.</li> <li>✚ Organizar la reunión de aniversario de la UPCTEII.</li> <li>✚ Asistir a eventos sociales.</li> <li>✚ Entregar reconocimientos al mérito a los miembros de la UPCTEII.</li> <li>✚ Organizar viajes y paseos por motivos especiales.</li> <li>✚ Rendir un reporte de las actividades realizadas anualmente o cuando se requiera a la UPCTEII.</li> </ul>		
<b>APROBADO POR</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
Asamblea de socios	Julio-2015	1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 25** *Funciones de la Comisión de Deportes de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Comisión de deportes

**Objetivo:** Organizar eventos deportivos, para fomentar el espíritu deportivo y la unión entre todos los miembros de la UPCTEII.

**Nivel de Instrucción:** Para la comisión de deporte no es indispensable un título profesional, más sí los conocimientos y el aporte social y cultural.

**Perfil:**

Edad: de 25 a 50 años

Formación Académica : No se requiere formación académica

Experiencia en el Cargo: No requerida

**Funciones:**

- ✚ Organizar eventos deportivos como; futbol, vóley, básquet entre otros.
- ✚ Organizar y dirigir la elección de la madrina de deportes de las distintas compañías.
- ✚ Entregar los premios y trofeos a los ganadores de los eventos realizados.
- ✚ Redactar los reglamentos para los eventos deportivos.
- ✚ Realizar la premiación del mejor uniforme y mascota del evento deportivo.
- ✚ Rendir un reporte de las actividades realizadas anualmente o cuando la asamblea de la UPCTEII lo requiera.

**APROBADO POR****EMISIÓN****VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015

1

**Fuente:** Directa**Elaborado Por:** La Autora

**Tabla 26** *Funciones de la Comisión de Fiscalización de la UPCTEII***DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES PARA LA UPCTEII**

**Cargo:** Comisión de fiscalización

**Objetivo:** Ejercer controles con la finalidad de evitar comportamientos que se aparten de la ley, reglamentos y estatutos.

**Nivel de Instrucción:** Para este cargo es necesario poseer título de tercer nivel en Derecho o Jurisprudencia.

**Perfil:**

Edad: 25 a 65 años

Formación Académica: Tercer Nivel

Experiencia en el Cargo: de 1 a 3 años de experiencia

**Funciones:**

- ✚ Evitar comportamientos irregulares dentro de la institución.
- ✚ Velar por los aspectos legales de la institución.
- ✚ Presentar informes de actividades de fiscalización.
- ✚ Mantener informada a la asamblea de los resultados obtenidos de la fiscalización.

**APROBADO POR**

**EMISIÓN**

**VERSIÓN**

Asamblea de socios

Julio-2015

1

**Fuente:** Directa

**Elaborado Por:** La Autora

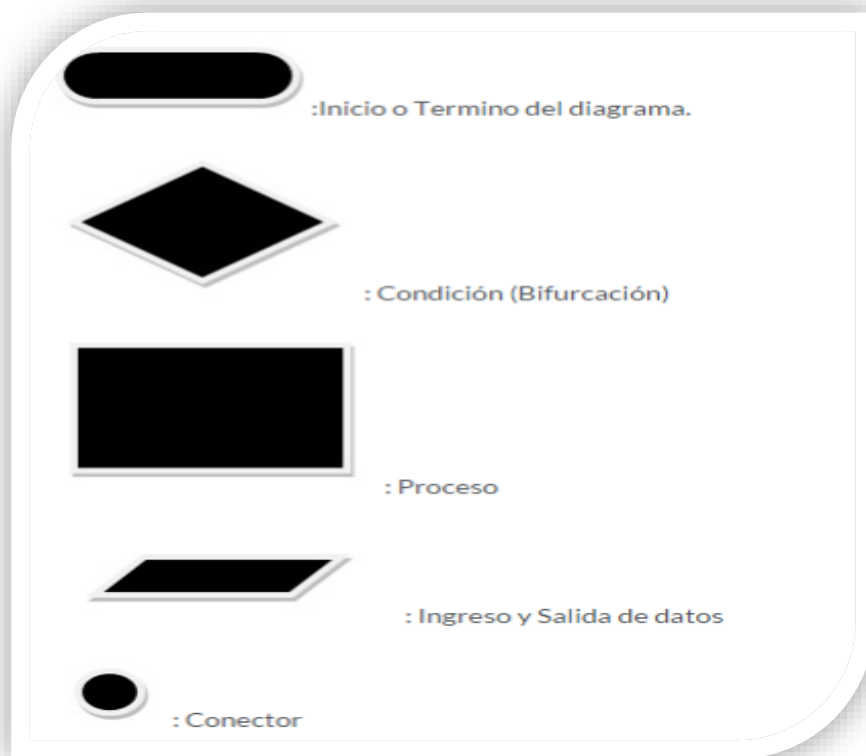
### 3.4.3 Guía de procesos para el ingreso a la UPCTEII

#### 3.4.3.1 Proceso para el ingreso de compañías a la UPCTEII.

Este proceso es importante para la UPCTEII debido que ayudara a facilitar los métodos y requisitos que deben cumplir las compañías de transporte escolar e institucional, para formar parte de la UPCTEII.

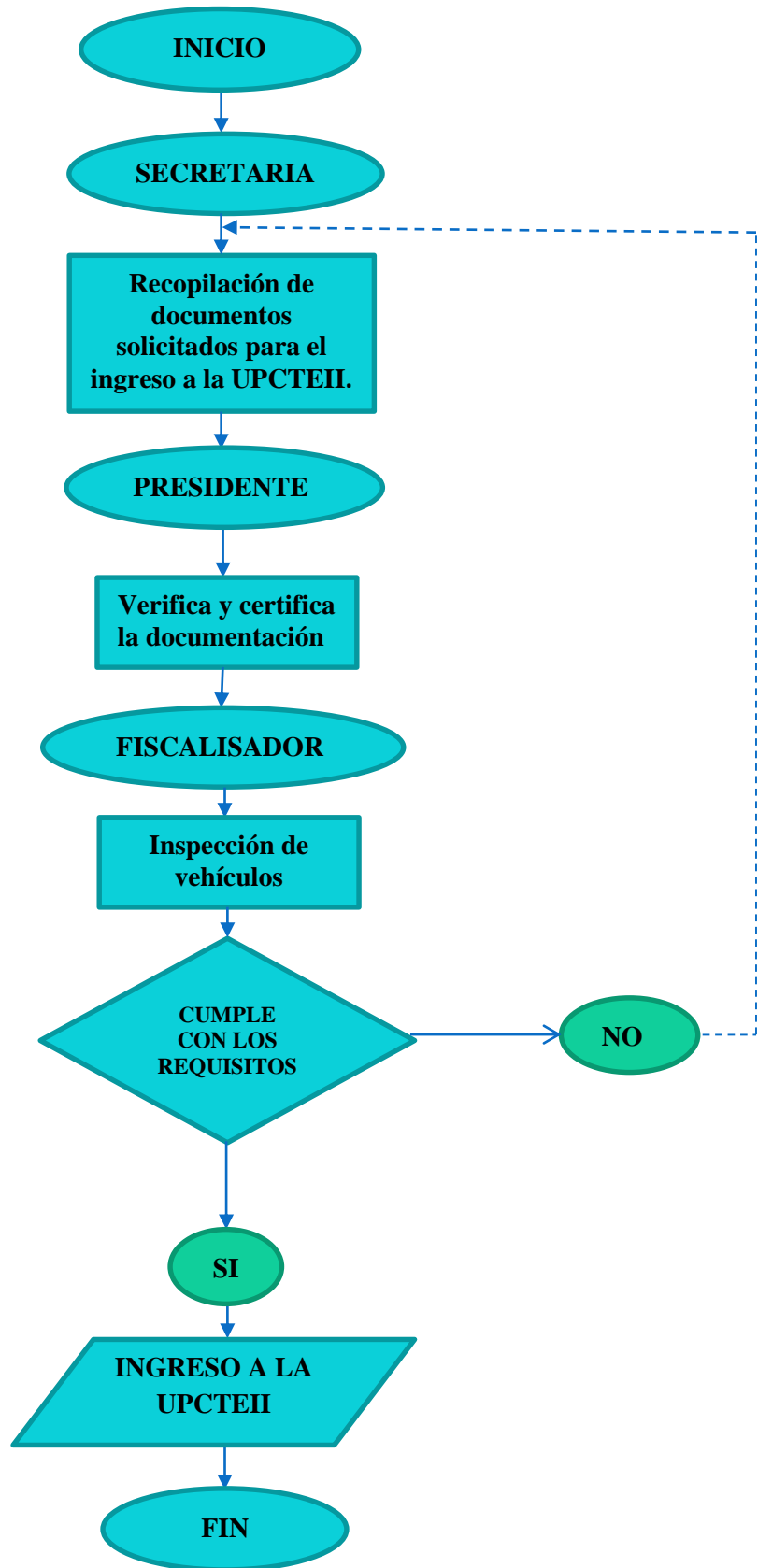
#### 3.4.3.2 Diagrama de flujo para el ingreso a la UPCTEII.

Para realizar el flujograma en cuestión es importante primero detallar y verificar como se estructura un flujograma, para lo cual se presenta a continuación la siguiente figura de los diferentes símbolos que se utiliza frecuentemente para realizar diagramas de flujo.



**Figura 3. 2 Simbología del diagrama de flujo**

**Recopilado de:** <http://www.taringa.net/posts/info/5099216/Diagrama-de-Flujo-Qu-es-y-Como-se-Hace.html>



**Figura 3. 3 Diagrama de flujo para el ingreso de nuevas compañías a la UPCTEII**

Fuente: Directa  
Elaborado Por: La Autora



### ***3.4.3.3 Documentación para el ingreso a la UPCTEII.***

Los documentos exigidos para el ingreso a la UPCTEII se mencionan a continuación y estos deben estar actualizados.

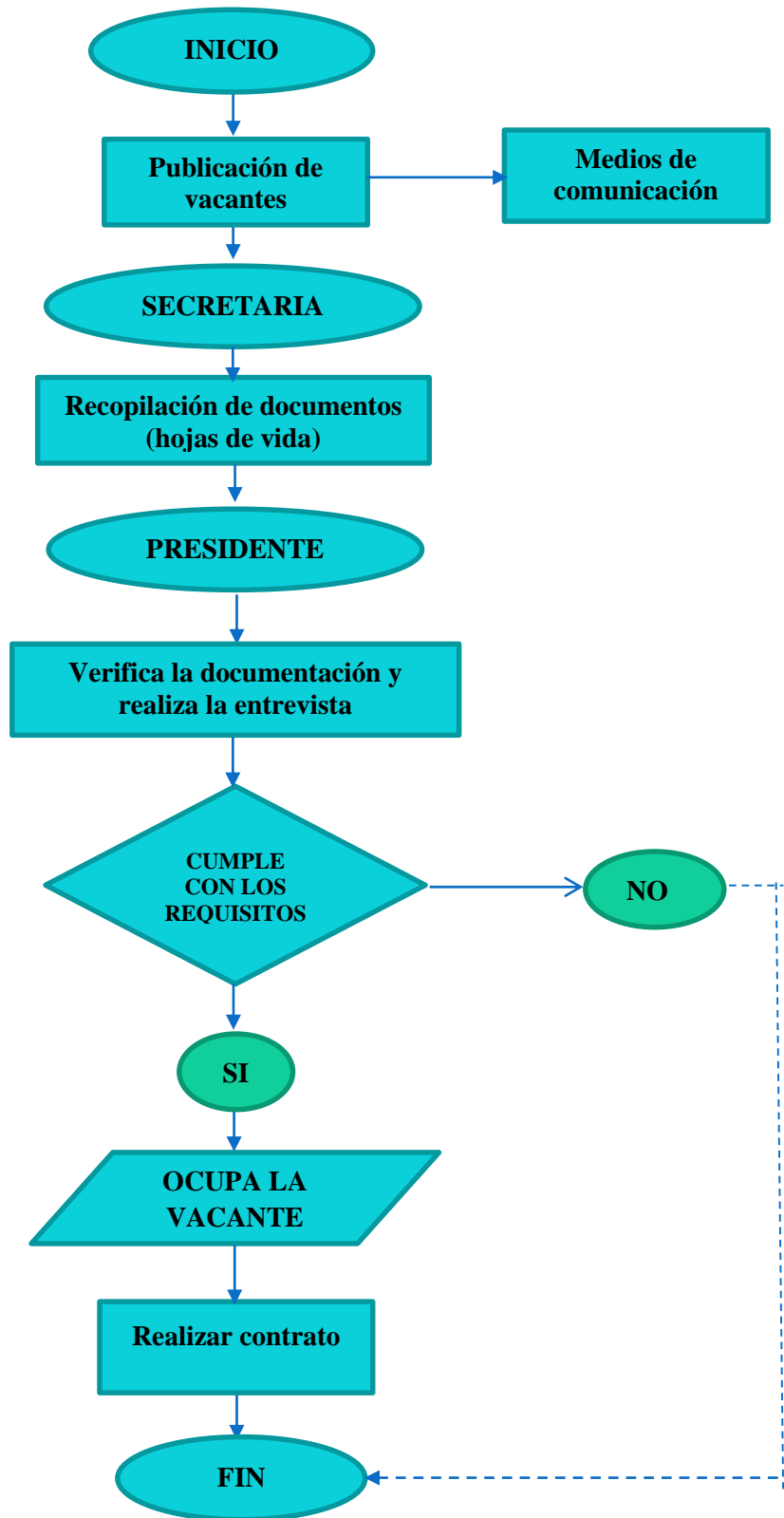
- 1.-** Solicitud de ingreso a la UPCTEII.
- 2.-** Copia de la escritura de constitución y estatuto.
- 3.-** Copias nombramiento Presidente y Gerente.
- 4.-** Copias a color de cédula y votación de todos los socios.
- 5.-** Copia del RUC.
- 6.-** Copia actualizada de la nómina de socios de la Superintendencia de Compañías
- 7.-** Permiso de Operación vigente.
- 8.-** Nómina de los vehículos que prestan el servicio, con marca, placa, modelo, nombre del propietario, NO cédula, dirección y números de teléfonos convencional y celular.
- 9.-** Copia del acta de sesión en la que la mayoría resolvió ingresar a la UPCTEII.
- 10.-** Aporte mensual de 1.50 USD por socio activo y pasivos cuando sean habilitados. Igualarse con las cuotas correspondientes en caso de estar atrasados.
- 11.-** Derecho de ingreso de acuerdo al número de socios:
 

50.00 USD	De 1 a 5 socios.
100.00 USD	De 6 a 10 socios
200.00 USD	De 11 en adelante.

### ***3.4.3.4 Proceso de selección para el ingreso de personal a la UPCTEII***

El proceso de selección de personal, servirá como guía para seleccionar el personal de las áreas de administración, marketing y las que la asamblea de la UPCTEII crea necesarias, para ayudar a cumplir con las metas propuestas de la institución.

### 3.4.3.5 Diagrama de flujo para la selección del personal para la UPCTEII



**Figura 3. 4 Diagrama de flujo para el ingreso de personal**

Fuente: Directa

Elaborado Por: La Autora

### 3.5 Publicidad

La publicidad permitirá difundir la información, logrando atraer a más compañías hacia la UPCTEII, además permitirá dar a conocer la organización a nivel regional y nacional. Para esto se realizara un slogan, logotipo, rótulo y se entregara camisas que identifiquen a los conductores miembros de la UPCTEII.

#### 3.5.1 Slogan

La UPCTEII está enfocada en el servicio de calidad, además se da a conocer el trabajo realizado con justicia y equidad hacia los usuarios; se presenta a continuación el slogan propuesto.

**TRABAJO, JUSTICIA Y EQUIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD**

**Figura 3. 5 Slogan**

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

#### 3.5.2 Logotipo

El logotipo de la compañía representa la fuerza y solidez de la unión de las compañías de transporte escolar de Imbabura. Hace referencia a la actividad realizada, muestra el propósito de prestar el servicio en la región. Este logotipo se compone con los colores de la bandera de la provincia, en el centro se muestra el volcán Imbabura, un vehículo de transporte escolar y un estrechamiento de manos; esto hace alusión a la unión, el servicio y la región; también se muestran seis estrellas, las mismas que indican el número de compañías pioneras para la creación de la UPCTEII; la corona de laurel indica los logros de la UPCTEII. A continuación se presenta la imagen del logotipo planteado antes descrito.



**Figura 3. 6 Logotipo**

**Fuente:** Directa  
**Elaborado por:** La Autora

### 3.5.3 Rótulo

El rótulo propuesto para la compañía tendrá las siguientes dimensiones: 1.5 metros de largo por 1 metro de ancho, los colores empleados serán una conjugación de verde en tonos oscuros, a ello se inserta un logotipo y el nombre de la organización.



**Figura 3. 7 Rótulo**

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

### 3.5.4 Propuesta de elaboración de camisa

Se propone utilizar una camisa color celeste de manga larga, esta contendrá el logotipo de la UPCTEII en el pecho izquierdo y en el brazo derecho la bandera del Ecuador. Esta prenda de vestir se empleara en las actividades sociales, culturales y en reuniones importantes; esta prenda será usada por todos los miembros que conforman el consejo Directivo.



**Figura 3. 8 Camisa**

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

## 3.6 Beneficios del manual

### 3.6.1 Gestión económica

Esta gestión ayuda a mejorar los recursos económicos de la UPCTEII por medio de la reducción de tiempos y esfuerzos de los miembros del directorio, con esto se evita funciones de vigilancia. Además se evita desperdicio de recursos humanos y materiales.

### 3.6.2 Gestión política

La gestión política, tiene la finalidad de fijar políticas y establecer procesos administrativos de la organización, además facilita la comprensión de los objetivos, misión, visión, políticas y funciones de cada una de las áreas de la UPCTEII.

### 3.6.3 Gestión ambiental

La UPCTEII en su gestión ambiental, tiene la función principal de realizar actividades que permitan regular el impacto ambiental que se puede producir por los vehículos de las compañías de transporte Escolar e Institucional. Cumpliendo con las leyes ambientales que se encuentran descritas en la constitución de la república, por lo tanto:

- La UPCTEII se registrará al plan RENOVA, cuando el vehículo haya terminado su periodo de vida útil.
- La UPCTEII se registrará a todos los procedimientos necesarios para la reducción de riesgos ambientales.

## CAPÍTULO IV

### 4 ANÁLISIS DE IMPACTOS

#### 4.1 Objetivo

Analizar el nivel que causan los impactos en los diferentes aspectos propuestos, que son; empresarial, económico, social y ambiental.

#### 4.2 Matriz de impactos

Esta matriz permite realizar un análisis de los impactos propuestos, la matriz ayudara a evaluar los impactos según el nivel de incidencia como bajo, medio y alto.

**Tabla 27** *Matriz de Impactos*

<b>MATRIZ DE IMPACTOS</b>		
<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>1 Bajo</b>	-1 Alto	0 Medio
<b>2 Medio</b>	-2 Medio	0 Medio
<b>3 Alto</b>	-3 Bajo	0 Medio

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

A continuación se presenta la ecuación para calcular el nivel de impactos:

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\text{Sumatoria Total}}{\text{Número de indicadores}}$$

### 4.3 Análisis de impactos

#### 4.3.1 Impacto Empresarial

En este indicador se referirá a los cambios que se espera observar en la unión provincial de transporte escolar e institucional de Imbabura. Permitiendo así determinar los resultados alcanzados mediante la implementación del manual administrativo.

**Tabla 28** *Impacto Institucional*

VARIABLES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Confiabilidad							x
Servicio							x
Reconocimiento							x
<b>Total</b>							<b>9</b>

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{9}{3} = 3$$

Análisis:

Este impacto refleja un resultado de los aspectos mencionados alto; con el máximo calificativo para este impacto. La confiabilidad de la organización se refleja en con el interés de las compañías por formar parte de la UPCTEII, el servicio también tiene un nivel alto, esto se refleja en la calidad del servicio, el reconocimiento de la organización se debe al cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas.

#### 4.3.2 Impacto económico

El manual administrativo generará un impacto económico positivo, que se verá reflejado en el nivel de eficiencia y eficacia del mismo; contribuyendo a la sociedad con un servicio de calidad.



**Tabla 29** *Impacto Económico*

VARIABLES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Ingreso económico						x	
Tasa de ocupación						x	
Aumento de productividad laboral							x
<b>Total</b>							<b>7</b>

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{7}{3} = 2.33$$

Análisis:

Las variables de este impacto dan un resultado medio, lo que indica que en el estado que se encuentra la organización existe un ingreso económico medio, esto sucede porque aún no se encuentran todas las compañías de transporte escolar anexadas a la UPCTEII, también existe un nivel medio de ocupación, por las razones que se explicaron anteriormente. Por el contrario el incremento de la productividad laboral se encuentra en un nivel alto, esto se debe a que el número de compañías anexadas a la UPCTEII está incrementando progresivamente.

### 4.3.3 Impacto social

Con la implementación del manual administrativo, se pretende mejorar el servicio de la unión provincial de transporte escolar e institucional de Imbabura, enfocada al mejoramiento de la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades del cliente.

**Tabla 30** *Impacto Social*

VARIABLES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Bienestar							x
Educación							x
Dialogo social							x
<b>Total</b>							<b>9</b>

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{9}{3} = 3$$

Análisis:

Este impacto refleja la calidad del servicio y el bienestar de los miembros de la UPCTEEI; así como también para los usuarios ya que brinda bienestar, educación y dialogo social, con un buen nivel correspondiente a lo social.

#### 4.3.4 Impacto ambiental

El Manual Administrativo generará un impacto ambiental permitiendo, que la Unión Provincial de Compañías de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura se acoja a las normas ambientales que define el gobierno y controle los requerimientos necesarios para el funcionamiento de los vehículos, como por ejemplo el certificado de emisión de carbono y la revisión técnico mecánica por parte de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

**Tabla 31** *Impacto Ambiental*

VARIABLES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Plan RENOVA							x
Revisión Vehicular							x
Cuidado ambiental						x	
<b>Total</b>							<b>8</b>

**Fuente:** Directa  
**Elaborado Por:** La Autora

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{8}{3} = 2.67$$

Análisis:

La UPCTEII presenta un nivel de impacto ambiental alto, esto se debe a que la organización brinda apoyo y facilidad para beneficiarse del plan RENOVA, también se realiza revisiones vehiculares periódicamente, para verificar su estado, para de esta manera reducir emisiones de gases nocivos para el medio ambiente, también se brinda charlas y se educa a los usuarios para que no arrojen desperdicios por las ventanas de los vehículos y se han implementado normas dentro de los vehículos.

## CONCLUSIONES

- Para realizar el manual administrativo se recopiló información para determinar el estado de la planificación, organización y marketing de la UPCTEII.
- Realizando el diagnóstico situacional de la UPCTEII, se puede verificar que dicha institución tiene varias falencias en los procesos administrativos, por lo tanto se realizó un manual administrativo que contiene misión, visión, objetivos, valores y principios; además un manual de funciones y una guía para la afiliación de nuevas compañías.
- La propuesta del manual contiene cambios en el plan estratégico, slogan, logotipo y rótulo; estos cambios están plasmados en la misión, visión y objetivos; además se desarrolló un plan de marketing en el cual se encuentran la nueva imagen de la institución.
- El análisis de impactos permite verificar como cada uno de estos beneficia a la organización, los usuarios de los vehículos pertenecientes a la UPCTEII y a la población de la provincia en general, tanto en lo social, económico, ambiental y como organización.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar un diagnóstico situacional, para poder identificar el estado en el que se encuentra la organización; para luego poder realizar y formular los aspectos que la fortalezcan.
- Es importante utilizar bibliografía actualizada para poder tener información actual, que permita tener conocimientos amplios y variados.
- El uso adecuado del manual de funciones permite realizar una apropiada delegación de funciones; por lo tanto es recomendable revisar este manual administrativo ya que tiene claros sus lineamientos en este aspecto.
- El manual de funciones y la guía de afiliación deben ser revisados de manera constante ya que estos deben ser actualizados y estar sujetos a cambios debido a la incidencia de nuevas políticas dentro de la institución.
- Es muy importante acogerse a las reglas, normas y estatutos que rigen en la ciudad y la provincia, verificando que el desarrollo de la organización vaya de la mano con el buen vivir y acogiéndose a las leyes del país y a la constitución de la república.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bello Andres. (2013). *Nacimiento de una empresa*. Caracas Venezuela.
- Benavides, M. C., & Ramírez, S. N. (2012). *Guía para la construcción de Indicadores de Gestión*. Bogotá.
- CHIAVENATO, I. (2012). *INNOVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN. TENDENCIAS Y ESTRATEGIAS DE LOS NUEVOS PARADIGMAS*. Madrid: Editorial Mc Graw-Hill.
- Cruz Antonio. (2010). *Gestión tecnológica hospitalaria: Un enfoque Sistémico*. Bogotá-Colombia: Universidad del Rosario, 1era ED.
- Lara Arturo. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: Editorial empresarial LID 1era ED.
- LEY DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR*. (2014). Quito.
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración de un plan estratégico y su implementación a través del cuadro de mando integral*. España: Diaz Santos 1era ED.
- Naumov Garcia, S. L. (2011). *Organización Total*. México: Editorial Mc Graw-Hill Primera Edición.
- Naumov Garcia, S. L. (2011). *ORGANIZACIÓN TOTAL*. Mexico: Editorial Mc Graw-Hill, Primera Edición,.
- Naumov Garcia, S. L. (2011). *ORGANIZACIÓN TOTAL*. México: Editorial Mc Graw-Hill Primera Edición.
- Pavía Sánchez, I. (2012). *Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517)*. Málaga: IC Editorial.
- Prieto Herrera, J. (2011). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogota.
- Rodriguez Inma. (2013). *Dret Penal II*. Romanyá: UOC 1era ED.
- Sainz José Maria. (2013). *El plan de Marketing en la práctica*. España: Esic 18 va ED.
- Snell Bateman. (2009). *Administración*. México: Mac Graw Hill 8va ED.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración (2a. ed.)*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Zelaya Julio. (2013). *Clasificación de puestos*. Universidad Estatal a Distancia 2da ED.

## LINKOGRAFÍA

- CONDUCE TU EMPRESA. (01 de 01 de 2012). *Control Empresarial: Definición, proceso, tipos, áreas de control.* Obtenido de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html>
- Definición ABC. (2015). *Definición de Meta.* Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/meta.php>
- Enciclopedia Financiera. (2012). *Organizaciones Jerárquicas.* Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/organizaciones-jerarquicas.htm>
- Espinosa, R. (14 de 10 de 2012). *BLOG DE MARKETING Y VENTAS.* Obtenido de <http://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- FENATEI. (05 de 01 de 2016). Obtenido de <http://fenatei.ec/index.php/home/mision-vision>
- Galindo Martínez, G. (28 de Junio de 2012). *Slideshare.* Obtenido de Slideshare: <http://es.slideshare.net/leninangelo14/manuales-administrativos-8441536?related=1>
- Graterol, R. (25 de Junio de 2010). *GESTIÓN DE SISTEMAS.* Obtenido de TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS: <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>
- Hernandez Mora, J. K. (2015). *MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.* IBARRA: UTN. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos>
- Jáuregui Aguayo, P. (21 de Noviembre de 2013). *Los manuales administrativos como herramienta clave.* Obtenido de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>
- Julio Carreto, I. M. (11 de Mayo de 2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO.* Obtenido de MANUALES ADMINISTRATIVOS: <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html>
- Manene Luis Migue, I. (2015). *ESTRATEGIAS EMPRESARIALES: TIPOLOGÍA , CARACTERÍSTICAS Y USO.* Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2013/05/31/estrategias-empresariales-tipologia-caracteristicas-y-uso/>

Medina, M. (14 de 05 de 2012). *GestioPolis*. Obtenido de Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa: <http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 731, 2.-V.-2. (25 de Junio de 2012). *REGLAMENTO LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de REGLAMENTO LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL: <http://www.ant.gob.ec/index.php/servicios/reteve/file/2255-reglamento-ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial>

Sinnexus . (12 de 09 de 2015). *Business Intelligence* . Obtenido de [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/plan\\_operativo\\_anual.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx)

Ujaen. (2015). *La toma de decisiones de la empresa*. Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-5.pdf>



**ANEXOS**

## ENCUESTA



## UNIVERSIDAD “TÈCNICA DEL NORTE”

**MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA UNIÓN  
PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL  
DE IMBABURA EN LA CIUDAD DE IBARRA.**

**Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción en el servicio de transporte escolar y la atención al cliente.

**Género:** M  F

**Instrucciones:****Conteste de acuerdo a su opinión:**

- 1) Las unidades de transporte Escolar e Institucional son adecuadas para la prestación del servicio.

Adecuada:

Medianamente adecuada:

Inadecuada:

- 2) El tamaño y la calidad de los asientos son los adecuados para los usuarios.

SI:

NO:

- 3) La limpieza y orden de las unidades de transporte Escolar e Institucional son adecuadas.

SIEMPRE:  CASI SIEMPRE:  A VECES:  NUNCA:

- 4) El costo del servicio y recorrido es acorde a las necesidades de los usuarios.

SI:

NO:

5) El comportamiento del conductor hacia los usuarios es de calidad.

SIEMPRE:  CASI SIEMPRE:  A VECES:  NUNCA:

6) El horario del recorrido está acorde a la necesidad del usuario:

SIEMPRE:  CASI SIEMPRE:  A VECES:  NUNCA:

7) Le ofertan promociones al momento de realizar su contrato.

SIEMPRE:  CASI SIEMPRE:  A VECES:  NUNCA:

8) A través de qué medios tuvo conocimiento de la oferta del servicio de transporte Escolar e Institucional.

Radio Prensa:   
 TV:   
 Redes sociales:   
 Recomendación:   
 Amigos:

9) Qué medio de transporte prefiere tomar.

Propio:   
 Taxi:   
 Transporte Urbano:   
 Transporte Escolar e Institucional:

10)Cuál es su preferencia al momento de elegir su medio de transporte.

Costo:   
 Comodidad:   
 Horario:

**GRACIAS POR SU TIEMPO**



## UNIVERSIDAD “TÈCNICA DEL NORTE”

### MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA “UNIÓN PROVINCIAL DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE IMBABURA” EN LA CIUDAD DE IBARRA.

**Objetivo:** Determinar la situación actual de la “Unión Provincial de Transporte Escolar e Institucional de Imbabura”.

#### ENTREVISTA

Dirigida al Presidente de la UPTEII.

1. **¿Cuenta la UPTEII con un plan estratégico?**

-----

2. **¿Tiene la UPTEII una misión y visión establecidas?**

-----

3. **¿La UPTEII tiene bien definidos sus objetivos estratégicos y metas?**

-----

4. **¿Los valores y principios que propone la asamblea y el directorio de la UPTEII benefician a sus usuarios?**

-----

5. **¿Cuáles son las políticas de la UPTEII?**

-----

6. **¿Cómo es la estructura orgánica de la UPTEII?**

-----

**7. ¿Posee la UPTEII un manual de funciones y procesos administrativos?**

-----

**8. ¿Las decisiones tomadas por la UPTEII están acorde a las competencias asignadas?**

-----

**9. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación e información dentro de la UPTEII?**

-----

**10. ¿La UPTEII se ha planteado metas? ¿Cuáles son?**

-----

**11. ¿Existe un sistema de control para el seguimiento de los procesos de ingreso de nuevas compañías a la UPTEII?**

-----

**12. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la UPTEII?**

-----

**13. ¿Existen métodos que permitan supervisar correctamente las actividades que realiza la UPTEII?**

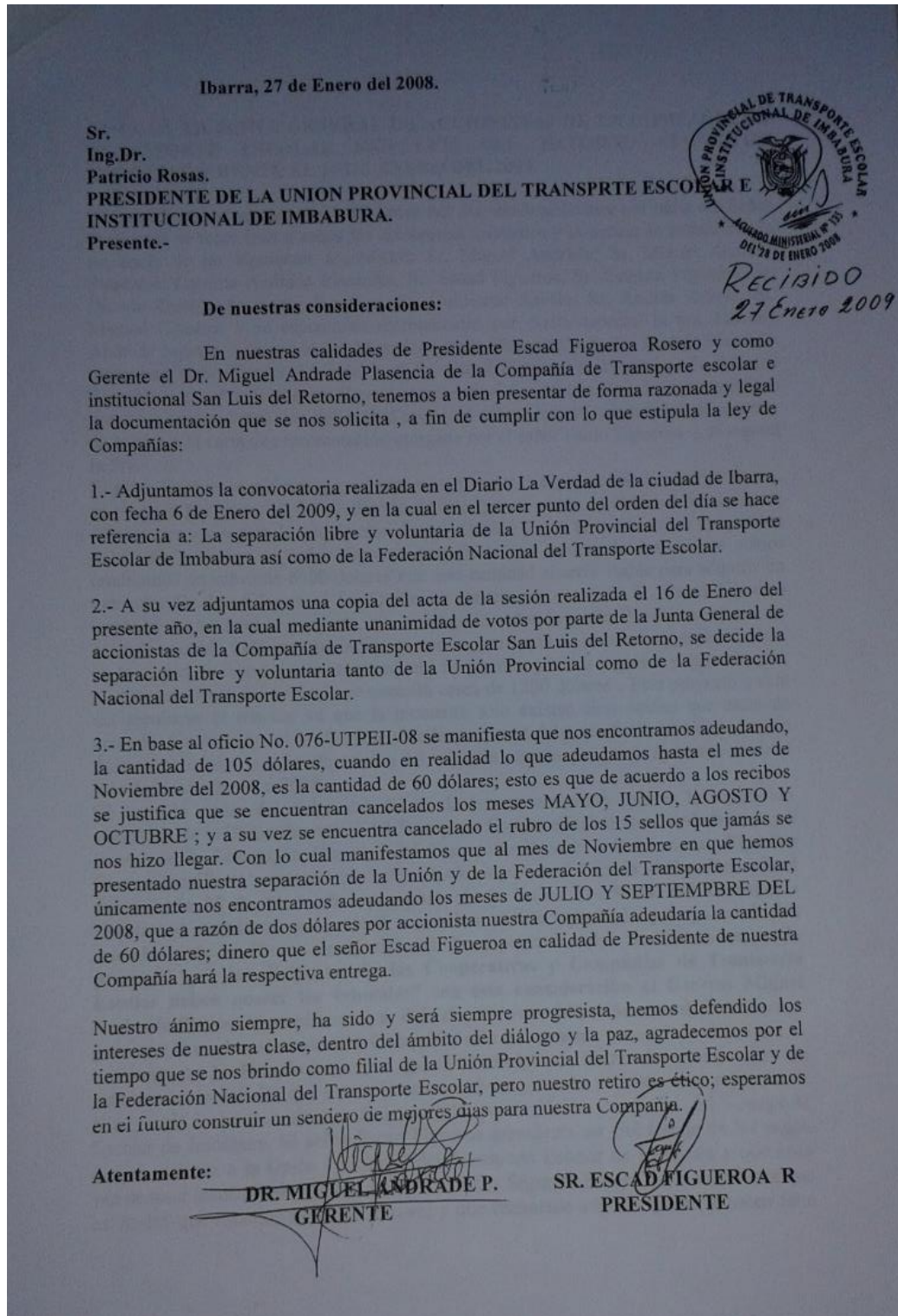
-----

**14. ¿Con que método se determina la satisfacción del usuario?**

-----

**REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL INGRESO A LA UPCTEII EJEMPLO:  
COMPAÑÍA “SAN LUIS DEL RETORNO.**

- ❖ Solicitud de ingreso a la Unión Provincial.



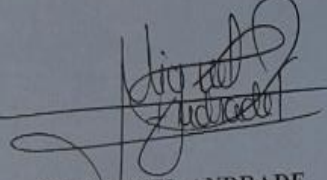
ACTA DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA DE  
TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO CIA. LTDA  
CORRESPONDIENTE AL 16 DE ENERO DEL 2009.

Se procede con el primer punto del orden del día, dándose lectura por parte del Señor Presidente se toma lista a todos los accionistas asistentes y la sesión se instala con la presencia de los siguientes accionistas: Sr. Miguel Andrade, Sr. Miguel Andrade Plasencia, Carmita Andrade Plasencia, Sr. Escad Figueroa, Sr. Esteban Figueroa, Sr. Darwin Guerra, Sr. Fabio Figueroa, Sr. Guillermo Revelo, Sr. Andrés Revelo, Sr. Manuel Cisneros y se encuentran representados por poder especial la Sra. Carmita Andrade representada por el Sr. Miguel Andrade Plasencia y la Sra Beatriz Plasencia representa al Sr. Daniel Andrade, y el Sr. Escad Figueroa representa al Sr. Manuel Cisneros y el señor Guillermo Revelo representa al Sr. Andrés Revelo; encontrándose presentes la mitad más uno del capital social, el señor Gerente saluda a los presentes y da lectura a la carta de representación otorgada por el señor Fabio Figueroa a su esposa la Sra.

El señor Gerente manifiesta que en base a los proyectos expuestos en la anterior sesión, se propuso por parte del Sr. Guillermo Revelo que se ponga la cantidad de cincuenta dólares por socio para la adquisición de un vehículo y que al momento se encuentran ocho, sin embargo el señor Gerente manifiesta que aportando los quince socios tendríamos un rubro de 6300 dolares que esta cantidad si seria viable para adquirir un vehículo. De igual forma el Sr. Guillermo Revelo así como el Sr. Escad Figueroa exponen sus razones al proyecto, sin embargo el señor Segundo Panchi manifiesta no estar de acuerdo toda vez que indica que en la provincia de Imbabura y especialmente en la ciudad de Ibarra que es muy pequeña no permite grandes ingresos y que solo para el mantenimiento del vehiculo se necesita cerca de 1200 dólares. Este proyecto queda sin aprobarse la moción ya que la momento solo existen siete socios que están de acuerdo. Sin embargo el Sr. Gerente manifiesta que se debe aportar la cantidad de cien dolares mensuales para la adquisición del vehiculo moción que queda aprobada desde el mes de Noviembre del 2008.

El segundo punto del orden del día se da lectura el mismo que es la separación voluntaria de la Unión Provincial del Transporte Escolar e Institucional de Imbabura y a la vez de la Federación Nacional del Transporte Escolar e Institucional. El señor Gerente manifiesta varias razones entre ellas las siguientes: "En la sesión efectuada el día Sábado 25 de Noviembre por parte de la Unión Provincial del Transporte Escolar se manifestó y se elevó a moción siendo aprobada por parte de los miembros de la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura en lo principal que los dirigentes de las Cooperativas y Compañías de Transporte Escolar deben poseer los vehiculos" con esta consideración el Gerente Miguel Andrade Plasencia manifiesta que debería ser una obligación moral el retirarnos por cuanto en dos años nuestra Compañía solo únicamente posee dos vehiculos y al momento no ha llenado los cupos que el Municipio de Ibarra los otorga con este razonamiento solicito que los accionistas analicen y tomen votación al respecto; entre ellas se da lectura al último oficio enviado por la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura. El señor Escad Figueroa manifiesta ser fiel testigo de los pagos que se realizan a la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura y que cada vez se hace insuficiente. Toma la palabra el señor Segundo Panchi quien manifiesta que es verdad que estamos actuando al revés y que realmente a la Compañía le hacen falta

13 vehiculos que no es factible estar afiliados con solo dos vehiculos. A continuación por parte del Señor Gerente se toma la votación respectiva siendo la moción aprobada por unanimidad por los accionistas, para la separación libre y voluntaria de la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura y a su vez de la Federación Nacional del Transporte Escolar. Se procede a continuación a dar lectura con el tercer punto del orden del día siendo la elección de la nueva directiva, el señor Gerente da lectura y expone que durante los dos años de su gestión ha tratado de servir en lo mejor a la Compañía, en todos los asuntos administrativos, legales y económicos, se da lectura en lo principal al informe de ingresos y egresos de la Compañía. Se concede la palabra al Sr. Guillermo Revelo quien manifiesta que el Dr. Miguel Andrade debe ser reelegido como Gerente, con lo cual la Junta General en forma unánime manifiesta estar a favor; el Dr. Miguel Andrade Plasencia manifiesta su agradecimiento y espera cumplir las metas propuestas en el futuro, el Dr. Miguel Andrade Plasencia toma la palabra y manifiesta que el señor Escad Figueroa debe ser el Presidente de la Compañía, lo cual es igualmente aceptado por unanimidad por parte de todos los accionistas de la Compañía; y finalmente el Sr. Miguel Angel Andrade manifiesta que el señor Darwin Guerra sea elegido como comisario de la Compañía. Así de igual forma se eligen las siguientes Comisiones las mismas que están integradas así: La Sra. Beatriz Plasencia representando al Sr. Ing. Daniel Andrade y el Sr. Guillermo Revelo de la Comisión de Asuntos Sociales; los señores Darwin Guerra y Fabio Figueroa de la Comisión de Asuntos Deportivos, el señor Miguel Angel Andrade y Esteban Figueroa de la Comisión de revisión y prestación de accidentes de tránsito. Se encuentra multados con siete dolares por no asistencia los señores: Cristóbal Silva, Charles Vera y José Salazar, siendo las 11:30 minutos se da por terminada la sesión.

  
 DR. MIGUEL ANDRADE  
 GERENTE


  
 SR. ESCAD FIGUEROA  
 PRESIDENTE



RECIBIDO  
 27 Enero 2.009



## ❖ Copia de la escritura de constitución y estatuto



REPUBLICA DEL ECUADOR

**NOTARÍA QUINTA DEL CANTÓN IBARRA**

**Dr. Arturo Terán Almeida**

El archivo a su cargo contiene los protocolos del Notario  
Licenciado Nelson Dávila Cevallos

**COPIA**

QUINTA

DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCION DE COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA SAN LUIS DEL RETORNO TRANSRETORNO CIA LTDA

OTORGADA POR SR. ANDRADE MIGUEL ANGEL Y OTROS.

A FAVOR DE ELLOS MISMOS.

CUANTIA: USD \$ 420,00.

EL 22 DE JUNIO DEL 2006

IBARRA. 22 DE JUNIO DEL 2006

**Dirección: Carrera Rocafuerte 4-76 - 4-78 y García  
Moreno Fundación Pedro Moncayo Telf.: 952185**

TRANSRETORNO CIA LTDA. es de CUATROCIENTOS VEINTE DOLARES (\$ 420.00) dividido en QUINCE (15) participaciones de veintiocho dólares americanos (\$ 28.00) cada una distribuidas de la siguiente forma:

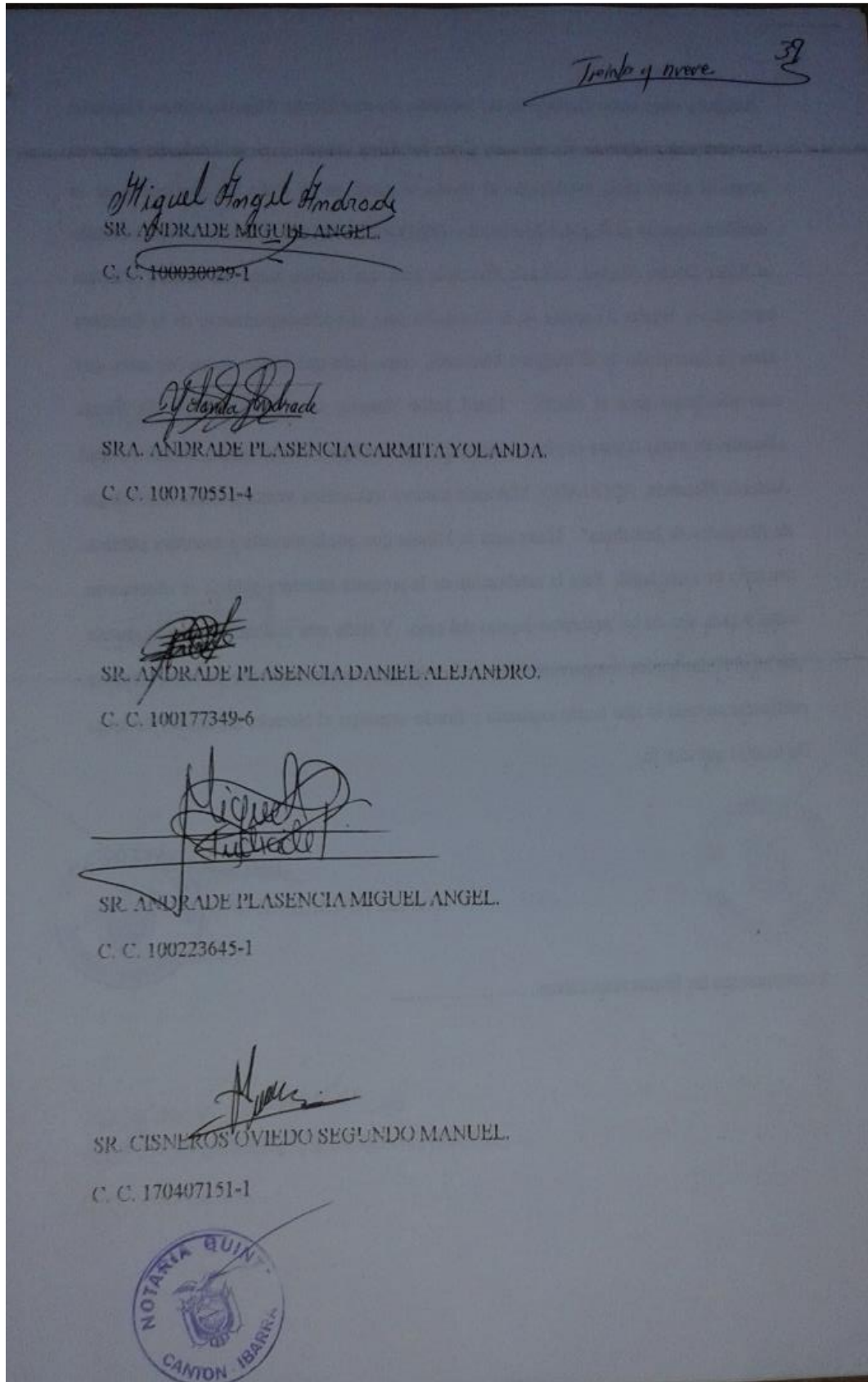
CUADRO DEMOSTRATIVO DE INTEGRACION DE CAPITAL.

SOCIOS	CAPITAL SUSCRITO	CAPITAL PAGADO	CAPITAL POR PAGAR	Nº DE PARTICIPACION
ANDRADE PLASENCIA CARMITA	28	28	0	1
ANDRADE PLASENCIA DANIEL	28	28	0	1
ANDRADE PLASENCIA MIGUEL	28	28	0	1
ANDRADE MIGUEL ANGEL	28	28	0	1
CISNEROS OVIEDO SEGUNDO	28	28	0	1
FIGUEROA ROSERO ESCAD	28	28	0	1
FIGUEROA ALDAS ESTEBAN	28	28	0	1
FIGUEROA ALDAS FABIO	28	28	0	1
GUERRA GACIA DARWIN	28	28	0	1
PANCHI QUIMBITA SEGUNDO	28	28	0	1
REVELO LETTON LUIS	28	28	0	1
REVELO PUETATE ANDRES	28	28	0	1
SALAZAR CADENA JOSÉ	28	28	0	1
SILVA VILLARRUEL JACINTO	28	28	0	1
VERA BRAVO CHARLES	28	28	0	1
TOTAL:	\$420	\$ 420	\$ 0	15

El Capital Suscrito, pagado en el cien por ciento (100 %), capital por el cual los socios



- ❖ Firmas y Copias de cédula de todos los socios de la compañía.



veintidós y nueve 49

CIUDADANIA LOCEBIA 45-1  
ANDRADE PLASENCIA MIGUEL ANGEL  
13 FEBRERO 1975  
IBARRA/IBARRA/SAN FRANCISCO  
IBARRA 15-03-95  
LABORARIO 75



EDUCACION SUPERIOR ESTUDIANTE  
MIGUEL ANGEL ANDRADE  
IBARRA 15-03-95  
HASTA MUERTE DE SU TITULAR



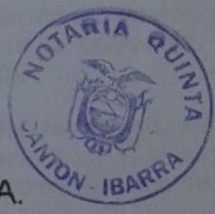
REPUBLICA DEL ECUADOR  
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL  
CERTIFICADO DE VOTACION

El suscrito, Jefe de Oficina, en virtud de las funciones que le ha sido conferidas por el Tribunal Supremo Electoral, certifica que el ciudadano MIGUEL ANGEL ANDRADE PLASENCIA, nacido el 13 de febrero de 1975 en Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Esmeraldas, Ecuador, está inscrito en el padrón electoral con el número de identificación electoral N° 15-03-95, y que el día de la votación se presentó a votar en el centro de votación N° 15-03-95, en la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Esmeraldas, Ecuador, y que su voto fue válido.

Se otorgó ante mí, y en fe de ello confiero esta Q U I N T A COPIA CERTIFICADA, que la sello y firmo en la ciudad de Ibarra, a los veintidós días del mes de junio del año dos mil seis.

*Dr. Arturo Terán Almeida*

DR. ARTURO TERÁN ALMEIDA.  
NOTARIO QUINTO DEL CANTÓN IBARRA.



NOTARIA QUINTA  
DEL CANTÓN IBARRA  
DR. ARTURO TERÁN ALMEIDA  
NOTARIO QUINTO

*MAI*



**CONSEJO NACIONAL  
DE TRANSITO Y  
TRANSPORTE TERRESTRES**

**RESOLUCION No. 007-CJ-010-2006-CNTTT-  
CONSTITUCION JURIDICA**

**EL CONSEJO NACIONAL DE TRANSITO Y  
TRANSPORTE TERRESTRES  
CONSIDERANDO:**

Que, los integrantes de la Compañía en formación de Transporte Escolar e Institucional denominada "**TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO TRANSRETORNO CIA. LTDA.**", con domicilio en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, han solicitado a este Consejo el informe previo a su Constitución Jurídica, con la siguiente nomina de **QUINCE (15)** integrantes de esta naciente sociedad:

1.- ANDRADE PLASENCIA CARMITA YOLANDA	100170551-4
2.- ANDRADE PLASENCIA DANIEL ALEJANDRO	100177349-6
3.- ANDRADE PLASENCIA MIGUEL ANGEL	100223645-1
4.- ANDRADE MIGUEL ANGEL	100030029-1
5.- CISNEROS OVIEDO SEGUNDO MANUEL	170407151-1
6.- FIGUEROA ROSERO ESCAD NEMECIO	170732568-2
7.- FIGUEROA ALDAS ESTEBAN FAUSTINO	040078863-4
8.- FIGUEROA ALDAZ FABIO CAMILO	040134842-0
9.- GUERRA GARCIA DARWIN OLAVO	040108634-3
10.- PANCHI QUIMBITA SEGUNDO ENRIQUE	170445957-5
11.- REVELO LEITON LUIS GUILLERMO	040041832-3
12.- REVELO PUETATE ANDRÉS RAFAEL	100225497-5
13.- SALAZAR CADENA JOSÉ ANSELMO	100152285-1
14.- SILVA VILLARRUEL JACINTO CRISTÓBAL	100247825-1
15.- VERA BRAVO CHARLES DARWIN	171711834-1

Que, el Proyecto de Minuta ha sido elaborado con sujeción a las disposiciones de la Ley de Compañías, Códigos Civil y de Comercio, por lo que dicho proyecto cumple con las normas legales y reglamentarias de tránsito y transporte terrestres vigentes, con las siguientes observaciones:

**EN EL ARTICULO TERCERO DEL OBJETO SOCIAL ELIMINAR:** "y por ende en toda la provincia de Imbabura y ocasionalmente el servicio de transporte de turismo dentro del territorio nacional de la República del Ecuador," y **CAMBIAR LA PLABRA "similares" POR LA FRASE "de idéntico objeto social".**

Incorpórese las siguientes disposiciones de tránsito:

*"Art.- Los Permisos de Operación que reciba la Compañía para la prestación del servicio de transporte escolar e institucional, serán autorizados por los competentes organismos de tránsito, y no constituyen títulos de propiedad, por consiguiente no son susceptibles de negociación.*

Art.- La Reforma del Estatuto, aumento o cambio de unidades, variación de servicio y más actividades de tránsito y transporte terrestres, lo efectuará la compañía, previo informe favorable de los competentes Organismos de Tránsito.


Art. La Compañía en todo lo relacionado con el tránsito y transporte terrestres, se someterá a la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres y sus Reglamentos; y, a las regulaciones que sobre esta materia dictaren los organismos competentes de tránsito.

Art. Si por efecto de la prestación del servicio deberán cumplir además normas de seguridad, higiene, medio ambiente u otros establecidos por otros Organismos, deberán en forma previa cumplirlas"

1

- ❖ Certificado de depósito de integración de capital en una institución financiera.

Cincuenta y uno 51



# BANCO DEL PICHINCHA

**CERTIFICADO DE DEPOSITO DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL**

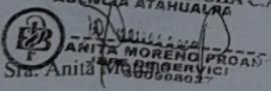
Ibarra 19 de junio del 2006


**A QUIEN INTERESE:**

Mediante comprobante No. 969138831, el (la) Sr. **COMPAÑÍA DE TRANSPOTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO TRANSRETORNO CIA. LTDA.**  
 Consignó en este Banco un depósito de \$ 420.00 (CUATROCIENTOS VEINTE DOLARES)  
 Para **INTEGRACIÓN DE CAPITAL** de **LA COMPAÑÍA DE TRANSPOTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO TRANSRETORNO CIA. LTDA.** Hasta la respectiva autorización de la SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS Dicho depósito se efectuó a nombre de sus socios de acuerdo al siguiente detalle.

NOMBRE DEL SOCIO	VALOR
1. ANDRADE PLASENCIA CARMITA YOLANDA	28.00
2. ANDRADE PLASENCIA DANIEL ALEJANDRO	28.00
3. ANDRADE PLASENCIA MIGUEL ANGEL	28.00
4. ANDRADE MIGUEL ANGEL	28.00
5. CISNEROS OVIEDO SEGUNDO MANUEL	28.00
6. FIGUEROA ROSERO ESCAD NEMECIO	28.00
7. FIGUEROA ALDAS ESTEBAN FAUSTINO	28.00
8. FIGUEROA ALDAZ FABIO CAMILO	28.00
9. GUERRA GARCIA DARWIN OLAVO	28.00
10. PANCHI QUIMBITA SEGUNDO ENRIQUE	28.00
11. REVELO LEITON LUIS GUILLERMO	28.00
12. REVELO PUETATE ANDRES RAFAEL	28.00
13. SALAZAR CADENA JOSE ANSELMO	28.00
14. SILVA VILLARRUEL JACINTO CRISTÓBAL	28.00
15. VERA BRAVO CHARLES DARWIN	28.00
<b>TOTAL</b>	<b>420.00</b>

Atentamente,

**BANCO DEL PICHINCHA C.A.**  
 AGENCIA ATAHUALPA  
  
 ANITA MORENO PROAS  
 Srta. Anita MORENO PROAS  
 00000037



❖ Copias del nombramiento del Presidente y Gerente de la compañía.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO**  
**"TRANRETORNO CIA LTDA."**

Ibarra, 03 de febrero del 2013.

**SEÑOR: ESCAD NEMECIO FIGUEROA ROSERO**

La Junta General de Socios de la Compañía **TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO "TRANRETORNO CIA LTDA."** En sesión realizada el día domingo 3 de febrero del 2013 resolvió dignidad del señor **ESCAD NEMECIO FIGUEROA ROSERO** como **GERENTE** de la Compañía por el periodo estatutario de 2 años en dicho cargo.

Atentamente:   
**MIGUEL ANGEL ANDRADE PLACENCIA**  
 C.I.100223645-1  
**PRESIDENTE**

Aceptación:

Acepto el cargo de Gerente de la **COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO "TRANRETORNO CIA LTDA."**, recaído a mi persona y prometo cumplir a cabalidad.  
 Ibarra, 3 de febrero del 2013.

Atentamente:   
**ESCAD NEMECIO FIGUEROA ROSERO**  
 C.I. 170732568-2  
**GERENTE**

**CARGO: GERENTE**

**CÉDULA DE IDENTIDAD: 170732568-2**


**NACIONALIDAD ECUATORIANA**

**DIRECCIÓN:** Calle Hernán González de Saa 6-57 y Avda. el Retorno Barrio San Luis del Retorno, Parroquia Caranquí, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

La compañía **TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO "TRANRETORNO CIA LTDA."** Se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del cantón Ibarra, el día Jueves veintidós de Junio del año dos mil seis fue aprobada por la Superintendencia de compañías mediante resolución número 06.Q.U.2419 dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, el diez de Julio del dos mil seis, por la doctora **MARÍA ELENA GRANDA AGUILAR**, especialista jurídica de la Superintendencia de Compañías de Quito, fue escrita en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Ibarra el 17 de Noviembre del 2006, bajo la partida No.285.

Compañía de Transporte Escolar  
 "SAN LUIS DEL RETORNO"  
 TRANRETORNO CIA. LTDA.

❖ Copia del RUC de la compañía.



**SRI**  
...le hace bien al país!

## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

**NUMERO RUC:** 1091722352001

**RAZON SOCIAL:** COMPAÑIA DE TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO  
TRANSRETORNO CIA. LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:** COMPAÑIA DE TRANSPORTE

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**REPRESENTANTE LEGAL:** FIGUEROA ROSERO ESCAD NEMECIO

**CONTADOR:** MANOSALVAS LEIVA GINA GABRIELA

---

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	17/11/2006	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	17/11/2006
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	17/09/2007	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	26/04/2013

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: CARANQUI Barrio: SAN LUIS DEL RETORNO Calle: HERNAN GONZALEZ DE SAA Número: 6-57 Intersección: AV. EL RETORNO Referencia ubicación: FRENTE A LAS CANCHAS DEPORTIVAS Telefono Domicilio: 062951623 Celular: 0984016983 Telefono Trabajo: 062609634

**DOMICILIO ESPECIAL:**

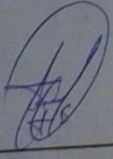
---

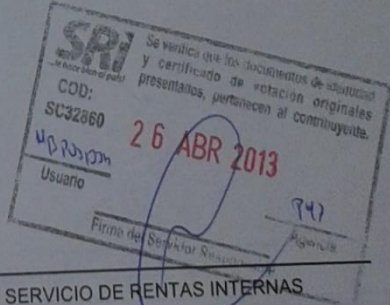
**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA\_SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 001	<b>ABIERTOS:</b>	1
<b>JURISDICCION:</b>	REGIONAL NORTE IMBABURA	<b>CERRADOS:</b>	0


  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Fecha y hora: 26/04/2013 14:52:59

**Usuario:** MBPV010310      **Lugar de emisión:** QUITO/PÁEZ N22-57 Y

Página 1 de 2




**SRI**.go



- ❖ Copia actualizada de la nómina de socios emitida por la Superintendencia de Compañías.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR Page 1 of 2

REPUBLICA DEL ECUADOR



SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS  
REGISTRO DE SOCIEDADES

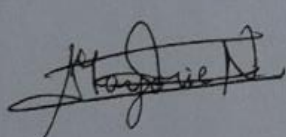
SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

Expediente: 157104 Usuario: fnavarrete  
Nombre: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO TRANSRETORNO CIA. LTDA.

DATOS DE LOS SOCIOS / ACCIONISTAS

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD \$)							420,0000
NO	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL	ENCUANTADO	
1	1000300291	ANDRADE MIGUEL ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
2	1001773496	ANDRADE PLASENCIA DANIEL ALEJANDRO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
3	1002236451	ANDRADE PLASENCIA MIGUEL ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
4	1704071511	CISNEROS OVIEDO SEGUNDO MANUEL	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
5	1002172649	CUADRADO PALADINES NANCY TERESA	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
6	1001666161	DE LA TORRE CORDOBA LUIS JACINTO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
7	0400788634	FIGUEROA ALDAS ESTEBAN FAUSTINO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
8	0401348420	FIGUEROA ALDAZ FABIO CAMILO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
9	1707325662	FIGUEROA ROSERO ESCAD NEMECIO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
10	0401086343	GUERRA GARCIA DARWIN OLAVO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
11	1001666245	QUILUMBAQUIN ANTAMBA ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
12	0400416323	REVELO LEITON LUIS GUILLERMO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
13	1002254975	REVELO PUETATE RAFAEL ANDRES	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
14	1001522851	SALAZAR CADENA JOSE ANSELMO	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
15	1717118341	VERA BRAVO CHARLES DARWIN	ECUADOR	NACIONAL	28,0000		
TOTAL (USD \$)						420,0000	

CAPITAL ACTUALIZADO A LA FECHA: 21/02/2013 14:58:13




Marjorie Fernanda Navarrete Silva  
Delegada del Secretario General


FECHA DE EMISIÓN: 27/02/2013 13:02:28

Se deja constancia que, la presente nómina de socios otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las participaciones ya que, en el Art. 113 párrafo segundo, del mismo cuerpo legal, respecto de la cesión de participaciones se dice: "En el libro respectivo de la compañía se inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario". Desde luego, el párrafo final del citado artículo determina adicionalmente, que "De la escritura de cesión se ventilará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad; así como al margen de la matriz de la escritura de constitución en el

- ❖ Permiso de Operación vigente.



**I. MUNICIPALIDAD DE IBARRA**  
"Ibarra, ciudad a la que siempre se vuelve"



**RESOLUCIÓN NO. 012-CU.CS.-2013**

**CONSIDERANDO**

**Que** se ha presentado la petición por parte de la COMPANIA SAN LUIS DEL RETORNO

**Que** el Departamento de Fiscalización y Legal de la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte ha emitido informe favorable.

**Que** de conformidad con el artículo 383 del COOTAD "Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan sus veces en la estructura organizacional de los gobiernos autónomos descentralizados, en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, peticiones, reclamos y recursos de los administradores excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponde a la máxima autoridad administrativa

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR el cambio de socio y unidad del Vehículo de las siguientes características:

**SOCIO/ACCIONISTA QUE SALE**  
NOMBRE: PANCHI QUIMBITA SEGUNDO ENRIQUE  
CEDULA: 1704459575

**SOCIO/ACCIONISTA QUE ENTRA**  
NOMBRE: DE LA TORRE CORDOBA LUIS JACINTO  
CEDULA: 1001666161  
LIC. TIPO: "E"

**DATOS DE LA UNIDAD QUE SALE**  
PLACA: ICB0130  
MARCA: KIA  
TIPO: FURGONETA  
AÑO: 2002  
MOTOR: J2315693  
CHASIS: KNHTR731227082084



**DATOS DE LA UNIDAD QUE ENTRA**  
PLACA: IAK 0793  
MARCA: JINBEI HAISE  
TIPO: FURGONETA  
AÑO: 2008  
MOTOR: F3400700790  
CHASIS: LSYHDAAD58K051511

**INFORMACION DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE**  
DENOMINACION: COMPANIA SAN LUIS DEL RETORNO  
MODALIDAD: ESCOLAR  
REG. MUN. No. 210-002

---

GARCIA-MORENO 6-31 Y BOLIVAR TELEFAX: 608-497 E-mail: transito@ibarra.gob.ec

- ❖ Nómina de los vehículos que prestan el servicio, con marca, placa, modelo, nombre del propietario, número de cédula, dirección y números de teléfonos convencional y celular.


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA**


10 de mayo del 2013  
Oficio 330 SG.

**SECCION: SECRETARIA GENERAL**  
**ASUNTO: RESOLUCIÓN 198-SG-2013**

Señores  
"COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO",

Me permito poner en su conocimiento que el Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, en sesión ordinaria realizada el 24 de abril y ratificada el 8 de mayo mes del 2013, ante la petición formulada por la "COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO", para que la Ilustre Municipalidad de Ibarra, apruebe la renovación del permiso de habilitación operacional para operar en la ciudad de Ibarra, a favor de la "COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO". Al respecto la Unidad de Transito y Transporte Terrestre, mediante memorando 2013-0006-RHO-DPIT del 02 de abril de 2013 manifiesta lo siguiente:

**INFORMACION DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE**

**DENOMINACION:** COMPANIA SAN LUIS DEL RETORNO  
**RUC:** 1091722352001  
**MODALIDAD:** ESCOLAR  
**REG. MUN. N°:** 210

**REPRESENTANTE LEGAL**

**NOMBRE:** FIGUEROA ROSE RO ESCAD MENEICIO  
**CEDULA:** 1707325682

**DATOS DE CONSTITUCION JURIDICA**

**RESOLUCION NRO.** 06 Q.I.J.2419  
**FECHA** 10 DE JULIO DE 2006  
**NOTARIA Y CANTON** 5° DEL CANTON IBARRA  
**FECHA** 22 DE JUN10 DEL 2006  
**INSC REG MERCANTIL IBARRA 285**  
**FECHA** 17 DE NOVIEMBRE DE 2006

**DATOS DE HABILITACION OPERACIONAL ANTERIOR**

**HABILITACION OPERACIONAL ANTERIOR:** 595  
**FECHA:** 11 DE MARZO DE 2008  
**CADUCA:** 11 DE MARZO DE 2013  
**N° DE SOCIOS:** DOS  
**N° DE VEHICULOS:**DOS

**ESTACIONAMIENTO**

**DIRECCION:** CALLE HERNAN GONZALEZ DE SAA Y RIO QUININDE

**CAMBIOS DE SOCIO**

SOCIO ENTRANTE							
210-001	CUADRADO PALADINES NANCY TERESA	1002172649	PJ0005 7	HYUND AI	2004	D4BB3853381	KMJRD37BP4K567501
SOCIO SALIENTE							
210-001	SILVA VILLARRUEL JACINTO CRISTOBAL	1002478251	PJ00057	HYUND AI	2004	D4BB3853381	KMJRD37BP4K567501



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

*alcaldía*  
**ibarra**  
ADMINISTRACIÓN 2009 - 2014

SOCIO Y UNIDAD SALIENTE								
210-002	PANCHI QUIMBITA SEGUNDO ENRIQUE	1704459575		ICB0130	KIA	2002	J2315693	KNHTR731227082084
SOCIO Y UNIDAD ENTRANTE								
210-002	DE LA TORRE CORDOVA LUIS JACINTO	1001666161	E	IAK0793	JINBEI HAISE	2008	F3400700790	LSYHDAAD58K051511

**LISTADO DE SOCIOS**

COD.	SOCIO	CEDULA	T/L	PLACA	MARCA	AÑO	No. MOTOR	No. DE CHASIS
210-00	CUADRADO PALADINES NANCY TERESA	1002172649	C	PJ00057	HYUNDAI	2004	D413133853381	KMJRD37BP4K567501
210-002	DE LA TORRE CORDOVA LUIS JACINTO	1001666161	E	IAK0793	JINBEI HAISE	2008	F34007000790	LSYHDAAD58K051511

**SON: DOS SOCIOS (02) Y DOS VEHICULOS HABILITADOS (02)**

**RECOMENDACIÓN**

1.- La Unidad de Tránsito y Transporte recomienda a la Comisión de Tránsito y Transporte, Salud y Medio Ambiente y Seguridad, se renové el permiso de operación de la COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO La habilitación operacional conferida a la COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO tiene la vigencia de diez años, contados a partir de la fecha de expedición de esta resolución.

La habilitación operacional deja sin efecto los permisos y autorizaciones emitidos anteriormente. **El conductor del vehículo que preste el servicio de transporte escolar, deberá portar la tarjeta individual de acreditación emitida por la UMTT, a costa del interesado y en caso de requerirlo el propietario, podrá solicitar la acreditación de un chofer profesional contratado para la conducción. La tarjeta individual de acreditación o identificación deberá contener: nombres y apellidos, organización a la que pertenece, número de registro municipal y foto tamaño pasaporte del conductor.**

La operadora será responsable por la paralización injustificada de la operación, por la participación en huelgas o motines, por el incumplimiento injustificado al tener más del 15% de la flota fuera de operación, por un periodo de cuatro (4) días hábiles.

La operadora será susceptible de pérdidas parciales de la habilitación operacional relacionadas con las habilitaciones conferidas a la flota vehicular de operación que forman parte de la misma.

La operadora será responsable de cualquier perjuicio o daño a terceros provenientes de su negligencia o impericia en la prestación del servicio, sujetándose a las leyes, Ordenanzas, Reglamento y Resoluciones vigentes.

La Unidad de Tránsito y Transporte, podrá en cualquier tiempo, observando los criterios técnicos y legales, revocar, reducir, ampliar, modificar; determinar la reducción o redistribución de flotas; reducir, ampliar, crear y extinguir áreas de operación.


La operadora COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO, se someterá a las normas legales establecidas en la ley y reglamentos de tránsito, Ordenanzas y Reglamentos y Resoluciones vigentes emitidas por el Ilustre Concejo Municipal y los respectivos Organismos de Tránsito.

- Queda prohibido transferir la prestación del servicio de transporte terrestre que se otorga a través de la celebración del permiso correspondiente.
- La violación de las publicadas normas y resoluciones o cualquier alteración que ocasionare a las decisiones contenidas en esta Habilidad Operacional, dará lugar para que se revierta el mismo.

**SANCIONES:**

La Operadora será sancionada de acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica de Transporte

❖ Copia del acta de sesión en la que la mayoría resolvió ingresar a la UPCTEII.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

*alcaldía*  
**ibarra**  
ADMINISTRACIÓN 2009 - 2014

---

Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la Sección JJ, De las Infracciones y Sanciones Administrativas para las Operadoras.

Además comunico que los documentos y requisitos presentados, sirven de base para el otorgamiento de las respectivas resoluciones administrativas, dejando a salvo la facultad de efectuar visitas oculares, a fin de comprobar la veracidad de la información requerida.

En base a los antecedentes señalados y habiendo cumplido la Compañía SAN LUIS DEL RETORNO, con los requisitos exigidos, pongo a consideración de la Comisión para que recomiende al Concejo Municipal, su aprobación o no de ser el caso.

**RESOLUCIÓN**

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, acogiendo el informe de la Comisión de Tránsito, Medio Ambiente, y Seguridad y de la Unidad de Tránsito y Transporte Terrestre, en uso de las facultades establecidas en el artículo: 57 literal a) y d) del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización **RESOLVIO Y RATIFICO: ES PROCEDENTE** autorizar la habilitación operacional solicitada por la "COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO", de conformidad a los datos constantes en el memorando Nro. 2013-0003-RHO-DPTT del 06 de marzo de 2013, emitido por la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte.

La Concesión de la Habilidad Operacional conferida a la operadora "COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO", tiene una vigencia hasta la fecha de la caducidad de la Concesión de la Habilidad Operacional.

La operadora será responsable por la paralización injustificada de la operación, por la participación en huelgas o motines, por el incumplimiento injustificado al tener más del 15% de la flota fuera de operación, por un periodo de cuatro (4) días hábiles.

La operadora es susceptible de pérdidas parciales de la habilitación Operacional relacionadas con las habilitaciones conferidas a la flota vehicular de operación que forman parte de la misma.

La operadora será responsable de cualquier perjuicio o daño a terceros provenientes de su negligencia o impericia en la prestación de servicio, sujetándose a las leyes, Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones vigentes.

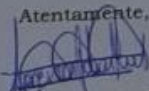

El Ilustre Concejo Municipal, podrá en cualquier tiempo, observando los criterios técnicos y legales, revocar, reducir, ampliar, modificar; determinar la reducción o redistribución de flotas; reducir, ampliar, crear y extinguir áreas de operación.

La operadora "COMPAÑIA SAN LUIS DEL RETORNO" se someterá a las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, Ordenanzas y Reglamentos y Resoluciones vigentes emitidas por el Ilustre Concejo Municipal y los respectivos Organismos de Tránsito.

La violación de las indicadas normas y resoluciones o cualquier alteración que ocasionare a las decisiones contenidas en esta Habilidad Operacional, dará lugar para que se revierta el mismo.

Los documentos y requisitos presentados, sirven de base para el otorgamiento de las respectivas resoluciones administrativas, dejando a salvo la facultad de efectuar visitas oculares, a fin de comprobar la veracidad de la información requerida.

Atentamente,

Abg. Lorenza Pabón Mier  
SECRETARIA GENERAL DEL I. CONCEJO  
c.c. CNTTTSV, UNIDAD TTT, Archivo

ZVT  
10-mayo-2013

**ACTA DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE ESCOLAR SAN LUIS DEL RETORNO CIA. LTDA CORRESPONDIENTE AL 16 DE ENERO DEL 2009.**

Se procede con el primer punto del orden del día, dándose lectura por parte del Señor Presidente se toma lista a todos los accionistas asistentes y la sesión se instala con la presencia de los siguientes accionistas: Sr. Miguel Andrade, Sr. Miguel Andrade Plasencia, Carmita Andrade Plasencia, Sr. Escad Figueroa, Sr. Esteban Figueroa, Sr. Darwin Guerra, Sr. Fabio Figueroa, Sr. Guillermo Revelo, Sr. Andrés Revelo, Sr. Manuel Cisneros y se encuentran representados por poder especial la Sra. Carmita Andrade representada por el Sr. Miguel Andrade Plasencia y la Sra. Beatriz Plasencia representa al Sr. Daniel Andrade, y el Sr. Escad Figueroa representa al Sr. Manuel Cisneros y el señor Guillermo Revelo representa al Sr. Andrés Revelo; encontrándose presentes la mitad más uno del capital social, el señor Gerente saluda a los presentes y da lectura a la carta de representación otorgada por el señor Fabio Figueroa a su esposa la Sra.

El señor Gerente manifiesta que en base a los proyectos expuestos en la anterior sesión, se propuso por parte del Sr. Guillermo Revelo que se ponga la cantidad de cincuenta dólares por socio para la adquisición de un vehículo y que al momento se encuentran ocho, sin embargo el señor Gerente manifiesta que aportando los quince socios tendríamos un rubro de 6300 dolares que esta cantidad si seria viable para adquirir un vehículo. De igual forma el Sr. Guillermo Revelo asi como el Sr. Escad Figueroa exponen sus razones al proyecto, sin embargo el señor Segundo Panchi manifiesta no estar de acuerdo toda vez que indica que en la provincia de Imbabura y especialmente en la ciudad de Ibarra que es muy pequeña no permite grandes ingresos y que solo para el mantenimiento del vehículo se necesita cerca de 1200 dólares. Este proyecto queda sin aprobarse la moción ya que la momento solo existen siete socios que están de acuerdo. Sin embargo el Sr. Gerente manifiesta que se debe aportar la cantidad de cien dolares mensuales para la adquisición del vehículo moción que queda aprobada desde el mes de Noviembre del 2008.

El segundo punto del orden del día se da lectura el mismo que es la separación voluntaria de la Unión Provincial del Transporte Escolar e Institucional de Imbabura y a la vez de la Federación Nacional del Transporte Escolar e Institucional. El señor Gerente manifiesta varias razones entre ellas las siguientes: "En la sesión efectuada el día Sábado 25 de Noviembre por parte de la Unión Provincial del Transporte Escolar se manifestó y se elevó a moción siendo aprobada por parte de los miembros de la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura en lo principal que los dirigentes de las Cooperativas y Compañías de Transporte Escolar deben poseer los vehiculos" con esta consideración el Gerente Miguel Andrade Plasencia manifiesta que debería ser una obligación moral el retirarnos por cuanto en dos años nuestra Compañía solo únicamente posee dos vehiculos y al momento no ha llenado los cupos que el Municipio de Ibarra los otorga con este razonamiento solicito que los accionistas analicen y tomen votación al respecto; entre ellas se da lectura al último oficio enviado por la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura. El señor Escad Figueroa manifiesta ser fiel testigo de los pagos que se realizan a la Unión Provincial del Transporte Escolar de Imbabura y que cada vez se hace insuficiente. Toma la palabra el señor Segundo Panchi quien manifiesta que es verdad que estamos actuando al revés y que realmente a la Compañía le hacen falta

- ❖ Aporte mensual de 1.50 USD por socio activo y pasivos cuando sean habilitados.  
Igualarse con las cuotas correspondientes en caso de estar atrasados.

*Aportes:*

<i>Para Constitución jurídica</i>	<i>\$.</i>	<i>120,00</i>
<i>Congreso de la Unión Prov.</i>		<i>50,00</i>
<i>Afiliación a la FENATEI.</i>		<i>135,00</i>
<i>Para 15 Sellos vehiculos</i>		<i>30,00</i>
<i>Aportes de Abril a Nov. 2008 UPTEI.</i>		<i>120,00</i>
<i>Aportes de junio a Nov. 2008 FENATEI.</i>		<i>90,00</i>
	<i>USD.</i>	<i>545,00</i>

*INGRESOS A LA UNION PROU.*

*En base a siete (7) recibidos extendidos a la Cia. San Luis del Retorno por un valor total de USD. \$.* 545,00

*Entregado:*

### FOTOGRAFÍAS

❖ Directiva de la UPCTEIL.



❖ Furgonetas de las compañías pertenecientes a la UPCTEIL.

