



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciado(a) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE CALIDAD Y REGULARIZACIÓN DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA COMPAÑÍA ESCOLAR E INSTITUCIONAL  
MANTATUN S.A 2022 (Propuesta Metodológica)**

**AUTORA:**

Yadira Katuska Toala Quimis

**DOCENTE TUTOR:**

Mercy Celinda Rojas Once

**MANTA-ECUADOR**

2022-2023

## **Dedicatoria**

Esta dedicatoria está llena de cariño y gratitud hacia aquellas personas especiales que han sido pilares fundamentales en mi vida y en el proceso de este proyecto. A través de su ejemplo, inspirador de superación y entrega en cada paso, hoy puedo celebrar este gran logro.

Quiero dedicar este logro a Dios, sin el nada sería posible, a mi mamá, esposo y a mis queridos hijos, cuyo incondicional apoyo fueron una fuente inagotable de motivación desde el inicio de mi carrera hasta la consecución de este objetivo. Así mismo quiero dedicarle un reconocimiento especial al Lcdo. Edison Palma por haber sido participe de este proyecto, el cual con sus conocimientos aportó al trabajo realizado.

A toda mi familia, cuyos consejos motivacionales y oraciones han sido un soporte constante a lo largo de mi vida. Su apoyo incondicional y presencia me han otorgado la fortaleza y valentía necesaria para enfrentar cada desafío y perseguir mis metas día tras día.

*Yadira Katiuska Toala Quimis*

## **Agradecimiento**

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a Dios todopoderoso, quien ha sido mi guía y fortaleza, permitiéndome alcanzar un nuevo nivel en mi vida. No puedo dejar de reconocer el constante estímulo de mi familia, cuya motivación inquebrantable ha sido un motor en mi desarrollo personal y profesional.


Agradezco de manera infinita a mi asesora de tesis, Mercy Celinda Rojas Once por su guía experta, paciencia y dedicación en cada etapa de este proyecto. De igual manera expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme y cumplir mis sueños de convertirme en una profesional destacada.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a los docentes, notables profesionales, cuya enseñanza y conocimientos han sido fundamentales para mi formación y crecimiento como profesional comprometida con la sociedad.

*Yadira Katiuska Toala Quimis*

**Definición del tema**

“IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE CALIDAD Y REGULARIZACIÓN DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA COMPAÑÍA ESCOLAR E INSTITUCIONAL  
MANTATUN S.A 2022”

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO  BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página v de 69

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular y Modalidad Propuesta Metodológica bajo la autoría de la estudiante **TOALA QUIMIS YADIRA KATIUSKA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 244 horas, cuyo tema del proyecto es **“Implementación de Protocolos de Calidad y Regularización del Servicio de Transporte de la Compañía Escolar e Institucional Mantatun S.A 2022”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,

Lic. Mercy C. Rojas Once, Mgt.D.U.  
**Docente Tutor(a)**  
**Área:**

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Definición del tema .....	iv
Índice de Contenido .....	vi
<b>1. Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>3. Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Planteamiento Del Problema</b> .....	<b>2</b>
<b>4.1. Formulación del Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2. Delimitación del Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2.1. Delimitación Espacial</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2.2. Delimitación Temporal</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2.3. Hipótesis</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Justificación</b> .....	<b>7</b>
<b>5.1. Impacto Social</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Objetivos</b> .....	<b>9</b>
<b>6.1. Objetivo General</b> .....	<b>9</b>
<b>6.2. Objetivos Específicos</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Variables</b> .....	<b>10</b>
<b>7.1. Variable Independiente</b> .....	<b>10</b>
<b>7.2. Variable Dependiente</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Marco Teórico</b> .....	<b>10</b>
<b>8.1. Definición de Protocolos</b> .....	<b>10</b>
<b>8.1.1. Manejo de Protocolos en una Empresa</b> .....	<b>11</b>
<b>8.1.2. Consideraciones Legales</b> .....	<b>12</b>

8.1.3. Estructura Organizacional.....	13
8.1.4 Organigrama funcional de la compañía Mantatun S.A. ....	16
8.1.5 Gestión de Información en la Organización .....	17
8.1.6 Gestión del Control Interno.....	18
8.1.7 Regularización de la Transportación.....	19
8.1.8 Calidad del Servicio en una Compañía de Transporte .....	22
8.1.9 Definición, Naturaleza y Fenómeno.....	22
8.1.10 Calidad de una Empresa.....	24
8.1.11 Innovación en el Servicio de Transporte .....	27
9 Metodología.....	30
9.1 Tipo De Estudio .....	30
9.2 Métodos y Técnicas .....	30
9.3 Población y Muestra.....	31
10 Resultados.....	32
10.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	32
11 Conclusiones .....	44
12 Propuesta Metodológica .....	46
12.1. Tema de la propuesta.....	46
12.2. Introducción.....	46
12.3. Objetivos del Protocolo.....	46
12.4. Contenido del Protocolo. ....	47
12.5. Beneficios Esperados.....	48
13. Cronograma de Actividades.....	50
14. Referencias.....	51
15. Anexos .....	56

## 1. Resumen

El siguiente trabajo expone los indicadores de un organigrama funcional en una compañía de transporte, enfatizando la importancia en el desarrollo que tiene el gerente ante los procesos internos como el monitoreo constante, regulación de contratos, la supervisión de las unidades; o externas como las relaciones con las demás compañías. Tomando en cuenta la fundamentación de este proyecto, se ejecutaron metas tomando en consideración la realidad y el funcionamiento de la institución, a partir de varias propuestas integrales que beneficien el incremento de clientes potenciales. Para establecer resultados se realizó una investigación cualitativa en la compañía de transporte Mantatun S.A., evidenciando su labor a través de instrumentos de medición y recolección de datos, que incluyen una entrevista en profundidad con interrogantes alineadas a los objetivos, hasta una serie de encuestas realizadas a los accionistas. Al término de la segunda fase se procedió al contraste de opiniones de accionistas y principal líder de organización de transporte a nivel cantonal que llevan al cumplimiento de objetivos, los cuales establecen el correcto funcionamiento de la compañía en materia de innovación, mantenimiento y gestión de la Información. De igual manera se evalúan los componentes integradores actuales del medio junto a las crecientes necesidades de la transportación en las distintas épocas de la sociedad.

**Palabras claves:** transporte, compañía, calidad, servicio, gestión.



## **Abstract**

The following work exposes the indicators of a functional organizational chart in a transport company, emphasizing the role of the manager in handling internal processes such as constant monitoring, contract regulation, and supervision of the units; and external, such as relations with other companies. The project's goals were based on the institution's reality and operations, executed through several comprehensive proposals aimed at increasing potential clients. In order to establish results, a qualitative investigation was carried out in the transport company Mantatun S.A., evidencing its work through measurement instruments and data collection, which includes an in-depth interview with questions aligned to the objectives, up to a series of surveys carried out to shareholders. At the end of the second phase, the opinions of shareholders and the main leader of the transport organization at the cantonal level were contrasted, leading to the fulfillment of objectives, which lie in the correct functioning of the company in terms of innovation, maintenance and management of information. In the same way, the current integrating components of the environment are evaluated together with the growing needs of transport at different times of society.

**Keywords:** transportation, company, quality, service, management.

### **3. Introducción**

El transporte terrestre es uno de los más significativos medios de movilización, pues, comunica y traslada a las personas, animales y en general a todos los recursos, en el caso del servicio de transporte escolar e institucional su principal objetivo es desplazar a estudiantes a las unidades educativas y a los trabajadores a las diferentes empresas donde laboran.

Según Sanabria, (2008) el transporte en general es una actividad de gran impacto económico que se realiza de manera directa e indirectamente, en la mayoría de las actividades se utiliza para el traslado de personas, animales y una gran diversidad de productos e insumos (Salazar, 2001: 29)

Por ello el transporte se ha convertido en un servicio imprescindible más que un lujo, es por eso que cada día vemos en aumento la transportación y uno de ellos es el transporte escolar e institucional, brindando seguridad y comodidad a los beneficiarios directos que este caso son los estudiantes y trabajadores de empresas.

Su función principal es brindar un servicio de calidad y calidez para la comodidad de los usuarios, además, mantener las unidades limpias, en buen estado, con documentación en regla, y con choferes calificados, así mismo, gracias a la creciente demanda de empresas e instituciones públicas y privadas, se implementan nuevas unidades vehiculares en la compañía Mantatun S.A de la ciudad de Manta para la comodidad y factibilidad de los usuarios que les permitirá llegar a su destino de manera segura.

Una de las problemáticas que afecta el desarrollo económico de la transportación escolar e institucional es la informalidad que existe dentro de la ciudad de Manta y del Ecuador, pues, existen vehículos que realizan la transportación de estudiantes a un menor costo, furgonetas que no están regularizadas y que no desean ser parte de una compañía de transporte para que pueda desempeñar sin problema su trabajo, por otro lado existe el inadecuado manejo de contratos con las empresas e instituciones educativas.

A través del análisis se identificaron algunas problemáticas como: el control de los contratos, la operatividad, y la no supervisión de las unidades de transporte. En este sentido es necesario presentar esta propuesta de implementación de protocolos para el mejoramiento y regularización del servicio de transporte encaminada a emplear procesos y estrategias para la toma de decisiones oportunas y pertinentes relacionadas con la calidad y mejora del servicio.

#### **4. Planteamiento Del Problema**

Mantatun S.A. es una compañía de transporte escolar e institucional que brinda el servicio de traslado de estudiantes y de personal dentro de la ciudad de Manta. La creación de la compañía Mantatun S.A. nace de la necesidad de los establecimientos educativos y cobra mayor fuerza en el sistema industrial atunero de Manta.

La compañía actualmente se encuentra constituida de forma legal, mediante escritura pública N° 4463 celebrada el 19 de octubre del 2012 ante el abogado Raúl Eduardo González Melgar Notario Tercero del cantón Manta, cuenta con la resolución de la superintendencia de compañías N° 74580508 con fecha de 25 de septiembre del 2012 e inscrita en el Registro

Mercantil de la ciudad de Manta el 14 de febrero del año 2013, con número de repositorio 458 y número de inscripción 31.

Inició las actividades con número de RUC 1391801874001 el 12 de marzo del 2013 como actividad principal: actividades de transporte institucional de pasajeros por carretera, mismo que fue otorgado por el Ilustre municipio de Manta con resolución administrativa para la emisión del servicio de operación de la compañía escolar e institucional Mantatun S.A N°0022013 con vigencia de 10 años a partir de la fecha 01 de agosto del 2013, los reglamentos internos fueron elaborados en el año 2015 por la comisión administrativa de la compañía donde consta de 8 capítulos, y en la actualidad están siendo modificados algunos artículos pero no se encuentran debidamente legalizados.

Una compañía de transporte es una entidad que está compuesta por varias personas y recursos con el propósito de ofrecer un servicio de calidad en el ámbito de la transportación. A medida que aumenta el nivel de producción y servicio, la actividad organizacional se vuelve compleja de analizar y controlar. En respuesta a estas responsabilidades, los empresarios o gerentes deben establecer tareas e integrar sistemas manuales o automatizados para implementar una gestión que brinde visibilidad del estado actual de la empresa y aproveche al máximo los recursos.

En este contexto, el control interno cobra mayor importancia y valor debido a que aumenta el volumen de ventas y del servicio, lo que conlleva el riesgo de fraude y amenazas por parte del sector interno y externo de las empresas, por tal razón el flujo de información es necesario porque permite el correcto accionar de un negocio.

El control interno efectivo asegura un trabajo eficaz y eficiente con los requisitos de la ley respectiva, obteniendo información completa y oportuna para evitar problemas de carácter económico y administrativo. De esta manera se logran las metas establecidas por la gerencia, a través de la implementación de un proceso de gestión de información de manera ordenada, con la finalidad de que los errores sean detectados rápidamente, y las amenazas internas y externas que enfrenta la organización puedan ser neutralizadas.

Las compañías de transporte escolar e institucional brindan sus servicios a instituciones educativas y a empresas públicas y privadas. Hay alrededor de 15.203 compañías registradas en el Ecuador y más de 12.638 agremiados en los catálogos inclusivos. Las empresas de transporte son entidades privadas representadas por personas naturales o jurídicas que se asocian por diversas situaciones o fines económicos, lo que requiere una buena gestión del sistema, recursos humanos, condiciones de trabajo e integración productiva (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2016).

La estabilidad es una característica importante de una organización, facilitando la toma de decisiones para brindar un servicio de calidad a los usuarios, por ello el almacenamiento de los recursos puede optimizar el tiempo, reducir el presupuesto económico, entre otras ventajas. En la mayoría de los casos, el procedimiento establecido por la empresa no se sigue exactamente por varias razones; una de ellas es el desconocimiento de los accionistas sobre sus funciones, manual de procedimientos, protocolos e incluso no se cumplen con los objetivos, misión o visión de la empresa.

En el contexto de las organizaciones, la gestión de la información se puede identificar como un medio para comunicar de forma eficiente los procesos relacionados al capital humano, recursos y herramientas de optimización. Desde esta perspectiva la gestión de la información y de conocimiento tiene como propósito maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de los datos, minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de los medios, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo para la compañía.

La escasez de control interno o inadecuada aplicación de protocolos por parte de gerencia de la compañía a la hora de elaborar y aprobar los contratos con las diferentes empresas o instituciones provoca negligencia y retrasos en otras operaciones como: pago de servicios administrativos, indemnizaciones, entre otras. Además, los accionistas dentro de la empresa deben cumplir sus funciones a cabalidad y velar por los intereses de la compañía. Por ello, es necesario implementar protocolos para mejorar y regularizar el servicio y los contratos entre las partes involucradas, es decir, el oferente y empresa contratante. El objetivo es brindar un servicio con calidad, de manera idónea, legal y transparente.

Al implementar protocolos en la compañía Mantatun S.A. se llevará a cabo un control de las actividades que se realicen, esto permitirá el mejoramiento del servicio y la regularización de los contratos que se den con las empresa e instituciones, además se fomentará a la sociedad para que participe en la legalización de sus vehículos y acceda a los beneficios que brinda una compañía de transporte escolar e institucional en la ciudad de Manta.

#### **4.1. Formulación del Problema**

¿De qué manera influye la implementación de una guía de protocolos para el mejoramiento de la calidad y regularización del servicio de transporte de la compañía escolar e institucional Mantatun S.A.?

#### **4.2. Delimitación del Problema**

La escasa articulación de información acerca de los protocolos para mejorar y regularizar el servicio de transporte afecta la economía y calidad del servicio de transporte de la compañía escolar e institucional Mantatun S.A de la ciudad de Manta.

##### **4.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se realizará en la Compañía de Transporte Institucional Mantatun S.A de la ciudad de Manta, Parroquia los Esteros de la Av. 4 de noviembre frente a Conauto diagonal a Servientrega.

##### **4.2.2. Delimitación Temporal**

La investigación se ejecutará desde el mes de septiembre del 2022 hasta el primer semestre del año 2023.

**OBJETO:** Protocolos de calidad para el mejoramiento y regularización de un servicio.

**CAMPO:** Compañía de servicios de transporte escolar e institucional Mantatun S.A.

### **4.2.3. Hipótesis**

Si se implementan protocolos como guía para el mejoramiento y regularización del servicio de calidad, se establecerán procesos de análisis de contratos, estudios de mercados, mantenimiento de las unidades, gestión administrativa y supervisión; los cuales determinarán resultados eficientes para el reconocimiento institucional de la compañía Mantatun S.A.

## **5. Justificación**

El servicio de transporte ha cambiado con el tiempo en respuesta a las necesidades de la sociedad, el avance o retroceso de varias civilizaciones y culturas a lo largo de la historia ha influido en la movilización del mundo terrestre, marítimo y aéreo, es por ello que la comprensión acerca del transportación ha tomado lugar en los ejes de acción de las compañías.

A medida que pasaba el tiempo la evolución de las sociedades se hacía presente, y la penuria de trasladar objetos y mercancías. Así es como nació la necesidad de cargar objetos y distribuirlos por diferentes territorios ganando este espacio el transporte terrestre, así como el transporte marítimo y el transporte aéreo (Sertrans, 2016).

La compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A es una empresa que brinda el servicio a empresas públicas y privadas e instituciones educativas en la ciudad de Manta y sus alrededores. Los choferes, al realizar su recorrido hacia domicilios fuera de la ciudad, deben salir de la jurisdicción de la compañía según lo estipulado en el contrato entre la empresa y la compañía, pero a pesar de presentar el contrato, los agentes de control de tránsito persiguen como delincuentes a quienes solo realizan su trabajo, esto afecta el desarrollo y



crecimiento personal y empresarial, ya que por los malos elementos (agentes de tránsito) muchas veces retienen a los vehículos provocando pérdidas por no poder hacer los recorridos establecidos.

La operadora tiene la obligación de regular las contrataciones y legalizar para evitar este tipo de atropellos, sin embargo, la ley determina que mientras se presente el permiso de operación los agentes no pueden realizar ningún tipo de detención, pero esto sucede por la falta de protocolos en la empresa, porque así el socio sabe lo tiene que hacer en caso de cualquier situación. La aplicación de este recurso y una estructura organizacional en la empresa permite crear valor mejorando la gestión de calidad y los resultados. Así mismo, potencia los intereses de la compañía y de sus accionistas.

Estos protocolos servirán de guía a seguir en otras empresas de transporte escolar e institucional de la ciudad de Manta, puesto que, genera conocimiento técnico y mejora el desempeño de las compañías de este sector. En adición a ello, el uso del transporte escolar genera comodidad, seguridad, y optimización del tiempo. Con esta estrategia se busca mejorar la prestación del servicio, haciendo competitiva a la compañía, generando más oportunidades de trabajo, brindando calidad con precios accesibles.

La importancia de esta investigación está en la implementación acertada de procedimientos y regulaciones mediante los protocolos para mejorar la eficacia en los procesos de la empresa, de igual manera, el logro de las metas organizacionales y la gestión de los recursos. El uso adecuado de esta estrategia permitirá a la empresa brindar información precisa, actualizada y oportuna para su uso en la toma de decisiones. Ejercer control sobre las

operaciones de la empresa permitiendo que los procesos sean eficaces y eficientes con la finalidad de asegurar el crecimiento y desarrollo empresarial.

### **5.1. Impacto Social**

El impacto social que promueve la implementación de protocolos que servirán de guía para el proceso de regularización de los contratos y optimización de la calidad en la toma de decisión gerencial de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A., radica en el nivel de confianza que se va a generar entre la institución y las empresas a las cuales se brinda el servicio de transporte, con ello se afianza seguridad y el compromiso de futuros contratos a largo plazo.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

Mejorar la calidad del servicio de transporte de la compañía escolar e institucional “Mantatun S.A” a partir de la implementación de protocolos y regularización de los contratos que se realizan con las empresas.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la documentación de las contrataciones que se realizan con las empresas e instituciones.
- Diseñar protocolos para optimizar la gestión de la información con redes de apoyo interno.

- Proponer procesos de mejoramiento de la calidad del servicio mediante el control permanente de gerencia.

## **7. Variables**

### **7.1.Variable Independiente**

Implementación de protocolos en la compañía Mantatun S.A

### **7.2.Variable Dependiente**

Mejoramiento y regularización de la calidad del servicio de transporte de la compañía Mantatun S.A

## **8. Marco Teórico**

### **8.1.Definición de Protocolos**

Los protocolos son un conjunto de normas establecidas en una empresa y que se establecen en un manual, con esta herramienta se fija las normas de conducta y ayuda a fortalecer las relaciones sociales y corporativas, su contenido varía de acuerdo a el tipo de empresa y debe ser claro y preciso en este se contemplan aspectos como el código de cortesía, vestimenta, comunicación interna y externa, los eventos, las visitas, las reuniones, entre otros. Para la creación de protocolo los se requiere pasar por varias etapas y se lo define a continuación.

Para interactuar de manera adecuada con los miembros que conforman una empresa se debe establecer protocolos en el cual se define la manera adecuada de presentación del personal, la imagen, estilo de comunicación, relación entre la

jerarquía, manejo de redes, herramientas de trabajo, servicio al cliente, entre otros. Los estudiantes y profesionales recién graduados sin experiencia laboral, e incluso profesionales con varios años de experiencia, deben adaptar su comportamiento al código de ética de la empresa para responder con empatía a la cultura de la organización en la que aspiran a trabajar (Karime, 2020).

Los protocolos son una herramienta importante para lograr el prestigio que buscan las empresas desde cualquier perspectiva. Toda empresa debe saber que tener un buen producto ya no es suficiente y las pautas dictadas por los protocolos comerciales cobran importancia, ya que contribuyen a la consolidación de la imagen y posicionamiento de la empresa en el mercado.

#### **8.1.1. Manejo de Protocolos en una Empresa**

Los protocolos son conjuntos de reglas y directrices que se establecen para garantizar la seguridad y eficiencia de las operaciones de transporte. Es importante destacar que los protocolos pueden variar según el tipo de compañía de transporte, ya sea transporte de pasajeros, carga aérea, transporte marítimo, transporte terrestre, etc. Además, las regulaciones y normativas específicas de cada país también influyen en los protocolos que se establecen. Estos abarcan aspectos como la seguridad operativa, gestión de emergencias, atención al cliente, procedimientos de carga y descarga, y gestión de la cadena de suministro.

La presencia de un gerente crea ventajas para una organización o gestión especialmente diseñada para un empleado, porque le permite alcanzar sus objetivos en un mejor tiempo y utilizar los mejores métodos de participación en las organizaciones. A continuación, se detallan criterios en función del manejo de protocolos en una compañía de transporte.

- Diseño de reglas en el marco administrativo y jurídico.
- Participación en el estudio de procedimientos de coordinación en la definición de tareas e integridad en el trabajo.
- Accesibilidad a los documentos de carácter administrativos.
- Legitimidad de los datos.
- Asignación de roles y responsabilidades para los empleados.
- Documentos de consultoría integrales que respaldan la mejora continua de los servicios.
- Evaluación de la gestión administrativa.
- Toma de decisiones.
- Seguridad en archivos
- Capacitación del personal

### **8.1.2. Consideraciones Legales**

RESOLUCIÓN No. ANT-NACDSGRD118-0000030

Mediante Resolución No. 112-DIR-2014-ANT de 12 de septiembre de 2014, el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito aprobó el **REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE COMERCIAL ESCOLAR E INSTITUCIONAL**

En la actualidad los Municipios son los responsables del ordenamiento de las diferentes modalidades de transporte incluyendo el servicio de transporte escolar e institucional, las mismas que están supeditadas por la Constitución de la República, Ley de Compañías, siendo así los GAD cantonales los que otorgan el permiso de operación para las operadoras, así mismo la

reguladora de los contratos es la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), pues, ésta le permite circular de forma legal. En la Provincia de Manabí cantón Manta existen 13 compañías que brindan el servicio de transporte y entre ellas la Compañía de transporte escolar e institucional MANTATUN S.A.

### 8.1.3. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una empresa se refiere a cómo se divide y se organiza el trabajo y las responsabilidades dentro de una organización. Esta estructura debe ser diseñada cuidadosamente para garantizar que la empresa pueda alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente. Desde esta perspectiva podemos considerar pasos para definir la organización estructural de una empresa:

- a) **Identificar los objetivos de la empresa:** Antes de definir la estructura organizacional, es importante que la empresa tenga claridad sobre sus objetivos y metas.
- b) **Analizar las funciones y responsabilidades:** Debes analizar las diferentes funciones y responsabilidades que se requieren para alcanzar los objetivos de la empresa. Por ejemplo, es posible que necesites un departamento de ventas, un departamento de finanzas y un departamento de recursos humanos.
- c) **Determinar el tipo de estructura organizacional:** Existen diferentes tipos de estructuras organizacionales, como la estructura jerárquica, la estructura matricial y la estructura de equipo. Es importante determinar qué tipo de estructura funcionará mejor para tu empresa.

- d) **Definir los niveles jerárquicos:** Si se decide utilizar una estructura jerárquica, es importante definir los diferentes niveles jerárquicos que existirán en la empresa. Por ejemplo, puede haber niveles de dirección, gerencia y empleados.
- e) **Establecer la comunicación y coordinación:** Es importante establecer canales de comunicación claros y efectivos para garantizar que los diferentes departamentos y niveles jerárquicos puedan comunicarse y coordinarse de manera eficiente.
- f) **Definir los roles y responsabilidades:** Cada miembro de la empresa debe tener un rol y responsabilidades claramente definidos. Esto evitará confusiones y malentendidos en el futuro.
- g) **Establecer el proceso de toma de decisiones:** Es importante establecer un proceso claro y efectivo para la toma de decisiones dentro de la empresa. Esto ayudará a garantizar que las decisiones se tomen de manera rápida y eficiente.
- h) **Evaluar y ajustar:** Finalmente, es importante evaluar periódicamente la estructura organizacional de la empresa y realizar los ajustes necesarios para asegurarse de que sigue siendo efectiva y eficiente.

En términos de organización, las empresas de transporte tienen una estructura organizativa no tan formal y se enfoca principalmente en la recepción de nuevos socios, participación de contrataciones públicas y relaciones con los organismos de control. Sin embargo, esta estructura no incluye aspectos clave de la operación como la planificación de rutas de transporte, la adquisición de unidades para la compañía, mantenimiento de los vehículos y el control de las unidades.

Las empresas de transporte suelen contar con una estructura organizativa que abarca diferentes áreas y funciones para garantizar una operación eficiente. Aunque es cierto que pueden variar dependiendo del tamaño y tipo de empresa:

**Gerencia general:** Es responsable de la dirección estratégica de la empresa y la toma de decisiones clave. Establece los objetivos generales y supervisa el funcionamiento general de la organización.

**Departamento de operaciones:** Este departamento se encarga de planificar y coordinar las actividades operativas diarias de la empresa de transporte. Incluye la planificación de rutas de transporte, asignación de conductores y vehículos a rutas específicas, programación de horarios, seguimiento de entregas y control de la flota.

**Departamento de mantenimiento:** Se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la flota. Realiza inspecciones regulares, programación de servicios, reparaciones y garantiza que los vehículos cumplan con los requisitos de seguridad y normativas vigentes.

**Departamento administrativo y financiero:** Es responsable de la gestión de los aspectos financieros, contables y administrativos de la empresa de transporte. Esto incluye la gestión de presupuestos, facturación, contabilidad, control de costos, gestión de seguros y otros aspectos financieros y administrativos. Es importante destacar que la estructura organizativa de las empresas de transporte puede variar dependiendo de su tamaño, sector de actividad y estrategia empresarial. Algunas empresas más grandes pueden tener departamentos más



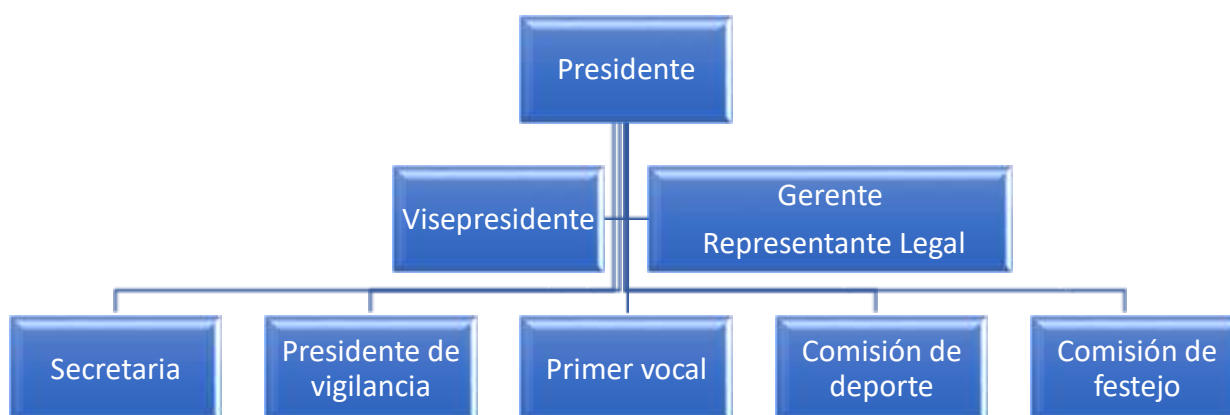
especializados y jerarquías más complejas, mientras que las empresas más pequeñas pueden tener estructuras más simples con una gestión más centralizada.

La Junta General es la máxima autoridad de la Compañía de Transporte Institucional MANTATUN S.A. y se rige con las siguientes autoridades.

#### 8.1.4 Organigrama funcional de la compañía Mantatun S.A.

**Figura 1**

#### **COMPAÑÍA ESCOLAR E INSTITUCIONAL MANTATUN S.A.**



*Nota.* En este gráfico se puede observar el orden de las funciones dentro de la compañía Mantatun S.A.

### **8.1.5 Gestión de Información en la Organización**

Ponjuán, en el año 2003 afirmó que la gestión de la información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización. En particular, también se desarrolla en unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información. (Suárez Alfonso, 2015)

La gestión de la información consiste en el proceso de obtener, mostrar y utilizar recursos fundamentales, tales como el económico, físico, humano y material, con el fin de manejar información tanto dentro como fuera de la sociedad a la que se sirve. El elemento clave de la gestión de la información es el manejo del ciclo de vida de dicho recurso, lo cual es relevante para cualquier tipo de organización. Además, existen unidades especializadas conocidas como unidades de información, las cuales se enfocan intensivamente en el manejo de esta clase de recurso.

La gestión de la información es un proceso fundamental que implica la adquisición, presentación y utilización de recursos esenciales, como los recursos económicos, físicos, humanos y materiales, con el objetivo de administrar la información tanto interna como externa a la sociedad que se sirve.

En el corazón de la gestión de la información se encuentra el manejo del ciclo de vida de este recurso, lo cual resulta relevante para cualquier tipo de organización. El ciclo de vida de la información comprende varias etapas, desde la recolección y creación de datos hasta su organización, almacenamiento, recuperación, distribución y eventual descarte. Cada una de estas

etapas requiere una planificación adecuada, políticas y procedimientos eficientes, así como tecnología y herramientas apropiadas para gestionar la información de manera efectiva y garantizar su disponibilidad y utilidad cuando se necesite.

Para facilitar la gestión de la información, muchas organizaciones establecen unidades especializadas conocidas como unidades de información o centros de documentación. Estas unidades se dedican de manera específica al manejo y administración de los recursos de información de la organización. Su objetivo principal es garantizar que la información esté organizada, actualizada y accesible para los usuarios internos y externos. Estas unidades suelen contar con profesionales especializados en la gestión de la información, quienes aplican técnicas y herramientas para clasificar, catalogar, preservar y difundir el conocimiento de manera eficiente.

#### **8.1.6 Gestión del Control Interno**

Según Verónica (2017) el control interno puede definirse como “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)” (Aguirre, 2013, p. 189).

El control interno desempeña un papel fundamental en el logro de los objetivos de una organización, ya que proporciona un marco de referencia para la supervisión y dirección de las operaciones. A través de la implementación de políticas y procedimientos, se busca minimizar

los riesgos asociados con la gestión de recursos financieros y activos, así como prevenir fraudes, errores o malversaciones.

La protección de los activos es un aspecto clave del control interno. Esto implica establecer medidas y controles para evitar el robo, la pérdida o el uso indebido de los activos de la empresa. Además, la garantía de la exactitud de los registros e información se logra mediante la implementación de controles contables y financieros que verifiquen la integridad y veracidad de los datos registrados.

Otro aspecto importante del control interno es el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas tanto internamente como por organismos reguladores externos. Esto implica la creación de mecanismos de supervisión y verificación para asegurar que las políticas y regulaciones se cumplan de manera adecuada.

### **8.1.7 Regularización de la Transportación**

Escobar (2013) afirma que “Corresponde al estado regular el transporte, tal como lo ordena la constitución y se desarrolla en la ley. Para la regularización, el estado debe acoger principios como el de la igualdad, la transparencia, la publicidad, la imparcialidad y la eficiencia.”

Es responsabilidad del Estado regular el sector del transporte de acuerdo con lo establecido en la Constitución y desarrollado en la ley. La regulación del transporte tiene como objetivo principal asegurar un funcionamiento adecuado, seguro y eficiente de los servicios de transporte, así como promover el interés público y proteger los derechos de los usuarios.

En este contexto, para lograr una regulación efectiva, el Estado debe adoptar una serie de principios fundamentales. A continuación, se detallan algunos de los principales principios que pueden aplicarse en el contexto de la regulación del transporte:

**Igualdad.** - La regulación debe asegurar que todas las empresas y personas involucradas en el sector del transporte sean tratadas de manera equitativa, sin discriminación ni privilegios injustos. Se busca garantizar un entorno de competencia justa y promover la igualdad de oportunidades para los actores del mercado.

**Transparencia.** - La regulación debe ser transparente en sus procedimientos, normas y requisitos. Esto implica que las reglas y regulaciones deben ser claras y accesibles para todos los interesados, y los procesos de toma de decisiones deben ser abiertos y basados en información verificable.

**Publicidad.** - Los actos administrativos y las decisiones regulatorias deben ser publicados y difundidos de manera accesible para que los ciudadanos y las partes interesadas puedan conocer y entender las normas y regulaciones aplicables al transporte. Esto fomenta la rendición de cuentas y la participación ciudadana en el proceso de regulación.

**Imparcialidad.** - La regulación debe ser imparcial y libre de influencias indebidas. Los responsables de tomar decisiones regulatorias deben actuar de manera objetiva y sin conflictos de interés, basándose en criterios justos y razonables.

**Eficiencia.** - La regulación debe buscar la eficiencia en el uso de los recursos y en la prestación de los servicios de transporte. Se busca promover la optimización de los sistemas de transporte, la utilización efectiva de la infraestructura y los recursos disponibles, así como la

mejora continua de la calidad y la seguridad de los servicios. Estos principios, entre otros, son fundamentales para establecer un marco regulatorio sólido que promueva un transporte seguro, eficiente y equitativo, en beneficio de la sociedad en su conjunto.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) y la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) han implementado acciones efectivas para contar con operadoras formales de transporte escolar que cuentan con permisos de operación. De esta manera, el Estado contrata exclusivamente a aquellas operadoras de transporte que cumplen con los requisitos exigidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Contar con operadoras formales de transporte escolar que posean los permisos de operación pertinentes brinda una serie de beneficios significativos. En primer lugar, contribuye a mejorar la seguridad de los estudiantes, ya que las operadoras formales suelen cumplir con estándares más rigurosos en términos de mantenimiento de vehículos, capacitación de conductores y cumplimiento de normativas de seguridad vial.

Además, al contratar exclusivamente a operadoras que cumplan con los requisitos legales, se fomenta la competencia justa y se evita la presencia de operadores informales que no cumplen con las regulaciones establecidas. Esto no solo beneficia a las operadoras formales, sino también a los estudiantes y sus familias al tener acceso a servicios de transporte confiables y seguros.

Asimismo, esta acción demuestra el compromiso del Estado con la regulación y supervisión adecuada del transporte escolar, lo que fortalece la confianza de la sociedad en el

sistema y promueve una cultura de respeto a las normas y regulaciones en el ámbito del transporte.

En resumen, la implementación de acciones por parte del MTOP y la ANT para asegurar que las operadoras de transporte escolar cumplan con los requisitos legales es una medida positiva que busca salvaguardar la seguridad y calidad del transporte para los estudiantes. Promover la formalización y contratar exclusivamente a operadoras que cumplan con las regulaciones establecidas beneficia a todos los actores involucrados y contribuye a mejorar el sistema de transporte escolar en el país.

### **8.1.8 Calidad del Servicio en una Compañía de Transporte**

En este apartado se recogen las definiciones de las variables del tema que se estudia y diversos estudios relacionados con el servicio de transportación, los cuales fueron obtenidos, principalmente, de repositorios digitales de universidades como: Universidad Internacional SEK, Universidad Central del Ecuador, entre otras; que cuentan con facultades en administración y carreras afines y de buscadores académicos como Scopus, Scielo, Latindex, Google Scholar, entre otros. A continuación, se menciona los más importantes y relevantes.

### **8.1.9 Definición, Naturaleza y Fenómeno**

Tituaña (2015) establece que, una buena organización estructural y manejo correcto de los contratos, mejora las relaciones interinstitucionales, ya que, en ausencia de estructura, líderes responsables, roles y responsabilidades definidas, el resultado es un desequilibrio financiero, contable y legal en la empresa.

El autor señala que la implementación de una estructura organizativa sólida y una gestión adecuada de los contratos contribuyen a fortalecer las relaciones interinstitucionales. En ausencia de una estructura bien definida, líderes responsables y roles y responsabilidades claros, se generan desequilibrios financieros, contables y legales dentro de la empresa.

Además, una buena organización estructural y un manejo adecuado de los contratos no solo fortalecen las relaciones interinstitucionales, sino que también brindan otros beneficios significativos para la empresa. Al implementar una estructura organizativa sólida, se establecen canales claros de comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, lo que facilita la toma de decisiones y el flujo de información dentro de la organización.

Asimismo, una gestión adecuada de los contratos garantiza que se cumplan los compromisos y acuerdos establecidos, lo que promueve la confianza y la transparencia en las relaciones con proveedores, clientes y otras instituciones. Al tener roles y responsabilidades definidos, se evitan confusiones y se asignan adecuadamente las tareas y funciones, lo que contribuye a una mayor eficiencia y productividad en el trabajo.

Por otro lado, la ausencia de una estructura bien definida y líderes responsables puede ocasionar problemas financieros, contables y legales en la empresa. Sin una organización clara, es más difícil llevar un control efectivo de los recursos financieros y contables, lo que puede llevar a desequilibrios económicos y a la falta de cumplimiento de obligaciones legales. Además, la falta de claridad en los roles y responsabilidades puede generar conflictos internos y dificultar la toma de decisiones, lo que afecta negativamente el funcionamiento general de la empresa.



Del repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador, se extrajo el estudio denominado “Diseño de un sistema de control interno para la compañía de transporte escolar e institucional TEIQUN S.A. ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito”, en el cual, el autor Rumiguano Jefferson (2016) concluye que la utilización de herramientas de investigación como: encuestas, entrevistas, observaciones y análisis fue necesaria para establecer el diagnóstico situacional de la empresa, estas herramientas cuando se pusieron en uso facilitaron la evaluación de los entornos internos y externos de la organización.

De igual manera, del repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador, se obtuvo el proyecto de grado titulado “Proyecto para la creación de una compañía de transporte escolar en el sector de la comuna de Santa Clara de San Millán del Distrito Metropolitano de Quito” de la autora Borja Carolina (2015), quien establece que, la base fundamental para constituir una empresa de transporte institucional es el control de los contratos y tener un orden jerárquico establecido con la finalidad de tener las finanzas de la empresa en orden, además, se necesita de un departamento legal para acatar la Constitución, leyes y demás normativas que rigen dentro de la ciudad de Quito.

#### **8.1.10 Calidad de una Empresa**

La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (Abad Acosta, 2014)

De acuerdo con la mención del autor la calidad se refiere a un proceso constante de mejora en el que todas las áreas de la empresa trabajan juntas para satisfacer las necesidades del

cliente, incluso anticipándose a ellas. Esto implica una participación en el desarrollo de productos y en la prestación de servicios. José María Álvarez en el 2006 hace referencia a esta descripción de la calidad.

Analizar la calidad de una empresa puede involucrar varios aspectos, tales como su gestión financiera, la satisfacción del cliente, la calidad del producto o servicio ofrecido, la responsabilidad social y el impacto ambiental. A continuación, se proporcionan algunos puntos clave que pueden ser considerados en un análisis de calidad empresarial:

- a) **Gestión financiera:** La estabilidad financiera de la empresa es un indicador importante de calidad. La empresa debe tener un flujo de efectivo adecuado, una buena relación deuda-capital, una rentabilidad sostenible y una adecuada gestión del riesgo financiero.
- b) **Satisfacción del cliente:** La calidad del producto o servicio ofrecido es esencial para la satisfacción del cliente. La empresa debe garantizar que su producto o servicio cumpla con las expectativas del cliente y que cualquier problema o queja sea tratado de manera efectiva y oportuna.
- c) **Responsabilidad social:** La responsabilidad social de la empresa es fundamental para una evaluación de calidad. La empresa debe ser ética y responsable en sus operaciones y tomar medidas para proteger y mejorar el bienestar social y ambiental.
- d) **Impacto ambiental:** El impacto ambiental de la empresa es un factor importante en la evaluación de calidad, especialmente en la actualidad donde la sostenibilidad es

cada vez más importante. La empresa debe cumplir con las normas y regulaciones ambientales y tomar medidas para reducir su huella ambiental.

- e) Innovación: La capacidad de la empresa para innovar y mantenerse relevante en su mercado también es importante. La empresa debe ser capaz de adaptarse a los cambios en el mercado y ofrecer soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades del cliente.

En resumen, la calidad de una empresa puede ser evaluada a través de diversos aspectos que incluyen su gestión financiera, la satisfacción del cliente, su responsabilidad social y ambiental, su capacidad para innovar, entre otros factores. Es importante analizar cada uno de estos aspectos para obtener una evaluación completa de la calidad de la empresa.

Ante esto, (Gaytan) propone algunos conceptos de calidad:

- La calidad del servicio solicitado: el nivel de calidad esperado por el cliente se puede definir mediante pronósticos explícitos o implícitos.
- La calidad específica del servicio: el nivel de calidad que el propietario y operador del servicio desea ofrecer a sus clientes.
- La calidad del servicio: el nivel de calidad alcanzado en las operaciones diarias en condiciones normales de trabajo.
- La calidad de servicio percibida: el nivel de servicio eventualmente percibido por los pasajeros.

Desde esta perspectiva, la autora plantea que la percepción de los usuarios respecto a un servicio de calidad radica en la actividad frecuente de la empresa, el trato que reciben y la facilidad de las transacciones.

Por otro lado, autores como (Cedeño) sustenta lo siguiente: “Existen elementos que interactúan en el proceso de prestación del servicio como son: los humanos, representados por los miembros del colectivo de trabajo que atiende a los usuarios; de organización, descritos por aspectos dinámicos cualitativos de la organización (procedimientos, turnos, vías, métodos de trabajo, etc.); de ambiente, formulados por condiciones físicas, higiénicas y estéticas”.

Se puede decir que durante el proceso de prestación de servicios existen tres elementos que interactúan: los recursos humanos, que son los trabajadores encargados de atender a los usuarios; los elementos organizativos, que se refieren a los aspectos cualitativos y dinámicos de la organización que influyen en el servicio, como los procedimientos y métodos de trabajo. Todos estos elementos son importantes para lograr una experiencia positiva del usuario y asegurar la satisfacción del cliente.

### **8.1.11 Innovación en el Servicio de Transporte**

La innovación dentro de una compañía de transporte se refiere a la introducción de nuevas ideas, métodos, tecnologías o procesos que mejoran o transforman la forma en que la compañía opera y ofrece sus servicios de transporte. La innovación implica la búsqueda y aplicación de soluciones creativas a desafíos o problemas existentes, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Según Gaytan (2018), en el contexto de una compañía de transporte, la innovación puede manifestarse de varias maneras:

**Tecnología y sistemas avanzados:** La adopción de tecnologías emergentes, como sistemas de gestión de flotas, aplicaciones móviles, análisis de datos, inteligencia artificial,

vehículos autónomos, entre otros, puede revolucionar la forma en que se planifican, operan y administran los servicios de transporte. Estas tecnologías pueden mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de espera, proporcionar información en tiempo real a los pasajeros y optimizar las rutas y la logística en general.

**Servicios personalizados y flexibles:** La innovación también puede implicar la introducción de servicios personalizados y flexibles que se adapten a las necesidades cambiantes de los clientes. Esto puede incluir opciones de reserva en línea, servicios puerta a puerta, horarios flexibles, rutas personalizadas o servicios adaptados a segmentos de mercado específicos.

**Mejoras en la sostenibilidad:** La innovación en el ámbito de la sostenibilidad es cada vez más importante en el sector del transporte. Las compañías pueden explorar tecnologías más limpias y eficientes, como vehículos eléctricos o híbridos, el uso de combustibles alternativos o la implementación de prácticas de logística sostenible. La innovación también puede incluir el fomento del uso compartido de vehículos o el desarrollo de plataformas de transporte colaborativo.

**Experiencia del cliente:** La innovación en la experiencia del cliente se centra en mejorar los servicios y la interacción con los pasajeros. Esto puede incluir la implementación de sistemas de entretenimiento a bordo, Wi-Fi gratuito, seguimiento en tiempo real de los servicios, asistentes virtuales para responder preguntas o la personalización de la experiencia del cliente en función de sus preferencias individuales.

**Colaboración con otras empresas:** La innovación también puede surgir de asociaciones y colaboraciones estratégicas con otras empresas o actores de la industria del transporte. Estas

colaboraciones pueden generar sinergias, compartir recursos y conocimientos, y permitir el desarrollo conjunto de soluciones innovadoras que beneficien a ambas partes y a los clientes finales.

La calidad de servicio, la competitividad y la innovación son metas continuas que requieren esfuerzos constantes para mantenerse en la cima. Monitorea regularmente el desempeño, solicita retroalimentación de los clientes y realiza ajustes cuando sea necesario para seguir mejorando y adaptándote a las necesidades cambiantes del mercado.

La innovación en una compañía de transporte implica la introducción de ideas y enfoques novedosos que mejoran la forma en que se prestan los servicios de transporte, generando eficiencia, satisfacción del cliente y ventajas competitivas en el mercado.

## 9 Metodología

### 9.1 Tipo De Estudio

**De campo:** el presente proyecto es una investigación de campo con enfoque mixto, desarrollado con una estrategia de tipo exploratorio secuencial. A partir de los resultados del trabajo de protocolos para el mejoramiento y regularización de servicio de la calidad en el periodo 2022-2023 de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A. generando una propuesta de orientación entre las ideas de gestión y calidad en la población actual, se expresó la necesidad de un acercamiento a la actividad gerencial a partir de la observación y manejo de recursos existentes valorados previamente.

En este trabajo de campo se pretende acercarse a la realidad de las compañías de transporte escolar e institucional en función de la cotidianidad, esto es, la planificación de sus actividades, la gestión del servicio, mantenimiento y selección de unidades de transportes, además de la relación con los colegas y usuarios.

**Bibliográfica:** se acudió a fuentes de información primarias y secundarias como: archivos documentales, textos, folletos publicados, revistas, e internet que facilitó la búsqueda y el soporte técnico para la investigación.

### 9.2 Métodos y Técnicas

La investigación contó con dos instrumentos que diferenciaron la naturaleza del estudio. El primero fue una entrevista al gerente de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A. la cual se ajustó a los objetivos de la investigación para lograr la exploración del

manejo de contratos en la presente compañía y recoger las diferentes posturas técnicas y formales que sostienen los protocolos utilizados para el funcionamiento interno de la empresa.

El segundo instrumento fue una encuesta aplicada a los accionistas de la compañía Mantatun S.A. para determinar el conocimiento de las estructuras organizacionales referidas a la administración actual. Para ello se trabajó a través de manera directa con cada uno de los socios.

### 9.3 Población y Muestra

**Población:** la población estuvo conformada por personal administrativo, presidentes de Federación Nacional, Unión provincial y Unión Cantonal de transporte escolar e institucional del Ecuador, presidente, gerente y accionistas de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A de la ciudad de Manta.

**Muestra:** la muestra está conformada por el gerente y los accionistas de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A.

**Tabla 1**

#### Selección de la muestra de estudio

N°	CATEGORIA	MUESTRA
1	Accionistas de la compañía escolar e institucional Mantatun S.A.	17
2	Gerente de la compañía Mantatun S. A	1
	TOTAL	18



## 10 Resultados

### 10.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Resultados de las Encuestas Aplicadas a los Accionista de la Compañía Escolar e Institucional Mantatun S.A de la Ciudad de Manta.

La muestra de estudio estuvo conformada por 17 socios accionistas activos de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A. de la ciudad de Manta.

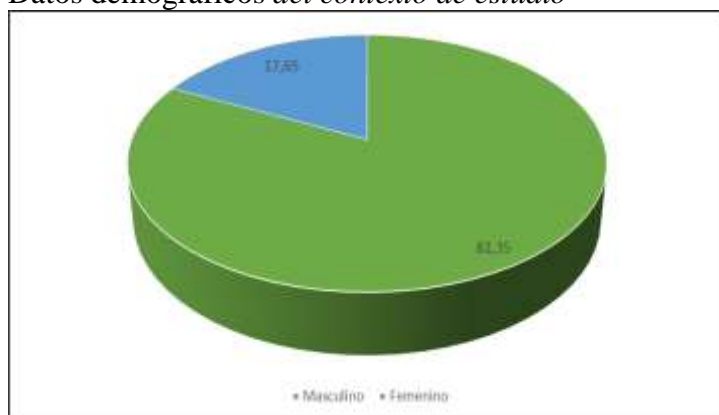
**Tabla 2**

*Datos demográficos del contexto de estudio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	14	82,35
Femenino	3	17,65
Total	17	100

**Figura 2**

*Datos demográficos del contexto de estudio*



*Nota.* recopilación de información personal de los accionistas.

### **Análisis e interpretación de datos**

Para esta investigación se aplicó una encuesta durante la segunda semana del mes de junio del 2023 a los accionistas de la compañía Mantatun S.A. Para conocer más de cerca las debilidades que tiene dicha empresa, para esto se tomó una muestra de 17 accionistas del cual el 80,35% son de género masculino y el 17,65% femenino.

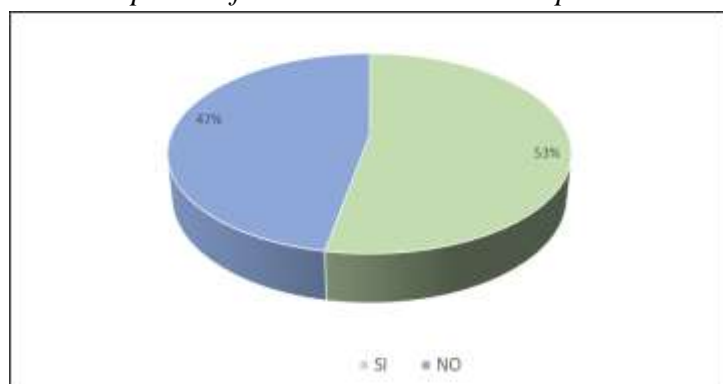
**Tabla 3**

*Proceso para la firma de contratos con las empresas*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	9	52,94
NO	8	47,06
Total	17	100

**Figura 3**

*Proceso para la firma de contrato con empresas*



*Nota.* proceso para la firma de contrato entre la operadora y las instituciones a quien brinda el servicio.

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados indican que el 52,94% de los accionistas encuestados creen que se debería cambiar el proceso con el que se lleva a cabo para la firma de los contratos entre la compañía y las empresas a las cuales se les brinda el servicio de transporte, pues creen que, si lo hacen con un formato establecido por la compañía, las empresas ya no podrán establecer las cláusulas donde se beneficien ellos, si no que se encuentre el balance adecuado para ambas partes. Sin embargo, el 47,06% no están de acuerdo, a pesar de esta inconformidad ellos se resisten al cambio por el simple hecho de continuar con una plaza de trabajo, porque si la empresa no acepta los términos lamentablemente no los contrata, y lo hará con el que, si acepte los términos de ellos, por eso, es muy importante cambiar todo y no solo en la compañía Mantatun, si no a nivel de todas las operadoras para así lograr que las empresas no tengan más opciones que las que se le propone.

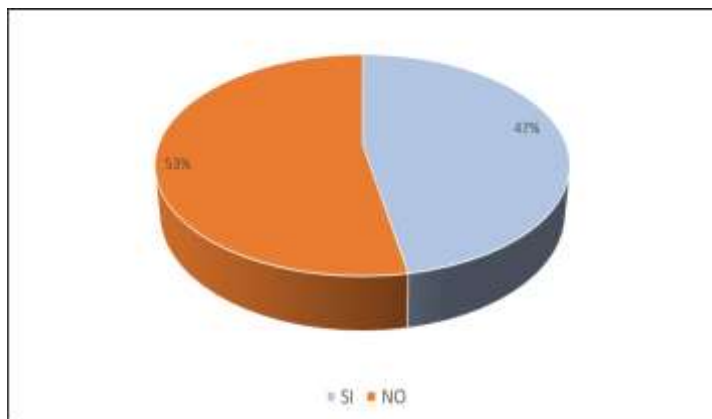
**Tabla 4**

*Acuerdos entre gerente de compañía Mantatun S.A y empresas*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	1	5,88
NO	16	94,12
Total	17	100

**Figura 4**

*Acuerdos entre gerente de compañía Mantatun S.A y empresas.*



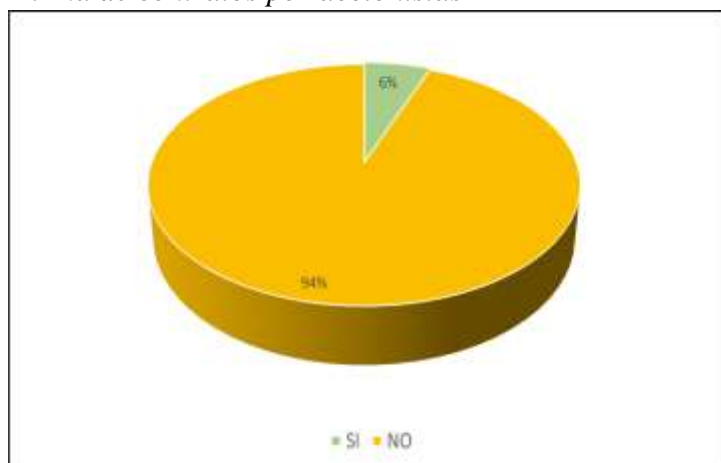
*Nota.* Acuerdos que estable el gerente de la compañía Mantatun S.A y empresas a las que se brinda el servicio de transporte.

**Análisis e interpretación de datos**

Los resultados denotan que el 94,12% de los encuestados manifiestan su malestar por la gestión que el gerente realiza para llegar a acuerdos sobre el servicio de transporte que se brinda a las empresas e instituciones, así mismo indicaban su inconformidad porque los pagos no son realizados a tiempo, y tienen gastos operativos que cubrir y su único sustento son los recorridos que realizan en diferentes horarios para las empresas. sin embargo, el 5,88% se siente complacido de la gestión realizada por gerencia y no quiso opinar el porqué.

**Tabla 5***Firma de contratos por accionistas*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	8	47,06
NO	9	54,94
Total	17	100

**Figura 5***Firma de contratos por accionistas*

*Nota.* Acuerdos de firma de contratos por accionista o compañía Mantatun S.A.

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados reflejan que el 54,92% de los encuestados no están de acuerdo con que los contratos de prestación de servicio de transporte se realicen a través de los accionistas si no que se lo haga de forma más profesional a través de la compañía cumpliendo con los procesos para que sea de beneficio en ambas partes, por otro lado, un 47,06% de socios si están de acuerdo en que sean los accionistas quienes firmen los contratos directos con las empresas e instituciones

porque de esta manera ellos son los encargados de hacer sus propios cobros y no a través de la compañía que les va reteniendo de los mensuales de mortuoria, multas por no asistir a reuniones, créditos, etc.

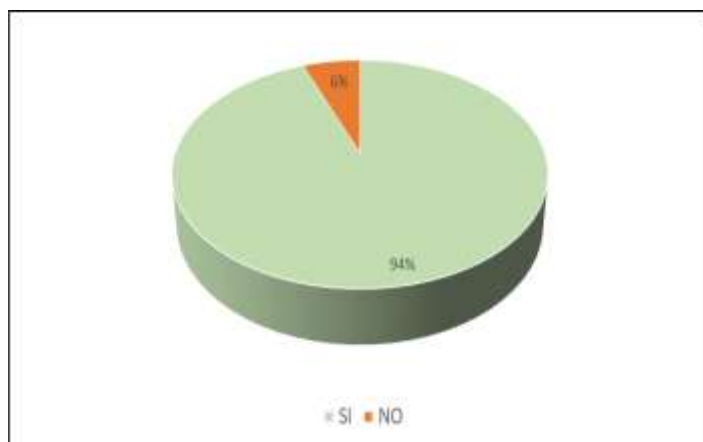
**Tabla 6**

Legalización de contratos con empresas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	16	94,12
NO	1	5,88
Total	17	100

**Figura 6**

*Legalización de contratos con empresas*



*Nota.* Agilización de legalidad de contratos con empresas e instituciones públicas y privadas.

### Análisis e interpretación de datos

Dentro de los procesos que se realizan en la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) existen dilataciones al momento de hacer un trámite, uno de esos es al querer legalizar un contrato de ruta, o de salida de jurisdicción, por tal motivo es que el 94,12% de los encuestados están de acuerdo con que se agilice la legalización de los contratos para poder hacer los recorridos sin ningún problema, sin embargo tan solo un 5.88% no está de acuerdo con este procedimiento tan importante que favorece a todos.

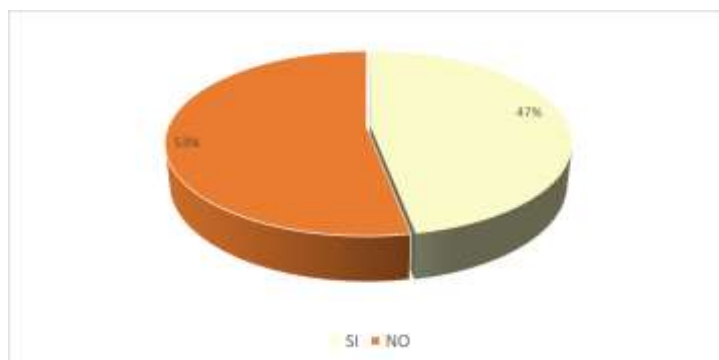
**Tabla 7**

*Redes de apoyo interno de una empresa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	8	47,06
NO	9	52,94
Total	17	100

**Figura 7**

*Redes de apoyo interno de una empresa*



*Nota.* Conocimiento de la gestión de redes de apoyo interno de una empresa.

### Análisis e interpretación de datos

Acercas de la gestión de redes interno de una empresa se evidencia que el 52,94% de los encuestados dicen tener desconocimiento sobre este criterio dentro de una empresa, esto se debe a que los accionistas no han establecido un vínculo con las fuentes de comunicación de la compañía, por ende, ellos asumen el papel de transportistas generalmente, evitando involucrarse en temas de gestión de una empresa. Mientras que el 47,06% dice conocer sobre las redes de apoyo.

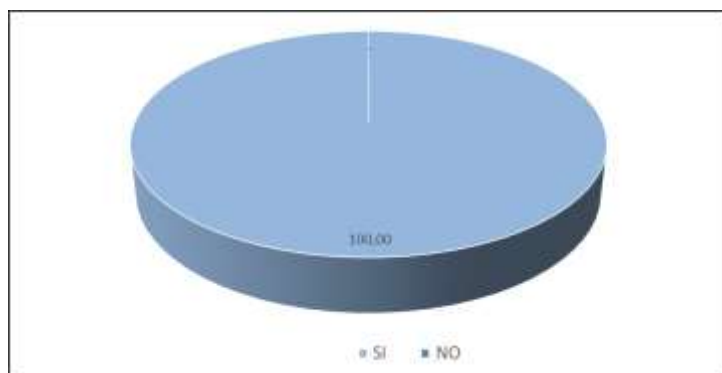
**Tabla 8**

*Reuniones periódicas con temas operativos y control de unidades*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	17	100,00
NO	0	-
Total	17	100

**Figura 8**

*Reuniones periódicas con temas operativos y control de unidades*





### Análisis e interpretación de datos

Los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los encuestados están de acuerdo que se realicen reuniones periódicas para tratar temas importantes y de control de unidades, así mismo esto fortalecerá la comunicación entre socios y directorio lo cual será de gran satisfacción para la compañía Mantatun S.A.

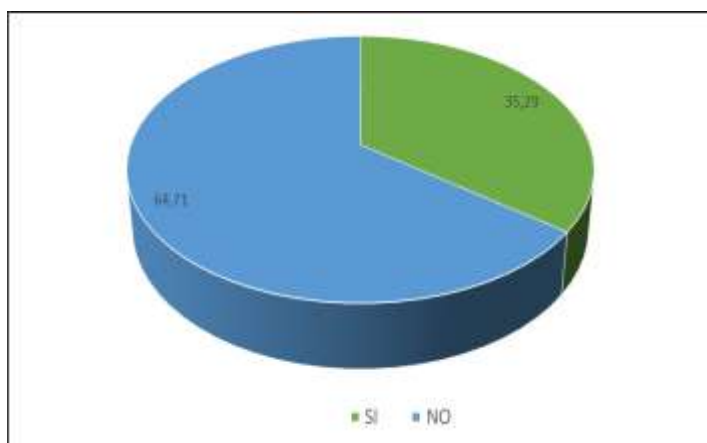
**Tabla 9**

*Personal capacitado para transmitir información en la compañía Mantatun S.A*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	6	35,29
NO	11	64,71
Total	17	100

**Figura 10**

*Personal capacitado que transmite información de la compañía Mantatun S.A.*



*Nota.* Asignación de un nuevo personal para que transmita la información de la compañía.

### Análisis e interpretación de datos

Los resultados arrojan que el 64,71% de los encuestados no está de acuerdo en asignar a un personal capacitado para tratar la información de la compañía y que a la vez ésta sea difundida de manera transparente, la razón de esta decisión es porque la compañía está sin fondos, y al querer contratar a un experto hay que cancelarle sus honorarios, y los socios no desean tener este gasto extra sabiendo que aún faltan muchos por estar al día en las obligaciones mensuales que se tiene con la empresa. Actualmente ellos se sienten conformes con gerencia y con la secretaria que realiza un trabajo muy amplio y efectivo. Sin embargo el 35,29% dijo que es necesario contar con un profesional para que así la información sea oportuna y verídica.

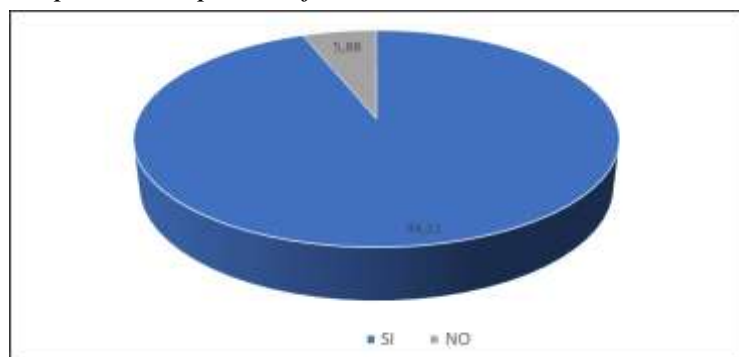
**Tabla 10**

*Capacitación para mejorar la calidad del servicio.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	16	94,12
NO	1	5,88
Total	17	100

**Figura 11**

*Capacitación para mejorar la calidad del servicio.*



*Nota.* Capacitación que ayudará a mejorar la calidad del servicio de transporte.

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de la investigación reflejan que el 94,12% de los encuestados están de acuerdo con una capacitación para así mejorar la calidad del servicio de transporte que se les brinda a los usuarios, esto genera más posibilidades de contrataciones con las empresas públicas y privadas, sin embargo, existe un 5,88% dijo no necesitar de ninguna capacitación.

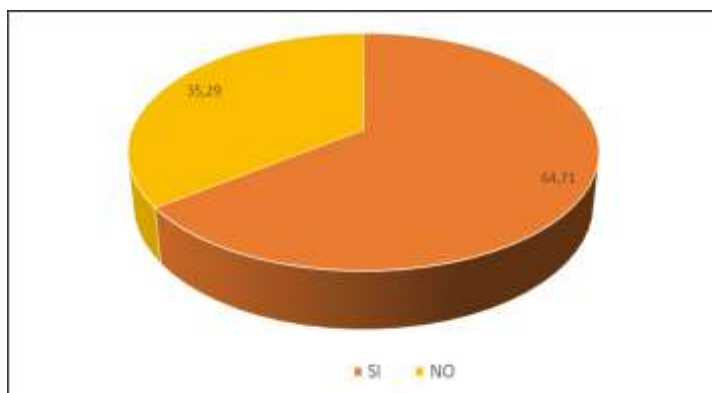
**Tabla 11**

*Renovación de vehículo por vida útil*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	11	64,71
NO	6	35,29
Total	17	100

**Figura 11**

*Renovación de vehículo por vida útil*



*Nota.* Cumplimiento de vida útil vehicular y exigencia en renovación.

### Análisis e interpretación de datos

El 64,71% de los accionistas si están de acuerdo que al cumplir la vida útil de su vehículo éste sea dado de baja y se realice la adquisición de una carrocería nueva para satisfacer a los clientes y dar un servicio de calidad y garantizar la seguridad de los usuarios. Sin embargo, el 35,29% manifestó estar en desacuerdo con la decisión de la agencia nacional de tránsito de no permite una valoración de este y si el vehículo estaba en buen estado se podía hacer a una revisión técnica vehicular y si pasaba todas las pruebas, se le extendiera el permiso de operación y ya no tendría que comprar un nuevo vehículo hasta una siguiente fecha.

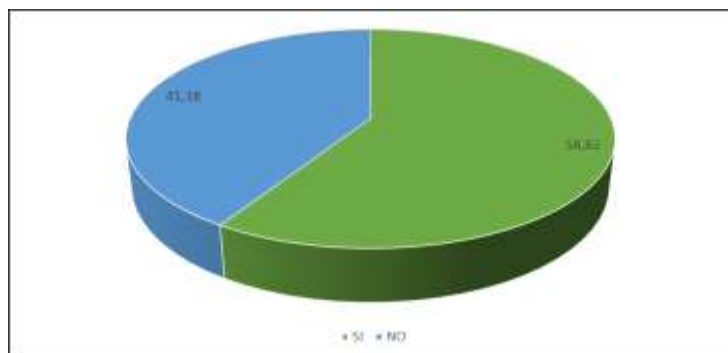
**Tabla 12**

*Formato de tarifas según rutas y servicios de transporte*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	10	58,82
NO	7	41,18
Total	17	100

**Figura 12**

*Formato de tarifas según rutas y servicios de transporte*



*Nota.* Establecer tarifas para las rutas y servicio de transporte por kilometraje.

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados demuestran que el 58,82% está de acuerdo en que se establezca una tarifa para las rutas de servicio de transporte por kilometraje, pero a un precio adecuado, porque así se evita el regateo de los recorridos y se cumple más bien con lo establecido, sin embargo, el 41,18% no está de acuerdo con lo planteado porque asumen que representaría pérdida si la LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL nos los ampara y le asignan un precio justo.

### **11 Conclusiones**

De forma general, se ha procedido a analizar la documentación correspondiente al ámbito de la contratación y administración, de tal forma que se ha evidenciado que la compañía maneja la información de forma reservada, y no es totalmente socializada con los socios y por ende existe el desconocimiento de muchos procesos que implica el retroceso para mejorar la calidad del servicio de Mantatun S.A.

Se logró identificar que existen inconformidades de parte de los accionistas debido a la ineficiente gestión del gerente por las contrataciones que se realiza con las empresas e instituciones de Manta, así mismo se evidencio que no hay un control de la informalidad y esto provoca un desbalance económico para quienes son afiliados a una operadora con todos los permisos de operación en regla.

A partir del acercamiento con la compañía se socializo el marco legal a los transportistas, tomando como referencia artículos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial; esta información se compartió en forma de conversatorio con los

principales actores de estas gestiones, entre ellos figura el gerente de la compañía Mantatun S.A. Se realizaron acuerdos para el mejoramiento de la calidad de la información dentro de la organización.

Considerando la problemática de la compañía, es necesario capacitar a los accionistas y a las autoridades de tránsito y de control para el uso adecuado de los contratos de rutas, los permisos de operación, las conexiones de los cantones (Manta-Montecristi-Jaramijó) que salen de jurisdicción a retirar o dejar personal y comienza la persecución de parte de los agentes de control de tránsito aun existiendo un contrato de ruta o contrato excepcional.

Al no considerar establecer una tabla de tarifas en conjunto con la (Federación Nacional de Transporte Escolar e Institucional) FENATEI que sea acorde con el precio actual del combustible y desgaste del vehículo como tal, así como también extender los años de vida útil de un vehículo que pase todas las revisiones vehiculares sin ningún problema, traerá consigo endeudamiento a los socios porque muchos aún no se recuperan del golpe duro que dejó la pandemia de los años 2020-2021.

## **12 Propuesta Metodológica**

### **12.1. Tema de la propuesta**

PROTOCOLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y  
REGULARIZACIÓN DE CONTRATOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR  
E INSTITUCIONAL DE LA COMPAÑÍA MANTATUN S.A.”

### **12.2. Introducción.**

El presente documento propone la creación de un Manual de Protocolos para el mejoramiento de la calidad del servicio y regularización de contratos de la compañía de transporte escolar e institucional Mantatun S.A. El objetivo principal es establecer un conjunto de pautas y lineamientos claros que permitan el adecuado desarrollo y evolución económica de la empresa, logrando posicionarse en el mercado de la transportación terrestre como la primera operadora que cuente y cumpla con los protocolos establecidos.

### **12.3. Objetivos del Protocolo**

- Establecer lineamientos claros que se logren seguir y cumplir tal como se los establece para el beneficio de cada uno de los accionistas y de la misma compañía.
- Promover el cumplimiento del reglamento interno de la empresa para evitar inconvenientes a futuro por falta de desconocimiento.
- Fomentar a la legalidad de las unidades para un trabajo seguro y de calidad.
- Incentivar para que reciban capacitaciones semestrales acerca de seguridad y servicio al cliente.

- Cumplir con el llamado a las revisiones mensuales de los buses y furgonetas, además de darle el uso adecuado para no comprometer la imagen de la compañía.
- Sancionar el mal proceder de un socio activo de acuerdo con los reglamentos internos.

#### **12.4. Contenido del Protocolo.**

El Protocolo de mejoramiento y regularización de la calidad del servicio contiene los siguientes apartados:

- El organigrama de la compañía, establecido de forma jerárquica en la toma de decisiones para facilitar la intervención de los diferentes directivos de la empresa en una asamblea.
- El logo, escudo, sellos con numeración y demás elementos de la imagen de la compañía y las indicaciones sobre su utilidad.
- Requisitos para las personas que forman parte de la compañía.
- Reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Reglamentos internos para todo aquel que solicite informarse sobre cuáles son sus derechos y obligaciones.
- Procedimiento para la participación de contratación pública del SERCOP, cómo se debe desarrollar y quién o quiénes deben participar en las mismas.
- El buen trato que se dará a los usuarios de las empresas e instituciones educativas.
- Códigos de comportamiento, haciendo referencia a la vestimenta, horarios, relaciones personales, tratamientos de usuarios, entre otros.
- Uso de factura electrónica, envíos de correos electrónicos, punto de emisión, memorándum, invitaciones, retenciones, oficios.



- Medios de comunicación de directivos, socios, y usuarios.
- Modelos de contratos, para unidades educativas y empresas.
- Revisión técnica vehicular.
- Matriculación y permiso de operación de la compañía.
- Precios de acuerdo con kilometraje.
- Reconocimiento a los directivos y los socios por su gran labor.
- Celebraciones de carácter personal y social.
- Servicios mortuorios.
- Aportaciones económicas a la empresa.
- Choferes profesionales y documentación en regla.

#### **12.5. Beneficios Esperados**

- Mejoramiento de la organización y la calidad del servicio que se ofrece.
- Estandarización de formatos para los procesos y servicios a realizarse.
- Cumplimiento de normas y regulaciones aplicables.
- Mayor difusión de información.
- Seguridad en el manejo de documentos.
- Legalización de contratos sin dilataciones.
- Mejoramiento del desempeño de los socios con los usuarios.
- Crecimiento económico de socios y compañía.
- Ser referentes para otras compañías.

En conclusión, la creación de protocolos fortalecerá la actividad del Transporte Escolar e Institucional de la Compañía Mantatun S.A. de la ciudad de Manta, aportando al crecimiento económico y posicionamiento entre las demás operadoras de la ciudad. Esto traerá prestigio y valor para ser tomada en cuenta para participar en la contratación pública SERCOP y las adjudicaciones sin intermediarios, pero cumpliendo con los requisitos del reglamento técnico INEN 041 y el Reglamento de Transporte Escolar e Institucional vigente, así mismo con Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTT), en su Reglamento General, y el Reglamento de Transporte Escolar e Institucional vigente expedido por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT) con calidad y seguridad se logrará grandes resultados beneficiosos para los accionistas que cumplen todos los requisitos desde los más básicos hasta los más complejos que solicitan las autoridades competentes.

### 13. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	Septiembre 2022	Octubre 2022	Noviembre 2022	Diciembre 2022	Enero 2023	Marzo 2023	Abril 2023	Mayo 2023	Junio 2023	Julio 2023	Agosto 2023
*Socialización y revisión de la guía. *Acercamiento con empresa Mantatun *Entrega de oficio en compañía Mantatun											
*Elaboración de un guión *Búsqueda de información documental *Lectura y análisis de documentos											
*Lectura y análisis de documentos *Elaboración del estado del arte											
*Elaboración del estado del arte *Identificación del problema											
*Elaboración del protocolo *Correcciones											
Presentación de primer fase											
Introducción para aplicar cuestionario de encuesta y entrevista											
Realización y revisión de los cuestionarios con la docente											
Presentación y corrección de avance del proyecto											
*Aplicación de encuestas y entrevista *Preparación y análisis de resultados											
*Revisión de tabulación de datos *Conclusiones *Propuesta Metodológica *Entrega informe final											
Sustentación											

## 14. Referencias

- Abad Acosta, M. G. (Nov. de 2014). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Alba, M. &. (2018). Articulación de procesos, flujos de información y conocimiento bajo criterios de infoconocimiento y sostenibilidad en el reporte corporativo. *Cuadernos de Contabilidad*, 117-129.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE".
- Balind, V. C. (2015). Sistema de información en el proceso de logística inversa, revisión de literatura. *Cultura Científica y Tecnológica*, 55.
- Baratz. (28 de octubre de 2016). *Comunidad Baratz*. Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-es-un-derecho-fundamental/>
- Becerra, J. V. (2018). Un modelo para la implementación de la Ley de Transparencia en Colombia: el Software Transparenci. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 99-112.
- Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República* . (28 de septiembre de 2018). Obtenido de <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/derecho-humano-de-acceso-a-la-informacion?idiom=es>
- Borja, C. (2015). *Proyecto para la creación de una compañía de transporte escolar en el sector de la comuna de Santa Clara de San Millán del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9048>
- Cabañas, M. A. (2018). Valoración del flujo de información y conocimiento: una experiencia en la cadena de suministro Cocheros SAS. *Palermo Business Review*, 65-82.

- Calatayud Paco, M. P. (2015). Propuesta de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en la empresa Moran distribuciones sa de la ciudad de Arequipa, 2015.
- Castillo, L. (2015). *Biblioteconomía*. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T11.pdf>
- Cedeño, R. (s.f.). LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE. *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE*. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”, Cuba.
- Coalición ProAcceso* . (28 de octubre de 2016). Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-es-un-derecho-fundamental/>
- Cuadrado Merlo, S. A. (2017). Manejo del flujo de la información en proyectos de construcción. *Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2017*.
- Daniel Soto. (2018). *CNDH*. Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/noticia/derecho-de-acceso-la-informacion>
- Frutos García, R. (2015). Indicadores mediáticos: herramientas para la participación ciudadana y el acceso a la información. *Vivat Academia*, 141-162.
- De Paz Toledo, T. Y. (2022). "Implementar un chatbot basado en ibm watson para mejorar el servicio de información recurrente en la empresa inversiones Santa SRL,.
- Drew*. (23 de abril de 2020). Obtenido de <http://blog.wearedrew.co/procesos-interdepartamentales/los-flujos-de-informacion-y-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa#:~:text=El%20flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20o,%2C%20horizontal%2C%20diagonal%20y%20externa.>
- Escobar, J. (sep. de 2013). *Universidad externado de Colombia,2004*. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=Et2LEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Facundo Irurueta. (2020). *Academia*. Obtenido de

[https://www.academia.edu/42356366/Flujos\\_de\\_informaci%C3%B3n#:~:text=Son%20las%20relaciones%20entre%20las,informaci%C3%B3n%3B%20de%20procesos%20de%20decisi%C3%B3n.](https://www.academia.edu/42356366/Flujos_de_informaci%C3%B3n#:~:text=Son%20las%20relaciones%20entre%20las,informaci%C3%B3n%3B%20de%20procesos%20de%20decisi%C3%B3n.)

Fuentes, G. O. (2017). El acceso a la información pública como sustrato esencial del gobierno abierto. *In Universidad de La Plata*.

Gaytan, K. (s.f.). Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo-2018. *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo-2018*. Universidad César Vallejo, Perú.

Guevara. (2018). Técnicas de recepción y comunicación. MF0975. TUTOR FORMACIÓN.

Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtxTDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=flujo+de+informaci%C3%B3n+o+comunicaci%C3%B3n+dentro+de+una+organizaci%C3%B3n+se+refiere+al+movimiento+de+instrucciones+y+comunicaciones+dentro+de+una+organizaci%C3%B3n.&ots=tvTTxIb3>

Karime, L. (18 de 03 de 2020). *Imety*. Obtenido de ¿Que es un protocolo?:

<https://www.imety.edu.co/wp-content/uploads/2021/06/PROTOCOLO.pdf>

Macías Muñiz, K. S. (2021). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL: CASO DISTRIBUIDORA “NIEVE CELL” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, AÑO 2021. *Bachelor's thesis, Jijpipaja. UNESUM*, Bachelor's thesis, Jijpipaja. UNESUM.

Medranda Morales, N. J. (2017). Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España.

Musiño, C. M. (2013). a investigación sobre los flujos de información en las fábricas: el enfoque de la disciplina administrativa. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 91-101.

Pública, L. L. (2008). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Obtenido de

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cpccs\\_22\\_ley\\_org\\_tran\\_acc\\_inf\\_pub.pdf&ved=2ahUKEwjG7P-MmDD7AhVVMYQIHbdcAKUQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw1EYMYEy\\_kH-bVNMP1B9-WW](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf&ved=2ahUKEwjG7P-MmDD7AhVVMYQIHbdcAKUQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw1EYMYEy_kH-bVNMP1B9-WW)

Puebla, M. V. (mayo de 2015). *El Derecho a la Información Pública*. Obtenido de

[https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_publica.pdf](https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf)

Ruiz, D. S. (04 de octubre de 2014). *Delasalle*. Obtenido de

<https://prezi.com/f6or7xx4w3u6/flujos-de-informacion/>

Rumiguano, J. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía de transporte escolar e institucional TEIQUN S.A. ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*.

Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10166/1/T-UCE-0003-CA116-2016.pdf>

Saunders Vázquez, A. (2013). Propuestas de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del MINBAS. 38-112.

Sertrans. (2016). El transporte terrestre y la historia de la humanidad. *El transporte terrestre y la historia de la humanidad*, 1.

Silva, D. d. (25 de agosto de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de

<https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>

Suárez Alfonso, A. C. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 72-79.

- Tituaña, E. (Julio de 2015). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A. año 2014. *Maestría en Administración de Empresas (MBA)*. Universidad Internacional SEK, Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1591>
- Torrijo, E. M. (2021). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 54-67.
- Vargas Perdomo, Y. (2014). Estudio del flujo informativo en la Vicerrectoría de Información y Posgrado del ISMM . *Doctoral dissertation, Departamento de Ciencias de la Información*.
- Vargas, R. (2017). *Servicio Nacional de Aprendizaje*. Obtenido de <https://docplayer.es/56765510-Aspectos-basicos-sobre-el-flujo-de-informacion.html>
- Vázquez, A. S. (2011). Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del Minbas. *Instituto Superior de Tecnología y Ciencias Aplicadas*.
- Vera, B. V. (mayo de 2015). *Comunicaciones INREDH*. Obtenido de [https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_publica.pdf](https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf)
- Veronica, p. (2017). *MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA UNIÓN DE COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6864/1/PIUICYA014-2017.pdf>



## 15. Anexos

### Anexo 1

#### Cuestionario para accionistas de la compañía Mantatun S.A.

**Objetivo:** El objetivo de esta encuesta es conocer de qué manera se llevan a cabo los protocolos y regularización de las contrataciones del servicio que brinda la compañía escolar e institucional Mantatun S.A de la ciudad de Manta, este cuestionario se realiza con fines exclusivamente educativos. Bajo su consentimiento responderá las preguntas, así mismo se dará a conocer algunos parámetros para un mejor entendimiento, usted deberá responder de forma sincera recordando que todas las respuestas son válidas porque representa su opinión sobre los protocolos y la calidad de servicio de transporte de la compañía Mantatun S.A.

#### Datos iniciales

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

1. ¿Cree usted, que se debe cambiar el proceso para la firma de contrato entre su operadora y las instituciones a quien brinda el servicio?

SI                      NO

2. ¿Se siente satisfecho con los acuerdos que el gerente de la compañía Mantatun S.A. establece con las empresas e instituciones a las cuales se les brinda el servicio?

SI                      NO

3. ¿Está de acuerdo que los contratos sean firmados por los accionistas y no por la compañía al momento de brindar el servicio?

SI                      NO

4. ¿Está de acuerdo en que se agilice la legalización de los contratos con las empresas e instituciones de orden público y privado?
- SI                      NO
5. ¿Tiene usted conocimiento de la gestión de redes de apoyo interno dentro de una empresa?
- SI                      NO
6. ¿Considera usted que se debería realizar reuniones periódicas sobre temas operativos y de control de las unidades?
- SI                      NO
7. ¿Está de acuerdo con asignar a otro personal capacitado para transmitir información acerca de la compañía?
- SI                      NO
8. ¿Cree usted que los transportistas requieren jornadas de capacitación para mejorar la calidad del servicio con los usuarios?
- SI                      NO
9. ¿Está de acuerdo que al cumplir la vida útil de su vehículo le exijan la renovación de este, si se encuentra en buen estado?
- SI                      NO
10. ¿Está de acuerdo en que se establezca un formato de tarifas económicas para las rutas y servicios de transporte en general por kilometraje?
- SI                      NO

## Anexo 2

### Cuestionario para entrevista

Cuestionario dirigido para el gerente de la compañía de transporte Escolar e Institucional Mantatun S.A. de la ciudad de Manta.

**Objetivo:** El objetivo de este cuestionario es conocer a través de una entrevista dirigida al gerente de la compañía escolar e institucional Mantatun S.A de la ciudad de Manta, de qué manera se llevan a cabo los protocolos y regularización de las contrataciones del servicio de transporte que se brinda en las empresas. Este cuestionario es exclusivamente con fines educativos.

Bajo su consentimiento se dará a conocer algunos parámetros que serán tomados de referencia para la entrevista, usted deberá responder de forma clara y concisa.

1. ¿En la ciudad de Manta, desde que año empezó a funcionar de manera legal el servicio de transporte escolar e institucional?

2. ¿De qué manera usted gestiona las contrataciones para los accionistas con las empresas?

3. ¿Existen normativas internas que regulen a los accionistas en la prestación de los servicios a las empresas?

4. ¿Dentro de la Compañía que usted dirige existen procesos para la regularización de los contratos de servicio?

5. ¿De qué manera se gestiona para evitar la informalidad que afecta la economía de los accionistas de la compañía?

### Anexo 3

*Recopilación de información con el gerente de la compañía Mantatun S.A*



**Fuente:** foto tomada desde mi móvil.

### Anexo 4

*Instalaciones externas de la compañía Mantatun S.A.*



**Fuente:** cede de compañía Mantatun S.A.

**Anexo 5**

*Encuesta a los accionistas de la compañía Mantatun S.A*



**Fuente:** socios de la compañía Mantatun S.A.

**Anexo 6**

*Entrevista a profundidad con el gerente de la compañía Mantatun S.A.*



**Fuente:** Miguel Andrade-Presidente de Compañía Mantatun