

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

VIDA NUEVA



CARRERA:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA DEL PROYECTO DE APLICACIÓN PRÁCTICA

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4**

AUTOR:

ACARO JIMA CARLA VANESSA

TUTOR

ING. QUISPE NAUSIN JESSICA MARIBEL

FECHA:

FEBRERO 2021

QUITO – ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ACARO JIMA CARLA VANESSA portador/a de la cédula de ciudadanía 1723480503, facultado/a de la carrera TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, autor/a de esta obra certifico y proveo al Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva, usar plenamente el contenido del informe con el tema “Diseño de un manual de funciones y procedimientos en la Cooperativa de Transportes de Taxis Santo Domingo N°4”, con el objeto de aportar y promover la lectura e investigación, autorizando la publicación de mi proyecto de titulación en la colección digital del repositorio institucional bajo la licencia de Creative Commons: AtribuciónNoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de Febrero del 2021.

ACARO JIMA CARLA VANESSA

C.I.: 1723480503

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto: “Diseño de un manual de funciones y procedimientos en la cooperativa de transportes de taxis Santo Domingo N°4” en la ciudad de Quito, presentado por la ciudadana Acaro Jima Carla Vanessa, para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, certifico, que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de Febrero del 2021.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a dashed horizontal line.

TUTOR: ING. QUISPE NAUSIN JESSICA MARIBEL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, ACARO JIMA CARLA VANESSA con cedula de ciudadanía 1723480503 estudiante del Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva, declaro que he realizado este trabajo de titulación tomando en consideración citas bibliográficas que se nombran en este texto.

El Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva puede utilizar este trabajo de titulación como una ayuda bibliográfica.

En la ciudad de Quito, del mes de Febrero del 2021.

ACARO JIMA CARLA VANESSA

C.I.: 1723480503

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal aprueban el informe de investigación, sobre el tema:
“Diseño de un manual de funciones y procedimientos en la cooperativa de
transportes de taxis Santo Domingo N°4” en la ciudad de Quito, del/la estudiante:
ACARO JIMA CARLA VANESSA de la Carrera TECNOLOGÍA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Para constancia firman:

C.I.:

C.I.:

C.I.:

C.I.:

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía en todo momento y por la gran bendición que me ha dado al poder cumplir con una meta más en mi vida, a mis padres por su amor y apoyo que me brindan día a día para seguir adelante, a toda mi familia, a mi tutora de tesis Ing. Jessica Quispe que me ha brindado su ayuda y apoyo durante mi trabajo de titulación, y a cada una de las autoridades y docentes del Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva.

ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
ANTECEDENTES.....	xv
1. OBJETIVOS	1
1.1 Objetivo General	1
1.2 Objetivos específicos	1
2. DESARROLLO	2
2.1 Marco Teórico – Conceptual.....	2
2.1.1 Organización	2
2.1.2 El organigrama.....	2

2.1.3 Niveles Jerárquicos	2
2.1.4 Líneas de conexión.....	2
2.1.5 Funciones y Procesos	3
2.1.6 Manuales administrativos	3
2.1.7 Tipos de manuales.....	3
2.1.8 Puesto	5
2.1.9 Cargo	6
2.1.10 Gestión por Procesos.....	6
2.1.11 Diagrama de flujo.....	6
2.1.12 Control Interno	7
2.1.13 Actividades de control gerencial.....	8
2.1.14 Técnicas e instrumentación de recolección de datos.....	8
2.2 Procedimiento – Metodología.....	9
2.2.1 Tipo de Investigación.....	9
2.2.2 Diseño de la Investigación	9
2.2.3 Señalamiento de Variables.....	10
2.2.4 Diseño de Organigrama (Filosofía institucional).....	11
2.2.5 Aplicación de técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	15
2.2.6 Tabulaciones	26
2.2.7 Propuesta.....	33
2.2.8 Elaboración de las fichas de descripción del puesto	34

2.2.9 Elaboración de fichas de actividades	44
3. CONCLUSIONES	95
4. RECOMENDACIONES	96
5. REFERENCIAS.....	97
6. ANEXOS	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Simbología de niveles jerárquicos	3
Figura 2. Modelo de manual de funciones.....	4
Figura 3. Modelo de manual de procedimientos.....	5
Figura 4: Descripción y análisis de puestos	6
Figura 5: Fichas de registro	9
Figura 6: Organigrama estructural	12
Figura 7. Simbología ANSI	92
Figura 8. Simbología ANSI	93
Figura 9. Llenado de Encuestas	102
Figura 10. Llenado de Encuestas	102
Figura 11. Llenado de Encuestas	102
Figura 12. Llenado de Encuestas	103
Figura 13. Llenado de Encuestas	103
Figura 14. Llenado de Encuestas	103
Figura 15. Llenado de Encuestas	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	10
Tabla 2.....	10
Tabla 3.....	16
Tabla 4.....	18
Tabla 5.....	19
Tabla 6.....	21
Tabla 7.....	23
Tabla 8.....	24
Tabla 9.....	34
Tabla 10.....	35
Tabla 11.....	35
Tabla 12.....	36
Tabla 13.....	37
Tabla 14.....	38
Tabla 15.....	38
Tabla 16.....	39
Tabla 17.....	40
Tabla 18.....	40
Tabla 19.....	44
Tabla 20.....	45
Tabla 21.....	45
Tabla 22.....	46
Tabla 23.....	46

Tabla 24.....	47
Tabla 25.....	48
Tabla 26.....	48
Tabla 27.....	49
Tabla 28.....	49
Tabla 29.....	50
Tabla 30.....	50
Tabla 31.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en dar solución a la problemática en la falta de herramientas administrativas que ayuden al óptimo desarrollo y control de las actividades que se desempeñan en la empresa; tiene como objetivo ser un apoyo para la cooperativa que les permita tener un mejor desempeño laboral en sus áreas de trabajo. El marco teórico se sustentó bajo teorías científicas que fueron sostenidas por las variables establecidas, así mismo, la investigación realizada en la Cooperativa Santo Domingo se basó en una metodología mixta, con un diseño de tipo descriptivo y bibliográfico, usando técnicas de recolección de datos como las fichas descriptivas, la aplicación de encuestas las cuales evidenciaron la información más importante de la investigación. Se trabajó con una muestra de 10, es decir, con toda la población ya que es un número pequeño con el que se puede tomar información fácilmente, con las tabulaciones llevadas a cabo se obtuvo el análisis final el cuál determinó que los integrantes de la cooperativa están de acuerdo a que se implementen estos manuales para un mejor funcionamiento y desempeño laboral. Por lo tanto, el presente proyecto de investigación pretende ser una guía práctica para la cooperativa que pueda ayudar a la coordinación y optimización de sus recursos con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Palabras Clave: Fichas descriptivas, identificación de cargos, técnicas de recolección de datos, manuales administrativos.

ABSTRACT

This research work focuses on solving the problem in the lack of administrative tools that help the optimal development and control of the activities carried out in the company; it has the objective to be a support for the cooperative that allows them to have a better job performance in their work areas. The theoretical framework was supported by scientific theories that were supported by the established variables; likewise, the research carried out in the Santo Domingo Cooperative was based on a mixed methodology, with a descriptive and bibliographic design, using data collection techniques such as the descriptive files, the application of surveys which showed the most important information of the investigation. It was done with a sample of 10, that is, with the entire population since it is a small number with which information can be easily collected, with the tabulations carried out the final analysis was obtained which determined that the members of the cooperative are according to the implementation of these manuals for better operation and job performance. Therefore, this research project aims to be a practical guide for the cooperative that can help to coordinate and optimize its resources in order to offer a better service to its clients.

Key Words: Descriptive files, job identification, data collection techniques, administrative manuals.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo comprende todos los aspectos necesarios para realizar los manuales en la organización que son: elaboración de fichas de observación que permiten detallar las tareas diarias que se realiza en la empresa, elaboración de encuestas , identificar los niveles jerárquicos para la descripción de puestos, diseñar el organigrama (filosofía empresarial) que nos permita conocer más sobre la entidad, establecer el perfil de cargos, desarrollo de la matriz de actividades, los cuales son de gran importancia realizarlos para diseñar de manera correcta los distintos manuales de funciones y procedimientos.

La importancia de realizar estos manuales en la Cooperativa Santo Domingo es crear una guía de trabajo acorde para las distintas áreas en las que se tome continuamente un debido control del cumplimiento de las mismas y así no exista sobrecargas laborales y la pérdida de tiempo a la hora de realizar las diferentes actividades dentro y fuera de la empresa.

Es de gran ayuda contar con estos tipos de manuales dentro de cualquier empresa ya que permite a las autoridades controlar de manera apropiada el cumplimiento de tareas de los distintos colaboradores que conforman la entidad, así como poder corregir los errores a tiempo y con ello obtener el cumplimiento de los objetivos de cada empresa.

ANTECEDENTES

La creación de los manuales de funciones a través del tiempo, ha sido de gran ayuda para todo tipo de empresas que existen alrededor del mundo, ya que su característica principal es ser un apoyo para toda la empresa, que les permita tener un mejor desenvolvimiento laboral por parte de los trabajadores.

En los inicios de la era industrial el manual de funciones no existía físicamente, se transmitía de forma verbal a sus empleados cada función de la empresa. En los años 60 a los 80 se empieza a estructurar el manual de funciones en forma física y al mismo tiempo se empieza hablar de competencias que debía tener cada persona para su desempeño laboral con éxito. (Mojica, Perdomo, & Cuello, 2014, pág. 17)

Para el cumplimiento de los objetivos de una entidad se debe contar con manuales, ya que estos conforman una herramienta esencial, para desarrollar de manera eficiente las actividades tanto administrativas como operativas, lo que ayuda a dar cumplimiento al cuerpo legal establecido en el país, con el fin de alcanzar un buen control interno de los recursos de las empresas.

En el país los manuales de funciones se han constituido como un elemento técnico auxiliar, en el que se ordenan por procesos, las funciones, actividades y aspectos característicos de cada uno de los cargos que conforman la organización, por lo tanto, sirve de instrumento para la unidad de Talento Humano en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño,

valoración del clima laboral y desarrollo integral del recurso humano. (Clavijo, 2016, pág. 4)

La cooperativa de transportes de taxis Santo Domingo N° 4, nació como una institución corporativa ofreciendo sus servicios a todo el público en general dentro de la ciudad de Quito hace ya 55 años. Esta nace debido a la atención que todas las personas requieren de un mejor servicio ya que en ese entonces no era tan fácil conseguir un taxi a cualquier hora del día y que este sea seguro. Tras estos cincuenta y cinco años de lucha, esfuerzo y seguridad total por parte de cada uno de los socios, la cooperativa se ha convertido en una institución corporativa que ha obtenido mucho prestigio en cuanto al servicio que ofrece.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Diseñar un manual de funciones y procedimientos, para la coordinación de actividades laborales en la Cooperativa de Transportes de Taxis Santo Domingo N°4, mediante la identificación de tareas y procesos.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar las actividades y procesos en cada puesto de trabajo, para el desarrollo del manual de funciones.
- Elaborar el organigrama estructural de la empresa, estableciendo las actividades laborales en los puestos de trabajo.
- Realizar el manual de funciones y procedimientos de la Cooperativa Santo Domingo.

2. DESARROLLO

2.1 Marco Teórico – Conceptual

2.1.1 Organización

Según (Chiavenato, 2000) una organización es aquella que está conformada por dos a más individuos, los mismos que realizan un conjunto de actividades que están apropiadamente coordinadas para su buen funcionamiento. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

2.1.2 El organigrama

Para que una entidad funcione de manera adecuada es de vital importancia contar con una estructura organizacional que acceda a tener una idea uniforme acerca de la empresa. (Chiavenato, 2000) señala que este esquema es de mucha utilidad para cualquier organismo que requiera ser representado de forma sencilla y comprensible para su propio crecimiento.

2.1.3 Niveles Jerárquicos

Según (Contreras, 2011) en los organigramas se da a conocer la posición correcta de los niveles jerárquicos para así ayudar a identificar los diferentes procesos y relaciones que existen en todas las áreas.

2.1.4 Líneas de conexión

Estas líneas muestran las diferentes relaciones que existen entre estos elementos orgánicos. En este caso (Contreras, 2011) detalla que la relación de autoridad

lineal es aquella que comprende una sujeción entre los responsables de las unidades administrativas con sus subalternos, en tanto que la relación de autoridad funcional es aquella que simboliza mando especializado y no dependencia jerárquica y a su vez la relación de asesoría staff son órganos que representan asistencia técnica y especializada a los órganos de mando y de línea.

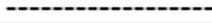
SIMBOLOGÍA	
Control-autoridad principal	
Subordinación	
Asesoría-estaff	
Coordinación	

Figura 1. Simbología de niveles jerárquicos

2.1.5 Funciones y Procesos

Dentro de la administración empresarial las funciones están enlazadas a las actividades que se realizan diariamente en una empresa, a su vez un proceso hace vinculación a los pasos que son realizados de manera coordinada y secuencial. (Guerrero, 2017). En la cooperativa se realiza diferentes actividades y procesos los cuales permiten que se lleve a cabo los objetivos propuestos por la misma.

2.1.6 Manuales administrativos

Estos manuales tienen como finalidad ser una guía dentro de una organización en el que se pueda informar las decisiones administrativas relacionadas a la política, procesos y planificación de la empresa. (Mejía, 2018).

2.1.7 Tipos de manuales.

Según (Mejía, 2018) los manuales son los siguientes: manual de organización el cual representa información variada que expone de manera frecuente aspectos que

se observa dentro de la empresa, el manual de procedimientos detalla la secuencia lógica de todas las actividades diarias a través de la descripción de procesos que se usan en la empresa, mientras que los manuales de funciones son aquellos que captan las obligaciones específicas de los diferentes puestos a través de la descripción de las actividades que realizan a diario.

Modelo de Manual de funciones



MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo:	2. JEFE DE LOGISTICA
Dependencia:	AREA OPERATIVA
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	GERENTE

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Ingeniero industrial, administrador de empresas, especialidad en logística
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Es el máximo responsable del correcto funcionamiento, coordinación y organización del área logística de la empresa, tanto a nivel de producto como a nivel de gestión de personal, con el objetivo de distribuir a los clientes los pedidos de mercancía en tiempo y forma.

Funciones Esenciales

- Coordinar las diferentes áreas de almacén (entradas, reposición, preparación de pedidos y transporte de los mismos).
- Optimizar la política de aprovisionamiento y distribución de la empresa.
- Optimizar, organizar y planificar la preparación y distribución de pedidos.
- Optimizar procesos de trabajo.
- Gestionar y supervisar al personal a su cargo.

Figura 2. Modelo de manual de funciones (2019). Recuperado de Empresa Nutresa

Modelo de manual de procedimientos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo:	2. JEFE DE LOGISTICA
Dependencia:	AREA OPERATIVA
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	GERENTE

N°	PROCEDIMIENTOS
1	Conseguir el orden y aseo constante en el inicio de la jornada de trabajo para un mejor ambiente en la ejecución de labores
2	Realizar la programación de asignación de recursos para los programas y proyectos de área operativa para su desarrollo
3	Atender las solicitudes, quejas y peticiones del gerente logístico
4	Determinar las estrategias a aplicar para la mejor distribución de los productos del Comercial Nutresa
5	Realizar el informe de actividades diarias para los vendedores y operarios de ventas, y dejar constancia a través de una copia de los informes
6	Elaborar y digitar los informes finales diarios del área operativa
7	Enviar al gerente de logística los informes constantes acerca de la distribución de la mercancía para establecer el control de la empresa
8	Estar atento e Informar sobre actos inseguros dentro de la empresa con el fin de prevenir inconvenientes, teniendo en cuenta las normas de seguridad

Figura 3. Modelo de manual de procedimientos (2019). Recuperado de Empresa Nutresa

2.1.8 Puesto

Según (Chiavenato, 2011) un puesto es una unidad de la organización que consiste en un conjunto de obligaciones que corresponden al trabajador el que desempeña sus funciones con el fin de contribuir al logro de los objetivos. (Pag.190).

Descripción de puestos.

Es necesario describir el contenido de un puesto para dar a conocer las tareas o responsabilidades que lo conforman y diferencian del resto de puestos. (Chiavenato, 2011).

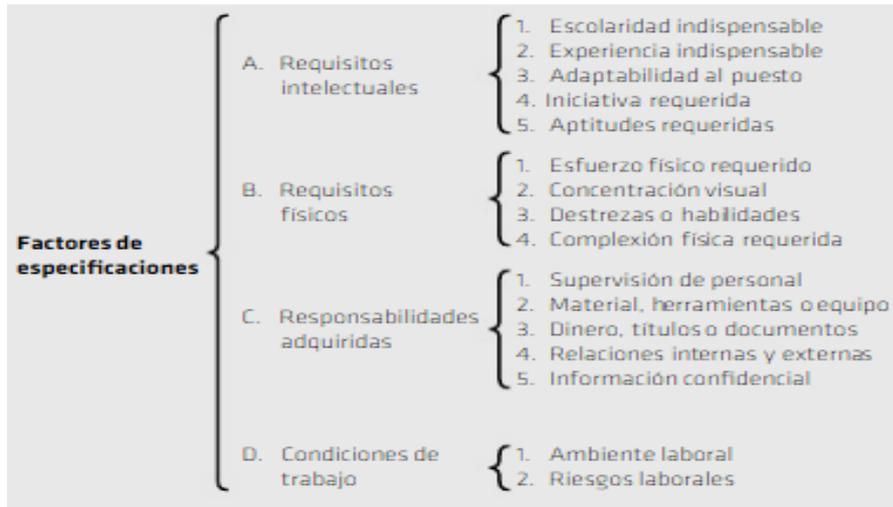


Figura 4: Descripción y análisis de puestos (2019). Recuperado por Idalberto Chiavenato

2.1.9 Cargo

Un cargo es aquella responsabilidad que se aplica a un empleo y a la persona que lo ejerce. Por ejemplo, cargo de gerente como puesto de trabajo, y el gerente que ejerce ese cargo. (Maccaferri, 2018)

2.1.10 Gestión por Procesos

Según (Maldonado, 2013) es la forma de administrar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como una serie de actividades orientadas a generar una utilidad sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez plazca las peticiones del cliente.

2.1.11 Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es el que indica la secuencia de un proceso en su ejecución, es decir es la representación simbólica de un procedimiento administrativo. (Manene, 2011).

Dentro de los diagramas de flujo existen dos simbologías para realizarlos, dentro del presente trabajo utilizaremos la simbología (ANSI) que ha desarrollado una simbología para que sea empleada en el procedimiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa. (Montoya, 2015).

2.1.12 Control Interno

Es una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de las entidades y con ello tomar las medidas necesarias dentro de la organización con el fin de asegurar sus activos. (Jenny, 2013).

Importancia del control interno.

Es de gran importancia contar con un sistema apropiado de control interno en las empresas, que puedan servir de apoyo para la toma de decisiones en base a los objetivos propuestos por la organización, resguardando así los recursos de la empresa y evitando pérdidas por algún error. (Jenny, 2013)

Objetivos de control interno.

Según (Flores, Quispe , & Yauli , 2017) determinan que los principales objetivos del control interno son los siguientes: Promover la eficiencia en la operación. A su vez el asegurar el pleno respeto, apego y observancia a las políticas establecidas por la administración de la entidad y la protección de los activos de la entidad, los mismos que ayuden al crecimiento como empresa.

Reglamento del control interno.

Dentro del sistema de control interno son fundamentales los valores éticos, que definan el comportamiento de los que trabajan dentro de la organización, por lo que la autoridad principal debe controlar y vigilar estos aspectos, para alcanzar un mejor crecimiento institucional. (Gonzalez, 2015)

2.1.13 Actividades de control gerencial

Según estas actividades se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. (Universidad nacional de san marcos, 2001)

2.1.14 Técnicas e instrumentación de recolección de datos

(Chiavenato, 2011) señala que las técnicas de recolección de datos son mecanismos que se utilizan para reunir información de forma sistemática y con un objetivo específico, dentro de estas técnicas tenemos: la observación como una técnica que consiste precisamente en observar el desarrollo del fenómeno que se desea analizar. También se encuentran las fichas de registro que constituyen uno de los métodos de registro de observación directa más flexible y útiles en investigaciones que permiten mantener un proceso uniforme, ordenado y metódico, también y se encuentra el análisis de contenido que es una técnica que permite reducir y sistematizar cualquier tipo de información contenida en registros escritos, visuales o auditivos en datos o valores objetivos.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Título del puesto:	Fecha de elaboración: / /	Fecha de revisión: / /
Clave:		
Departamento:	División:	
Descripción genérica:		
Descripción específica:		

Figura 5: Fichas de registro (2019). Recuperado por Idalberto Chiavenato

2.2 Procedimiento – Metodología

2.2.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo se enfoca en una investigación mixta: es decir en la investigación cualitativa y cuantitativa, la investigación cualitativa trata de analizar los aspectos más profundos de la realidad y lo usaremos en el trabajo ya que con la ayuda de las fichas de observación estudiaremos adecuadamente todas las actividades y procesos que se realizan dentro de la empresa, mientras que la investigación cuantitativa es aquella que permite tomar y analizar datos cuantitativos sobre variables, en este caso lo utilizaremos para analizar las tabulaciones que se obtuvieron de las diferentes encuestas realizadas en la Cooperativa Santo Domingo.

2.2.2 Diseño de la Investigación

La presente investigación se enfocará en un diseño de tipo descriptivo y bibliográfico; es descriptivo porque detalla cada una de las actividades que realizan los trabajadores de la cooperativa, para la elaboración del manual de

funciones. En cambio de tipo bibliográfico debido a que se caracteriza por el uso de datos secundarios como fuente de información.

2.2.3 Señalamiento de Variables

Tabla 1

Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Manual de Funciones y Procesos

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración Propia

Población.

El universo de estudio de la presente investigación estará integrado por el número de personas que laboran en el área administrativa y operativa detallado en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población

Departamento	Población
Administrativos	5
Operativos	5
Total de encuestas:	10

Fuente: Elaboración Propia

Muestra.

La muestra representa una parte de la población a estudiar la cual va a permitir conocer información significativa para esta investigación. En este caso se va a

tomar como muestra a toda la población debido a que es un número pequeño y se puede conseguir información directa sobre ella.

2.2.4 Diseño de Organigrama (Filosofía institucional)

El pilar fundamental que le da identidad a toda organización es su filosofía interna la cual brinde información sobre sus principios generales y el comportamiento que se espera de sus empleados, por tal motivo para la realización de la presente investigación es necesario contar con toda esta información, para ello se realizará la elaboración de un organigrama estructural, políticas internas, valores, que evidencien la filosofía de la misma, con ello también beneficiara a la elaboración de los manuales administrativos ya que, para poder realizarlos se debe conocer como está establecida la empresa internamente.

Organigrama Estructural.

La estructura organizacional es la siguiente:

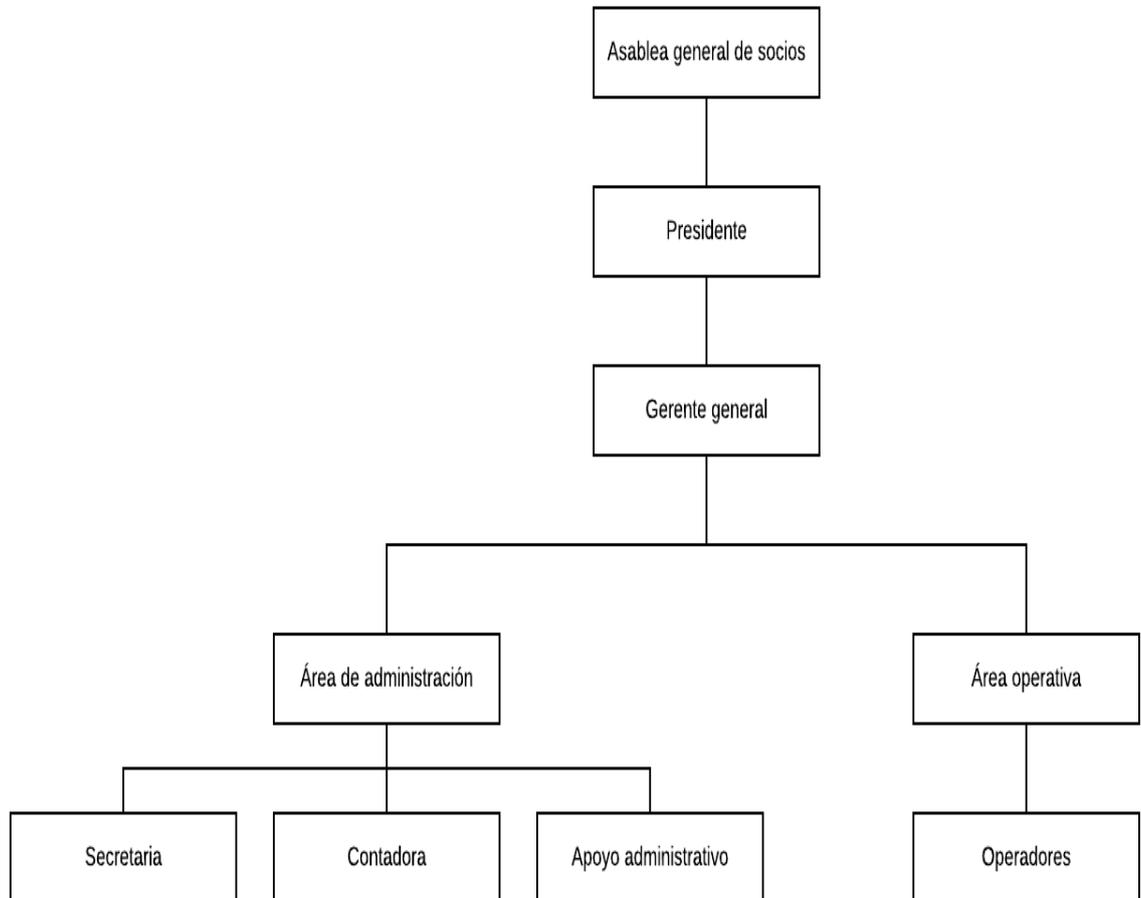


Figura 6: Organigrama estructural

Logo de la empresa



La cooperativa Santo Domingo N°4 cuenta también con su logo de radio frecuencia taxi colonial.

La Misión de la cooperativa es la siguiente:

Cooperativa de Taxis Sto. Domingo es una cooperativa pionera y líder en el campo del transporte de taxis.

Nuestra misión es el transportar a cualquier destino a nuestros clientes, ya que a través de los años de servicio hemos adquirido experiencia confiable. Esta experiencia nos caracteriza para ponerla a su disposición y hacer de su viaje algo confortable y placentero.

La Visión de la cooperativa es la siguiente:

Proyectamos cubrir en un periodo de mediano plazo todo el distrito Metropolitano de Quito con estándares de calidad total y a base de nuestra política con mejoramiento continuo.

Sus Políticas Generales son:

La Cooperativa de transporte de taxis Santo Domingo tiene como meta ser líder en el servicio de transporte público y privado permitiendo cubrir todos los sectores del distrito de Quito.

Para ello buscará disponer de un personal y una infraestructura acorde a las necesidades de los clientes, con un compromiso permanente en mejorar continuamente la eficacia de sus actividades.

1. Dar al cliente un buen trato desde el instante que solicite alguna de nuestras unidades, asegurándonos que se sienta cómodo, tranquilo y así vuelva a utilizar el servicio de transporte que ofrecemos cuando lo necesite.
2. Tener un control continuo de las unidades de transporte cada mes, para asegurarnos que estén en buenas condiciones, asegurando el bienestar de los conductores y el de los clientes.
3. Capacitar a los choferes en lo que se refiere al buen trato al pasajero y controlar su salud visual, para evitar accidentes que pongan en riesgo sus vidas y las de los clientes.

Sus valores son:

La empresa dispone actualmente de personal calificado y equipo tecnológico, los cuales permiten definir sus valores, como se expresa a continuación:

Ética. - Los trabajadores de la empresa son los encargados de responder con la conducta, lealtad moralidad y honradez para el logro de un mejor ambiente organizacional.

Compromiso. - Para la organización la opinión y total satisfacción de nuestros clientes es el principal compromiso y la mejor carta de presentación.

Atención integral. - Brindar a nuestros clientes una atención amable y oportuna que logre la confianza y lealtad hacia nuestros servicios.

Responsabilidad institucional. -Compromiso de lealtad, espíritu de trabajo en equipo y liderazgo que afirme la calidad de gestión y permita llevar a cabo el logro de los objetivos.

2.2.5 Aplicación de técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La investigación se lleva a cabo con el enfoque cualitativo y cuantitativo, lo cual es necesario realizar métodos de recolección de datos para obtener la debida información que ayude al desarrollo de la misma.

Por lo tanto, es necesario la descripción de las actividades que realiza cada colaborador en la Cooperativa para así determinar si los mismos están realizando adecuadamente sus funciones correspondientes a su puesto de trabajo, de esta forma se obtiene la información que se desea para la propuesta de un nuevo modelo de gestión.

Elaboración de fichas.

Fichas de observación

A continuación se presenta las guías de observación de la empresa en las que se analizará las actividades desarrolladas.

Resultado de la observación directa

Ficha de observación para el Gerente

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 3

Ficha de observación Gerente

Área administrativa			
Gerente			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Planifica las actividades con tiempo	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
2	Organiza de manera correcta la distribución del trabajo	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	No unir las actividades de una área con la otra
3	Controla el desempeño de los trabajadores	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

4	Establece programas para contribuir al crecimiento de los miembros de la empresa	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Debería incluir más actividades que ayuden al crecimiento del personal
5	Tiene la capacidad de liderar su equipo de trabajo	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Debe mejorar la comunicación y motivación para todo el personal
6	Lleva una buena relación con los clientes	Excelente Muy buena Buena X Regular Malo	
7	Toma decisiones correctas que ayuden al crecimiento de la empresa	Excelente Muy bueno Bueno X Regular Malo	
8	Asegura que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidos	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
9	Supervisa el mantenimiento y reparación de los equipos de oficina	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Debe estar pendiente en que los equipos funciones correctamente antes de que se dañen
10	Gestiona requerimientos de manera profesional y educada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación para el Presidente

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 4

Ficha de observación del presidente

Área administrativa			
Presidente			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Planifica las actividades con tiempo	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	
2	Está presente en las actividades importantes de la empresa	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
3	Controla el desempeño de los trabajadores	Nunca X A veces Frecuentemente Muy frecuentemente	Debe intervenir en el control de las actividades del personal
4	Lleva una buena relación con los clientes	Excelente Muy bueno Bueno X Regular Malo	
5	Ayuda a la toma decisiones que ayuden al crecimiento de la empresa	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Debe ayudar con frecuencia al gerente a cumplir con los objetivos
6	Tiene buena comunicación con	Excelente	

	los trabajadores	Muy bueno Bueno X Regular Malo	
7	Interviene para que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidos	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Dedicar más tiempo en ayudar con las gestiones de la empresa
8	Gestiona requerimientos de manera profesional y educada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación de la Secretaria

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 5

Ficha de observación de la secretaria

Área administrativa			
Secretaria			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Atención al cliente	Excelente Muy buena Buena X Regular Malo	
2	Está presente en las actividades importantes de la empresa	Nunca A veces	

		Frecuentemente X Muy frecuentemente	
3	Gestión de documentos	Excelente Muy buena X Buena Regular Malo	
4	Es proactiva y organizada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
5	Vigilancia administrativa	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Como asistente del gerente debe vigilar constantemente el trabajo de cada trabajador
6	Dominio en los programas virtuales	Excelente Muy bueno X Bueno Regular Malo	
7	Interviene para que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidos	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
8	Habilidades para el planeamiento y toma de decisiones	Excelente Muy bueno Bueno X Regular Malo	
9	Termina a tiempo las actividades asignadas	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
10	Relación con sus compañeros de trabajo	Excelente Muy bueno	Una mejor convivencia con los compañeros de trabajo

		Bueno Regular X Malo	es de gran ayuda para tener un buen ambiente laboral.
--	--	-----------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación de la Contadora

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 6

Ficha de observación de la contadora

Área administrativa			
Contadora			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Manejo de registros, sistemas y presupuestos financieros	Excelente Muy bueno Bueno X Regular Malo	
2	Analizar los registros contables	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
3	Elaborar el balance de los ingresos y gastos en el libro contable correspondiente.	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
4	Trabaja en equipo	Nunca A veces Frecuentemente X	

		Muy frecuentemente	
5	Está presente en las actividades importantes de la empresa	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
6	Lleva una buena relación con sus compañeros de trabajo	Excelente Muy buena Buena X Regular Mala	
7	Ayuda a la toma decisiones que ayuden al crecimiento de la empresa	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Las autoridades deberían hacer partícipes a todos los trabajadores para una mejor toma de decisiones.
8	Interviene para que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidos	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
9	Gestiona requerimientos de manera profesional y educada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación del Apoyo Administrativo

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 7

Ficha de observación del apoyo administrativo

Área administrativa			
Apoyo administrativo			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Archivar y organizar documentos	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
2	Están presente en las actividades importantes de la empresa	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
3	Mantienen su área de trabajo limpia y ordenada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
4	Llevan una buena relación con sus compañeros de trabajo	Excelente Muy buena Buena X Regular Mala	
5	Ayuda a la toma decisiones que ayuden al crecimiento de la empresa	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Las autoridades deberían hacer partícipes a todos los trabajadores para una mejor toma de decisiones.
6	Trabajan en equipo	Nunca A veces X	Incrementar actividades en las que se refuerce la

		Frecuentemente Muy frecuentemente	participación en equipo.
7	Intervienen para que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidos	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
8	Procesar y registrar información	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación de los Operadores

1.- Nombre de la empresa: Santo Domingo N°4

2.- Fecha de la observación: 23-12-2019

Tabla 8

Ficha de observación de los operadores

Área Operativa			
Operadores			
N°	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o /comentarios
1	Atienden todas las llamadas	Nunca A veces Frecuentemente Muy frecuentemente X	
2	Están presente en las actividades importantes de la empresa	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
3	Atienden los requerimientos de los conductores	Nunca A veces	

		Frecuentemente X Muy frecuentemente	
4	Llevan una buena relación con los clientes	Excelente Muy buena Buena X Regular Mala	
5	Mantienen su área de trabajo limpia y ordenada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	
6	Tienen buena comunicación con los compañeros de trabajo	Excelente Muy buena Buena Regular X Mala	Debe haber más control por las autoridades para que exista una mejor relación entre las dos áreas de trabajo.
7	Intervienen para que los objetivos sean cumplidos	Nunca A veces X Frecuentemente Muy frecuentemente	Más compromiso con la empresa.
8	Gestiona requerimientos de manera profesional y educada	Nunca A veces Frecuentemente X Muy frecuentemente	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

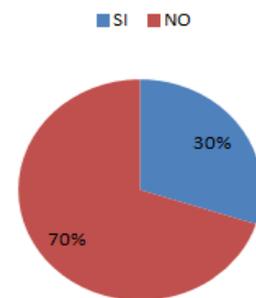
Con la ayuda de las fichas de observación se pudo analizar la forma en la que los colaboradores de la empresa realizan sus actividades diarias, las cuales tienen algunas observaciones, por lo tanto se puede determinar que no hay un correcto control por parte de las autoridades lo que hace que la empresa no esté alcanzando totalmente con sus objetivos.

Para obtener los resultados de las debidas tabulaciones se procedió a realizar las respectivas encuestas a toda la población, la misma que se encuentra detallada en el Anexo 1.

2.2.6 Tabulaciones

1.- Cuando ingreso a trabajar a la Cooperativa se le entregó un documento especificando las funciones laborales.

SI	3
NO	7



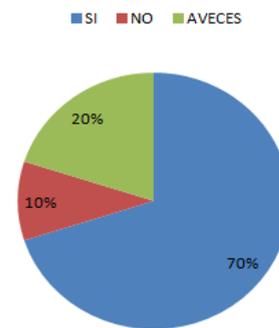
Análisis:

Basándose en los datos recolectados se obtuvo que al 70% de los trabajadores se le entregó un documento especificando sus funciones laborales, mientras que el 30% no se le ha hecho conocer ningún documento, dando como conclusión que falta un poco

mas de comunicación en las autoridades para dar a conocer a todos los colaboradores sus funciones.

2.- Las actividades que usted realiza están acorde a su profesión.

SI	7
NO	1
AVECES	2

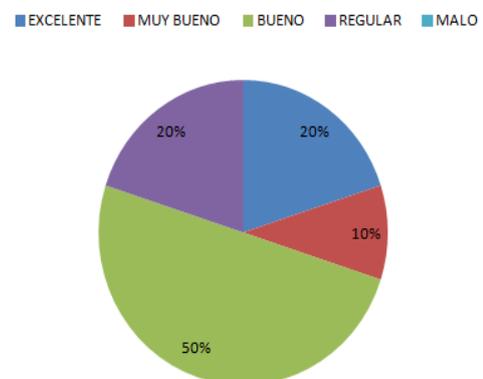


Análisis:

Con los resultados obtenidos se observó que el 70% de los trabajadores realizan sus actividades acorde a su profesión, mientras que el 20% a veces y el 10% no realiza sus actividades acorde a su profesión lo que se concluye que hay unos empleados que realizan otro tipo de tareas diferentes a su profesión.

3.- Considera usted que la forma en que se realizan las actividades y procesos en la Cooperativa son:

EXCELENTE	2
MUY BUENO	1
BUENO	5
REGULAR	2
MALO	



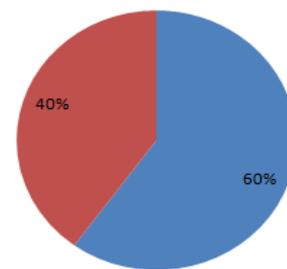
Análisis:

Basándose en los resultados obtenidos se determino que el 50% del personal considera que la forma en que se realizan las actividades en la cooperativa es Buena, un 20% piensa que las actividades se realizan en una forma excelente y regular, a su vez el 10 % determina que las actividades se realizan de una forma muy buena, por lo que se concluye que debe mejorar las forma en que se realizan las tareas.

4.- La forma en que se realizan las funciones y procesos responde a un trabajo caracterizado por:

PLANIFICACIÓN Y ORDEN	6
EXPERIENCIA LABORAL	4

■ PLANIFICACIÓN Y ORDEN ■ EXPERIENCIA LABORAL

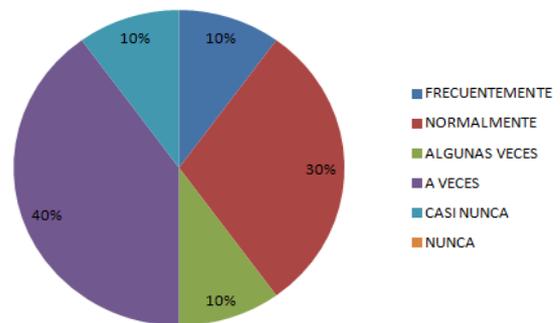


Análisis:

El 60% del personal considera que la forma que se realizan las funciones y procesos es por un trabajo basado en la planificación y orden, mientras que el 40% considera que es en base a su experiencia laboral, se concluye que las autoridades deben mejorar la forma en que se realiza las funciones y procesos.

5.- Se le ha hecho una inducción previa sobre las tareas que usted debe ejecutar.

FRECUENTEMENTE	1
NORMALMENTE	3
ALGUNAS VECES	1
A VECES	4
CASI NUNCA	1
NUNCA	

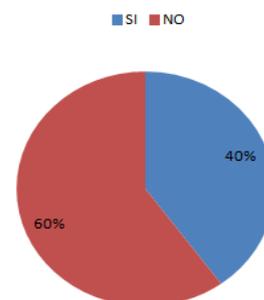


Análisis:

Analizando los datos se observó que al 40% de la población a veces se le ha hecho una inducción previa sobre sus tareas a realizar, el 30% normalmente y el 10% de manera frecuente, algunas veces y casi nunca, por lo que se concluyó que no existe un buen liderazgo por parte de las autoridades para comunicar lo que deben hacer sus colaboradores.

6.- Tiene usted conocimiento de que la empresa tenga un manual de funciones y procedimientos.

SI	4
NO	6

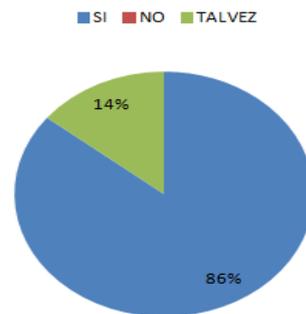


Análisis:

Basándose a los resultados obtenidos se determinó que el 60% del personal tiene conocimiento que existen estos manuales dentro de la empresa y el 40% no tiene ningún conocimiento de su existencia por lo que se concluye que puede ser que estén confundidos con otros documentos que existen en la empresa mas no que hayan estos manuales.

7.- Si su respuesta es NO en la pregunta anterior, en el caso de diseñar un manual, estaría dispuesto en aplicarlo para realizar sus funciones laborales.

SI	6
NO	
TALVEZ	1

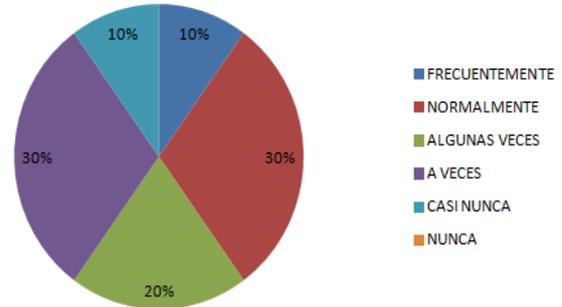


Análisis:

El 86% de la población está dispuesto a usar estos manuales para realizar sus funciones correspondientes, el 14% señalan que tal vez pongan en práctica sus funciones con estos manuales administrativos, se puede concluir que hay una mayor disposición para usar estos documentos y mejorar el desarrollo de tareas.

8.- Existen controles específicos para evitar problemas en el área de trabajo.

FRECUENTEMENTE	1
NORMALMENTE	3
ALGUNAS VECES	2
A VECES	3
CASI NUNCA	1
NUNCA	

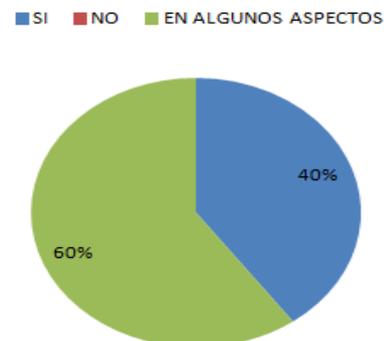


Análisis:

En base a los resultados se analizó que 30 % del personal considera que normalmente y a veces existen controles para evitar problemas dentro del área de trabajo, el 20% señala que algunas veces existen controles y un 10% que frecuentemente y casi nunca, se concluye que si no existe control adecuado para evitar problemas no se va a realizar un eficiente trabajo.

9.- Considera que los procedimientos administrativos y operativos de la empresa deberían mejorarse.

SI	4
NO	
EN ALGUNOS ASPECTOS	6

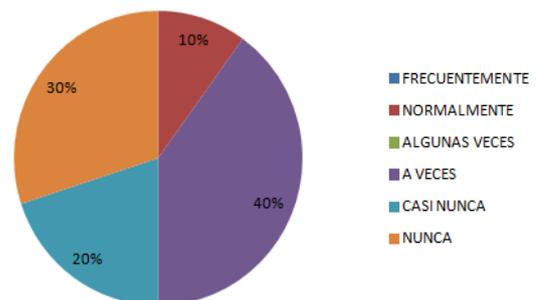


Análisis:

De toda la población un 40% señaló que los procesos administrativos y operativos si deberían mejorar, mientras que el 60% considera que sólo en algunos aspectos, se concluye que la empresa debe tomar en cuenta las sugerencias por parte de los trabajadores para saber en que debe mejorar y así tener un mejor funcionamiento de actividades laborales.

10.- En los últimos tiempos le ha correspondido sobrecarga laboral llevándolo al incumplimiento de sus funciones.

FRECUENTEMENTE	
NORMALMENTE	1
ALGUNAS VECES	
A VECES	4
CASI NUNCA	2
NUNCA	3



Análisis:

El 40% del personal señala que a veces se le ha asignado sobrecarga laboral, el 30% nunca, el 20% casi nunca y el 10% normalmente, por lo que se puede concluir que si ha existido sobrecarga laboral en los trabajadores lo que produce incumplimiento de sus funciones principales.

Resumen:

Una vez analizado todos los datos obtenidos tanto en la encuesta como en las fichas de observaciones se pudo evidenciar que los colaboradores estiman que la cooperativa tiene una mala estructura por esta razón no conocen sus principales funciones, lo que ocasiona la duplicidad de tareas y a lo largo una deficiencia en el trabajo por ende desean que haya un mejoramiento. También se pudo evidenciar que no existe un buen control dentro de la empresa porque no existe una buena comunicación entre autoridades y los empleados debido a que ellos indican que no habido una previa inducción sobre las funciones que deben realizar, y la razón es porque el control se realiza por trabajos realizados más no por empleado. Por este motivo se comprueba la hipótesis ya que todo el personal está de acuerdo con que lo más rentable para la empresa es implementar un manual de funciones y procedimientos.

2.2.7 Propuesta

Funciones de la cooperativa

La cooperativa tiene varias funciones tanto en el área administrativa como operativa por lo que se detalla a continuación las mismas: Pago de vouchers, facturación, aarchivar, facturación física (Socios y Concesionarios), cuadro del contador, contabilidad de la cooperativa, cuadro SRI, cobros y depósitos, entrega de blocks de vouchers a empresas, reporte de viajes (BP), elaboración de documentos, envío de unidades.

La cooperativa no cuenta con las descripciones de los puestos detallados por lo cual se elaboró las diferentes fichas de los mismos.

2.2.8 Elaboración de las fichas de descripción del puesto

Descripción del puesto del gerente general

Tabla 9

Ficha de descripción del gerente general

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Gerente General	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Cristian Jara	
Descripción genérica El Gerente General se encarga de coordinar todas las actividades de una organización, siendo el representante legal de la misma, además se asegura que todas estas actividades se realicen de manera eficiente, organizada, segura y rentable.	
Descripción Específica <ul style="list-style-type: none">- Crea un plan de acción detallado proyectando los pasos a seguir y organizándolos en un orden lógico.- Dirige la empresa, toma decisiones, supervisa y es un líder dentro de ésta.- Decide respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.- Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.- Participa en la revisión de cambios de vouchers.- Realiza cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.	

Fuente: Elaboración propia

Descripción del puesto del presidente

Tabla 10

Ficha de descripción del presidente

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Presidente	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Sánchez Marco	
Descripción genérica El Presidente de la Organización se encarga de convocar a Asamblea General a los participantes de los diferentes consejos para que se resuelva todo respecto de las reformas al Reglamento Interno.	
Descripción Específica <ul style="list-style-type: none">- Aprueba las actividades de la empresa.- Firma cheques y documentos financieros en forma conjunta con el Gerente General.- Revisa las órdenes en los cambios de vouchers de quincena y fin de mes.	

Fuente: Elaboración propia

Descripción del puesto de la secretaria

Tabla 11

Ficha de descripción de la secretaria

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Secretaria	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Jackeline Analuisa	
Descripción genérica La secretaria o asistente administrativa, se ocupa de la realización de actividades elementales de la oficina, dirigida por el gerente general.	
Descripción Específica <ul style="list-style-type: none">- Atiende y recibe llamadas.- Toma notas de las indicaciones que le entregue el gerente.	

<ul style="list-style-type: none"> - Digita todo tipo de documentos solicitados. - Atiende a los socios, concesionarios y al público en general, con el propósito de dar respuesta a las consultas de los interesados. - Realiza toda actividad financiera. - Colabora con el ingreso de los vouchers para su facturación. - Realiza roles de pago. - Realiza el reporte de viajes (BP) para su respectivo cobro.

Fuente: Elaboración propia

Descripción del puesto de la contadora

Tabla 12

Ficha de descripción de la contadora

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Contadora	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Karina Maza	
Descripción genérica	
Su deber es recopilar todos los registros contables y al finalizar el año presentar una interpretación a fin de mostrar con eficacia si la empresa obtiene ganancia o pérdida durante el año.	
Descripción Específica	
<ul style="list-style-type: none"> - Colabora con el ingreso de vouchers para la facturación. - Registra ingresos y egresos de la cooperativa. - Realiza el cuadro cada fin de mes con la empresa pública SRI. - Entrega vouchers y facturas a las diferentes empresas con las que se brinda el servicio. - Realiza cobros. - Deposita cheques. 	

Fuente: Elaboración propia

Descripción del puesto del apoyo administrativo

Tabla 13

Ficha de descripción del apoyo administrativo

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Apoyo administrativo	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Amanda Analuisa	
Descripción genérica El apoyo administrativo contribuye al buen funcionamiento de los sistemas administrativos y de información de la empresa. Generalmente trabaja bajo la supervisión del gerente o de la secretaria.	
Descripción Específica <ul style="list-style-type: none">- Ayudan en el cambio de vouchers de quincena y fin de mes.- Colaboran en la facturación de las empresas.- Realizan el cuadro del contador de cada mes.- Archivan todos los documentos de la cooperativa.- Entregan vouchers y facturas a las empresas con las que se brinda el servicio.- Realizan cobros a las distintas empresas.- Colaboran en otras actividades de la secretaria y contadora.- Realizan facturas, retenciones de los socios y concesionarios de la cooperativa.	

Fuente: Elaboración propia

Descripción del puesto de los operadores

Tabla 14

Ficha de descripción de los operadores

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Operadora	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Luz Montero	Cod. Ope. 1
Descripción genérica	
Se encarga no sólo de contestar las llamadas, sino que también tiene la capacidad de ayudar y atender cualquier inquietud de los usuarios.	
Descripción Específica	
<ul style="list-style-type: none"> - Contestar llamadas de los clientes de las empresas. - Toma los datos de los clientes. - Ubicar unidades. - Enviar las autorizaciones a los conductores. - Anotar los punteros de las bases. - Suspende a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio. - Realiza llamadas. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Ficha de descripción de los operadores

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Operador	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Francisco Arteaga	Cod. Ope. 2
Descripción genérica	
Se encarga no sólo de contestar las llamadas, sino que también tiene la capacidad de ayudar y atender cualquier inquietud de los usuarios.	

<p>Descripción Específica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contestar llamadas de los clientes de las empresas. - Toma los datos de los clientes. - Ubicar unidades. - Enviar las autorizaciones a los conductores. - Anotar los punteros de las bases. - Suspende a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio. - Realiza llamadas. - Realiza publicidad de la cooperativa.
--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Ficha de descripción de los operadores

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Operadora	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Glenda Díaz	Cod. Ope. 3
<p>Descripción genérica</p> <p>Se encarga no sólo de contestar las llamadas, sino que también tiene la capacidad de ayudar y atender cualquier inquietud de los usuarios.</p>	
<p>Descripción Específica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contestar llamadas de los clientes de las empresas. - Toma los datos de los clientes. - Ubicar unidades. - Enviar las autorizaciones a los conductores. - Anotar los punteros de las bases. - Suspende a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio. - Realiza llamadas. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17*Ficha de descripción de los operadores*

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Operadora	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Erika Tigse	Cód. Ope. 4
Descripción genérica Se encarga no sólo de contestar las llamadas, sino que también tiene la capacidad de ayudar y atender cualquier inquietud de los usuarios.	
Descripción Específica <ul style="list-style-type: none"> - Contestar llamadas de los clientes de las empresas. - Toma los datos de los clientes. - Ubicar unidades. - Enviar las autorizaciones a los conductores. - Anotar los punteros de las bases. - Suspende a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio. - Realiza llamadas. - Realiza las actas de las reuniones de los consejos. - Colabora a ordenar y poner sellos a los blocks de vouchers. - Aseo de la sede de la cooperativa para compromisos sociales. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18*Ficha de descripción de los operadores*

Descripción del Puesto	
Nombre del puesto: Operadora	Fecha de Elaboración: 06/11/2019
Responsable del cargo: Ligia Muñoz	Cod. Ope. 5
Descripción genérica Se encarga no sólo de contestar las llamadas, sino que también tiene la capacidad de ayudar y atender cualquier inquietud de los usuarios.	

Descripción Específica

- Contestar llamadas de los clientes de las empresas.
- Toma los datos de los clientes.
- Ubicar unidades.
- Enviar las autorizaciones a los conductores.
- Anotar los punteros de las bases.
- Suspende a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio.
- Realiza llamadas.
- Ordena los vouchers.
- Colocar sellos a los blocks de vouchers.
- Archiva documentos del área administrativa.

Fuente: Elaboración propia

Procedimientos

La Cooperativa tiene varias funciones y dentro de ellas algunos procesos tanto administrativos como operativos y se los detalla a continuación:

Pago de vouchers

- Recepción de los vouchers.
- Ingreso de los vouchers.
- Descuento de cuentas.
- Impresión de la orden.
- Revisión de las órdenes.
- Recepción de las órdenes revisadas.
- Realizar ingresos y egresos.
- Realizar de los cheques o transferencias.

Facturación

- Separar los vouchers por empresa.
- Ordenar los de menor a mayor.

- Ingresar los vouchers.
- Revisión de los reportes de cada empresa.
- Corrección de fallas.
- Realizar las facturas electrónicas en el sistema.
- Imprimir las facturas electrónicas.
- Agrupar los vouchers físicos, facturas electrónicas y los reportes de cada empresa.
- Entrega de facturas a empresas.

Archivar

Facturación Física (Socios y Concesionarios)

- Se arregla todas las órdenes de los vouchers ingresados que correspondan tanto a socios y concesionarios según la unidad.
- Se registra los valores totales de las órdenes de todas las unidades.
- Se ordena de menor a mayor las facturas según la unidad de socios y concesionarios.
- En el sistema de facturación de socios y concesionarios de excel se realiza la suma de todos los valores de los meses pendientes que tengan por facturar los socios y concesionarios.
- Se procede a llenar las facturas con el valor total que tengan.
- Se ingresa al sistema facturero móvil para realizar las respectivas retenciones electrónicas de las facturas que se realizaron.
- Se archiva estos documentos en orden en las carpetas respectivas

Cuadro del Contador

- Se revisa las carpetas de: egresos, facturas electrónicas que se emiten a empresas, facturas de socios y concesionarios.
- En el sistema de ventas de excel se ingresa el detalle de las facturas electrónicas emitidas a las empresas con sus respectivas retenciones que las mismas nos emiten.
- En el sistema de compras de Excel se ingresa el detalle de las facturas con sus retenciones tanto de socios y concesionarios.
- Se verifican los resultados en el sistema.
- Se envía estos documentos al contador de la cooperativa.

Contabilidad de la cooperativa

- Se registran mensualmente todos los valores que entran y salen en los correspondientes anexos contables que posee la cooperativa.
- Se toma todos los anexos contables para poder realizar el balance general y de resultados en el respectivo programa. (Mónica).
- Se presenta todos los resultados ante el consejo de administración.

Cuadre SRI

Cobros y depósitos

Entrega de blocks de vouchers a empresas

- Tomar la cantidad de blocks que hayan solicitado.
- Colocar los sellos correspondientes a cada empresa.
- Elaborar las cartas para su entrega.
- Imprimir las cartas.

- Firmar y colocar el sello de la cooperativa.
- Salir a entregar los blocks solicitados.

Reporte de viajes (BP)

Elaboración de documentos

- Atención a socios, concesionarios y público en general con el fin de ayudar a sus solicitudes.
- Elaborar los documentos que soliciten.
- Imprimir y entregar los documentos solicitados.

Para cada proceso se realizó diferentes fichas actividades que son las siguientes:

2.2.9 Elaboración de fichas de actividades

Ficha de actividades del pago de vouchers

Tabla 19

Ficha de actividades del pago de vouchers

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Pago de vouchers	Encargado(s) Actividad Personal administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 6
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 3 días
Objetivo de la actividad: Ingresar los vouchers de cada empresa y descontar las mensualidades y valores pendientes.	Materiales Hojas Esferos Cera Ordenador

	Internet e impresora
--	----------------------

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de la facturación

Tabla 20

Ficha de actividades de la facturación

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Facturación	Encargado(s) Actividad Personal administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	Nº Participantes: 6
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 4 días
Objetivo de la actividad: Ingresar al sistema de facturación en Excel los vouchers de cada empresa para así realizar los cobros respectivos.	Materiales Cera Clips Esferos Carpetas archivadoras Ordenador, internet, impresora, taxi

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de archivar

Tabla 21

Ficha de actividades de archivar

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Archivar	Encargado(s) Actividad Apoyo administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	Nº Participantes: 2

Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 1 hora
Objetivo de la actividad: Garantizar el buen estado de los documentos.	Materiales Perforadora Pestañas Carpetas

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de la facturación física (socios y concesionarios)

Tabla 22

Ficha de actividades de la facturación física

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Facturación física (Socios y concesionarios)	Encargado(s) Actividad Apoyo administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 1
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 2 días
Objetivo de la actividad: Llevar un correcto registro de los valores de entrada y salida que realiza la cooperativa.	Materiales Esfero Perforadora Grapadora Ordenador Internet, impresora

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades del cuadro del contador

Tabla 23

Ficha de actividades del cuadro del contador

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad:	Encargado(s) Actividad

Cuadro del contador	Apoyo administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 1
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 2 días
Objetivo de la actividad: Presentar correctamente y a tiempo la respectiva declaración al SRI.	Materiales Ordenador Internet

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de la contabilidad de la empresa

Tabla 24

Ficha de actividades de la contabilidad de la empresa

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Contabilidad de la empresa	Encargado(s) Actividad Contadora
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 1
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 1 mes
Objetivo de la actividad: Presentar los balances y dar a conocer detalladamente los gastos e ingresos que ha tenido la cooperativa durante el año.	Materiales Hojas Esferos Ordenador Impresora

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades del cuadro SRI

Tabla 25

Ficha de actividades del cuadro SRI

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Cuadro SRI	Encargado(s) Actividad Contadora
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 1
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 4 días
Objetivo de la actividad: Obtener el pago mensual por el servicio prestado.	Materiales Cuaderno Esfero Ordenador Internet

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de los cobros y depósitos

Tabla 26

Ficha de actividades de los cobros y depósitos

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Cobros y depósitos	Encargado(s) Actividad Personal administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 2
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 4 horas
Objetivo de la actividad: Tener los ingresos suficientes para los respectivos cambios de vouchers en la cooperativa.	Materiales Sellos

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de la entrega de blocks de vouchers a empresas

Tabla 27

Ficha de actividades de la entrega de blocks de vouchers

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Entrega de blocks de vouchers a empresas	Encargado(s) Actividad Personal administrativo
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 3
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 3 horas
Objetivo de la actividad: Cumplir con lo establecido por las empresas para llevar a cabo el servicio.	Materiales Esfero Sellos Cinta Tinta Ordenador Internet, impresora

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades del reporte de viajes (BP)

Tabla 28

Ficha de actividades del reporte de viajes (BP)

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Reporte de viajes (BP)	Encargado(s) Actividad Secretaria, Gerente
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 2
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 1 día
Objetivo de la actividad: Obtener el pago respectivo por los diferentes viajes que se ha realizado.	Materiales Ordenador Internet

	Impresora
--	-----------

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades de la elaboración de documentos

Tabla 29

Ficha de actividades de la elaboración de documentos

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Elaboración de documentos	Encargado(s) Actividad Secretaria
Área Desarrollo: Área administrativa	N° Participantes: 1
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 15 minutos
Objetivo de la actividad: Brindar la correcta atención y servicio al público que necesite.	Materiales Ordenador Internet Impresora

Fuente: Elaboración propia

Ficha de actividades del envío de unidades

Tabla 30

Ficha de actividades del envío de unidades

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Envío de unidades	Encargado(s) Actividad Operadores
Área Desarrollo: Área operativa	N° Participantes: 5
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 24 horas
Objetivo de la actividad: Brindar el mejor servicio y que se	Materiales Hojas

caracterice por su buena atención.	Esferos Handy Ordenadores Internet Celular
------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Fichas de actividades del servicio

Tabla 31

Fichas de actividades del servicio

Ficha de actividades	
Nombre de la actividad: Servicio	Encargado(s) Actividad Conductores
Área Desarrollo: Área operativa	N° Participantes: 120
Lugar: Cooperativa Santo Domingo	Duración: 24 horas
Objetivo de la actividad: Brindar el mejor servicio y que se caracterice por su buena atención.	Materiales Handy Celular Internet

Fuente: Elaboración propia



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE TAXIS
SANTO DOMINGO N°4**

D.M Quito, Enero 2020

MANUAL DE FUNCIONES

ELABORADO POR:

CARLA ACARO

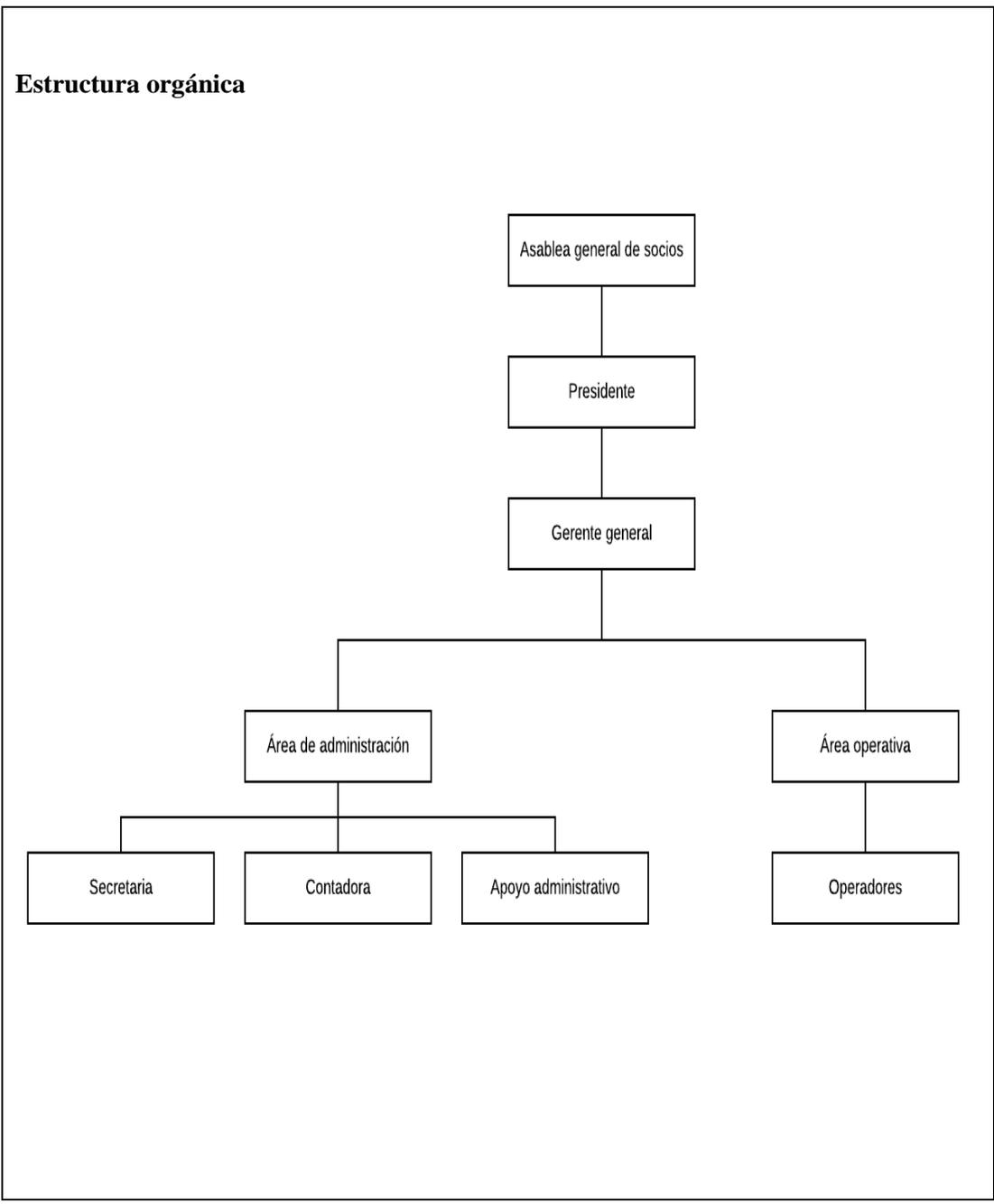
REVISADO Y APROBADO POR:

	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:
		Revisión

<p>Objetivo:</p> <p>El manual de funciones y procedimientos ha sido elaborado con el propósito de representar de manera ordenada los cargos observados en el organigrama, delimitar funciones, definir perfiles de cada cargo, a su vez sirve de guía tanto al personal administrativo como operativo sobre sus funciones, cuyo motivo se debe a que la empresa logre la mejor eficiencia en su administración.</p> <p>Alcance:</p> <p>Este documento vas dirigido a todo el personal administrativo y operativo de la cooperativa.</p> <p>Descripción:</p> <p>Debido a la inexistencia de una guía de control administrativo para un buen desempeño organizacional de la cooperativa Santo Domingo, se presenta el manual de funciones y procedimientos, la información de este documento se basa a las necesidades del personal por ende con la estructura organizacional. Es de gran importancia que la empresa este comprometida a hacerlo cumplir, así mismo mantenerlo vigente, actualizarlo conforme a sus necesidades e informar sobre algún cambio.</p>

Elaborado por: Carla Acaro	Revisado por:
-----------------------------------	----------------------

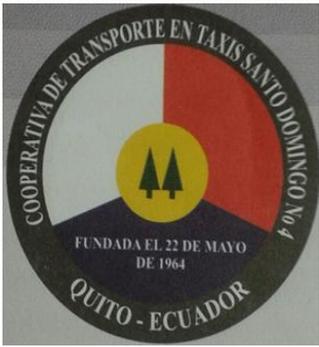
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:
		Revisión



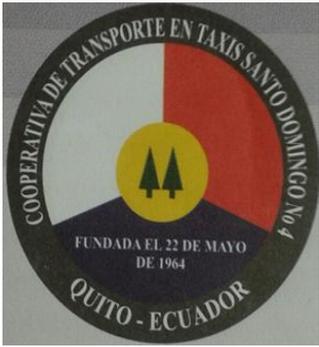
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado por:
-----------------------------------	----------------------

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Gte.Gral -01
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com	
	Manual de Funciones	
Nombre del cargo: Gerente General		
Nivel del cargo: Estratégico		
Lugar Habitual de Trabajo Oficina		
Tipo de Contrato Contrato Individual		
Disponibilidad Requerida: Lunes a Sábados		
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Conocimiento en el área administrativa y financiera.	
	Excelente manejo en excel.	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 3 años en experiencia profesional relacionada	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Ingeniería en administración de empresas, economía o carreras afines	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Planear, proponer, aprobar, coordinar y dirigir las actividades administrativas, operativas y financieras de la empresa.		
FUNCIONES ESENCIALES		
Presentar al término del año un balance general, estado de resultados, solicitados por la junta directiva		
Informar al directorio de las acciones tomadas con respecto al desarrollo de la cooperativa.		
Planificar, organizar y mantener una positiva imagen ante la colectividad y los trabajadores		
Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización.		
Nombrar y destituir al personal bajo su dependencia directa.		

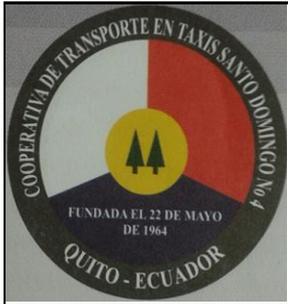
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Pdte-02
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com Manual de Funciones	
Nombre del cargo:	Presidente	
Nivel del cargo:	Estratégico	
Lugar Habitual de Trabajo	Oficina	
Tipo de Contrato	Contrato Individual	
Disponibilidad Requerida:	Lunes a Sábados	
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Conocimientos gerenciales y de administración de entidades.	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 2 años en cargos directivos.	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en economía, administración de empresas, o carreras afines.	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Convocar y presidir las sesiones de junta directiva y asamblea general		
FUNCIONES ESENCIALES		
Autorizar las actas de sesiones de junta directiva y asamblea general.		
Participar en las actividades legales junto con el gerente general.		
Aprobar o negar nuevos proyectos dentro de la cooperativa.		

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Sria-03
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com Manual de Funciones	
Nombre del cargo:	Secretaria	
Nivel del cargo:	Administrativo	
Lugar Habitual de Trabajo	Oficina	
Cargo Superior Inmediato:	Gerente general- Presidente	
Tipo de Contrato	Contrato Individual	
Disponibilidad Requerida:	Lunes a Viernes	
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Conocimientos administrativos, financieros.	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Tener de 1 a 2 años de experiencia en cargos administrativos.	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en administración de empresas	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades de gerencia general		
FUNCIONES ESENCIALES		
Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingrese o egrese del área administrativa.		
Tomar dictado, digitar y redactar los documentos que le asigne el Gerente o Presidente.		
Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.		
Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo.		

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Cont-04
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com Manual de Funciones	
Nombre del cargo: Contadora		
Nivel del cargo: Administrativo		
Lugar Habitual de Trabajo Oficina		
Cargo Superior Inmediato: Gerente general- Presidente		
Tipo de Contrato Contrato Individual		
Disponibilidad Requerida: Lunes a Viernes		
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Conocimientos administrativos, financieros	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Tener como mínimo 2 años de experiencia	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en administración de empresas o finanzas	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la cooperativa.		
FUNCIONES ESENCIALES		
Recibe, examina, clasifica y efectúa el registro contable de documentos.		
Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.		
Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.		
Realizar cualquier otra tarea afín, que se le sea asignada.		

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Ap. Adtvo-05
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com Manual de Funciones	
Nombre del cargo:	Apoyo Administrativo	
Nivel del cargo:	Administrativo	
Lugar Habitual de Trabajo	Oficina	
Cargo Superior Inmediato:	Gerente general- Presidente	
Disponibilidad Requerida:	Lunes a Viernes	
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Tener conocimientos en administración de empresas	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De un año en adelante en cargos administrativos	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Estudiante en administración de empresa o afines	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Realizar labores administrativas delegadas por el gerente o presidente.		
FUNCIONES ESENCIALES		
Colaborar en el desarrollo de las actividades administrativas, tales como archivar, planificar, coordinar las actividades generales de la empresa.		
Redactar y revisar documentos tales como, recibos, reportes, entre otros		
Almacenar información de los socios y concesionarios		

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4	D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres	
	TELÉFONO: 3151513-2285000	CÓDIGO: Ope.
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com Manual de Funciones	
Nombre del cargo:	Operador/a	
Nivel del cargo:	Operativo	
Lugar Habitual de Trabajo	Oficina	
Cargo Superior Inmediato:	Gerente general- Presidente	
Tipo de Contrato	Contrato Individual	
Disponibilidad Requerida:	Horarios rotativos	
REQUISITOS MÍNIMOS		
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Tener conocimientos en atención al cliente/ dominio de informática	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De uno o más de experiencia	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Estudiantes universitarios en telecomunicaciones o administración de empresas.	
OBJETIVO PRINCIPAL		
Mejorar constantemente el desarrollo de sus actividades con el fin de lograr un servicio de atención eficiente que cumpla las expectativas de los clientes.		
FUNCIONES ESENCIALES		
Gestionar las relaciones con los clientes mediante los canales de comunicación establecidos por la empresa.		
Gestionar base de datos de acuerdo con los requerimientos y objetivos de la empresa.		
Registrar de manera responsable las llamadas y requerimientos de los clientes con sus respectivas autorizaciones.		



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE TAXIS
SANTO DOMINGO N°4**

D.M Quito, Enero 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ELABORADO POR:

CARLA ACARO

REVISADO Y APROBADO POR:

	MANUAL DE	Fecha:
	PROCEDIMIENTOS	Revisión

Objetivo:

El manual de funciones y procedimientos ha sido elaborado con el propósito de representar de manera ordenada los cargos observados en el organigrama, delimitar funciones, definir perfiles de cada cargo, a su vez sirve de guía tanto al personal administrativo como operativo sobre sus funciones, cuyo motivo se debe a que la empresa logre la mejor eficiencia en su administración.

Alcance:

Este documento vas dirigido a todo el personal administrativo y operativo de la cooperativa.

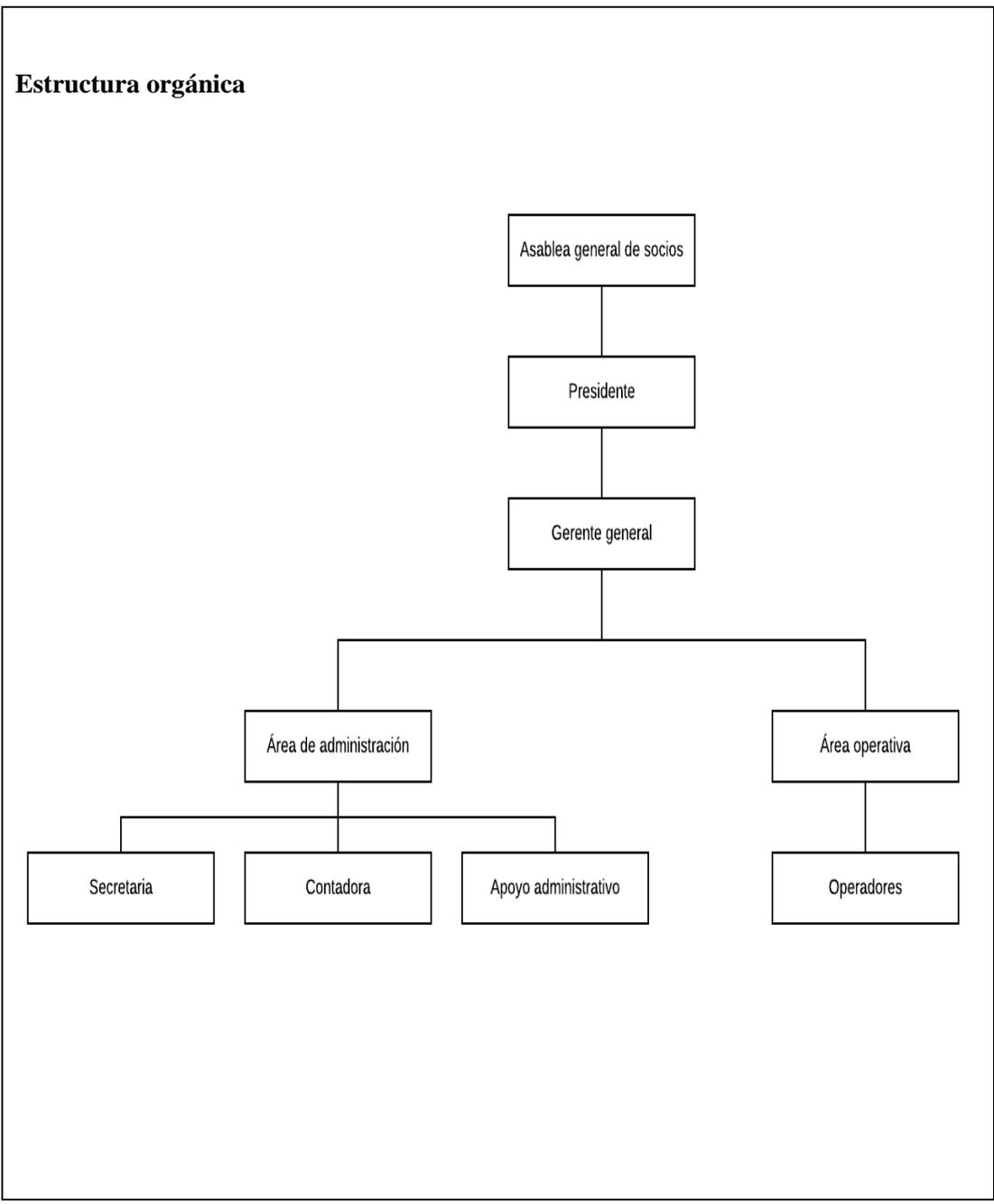
Descripción:

Debido a la inexistencia de una guía de control administrativo para un buen desempeño organizacional de la cooperativa Santo Domingo, se presenta el manual de funciones y procedimientos, la información de este documento se basa a las necesidades del personal por ende con la estructura organizacional. Es de gran importancia que la empresa este comprometida a hacerlo cumplir, así mismo mantenerlo vigente, actualizarlo conforme a sus necesidades e informar sobre algún cambio.

El presente manual de procedimientos es diseñado en base a la simbología ANSI.

Elaborado por: Carla Acaro	Revisado por:
-----------------------------------	----------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
		Revisión



Elaborado por: Carla Acaro	Revisado por:
-----------------------------------	----------------------

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N° 4	
ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
NOMBRE ACTIVIDAD	CÓDIGO
Pago de vouchers	P-01
Facturación	P-02
Archivar	P-03
Facturación Física (Socios y Concesionarios)	P-04
Cuadro del Contador	P-05
Contabilidad de la cooperativa	P-06
Cuadre SRI	P-07
Cobros y depósitos	P-08
Entrega de blocks de vouchers a empresas	P-09
Reporte de viajes (BP)	P-10
Elaboración de documentos	P-11
Envío de unidades	P-12
Servicio	P-13
Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Carla Acaro	



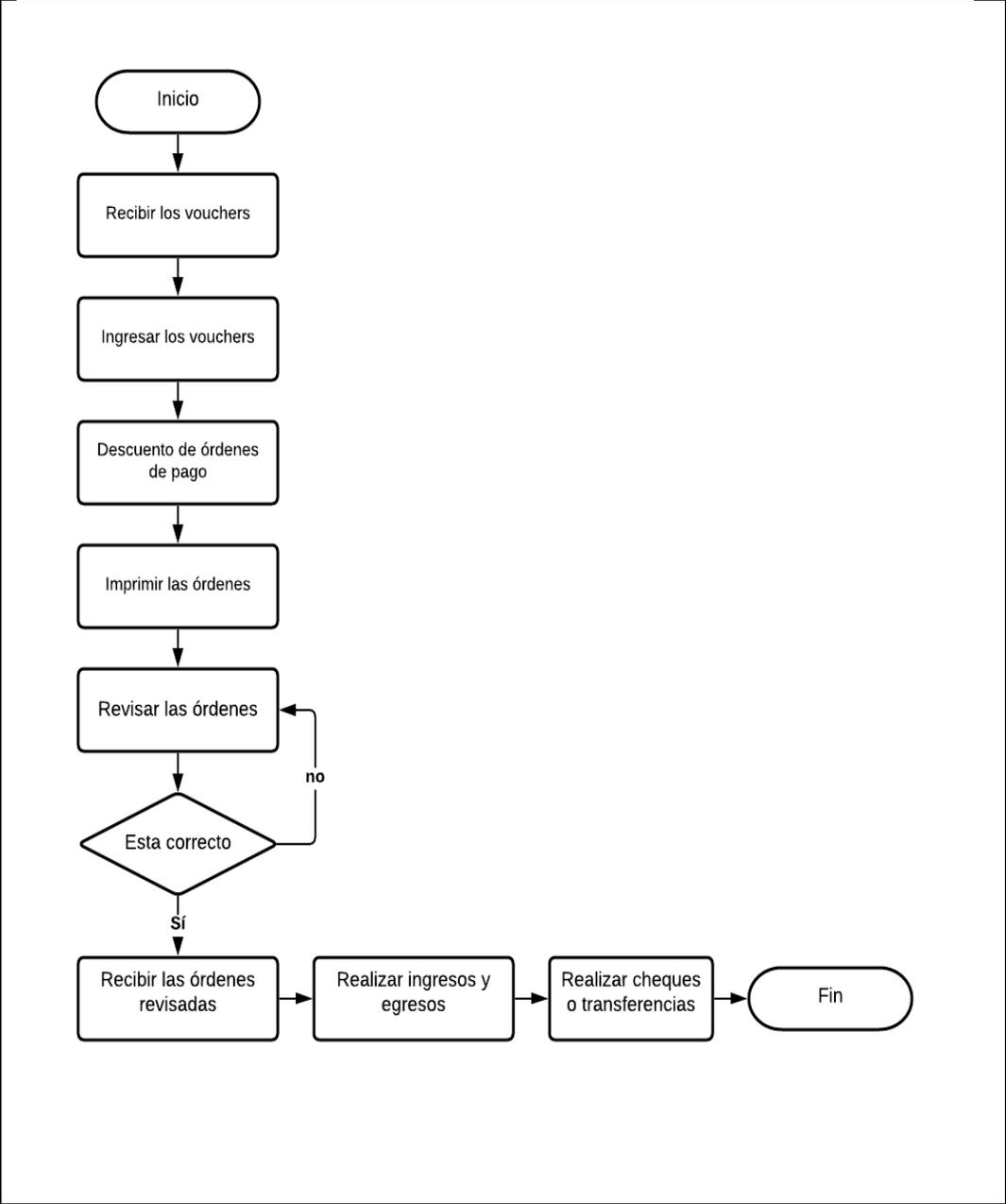
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
TELÉFONO: 3151513-2285000		
EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos		

Procedimiento: Pago de Vouchers		
Alcance:	Área administrativa	
Objeto:	Ingresar los vouchers de cada empresa y descontar las mensualidades y valores pendientes.	
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es responsabilidad del personal administrativo: -Tomar e ingresar los vouchers físicos de cada socio o concesionario para su respectivo pago. ➤ Es responsabilidad del Gerente y Presidente: -Revisar las ordenes que se ingresa y comunicar algún error. -Aprobar el pago de los vouchers ➤ Es responsabilidad de la secretaria: -Llenar los cheques y realizar las transferencias. 	
Descripción:	<p>Para realizar el pago de vouchers en la cooperativa se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Recibir los vouchers ○ Ingresar los vouchers ○ Descuento de órdenes de pago ○ Imprimir las órdenes ○ Revisar las ordenes ○ Recibir las órdenes revisadas ○ Realizar ingresos y egresos ○ Realizar cheques o transferencias 	
Responsable:	Gerente y Presidente	
Duración:	3 días	
Recursos:	Humano: Jacke, Karina, Amanda Material: Hojas y esferos Técnico: Ordenador, internet, impresora	
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:



Proceso: Pago de vouchers

Cód: P-01
Hoja





COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
TELÉFONO: 3151513-2285000		
EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos		

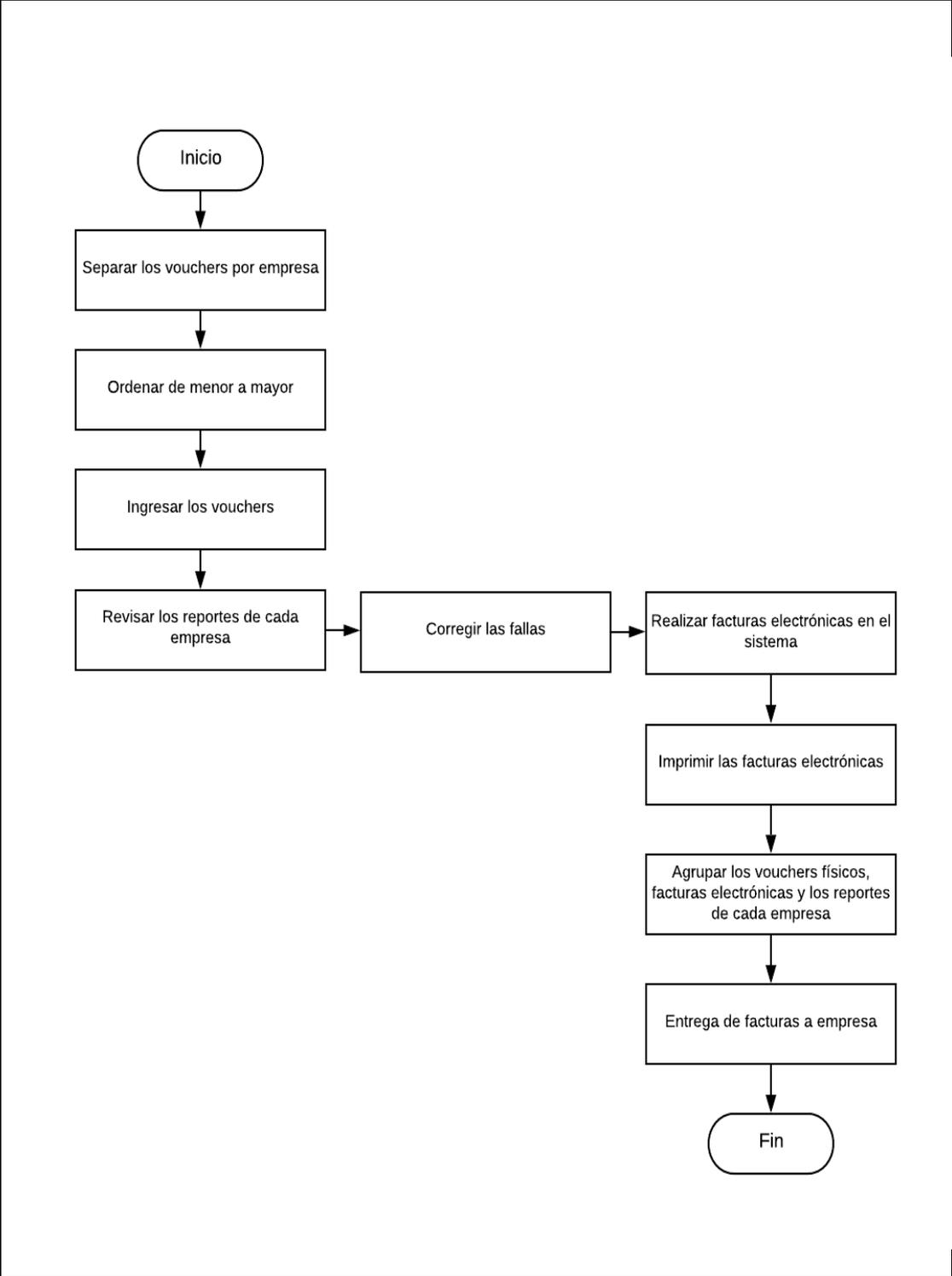
Procedimiento: Facturación		
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se obtiene todos los vouchers hasta que se dirige a entregar las facturas electrónicas con los reportes del mes a las distintas empresas.	
Objeto:	Ingresar al sistema de facturación en Excel los vouchers de cada empresa para así realizar los cobros respectivos.	
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad del personal administrativo: -Separar y ordenar los vouchers por cada empresa para ingresarlos al sistema.</p> <p>➤ Es responsabilidad del Gerente y Presidente: -Revisar los reportes de cada empresa para verificar si hay algún error para poderlo corregir antes de realizar las facturas electrónicas.</p> <p>➤ Es responsabilidad de la secretaria: -Emitir las facturas electrónicas de cada empresa</p>	
Descripción:	<p>Para realizar la facturación de las empresas se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Separar los vouchers por empresa ○ Ordenar de menor a mayor ○ Ingresar los vouchers ○ Revisar los reportes de cada empresa ○ Corregir las fallas ○ Realizar facturas electrónicas en el sistema ○ Imprimir las facturas electrónicas ○ Agrupar los vouchers físicos, facturas electrónicas y los reportes de cada empresa ○ Entrega de facturas a empresa 	
Responsable:	Jacke, Karina, Carla, Amanda	
Duración:	4 días	
Recursos:	<p>Humano: Jacke, Karina, Amanda</p> <p>Material: Cera, clips, esferos, carpetas archivadoras</p> <p>Técnico: Ordenador, internet, impresora, taxi</p>	
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:



Proceso: Facturación

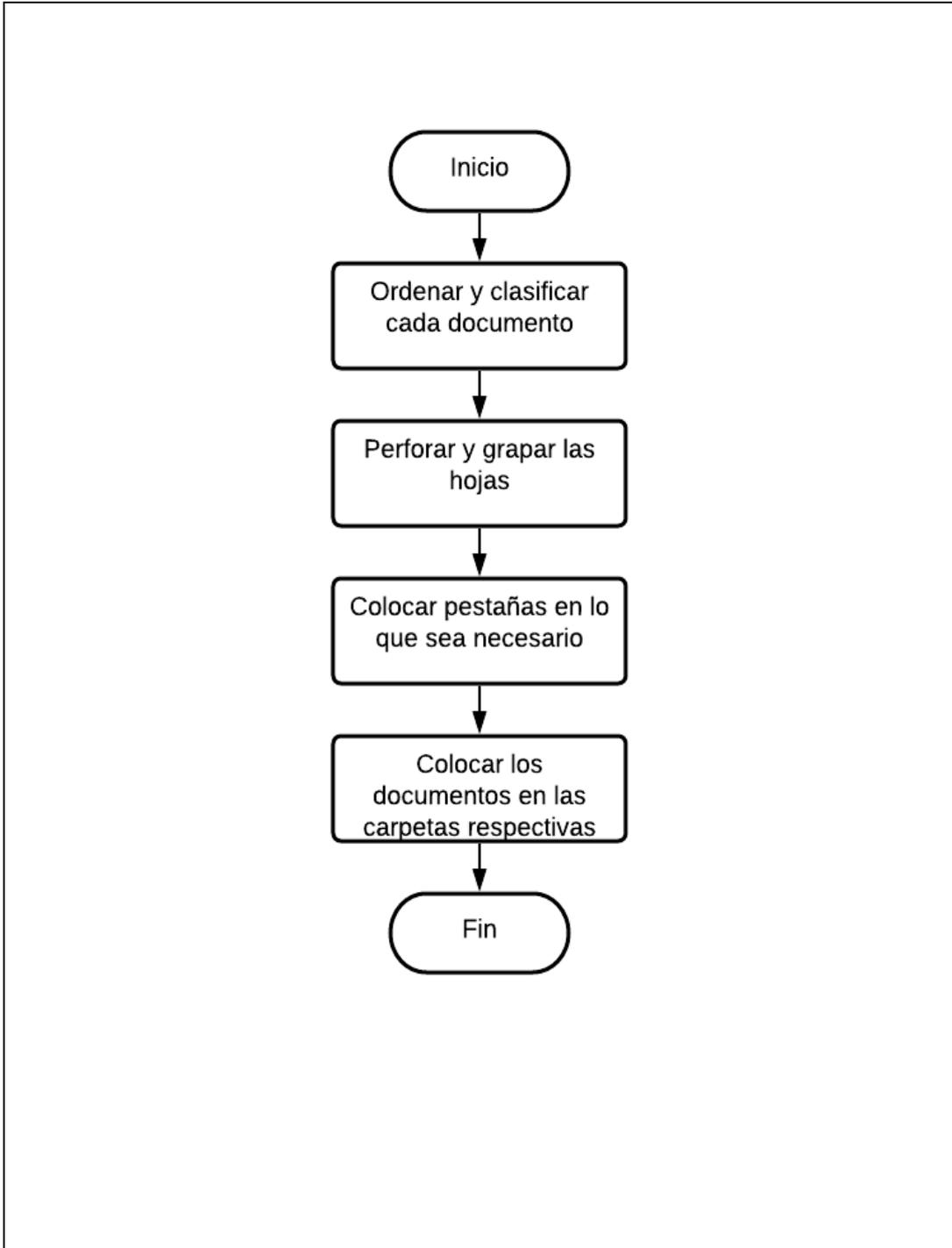
Cód: P-02

Hoja



	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Archivar			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se ordena y clasifica todos los documentos que estén sueltos hasta que se guarda en sus respectivas carpetas.		
Objeto:	Garantizar el buen estado de los documentos		
Responsabilidades:	<p style="text-align: center;">➤ Es responsabilidad del apoyo administrativo:</p> -Organizar y conservar el buen estado de todos los documentos de la cooperativa.		
Descripción:	Para realizar el proceso de archivo se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ordenar y clasificar cada documento ○ Perforar las hojas ○ Grapar ○ Colocar pestañas en lo que sea necesario ○ Tomar las carpetas respectivas para cada documento ○ Guardar los documentos ○ Colocar las carpetas en su sitio 		
Responsable:	Amanda		
Duración:	1 hora		
Recursos:	Humano: Apoyo administrativo Material: Perforadora, pestañas, carpetas		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Archivar	Cód: P-03
		Hoja





**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4**

DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y
Deifilio Torres

TELÉFONO: 3151513-2285000

EMAIL: taxicolonial@hotmail.com

Manual de Procedimientos

D.M Quito,
Enero 2020

Procedimiento: Facturación física (Socios y concesionarios)

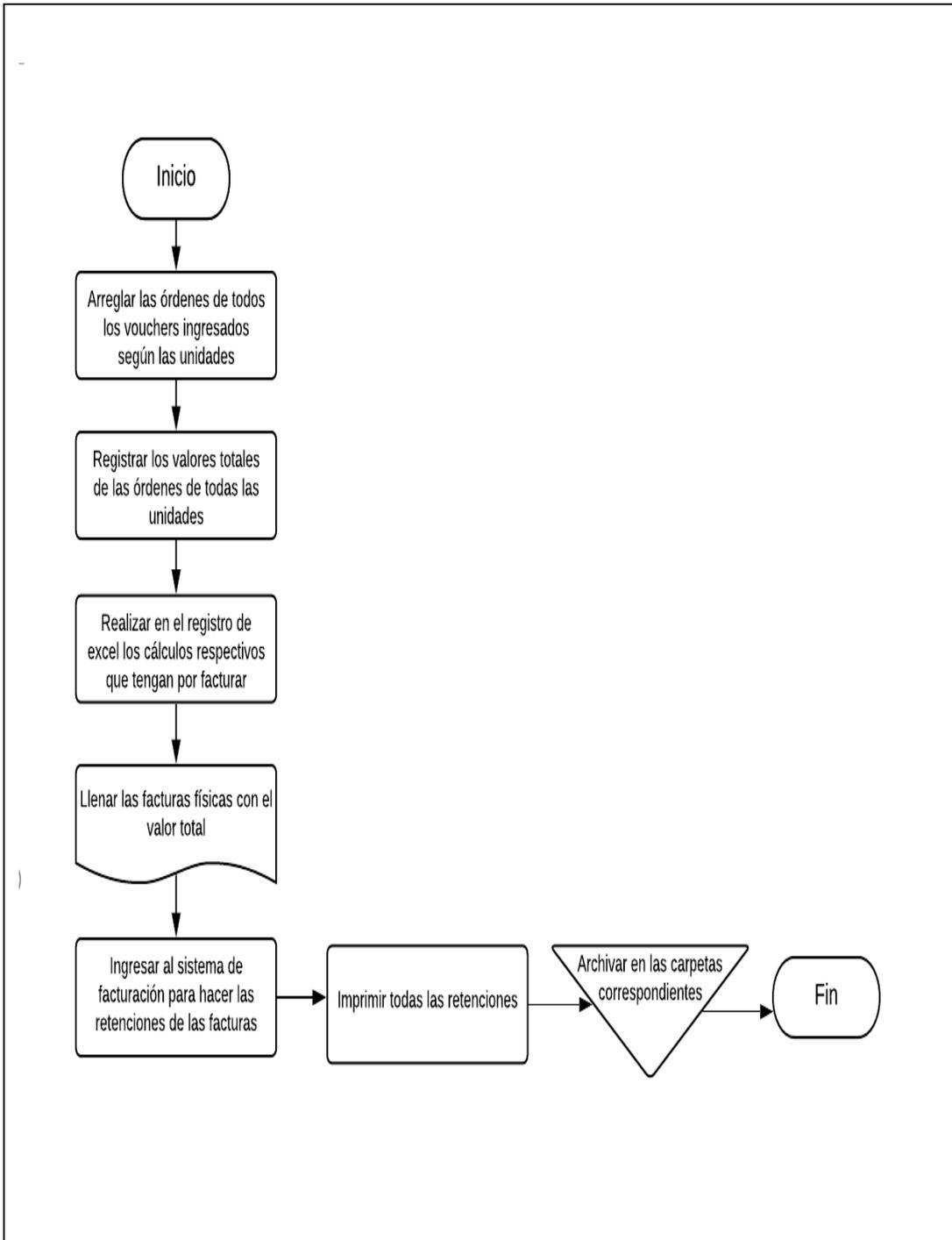
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se recibe las facturas o notas de venta de los socios y concesionarios hasta que se realiza las respectivas retenciones de cada una.	
Objeto:	Llevar un correcto registro de los valores de entrada y salida que realiza la cooperativa.	
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad del apoyo administrativo:</p> <p>-Llenar las facturas o notas de venta con su respectiva retención de cada socio y concesionario los valores que tengan pendientes por facturar</p>	
Descripción:	<p>Para realizar la facturación de los socios y concesionarios se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Arreglar todas las órdenes de los vouchers ingresados que correspondan tanto a socios y concesionarios según la unidad ○ Registrar los valores totales de las ordenes de todas las unidades ○ Ordenar de menor a mayor las facturas según la unidad de socios y concesionarios ○ Realizar en el sistema de facturación de socios y concesionarios de Excel la suma de todos los valores de los meses pendientes que tengan por facturar los socios y concesionarios ○ Llenar las facturas con el valor total que tengan ○ Ingresar al sistema facturero móvil para realizar las respectivas retenciones electrónicas de las facturas que se realizaron ○ Imprimir las retenciones ○ Archivar estos documentos en orden en las carpetas respectivas 	
Responsable:	Amanda	
Duración:	2 días	
Recursos:	<p>Humano: Apoyo Administrativo Material: Esfero, perforadora, grapadora Técnico: Ordenador, internet, impresora</p>	
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:



Proceso: Facturación física socios
y concesionarios

Cód: P-04

Hoja



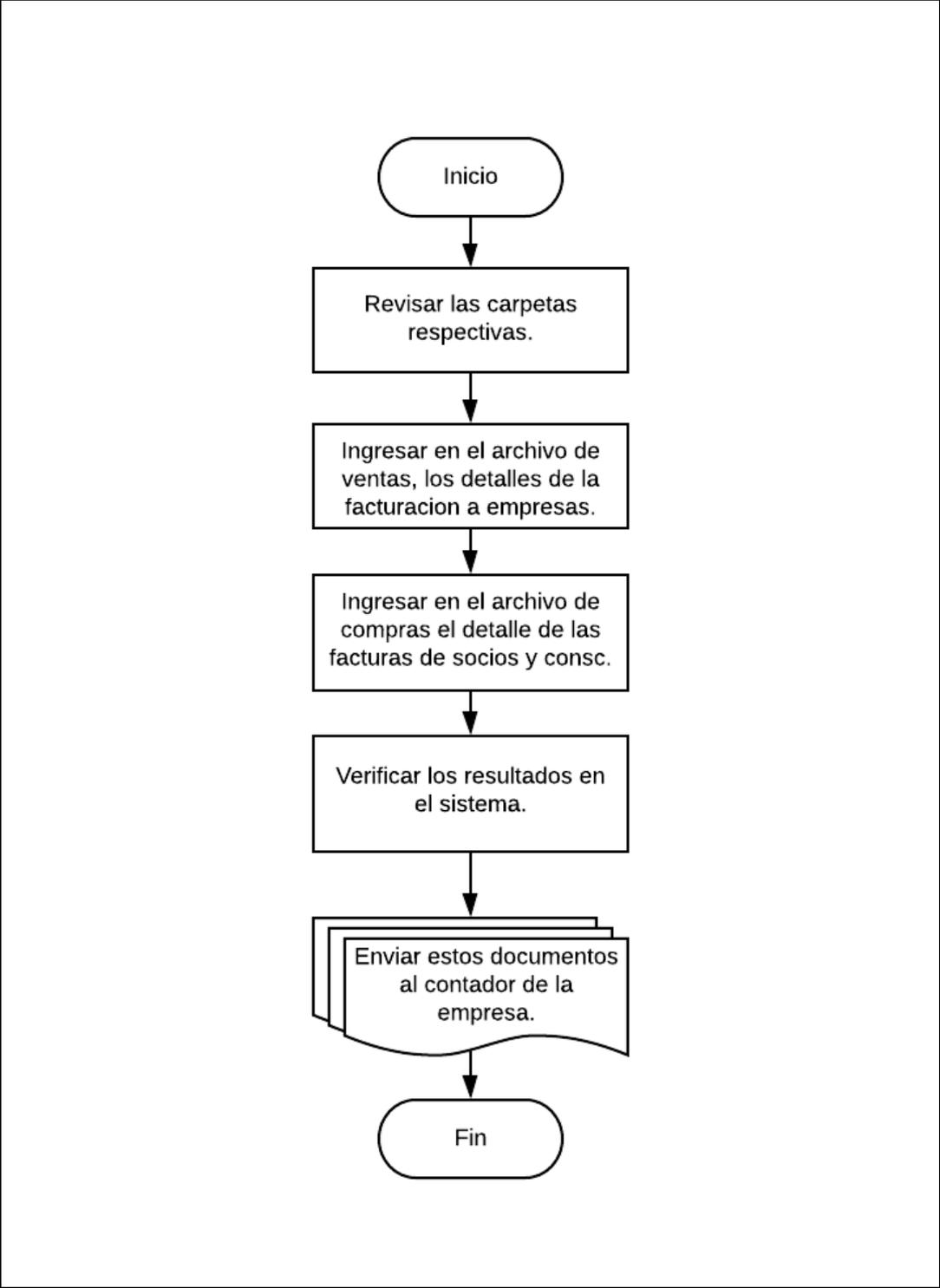
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Cuadro del contador			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se toma todas las carpetas respectivas para realizar el registro de valores en los distintos documentos de Excel hasta que se envía al contador de la cooperativa.		
Objeto:	Presentar correctamente y a tiempo la respectiva declaración al SRI		
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es responsabilidad del apoyo administrativo: -Registrar de manera correcta los valores correspondientes en el sistema y revisar antes de enviar 		
Descripción:	Para realizar el cuadro del contador se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar las carpetas de: egresos, facturas electrónicas que se emiten a empresas, facturas de socios y concesionarios ○ Ingresar en el sistema de ventas de Excel el detalle de las facturas electrónicas emitidas a las empresas con sus respectivas retenciones que las mismas nos emiten ○ Ingresar en el sistema de compras de Excel el detalle de las facturas con sus retenciones tanto de socios y concesionarios ○ Verificar los resultados en el sistema ○ Enviar estos documentos al contador de la cooperativa 		
Responsable:	Amanda		
Duración:	2 días		
Recursos:	Humano: Apoyo Administrativo Técnico: Ordenador, internet		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	



Proceso: Cuadro del contador

Cód: P-05

Hoja





**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4**

DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y
Deifilio Torres

TELÉFONO: 3151513-2285000

EMAIL: taxicolonial@hotmail.com

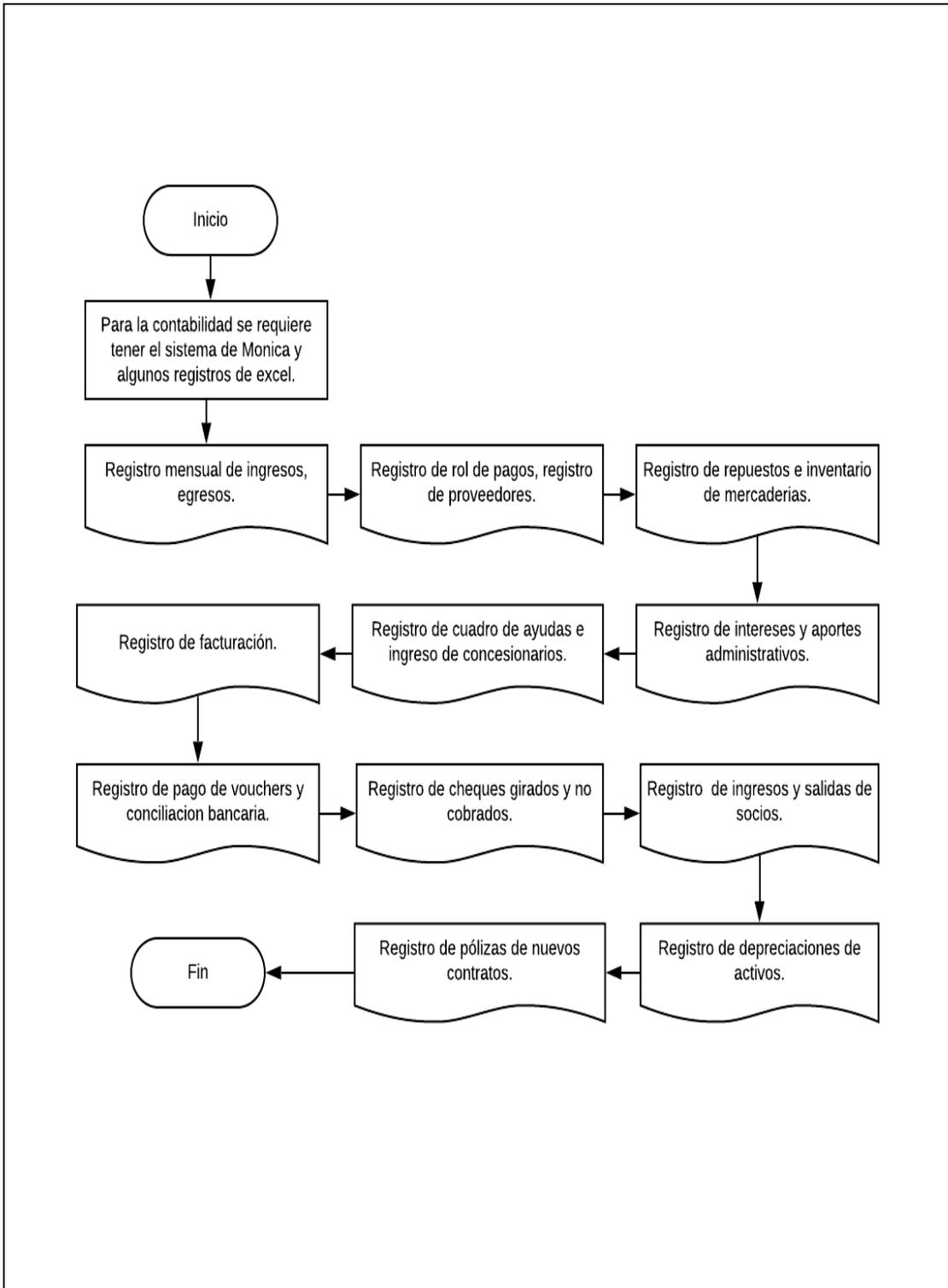
Manual de Procedimientos

D.M Quito,
Enero 2020

Procedimiento: Contabilidad de la empresa

Alcance:	El procedimiento inicia desde que se registran todos los valores en los anexos contables hasta que se presenta el balance general y de resultados ante el consejo de administración.	
Objeto:	Presentar los balances y dar a conocer detalladamente los gastos e ingresos que ha tenido la cooperativa durante el año.	
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad de la contadora:</p> <p>-Registrar de manera correcta los asientos contables en el programa Mónica para obtener los balances y que estos sean presentados.</p>	
Descripción	<p>Para realizar la contabilidad es necesario conocer que se debe tener todos los anexos contables que se realizan mensualmente como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro mensual de ingresos y egresos ○ Registro de rol de pagos ○ Registro de proveedores ○ Registro de repuestos ○ Registro inventario de mercaderías ○ Registro de intereses ○ Registro de aportes administrativos ○ Registro de cuadro de ayudas ○ Registro de cuadro de ingreso de concesionarios ○ Registro de facturas por cobrar y por pagar ○ Registro de facturación ○ Registro de arriendos ○ Registro de pago vouchers ○ Registro de conciliación bancaria (Saldo) ○ Registro de cheques girados y no cobrados ○ Registro de ingresos y salidas de socios ○ Registro por pago de salida de socios ○ Registro de depreciaciones de activos ○ Registro de pólizas de nuevos contratos 	
Responsable:	Karina	
Duración:	1 mes	
Recursos:	<p>Humano: Contadora, secretaria, gerente</p> <p>Técnico: Ordenador, internet, impresora</p>	
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:

	Proceso: Contabilidad de la empresa	Cód: P-06
		Hoja





**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4**

DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y
Deifilio Torres

TELÉFONO: 3151513-2285000

EMAIL: taxicolonial@hotmail.com

Manual de Procedimientos

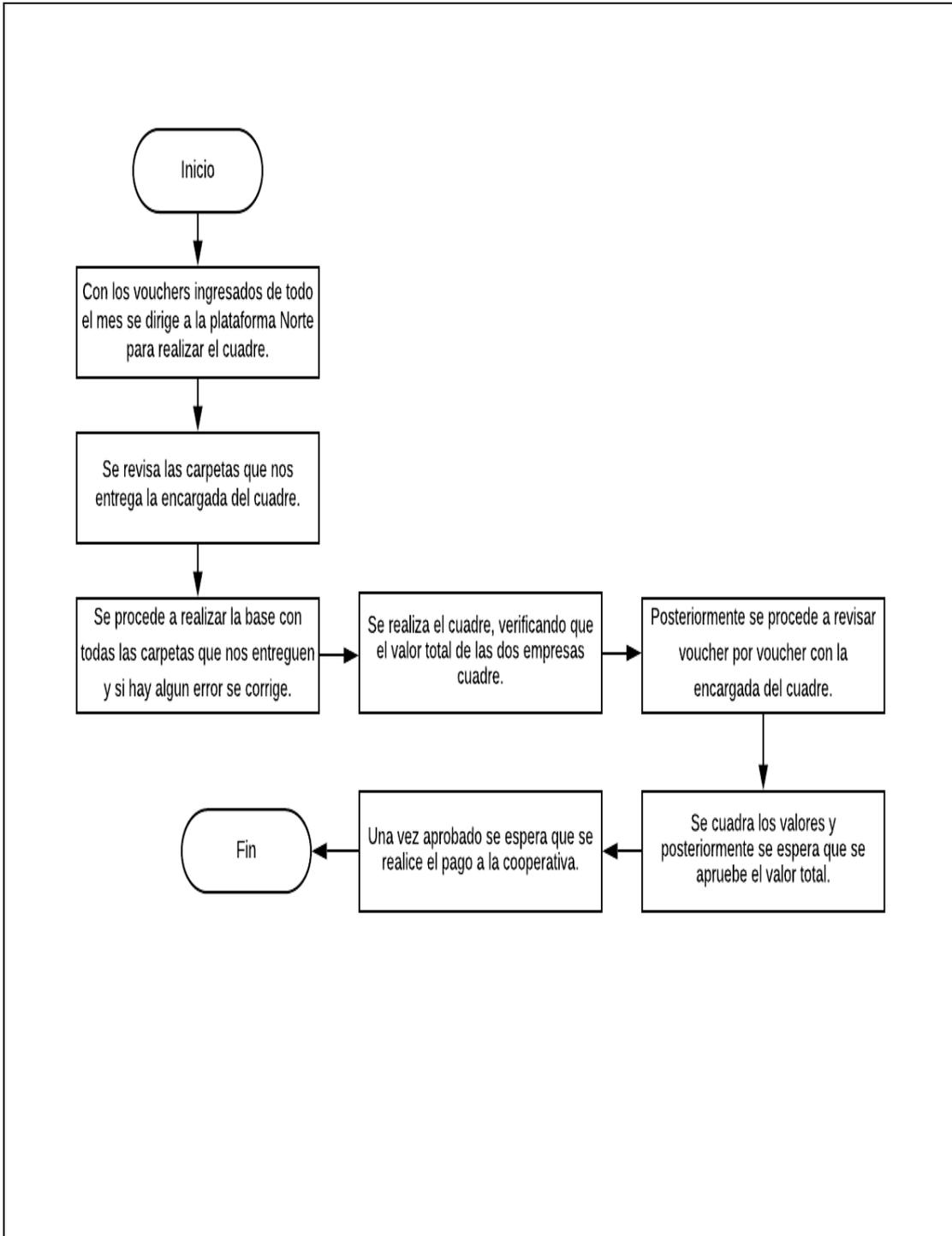
D.M Quito,
Enero 2020

Procedimiento: Cuadre SRI

Alcance:	El procedimiento inicia desde que se ingresan todos los vouchers del SRI en el sistema de Excel hasta que se realiza el cuadro personalmente con la encargada del pago.
Objeto:	Obtener el pago mensual por el servicio prestado.
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad de la contadora:</p> <p>-Tener registrado en la base de la cooperativas todos los vouchers de manera que ayude al cuadro con la empresa.</p>
Descripción:	<p>Para realizar el cuadro SRI se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se guarda en el escritorio de la laptop el detalle de los vouchers que se ingresó del SRI. ○ Posteriormente se guarda los vouchers físicos. ○ Se guarda una flash. ○ Se dirige a la plataforma del norte. ○ Se dirige con la persona encargada del cuadro de los vouchers del SRI. ○ Se procede a instalarse en la mesa que se ha designado para realizar el trabajo como cooperativa. ○ Se coge las carpetas que tenga la encargada de los custodios de cada departamento que utilizan el servicio. ○ Se procede a revisar las carpetas que no tengan errores. ○ Si hay errores se anota en un cuaderno para luego rectificarlos en la base de Excel que nos envíe la encargada. ○ La encargada nos envía los detalles que le envía cada custodio para realizar la base para el cuadro. ○ Procedemos a realizar la base con todas las carpetas que nos entreguen en Excel. ○ Posterior a esta actividad se continúa con el desarrollo del cruce. ○ En otra pestaña de Excel se copia el número de vouchers y el valor tanto del SRI y de la base de la cooperativa. ○ Se realiza el cuadro, verificando que todos los valores nos den 0.

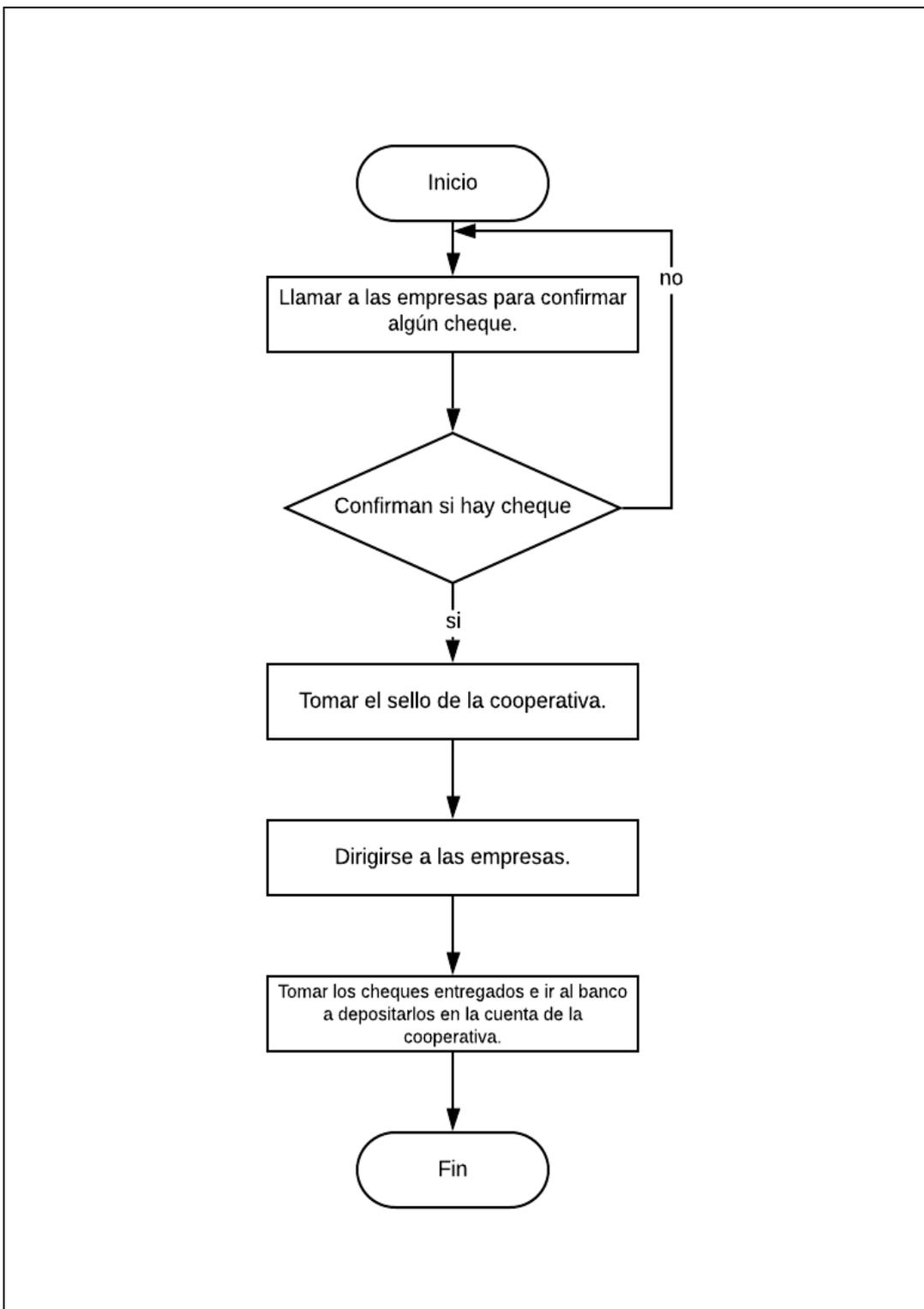
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se debe verificar errores que no ayuden a cuadrar. ○ Si ya se cuadra todo verificamos que el valor total que tiene el SRI en su base concuerde con el valor total de la cooperativa. ○ Posteriormente se procede a revisar voucher por voucher en la base del SRI con la responsable. ○ Se verifican las tarifas si están bien cobradas o habido un exceso o disminución de pago. ○ Después de realizar esta actividad de revisión se procede a corregir los errores en la base de la cooperativa. ○ Se cuadra los valores de las dos bases y se procede a enviar la base final al correo de la responsable. ○ Posteriormente se espera que la responsable apruebe el valor total que se obtuvo. ○ Si ya se aprueba el valor se procede a realizar la planilla de pago con el valor total. ○ Posteriormente se hace llegar esta planilla a la responsable en la plataforma del norte. ○ Se espera unos días para que se realice el pago a la cuenta de la cooperativa. 	
Responsable:	Karina	
Duración:	4 días	
Recursos:	Humano: Contadora Material: Cuaderno y esfero Técnico: Ordenador, internet	
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:

	Proceso: Cuadre SRI	Cód: P-07
		Hoja



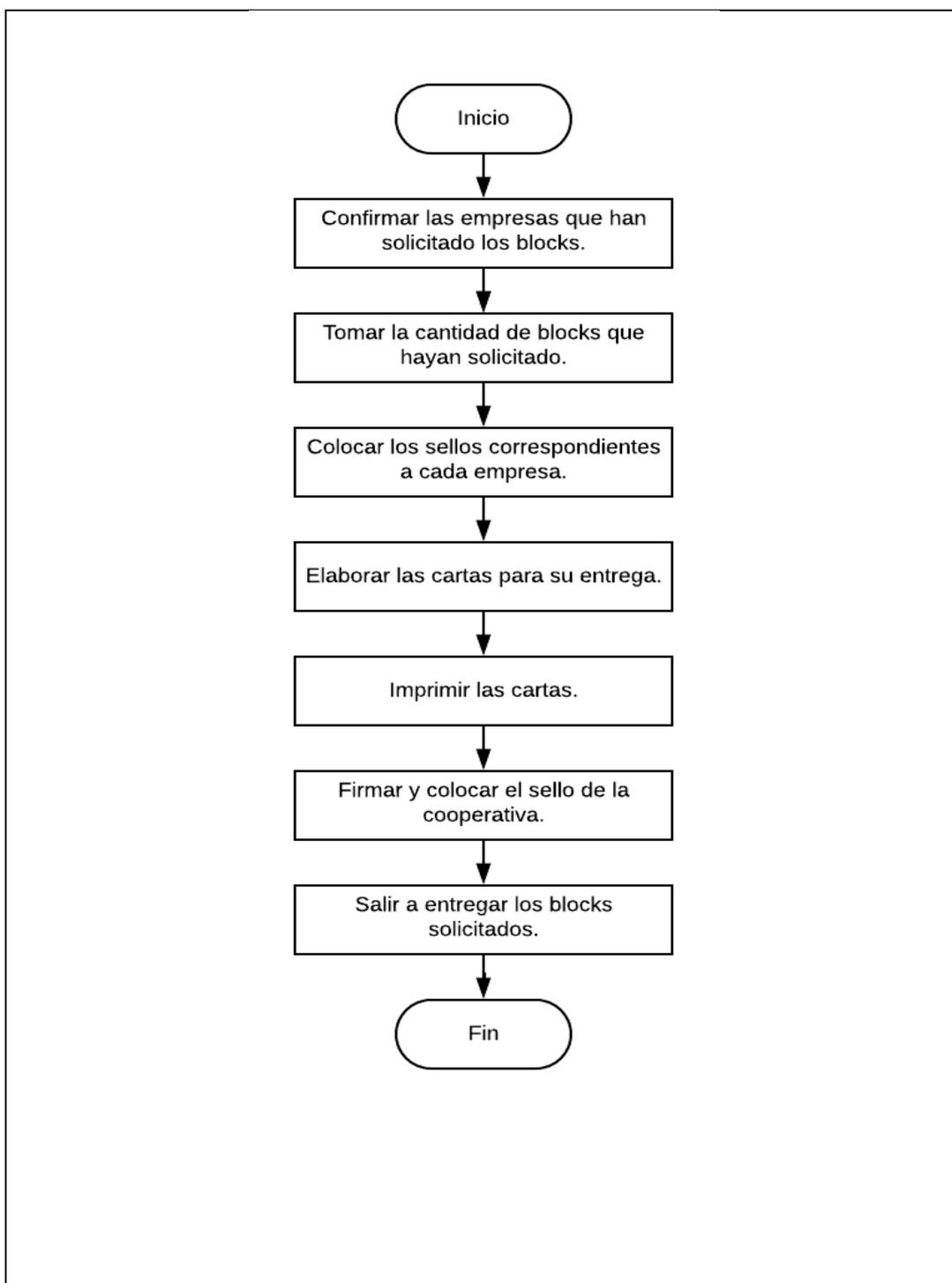
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Cobros y Depósitos			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se llama a las empresas para confirmar algún cheque hasta que se recibe los mismos y se dirige a depositar en la cuenta de la cooperativa.		
Objeto:	Tener los ingresos suficientes para los respectivos cambios de vouchers en la cooperativa.		
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es responsabilidad de la secretaria y del personal administrativo: -Tener en cuenta los días que son de pago para llamar a las empresas e ir a cobrar y depositar. 		
Descripción:	Para realizar los respectivos cobros y depósitos se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamar a las empresas para confirmar algún cheque. ○ Confirmas las empresas en las que hay cheque. ○ Tomar el sello de la cooperativa ○ Dirigirse a las empresas. ○ Tomar todos los cheques entregados e ir al banco a depositarlos en la cuenta de la cooperativa. 		
Responsable:	Karina, Amanda		
Duración:	4 horas		
Recursos:	Humano: Contadora y Apoyo Administrativo Material: Sellos		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Cobros y depósitos	Cód: P-08
		Hoja



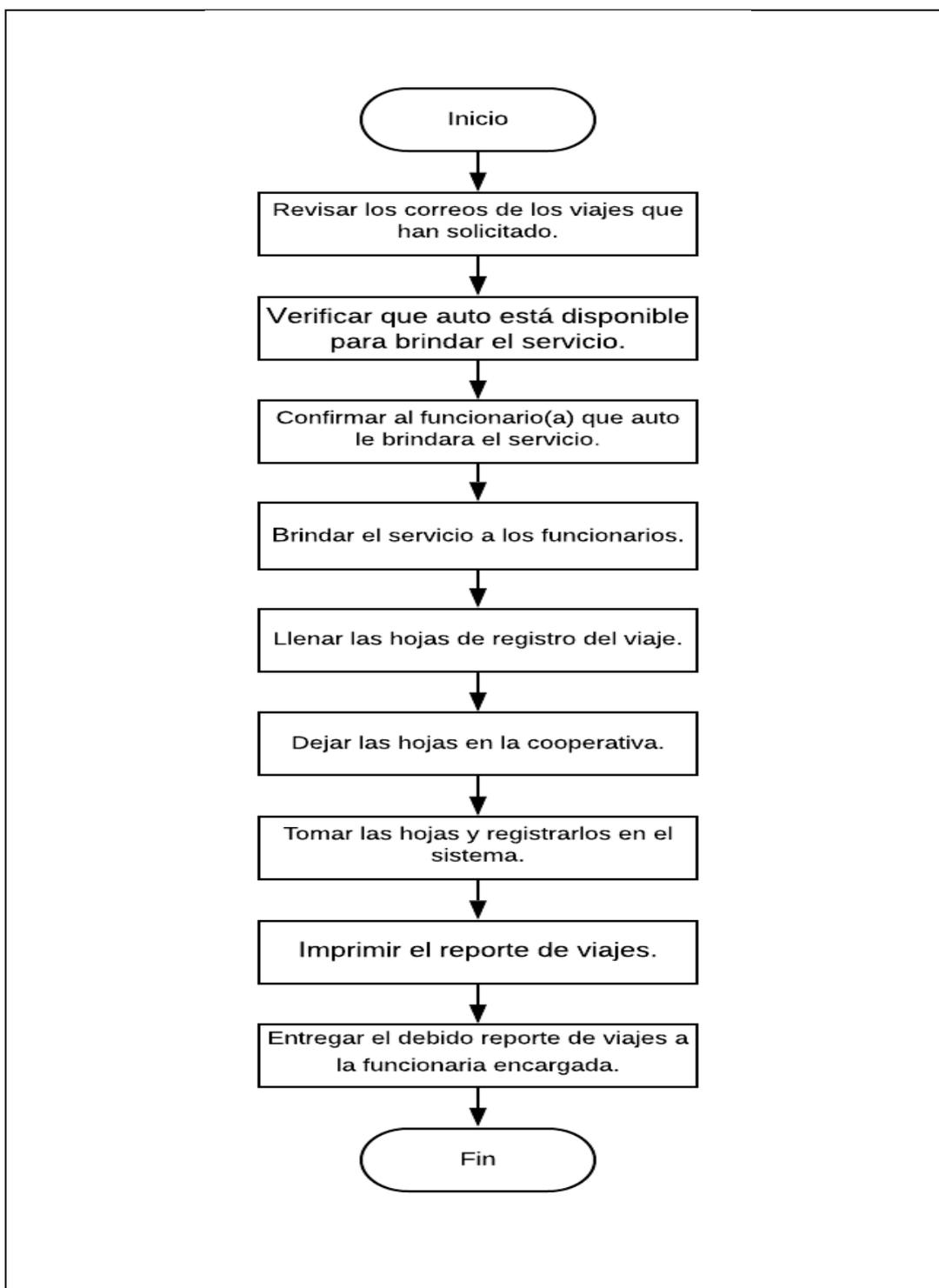
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Entrega de blocks de vouchers a empresas			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se revisa los correos de las diferentes empresas que han solicitado blocks de vouchers hasta que se entrega a la persona encargada de recibirlos.		
Objeto:	Cumplir con lo establecido por las empresas para llevar a cabo el servicio.		
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad del personal administrativo:</p> -Revisar los correos electrónicos de las empresas que han solicitado blocks de vouchers y hacérselos llegar a tiempo.		
Descripción:	Para realizar el cuadro del contador se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Confirmar las empresas que han solicitado los blocks ○ Tomar la cantidad de blocks que hayan solicitado ○ Colocar los sellos correspondientes a cada empresa ○ Elaborar las cartas para su entrega ○ Imprimir las cartas ○ Firmar y colocar el sello de la cooperativa ○ Salir a entregar los blocks solicitados ○ 		
Responsable:	Karina, Amanda		
Duración:	3 horas		
Recursos:	Humano: Secretaria, apoyo administrativo, contadora, gerente o presidente Material: Esfero, sellos, cinta, tinta Técnico: Ordenador, internet, impresora, taxi		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Entrega de blocks de vouchers a empresas	Cód: P-09
		Hoja



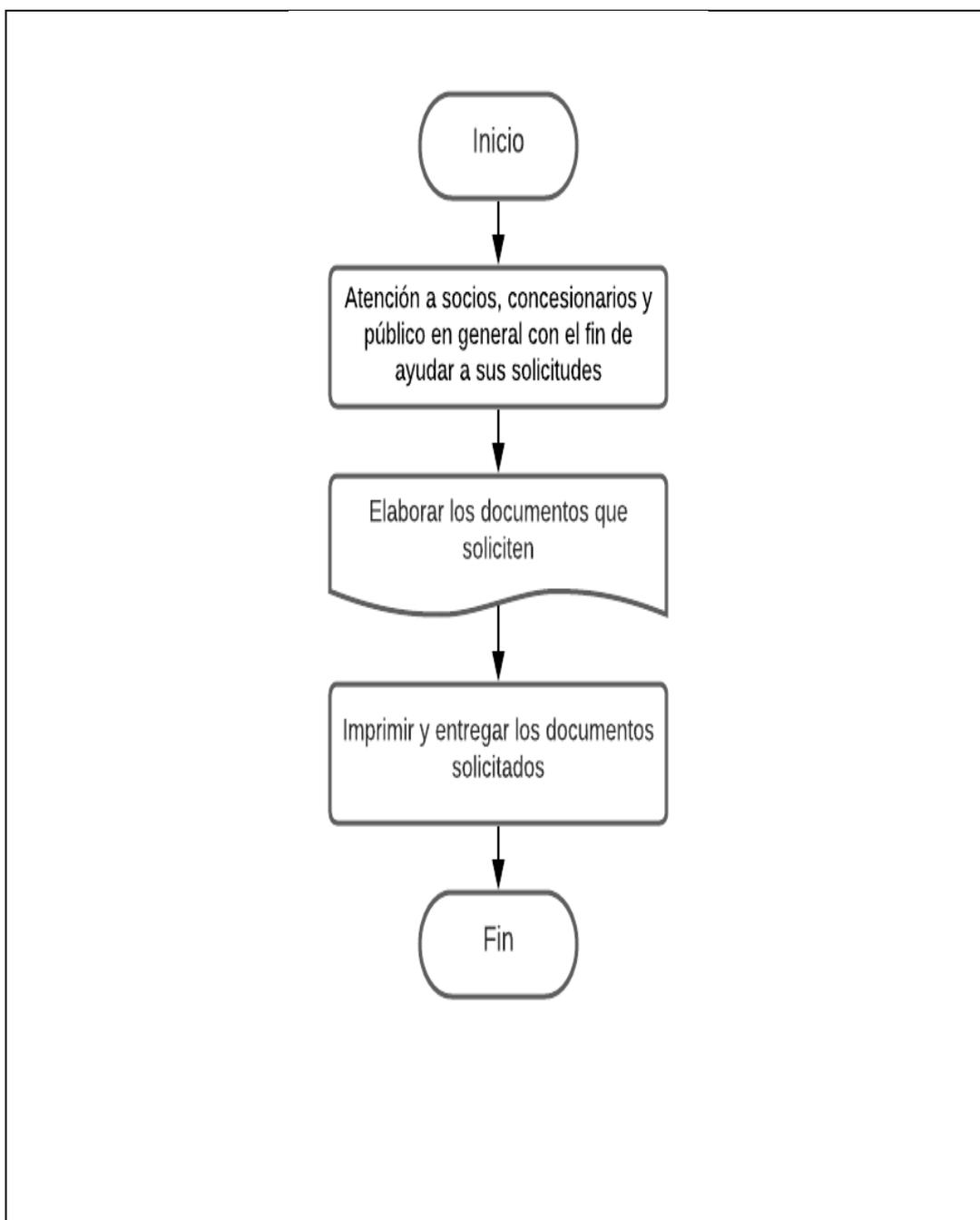
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Reporte de viajes (BP)			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se recibe correos para realizar viajes a distintos lugares de la ciudad específicamente del Banco Pichincha hasta que se realiza el debido reporte de los viajes para entregar a la funcionaria encargada de recibirlo.		
Objeto:	Obtener el pago respectivo por los diferentes viajes que se ha realizado		
Referencias:	Políticas de la Cooperativa Políticas del Cliente		
Responsabilidades:	<p style="text-align: center;">➤ Es responsabilidad de la secretaria y el gerente:</p> -Registrar de manera correcta todos datos de los distintos viajes en el sistema de Excel.		
Descripción:	Para realizar el cuadro del contador se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar los correos de los viajes que han solicitado ○ Verificar que auto está disponible para brindar el servicio ○ Confirmar al funcionario(a) que auto le brindara el servicio ○ Brindar el servicio a los funcionarios ○ Llenar las hojas de registro del viaje ○ Dejar las hojas en la cooperativa ○ Tomar las hojas y registrarlos en el sistema ○ Imprimir el reporte de viajes ○ Entregar el debido reporte de viajes a la funcionaria encargada. 		
Responsable:	Jackeline, Cristian		
Duración:	1 día		
Recursos:	Humano: Secretaria y gerente Técnico: Ordenador, internet, impresora		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Reporte de viajes (BP)	Cód: P-10
		Hoja



	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Elaboración de documentos			
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se atiende a socios, concesionarios y público en general en las debidas solicitudes que necesitan hasta que son atendidas con las mismas.		
Objeto:	Brindar la correcta atención y servicio al público que necesite		
Responsabilidades:	➤ Es responsabilidad de la secretaria: -Atender y ayudar en las solicitudes que necesita el público.		
Descripción:	Para realizar los documentos se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención a socios, concesionarios y público en general con el fin de ayudar a sus solicitudes ○ Elaborar los documentos que soliciten ○ Imprimir y entregar los documentos solicitados 		
Responsable:	Jackeline		
Duración:	15 minutos		
Recursos:	Humano: Secretaria Técnico: Ordenador, internet, impresora		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Elaboración de documentos	Cód: P-11
		Hoja





**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4**

DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y
Deifilio Torres

TELÉFONO: 3151513-2285000

EMAIL: taxicolonial@hotmail.com

Manual de Procedimientos

D.M Quito,
Enero 2020

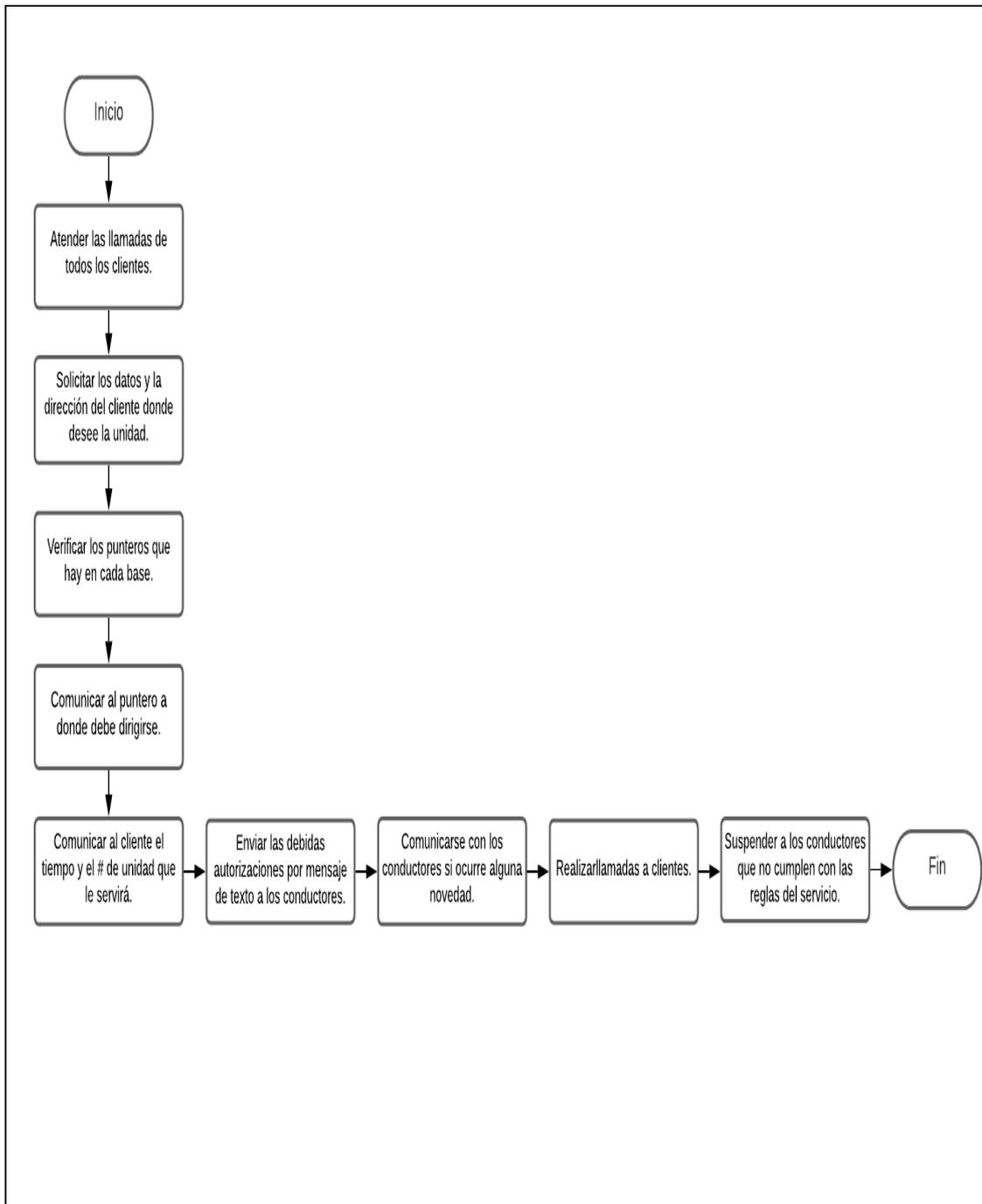
Procedimiento: Envío de unidades	
Alcance:	El procedimiento inicia desde que se atiende las llamadas de los distintos clientes hasta que se envía las unidades a su dirección.
Objeto:	Brindar el mejor servicio y que se caracterice por su buena atención.
Responsabilidades:	<p>➤ Es responsabilidad de los operadores:</p> <p>-Atender cordialmente las llamadas y enviar unidades a los distintos clientes.</p>
Descripción:	<p>Para realizar el envío de unidades se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Atender las llamadas de todos los clientes ○ Solicitar los datos y la dirección del cliente donde desee la unidad ○ Verificar los punteros que hay en cada base ○ Comunicar al puntero a donde debe dirigirse ○ Comunicar al cliente el tiempo y el # de unidad que le servirá ○ Enviar las debidas autorizaciones por mensaje de texto a los conductores (Sólo para empresas) ○ Comunicarse con los conductores si ocurre alguna novedad ○ Realiza llamadas a clientes ○ Suspender a los conductores que no cumplen con las reglas del servicio
Responsable:	Operadores
Duración:	24 horas
Recursos:	<p>Humano: Operadores</p> <p>Material: Hojas y esferos</p> <p>Técnico: Radio bidireccional, Ordenadores, internet, celular</p>
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:
	Página:



Proceso: Envío de unidades

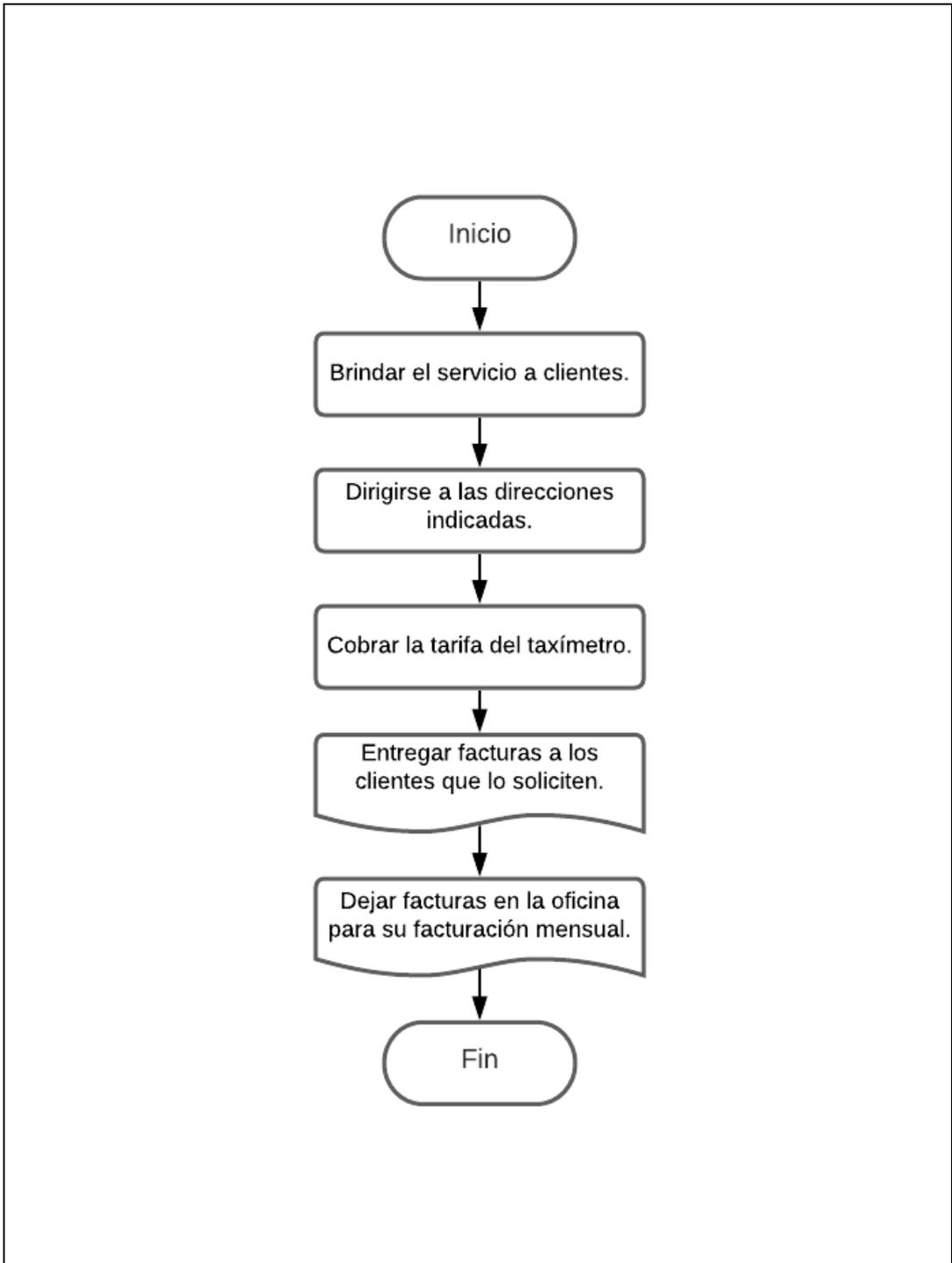
Cód: P-12

Hoja



	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS SANTO DOMINGO N°4		D.M Quito, Enero 2020
	DIRECCIÓN: Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres		
	TELÉFONO: 3151513-2285000		
	EMAIL: taxicolonial@hotmail.com		
Manual de Procedimientos			
Procedimiento: Servicio			
Alcance:	El procedimiento inicia desde el conductor brinda el servicio hasta que entrega facturas.		
Objeto:	Brindar el mejor servicio y que se caracterice por su buena atención.		
Responsabilidades:	<p style="text-align: center;">➤ Es responsabilidad de los conductores:</p> -Atender amablemente a los distintos clientes.		
Descripción:	Para realizar el respectivo servicio se debe llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar el servicio a clientes ○ Dirigirse a las direcciones indicadas ○ Cobrar la tarifa del taxímetro ○ Entregar facturas a los clientes que lo soliciten ○ Dejar facturas en la oficina para su facturación mensual 		
Responsable:	Conductores		
Duración:	24 horas		
Recursos:	Humano: Conductores Material: Esfero Técnico: Motorola, celular, taxímetro		
Elaborado por: Carla Acaro	Revisado y aprobado por:	Página:	

	Proceso: Servicio	Cód: P-13
		Hoja





SIMBOLOGIA ANSI

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO I (Procesamiento electrónico de datos)

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante ?

Figura 7. Simbología ANSI (2017). Recuperado de <https://wimservices.wixsite.com/servicios/single-post/S%C3%8DDBOLOS-DE-LA-NORMA-ANSI-PARA-ELABORAR-DIAGRAMAS-DE-FLUJO>

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO II (Procesamiento electrónico de datos)

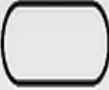
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.
NOTA: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			

Figura 8. Simbología ANSI (2017). Recuperado de <https://wimservices.wixsite.com/servicios/single-post/S%C3%8DMBOLOS-DE-LA-NORMA-ANSI-PARA-ELABORAR-DIAGRAMAS-DE-FLUJO>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Jerarquía: Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

Clima laboral: Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

Adherencia: La adherencia también es la propiedad de aquello que es adherente (que se pega a otra cosa).

Uniforme: Que presenta similitud o continuidad en su conjunto, desarrollo, distribución o duración.

Idóneo: Que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados.

Ética: Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.

3. CONCLUSIONES

Se determino que independientemente del tamaño, las empresas requieren llevar una serie de actividades para el logro de sus objetivos, estas actividades conllevan procesos los mismos que deben ser desarrollados de manera correcta para realizar una buena actividad laboral.

Se pudo identificar las diferentes actividades de cada puesto de trabajo, para llevar a cabo el diseño correcto de los manuales, estableciendo las diferentes funciones y procesos del personal administrativo y operativo.

El uso continuo y adecuado de los manuales permitirá que se logre la formalización de las funciones y procesos para un mejor control administrativo, facilitando a su vez el cumplimiento de los objetivos empresariales.

4. RECOMENDACIONES

Se sugiere que la empresa ponga más interés en supervisar las actividades diarias del personal con la ayuda de una hoja de control que podría ser elaborada diariamente o semanalmente dependiendo el trabajo que se realice.

Se recomienda que las autoridades proyecten esta guía a todo el personal para que tengan un claro conocimiento acerca de las funciones que deben realizar acorde a su cargo laboral.

Realizar una continua modificación de los procesos para mejorar el funcionamiento de la cooperativa con el propósito de hacerlos del conocimiento de empleados y futuros elementos que ingresarán a la empresa.

5. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA, S.A.
- Chuquiguanga, N. (2015). *Estructuración de organigrama, para la empresa Diserval*. Obtenido de Estructuración de organigrama, para la empresa Diserval: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7760/1/UPS-CT004613.pdf>
- Clavijo, M. (25 de Octubre de 2016). *Manual de funciones Empresa "Encikla"*. Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2520/2/RHP-16-17-1722920368%20MANUAL.pdf>
- Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. .
- Flores, L., Quispe, L., & Yauli, C. (2017). *La actividad económica, la empresa y su control*. Obtenido de La actividad económica, la empresa y su control: <https://es.slideshare.net/francinelindatorres/objetivos-del-sistema-de-control-interno-la-actividad-economia-la-empresa-y-su-control>
- Gonzalez, J. R. (2015). *Sistemas de control interno*. En s. g. ramon, *Sistemas de control interno*. Mexico: Pearson.
- Guerrero, G. (Mayo de 2017). *Gerencia y Productividad*. Obtenido de Gerencia y Productividad: <http://www.lider-ship.com/proceso-en-las-empresas/>

- Jenny. (2 de Julio de 2013). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/jennika58/control-interno-23797942>
- Maccaferri. (s.f.). *Manual de procesos y procedimientos*. Obtenido de Manual de procesos y procedimientos:
<https://es.calameo.com/read/0057579302f87b566d333>
- Maldonado, J. (2013). Eumed.net. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/introduccion.html>. Obtenido de Eumed.net.
- Mejía, G. (2018). *Studocu*. Obtenido de Studocu:
<https://www.studocu.com/es/document/universidad-mariano-galvez-de-guatemala/administracion/apuntes/manuales-administrativos/5214862/view>
- Mojica, C., Perdomo, S., & Cuello, J. (2014). *Diseño de manual de funciones y diccionario de competencias laborales*. Obtenido de Diseño de manual de funciones y diccionario de competencias laborales:
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/991/Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20funciones%20y%20diccionario%20de%20competencias%20laborales%20para%2015%20cargos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruben Contreras. (17 de Junio de 2011). *Guía técnica para elaborar organigramas*. Obtenido de Guía técnica para elaborar organigramas:
https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p003-d2_003_guia_tecnica_para_elaborar_organigramas.pdf
- Universidad nacional de san marcos. (2001). *Glosario de terminos sobre administracion pública*. Obtenido de Glosario de terminos sobre administracion pública:
<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm#indice>

6. ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO VIDA NUEVA

CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: La presente encuesta es dirigida a los empleados de la Cooperativa Santo Domingo con la finalidad de mejorar sus actividades y procedimientos de trabajo en las áreas que desempeñan sus funciones.

Indicaciones:

Lea detenidamente y coloque una **X** en la respuesta que crea conveniente.

Señale una sola opción con la cual usted se sienta más identificado.

1.- Cuando ingreso a trabajar a la Cooperativa se le entrego un documento especificando las funciones laborales.

Si No

2.- Las actividades que usted realiza están acorde a su profesión.

Si No A veces

3.- Considera usted que la forma en que se realizan las actividades y procesos en la Cooperativa son:

Excelente Muy bueno

Bueno Regular

Malo

4.- La forma en que se realizan las funciones y procesos responde a un trabajo caracterizado por:

Planificación y orden

Experiencia laboral

5.- Se le ha hecho una inducción previa sobre las tareas que usted debe ejecutar.

Frecuentemente Normalmente Algunas veces

A veces Casi nunca Nunca

6.- Tiene usted conocimiento de que la empresa tenga un manual de funciones y procedimientos.

Si No

7.- Si su respuesta es NO en la pregunta anterior, en el caso de diseñar un manual, estaría dispuesto en aplicarlo para realizar sus funciones laborales.

Si No Tal vez

8.- Existen controles específicos para evitar problemas en el área de trabajo.

Frecuentemente Normalmente Algunas veces

A veces Casi nunca Nunca

9.- Considera que los procedimientos administrativos y operativos de la empresa deberían mejorarse.

Si No En algunos aspectos

10.- En los últimos tiempos le ha correspondido sobrecarga laboral llevándolo al incumplimiento de sus funciones.

Frecuentemente Normalmente Algunas veces

A veces Casi nunca Nunca

Anexo 2. Certificado



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
EN TAXIS SANTO DOMINGO N° 4**



Quito D.M, 03 de febrero del 2020

CERTIFICADO DE ENCUESTAS

La Cooperativa de Transporte en Taxis Santo Domingo No. 4, "Taxi Colonial", por medio de la presente certifica que la Srta. **Acaro Jima Carla Vanessa** con C.I. 172348050-3, realizó las encuestas en esta institución, el mes de febrero del 2020.

La interesada puede hacer uso del presente como lo crea conveniente.

Atentamente,
p. Coop. De Transporte en Taxis
"Santo Domingo No. 4"

**ING. CRISTIAN JARA
GERENTE**



PBX: 2285000 0993 327 274 / 0983 150 250

SERVICIO 24 HORAS

Luis Dávila OE4-61 y Deifilio Torres
 taxicolonial@hotmail.com
 www.taxicolonial.com



Descargue la App "Taxi Colonial" en:





Figura 9. Llenado de Encuestas



Figura 10. Llenado de Encuestas



Figura 11. Llenado de Encuestas



Figura 12. Llenado de Encuestas

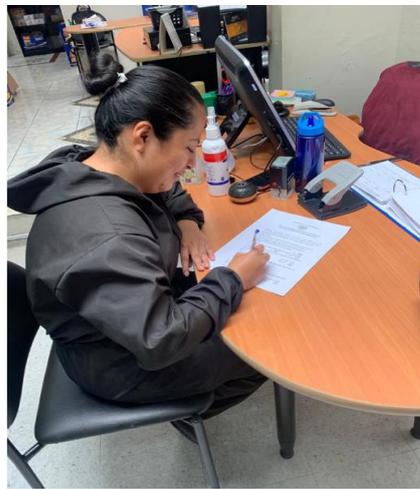


Figura 13. Llenado de Encuestas



Figura 14. Llenado de Encuestas



Figura 15. Llenado de Encuestas