

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL
S.A. TRANSLOINSA”**

POR:

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

**Trabajo de Graduación como requisito previo para la obtención del Título
de:**

TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

2013

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente Trabajo de Graduación fue realizado en su totalidad por la Srta. **TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA**, como requerimiento parcial para la obtención del título de **TECNÓLOGA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**.

ING. RÓMULO SALAZAR
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Latacunga, 31 de enero del 2013

DEDICATORIA

Este proyecto de graduación está dedicado a mis PADRES quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento y a quienes les debo todos mis logros alcanzados, a mis hermanos que con sus consejos me ayudaron a ser mejor cada día, a mis queridos sobrinitos que son la luz de mi vida y quienes han traído mucha felicidad a mi familia. A mi novio por haber estado en los momentos difíciles y apoyarme cuando más lo necesitaba al darme palabras de aliento.

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida y regalarme una familia muy unida, de manera especial al Sr. Alexander Jaramillo y al Sr. Moisés Gualavisi representantes de Transloinsa por enseñarme que en las adversidades debo ser fuerte y seguir adelante, a mis queridos maestros por ser mi guía y haberme educado a lo largo de mi formación académica. Y a todo el personal de la Compañía Transloinsa quienes me enseñaron las actividades del transporte y a comprender la importancia del mismo en el mercado nacional.

TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	1
SUMMARY	2

CAPÍTULO I

EL TEMA

1.1 ANTECEDENTES.....	3
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5 ALCANCE	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Manual.....	6
2.1.1 Clases de Manuales.....	6
2.1.2 Manual de Organización	6
2.1.3 Manual de Funciones.....	7
2.1.3 Manual Orgánico Funcional.....	7
2.2 Organización.....	7
2.2.1 Niveles de la Organización	7
2.2.2 Clases de Organización	8
2.2.3 Formas de Organizar	8
2.2.4 Organigrama	8
2.2.5 Clases de Organigramas.....	9
2.2.6 Pasos para Elaborar un Organigrama	9

2.3 Funciones, Tareas y Atribuciones.....	10
2.4 Clasificación de Compañías.....	10
2.4.1 Compañía Anónima	10
2.5 Historia del Transporte en el Ecuador.....	10
2.6 Tipos de Transporte:	12
2.7 Transporte Terrestre	12
2.8 Logística.....	12

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TEMA

INTRODUCCIÓN.....	13
3.1 Diagnóstico del orgánico estructural de la Compañía	13
3.2 Misión	16
3.3 Visión	16
3.4 Objetivos de Manual.....	16
3.5 Justificación	16
3.6 Estructura Administrativa de la Organización	17
3.7 Organigrama Estructural de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.....	19
3.8 Organigrama Funcional de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.....	21
3.9 Asignación de Funciones	23
3.9.1 Junta General de Accionistas.....	24
3.9.2Fiscalización Comisario.....	25
3.9.3 Presidente.....	26
3.9.4 Asesor Jurídico	27
3.9.5 Gerente General.....	28
3.9.6 Supervisor General	29
3.9.7 Jefe de Recursos Humanos	30
3.9.8 Contador	31
3.9.9 Auxiliar Contable.....	32
3.9.10 Jefe de Operaciones Logísticas (Matriz).....	33
3.9.11 Asistente de Operaciones Logísticas (Matriz).....	34
3.9.12 Atención al Cliente	35

3.9.13 Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye).....	36
3.9.14 Asistente Administrativo (Sucursal Gye)	37
3.9.15 Asistente de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)	38
3.9.16 Mensajería (Sucursal Gye).....	39
3.9.17 Conserje (Sucursal Gye).....	40
3.9.18 Rastreo Satelital (Matriz Cayambe)	41

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES	42
4.2 RECOMENDACIONES.....	43
GLOSARIO DE TÉRMINOS	44
BIBLIOGRAFÍA.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ANTEPROYECTO	48
ANEXO 2 GUÍA DE TRANSPORTE.....	91
ANEXO 3 RECIBO DE GUÍAS PARA EL COBRO DE FLETES	91
ANEXO 4 DOCUMENTO DE EMBARQUE.....	92
ANEXO 5 FACTURA	93
ANEXO 6 ORDEN DE CARGA.....	93

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad elaborar un manual orgánico funcional; mismo que permitirá mantener un control interno en la Compañía Transloinsa mediante la asignación de funciones y responsabilidades a los empleados ya que servirá de base legal tanto para los directivos como para el personal que labora en la misma.

El conocimiento de sus funciones y responsabilidades por parte del personal que trabaja en la Compañía Transloinsa permitirá incrementar la competitividad y el crecimiento de la misma puesto que se eliminara la duplicidad de tareas y se evitara la pérdida de tiempo y recursos.

Un manual orgánico funcional contiene la estructura, funciones y responsabilidades, para cada unidad de trabajo; de este modo un orgánico funcional constituye la estructuración de las unidades de trabajo debidamente organizadas con funciones que los separa y los distingue de los demás.

Por lo antes mencionado propongo la elaboración de un manual orgánico funcional, con la finalidad de obtener resultados positivos y que de todo el personal que actualmente trabaja en la empresa, alcance una mayor competitividad en el mercado del transporte pesado.

SUMMARY

The present research work aims to develop a functional organic manual; same to allow maintaining a control internal in the company Transloinsa by assigning roles and responsibilities to employees since it will serve as legal basis for both managers and staff working in the same.

Knowledge of their duties and responsibilities by staff working in the company Transloinsa will allow to increase the competitiveness and growth of the same; since deletion of duplication of tasks and to avoid loss of time and resources.

A functional organic manual contains the structure, roles and responsibilities for each unit of work. Thus a functional organic is the structuring of work units properly organized with features that separates them and distinguishes them from others.

By the foregoing propose the development of a functional organic manual, in order to obtain positive results and that all staff currently working in the company, reach greater competitiveness in the market of heavy transport.

CAPÍTULO I

EL TEMA

1.1 ANTECEDENTES

La Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa es una empresa de transportes de carga que inició sus operaciones en junio del 2007 en el cantón Cayambe, provincia de Pichincha brindando el servicio de transporte de carga pesada en el mercado local.

En la actualidad la Compañía no cuenta con un manual orgánico funcional que le facilite información suficiente de sus funciones y responsabilidades al personal para mejorar el desarrollo de sus actividades.

Cabe citar como referencia a Sánchez Polo una empresa de transporte con una amplia trayectoria en el mercado del manejo integral de carga mediante una buena administración que garantiza la prestación de servicios con un alto grado de calidad y eficiencia.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las tareas y atribuciones que se establecen en los diferentes departamentos no se fundamentan en una guía específica provocando duplicidad en las actividades, pérdida de tiempo y recursos, la confusión de documentos e inconvenientes laborales, el personal desconoce de sus funciones y responsabilidades, debido a que no existen reglamentos para el cumplimiento de dichas tareas.

Por estas razones la creación de un manual orgánico funcional facilitara la asignación de funciones, mejores relaciones laborales, ayudara al cumplimiento de obligaciones y responsabilidades e incrementara su posición competitiva en el mercado.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La carencia de una estructura organizacional en la Compañía, hace necesaria la elaboración de un manual orgánico funcional que servirá como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

La creación de una estructura orgánica funcional permitirá a todo el personal de Transloinsa precisar sus funciones y responsabilidades en cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de tareas y ayudar hacer efectivo los objetivos de la Compañía.

Esta implementación permitirá incrementar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades cotidianas, mejorando las relaciones internas, que permitirán alcanzar nuevas oportunidades para progresar.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un manual orgánico funcional para el personal de la “Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa”, mediante una guía escrita de sus funciones y responsabilidades, para mejorar el desarrollo de sus actividades cotidianas.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la estructura orgánica de la “Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa” donde podamos definir su situación actual.
- Definir el direccionamiento del manual a través de la misión, visión, objetivos y justificación.

- Proporcionar información escrita sobre las funciones y responsabilidades que permitan mejorar el desempeño del personal que labora en la “Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa”.

1.5 ALCANCE

En el presente manual se realizará la reestructuración del orgánico estructural que posee la empresa, en el cual se defina las funciones de cada uno de los departamentos y/o unidades de trabajo; para lo que se considera como función única de la empresa el transporte de carga a nivel nacional, ya que si bien es cierto la empresa en su razón social indica que es una “**Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa**”; sin embargo la complejidad que conlleva realizar el servicio de transporte internacional requiere de normativas internacionales para ser un operador logístico, actividad que la empresa no ha realizado debido a no poseer los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos establecidos internacionalmente.

Es por esta razón que el presente trabajo se enfoca a las funciones que deben desarrollarse para realizar el servicio de transporte a nivel nacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Manual

Concepto e Importancia

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Los manuales representan un instrumento de coordinación formal, que permiten eliminar la duplicidad de esfuerzos y hace más simple la revisión y perfeccionamiento de los métodos y procedimientos de trabajo.

2.1.1 Clases de Manuales

Manual de Organización

Manual de Funciones

Manual Orgánico Funcional

Manual de Ventas

Manual de Capacitación

Manual Departamental

Manual de Procedimientos

2.1.2 Manual de Organización

Es un documento que contiene información detallada sobre legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos: de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

2.1.3 Manual de Funciones

Es un documento esencial para el conocimiento de las tareas asignadas a cada puesto según el cargo y la determinación del grado de responsabilidad del trabajador.

2.1.4 Manual Orgánico Funcional

Es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa, delimitando a su vez sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la comunicación funcional entre las unidades de trabajo.¹

2.2 Organización

Según Franklin la Organización es “un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el único fin de contribuir a alcanzar los objetivos comunes”.

2.2.1 Niveles de la Organización

Nivel Directivo

En este nivel se adoptan decisiones que afectan a toda la empresa y tienen trascendencia a largo plazo. Así como también realizar reglamentos, decretar resoluciones que permitan el mejor desenvolvimiento administrativo y operacional de la empresa.

Nivel Asesor

No tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, contable, industrial y demás áreas que tenga que ver con la empresa.

¹VICTOR HUGO VÁSQUEZ, II (2002).Organización Aplicada. Ecuador

Nivel Operativo

Constituye el nivel más importante de una empresa y es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización.

2.2.2 Clases de Organización

Organización Formal

Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

Organización Informal

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.²

2.2.3 Formas de Organizar

- Organigramas
- Flujogramas
- Diagramas de Flujo

2.2.4 Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura de una institución o de una de sus áreas administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

²FRANKLIN, B. (2009). Organización de empresas. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. México D.F.

2.2.5 Clases de Organigramas

Por el Fin

- Informativos
- Analíticos
- Formales
- Informales

Por el Contenido

- Estructurales
- Funcionales
- Posición de Personal

Por la Forma

- Vertical
- Horizontal
- Mixto
- Radial
- Circular
- Escalar

2.2.6 Pasos para Elaborar un Organigrama

Se conocen cinco pasos básicos que se han de seguir en el procedimiento para la elaboración de los organigramas:

- Autorización y apoyo de los niveles superiores
- Acopio de la información
- Clasificación y registro de la información
- Análisis de la información
- Diseño del organigrama ³

³<http://www.monografias.com/trabajos12/organ/organ.shtml>

2.3 Funciones, Tareas y Atribuciones

Se ha de detallar para cada puesto de trabajo la función, área o departamento al que pertenece, las actividades (se trata de un conjunto de acciones o tareas; facturar, cobrar a clientes, vender, almacenar, gestiones con la asesoría, etc.), las tareas (se trata de una acción concreta; preparar presupuestos, emitir informes, presentar modelos trimestrales de retenciones e ingresos a cuenta, etc.), así como las responsabilidades.⁴

2.4 Clasificación de Compañías

- Compañía en Nombre Colectivo
- Compañía en Comandita Simple
- Compañía de Responsabilidad Limitada
- Compañía Anónima S.A o C.A y
- Compañía en Economía Mixta C.E.M.

2.4.1 Compañía Anónima

Es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones; la compañía anónima o sociedad anónima se abrevian así: C.A. o S.A.

2.5 Historia del Transporte en el Ecuador

Desde la antigüedad, la necesidad de transportar objetos ha sido indispensable para el ser humano. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Los Incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, a pie o a lomo de llamas;

⁴ <http://www.creacionempresas.com/index>.

muchas veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

La conquista española de la región andina produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era el más eficiente y rápido.

En 1873 empieza la construcción del ferrocarril. En 1895 fue retomada por Eloy Alfaro. El MTOP tiene como función emitir políticas de Transporte y Obras Públicas, y, aplicar políticas de Transporte y Obras Públicas.

En la presidencia del Dr. Isidro Ayora se crea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, donde una de las funciones que tiene es el fomento del transporte vial terrestre.

El 9 de julio de 1929, la Asamblea Nacional promulgó la Ley de Régimen Político-Administrativo, en la que consta el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Las funciones que les correspondía en ese entonces fueron las siguientes:

- Los caminos y ferrocarriles.
- Las obras portuarias marítimas y fluviales.
- Los canales de navegación.
- Los trabajos necesarios para la conservación de las playas del mar y de las riberas de los ríos.

Con estos antecedentes el Ministro de Obras Públicas en el Gobierno del Presidente León Febres Cordero, Ing. Alfredo Burneo, mediante Acuerdo Ministerial No. 037 del 15 de octubre de 1984, declara como fecha oficial del Ministerio de Obras Públicas, el 9 de julio.

El 15 de enero del 2007, el Presidente de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, mediante Decreto Ejecutivo 053, cambia la estructura de este Portafolio y crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas con cuatro sub secretarías.

- De obras públicas y comunicaciones
- De transporte vial y ferroviario
- De puertos y transporte marítimo y fluvial
- De aeropuertos y transporte aéreo ⁵

2.6 Tipos de Transporte:

- Transporte aéreo
- Transporte terrestre
- Transporte marítimo
- Transporte fluvial

2.7 Transporte Terrestre

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte).⁶

2.8 Logística

Es la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de la planificación, implementación y control del flujo de materiales y/o productos terminados, así como el flujo de información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de destino cumpliendo al máximo con las necesidades de los clientes.⁷

⁵<http://www.slideshare.net/historiadelt-transporte-terrestreenelecuador>

⁶<http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>

⁷<http://logistweb.wordpress.com/tag/definicion-transporte/>

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TEMA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL S.A. TRANSLOINSA.

INTRODUCCIÓN

El presente manual es un documento que servirá a la Compañía para resolver problemas que se presentan a menudo como la duplicidad de funciones, inconvenientes laborales y la falta de responsabilidad; también servirá como una fuente de información para directivos y empleados.

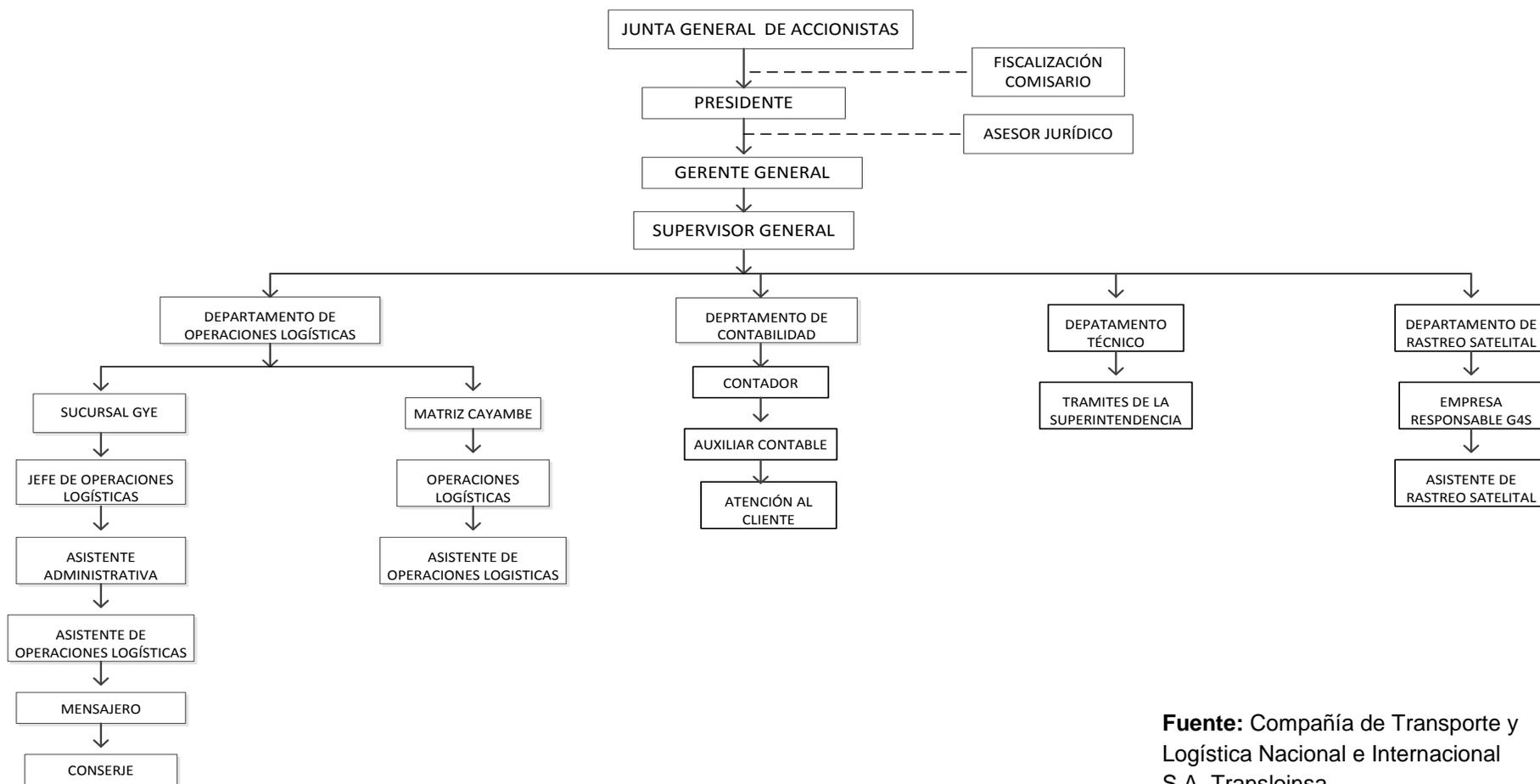
Su finalidad es proporcionar información suficiente para desarrollar las actividades cotidianas de los trabajadores y servir de apoyo para la asignación de funciones y responsabilidades al personal.

Cabe mencionar que la aplicación de este manual implicará cambios en la organización actual, el mismo que reduce la duplicidad de actividades y pérdida de tiempo para lograr un mejor desempeño del personal.

3.1 Diagnóstico del orgánico estructural de la Compañía

A continuación se indica un análisis del orgánico estructural de la Compañía con el cual se identificarán las fortalezas y debilidades del mismo. Se presenta su forma gráfica actual.

Organigrama Estructural de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa



Fuente: Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa

Fortalezas

- El orgánico estructural se encuentra muy bien distribuidos los niveles ejecutivo y directivo, ya que los mismos tienen la jerarquía que les corresponde.
- El nivel asesor se halla ubicado en el orgánico estructural en la posición de temporal o eventual, lo cual nos indica que este nivel es correcto en el organigrama.
- Para el nivel administrativo existe un Departamento de Contabilidad con su respectivo auxiliar que comparten responsabilidades financieras y están vinculados para mantener una buena comunicación.
- El Departamento de Operaciones Logísticas tiene una buena interconexión entre la matriz y la sucursal, ya que ambas necesitan del mismo nivel jerárquico para socializar y tomar decisiones en base a las operaciones logísticas que deben realizarse de forma coordinada para tener una mayor operatividad en el Departamento.

Debilidades

- La primera falencia que presenta el organigrama es su presentación, puesto que el uso de flechas en el mismo es incorrecto; estas deberían ser reemplazadas por líneas acorde a la jerarquización.
- La unidad de atención al cliente nunca debe depender de un auxiliar de contabilidad, el mismo debería estar ubicado con el Departamento de Operaciones Logísticas.
- El Departamento Técnico tiene mal definido su nombre ya que este realiza tareas eventuales que deberían ser asumidas por el Supervisor General, y de funciones técnicas no se le atribuye ninguna.

- En el Departamento de Rastreo Satelital no es correcto nombrar la empresa a la cual se contrata los servicios de seguridad, ya que al ser el organigrama un documento público este puede atentar contra la seguridad de la Compañía.

3.2 Misión

Facilitar el desarrollo de las actividades para obtener un personal capaz de asumir responsabilidades dentro de su unidad de trabajo y servir de aporte para el crecimiento empresarial de la Compañía.

3.3 Visión

Ser una guía útil para todo el personal que labora en la Compañía Transloinsa mediante la utilización de información detallada, clara y oportuna; para facilitar el desarrollo de las actividades de todas las unidades de trabajo, logrando que el personal sea competitivo.

3.4 Objetivos de Manual

- Dotar de información escrita sobre las funciones y responsabilidades que permita mejorar el desarrollo de sus actividades cotidianas al personal.
- Proveer de una guía de integración y orientación al personal nuevo de la Compañía Transloinsa.
- Facilitar la comunicación entre el personal que labora en la Compañía a través de la organización correcta de las unidades de trabajo.

3.5 Justificación

La propuesta para la elaboración del presente manual es creada por la necesidad de facilitar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal; puesto que un manual es considerado como un instrumento guía para el

desarrollo de sus actividades, demostrando su utilidad siempre que se dote al personal de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus tareas.

El presente manual sirve como una herramienta, guía, base legal para el control interno ya que proporciona información clara de las funciones y responsabilidades, del personal que labora en la Compañía.

Alcanzando de este modo que el personal tenga información clara, veraz y oportuna de sus funciones y responsabilidades para ofrecer un servicio de calidad a sus socios y clientes.

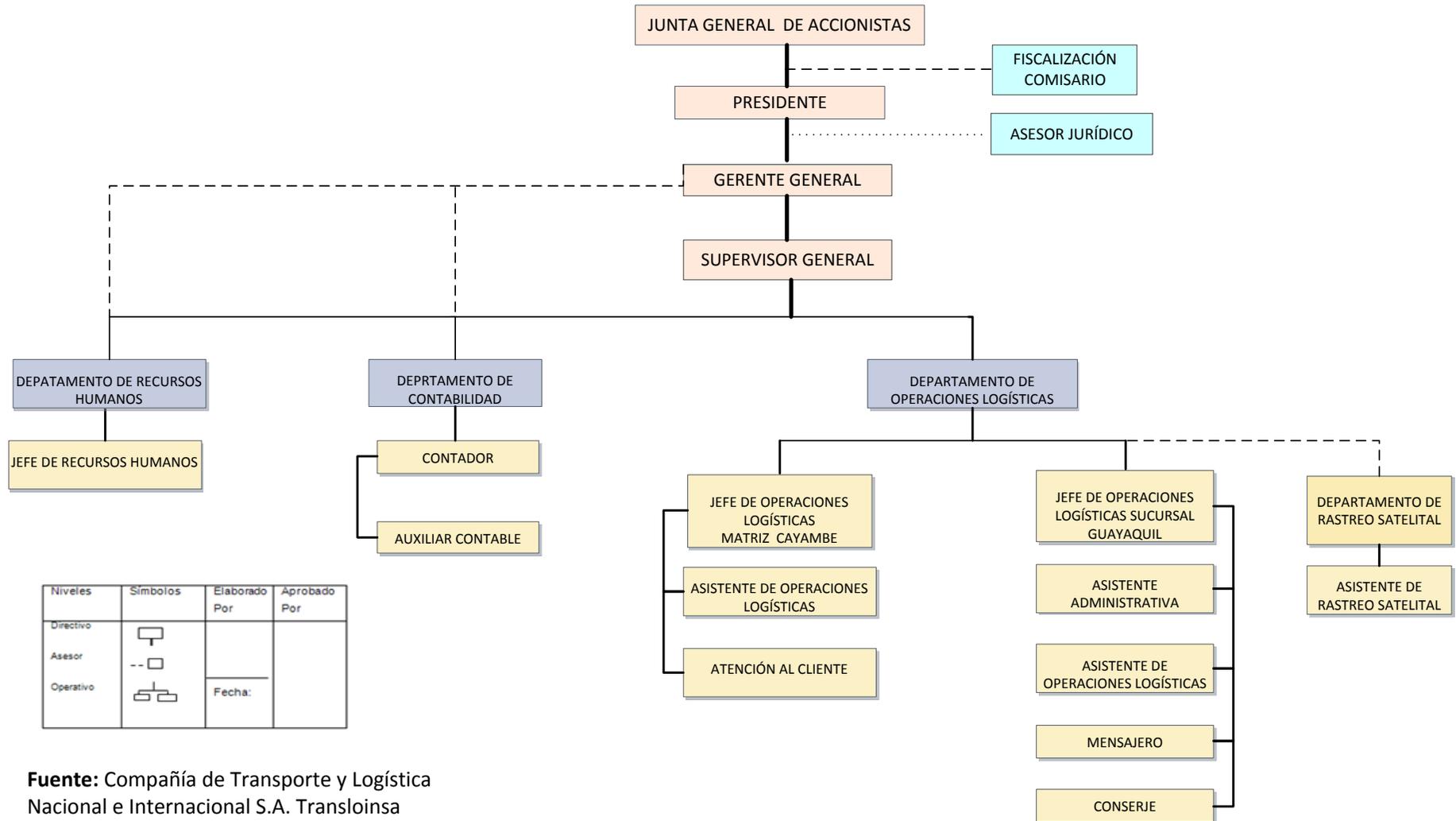
3.6 Estructura Administrativa de la Organización

- **Nivel Directivo:** Las funciones principales son; legislar políticas, crear y normas procedimientos que debe seguir la organización. Este organismo constituye el primer nivel jerárquico de la Compañía, formado principalmente por la Junta General de Accionistas, el Presidente, el Gerente General y el Supervisor General.
- **Nivel Asesor:** El nivel asesor aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica y prepara informes de auditoría. Formula sugerencias y recomendaciones requeridas por el nivel directivo, con el objeto de contribuir al adecuado funcionamiento de todas las unidades de trabajo de la empresa, este nivel lo conforman el Comisario y el Asesor Jurídico.
- **Nivel Operativo:** Este nivel es el que desarrolla el transporte y asignación de cargas y encomiendas, según horarios y frecuencias, está integrado por el Departamento de Operaciones Logísticas con sus respectivas oficinas de la matriz Cayambe y la sucursal Guayaquil. También interviene el Departamento de Rastreo Satelital de la Compañía; así como los Departamentos de Recursos Humanos y Contabilidad.

De manera gráfica la estructura organizacional de la Compañía es la siguiente.

- **Estructural.-** Considerando que el orgánico estructural es el cuadro de organización que muestra las principales líneas de autoridad y responsabilidad entre los departamentos es necesario elaborar el orgánico estructural de la Compañía Transloinsa, para que ayude al gerente y todo el personal que conforman las unidades de trabajo a conocer como se vinculan dentro de la estructura completa.

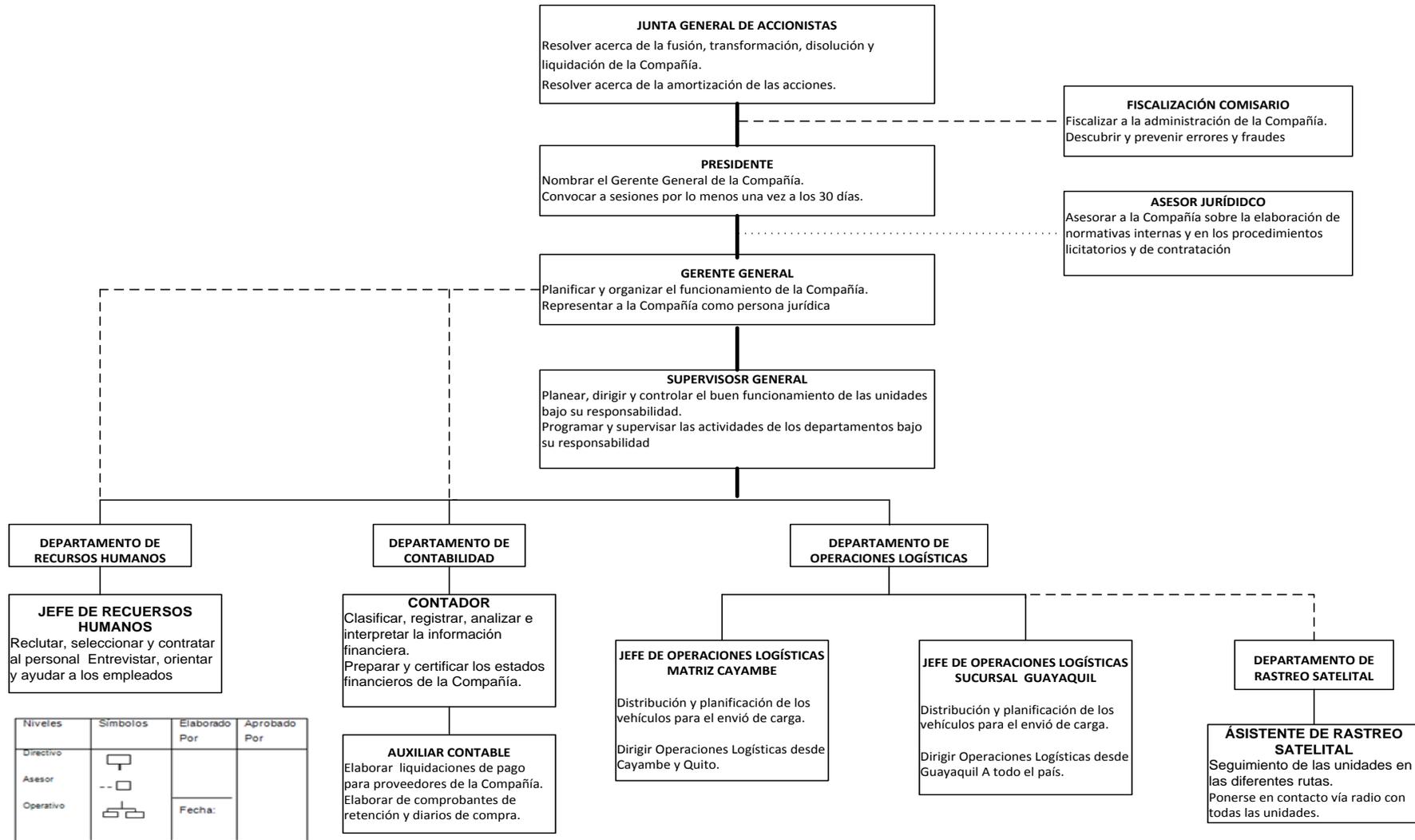
3.7 Organigrama Estructural de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa



Fuente: Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa
Elaborado Por: Tania Taipanta Serna

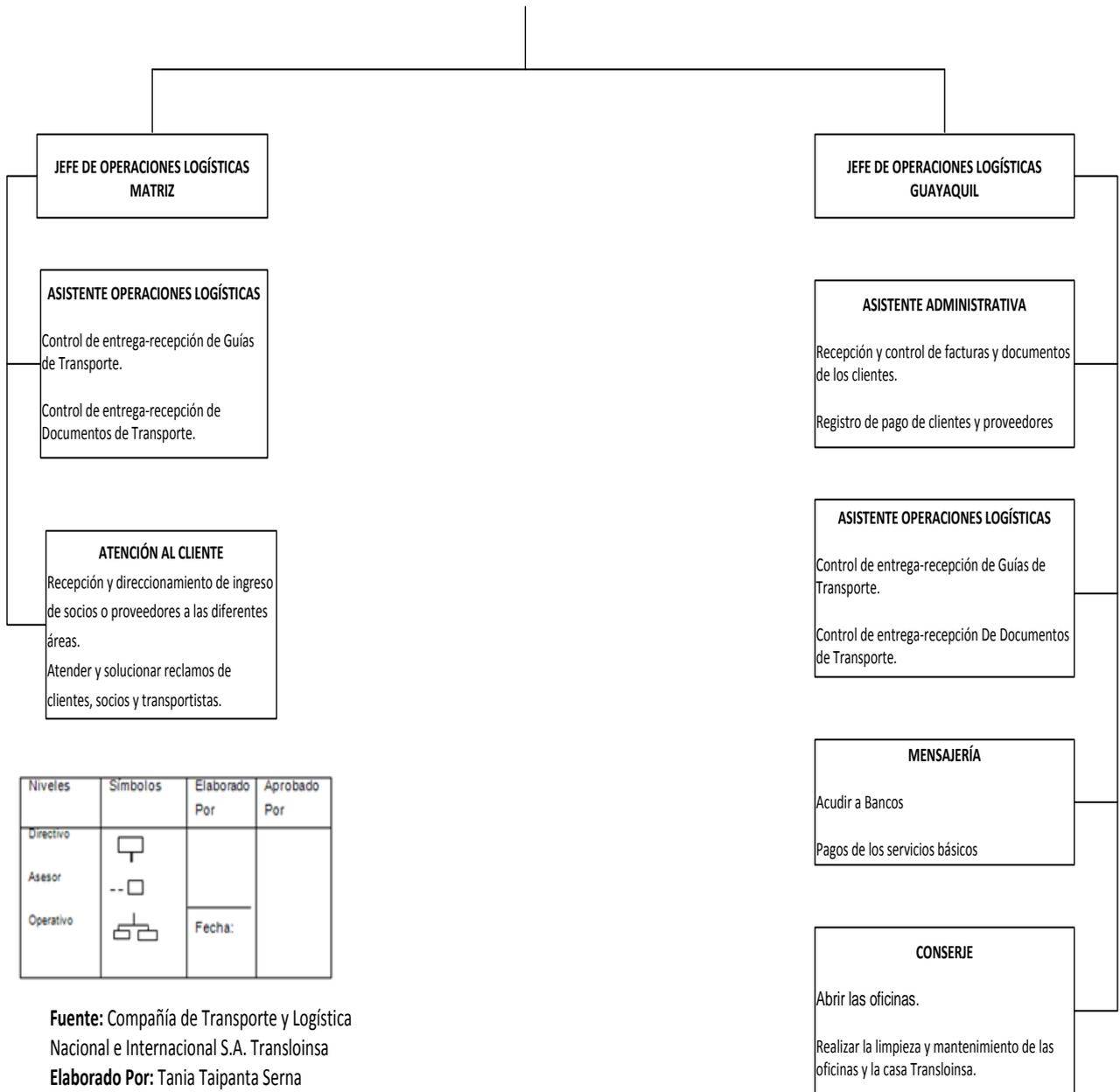
- **Funcional.-** Considerando que el orgánico funcional es una modalidad del estructural y consiste en representar gráficamente las funciones principales básicas de una unidad administrativa, es necesario elaborar el orgánico funcional, para que ayude al personal que conforman las unidades administrativas a conocer cuáles son las funciones que deben cumplir.

3.8 Organigrama Funcional de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa



Niveles	Simbolos	Elaborado Por	Aprobado Por
Directivo			
Asesor			
Operativo		Fecha:	

Organigrama Funcional de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa



3.9 Asignación de Funciones

La asignación de funciones y responsabilidades para el personal que labora en la Compañía Transloinsa, está distribuida de acuerdo al orden jerárquico, para una mayor organización.

Cabe indicar que para definir de forma óptima y adecuada se toma como referencia las funciones y responsabilidades descritas por la Superintendencia de Compañías; que es el órgano regulador de la empresa.

Unidad: Junta General de Accionistas

Nivel: Directivo

Objetivo: Tomar decisiones relacionadas al funcionamiento de la Compañía, mediante la aprobación de los accionistas.

Funciones

- Fijar las retribuciones de los comisarios, administradores e integrantes de los organismos de administración y fiscalización.
- Resolver acerca de las utilidades y los beneficios sociales.
- Determinar en la sesión de participaciones sociales y admisión de nuevos socios.
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes contra los administradores.
- Nombrar y remover a los miembros de los organismos administrativos cuyo cargo hubiere sido creado por el estatuto.
- Conocer anualmente las cuentas y los balances que presenten los administradores.
- Resolver acerca de la fusión, transformación, disolución y liquidación de la Compañía.
- Resolver acerca de la amortización de las acciones.

Unidad: Fiscalización Comisario

Relación de Dependencia: Junta General de Accionistas

Nivel: Asesor

Objetivo: Fiscalizar el correcto desempeño de las unidades de trabajo a fin de precautelar el uso de los recursos.

Funciones

- Inspeccionar y vigilar sobre todas las operaciones sociales.
- Fiscalizar a la administración de la Compañía.
- Examinar en cualquier momento y una vez cada tres meses por lo menos, los libros y papeles de la Compañía.
- Revisar el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias y presentar a la Junta General de Accionistas un informe.
- Convocar a las juntas generales de socios en los casos determinados por el estatuto.
- Asistir con voz informativa a las juntas generales de los socios.
- Descubrir y prevenir errores y fraudes.
- Pedir informes a los administradores.
- Presentar a la Junta General de Accionistas las denuncias que reciba acerca de la administración.
- Proponer motivadamente la remoción de los administradores.

Unidad: Presidente

Relación de Dependencia: Junta General de Accionistas

Nivel: Directivo

Objetivo: Dirigir con responsabilidad la Compañía, tomando decisiones de acuerdo a las necesidades y obligaciones que está presente en el transcurso de sus funciones.

Funciones

- Nombrar el Gerente General de la Compañía.
- Nombrar y remover a los empleados de la entidad.
- Autorizar o desautorizar la asistencia de determinadas personas.
- Declarar válidamente constituida la reunión de la junta una vez comprobado el quórum de asistencia.
- Dirigir las intervenciones de los asistentes, dar el turno de palabra, declarar los asuntos suficientemente debatidos, en definitiva, dirigir el desarrollo de la sesión.
- Convocar a sesiones por lo menos una vez a los 30 días.
- Elaborar reglamentos internos.
- Diseñar planes de control para la Compañía.

Unidad: Asesor Jurídico

Relación de Dependencia: Presidente

Nivel: Asesor

Objetivo: Asesorar al nivel directivo en aspectos legales.

Funciones

- Asesorar a la Compañía sobre las soluciones legales a los problemas y demás asuntos que se presenten en la gestión diaria, especialmente en materia financiera, administrativa y laboral.
- Asesorar a la Compañía en los procedimientos licitatorios y de contratación, en concordancia con los estatutos vigentes y demás fuentes legales.
- Asesorar a la Compañía sobre la elaboración de normativas internas.
- Emitir opiniones y dictámenes de naturaleza jurídica, requeridos por los directivos de la Compañía.
- Estudiar y resolver los problemas legales relacionados con la Compañía, revisión de contratos, convenios, proyectos y normas legales, codificación de los mismos, asistencia a nivel directivo de los juicios que se relacionen con la Compañía y emitir dictámenes que deba conocer la administración.

Unidad: Gerente General

Relación de Dependencia: Presidente

Nivel: Directivo

Objetivo: Representar y administrar la Compañía, con sujeción a las decisiones adoptadas por los accionistas.

Funciones

- Planificar y organizar el funcionamiento de la Compañía y proponer a la Junta General de Accionistas los planes que se requieran para desarrollo empresarial de la misma.
- Constituir mandatos para representar a la Compañía en negocios judiciales y extrajudiciales y ejercer las acciones a que haya lugar, en defensa de los intereses institucionales.
- Representar a la Compañía como persona jurídica y autorizar con su firma los actos y contratos en que ella tenga que intervenir.
- Preparar y presentar para aprobación de la Junta General de Accionistas, el estatuto interno de la Compañía y sus modificaciones.
- Exigir las garantías y contratar las pólizas de seguros necesarias para la protección de los bienes e intereses patrimoniales de la empresa y otros riesgos cuyo amparo se estime social y económicamente provechosos para los socios.
- Representar las acciones o derechos que la Compañía posea en otros organismos.
- Mantener una comunicación directa con todas las unidades de trabajo.

Unidad: Supervisor General

Relación de Dependencia: Gerente General

Nivel: Directivo

Objetivo: Supervisar el correcto funcionamiento de las unidades de trabajo bajo su dependencia.

Funciones

- Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las unidades bajo su responsabilidad.
- Asistir al Gerente General en aspectos relacionados con la administración de la Compañía.
- Participar en la planificación general de las actividades que se realizan en la Compañía.
- Programar y supervisar las actividades de los departamentos bajo su responsabilidad.
- Supervisión del envío de transferencias a la Superintendencia de Compañías.
- Coordinar con los Jefes Departamentales la preparación de planes de trabajo.

Unidad: Jefe de Recursos Humanos

Relación de Dependencia: Gerente General

Nivel: Operativo

Objetivo: Gestionar el recurso humano para que todas las unidades de trabajo cumplan sus actividades de manera eficiente.

Funciones

- Reclutar, seleccionar y contratar al personal, sobre la base de preparación académica, honestidad y capacidad.
- Entrevistar, orientar y ayudar a los empleados en relación con sus problemas personales y dificultades.
- Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.
- Recibir quejas, sugerencias y resolver los problemas de los colaboradores.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores.
- Coordinar las relaciones laborales en representación de la Compañía.
- Supervisar la administración de personal.
- Mantener todos los registros necesarios concernientes al personal.
- Planificar programas de recreación laboral con la finalidad de integrar a los colaboradores y a sus familiares.
- Representar a la Compañía ante las Autoridades de Trabajo.

Unidad: Contador

Relación de Dependencia: Gerente General

Nivel: Operativo

Objetivo: Gestionar el recurso financiero a fin de garantizar su adecuado uso.

Funciones

- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para la Compañía.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Compañía que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un Balance General y de Resultados.
- Preparar y elaborar declaraciones tributarias mensuales con sus respectivos anexos transaccionales. (Formulario 101 103 104 107).
- Presentar los informes que requiera la Junta General de Accionistas, el Gerente, y los demás organismos de control de la Compañía.
- Asesorar a los accionistas en materia crediticia y/o estados de cuenta cuando sea requerido.
- Elabora roles de pago mensuales para los empleados de la Compañía
- Pagar a los proveedores, socios de la Compañía y socios particulares mediante emisión de cheques.
- Registrar los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Organizar y mantener el archivo de los documentos que respaldan los registros contables de la Compañía.

Unidad: Auxiliar Contable

Relación de Dependencia: Contador

Nivel: Operativo

Objetivo: Participar conjuntamente con el Contador a fin de efectivizar el control financiero de la Compañía.

Funciones

- Elaborar liquidaciones de pago para proveedores de la Compañía.
- Revisar y comparar la lista de pagos, de clientes para la elaboración de liquidaciones y otros registros con las cuentas respectivas.
- Elaborar y verificar transacciones de la caja chica.
- Transcribir información contable en el sistema / facturación clientes Guayaquil.
- Elaborar los comprobantes de retención y diarios de compra.
- Preparar documentos para la emisión, renovación y pago de póliza seguro de vehículos.
- Elaborar y controlar las planillas de pago de IESS.
- Verificar el reporte de facturas Guayaquil (ventas y clientes), previo la declaración de impuestos tributarios.
- Elaborar cheques en ausencia de Contador.

Unidad: Jefe de Operaciones Logísticas (Matriz)

Relación de Dependencia: Supervisor General

Nivel: Operativo

Objetivo: Planificar las operaciones logísticas de transporte mediante la asignación de cargas para ofrecer un servicio de calidad.

Funciones

- Planificar, organizar y dirigir las operaciones logísticas en Cayambe.
- Distribución y planificación de los vehículos para el envío de carga.
- Realizar juntas de trabajo con las dependencias para presentar informes al Gerente General.
- Dirigir operaciones logísticas desde Cayambe y Quito.
- Control de vehículos para destinos desde Cayambe y Quito.
- Contratar el servicio de transporte particular en temporadas altas.
- Planificar y organizar las rutas de entrega en la ciudad o provincias.
- Seguimiento de los camiones ruta-rastreo (durante el día).

Unidad: Asistente de Operaciones Logísticas (Matriz)

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Matriz)

Nivel: Operativo

Objetivo: Colaborar con las operaciones logísticas de transporte de carga para ofrecer un servicio de calidad.

Funciones

- Control de facturas (clientes Sierra) para el envío al Departamento de Contabilidad.
- Verificación y control de facturas y guías de transporte. **(Anexo 5)**
- Control de entrega-recepción de guías de transporte. **(Anexo 2 y 3)**
- Control de entrega-recepción de documentos de transporte. **(Anexo 4)**
- Registro del número de factura al sistema de facturas (clientes Sierra).
- Liquidación de documentos de transportistas.
- Elaboración de reporte para el pago de seguro de mercadería.
- Recepción, control y facturación de seguro de mercadería y envío de factura a la aseguradora.
- Recepción, control y verificación de la documentación de vehículos y socios.
- Verificar el reporte de facturas clientes Sierra (ventas y clientes), previa declaración de impuestos tributarios.
- Elaboración de reporte de código de facturas.
- Emitir órdenes de carga. **(Anexo 6)**

Unidad: Atención al Cliente

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Matriz)

Nivel: Operativo

Objetivo: Resolver problemas, dudas, consultas de forma profesional para lograr un adecuado servicio al cliente.

Funciones

- Realizar y recibir llamadas telefónicas para tener un informe a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Recepción y direccionamiento de ingreso de socios o proveedores a las diferentes áreas.
- Recepción de información externa a la Compañía.
- Elaborar una base de datos de proveedores teléfono, radio, rastreo entre otros.
- Archivo de documentación entregada por los socios y conductores.
- Atender y solucionar reclamos de clientes, socios y transportistas.
- Llevar el archivo de su dependencia, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Envío de documentación a Guayaquil por medio de valija y a otros proveedores.

Unidad: Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Relación de Dependencia: Supervisor General

Nivel: Operativo

Objetivo: Planificar las operaciones logísticas de transporte mediante la asignación de cargas para ofrecer un servicio de calidad.

Funciones

- Planificar, organizar y dirigir las operaciones logísticas en Guayaquil.
- Distribución y planificación de los vehículos para el envío de carga.
- Realizar juntas de trabajo con las dependencias para presentar informes al Gerente General.
- Dirigir operaciones logísticas desde Guayaquil a todo el país.
- Control de vehículos para destinos desde Guayaquil a todo el país.
- Contratar el servicio de transporte particular en temporadas altas.
- Planificar y organizar las rutas de entrega en la ciudad o provincias.
- Seguimiento de los camiones ruta-rastreo (durante el día).

Unidad: Asistente Administrativo (Sucursal Gye)

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Nivel: Operativo

Objetivo: Ejecutar los procesos administrativos aplicando normas, procedimientos y documentos definidos a fin de garantizar la prestación efectiva de servicios.

Funciones

- Recepción y control de facturas y documentos de los clientes.
- Registro de las de guías de transporte en el sistema.
- Facturación de guías de transporte de las diferentes Compañías que prestan sus servicios en temporadas altas.
- Registro de pago de clientes e ingreso en el sistema.
- Elaboración de cuadro de pagos para el envío a oficina matriz Cayambe.
- Envío de reporte con el detalle de pagos por valija a Cayambe.
- Pago a proveedores en la ciudad de Guayaquil con cheques emitidos por el Departamento Contable.
- Archivo de comprobantes de pago de socios y particulares.
- Control de gastos caja chica.

Unidad: Asistente de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Nivel: Operativo

Objetivo: Colaborar con las operaciones logísticas de transporte de carga para ofrecer un servicio de calidad.

Funciones

- Realizar y recibir llamadas telefónicas de los clientes y socios para coordinar fletes.
- Recepción y direccionamiento de ingreso de socios y proveedores a las diferentes áreas.
- Recepción de documentos de transporte. **(Anexo 4)**
- Recepción de facturas. **(Anexo 5)**
- Recepción de encomiendas paqueteo y envío del mismo.
- Atención y solución de reclamos clientes socios y transportistas.
- Control de entrega - recepción de guías clientes. **(Anexo 2 y 3)**
- Control de entrega - recepción documentos de carga.
- Registro de guías de transporte al sistema.
- Emitir órdenes de carga. **(Anexo 6)**
- Envío de valija a Cayambe.

Unidad: Mensajería (Sucursal Gye)

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Nivel: Operativo

Objetivo: Satisfacer las necesidades de recepción y entrega de comunicación escrita internas y externas.

Funciones

- Acudir a los Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades Bancarias.
- Hacer traslado de efectivo a los Bancos cuando sea necesario.
- Llevar la documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados.
- Entregar facturas a los clientes.
- Atender cualquier solicitud del área operativa.
- Entregar y recoger documentos en los diversos lugares de la ciudad.
- Planear la ruta de entregas del día y determinar los gastos del recorrido.
- Pagos de los servicios básicos de la oficina y de la casa Transloinsa que sirve de alojamiento temporal para socios y conductores.

Unidad: Conserje (Sucursal Gye)

Relación de Dependencia: Jefe de Operaciones Logísticas (Sucursal Gye)

Nivel: Operativo

Objetivo: Cuidar y mantener los bienes muebles e inmuebles de la Compañía.

Funciones

- Abrir las oficinas.
- Realizar la limpieza y mantenimiento de las oficinas y la casa Transloinsa.
- Brindar ayuda requerida por todo el personal de la Compañía Transloinsa.
- Vigilar que los conductores y socios no lleguen en estado de embriaguez a la casa Transloinsa.

Unidad: Rastreo Satelital (Matriz Cayambe)

Relación de Dependencia: Supervisor General

Nivel: Operativo

Objetivo: Vigilar el recorrido de los vehículos en todas las rutas asignadas para garantizar la seguridad de la carga transportada.

Funciones

- Seguimiento de las unidades en las diferentes rutas asignadas durante el día por los Jefes de Operaciones Logísticas (Cayambe y Guayaquil).
- Ponerse en contacto vía radio con todas las unidades para que reporten su ubicación y destino.
- Comunicarse con asistencia armada y Policía Nacional en caso de presentarse alguna anomalía durante el recorrido de algún vehículo.
- Vigilar que los camiones viajen en convoy.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico de la estructura orgánica de la Compañía, en donde se pudo determinar sus fortalezas y debilidades, pudiendo identificar las falencias que ocasionaban dificultades para definir la verdadera jerarquía laboral, con la delimitación de sus funciones, deberes y responsabilidades para cada una de las unidades de trabajo.
- Se delimitó el direccionamiento del manual, en el cual se cuenta con la misión, visión, objetivos y justificación del mismo para poder alcanzar la organización estructural de la Compañía.
- Se cumplió con el objetivo de identificar y plasmar en el manual orgánico funcional cada una de las tareas y/o responsabilidades que deben asumir los trabajadores de la “Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa”, dentro del puesto de trabajo para el cual fue asignado así como aquellas que les son inherentes respecto de su inmediato superior e inferior.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Poner en consideración de la Junta General de Accionistas y el Presidente la reestructuración del orgánico estructural de la Compañía, para que sean aprobados y socialicen sus modificaciones.
- Utilizar y socializar el direccionamiento propuesto en el manual, como son la misión, visión y objetivos; mismos que permitirán mantener la organización de la Compañía, con la utilización del manual orgánico funcional.
- Ejecutar las actividades en cada área de trabajo respetando el orden jerárquico que para el efecto ha sido estructurado en el Organigrama Funcional de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acciones

Se denomina acciones a las distintas partes en las que se divide el capital de una Sociedad Anónima.

Convoy

Conjunto de vehículos terrestres o marítimos que acompañan a otros para protegerlos.

Orgánico Funcional

Es la interrelación entre los departamentos y funcionarios de la organización.

Estatutos

Se refiere a aquella variedad de normas jurídicas cuya característica común resulta ser que regulan las relaciones que se establecen entre ciertas personas.

Frecuencia

Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico.

Jerarquía

Es el criterio que permite establecer un orden de superioridad o de subordinación entre personas, instituciones o conceptos.

Ruta

Se trata de un camino, carretera o vía que permite transitar desde un lugar hacia otro. En el mismo sentido, una ruta es la dirección que se toma para un propósito.

Valija

Saco de cuero en el que se transporta la correspondencia.

ABREVIATURAS

C.A. Compañía Anónima

C.E.M. Compañía en Economía Mixta

DR. Doctor

ECO. Economista

GYE. Guayaquil

I.E.S.S. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

ING. Ingeniero

M.T.O.P. Ministerio de Transporte y Obras Públicas

S.A. Sociedad Anónima

BIBLIOGRAFÍA

Libros Consultados

- MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA FLORÍCOLA “SAN BEL FLOWERS”, por la Tecnóloga Mónica Patricia Singaicho de la Cruz (2006), Biblioteca ITSA.
- MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DEL CUERPO ADMINISTRATIVO Y SERVICIO DE LA FUNDACIÓN “RESCATE” DE MISIÓN CASA DE DIOS, por la Tecnóloga Jahayralvanova Palacios Quiñónez (2006), Biblioteca ITSA.
- VICTOR HUGO VÁSQUEZ, II (2002). Organización Aplicada. Ecuador
- FRANKLIN, B. (2009). Organización de empresas. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. México D.F.

Páginas WEB visitadas

- <http://www.monografias.com/trabajos12/organ/organ.shtml>
- <http://www.creacionempresas.com/index>.
- <http://www.slideshare.net/historiadel-transporte-terrestreenelecuador>
- <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>
- <http://logistweb.wordpress.com/tag/definicion-transporte/>

ANEXOS

ANEXO 1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa ubicada en el cantón Cayambe, provincia de Pichincha inicio sus operaciones en Junio del 2007, brindando el servicio de transporte de carga pesada con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado local ofertando servicios de calidad.

Para cumplir con este fin, es necesario que la Compañía cuente con herramientas que le faciliten la ejecución de sus actividades puesto que desde su creación carece de procesos secuenciales para el mejor desempeño de las actividades del personal. Presentando dificultades como:

- El personal asume funciones fuera de su designación, por lo cual se presenta la duplicidad en las actividades.
- La pérdida de tiempo y recursos.
- La confusión de documentos e inconvenientes laborales entre el personal.
- El personal no cumple con sus obligaciones y responsabilidades al momento del desarrollo sus actividades.

La inadecuada información de funciones y responsabilidades ha dado lugar a duplicidad y superposición de funciones, desconocimiento de la línea jerárquica porque no existe una adecuada estructura y representación gráfica de la organización.

1.2 Formulación del problema

¿Qué funciones y responsabilidades se proveerá al personal de la Compañía Transloinsa con la elaboración de una herramienta Técnico-administrativa que

permitirá mejorar el desarrollo de sus actividades?

1.3 Justificación e Importancia

El trabajo investigativo ofrece una propuesta innovadora para incrementar el desempeño del personal manteniendo una idea clara de las áreas y departamentos dentro de la Compañía, requeridas para ejercer cada una de sus funciones y responsabilidades, mediante la aplicación de una herramienta técnico-administrativa.

La investigación planteada está orientada a la optimización del desempeño de actividades del personal que laboran en la compañía, no por falta de conocimiento y predisposición; sino por la falta de procesos secuenciales lógicos que impiden el normal desarrollo de las actividades.

Los beneficios que se aportarán en virtud de la investigación del tema planteado van dirigidos esencialmente en favor del personal, los clientes, los socios y la Compañía ya que será modelo de eficiencia y calidad.

La factibilidad para la investigación del tema enunciado es posible, debido a que existe la información requerida para su desarrollo, ya sea en fuentes bibliográficas como en el campo administrativo lo cual permitirá que se ejecute de manera eficaz y eficiente a fin de conseguir el objetivo propuesto.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la situación actual de la Compañía Transloinsa para mejorar el desarrollo de funciones y responsabilidades del personal, mediante la investigación científica.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información de campo para conocer la aceptación de la ejecución del trabajo investigativo.
- Determinar la influencia de la falta de información para el desarrollo de actividades.
- Analizar alternativas de solución al problema.

1.5 Alcance

El presente trabajo de investigación servirá de gran beneficio, convirtiéndose en una guía y herramienta fundamental para el desarrollo de actividades del personal que labora en la compañía, los socios generando mayor rentabilidad, los clientes ofreciéndoles un mejor servicio y a la sociedad en general puesto que la compañía fue creada para brindar el servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional e internacional, también para todas aquellas personas que se interesen en el tema y estén relacionadas directamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad las empresas deben estar completamente constituidas para afrontar la competencia; así también les corresponden estar bien organizadas estructuralmente para confrontar los retos de este, las herramientas técnico-administrativas han sido de gran utilidad para el mejor desempeño del recurso humano en sus tareas cotidianas.

Las herramientas técnico-administrativas son importantes en todas las organizaciones para dar veracidad de lo expuesto anteriormente a continuación se detallan los proyectos de grado que serán utilizados como fuente de investigación: Trabajo realizado por la **Tecnóloga Mónica Patricia Singaicho de la Cruz cuyo tema fue ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA FLORÍCOLA “SAN BEL FLOWERS”, en el año 2006.**⁸

- Los beneficios que se obtuvieron al elaborar el Manual Orgánico Funcional en la Empresa lograron facilitar la asignación de funciones, ya que se detallaron todas y cada una de las actividades de las unidades de trabajo que conforman la Empresa, alcanzaron una mayor productividad, mejores relaciones laborales, y sobre todo se optimizaron recursos.

Se puede manifestar que la elaboración de un Manual Orgánico Funcional es de gran aporte para mantener una correcta administración del talento humano y de los recursos; como un instrumento o guía escrito permite conocer las responsabilidades y funciones que tienen el personal.

Trabajo realizado por la **Tecnóloga Jahayralvanova Palacios Quiñónez cuyo tema fue ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DEL**

⁸Proyecto de grado elaborado por la A/C Mónica Patricia Singaicho de la Cruz

CUERPO ADMINISTRATIVO Y SERVICIO DE LA FUNDACIÓN “RESCATE” DE MISIÓN CASA DE DIOS, en el año 2006.⁹

- Los beneficios que se obtuvieron al terminar el Manual Orgánico Funcional en la Fundación consiguieron determinar con precisión y claridad las funciones de cada uno de los departamentos, se logró además que el personal conozca sus funciones y responsabilidades con claridad para desempeñar de mejor manera sus tareas cotidianas.

Se puede mencionar que la implementación de un Manual Orgánico Funcional contribuye a la determinación clara de la línea jerárquica, además sirve como instrumento o guía de las funciones y responsabilidades para las unidades de trabajo.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Organización

Concepto: Según Franklin (2004) la Organización es “un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el único fin de contribuir a alcanzar los objetivos comunes”. Por lo cual es recomendable que al definir una estructura o al ajustar la existente se consideren ciertos principios básicos, en su mayoría producto de experiencias de organismos públicos, privados y sociales.

Importancia: Se reconocen tres aspectos de porque la organización es importante:

- a) La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a como debe ser una empresa.

⁹Proyecto de grado elaborado por la A/C Jahayralvanova Palacios Quiñónez

- b) Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones ha hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a ésta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico.
- c) Construye el punto de enlace entre los aspectos teóricos, que Urwick llama mecánica administrativa, y los aspectos prácticos, que el mismo autor conoce bajo la denominación de dinámica: entre lo que debe de ser y lo que es.

En fin la integración siempre va estar ahí, integrando lo que se vuelve obsoleto hasta lo que llega y a si mismo se va.¹⁰

- **ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

Los elementos de la organización son cuatro: especialización, estandarización, coordinación y autoridad.

2.2.2 Tipos de Organización

Se consideran los siguientes:

- Organización por producto
- Organización territorial
- Organización orientada al cliente
- Organización matricial
- Organización funcional

Organización funcional: La estructura de la organización funcional divide las unidades de modo que cada cuenta con un conjunto diferentes de deberes y responsabilidades (...) Este tipo de estructura ayuda a educar a los gerentes, y con ello a los empleados, a que procuren satisfacer las necesidades de los clientes y no sus propios valores de especialistas.

¹⁰http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura_organizacional/estructuraorganizacional.pdf

2.2.3 Sistemas Administrativos

Terry (1986), establece la siguiente definición: *“Es una serie de procedimientos integrados, diseñados para cumplir una actividad principal con el propósito de reunir, planificar, registrar, procesar y proporcionar la información que sea originada por las distintas transacciones que faciliten la ejecución de las tareas, operaciones de dichas Organizaciones”* (p.50).¹¹

- **Simplificación del Trabajo:** Es cualquier método, artificio ó recurso que ayude a disminuir o reducir la cantidad de esfuerzo requerido para ejecutar una labor determinada y es concebida fundamentalmente como una tarea permanente con el objeto de minimizar las tareas ordinarias propias de toda organización. La simplificación de trabajo es un plan organizado para aplicar el sentido común y descubrir la mejor forma de hacer las cosas. Es un enfoque sistemático para eliminar detalles innecesarios con el propósito de economizar tiempo, energía, materiales y equipo.¹²

- **Herramientas Técnico-Administrativa:** Son documentos que sirven como medios de Comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y Sistemática la información de una organización. Contiene información básica referente a la estructura orgánica de una Dependencia o Entidad, en el que se visualizan las funciones de sus unidades administrativas, los niveles de autoridad y responsabilidad, los puestos y sus perfiles básicos, así como las relaciones que mantiene con otras unidades u organismos externos.

- **Tipos de Manuales Administrativos**
Entre los tipos de manuales más utilizados se encuentran:
 - Manuales de Políticas
 - Manuales de Normas y Procedimientos
 - Manuales para Especialistas

¹¹<http://es.scribd.com/doc/2234625/sistemas-y-metodos-administrativos>

¹² <http://www.buenastareas.com/ensayos/Simplificacion-Del-Trabajo/1062290.html>

- Manual del Empleado
- Manual de Contenido Múltiple.
- Manuales de Finanzas
- Manuales del Funciones
- Manuales de Organización

Manual de funciones: Es un documento esencial para el conocimiento de las tareas asignadas a cada puesto según el cargo y la determinación del grado de responsabilidad del trabajador, se lo conoce también como manual de procedimientos.

Manual de Organización: Es un documento que contiene información detallada sobre legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos: de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.¹³

Ventajas de los manuales:

- Minimizan los errores.
- Los directivos y ejecutivos no tendrán que estar repitiendo ordenes que están oportunamente detalladas en el manual
- Sirven de guía para los nuevos empleados.
- Facilitan el control interno.
- Hacen posible la aplicación de los mejores métodos de trabajo.

Desventajas de los manuales:

- La elaboración de un manual de organización es costosa y requiere tiempo, en consecuencia, no todas las empresas pueden tener ese instrumento.
- En virtud de que la organización es dinámica y cambiante la mayor

¹³<http://www.buenastareas.com/ensayos/Conceptualizacion-y-Tipos-De-Manuales/919155.html>

dificultad la constituye su actualización; ya que el manual debe mantener ese mismo ritmo.

- Cuando son excesivamente descriptivos y circunstanciales tienen efecto negativo sobre el personal, que no llega a entender de manera clara sus funciones y responsabilidades.

2.2.4 Recursos humanos

Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.¹⁴

- **Funciones, Tareas y Atribuciones:** Se ha de detallar para cada puesto de trabajo la función, área o departamento al que pertenece, las actividades (se trata de un conjunto de acciones o tareas; facturar, cobrar a clientes, vender, almacenar, gestiones con la asesoría, etc.), las tareas (se trata de una acción concreta; preparar presupuestos, emitir informes, presentar modelos trimestrales de retenciones e ingresos a cuenta, etc.), así como las responsabilidades.
- **Nivel de Conocimientos Técnicos:** Para cada puesto de trabajo es preciso definir el nivel de formación y de conocimientos técnicos requeridos, así como la experiencia profesional o la capacitación necesaria.
- **Importancia de las Actividades:** No todas las actividades que se realizan

¹⁴<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>

en la empresa tendrán la misma importancia. Cada puesto de trabajo tendrá actividades básicas propias y otras complementarias de menor importancia. Se priorizan las actividades con el objetivo de determinar la productividad del puesto de trabajo.

- **Dimensión y Estructura de la Plantilla:** Por último, se cuantificará el número de trabajadores necesarios para cubrir los puestos de trabajo definidos en el organigrama, así como la estructura de la plantilla.¹⁵

2.2.5 La Evaluación del Desempeño

La Evaluación del Desempeño es considerada como la función de calificación periódica del rendimiento laboral de los integrantes de una empresa. Es una medición de la contribución de cada trabajador al cumplimiento de la misión de la empresa.

2.2.6 Propósito e importancia de la evaluación del desempeño.

La Evaluación del Desempeño se utiliza para informar al trabajador sobre los aspectos fuertes y débiles de su comportamiento laboral, de tal manera que pueda planear su mejoramiento. Esta función de control suministra bases sólidas para decidir lo concerniente a promociones, traslados y retiros.

La Evaluación del Desempeño ofrece información útil a la empresa para tomar decisiones sobre previsión de la fuerza laboral, reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración y demás funciones de la Gestión del Talento Humano. Por el contrario, si los resultados de la calificación del personal son inaceptables todo el sistema deberá ser revisado y mejorado, puesto que la inversión que se hace para sostener la Gestión del Talento Humano se deberá recuperar en términos de desempeño laboral

- **Evaluación y programa de incentivos:** Es el proceso que mide el desempeño del trabajador, y los parámetros necesarios para funcionar con

¹⁵http://www.creacionempresas.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1134

un plan de estímulos y sanciones, para reforzar la conducta de las personas que en ella participan.

- **Desempeño del personal:** Se entiende como el cumplimiento de los requisitos del trabajador respecto de su trabajo o tarea asignada dentro de sus funciones en la organización.¹⁶

2.3 Fundamentación Legal

El actual tema de estudio que se desarrolla previo a la obtención de título de Tecnóloga en Logística y Transporte tiene la siguiente sustentación legal:

- Constitución de la República del Ecuador Art. 350, ver anexo A.
- Reglamento Codificado del Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior Capítulo I, ver anexo B.
- Ley de la Superintendencia de Compañías del Ecuador sección VI, Art. 252.

¹⁶http://unitexto.net/gesti_n_talento_humano.php#parte_5

CAPÍTULO III

PLAN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación De Campo, Participante

Para realizar la presente investigación, se considerará:

Investigación de campo, misma que permitirá realizar un estudio pormenorizado de los elementos que están relacionados directamente con el problema en el lugar de los hechos.

Investigación bibliográfica documental, esta ayudará a la revisión de bibliografía primaria y secundaria que facilitara la comprensión del problema y la elaboración del marco teórico referencial, así como también la revisión de documentos relacionados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 No experimental

Se utilizará la **no experimental**, ya que satisface el planteamiento y objetivos del problema, porque no habrá manipulación de variables; los datos relevantes se obtendrán mediante la observación para avizorar la posible solución al problema.

3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Descriptiva

Esta investigación también será de nivel descriptivo, porque ayudará a describir la situación actual del problema y hallar la solución adecuada.

3.4 UNIVERSO, POBLACIÓN, Y MUESTRA

3.4.1 Universo: Es el nombre específico que recibe particularmente en la investigación social la operación dentro de la delimitación del campo de investigación que tienen por objeto la determinación del conjunto de unidades de observaciones del conjunto de unidades de observación que van a ser investigadas.

3.4.2 Población: Es la totalidad de los valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de personas, animales o cosas que se desean estudiar en un momento determinado. La población se define como la totalidad de los valores posibles de una característica particular de un grupo especificado.

3.4.3 Muestra: Es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio, obteniéndose con el fin de investigar alguna o algunas de las propiedades de la población de la cual procede. Entonces, una muestra no es más que una parte de la población que sirve para representarla.

3.5 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez aplicada la recolección de datos, se ejecutará el procedimiento de información mediante:

- Revisión crítica de la información recogida.
- Limpieza de información defectuosa: Contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación de datos.
- Codificación de los datos para que puedan ser analizados.
- Control de la información obtenida.

- Representación gráfica de los datos. (Pasteles, barras).

3.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados permitirá encontrar la solución del problema planteado mediante los siguientes pasos:

- Análisis estadístico de los resultados. En este se destaca tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos y con el hecho en estudio.
- Interpretación de los resultados en relación al marco teórico referencial.
- Una comprobación que es una prueba estadística para evaluar la relación entre dos variables.
- Definición de conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación y del criterio del investigador, respectivamente.

3.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La formulación de conclusiones y recomendaciones permitirá verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación y realizar recomendaciones para resolver el problema planteado.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

4.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Investigación De Campo, Participante

La investigación de campo (participante) se realizó mediante una visita a la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa, con la finalidad de constatar lo siguiente:

- Conocer las condiciones en que se halla el personal que labora en la Compañía.
- Definir las funciones administrativas para la empresa como base del control interno en la misma.
- Determinar la prioridad de las funciones en los diferentes niveles jerárquicos de la Compañía.
- Establecer si existe un adecuado ambiente de trabajo

4.1.2 Bibliográfica Documental

Como se mencionó anteriormente también se utilizó la modalidad de investigación bibliográfica documental, pues se recurrió a la bibliografía primaria y secundaria, como son los manuales orgánico y funcional, los cuales proporcionaron información necesaria como:

- Conocimiento de tareas asignadas según el cargo.
- Determinación del grado de responsabilidad del trabajador.
- Estructura orgánica.
- Organigramas.
- Funciones organizacionales.

4.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 No experimental

Para satisfacer el planteamiento y objetivos del problema, se utilizó el tipo de investigación no experimental ya que permitió observar que en la Compañía existe un desorden administrativo debido a la deficiente comunicación que trae consigo una serie de confusiones y resentimientos en muchos casos, el no saber a quién dirigirse cuando se presentan situaciones extremas o necesarias, creando el desconocimiento de sus funciones y responsabilidades, por tal motivo se presenta la duplicidad de trabajo dentro de la Compañía.

4.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

4.3.1 Descriptiva

En la visita realizada a la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa, se pudo encontrar los siguientes aspectos:

- El personal no conoce de sus funciones y responsabilidades.
- Existe desorden administrativo.
- Personal desmotivado.
- Pérdida de documentos como son: facturas de clientes y socios, guías de transporte, documentos de embarque, y orden de carga.
- Se presenta la duplicidad del trabajo por falta de confianza en el personal.

4.4 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1 Universo

Se tomó como universo a la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa ya que en este lugar se encuentra trabajando 102 personas en los diferentes departamentos y toda la información necesaria para la elaboración del trabajo de investigación.

4.4.2 Población

La población para el respectivo estudio fueron los trabajadores de los Departamentos de Operaciones y Logística, Departamento de Contabilidad, Departamento Técnico, Departamento de Rastreo Satelital a quienes fue orientado el beneficio del presente proyecto a investigarse.

• **Tabla 4.1** Tabla de segmentación de población

Departamento	Nº de Empleados	%
Departamento de Operaciones y Logística	7	59%
Departamento de Contabilidad	3	25%
Departamento Técnico	1	8%
Departamento de Rastreo Satelital	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

4.4.3 Muestra

Dada la pretensión que tiene la investigación se determinó un número de encuestas que se efectuó a las personas ya mencionadas con anterioridad. Estas fueron un total de 12 empleados, mismos que se encuentran estrechamente vinculados con la problemática en estudio, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes Departamentos de la Compañía.

4.5 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas y de selección múltiple el cual fue aplicado a los empleados de los Departamentos de Operaciones y Logística, Departamento de Contabilidad, Departamento Técnico, Departamento de Rastreo Satelital, lo que permitió tener el aporte de varios criterios y conocimientos que contribuyeron al progreso de esta

investigación, los mismo que se analizaron, e interpretaron con el fin de encontrar solución del problema planteado.**(Anexo D)**

4.5.1 Técnicas

De Campose elaboró una ficha de observación la cual ayudo a tener una idea de las condiciones en el que se encuentra el personal que labora en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa y deducir que acciones se podían tomar para solucionar el problema propuesto; con lo que se constató que los empleados no conocen de sus funciones y responsabilidades con claridad.

Bibliográfica porque permitirá obtener información en: libros, tesis, revistas, Internet, etc. para el desarrollo del marco teórico referencial y todo el trabajo investigativo, lo cual nos dio una visión general muy detallada de los modelos organizacionales que permiten orientar una correcta estructura empresarial para determinar las funciones y responsabilidades en relación al puesto-cargo.

Encuesta para la recopilación de la información se utilizó como instrumento la encuesta, en primer lugar planteando los objetivos para luego realizar la encuesta en su totalidad, en el desarrollo del cuestionario se tuvo en cuenta diferentes aspectos para que las preguntas sean claras y precisas, como son los objetivos del proyecto. Se elaboró 8 preguntas cerradas de selección múltiple, para poder interpretar de mejor forma los resultados de los encuestados.

4.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el procesamiento de la información se empleó el software adecuado tanto MICROSOFT OFFICE EXCEL 2010 para la tabulación de los datos y MICRSOFT OFFICE WORD 2010 para indicar los resultados, los que fueron clasificados de tal modo que se utilizó datos favorables que sean importantes para desarrollar el propósito planteado.

4.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.7.1 Observación

La observación llevada a cabo tiene énfasis en conocer las condiciones en que se halla el personal que se encuentra laborando en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa. **(Anexo E)**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO
CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
Observación en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e
Internacional S.A. Transloinsa**

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: Cayambe

Fecha: 28 de agosto del 2012

Observador: Tania Taipanta Serna

- **OBJETIVOS:**

Observar a simple vista en qué condiciones se halla el personal que labora en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.

OBSERVACIONES:

- La falta de comunicación interna entre los empleados.
- No existe una organización de actividades.
- La fluidez de la información no es efectiva.
- Inexistencia de trabajo coordinado en equipo.
- Personal desmotivado.

4.7.2 Encuesta

Una vez aplicada la encuesta se pudo recopilar la siguiente información:

4.7.2.1 Pregunta 1

¿Cuenta usted con información escrita sobre las obligaciones y responsabilidades que debe cumplir en su trabajo?

Tabla 4.2 Resultados pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25
No	9	75
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la primera pregunta el 25% de los encuestados responden que si cuentan con información escrita sobre las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir en su trabajo, mientras que el 75% de los empleados no cuentan con información escrita.

- **Interpretación**

Es evidente que un gran porcentaje de los trabajadores no cuenta con información escrita sobre las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir en su trabajo

4.7.2.2 Pregunta 2

¿Realiza usted actividades ajenas a su cargo?

Tabla 4.3 Resultados pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	58
Rara vez	3	25
Nunca	2	17
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la segunda pregunta el 58% de los encuestados responden que siempre realizan actividades ajenas a su cargo, el 25% las realizan rara vez y el 17% nunca realiza actividades ajenas a su cargo.

- **Interpretación**

Entonces se deduce que casi la mayoría de los empleados realizan actividades ajenas a su cargo.

4.7.2.3 Pregunta 3

¿La relación laboral con sus compañeros de trabajo es?

Tabla 4.4 Resultados pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	6	50
Buena	4	33
Mala	2	17
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la tercera pregunta el 50% de los encuestados responden que tienen una muy buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, el 33% una relación buena y el 17% una relación laboral mala.

- **Interpretación**

Se puede mencionar que no existe una total relación laboral entre compañeros de trabajo.

4.7.2.4 Pregunta 4

¿Conoce usted con seguridad quién es su inmediato superior?

Tabla 4.5 Resultados pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42
No	7	58
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la cuarta pregunta el 42% de los encuestados responden que si conoce con seguridad quien es su inmediato superior, mientras que el 58% no conoce.

- **Interpretación**

Se puede mencionar que casi la mayoría de los empleados no conocen con seguridad quien es su inmediato superior.

4.7.2.5 Pregunta 5

¿De los siguientes manuales para el desarrollo de actividades con cual cuenta usted?

Tabla 4.6 Resultados pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Manual de Atención al Cliente	0	0
Manual de Cargos	0	0
Manual Orgánico Funcional	0	0
Ninguno	12	100
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la quinta pregunta el 100%, es decir 12 empleados responden ninguno.

- **Interpretación**

Entonces se deduce que los empleados que no cuenta con un Manual de Atención al Cliente, Manual de Cargos y tampoco con un Manual Orgánico Funcional.

4.7.2.6 Pregunta 6

¿Cree usted que la falta de manuales ocasiona desorden administrativo?

Tabla 4.7 Resultados pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	83
Rara vez	2	17
Nunca	0	0
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la sexta pregunta el 83%, de los encuestados creen que la falta de manuales ocasiona desorden administrativo, mientras que el 17% cree que rara vez.

- **Interpretación**

Entonces se deduce que la mayoría de los empleados creen que la falta de un manual ocasiona desorden administrativo.

4.7.2.7 Pregunta 7

¿Cuenta usted con un manual en dónde se especifique sus funciones y responsabilidades?

Tabla 4.8 Resultados pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	12	100
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la séptima pregunta el 100%, es decir 12 empleados responden no.

- **Interpretación**

Entonces se deduce que los empleados que no cuenta con un manual en dónde se especifique sus funciones y responsabilidades.

4.7.2.8 Pregunta 8

¿Estaría usted de acuerdo con la elaboración de un manual orgánico funcional dentro en su Compañía?

Tabla 4.9 Resultados pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	12
No	0	0
Total	12	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

- **Análisis**

Con respecto a la octava pregunta el 100%, es decir 12 empleados responden sí.

- **Interpretación**

Es evidente que los empleados están de acuerdo con la elaboración de un manual orgánico funcional dentro en su Compañía.

4.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

4.8.1 Conclusiones

- Una vez realizado el análisis de la información recolectada se llegó a la conclusión que los empleados no cuentan con información escrita en donde se detallen sus funciones y responsabilidades por lo cual existe un desorden administrativo.
- Se pudo observar que la Compañía no cuenta con ningún manual o guías escritas que le proporcionen información suficiente para el mejor desarrollo de sus actividades cotidianas.
- Se determinó que es necesario la elaboración de un Manual Orgánico Funcional, puesto que la ausencia del mismo impide definir una verdadera jerarquía, y la inexistencia de información en donde se especifiquen las funciones y responsabilidades para cada uno de los empleados.

4.8.2 Recomendaciones

- Programar capacitaciones dirigidas a todo el personal, con el objetivo de motivar a los empleados.
- Determinar las diferentes funciones y responsabilidades que tiene cada empleado.
- Se requiere elaborar un Manual Orgánico Funcional, que permita implementar una verdadera línea jerárquica, mismo que incluirá información detallada sobre las funciones, tareas y atribuciones, estructura orgánica, organigrama, y funciones organizacionales.

CAPÍTULO V

FACTIBILIDAD

5.1 FACTIBILIDAD

Para la elaboración del trabajo de graduación se debe tomar en cuenta todos los aspectos que estén relacionados con el mismo, como son la parte técnica, operacional, legal y económica para elaborar un Manual Orgánico Funcional en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa que permita mejorar el desarrollo de actividades del personal.

5.1.1 Técnica

El trabajo de graduación es factible desde el punto de vista técnico por la existencia suficiente de disposición por parte del personal que imparte la información y conocimiento científico, para el desarrollo sustentable del tema de investigación.

5.1.2 Legal

Para la realización de este proyecto no se exterioriza oposición o impedimento legal alguno ya sea en reglamentos o normas legales que rigen la constitución y normal funcionamiento de las Compañías tales como las disposiciones Constitucionales; así como en la Ley de Educación Superior, es decir que se cuenta con todo el respaldo para abalzar la ejecución de dicho proyecto.

5.1.3 Operacional

Con lo que respecta a la parte operacional, la ejecución del proyecto investigativo enunciado es factible por cuanto se dispone del recurso humano, el apoyo logístico, administrativo, y normativo indispensable para la elaboración de un

Manual Orgánico Funcional en la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.

5.1.4 Económica

Para la elaboración del presente proyecto se dispone con los recursos económicos ya que el investigador debe adquirir materiales necesarios para su ejecución.

5.2 TALENTO HUMANO

El equipo humano que se requiere para el desarrollo de este proyecto son los siguientes:

- Autoridades de la Compañía como parte de consulta en conocimientos específicos.
- Docentes de la Carrera de Logística y Transporte.
- Empleados de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa, en la investigación de campo.
- Autor del proyecto, quien llevo a cabo un trabajo integro en la investigación y desarrollo del anteproyecto.

5.3 RECURSOS

5.3.1 Institucionales

Algunos recursos que se necesitaran para el proyecto serán obtenidos a través de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa y los demás obligatoriamente serán obtenidos por el Autor del proyecto.

5.3.2 Físicos

Para el desarrollo de la investigación se acudió y utilizó:

- Las Instalaciones de la Compañía.
- Biblioteca y laboratorio de computación del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

5.3.3 Económicos

En el presente trabajo investigativo se necesitará contar con un presupuesto tentativo de los gastos a realizarse que permitirán su elaboración y culminación exitosa, mismos que se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 5.1 Resumen de gastos del Anteproyecto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Internet	20 horas	0.60	12,00
Impresiones	70 hojas	0,15	10,50
Copias	56 hojas	0,05	2,80
Anillados	4	1,50	6,00
Transporte	4	10,00	40,00
Alimentación	6	2,00	12,00
Varios		20	20
		TOTAL	103,30

Fuente: Contabilidad

Elaborado por: Tania Taipanta Serna

5.4 DENUNCIA DEL TEMA

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL
S.A. TRANSLOINSA”.

5.5 CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Fecha de inicio: Agosto-2012

Fecha finaliza: Octubre-2012

TIEMPO	Agosto				Septiembre				Octubre			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observación												
Designación del tema												
Capítulo I												
Capitulo II												
Capitulo III												
Capitulo IV												
Capítulo V												
Presentación del anteproyecto final												

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Organización

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

Administración

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Jerarquía

Es el criterio que permite establecer un orden de superioridad o de subordinación entre personas, instituciones o conceptos.

Obligación

Es la situación en la cual una persona tiene que dar, hacer, o no hacer algo. Se utiliza como sinónimo la expresión deber.

BIBLIOGRAFÍA

- MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA FLORÍCOLA “SAN BEL FLOWERS”, por la Tecnóloga Mónica Patricia Singaicho de la Cruz (2006), Biblioteca ITSA.
- MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DEL CUERPO ADMINISTRATIVO Y SERVICIO DE LA FUNDACIÓN “RESCATE” DE MISIÓN CASA DE DIOS, por la Tecnóloga Jahayralvanova Palacios Quiñónez (2006), Biblioteca ITSA.
- TERRY, George (1986), *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. Quinta Edición Editorial Continental S.A. México.
- Franklin Enrique Benjamín, “Organización de Empresa Libro, 2da. Edición, México, 2004.
- <http://es.scribd.com/doc/2234625/sistemas-y-metodos-administrativos>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Conceptualizacion-y-Tipos-De-Manuales/919155.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>
- http://www.creacionempresas.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1134
- http://unitexto.net/gesti_n_talento_humano.php#parte_5

Anexos

ANEXO A

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

ANEXO B
REGLAMENTO ACADÉMICO
CAPÍTULO I

De los Grados Académicos y Títulos Profesionales

Art. 3. Las instituciones de educación superior garantizarán que sus programas de formación académica y profesional y sus diseños curriculares sean planteados con sujeción estricta a los niveles de formación que ofertan y respondan a los grados académicos y títulos profesionales que otorgan, a fin de garantizar calidad, pertinencia y relevancia académicas, fortalecer la formación personal y profesional, y asegurar una diferencia cualitativa entre los niveles establecidos en el artículo 44 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las instituciones de educación superior remitirán obligatoriamente al CONESUP los diseños curriculares de las carreras que ofertan, en el formato digital que para el efecto señale este organismo, con fines de registro y actualización permanente en el Sistema Nacional de Información Académica del CONESUP y para que esta entidad pueda dar cumplimiento a lo establecido en el literal k del artículo 13 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las instituciones de educación superior tienen la obligación de remitir al CONESUP los cambios curriculares que impliquen modificaciones sustanciales al perfil profesional de las carreras ofrecidas.

Art. 4. Para el Sistema Nacional de Educación Superior se definen los siguientes títulos y grados de acuerdo a los niveles de formación establecidos en el artículo 44 de la Ley Orgánica de Educación Superior:

4.1 Técnico: título profesional operativo que corresponde al Nivel Técnico Superior de formación, otorgado al estudiante que alcanza competencias técnicas, humanísticas y artísticas culturales básicas para desarrollar actividades para hacer y producir.

4.2 Tecnólogo: título profesional operativo que corresponde al Nivel Técnico Superior de formación, otorgado al estudiante que alcanza las competencias científicas, técnicas, humanísticas, artísticas y culturales en general para desarrollar actividades de producción, innovación y transferencia.

4.3 Licenciado y Título Profesional Universitario o Politécnico: corresponden al tercer nivel de formación; se otorga al estudiante que alcanza una formación que le permite solucionar problemas a través de la aplicación de conocimientos científicos, habilidades y destrezas, procedimientos y métodos, dentro de un área científico – tecnológica determinada.

4.4 Diploma Superior: título profesional de cuarto nivel que se otorga a graduados del tercer nivel que alcanzan conocimientos en un área específica del saber sobre la base de estudios sistemáticos.

4.5 Especialista: título profesional de cuarto nivel que se otorga a graduados de tercer nivel que profundizan en un área específica del conocimiento y de la práctica profesional.

4.6 Magíster: grado académico de cuarto nivel que se otorga a graduados de tercer nivel que profundizan en un área del conocimiento a través de la investigación, para el desempeño laboral especializado y la investigación.

4.7 Doctor: grado académico de cuarto nivel o de postgrado, otorgado a graduados y profesionales con grado académico de magister, con formación centrada en un área profesional o científica, que contribuya al avance del conocimiento a través de la investigación científica. Este grado se regirá por su propio Reglamento.

Art.5. Los programas académicos en todos los niveles de formación -técnico superior, tercer nivel o pregrado y cuarto nivel o postgrado- deben responder a una planificación curricular expresamente diseñada para cada uno de ellos. No se puede otorgar más de un título profesional o grado académico en el mismo programa; se aceptará la continuidad de estudios siempre que se realice convalidación u homologación de estudios, de conformidad con el presente reglamento.

ANEXO C

SECCION VI

DE LA COMPAÑIA ANONIMA

8. DE LA ADMINISTRACION Y DE LOS AGENTES DE LA COMPAÑÍA

Art. 252.- La Superintendencia de Compañías no aprobará la constitución de una compañía anónima si del contrato social no aparece claramente determinado quién o quiénes tienen su representación judicial y extrajudicial. Esta representación podrá ser confiada a directores, gerentes, administradores u otros agentes. Si la representación recayere sobre un organismo social, éste actuará por medio de un presidente.

ANEXO D



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE



**Encuesta dirigida al personal administrativo de la compañía de
Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.**

OBJETIVO: Recolectar datos e información para determinar la factibilidad para la Elaboración de un Manual Orgánico Funcional para mejorar el desarrollo de actividades del personal de la Compañía de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. Transloinsa.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta.
- Marque la respuesta que crea usted conveniente.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuenta usted con información escrita sobre las obligaciones y responsabilidades que debe cumplir en su trabajo?

Si

NO

2. ¿Realiza usted actividades ajenas a su cargo?

Siempre

Rara vez

Nunca

3. ¿La relación laboral con sus compañeros de trabajo es?

Muy Buena

Buena

Mala

4. ¿Conoce usted con seguridad quién es su inmediato superior?

Si

No

5. ¿De los siguientes manuales para el desarrollo de actividades con cual cuenta usted?

- Manual de Atención al Cliente
- Manual de Cargos
- Manual Orgánico Funcional
- Ninguno

6. ¿Cree usted que la falta de manuales ocasiona desorden administrativo?

- Siempre
- Rara Vez
- Nunca

7 ¿Cuenta usted con un manual en dónde se especifique sus funciones y responsabilidades?

- Si
- No

8 ¿Estaría usted de acuerdo con la elaboración de un manual orgánico funcional dentro en su Compañía?

- Si
- No

Gracias por su colaboración

ANEXO E



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE



OBSERVACIÓN.....

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar:

Fecha:

Observador:

OBJETIVOS:

-
-

OBSERVACIONES:

(Aspectos sobresalientes de los hechos observados)

Gracias por su colaboración

**ANEXO 4
DOCUMENTO DE EMBARQUE**



Freire Segio

XAH-827

Página 1 de 1

DOCUMENTO DE EMBARQUE

Transporte No	12302535	Fecha Creación	11:02:00 12.12.2012		
Clase de Transporte	ZCUS LAO Transporte Cta.	Clase de Expedición	24 Camion por Viaje		
Puerto Plan. Transporte	7041 Ec. Mapeasingue				
Hora de Despacho	12.12.2012 11:02:00				
Transportista	40089345 TRANSPORTE Y LOGISTICA NACIONAL E I				
Ruta	EC0014 GUAYAQUIL-QUITO				
Camión	41039405 EC-D-MUL-047-M3	Conductor	ALONSO PALACIOS		

CLIENTE No (Destino)	PE / CO #	Entrega #	Hora de Entrega Acordada	Factura #	Total #
40031660 CHANG MUÑOZ EMILIO -DST.FEVI ROSA YEIRA OES-22 Y PLO DURE QUITO Código Postal: 000000. TEL: 2654491 . FAX:	460281514	51633008	06:00 AM	330480803	300 CJ
			Fecha Entrega	Numero de Factura Externo	
			13.12.2012	E01100186976	
40031900 TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA AV. MANUEL CORDOVA GALARZA VIA POMA QUITO Código Postal: 000000. TEL: 533084 . FAX:	460285345	51644613		330480805	53 CJ
			Fecha Entrega	Numero de Factura Externo	
			13.12.2012	E01100186978	
	460288348	51644612		330480804	77 CJ
			Fecha Entrega	Numero de Factura Externo	
			13.12.2012	E01100186977	

RESUMEN DE EMBARQUE TRANSPORTE CONSOLIDADO

Item	Cod.Prod	Descripción	Total
000001	30211574	PAN HUGGIES CLASSIC HOOK PEO 8X24	15 CJ
000002	30212615	PAN HUGGIES ACTIVESEC ROC GDE 8X22	29 CJ
000003	30212935	PANAL HUGGIES UP&O 8 X22	10 CJ
000004	30213750	PAN HUGGIES CLASSIC NVO MED 8X24	30 CJ
000006	30213793	PAP HIG SCOTT PLUS 12X4 D6SL	500 CJ
000008	30213796	PAN HUGGIES CLASSIC NE GCE 8X24	30 CJ
000007	30214083	PAN HUGGIES RECIBI NACIDO TOXO NEW	16 CJ
TOTAL :	PESO CARGADO: 2.286 KG	VOL.CARGADO 32.363 M3	TOTAL(Unidades) : 630

RESUMEN DE DOCUMENTOS

Nro de Entrega :
0051633008 0051644613 0051644612

Cantidad Entregas: 3

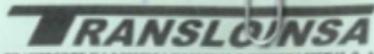
Facturas(Internas) :
0330480803 0330480804 0330480805

Cantidad Facturas: 3

Observaciones:

Control : *Alonso* Control de carga Transportista : _____

ANEXO 5 FACTURA



TRANSLONSA
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL S. A.
SERVICIO DE CARGA PESADA

Matriz Cayambe
Av. Noroeste Jarrín N° 70 y 24 de Mayo
Telf.: 2964 995 / 2364 131 / 2363 463
Cel.: 093 362 588
E-mail: translonas@gnk.com

Sucursal Guayaquil
Parque Industrial EL SAUCE vía a Ocaña km 1210
Parque Calles 2 y Bodega C 48
Telf.: (04) 2100969 ext. 351
Cel.: 097 493488 / 585 965 462

R.U.C. 179210867001

FACTURA

0002-001 **0006551**

AUT. SRI. 1111179253 21/05/2012

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Fecha: lunes, 07 de enero de 2013 RUC/C.I. 1791411090001

Cliente: ARCA EQUADOR S.A. Teléfono: 2973801

Dirección: Jazac, Abasco #203 y El Morlan

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Carro contratado el 31/12/2012 Movil. PA104 G/R #271193 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 30/12/2012 Movil. PA104 G/R #270823 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 29/12/2012 Movil. PA104 G/R #270445 95 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 29/12/2012 Movil. PA104 G/R #269958 99 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 27/12/2012 Movil. PA104 G/R #269505-38 95 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 26/12/2012 Movil. PA104 G/R #269105 94 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 24/12/2012 Movil. PA104 G/R #268827 94 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 23/12/2012 Movil. PA104 G/R #268402 27 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 22/12/2012 Movil. PA104 G/R #268142 96292 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 21/12/2012 Movil. PA104 G/R #267745-50 55-57 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 20/12/2012 Movil. PA104 G/R #267209 78 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
1	Carro contratado el 19/12/2012 Movil. PA104 G/R #267117-5 7-3-0-3 Placas: PAA8792 GUAYAQUIL - GUAYAQUIL	115.00	115.00
		SUBTOTAL	1.380.00
		IVA 0%	
		IVA %	
		TOTAL	1.380.00

SON: Dieci Peratta (TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO DOLARES CON 00/100)

TRANSLONSA
R.U.C. 179210867001

PRIMA TRANSLONSA



SD

RUC 179210867001 | Registro Mercantil Los Rios | AUT. SRI. 2012 | Teléfono Guayaquil 4874186 | Imp. 21/05/2012 | 04:01:47:2610
 Válido para su emisión hasta el 31/03/2013 | Original: Cliente / Copia Verde: Emisor / Copia Color: Sin Valor Tributaria

**ANEXO 6
ORDEN DE CARGA**

TRANSLOINSA TRANSPORTE Y LOGISTICA NACIONAL E INTERNACIONAL S. A. R.U.C. 1792108667001	
ORDEN DE CARGA	
N° 006565	
FECHA:	27/9/2012
DATOS CLIENTE	
CLIENTE:	Impodice
DIRECCION:	
DESTINO:	Dabomba
DATOS DEL TRANSPORTISTA	
NOMBRE SOCIO:	Abio Cochipucendo
NOMBRE CHOFER:	Francisco Igumbca
DATOS VEHICULO	
PLACAS:	PB17-3466
MARCA:	
MODELO:	
TIPO:	Camion
TONELAJE:	
DISCO:	16
	M3
TRANSLOINSA Teléfono: 043904112 R.U.C. 1792108667001 GUAYAQUIL - ECUADOR	
RESPONSABLE TRANSLOINSA	TRANSPORTISTA

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES

NOMBRE: TAIPANTA SERNA TANIA AMPARO
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
FECHA DE NACIMIENTO: 3 DE AGOSTO DE 1991
CÉDULA DE CIUDADANÍA: 050378892-9
TELÉFONOS: 2-721-221 0995261448
CORREO ELECTRÓNICO: tania_tats22@hotmail.com
DIRECCIÓN: LATACUNGA

ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS PRIMARIOS: ESCUELA “FISCAL MIXTA JOSÉ VASCONCELOS”

ESTUDIOS SECUNDARIOS: INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
“VICTORIA VÁSCONEZ CUVI”

ESTUDIOS SUPERIORES: “INSTITUTO TEGNOLÓGICO SUPERIOR
AERONÁUTICO “

OTROS ESTUDIOS: SUFICIENCIA EN INGLÉS ITSA

CURSOS: CURSO DE TRAZABILIDAD EN EL “INSTITUTO TEGNOLÓGICO
SUPERIOR AERONÁUTICO “Y CEMA.

EXPERIENCIA PROFESIONAL O PRÁCTICAS PREPROFESIONALES:

- PRÁCTICAS EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES) DEPARTAMENTO FINANCIERO Y RECURSOS HUMANOS.
- PRÁCTICAS EN LA ESCUELA DE AVIACIÓN PASTAZA.
- PRÁCTICAS EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL S.A. TRANSLOINSA.

HOJA DE LEGALIZACIÓN DE FIRMAS

**DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE RESPONSABILIZA
EL AUTOR**

Tania Amparo Taipanta Serna

DIRECTOR DE LA CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Ing. Eduardo Toscano

Latacunga, 28 de enero del 2013

CESIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo, TANIA AMPARO TAIPANTA SERNA Egresada de la carrera de Logística y Transporte, en el año 2012, con cedula de ciudadanía No 050275369-2, autor del trabajo de graduación “ **ELABORACIÓN DE UN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL S.A. TRANSLOINSA**” cedo mis derechos de propiedad intelectual a favor del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

Para constancia firmo la presente cesión de propiedad intelectual.

Tania Amparo Taipanta Serna

Latacunga, 28 de enero del 2013