

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Elaboración de un manual de procesos de control a través de la planificación estratégica de las operaciones de Seturna Cía. Ltda.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura de Auditoría y Control de Gestión

Presentado por:

Ninoshka Karolina Rugel Céleri

Lizbeth Natividad Nieves Contreras

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2022

DEDICATORIA

“El presente proyecto está dedicado a Dios, quien me ha protegido y bendecido a lo largo de mi vida y ha sido mi refugio en los días de tinieblas.

A mi madre la señora Mariana Contreras quien me apoyo desde el día uno de mis estudios y lo sigue haciendo hasta el día de hoy con su amor y comprensión ha sido mi pilar fundamental, a mi padre Galo Nieves (+) que partió de este mundo mucho antes de verme convertida en profesional sé que está orgulloso de mí y a mi hermano Gregorio Nieves quien es mi consejero y mi modelo a seguir de perseverancia y quien me apoyo en todo mi proceso estudiantil”.

- Lizbeth Natividad Nieves Contreras

“A Lalo, Vilma y Arturo mis ángeles que partieron antes pero siempre están en mi corazón, a Paola por ser mi ejemplo y enseñarme que no hay imposibles, a Juan Carlos por creer siempre en su enana, a Raissa y Daniel por ser mi roca y mi motivación diaria soy afortunada de ser su hermana, a Beque quien con su amor e historias me ha hecho soñar en grande, a Carlos un chimichango que me ha acompañado de la mano hasta en mis más locas ideas y a Maximiliano el marcapasos que anima mi corazón, esto es para ustedes”.

- Ninoshka Karolina Rugel Celleri

AGRADECIMIENTO

“En primer lugar, agradezco a Dios por mi salud y la de mi familia, por las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida y siempre estar presente en la misma.

A mis padres y hermano por todo su amor, sacrificios, apoyo y consejos que me brindaron dejándome el mayor aprendizaje del amor de familia, por ser mis pilares y mi soporte ante cualquier necesidad o preocupación que se me haya presentado.

A la familia Mendoza por ser mi segundo hogar en donde siempre recibí buenos consejos y mucho amor, pero también una que otra jalada de oreja.

A mis primos y mis amigos por ser mi soporte cuando más necesitaba de personas que me amen, por estar para mí cuando perdí a mi padre, por las aventuras, las risas que nunca faltaron y por los recuerdos que vivirán en nuestra memoria.

Finalmente, a mi amiga y compañera de tesis Ninoshka Rugel por todos días de dedicación a nuestro proyecto y por la satisfacción del trabajo cumplido y más que todo por la paciencia. Sin ella la culminación de este proyecto no se hubiese alcanzado”.

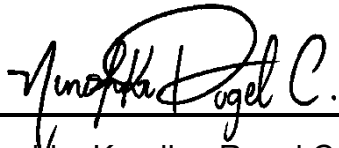
- Lizbeth Natividad Nieves Contreras

“La Gloria es de Cristo y el agradecimiento eterno es para él, agradezco a mi familia por apoyarme en cada paso y soportar la luz prendida durante las madrugadas en vela, a FEPA en especial Andreina, Sol e Ibrahim quiénes estuvieron conmigo en cada paso de mi etapa universitaria y que, con amor y mucha paciencia me animaron a seguir siempre, sin ustedes esto no fuera posible, a mi Tutor Christian Vera por su paciencia y entrega y finalmente a Lizbeth mi compañera a quien luego de momentos de risas y angustia puedo decirle ¡Lo logramos!”.

- Ninoshka Karolina Rugel Celleri

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Ninoshka Karolina Rugel Céleri y Lizbeth Natividad Nieves Contreras y damos nuestro consentimiento para que la ESPOI realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”.



Ninoshka Karolina Rugel Céleri



Lizbeth Natividad Nieves Contreras

EVALUADOR

Christian Vera Alcívar

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basa en el análisis de las operaciones de una empresa familiar con más de 14 años de experiencia dedicada a ofrecer servicios de transporte turístico en el Ecuador. A raíz de la pandemia ocasionada por el COVID 19 diferentes sectores económicos sufrieron afectaciones, uno de los mayormente afectados fue el sector turístico que presentó pérdidas cercanas al 70% de sus operaciones en el periodo del 2020 y 2021, Seturna Cía. Ltda. no fue la excepción y a raíz de la pandemia presentó pérdidas durante el periodo 2020 y 2021, sin embargo a finales del 2021 e inicios del 2022 sus ingresos presentaron una mejora por lo cual esta decidió hacer un enfoque en sus procesos que le permita identificar cuáles son las debilidades de control interno que presentan y así ofrecer un servicio de calidad que les permita posicionarse como una compañía de servicio de transporte turístico atractiva para posibles clientes, es así que a través del presente trabajo se realiza un análisis de los procesos de la compañía mediante la planificación estratégica, ,la cual permitió identificar fortalezas y debilidades de la compañía a través de la implementación de herramientas de análisis como Análisis PESTEL, análisis FODA, lluvia de ideas entre otras de las cuales se obtuvo información para realizar un análisis situacional de la empresa, este permitió desarrollar un manual de procesos enfocado en las deficiencias que presentó la Compañía además de hacer énfasis en los procesos claves para la ejecución de los procesos que incurren en la prestación de los servicios ofrecidos por Seturna Cía. Ltda.

Palabras claves: transporte turístico, planificación estratégica, procesos, manual de procesos.

ABSTRACT

This research work is based on the analysis of the operations of a family business with more than 14 years of experience dedicated to offering tourist transport services in Ecuador. As a result of the pandemic caused by COVID 19, different economic sectors were affected, one of the most affected was the tourism sector, which presented losses close to 70% of its operations in the period of 2020 and 2021, Seturna Cia. Ltda. was not the exception and as a result of the pandemic it presented losses during the period 2020 and 2021, however at the end of 2021 and the beginning of 2022 its income presented an improvement for which it decided to focus on its processes that allow it to identify what are the internal control weaknesses that they present and thus offer a quality service that allows them to position themselves as an attractive tourist transport service company for potential clients, so through this work an analysis of the processes of the company through strategic planning, which allowed identifying strengths and weaknesses of the company through the implementation of analysis tools such as PESTEL Analysis, SWOT analysis, brainstorming, among others, from which information was obtained to carry out a situational analysis of the company, this allowed the development of a process manual focused on the deficiencies presented by the Company In addition to emphasizing the key processes for the execution of the processes that incur in the provision of the services offered by Seturna Cia. Ltda.

Keywords: tourist transport, strategic planning, processes, process manual.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
INDICE GENERAL.....	III
INDICE DE FIGURAS	V
INDICE DE TABLAS	VI
CAPÍTULO 1.....	7
INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Antecedentes.....	7
1.2 Descripción del problema	7
1.3 Justificación del problema.....	8
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10
1.5 Alcance.....	10
1.6 Marco Teórico.....	11
1.6.1 Marco conceptual.....	11
1.6.2 Marco Legal	16
CAPITULO 2	18
METODOLOGÍA.....	18
2.1 Parte 1: Planificación Estratégica	18
2.1.1. Diagnóstico y evaluación.....	19
2.1.2. Misión y Visión.....	21
Misión	22
Visión.....	22
2.1.3. Análisis FODA.....	22
2.1.4. Planteamiento del Problema.....	24
2.1.5. Objetivo de la planificación.....	25
2.1.6. Acciones	25
2.1.6.1 Planificar	26
2.1.6.1.1 Proceso de venta y ejecución de servicio	29
2.1.6.1.2. Brainstorming de los problemas y causas potenciales.....	30
2.1.6.1.3. Posibles soluciones.....	31

2.1.6.2. Hacer	32
2.1.6.2.1 Segregación de procesos clave	32
2.1.6.2.1.1 Proceso de solicitud de servicio	32
2.1.6.2.1.2 Proceso de revisión vehicular	32
2.1.6.2.1.3 Prestación de servicio	33
2.1.6.2.2 Descripción de procesos a detalle.....	33
2.1.6.2.2.1 Solicitud de servicio	33
2.1.6.2.2.2 Revisión del vehículo	34
2.1.6.2.2.3 Ejecución del servicio.....	34
2.1.6.2.3 Implementación de Reglamento de Control Interno	35
2.1.6.2.4 Desarrollo de Reportes de control.....	35
CAPITULO 3	37
RESULTADOS Y ANALISIS.....	37
3.1 Parte 3: Verificar	37
3.1.1 Dialogo	37
3.1.2 Simulación del proceso de prestación de servicio.....	38
3.1.2 Discusión de resultados.....	39
3.2 Parte 4: Actuar.....	39
CAPITULO 4.....	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
4.1 CONCLUSIONES.....	40
4.2 RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Actividades de Planificación	19
Figura 2 Ciclo de Deming.....	26
Figura 3 Organigrama.	27
Figura 4: Mapa de procesos.	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis PESTEL de Seturna Cía. Ltda.....	20
Tabla 2: Análisis FODA de Seturna Cía. Ltda.....	23

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La empresa en la cual está enfocado el proyecto forma parte de la Industria del Turismo, esta es una empresa familiar fundada en el 2005, misma que fue pionera al iniciar hace 14 años ofreciendo servicios turísticos a personas extranjeras y nacionales brindando comodidad y seguridad, sus oficinas se encuentran ubicada en la Alborada X etapa y su garaje en Pascuales, cuentan con aproximadamente 12 flotas de distintas capacidades. Poseen un personal altamente capacitado para el correcto trato con los diferentes clientes. Actualmente cuenta con una flota de 15 buses de los cuales 10 buses tienen una capacidad para 40-45 pasajeros, 3 buses para 30 pasajeros y 2 buses de 20 pasajeros.

Sus servicios más recurrentes son el transporte de turismo dentro y fuera del país, además del servicio ejecutivo para Instituciones públicas y privadas, estos servicios son prestados a empresas y particulares, la empresa tiene como misión brindar un servicio de excelente calidad mientras cumple con los estándares de seguridad y confort necesarios garantizando la satisfacción de sus clientes.

1.2 Descripción del problema

Después de la pandemia del COVID-19, la reactivación de la industria turística tuvo un proceso lento mismo que para la empresa Seturna Cía. Ltda. no fue la excepción, parte del proceso de su recuperación fue bajar el precio ya establecido para ciertas rutas, aunque a consecuencia de esto se corriera el riesgo de bajar sus ingresos.

Cuando la industria volvió a tener una fluidez más cerca a la normalidad, la empresa optó por volver a poner sus precios reales, lo cual provocó que varios de sus clientes potenciales opten por desistir de sus servicios y empezaran a buscar la competencia, como resultado, la empresa presentó pérdidas en los últimos dos años.

En la actualidad debido a la competencia y a la gran demanda del mercado, la empresa busca fortalecer sus procesos operativos a través del control y organización de estos para lograr una recuperación económica, por lo tanto, es imprescindible ejecutar un plan de acción que le permita establecer una guía para los procesos claves que se involucran con la prestación de los servicios ofertados por Seturna Cía. Ltda.

1.3 Justificación del problema

Seturna Cía. Ltda. se encuentra en la búsqueda de clientes potenciales que le permitan expandir su cartera de clientes y aumentar sus ingresos, debido a la naturaleza de su actividad económica es importante asegurar la calidad del servicio a través de la ejecución y control de los procesos claves que involucran desde la prestación del servicio hasta alcanzar la satisfacción del cliente, ya que, el cometer un error dentro del ámbito económico u operativo puede ocasionar una gran afectación en la ejecución del servicio y en la percepción del cliente acerca de la empresa.

Cuando de prestación de servicios se trata es importante considerar que el cliente no recibe un producto tangible a cambio que se adecúe a sus expectativas, más bien, este recibe una experiencia, que, en el caso del servicio de transporte turístico, ocurre a partir de una serie de actividades que deben ser ejecutadas de

forma organizada y cumpliendo parámetros que aseguren una mejor calidad al momento de realizarse el servicio hasta lograr la satisfacción de los clientes.

Para llevar a cabo lo antes mencionado es importante la implementación de un manual de procesos adecuados que permitan la agilidad y cumplimiento de los procesos claves para la prestación del servicio asegurando la calidad de este para lograr tener un cliente satisfecho, además de proporcionar a la empresa una mejor organización, y reducción de costos en cuanto a posibles errores y contratiempos.

Con el trabajo presente se pretende reactivar la actividad económica de la industria turística a través de un de un plan estratégico que contenga acciones, lineamientos y metas de mejora para la industria, por lo tanto, se elaboró un manual, de procesos de control que incluye flujograma, mismo que sirve como guía para establecer los procesos básicos pertinentes a seguir, y que contribuirán al crecimiento, organización y control de la empresa Seturna Cía. Ltda.

Por consiguiente, la implementación de una planificación estratégica que permita conocer las debilidades existentes en los procesos y demás áreas de la empresa es pertinente, de dicha forma a continuación se sustenta teórica, practica y metodológica.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un manual de proceso que permita estructurar las operaciones de servicio y administrativas de Seturna Día Ltda. a través de la implementación de procesos de control con el fin de mantener una correcta gestión de los procesos operativos y administrativos de la empresa.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Analizar el estado actual de las operaciones, servicios e información manejada por el personal administrativos y operativo de Seturna Cía. Ltda., identificando puntos de mejora dentro de los departamentos a través de la planificación estratégica.
2. Establecer puntos críticos que requieren de una reestructuración de procesos actuales mantenidos por el departamento administrativo y operativo.
3. Elaborar políticas y normas de control que aseguren el cumplimiento de los procesos establecidos en base a los puntos identificados en el departamento administrativo y operativo.

1.5 Alcance

Durante 60 días en el periodo comprendido entre junio y agosto del 2022, se realizará un análisis de las operaciones de la empresa a través de la planificación estratégica enfocada en los procesos operativos de Seturna Cía. Ltda., dentro de este análisis se evaluarán procesos existentes generando recomendaciones de mejoras para una implementación posterior al proyecto, se trabajará de la mano con el área administrativa y con los choferes del área operativa que laboran en Seturna Cía. Ltda.

1.6 Marco Teórico

1.6.1 Marco conceptual

Con el fin de facilitar la comprensión del presente proyecto, es necesario abordar los conceptos relacionados con el desarrollo de la investigación, y planificación estratégica que se encuentran relacionados al análisis y estructuración de la información para el diseño del manual de procesos.

Partimos de la definición de un proceso, se establece que “el proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”

Dentro de las industrias económicas la del turismo pertenece a las categorizadas de este tiempo, las empresas deben conocer los diversos aspectos que se pueden desarrollar en su escenario. Un concepto histórico desde hace algunas décadas acerca del turismo menciona que se convirtió en el aspecto más importante para la economía de varios países; en la que se vieron envueltos varios efectos económicos positivos relacionados con el ingreso de divisas (Barket, 2014), pero con la crisis provocada por el Covid-19 se pueden percibir varios efectos que han afectado a la industria de manera típica, a casi un año de iniciada la pandemia, el número de casos causan asombro, ya que a nivel mundial los destinos turísticos registraron 1000 millones menos de llegadas internacionales en 2020 que en 2019, recordemos que cada país imponía sus restricciones. Además, una disminución en los viajes globales mundial ha resultado en una pérdida estimada de USD 1,3 billones en ganancias de exportación, más de 11 veces la cantidad perdida durante la última crisis económica del 2009. Además, esto vino consigo, riesgos para las instituciones del sector; entre

100 y 120 millones de puestos de trabajo se vieron afectados, sobre todo en las PYMES (Pangestu, 2021).

De manera que es fundamental adquirir conocimientos que proporcionen una base sólida para el estudio de las variables; se toma el criterio de (Tomasini, 1989) donde se fundamenta que “un plan estratégico como filosofía administrativa es el elemento central que permite planear el futuro”. Teniendo esta frase en mente, es posible definir el posicionamiento actual y futuro de una organización en la que se alinea estratégicamente los objetivos y procesos.

Desde el punto de vista epidemiológico, sabemos que el virus del Covid-19 tuvo su origen en la ciudad de Wuhan – China, y dado que esta la ciudad del es donde se originó la pandemia, se debe considerar que China fue la primera en padecer el virus y adoptar las disposiciones que se tomaron para aminorar el impacto económico del virus. Enfocándonos en el turismo, se pudo apreciar que China por haber sido el primer país afectado también fue el primero en recuperarse, pues las salidas internacionales estaban severamente restringidas, y millones de chinos estuvieron viajando y gastando dentro del país, y esto significó un impulso para la recuperación. (BBC, 2020)

Además del impacto de la crisis de 2020, la pandemia del COVID-19 ha mostrado debilidades en los sistemas productivos y en el funcionamiento interno de las empresas que deben ser atendidas con urgencia para estar preparadas para enfrentar eventos similares en el futuro, para esto vamos a citar a (De la Cruz, 2012) donde expresa que “las empresas para sobrevivir en el mundo de hoy, deben de plantearse metas y objetivos específicos, relacionados con el tiempo y con niveles de autoridad necesaria en cada equipo de trabajo destinado para los fines. El resultado

obtenido de la planeación de metas y objetivos puede reflejarse de cierta manera en el presupuesto de la empresa, y de ello depende el éxito del mismo”

En la actualidad las empresas se ven obligadas a revisar sus planes estratégicos para controlarlos ante niveles de demanda decrecientes, periodos de subactividad o por emergencias sanitarias.

Cuando hablamos de pandemia, también hablamos de las oportunidades que inician para la “recuperación”, y es importante utilizarlas para que la situación o escenario empresarial vuelva a la “normalidad” o incluso “mejor que antes”, en la medida de lo posible (Weinmann,2020), es importante entender la definición de DAFO o análisis FODA, una metodología para estudiar una empresa o situación, en cuanto a los daños causados por el desastre y para determinar la medida en que tenemos que recuperar, en una falange para analizar sus características internas y circunstancias externas. (Humphrey, 2004)

Los componentes internos deben ser analizados en el proceso de análisis FODA pertenecen a las fortalezas y debilidades que existen en cuanto a recursos de capital, personas, estructura interna y de mercado, percepción del consumidor, etc.

Las pequeñas empresas en su conjunto no poseen un plan de continuidad del negocio y en su mayoría se ven afectadas por la pandemia Covid-19, no están preparadas y tienen que volver a trabajar para crecer sin un plan estratégico de este tipo, pero hay otras industrias que no se ven afectadas y aún pueden prepararse. Este es el plan de continuidad del negocio y, según ISO, aborda el elemento clave de la preparación para el ciclo de gestión del riesgo de desastres. (Weinmann,2020)

Otra definición que debería ir de la mano durante el proceso de planificación es la Auditoría de Valores, se trata de ocupación individual e imparcial de salvaguardia y consultoría para añadirle valor y mejorar el desempeño organizacional, la concientización por parte de los integrantes de la organización a cerca de sus valores es de vital importancia para el proceso de control. Según Díaz Llorca, (2006). Usar los valores en la dirección no es un proceso aislado, ni de carácter secreto. Usar los valores en la dirección es un proceso estratégico y requiere que dicha estrategia se traduzca a todos los trabajadores y que cada uno comprenda cómo se instrumenta cada valor en su puesto de trabajo. Por otra parte, existe una forma simple de la planificación y ejecución que no debemos dejar de lado; el Brainstorming en español lluvia de ideas, una estrategia utilizada como disciplina para el intercambio de ideas.

Ya con las definiciones expuestas podemos hablar de la demanda , Según Laura Fisher y Jorge Espejo, se define a la demanda como la cantidad y calidad de bienes y servicios que se adquieren en un momento dado a diferentes precios de mercado como consumidor (demanda individual) o como grupo de consumidores (demanda agregada o demanda de mercado), se considera importante que los trabajadores tengan en cuenta que son una empresa por lo tanto representan a la misma como tal , Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela “.

No importa cuál sea el giro de una empresa, el objetivo principal es satisfacer, pues trabaja en base a una necesidad existente en el mercado, por lo tanto, debemos recatar la definición del servicio, que según (Kotler, 1997, p. 656). Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no

dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”

No solo hay grandes diferencias entre los tipos de empresas, sino también la medida en que se vieron perjudicadas por el COVID-19. Pudo suceder que algunos de ellos aún no se hayan visto perjudicadas a gran magnitud, sin embargo también existieron otros han perdido y pueden haber perdido empleados y clientes clave debido al cierre, presenciado la pérdida de sus acciones en un cierre a largo plazo o simplemente se quedaron sin efectivo, sin embargo no existe una solución universal a este tipo de problemas, según Deming (1989) debemos recatar que la administración de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca, para seguir este llamado ciclo de Deming se debe seguir cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.

Un mercado satisfecho es un mercado cuyas expectativas han sido cumplidas, este es otro aspecto importante que se debe lograr, por lo tanto en este proceso de planificación debemos involucrar a Bitt (2017), que con el análisis PESTEL en donde explica que este análisis es una herramienta adecuada para comprender el crecimiento o el declive de un mercado o de un conjunto de necesidades por satisfacer, y, en consecuencia, la posición, el potencial y la dirección de un negocio o de cualquier tipo de entidad, El resultado de este análisis se utiliza, por ejemplo, para identificar las amenazas y debilidades que se utilizan en un análisis FODA. Uno de los objetivos de esta herramienta es ofrecer una visión descriptiva de los factores externos que podrían afectar a la empresa y su mercado.

1.6.2 Marco Legal

Según el artículo 5 de la ley de turismo en el Ecuador se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a:

- a) Alojamiento
- b) Servicio de alimentos y bebidas
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito

De acuerdo al literal C , la empresa Seturna Cía. Ltda. y de acuerdo al art 57 del Reglamento de Transporte Terrestre, las empresas y cooperativas sólo están autorizadas para este fin, observando los requisitos que fije el Consejo de Estado y medidas especiales de seguridad”; es decir, que la prestación de un servicio transporte turístico general se basará en el supuesto de la seguridad y el compromiso del prestador del servicio de cooperar con las diversas organizaciones públicas y privadas del país en relación con la protección, protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional.

Por tal manera para conocimiento de la empresa es importante tener en cuenta que contar con un servicio de calidad no solo es parte de una recuperación económica interna, pues al contar con una ley de inclusión de dicha actividad , se debe cumplir con los lineamientos pertinentes, La Autoridad Nacional de Turismo, es el ente regulador de las actividades turísticas en el Ecuador, y tendrá a su cargo la regulación y control de las actividades turísticas dentro del territorio ecuatoriano de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Turismo y su normativa aplicable.

Para evitar las consecuencias de la crisis del Covid-19, es necesario desarrollar estrategias de movilización de recursos para la industria turística, utilizando todas las medidas legales existentes, de protección y apoyo a la industria turística, por lo que es fundamental para las empresas de la industria evaluar su situación actual. Es importante que la estrategia se base en el comportamiento del destino turístico donde se ubica la empresa, en el caso de Seturna Cía. Ltda. se debe usar al máximo la legislación turística a su favor para dar cabida a actividades alternativas relacionadas con el turismo que vayan de la mano con las nuevas demandas del mercado turístico, que se puedan adaptar e integrar con el ecoturismo, agroturismo, aventura, entre otras, a través de rutas gastronómicas.

Dada la continuidad del tema de la recuperación, en la actualidad el MINTUR (Ministerio de Turismo) ha presentado una propuesta “Recuperación del Turismo” encaminada a ayudar al turismo a través de iniciativas relacionadas con el Programa de Reactívale Ecuador que promueve el Gobierno Nacional y encaminadas a respaldar el turismo. y medianas empresas (pymes) del sector afectadas por la pandemia del Covid-19 y que necesitan urgentemente medidas de apoyo para evitar la quiebra y el cierre de entidades.

CAPITULO 2

METODOLOGÍA

Para la ejecución del proyecto se utilizará un diseño de investigación no experimental, ya que, se encuentra enfocado en el análisis de procesos a partir de la observación y recepción de información por parte de la Administración, además el método a usar sería del tipo cualitativo ya que, basamos nuestro enfoque en los procesos operativos buscando una mejora, las técnicas involucradas en este método fueron la comunicación continua con la Administración, observación participativa, entrevista al personal de trabajo y el análisis de información proporcionada para tener un mayor entendimiento con el fin de realizar un diagnóstico de los procesos de la compañía.

Para el diseño del Manual de Procesos se desarrollaron dos fases, la primera involucra el análisis de información a partir de la elaboración de una planificación estratégica basada en los procesos operativos de la empresa, mientras que, la segunda fase del proyecto parte de dicha planificación para el diseño del manual de procesos.

2.1 Parte 1: Planificación Estratégica

El alcance de la planificación estratégica a desarrollar abarca desde el análisis de los procesos de Seturna Cía. Ltda., hasta la presentación de acciones resultantes de la estrategia a definir, esta planificación no abarca el análisis financiero ni presupuestal.

La planificación estratégica se desarrolló realizando actividades de análisis las cuales se plasman en el gráfico:

Figura 1: Actividades de Planificación

Actividades que desarrollar en la planificación estratégica



Fuente: Planificación de acciones a desarrollar en la Fase 1 de Planificación estratégica. Autoría propia.

2.1.1. Diagnóstico y evaluación

Dentro de esta sección se realizó un análisis situacional de la empresa a través de entrevistas realizadas al personal Administrativo y revisión del entorno del mercado, para esto se realizó el análisis de PESTEL, dentro del análisis se identificaron factores internos y externos, estos factores comprenden: factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que involucran a Seturna Cía. Ltda.

Tabla 1: Análisis PESTEL de Seturna Cía. Ltda.

Análisis situacional de la Seturna Cía. Ltda.

Factores Políticos	Factores económicos	Factores Sociales
<ul style="list-style-type: none">• Políticas gubernamentales• Regulaciones de la asamblea• Promoción del turismo y sus sectores	<ul style="list-style-type: none">• Recuperación económica COVID -19.• Inflación• Acceso a microcréditos	<ul style="list-style-type: none">• Actitudes y preferencias del consumidor• Percepción del servicio de transporte• Poder de negociación del cliente.• Seguridad
Factores Tecnológicos	Factores Ecológicos	Factores Legales
<ul style="list-style-type: none">• Cambios tecnológicos• Innovación en unidades de transporte• Ciclo de vida de la tecnología• Tecnología emergente	<ul style="list-style-type: none">• Políticas medio ambientales• Normativas a medios de transporte.	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento de tránsito y seguridad.• Inducción de regulaciones para empresas del sector turístico

Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista e investigación del sector Turístico. Autoría propia.

En base al análisis efectuado se obtuvo información relevante para el proceso de planificación, en relación al Factor político, actualmente el gobierno del presidente Guillermo Lasso cuyo mandato inició en el año 2021, ha implementado proyectos que fomenten el turismo y promuevan la recuperación económica del sector, por otro lado, se encuentra el factor económico, a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19 el sector turístico sufrió grandes pérdidas debido a la paralización del Servicio, Seturna Cía. Ltda. no fue la excepción ya que dentro de finales del 2019 hasta mediados del 2020 detuvo sus operaciones por falta de demanda, esto ocasionó la pérdida de clientes y personal a cargo, además de pérdidas económicas causadas por el mantenimiento y pago al personal que formaba parte de la nómina, dentro de

la recuperación económica que ha mantenido hasta la actualidad se enfrentan la inflación existente a causa del riesgo país en aumento, y problemas sociales que incluyen en el crecimiento de la economía, sin embargo, existe una oferta de microcréditos impulsada por Instituciones Financieras que buscan ofrecer créditos para la reactivación de empresas que presenten servicios turísticos y que formen parte del sector. Los factores sociales denotan gran incidencia en la oferta de servicios de la empresa ya que hay que considerar las actitudes y preferencias de los consumidores en cuanto a calidad y precio, además de la constante oferta de competidores que ofertan el servicio a precios bajos, los factores tecnológicos forman presentan oportunidades de mejora en cuanto a la prestación de servicios a través de la innovación existente para la implementación de tecnología en unidades de transporte, en relación a los factores ecológicos y legales estos inciden como oportunidades ya que no existen regulaciones rigurosas en cuanto a cumplimiento de la normativa medio ambiental, sin embargo hay que considerar los requerimientos de seguridad exigidos por la Agencia Nacional de Tránsito. Actualmente la Administración de Seturna Cía. Ltda. conoce sus oportunidades y debilidades, sin embargo, no cuenta con un plan de acción.

2.1.2. Misión y Visión

En la entrevista con la Administración se identificó una misión relacionada a los servicios que la empresa oferta y la forma en la cual esta presta los mismos, en donde se observó que Seturna Cía. Ltda. busca ser reconocida por la calidad de servicio que oferta, por otro lado, en el análisis de la visión se conversó con la administración acerca de la percepción que esta tiene de la empresa dentro de un determinado tiempo, el cual se estableció en un periodo de 5 años.

Misión

Brindar un servicio de calidad óptimo para lograr la satisfacción de nuestros clientes, asegurando la planificación y control de todos los detalles, para garantizar el éxito de cada tarea que se nos encomiende.

Visión

Buscamos dentro de 5 años ser la empresa de servicio turístico con mayor participación del mercado siendo identificada por sus servicios de calidad en cuanto a unidades de transporte y personal de servicio refiere.

2.1.3. Análisis FODA

Se utilizó el análisis FODA para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Tabla 2: Análisis FODA de Seturna Cía. Ltda.

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Seturna Cía. Ltda.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Servicio destaca de los demás• Buena atención al cliente• Clientes satisfechos recomiendan el servicio• Predisposición a mejoras• Ambiente laboral agradable• Cobertura nacional e internacional• Años de experiencia en el sector turísticos.	<ul style="list-style-type: none">• Reactivación de turismo internacional (cruceiros)• Inversión en sector turístico por el estado y el sector privado.• Contrataciones de agencias de viajes (alianzas estratégicas)• Incremento de demanda de turistas en Ecuador• Nuevas alternativas de divulgación para dar a conocer el servicio.• Utilización de marketing para llegar al público objetivo
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Poco reconocimiento de la empresa por el cliente.• Marketing de la competencia superior• Capacidad limitada en cuanto a estrategias de marketing• Políticas internas no establecidas• Sistema de costeo inexistente• Escasez de personal operativo• Procesos clave no definidos	<ul style="list-style-type: none">• Aparición de nueva competencia• Buses escolares que ofertan el servicio a precios bajos• Baja de precio en el sector de turismo• Conflictos sociales, políticos y económicos.• Desastres naturales• Incremento de la inseguridad en el país.

Fuente: Análisis FODA realizado a través de análisis situacional y entrevista con la administración. Autoría propia.

Luego del análisis realizado se realizó un enfoque en las debilidades de la empresa con el fin de fortalecerlas, dentro de estas se puede observar que existen carencias en cuanto al marketing y oferta del servicio, por otro lado, se observa una deficiencia en cuanto a la ejecución de procesos operativos, la empresa presenta

fortalezas en cuanto a los recursos necesarios que se requieren para la prestación de servicios y por su naturaleza presenta amenazas que afectan de forma directa e indirecta.

2.1.4. Planteamiento del Problema

Luego del análisis de Seturna S.A. se observa que es una empresa que cuenta con una flota adecuada para la prestación de servicios, además del personal capacitado para brindar un servicio de calidad sin embargo se presentan debilidades dentro de sus procesos internos, tanto de control como ejecución, pese a que el personal se encuentra capacitado se presentan errores en la ejecución de los procesos claves para la prestación de servicios, en la revisión de información se observó que la compañía al ser una pequeña empresa no ha desarrollado un Reglamento de control interno, ni políticas a las cuales se rijan sus empleados, por otro lado se pudo observar que no existen procesos definidos para el cumplimiento del servicio, por lo cual ocurren confusiones y en ocasiones se realizan procesos operativos más de una vez haciendo que estos no sean eficientes, se observaron deficiencias en cuanto a la oferta de servicio se refiere y el marketing de la misma, sin embargo por el alcance del proyecto, nos enfocaremos en las debilidades de los procesos.

Por consiguiente, se plantea la necesidad de una guía que establezca reglamentos de control y que dirija los procesos claves para la prestación de los servicios de Seturna Cía. Ltda.

2.1.5. Objetivo de la planificación

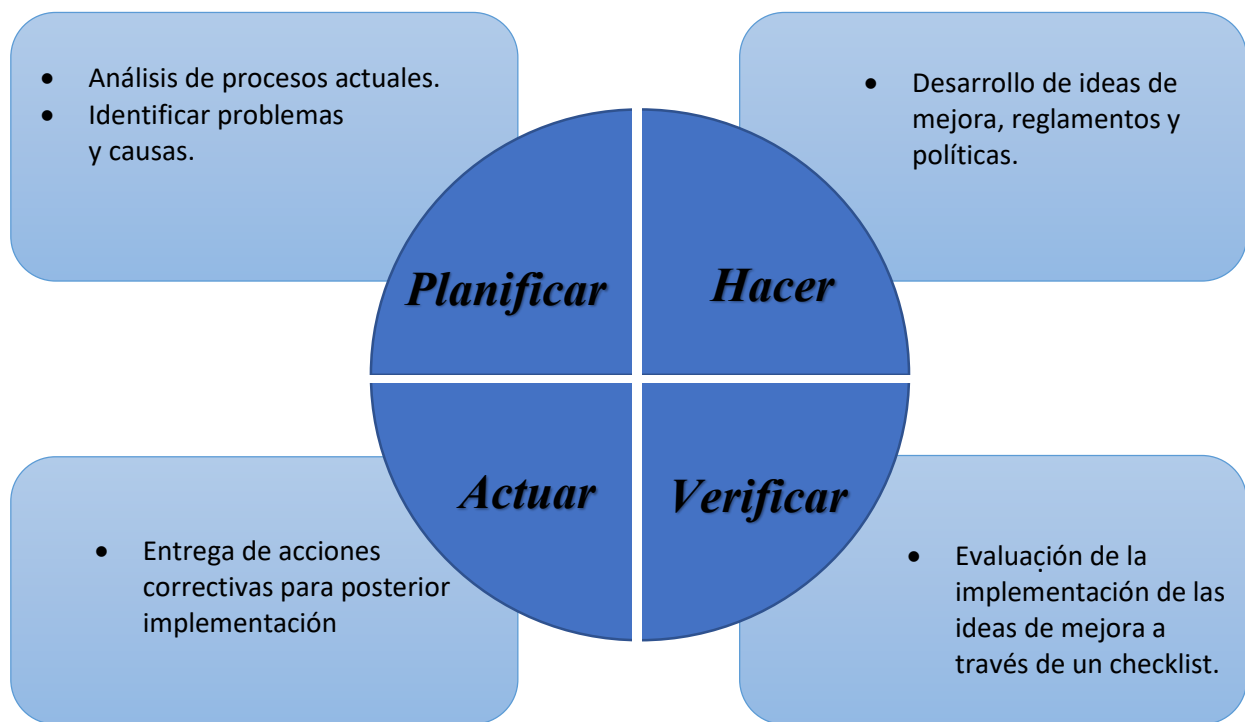
En relación con el problema identificado a través de la planificación estratégica y que parte de la propuesta inicial realizada por la empresa se establece como Objetivo “Implementar una guía que asegure la calidad de los procesos operativos de la empresa con el fin de lograr la satisfacción de los clientes”.

2.1.6. Acciones

Luego de la identificación del problema se implementa un plan de acción para revisión de la administración este consiste en el diseño de un manual de procesos enfocado en los procesos claves involucrados directamente en la prestación de servicios.

Para el diseño del manual de procesos se desarrolló el Ciclo de Deming como un instructivo que permite identificar las acciones a ejecutar de forma ordenada.

Figura 2 Ciclo de Deming.
Fases del Ciclo de Deming a ejecutar

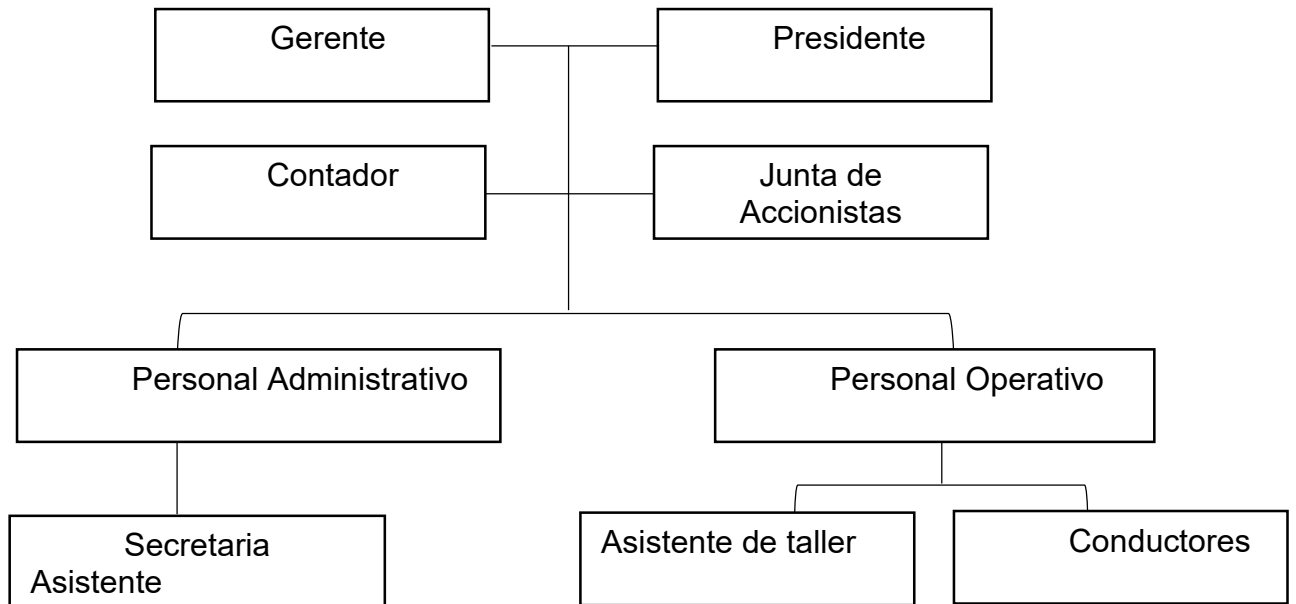


Fuente: Planificación de actividades a desarrollar en las fases de diseño del manual de procesos. Autoría propia.

2.1.6.1 Planificar

Para conocer los procesos fundamentales en la empresa se indagó con la Administración acerca del organigrama y la jerarquía de personal, del cual se obtuvo la siguiente información.

Figura 3 Organigrama.
Organigrama de la empresa



Fuente: Organigrama de la empresa obtenido a través de entrevista. Autoría propia.

Se realizó una reunión con la administración de la empresa, dentro de esta se describieron los departamentos que forman parte de la empresa que son el departamento operativo y el administrativo, la empresa se encuentra liderada por el Gerente, presidente ejecutivo, el contador que trabaja por prestación de servicios y la Junta de Accionistas formada por el fundador de la empresa, gerente y presidente ya que al ser una empresa familiar esta se formó para la toma de decisiones. El departamento administrativo está formado por 2 personas, mientras que el departamento operativo se encuentra formado por 7 personas conformadas por el Gerente que desarrolla el cargo de supervisor operativo el asistente del taller, conserje y 4 conductores. Además, cabe mencionar que existen choferes adicionales que laboran bajo la prestación de servicios.

Luego de identificar la estructura organizacional, se identificaron los procesos que se desarrollan en la empresa.

Figura 4: Mapa de procesos.

Procesos involucrados en la prestación de servicios.



Fuente: Mapa de procesos obtenido a través de entrevista. Autoría propia.

Se definió un mapa de procesos en base a las actividades que describe la administración, dentro de los procesos estratégicos de establecer una planificación estratégica relacionada a la planificación para ofertar y mantener el servicio, unidades de transporte, nómina, entre otros procesos administrativos, dentro de planificación interviene únicamente el personal administrativo, en los procesos operativos se ubicaron las actividades clave para la prestación del servicio, estas actividades son efectuadas por la administración junto con el personal operativo, por otro lado, se encuentran los procesos de apoyo, estos son lideradas por la administración y se ejecutan para el cumplimiento de los procesos operativos.

Como se planteó inicialmente el enfoque del manual de procesos se encuentra relacionado con los procesos operativos que se involucran en la prestación de servicios, siendo estos procesos claves para la organización, es así, que se indagó sobre los procesos que incurren en la prestación de servicio y se obtuvo la siguiente información:

2.1.6.1.1 Proceso de venta y ejecución de servicio

En el proceso interviene el cliente (contacto con el cliente puede ser por venta directa, recomendación, redes, publicidad en nuestras unidades), el gerente de la empresa y el chofer se procede de la siguiente manera:

1. El cliente se contacta con el personal de la empresa y el personal le solicita al cliente que necesita ruta, horario y días del servicio para establecer el valor del servicio que requiere.
2. El cliente envía la información solicitada vía correo o WhatsApp (lugar de recogida, horario, lugar de llegada, datos para la factura, persona de contacto con número de celular y lista de pasajeros que contenga nombre completo, cédula y nacionalidad de cada persona que viajará).
3. Se emite la factura, el cliente envía el pago (puede ser 100% o el 50% para separar la unidad y el saldo hasta antes de realizar el mismo).
4. Registran en agenda el servicio cuando ya cumple con todos los requisitos anteriormente enviados.
5. Asignamos la unidad según capacidad requerida por el cliente, el conductor que lo realizará y se emite la orden de trabajo con toda la información que obliga al ente regulador que es la ANT, depende si el servicio es dentro de la ciudad o fuera de la ciudad los requisitos.

6. El conductor debe llegar 1 hora antes al garaje en Pascuales para revisar la unidad (chequeo llantas, aceite, combustible y un chequeo rápido de toda la unidad que esta previamente limpia y desinfectada por el staff de limpieza del garaje).
7. Para realizar el servicio el conductor deberá estar 15 minutos antes de la hora acordada para no tener inconvenientes de retrasos y deberá realizar una llamada al contacto proporcionado para indicar que ya está en el lugar acordado.
8. Se realiza el trabajo, al terminar el conductor debe llevarlo al garaje, indicar en oficina que ya ha realizado el mismo y reportar novedades sobre el mismo.

Una vez analizada la estructura organizacional y los procesos operacionales se realizó un Brainstorming para identificar los problemas y las posibles causas potenciales involucradas.

2.1.6.1.2. Brainstorming de los problemas y causas potenciales

- Su sistema de captación de cliente es ineficiente, no maneja un plan de publicidad adecuado, dentro de la planificación que realizan se centran únicamente en la oferta de servicios cuando el consumidor solicita el servicio, mas no, en la captación de potenciales clientes.
- No posee Check list de revisiones de los vehículos, que permita que no exista la omisión de un paso importante.
- No se tiene un informe escrito (reporte) de las novedades de los viajes.
- No se tiene un acuerdo de confiabilidad, que asegure al cliente (en caso de requerirlo) que la información de los pasajeros no será rebelada.
- No tienen políticas establecidas referentes a uniformes de los choferes y otras partes de la empresa.

- El organigrama existente no tiene una jerarquización de actividades y se encuentra estructurado de forma errónea.
- Las actividades por realizar son realizadas de forma empírica no existe un proceso establecido para la venta del servicio y la ejecución del mismo.
- La segregación de funciones es limitada ya que no se realizan actividades específicas por procesos, estas se realizan conforme se den los hechos.

Una vez realizado el Brainstorming se identificaron problemas y causas potenciales dentro de los procesos internos, las causas principales arraigan en la falta de dirección dentro de los procesos, las actividades a desarrollar no se ejecutan de forma organizada ni tomando en cuenta lineamientos específicos previamente establecido, además de la carencia de una línea de mando establecida para la toma de decisiones por departamento.

2.1.6.1.3. Posibles soluciones

- Implementación de documentos para tener soporte de diferentes procedimientos, ejemplo: un Check List para la revisión del vehículo.
- Implementar un reporte de llegada y salida de vehículos que informe a la administración las novedades presentadas durante la prestación del servicio.
- Separar los procesos en función a sus objetivos
- Designar a la asistente de gerencia como el ente que sea el contacto con cliente, teniendo este conocimiento pleno de las actividades a desarrollar en el proceso de negociación.
- Establecer políticas y reglamentos de control que designen normas a los empleados para la prestación de servicios.
- Rediseñar el organigrama actual para establecer una línea de mando.

2.1.6.2. Hacer

Una vez identificadas las posibles causas y soluciones a la problemática existente se desarrollan acciones que permitan cubrir estas falencias.

2.1.6.2.1 Segregación de procesos clave

Se identificó que la empresa tenía un proceso generalizado, que realmente se conformaba de 3 procesos que debían ser tratados de forma individual, tales como:

- Proceso de solicitud de servicio
- Proceso de revisión vehicular
- Proceso de ejecución del servicio

En esta etapa se identificará las actividades principales de cada el correcto cumplimiento de cada uno de los procesos.

2.1.6.2.1.1 Proceso de solicitud de servicio

Para el correcto manejo de este proceso se identificó las siguientes actividades claves:

- Aplicar un sistema de costeo para determinar valor de servicio.
- Hoja de ruta con toda la información sobre el servicio a realizar.
- Solicitar información al cliente
- Planificación del servicio

2.1.6.2.1.2 Proceso de revisión vehicular

En este proceso se identificaron aquellas actividades principales para un mejor soporte de información, tal como:

- Revisión de un Check List de para determinar que la unidad está en condiciones óptimas.

- Llevar el carro al taller
- Mantener un correcto mantenimiento del vehículo.

2.1.6.2.1.3 Prestación de servicio

En este proceso se identificaron 4 actividades claves, tales como:

- Revisión de Check List en relación a la revisión vehicular
- Contactarse con el cliente
- Prestación de servicio
- Informe de servicio prestado

2.1.6.2.2 Descripción de procesos a detalle

En base a las actividades claves que se identificaron en el paso anterior, se procederá a determinar pasos guías para la correcta ejecución de cada uno de los nuevos procesos encontrados.

2.1.6.2.2.1 Solicitud de servicio

1. Cuando el cliente se contacte con la empresa desde cualquier medio (página web, referencias, redes sociales, etc.) poder ofrecer documento de cotización para mantener soporte de información.
2. Realizar el correcto proceso de costeo en base a la cotización previa y ofertar al cliente el valor por el servicio solicitado.
3. Esperar que el cliente envíe la confirmación de si desea o no el servicio, para posterior a esto proceder con el contrato, la firma del mismo.
4. Dentro del contrato se establecerá formas de pago ya sea este un cliente nuevo o uno recurrente (eso lo determina la administración).
5. En la planificación del servicio se determinará chofer, ruta, día hora y lugar de recepción de pasajeros y datos por menores del servicio.

2.1.6.2.2.2 Revisión del vehículo

1. El chofer debe utilizar un Check List previamente establecido con los datos o puntos claves para determinar que la unidad se encuentra en condiciones para realizar el servicio.
2. Se realizará limpieza interna y externa de la unidad, aplicando las medidas de bioseguridad establecidas por la ley.
3. En el caso de que algún punto del Check List no se llene informar a la administración para proceder a resolverlo en el momento o solicitar cambio de unidad.

2.1.6.2.2.3 Ejecución del servicio

1. El chofer debe llegar al garaje de Pascuales para realizar la revisión del Check List una hora antes de la hora de inicio del servicio, en el caso de alguna novedad, informar a administración y solicitar cambio de unidad de ser necesario por una que si cumpla con el mismo.
2. El chofer debe estar 15 minutos antes de la hora acordada con el cliente para evitar cualquier atrasado con la ruta de viaje e informar al cliente que se encuentra en el punto indicado.
3. En el momento de abordar el chofer debe asegurarse que la cantidad de pasajeros sea la misma que hay en el "Listado de pasajeros", posterior a eso informar a los pasajeros las medidas de seguridad del viaje y finalmente darle inicio al servicio.
4. Luego de haber terminado el servicio, el chofer debe dirigirse al garaje a entregar la unidad y realizar el informe a la administración del servicio realizado e informar si existe alguna novedad del mismo.

5. Por último, paso la empresa le pide a su cliente llenar una encuesta de satisfacción de servicio para tener soporte de mejoras a futuro.

Luego de haber identificado y ordenado las actividades claves para la correcta ejecución de los procesos encontrados, la guía fue descrita en el manual de proceso con su flujograma correspondiente (ver anexo).

2.1.6.2.3 Implementación de Reglamento de Control Interno

En función a la naturaleza de servicio y al sector en el que se desarrolla la empresa se desarrolló un reglamento interno que contiene políticas, y responsabilidades para el empleador y el trabajador, el desarrollo de estas fue realizado a partir de la entrevista con el personal de la empresa y en base a las necesidades presentadas en los procesos internos de la empresa.

La elaboración del Reglamento de control interno de Seturna Cía. Ltda. se realizó en función a lo estipulado en el Código de trabajo vigente para la república del Ecuador.

El Reglamento en mención se puede observar en la sección anexos.

2.1.6.2.4 Desarrollo de Reportes de control

Se realizó un formato de reporte en el cual se involucra a los partícipes dentro de la entrada y salida de vehículos previa y posteriormente a la prestación de servicios.

El desarrollo de este reporte involucró una entrevista con el personal operativo como conductores y guardia del garaje en donde se encuentran las unidades de transporte, para este se tomó en cuenta el proceso a realizar para la entrada y salida de vehículos.

Dentro del reporte ingreso se solicitan los datos del chofer e información acerca del servicio a prestar, además dentro de este se establecen preguntas claves que permiten que el conductor cometa errores como: el olvido de documentos como licencia de conducir y matricula vehicular, verificación de la información.

CAPITULO 3

RESULTADOS Y ANÁLISIS

En esta sección se muestran los resultados de la implementación de la planificación estratégica en relación con el manual de resultados, comprobando la eficacia de la implementación en los procesos correspondientes a las fases claves de la prestación del servicio.

Continuando con las fases del Ciclo de Deming detallado en la figura 4

3.1 Parte 3: Verificar

La elaboración del manual de procesos se realizó durante un periodo de 8 semanas, culminado este tiempo se procedió a dialogar con el personal y la Administración para la implementación de este, sin embargo, esta implementación se encuentra fuera del alcance del proyecto, por lo cual se realizó una prueba con el personal sobre la ejecución de los procesos establecidos a partir de los diagramas de flujos elaborados en el manual de procesos (ver diagramas de flujo sección Anexos).

El proceso de verificación se realizó a partir de la visita al galpón de la compañía, donde se encuentran las unidades de transporte y el personal, el proceso consistió en 3 pasos:

3.1.1 Dialogo

Se dialogó con los trabajadores sobre el trabajo a realizar, este consistía en la simulación del proceso de prestación de servicio desde el momento en el que se recibe el contrato hasta la ejecución de este.

3.1.2 Simulación del proceso de prestación de servicio.

En este paso se llevó a cabo el proceso de prestación de servicio utilizando como guía el diagrama de flujo detallado en el manual de procesos, dentro de este paso un conductor asignado al azar simuló la prestación del servicio.

Descripción del proceso a simular:

1. El conductor recibe el contrato con las especificaciones y elabora la hoja de ruta junto con la Administración.
2. El conductor revisa los detalles del servicio a efectuar, el lugar y la ruta a cumplir.
3. El conductor realiza el proceso de revisión de la unidad asignada, esta revisión la realiza de acuerdo con lo especificado en el manual de procesos en el diagrama de flujo de revisión vehicular junto con el Check List de revisión (ver Check List en el manual de procesos sección anexos).
4. Una vez llegado el momento de la prestación del servicio el conductor contacta al cliente para establecer la hora de recogida.
5. El conductor revisa la unidad previa a la salida y llena el reporte de salida (ver reporte en el manual de procesos sección anexos).
6. El conductor procede a llamar al cliente para indicarle que se encuentra en camino.
7. Se continúa el proceso en el momento que culmina la prestación del servicio.
8. El conductor llena el reporte de ingreso.
9. La unidad queda en el garaje.

3.1.2 Discusión de resultados

En este paso se hizo una discusión acerca de las mejoras que a percepción de los trabajadores ofrece la implementación del diagrama de flujos, este paso dio posta al análisis de resultados observados a través de la simulación realizada en el paso anterior.

3.2 Parte 4: Actuar

En esta última etapa se procedió a revisar los resultados obtenidos a partir de la observación e implementación de los diagramas del flujo, estos fueron:

- La implementación de los reportes de ingreso y de salida disminuyó el tiempo de revisión del vehículo por parte del guardia del galpón.
- Los conductores presentan un mayor entendimiento del servicio a prestar, del cliente y las rutas a ejecutar.
- Los reportes de ingreso y salida permiten identificar el estado del vehículo previo a la ejecución del servicio y también posteriormente.

Por otra parte, el desarrollo del manual de procesos ofrece los siguientes resultados a implementar:

- Acuerdo de confidencialidad para los trabajadores de la empresa.
- Check list de seguridad relacionado con la revisión del vehículo previo a la prestación del servicio.
- Reglamento de control interno dirigido a la Administración y los trabajadores de la compañía.
- Diagramas de flujo que establecen los pasos a seguir dentro de los procesos claves de la compañía para la ejecución del servicio.

CAPITULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de la información obtenida y de las fases realizadas durante el proyecto se describen las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

4.1 CONCLUSIONES

- Se identificaron las debilidades de la empresa y estas fueron solventaron a través de la planificación estratégica, la cual permitió el desarrollo del manual de procesos de la compañía, el cual se enfoca en mitigar las debilidades identificadas.
- A través de la planificación estratégica se realizó la reestructuración de la estructura organizacional, además se identificaron los procesos claves que incurren en la prestación del servicio de la compañía de los cuales se hizo énfasis para mejorar su procedimiento y establecer una guía a raíz de estos (manual de procesos).
- Se desarrolló un reglamento de control interno que contiene políticas y normas para el personal de la empresa en base a la naturaleza del negocio y a las necesidades previamente identificadas.
- Una vez identificadas las debilidades y fortalezas de la compañía se desarrolló el manual de procesos de Seturna Cía. Ltda. en el cual se plasman los resultados del proyecto y se establece una guía para los procesos imprescindibles en la prestación de los servicios ofrecidos por Seturna Cía. Ltda.

4.2 RECOMENDACIONES

- Actualizar las normativas y políticas en base a las necesidades del mercado según los cambios que se efectúen a corto y largo plazo.
- Impulsar al personal al cumplimiento de procesos y a la mejora continua.
- Analizar la implementación de un sistema de costeo de preferencia “ABC”.
- Implementar mejoras en los canales de comunicación en los que se oferta el servicio.
- Establecer índices de cumplimiento que permitan cuantificar los resultados obtenidos a partir de la implementación del manual de procesos.

BIBLIOGRAFÍA

Barandiaran, X. E. (2015). *Planificación estratégica y gestión de proyectos*. Obtenido de <https://xabier.barandiaran.net/2015/09/01/planificacion-estrategica-y-gestion-de-proyectos/>

Conexión ESAN. (2020). *Brainstorming: Ventajas de hacer una lluvia de ideas en la empresa*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/brainstorming-ventajas-de-hacer-una-lluvia-de-ideas-en-la-empresa#:~:text=La%20lluvia%20de%20ideas%20es,es%20que%20las%20ideas%20fluyan.>

Diana Esperanza De La Cruz Sanchez. (28 de 02 de 2021). *Escuela de organización industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/dianaesperanzadelacruz/2012/02/28/planificacion-estrategica/>

Edwin Santamaria, S. L. (2019). *Beneficio social de la actividad turística en Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/movil/>

EÍDOS. (2009). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. Obtenido de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62>

FINCOWSKY, E. B. (2009). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS (Ed. 3era)*. México: MCGRAW-HILL.

ISOTools. (2022). *Técnica 5W2h para la planificación y gestión en la empresa*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2022/04/20/tecnica-5w2h-para-la-planificacion-y-gestion-en-la-empresa/>

NARVAEZ, A. T. (2018). *Diseño del Manual de Procesos, Procedimientos y Funciones para la Empresa EUROGAS PALMIRA S.A.S.* Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19213/0602555.pdf?sequence=1>


ProcessMaker. (2021). *5 pasos críticos para el análisis de procesos empresariales (BPA).* Obtenido de <https://www.processmaker.com/es/blog/5-critical-steps-for-business-process-analysis-bpa/>

Quinn, H. M. (1993). *El proceso estrategico conceptos, contexto y caos.* Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf

Scott, A. (2013). *Planificación estrategica.* Obtenido de <https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/spanish/pdf/sp-bk-taster.pdf>

ANEXOS


**MANUAL DE
PROCESOS
SETURNA CIA. LTDA.**



AÑO 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL MANUAL, ALCANCE Y MARCO LEGAL
3. ORGANIGRAMA
4. POLÍTICAS
5. MISIÓN Y VISIÓN
6. PROCESOS Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
 - RECEPCIÓN DE SERVICIO
 - REVISIÓN VEHICULAR
 - SERVICIO DE TRANSPORTE
7. FORMATOS
8. SIMBOLOGÍA

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
INTRODUCCIÓN		PAGINA: 1


El manual de procesos permite el funcionamiento de una empresa de forma correcta, ofreciendo a la empresa una especie de mapa de funcionamiento para el control de sus operaciones, este debe ser leído y adaptado por el personal que integra la organización.

En relación a lo expuesto se ha efectuado un manual de procesos basado en las actividades operativas y administrativas de Seturna Cía. Ltda. con la finalidad de tener un mecanismo de consulta referencial para todo el personal de la empresa, permitiéndoles a estos tener una mejor ejecución de las actividades a su cargo y mantener la responsabilidad de ejecución a través del fomento de un compromiso con la empresa.

Este documento describe de forma clara como se encuentra organizada Seturna Cía. Ltda., establece en orden jerárquico el funcionamiento de la empresa junto con los responsables para la toma de decisiones, muestra el mapa de procesos de la empresa, los procesos que lo conforman y se detalla los procedimientos a seguir dentro de los procesos claves para el funcionamiento de Seturna Cía. Ltda.

El contenido del manual se ajusta a lo establecido en el Código de Trabajo ecuatoriano vigente.

Se pretende que, este manual sea socializado y compartido con todo el personal que forma parte de Seturna Cía. Ltda., además de realizar un respectivo seguimiento e implementando la mejora continua del mismo.

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO LEGAL		PAGINA: 2

OBJETIVO DEL MANUAL


El manual de procesos de Seturna Cía.Ltda., tiene como objetivo ser una guía que asegure la efectividad en la prestación y ejecución de servicios ofertados por Seturna Cía.Ltda., con objetivo de alcanzar la satisfacción de sus clientes y ejecutar de la manera más adecuada sus procesos internos tanto operativos como administrativos.

ALCANCE

El manual de proceso de Seturna Cía. Ltda. cubre los procesos claves para la prestación de servicios y cumplimiento de actividades administrativas, este se aplicará para todo el personal administrativo y operacional de Seturna Cía. Ltda. en la ejecución de actividades que involucren los procesos establecidos en el presente manual.

MARCO LEGAL

El presente manual se rige a lo estipulado en el Código de trabajo ecuatoriano vigente además de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador.

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
POLÍTICAS		PAGINA: 3

Reglamento Interno de Trabajo

Seturna Cía. Ltda.

La Compañía de Transporte Seturna Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, en aplicación de lo estipulado en el Código de Trabajo Art. 64 donde menciona que “Todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional de Trabajo sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario de trabajo y del reglamento para aprobación..”, dentro del presente reglamento se aplicará de manera complementaria las resoluciones emitidas dentro del Código de trabajo, este servirá de aplicación de forma obligatoria para todo el personal de Seturna Cía. Ltda.

CAPÍTULO I

OBJETO, APLICACIÓN, CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.

Art. 1.- Objeto del reglamento interno: El presente reglamento tiene por objeto regular las actividades laborales en relación con el establecimiento de normas de acuerdo con los intereses y las relaciones laborales entre Seturna Cía. Ltda. y sus trabajadores, mismas que serán cumplidas y acogidas por ambas partes.

Art. 2.- Aplicación: La aplicación del presente Reglamento Interno considerará dos partes, para hacer referencia a Seturna Cía. Ltda. se denominará la misma como “*La Compañía*”, de igual manera se utilizará “*Los trabajadores*” para hacer referencia al personal que presta servicios mediante una relación laboral dentro de la Compañía.

Art. 3.- Conocimiento y Difusión: El presente Reglamento será dado a conocer a todos los trabajadores de la Compañía mediante un ejemplar físico, además el mismo será colocado en un lugar visible dentro de las Instalaciones de La Compañía para mayor conocimiento de este.

El presente reglamento entrará en vigor una vez aprobado por el órgano correspondiente, además el mismo será incorporado en relación jurídica contractual a cada Contrato Individual de Trabajo que tenga ocurrencia en una fecha posterior a la aprobación del reglamento.

CAPÍTULO II

DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 4.- La administración de la Compañía la ejerce el presidente ejecutivo y el Gerente general, en conjunto con la Junta de Accionistas de acuerdo con los respectivos nombramientos inscritos y actualizados a la fecha en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Art.5.- El presidente ejecutivo, Gerente General y la Junta de Accionistas son los únicos autorizados para celebrar o dar por terminados contratos de trabajo. En el caso de existir un jefe de Talento Humano dentro de la Compañía este podrá ejercer estas funciones previa autorización de los cargos mencionados en el inicio del presente artículo.

Art. 6.- Los supervisores de área forman parte de la administración de la Compañía y serán los encargados de ejecutar las disposiciones otorgadas por el

representante legal, Gerente general y la junta de accionistas. Los trabajadores deberán acatar las instrucciones otorgadas, por sus superiores, además de lo estipulado en los manuales internos y en el presente reglamento, caso contrario se encontrarán en la incursión de una falta y tendrá una sanción en relación a lo estipulado en el presente reglamento.

Art.7.- Las funciones del representante legal o d quien cumpla el rol de Gerente General serán determinadas por la Junta de Accionistas, y se determinarán en el reglamento interno de acuerdo con las disposiciones legales internas que se encuentren pertinentes.

CAPÍTULO III

CONTRATACIÓN Y ADMISIÓN DE PERSONAL

Art.8.- En relación con la contratación del personal se establece que el trabajador sea contratado de conformidad a lo estipulado en el Art.35 del Código de trabajo.

Art. 9.- Se solicitará al trabajador la documentación legal correspondiente al momento de su contratación, esta documentación será solicitada por parte de la Administración junto con un acuerdo de confidencialidad, mismo que deberá ser leído por el trabajador y firmado en el caso de estar de acuerdo, previo a la recepción de la documentación y a la firma de acuerdo en mención se procede a continuar con el proceso de contratación y el anexo del trabajador al personal de la compañía.

Art.10.- La Compañía se encuentra en la facultad de confirmar las referencias expuestas por el trabajador, así como la comprobación de la veracidad y autenticidad de la documentación entregada.

Art. 11.- El trabajador deberá informar a la Administración los cambios que ocurran en su situación personal, estos en relación con estado civil, domicilio o alguna otra incidencia que influya en la ejecución de sus labores.

Art.12.- La Compañía podrá ejecutar cualquier tipo de contrato de labores con sus trabajadores utilizando las modalidades permitidas por la Ley, estos podrán ser de tiempo indefinido y ocasionales, eventuales, jornada parcial o permanente, además la Compañía podrá ejecutar contratos sin régimen de estabilidad de acuerdo con lo estipulado en el Art.14 del Código de trabajo.

CAPÍTULO IV

JORNADA DE TRABAJO

Art.13.- Para el personal administrativo se establece un horario de oficina de 08H30 horario de ingreso y 17H30 horario de salida incluyendo 60 minutos correspondientes al almuerzo.

Para el personal operativo se tomará en consideración el servicio a prestar de acuerdo con la naturaleza de la compañía y las horas requeridas para la prestación de dicho servicio, cabe mencionar que el personal operativo independientemente de sus horarios de viaje no deberá exceder la labor de 40 horas semanales como lo estipula la Ley.

Los trabajadores trabajaran una jornada de cinco días semanales tomando dos días de descanso, el horario de estos corresponderá a los servicios a prestar ya que los días de descanso podrán ser rotativos en caso de prestar servicios durante un fin de semana.

Art.14.- Los trabajadores deberán acercarse puntualmente a su lugar de trabajo, de ser el caso el personal operativo deberá estar 15 minutos antes de la hora prevista en el punto de encuentro previamente establecido, el retraso injustificado podría considerarse como una falta al presente reglamento.

Art. 15.- El trabajador deberá registrar su ingreso y salida, tanto el personal operativo como administrativo deberá reportar sus horas laborales y su entrada y salida de actividades, en el caso de los trabajadores operativos estos deberán llenar la Hoja de ruta ingresando fecha y hora, de ingreso y de salida de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.

Art.16.- El trabajador deberá mantenerse en su lugar de trabajo en la jornada establecida por la Compañía, este no podrá ausentarse de sus labores sin previa autorización de sus superiores, en el caso de los trabajadores operativos estos no podrán desviarse o hacer un pare a sus actividades sin una notificación y autorización previa, en caso de incumplir lo mencionado esto será considerado una falta leve y tendrá la sanción pertinente estipulada en el presente reglamento.

Art.17.- La compañía de acuerdo con sus necesidades de acuerdo con su línea de servicio podrá implementar turnos y horarios de trabajo rotativos siempre y cuando tenga la aceptación expresa de sus trabajadores.

Art. 18.- A los trabajadores que se les asignen turnos rotativos, estos no deberán abandonar sus puestos de trabajo hasta que sean debidamente

reemplazados por otro trabajador. De no llegar su reemplazo, este deberá notificar a su supervisor para asignar a otro trabajador que lo releve.

Art. 19.- El trabajador tendrá 5 minutos de tolerancia en cuestión de atraso, si un trabajador incurriere en un atraso injustificado por más de este tiempo en reiteradas ocasiones este habrá cometido una falta incurriendo en un llamado de atención según las sanciones establecidas en el presente reglamento.

Art.20.- Si un trabajador no se presentase a su jornada laboral sin justificación alguna, este perderá la remuneración correspondiente a la jornada del día de acuerdo con lo estipulado en el Art. 54 del Código de trabajo, si esta falta se cometiera por más de tres días de forma consecutiva dentro de un periodo mensual, el trabajador será separado de la Compañía bajo notificación previa.

Art.21.- Si el trabajador requiere de permiso de ausencia a su jornada laboral, este deberá solicitar una autorización a su supervisor con 24 horas de anticipación para la respectiva aprobación por parte de Gerencia General.

Art.22.- En lo que corresponde a días festivos y feriados el trabajador deberá comunicarse con su supervisor para la revisión de su jornada debido a que esos días son de mayor afluencia de labores en relación a la naturaleza de servicio de la Compañía, de ser el caso el trabajador será notificado para que cumpla con la jornada establecida, por lo cual el día de descanso podrá ser cambiado a un día cercano a la fecha del feriado o puente vacacional correspondiente.

CAPÍTULO V

VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS Y PERMISOS DE TRABAJO

DE LAS VACACIONES

Art. 23.- El trabajador tiene derecho a sus vacaciones anuales de acuerdo con lo estipulado en el Código de trabajo por cada año de servicio dentro de la Compañía. El trabajador deberá comunicar a la Administración la fecha en la que quiere gozar de sus vacaciones con tres meses de anticipación.

Art.24.- La liquidación del pago de vacaciones se realizará de acuerdo con lo mencionado en el Art.71 del código de trabajo.

Si el trabajador fuere separado de la Compañía sin haber gozado de sus vacaciones, este percibirá por tal concepto una parte proporcional de acuerdo con el tiempo de servicio.

DE LAS LICENCIAS

Art.25.- En relación con lo estipulado en el código de trabajo se validarán las licencias que se mencionan a continuación, cabe mencionar que la aprobación de estas deberá realizarse por escrito y deberá contar con la firma de la Gerencia general o Presidencia ejecutiva de la Compañía.

Se concederá licencia con sueldo en los siguientes casos:

- a) A causa de maternidad y paternidad: la madre por nacimiento de su hijo o hija con parto normal se otorgará doce semanas de licencia con remuneración. Esta deberá contar con certificado médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En relación con el padre este tiene diez días de ser parto normal y en caso de cesárea contará con 15 días de ausencia remunerada.

- b) Por matrimonio civil o eclesiástico del trabajador, este tendrá derecho a dos días laborales consecutivos, el trabajador deberá presentar el certificado de matrimonio correspondiente.
- c) El trabajador podrá ausentarse por calamidad doméstica comprobada y que la Administración considere como tal.
- d) A causa del fallecimiento de su conyugue o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad contará con tres días de ausencia según lo establecido en el Art.42 del código de trabajo.

DE LOS PERMISOS

Art.26.- Los trabajadores podrán acceder a permisos previamente aprobados por la Administración de la Compañía siempre y cuando estos sean justificados a causa de asuntos emergentes y de fuerza mayor que requieran la presencia del trabajador, el periodo de tiempo de estos permisos será evaluado por la Gerencia General y esta tendrá la potestad de indicar la aprobación o declinación de estos.

DE LAS JUSTIFICACIONES

Art.27.- Las faltas incurridas por el trabajador serán justificadas ya sea por enfermedad o calamidades domésticas comprobables, en el caso de enfermedad el trabajador deberá presentar el certificado médico emitido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o avalado por este. Las ausencias imprevistas a causas de enfermedad u otros deberán ser notificadas de forma inmediata a su superior según lo establecido en el art.177 del Código de trabajo.

CAPÍTULO VI

DE LA REMUNERACIÓN

Art.28.- La Compañía pagará a sus trabajadores remuneraciones de acuerdo con sus capacidades, evaluaciones y responsabilidades dentro de la compañía, además de lo establecido en su contrato o en el acuerdo de servicios prestados tomando en cuenta que este se encuentre en concordancia con la ley.

Art.29.- La Compañía pagará el salario mensual directamente a sus trabajadores a través de depósito u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

CAPÍTULO VII

DE LA IMAGEN Y VESTIMENTA

Estimados ustedes son representantes de la empresa, la impresión que generan con tu apariencia y con tu conducta impactan en la imagen de nuestra empresa.

Art.30.- Tomando en cuenta que la vestimenta es un reflejo de la empresa, es importante que sus colaboradores mantengan una presentación formal y profesional considerando lo siguiente:

CASUAL: Este tipo de vestimenta refleja una imagen fresca y profesional, se busca proyectar una imagen formal y relajada mostrando un reflejo de lo que es Seturna, sus profesionales y los servicios que oferta, es una mezcla de prendas clásicas y algo formales con prendas informales.

CASUAL – HOMBRES:

- Pantalón: Se busca utilizar pantalones no ajustados en colores neutros (beige, negro, gris o azul). Utilizar pantalón de tela o jean.

Evitar utilizar jeans con apliques, bordados o rotos, además de bermudas.

- Camisa: Utilizar la camisa otorgada por la Administración ya que esta se refleja como el uniforme Institucional.

En casos excepcionales utilizar camisas de colores similar (azul), manga corta, tres cuartos o manga larga.

- Accesorios: Utilizar reloj, correa en colores neutros o básicos (negro, café o azul marino). Evite usar pulseras, cadenas o collares muy visibles. En el caso de buzos, chompas o abrigos utilizar colores neutros similares al uniforme institucional, evitar el uso de estos con bordados o estampados que expresen doble sentido o contengan dibujos de mala interpretación.
- Zapatos: Utilizar zapatos cerrados casuales colores neutros (negro, café, azul marino o blancos). Evite el uso de zapatos con colores vistosos, que no combinen con el uniforme institucional, rotos o con brillos.

CASUAL – MUJERES:

- Pantalón: Se busca utilizar pantalones no ajustados en colores neutros (beige, negro, gris o azul). Usar telas formales. Evite el uso de leggings o pantalones de colores, rotos o con bordados brillantes.

- Falda o vestido: Utilizar falda larga, procurar que esta se encuentre debajo, a mitad o tres dedos por encima de la rodilla, con colores neutros o texturas sobrias. Evitar el uso de minifalda
- Camisa: Utilizar camisa manga corta, tres cuartos o manga larga, en colores neutros, claros o pasteles y estampados sobrios. Evite utilizar prendas de tirantes o con escotes pronunciados.
- Accesorios: Utilizar accesorios que vayan acorde a su vestimenta. Evite el uso de accesorios en exceso, grandes o de colores vistosos.
- Zapatos: Utilizar zapatos cerrados o sandalias casuales colores neutros, pasteles o básicos. Evite el uso de zapatos con colores vistosos y zapatillas.

DE LA IMAGEN PERSONAL

- a) El cabello debe lucir limpio, corto y bien presentado.
- b) Las uñas deben estar limpias, cortadas y cuidadas.
- c) En caso de tener barba, esta deberá estar debidamente cortada y presentable.
- d) En relación a los piercings estos no deberán ser visibles durante la jornada de trabajo.
- e) Procure utilizar lociones, perfumes o colonias.
- f) Mantenga su imagen personal impecable manteniendo consigo un pañuelo, peinilla de bolsillo y otros utensilios de aseo al alcance durante su jornada de trabajo.

ORDEN Y LIMPIEZA DE SU ENTORNO

Art.31.- Durante su jornada laboral, usted deberá mantener un orden y limpieza de su lugar de trabajo, para esto tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Mantener el orden de su entorno (unidades de transporte, oficina u otros)
- b) No dejar papeles, desechos, o artículos desordenados en su espacio de trabajo.
- c) Evitar el consumo de alimentos con olores fuertes dentro de su espacio de trabajo.
- d) Ubicar los desperdicios en los contenedores de basura ubicados en las oficinas. En el caso de las unidades de transporte procure llevar consigo una bolsa donde ubicar los desperdicios durante su jornada.
- e) Si al ingresar a su jornada encuentra su espacio de trabajo desordenado o en mal estado notificarlo de inmediato a la administración.

CAPÍTULO VIII

DE LAS OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y PROHIBICIONES DE LA EMPRESA Y DE OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art.32.- En relación con el Art. 45 del Código de Trabajo, son obligaciones de los trabajadores:

- a) Ejecutar el trabajo a realizar en los términos del contrato con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del provienen de artículos por mala calidad o construcción defectuosa.
- c) Mantener una buena conducta durante su jornada laboral
- d) Cumplir con las disposiciones del reglamento interno expedido de forma legal
- e) Notificar a su empleador la inasistencia y la razón de la misma a su jornada de labores.
- f) Comunicar al empleador las dificultades o siniestros que se presenten durante su jornada que impidan o que afecten directamente con el desarrollo de sus labores.
- g) Comunicar al empleador, los peligros de daños materiales que amenacen en contra a la vida o los intereses de los empleadores o trabajadores.
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de los que tenga conocimiento a razón del trabajo que realiza.
- i) Utilizar los equipos que utiliza durante su jornada únicamente para razones laborales o que tengan relación a la actividad que realiza.
- j) Cuidar los equipos entregados por la empresa y procurar su bienestar dentro del uso durante su jornada laboral.
- k) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que imponga la Administración.

Art.33.- En adición a las obligaciones previamente mencionadas, también son consideradas obligaciones del empleador las siguientes:

- a) Mantener la confidencialidad de los clientes, labores, conversaciones e información que se maneje dentro de la empresa, además de la información emitida por los clientes durante los viajes realizados.
- b) Mantener el respeto hacia sus superiores, compañeros de trabajo y clientes durante la jornada laboral y después de esta.
- c) Devolver las unidades de transporte, útiles de trabajo y equipamiento que pertenezca a la empresa, en las mismas condiciones en las que le fue otorgado y en los tiempos específicos indicados por la Administración.
- d) Cumplir con los horarios de trabajo establecidos con la Administración, manteniendo la puntualidad y el cumplimiento de las jornadas de trabajo. En el caso de prestación de servicios considerar un tiempo de 10 minutos antes de la hora pactada para la prestación de los servicios.
- e) Desempeñar sus labores con eficiencia y buena actitud, cumpliendo con las indicaciones previamente mencionadas por la administración.
- f) Permanecer en su lugar de trabajo durante la jornada especificada.
- g) Utilizar la vestimenta adecuada en relación al Reglamento Interno ejecutado por el empleador.

DE LAS PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art.34.- En relación con el Art. 46 del Código de Trabajo, son obligaciones de los trabajadores:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.

- b) Tomar de los establecimientos de la empresa, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados.
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- d) Portar armas u objetos corto punzantes durante el trabajo, salvo autorización de las autoridades correspondientes.
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante la jornada laboral, salvo autorización del empresario.
- f) Utilizar las herramientas, los medios de transporte y las herramientas del empleador para fines distintos de aquellos para los que se supone que deben trabajar.
- g) Hacer competencia al empleador en relación a los servicios que esta ofrece,
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Art.35.- En adición a las prohibiciones previamente mencionadas, también son consideradas obligaciones del empleador las siguientes:

- a) Permanecer en el lugar de trabajo en horarios no conocidos por la Administración.
- b) Negarse a realizar labores sin explicación alguna.
- c) Divulgar información conocida dentro de sus labores con sus compañeros o personas externas.
- d) Intervenir en actividades políticas, religiosas o que atenten en contra de la comodidad de sus compañeros de trabajo y clientes, dentro de su jornada laboral y en los espacios de trabajo.
- e) Causar daños voluntarios a los equipos otorgados por la empresa.

- f) Utilizar lenguaje agresivo, palabras indecorosas, ejecutar actos de violencia o que atenten en contra del pudor de sus compañeros y de los clientes de la empresa.
- g) Consumir bebidas alcohólicas o estupefacientes durante su jornada laboral y en sus espacios de trabajo.
- h) Dar a conocer a personas externas asuntos confidenciales que afecten a los servicios prestados por la empresa.
- i) Utilizar información de los clientes para extorsión o actividades fuera de los servicios prestados por la empresa.
- j) Llegar atrasado a su jornada de labores que afecten con el cumplimiento de los servicios prestados por la empresa.
- k) Tomar objetos, equipos, unidades de transporte o artículos de la empresa sin el debido permiso de la Administración.
- l) Faltar reiteradamente a su jornada laboral sin conocimiento de la Administración.
- m) Se encuentra totalmente prohibido actitudes de acoso a sus compañeros de trabajo y a los clientes de la empresa.
- n) Encargar a terceros el cumplimiento de sus labores sin conocimiento de la Administración.
- o) Promover y practicar la discriminación por motivos de raza, sexo, etnia, religión, partido político entre otros en el interior de la empresa.
- p) Todo personal que maneje fondos de la empresa no podrá disponer de estos para otros fines que no sean los indicados por la Administración. El incumplimiento de esto dará lugar a la máxima sanción establecida en el presente Reglamento.

- q) Se encuentra prohibido utilizar los contactos de los clientes para otros fines que no involucren las actividades previamente establecidas por la Administración.
- r) Divulgar información técnica, personal, de servicios, rutas, clientes o establecida como confidencial con terceras personas que mantengan relación de servicios similares a las prestadas por la empresa.

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Art.36.- En relación con el Art. 42 del Código de Trabajo y demás establecidas en el presente reglamento, son obligaciones del empleador:

- a) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos de contrato establecido o en relación con el acuerdo realizado con la Administración por la prestación de servicios.
- b) Mantener el lugar de trabajo y unidades de trabajo con las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo que permitan una correcta ejecución de actividades de los trabajadores y que precautelen la seguridad de los mismo.
- c) Adoptar medidas pertinentes que permitan un desarrollo de labores en un ambiente digno y de respeto entre los trabajadores.
- d) Llevar un registro de los trabajadores en el que conste su información, mismo que será actualizado en relación con los cambios que se produzcan.
- e) Proporcionar a los trabajadores útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo y en condiciones adecuadas.

- f) Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para actividades externas bajo la justificación adecuada y dando aviso al empleador con la oportunidad debida.
- g) Procurar la capacitación constante de los trabajadores a través de talleres, charlas, diálogos grupales, entre otros.
- h) Mantener un ambiente de respeto con los trabajadores dentro y fuera del lugar de trabajo.
- i) Receptar solicitudes, reclamos, comentarios y sugerencias de parte de los trabajadores de la empresa, canalizar las mismas y tomarlas en cuenta para oportunidades de mejora.
- j) Proporcionar un lugar seguro para guardar los instrumentos, unidades de transporte y útiles de trabajo.
- k) Pagar al trabajador la remuneración establecida en el contrato o acuerdo de trabajo en el tiempo establecido entre el empleador y el trabajador.
- l) Pagar los gastos de viaje, alojamiento y comidas a los empleados en relación con los servicios prestados y cuando tenga que movilizarse a zonas distintas de su residencia.
- m) Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes del segundo grado de consanguinidad o de afinidad.

DE LAS PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art.37.- En relación con el Art. 44 del Código de Trabajo y demás establecidas en el presente reglamento, son prohibiciones del empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en lugares determinados
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero, especies u otros artículos de valor como gratificación para que sea admitido en el trabajo, o por otros motivos.
- e) Cobrar al trabajador intereses, sea cual fuere la razón, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración.
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o vote por determinada candidatura.
- g) imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores
- h) hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo
- j) Inferir en el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades sindicales de la respectiva organización de trabajadores.
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades de trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicare;
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no haya arreglado su situación militar.
- m) Mantener conductas de acoso con sus trabajadores.
- n) Utilizar lenguaje grosero o conductas violentas dentro de las actividades de la empresa o con sus trabajadores.

CAPÍTULO IX

DE LAS SANCIONES Y PROCESOS

Art.38.- En relación con la gravedad de la falta efectuada por el trabajador, a la reincidencia de esta y de las consecuencias a causa de estas se aplicarán las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal por parte del empleador
- b) Amonestación Escrita; el trabajador será notificado en persona y deberá firmar el documento donde se exprese la amonestación por la falta cometida.
- c) Multas monetarias de hasta el 10% de la remuneración del trabajador en casos excepcionales.
- d) Terminación de la relación laboral.

Art.39.- La administración determinará la naturaleza de la falta en relación con lo expresado en el presente reglamento, las sanciones serán estipuladas de acuerdo con la división de faltas que se indica a continuación:

- a) Falta Leve: Se considerará falta leve cuando el trabajador incurra por primera vez en casos de incumplimiento de normativas, faltas o atrasos injustificados, además de lo estipulado en el presente reglamento.

Este tipo de faltas será sancionado con una amonestación verbal o escrita de acuerdo con la gravedad de la falta cometida.

- b) Faltas graves: Se considerarán faltas graves el cometer de forma reiterada las faltas mencionadas en el presente reglamento, además de las ausencias

injustificadas por largos periodos de tiempo y el cometimiento de actividades ilícitas dentro de la Compañía.

Las sanciones relacionadas a este tipo de faltas incurren en el descuento de su remuneración o desvinculación de la Compañía

Art.40.- En relación con las faltas disciplinarias estas serán notificadas al trabajador una vez evaluadas por la Gerencia general y presidencia ejecutiva, mismas que evaluarán el caso y tomarán las acciones correspondientes en relación con la falta cometida.

CAPÍTULO X

MANEJO DE RECURSOS DE LA COMPAÑÍA

Art.41.- Los trabajadores que tienen a su cargo activos de la Compañía como dinero, vehículos o inventario de esta son responsables de la pérdida de estos, salvo que esa suceda por fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.42.- El personal que se encuentra a cargo de los vehículos deberá regirse al Código de Seguridad y salud ocupacional de la Compañía y cumplir con lo establecido en el presente reglamento.

Art.43.- Bajo ningún concepto el personal que maneje activos de la Compañía podrá destinar los mismos a actividades no relacionadas con su actividad laboral, el incumplimiento de este artículo incurrirá en una falta grave según lo estipulado en el presente reglamento.

CAPÍTULO XI

GASTOS DE VIAJE


Art.44.- Todos los gastos de viajes dentro y fuera del país que se incurran por traslado, serán cubiertos por la Compañía previo acuerdo con el trabajador, estos gastos requerirán la aprobación de Gerencia general y presidencia ejecutiva.

Art.45.- No se cancelarán viáticos que no hayan sido comunicados y/o acordados previamente con Gerencia general, salvo se presenten externalidades de fuerza mayor en la que Compañía considere el reembolso de estos.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art.46.- La Compañía se reserva el derecho de modificar las normas o políticas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por los trabajadores bajo comunicación previa.

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
ORGANIGRAMA		PAGINA: 25

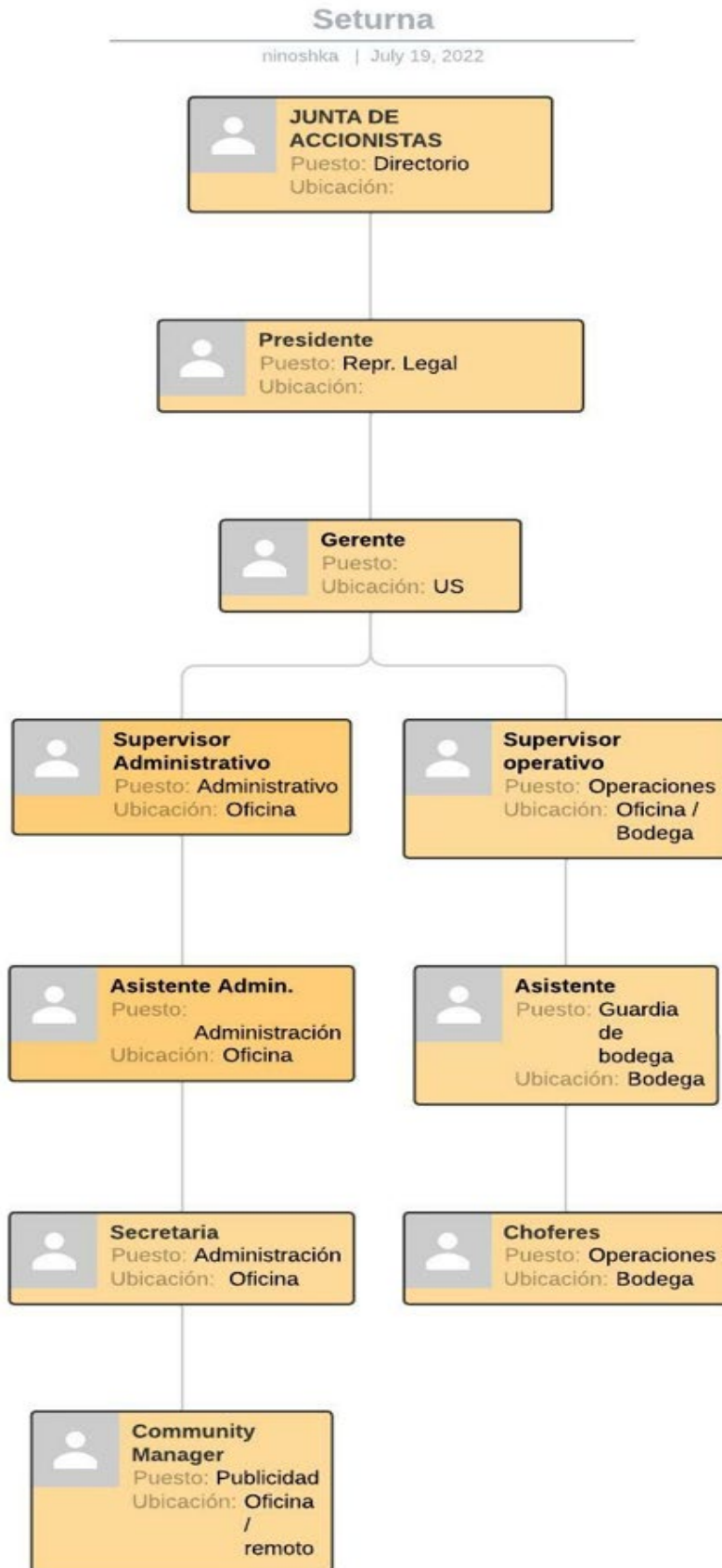
Seturna Cía. Ltda. Está constituida por una parte administrativa ubicada en la alborada 10 etapa donde encontramos la gerencia, vicepresidencia quienes se encargan de la recepción de servicio, facturación, cobra y demás actividades administrativas.


Consta también con la parte operativa que se encuentra en el garaje de Pascuales entre estos están los choferes, guardias entre otro personal de apoyo para el correcto mantenimiento de las unidades.

Distribución del personal Seturna Cía. Ltda.

PERSONAL	CARGO
Vélez Briones Luis Fernando	Gerente
Vélez Briones Nancy Beatriz	Presidenta Ejecutiva
Matamoros Avilés Ruth Janeth	Secretaria
Castañeda Choz Benito Alejandro	Chofer
Martínez Plaza Luis Armando	Chofer
Naranjo Miranda Eduardo Napoleón	Chofer
Suarez Navarrete Delfos Alejandro	Cchofer
Pillasagua Asencio William Aníbal	Asistente
Vera Barzola Saúl Pompilio	Conserje/Portero

A continuación, se mostrará la propuesta de organigrama que hemos propuesto para un mejor manejo de distribución de tareas:




	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
MISIÓN Y VISIÓN		PAGINA: 27

Misión

Brindar un servicio de calidad óptimo para lograr la satisfacción de nuestros clientes, asegurando la planificación y control de todos los detalles, para garantizar el éxito de cada tarea que se nos encomiende.


Visión

Buscamos dentro de 5 años ser la empresa de servicio turístico con mayor participación del mercado siendo identificada por sus servicios de calidad en cuanto a unidades de transporte y personal de servicio refiere.


	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
PROCESO:	SOLICITUD DE SERVICIO	PAGINA: 28
ACTORES:	ASISTENTE DE GERENCIA	
	CLIENTE	
DOCUMENTOS:	FORMULARIO DE COTIZACIÓN Y FACTURA	

#	RESPONSABLES		ACTIVIDAD
	ASISTENTE DE GERENCIA	CLIENTE	
1		X	El cliente se contacta a través de la página web de Seturna o por WhatsApp
2	X		La administración le envía una solicitud de servicio.
3		X	El cliente llena con los datos requeridos y se lo envía a la empresa para que elabore la cotización.
4	X		Seturna realiza el costeo del servicio requerido. La asistente de gerencia envía la cotización al cliente.
5		X	El cliente envía la confirmación del servicio a realizar.
6	X	X	Se procede a llenar el contrato y se solicitado la información de pasajeros
7	X		Se decide la forma de pago y se emite la factura u orden de pago (en el caso que aplique). <ul style="list-style-type: none"> • 100% antes del servicio y se emite la factura para separar el bus. • 50% antes del servicio para separar el bus y el restante 50% el día del servicio para emitir factura.

			En el caso de ser cliente recurrente de Seturna Cía. Ltda. Estos emiten una orden de servicio que les da crédito, a estos se le emite la factura después del pago.
8	X		Se planifica el servicio donde se especificará al chofer, unidad, días de servicio (en el caso que aplique), lugar, fecha y hora de recogida de pasajeros, hoja de ruta, entre otros.
9	X		Se establece la hoja de ruta.

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
PROCESO:	REVISIÓN DE VEHICULO	PAGINA: 30
ACTORES:	CHOFER	
	ASISTENTE DE MANTENIMEINTO	
DOCUMENTOS:	CHECK LISTS	

#	RESPONSABLES		ACTIVIDAD
	CHOFER	ASISTENTE DE MANTENIMIENTO	
1	X		El chofer recibe la información por parte de la administración del servicio requerido.
2		X	Realiza la limpieza interna y externa del bus, desinfecta la unidad y aplica todas las medidas de bioseguridad establecidas.
3	X		Revisan que todo lo que tenga el Check List de revisión vehicular se encuentre en orden y en el caso de que algo no este, esto es enviado a administración para su debida revisión y poder cumplir con el servicio.

	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
PROCESO:	EJECUCIÓN DE SERVICIO	PAGINA: 31
ACTORES:	CHOFER	
	CLIENTE	
	ASISTENTE DE MANTENIMIENTO	
DOCUMENTOS:	CHECK LISTS, REPORTE	

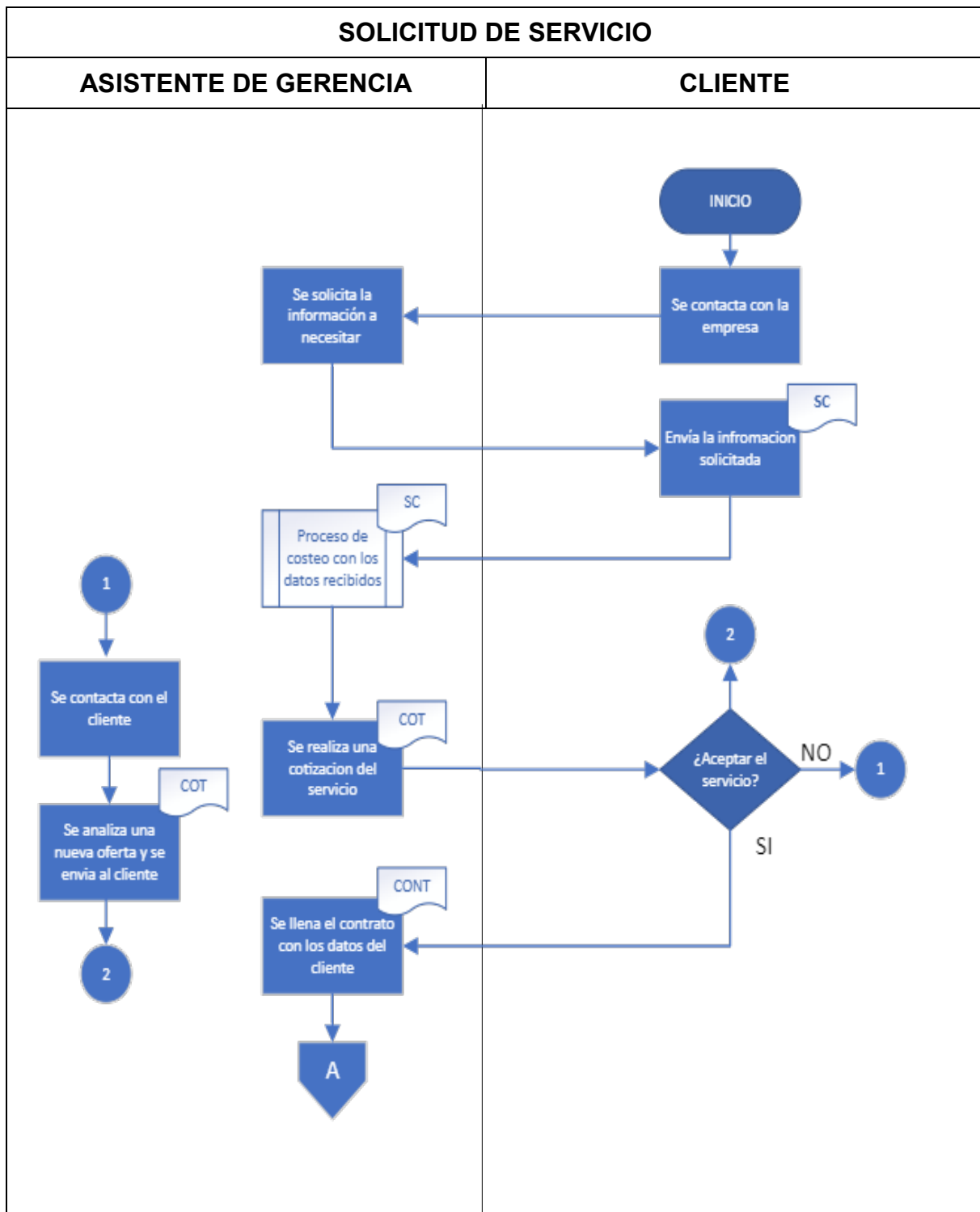
#	RESPONSABLES			ACTIVIDAD
	CHOFER	CLIENTE	ADMINISTRACIÓN	
1	X			El chofer se dirige al garaje en Pascuales 1 hora antes del servicio a retirar la unidad, revisa el Check List si está completo para partir a recoger los pasajeros, en el que caso de que falte algo, solicitar el cambiar de unidad que cumpla con los Check List.
2	X			Dirigirse a la ubicación acordada para recoger pasajeros.
3	X			Contactarse con el cliente para informarle que está en camino y luego cuando se encuentra en el lugar acordado y esperar a que suban a la unidad y se acomoden.
4	X			Corroborar que la cantidad de pasajeros a bordo sea la misma que el documento antes entregado por la administración.
5	X			Indica a los pasajeros las medidas de seguridad que deben tener tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Cinturón de seguridad • Que todos porten su cedula de identidad

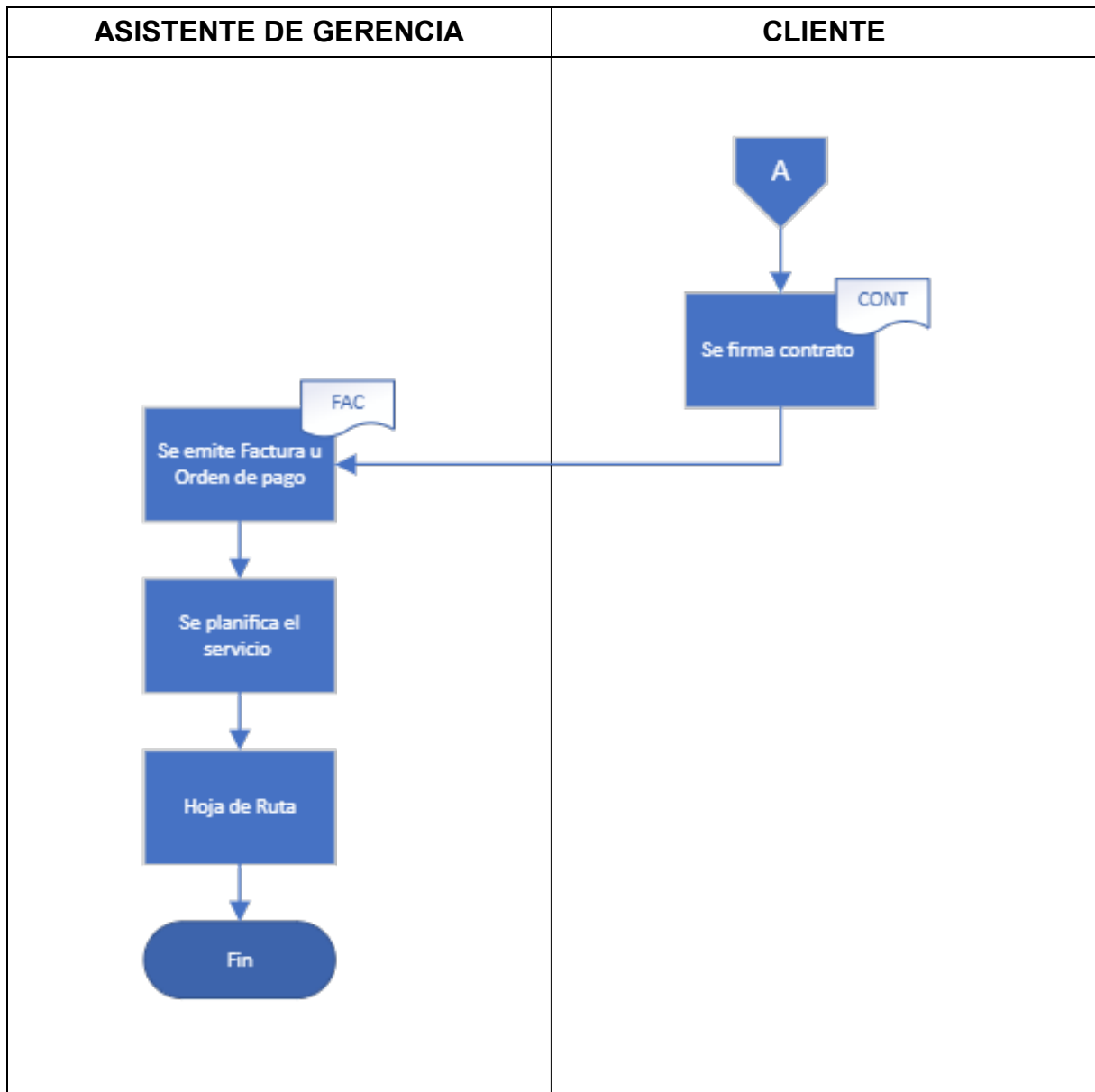
				<ul style="list-style-type: none"> No se puede comer dentro del bus
6	X			Realiza el servicio de transporte con la ruta entregada por la administración.
7	X			Termina el servicio dejando a los pasajeros en el mismo punto de partida. El chofer se dirige al garaje de pascuales a dejar la unidad.
8	X			Elabora un reporte del servicio e informa a la administración la culminación del mismo.
9			X	Envía encuesta de satisfacción de cliente, al cliente para que el mismo la llene y conocer las observaciones que tiene del servicio.
10		X		Cliente responde encuesta y la envía a la empresa.

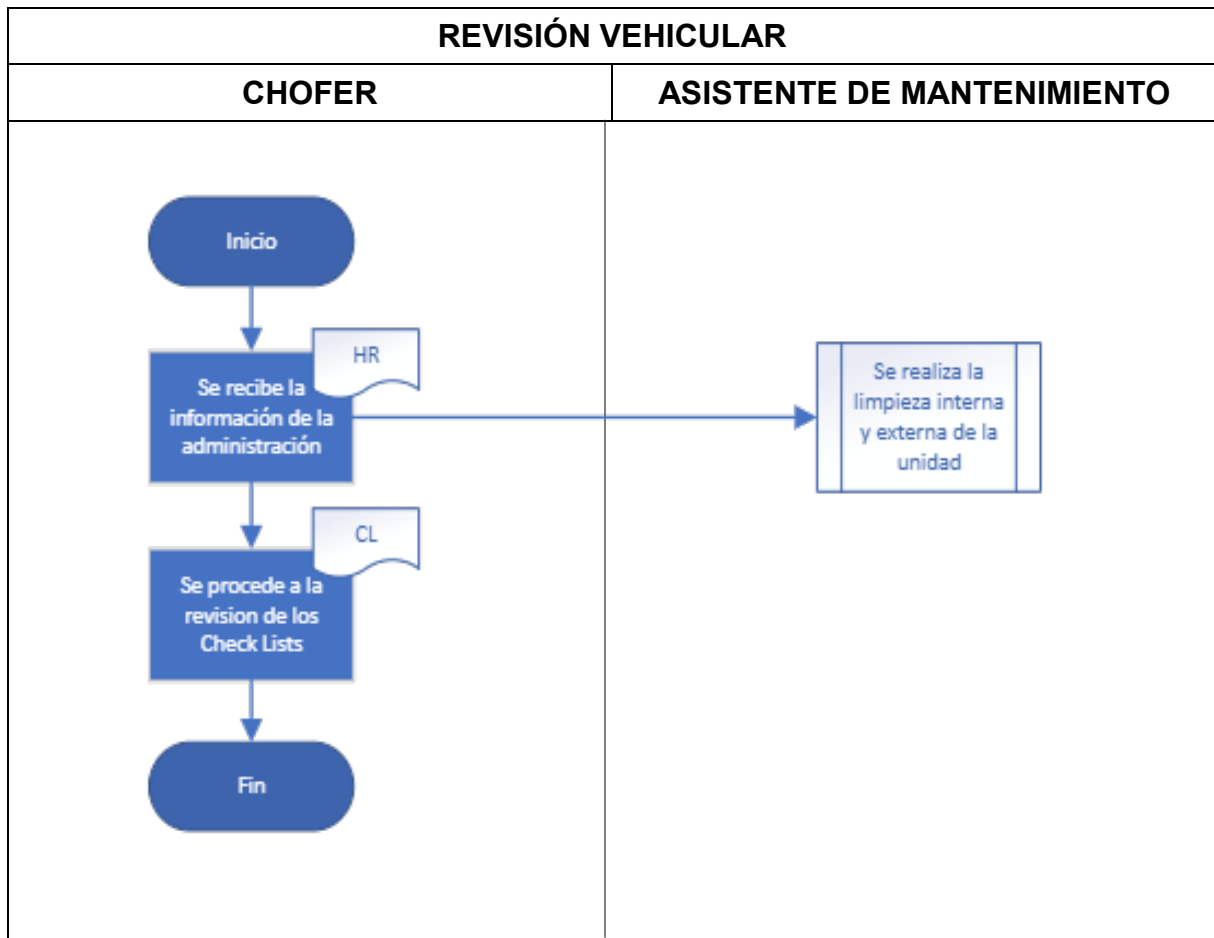
SOLICITUD DE SERVICIO

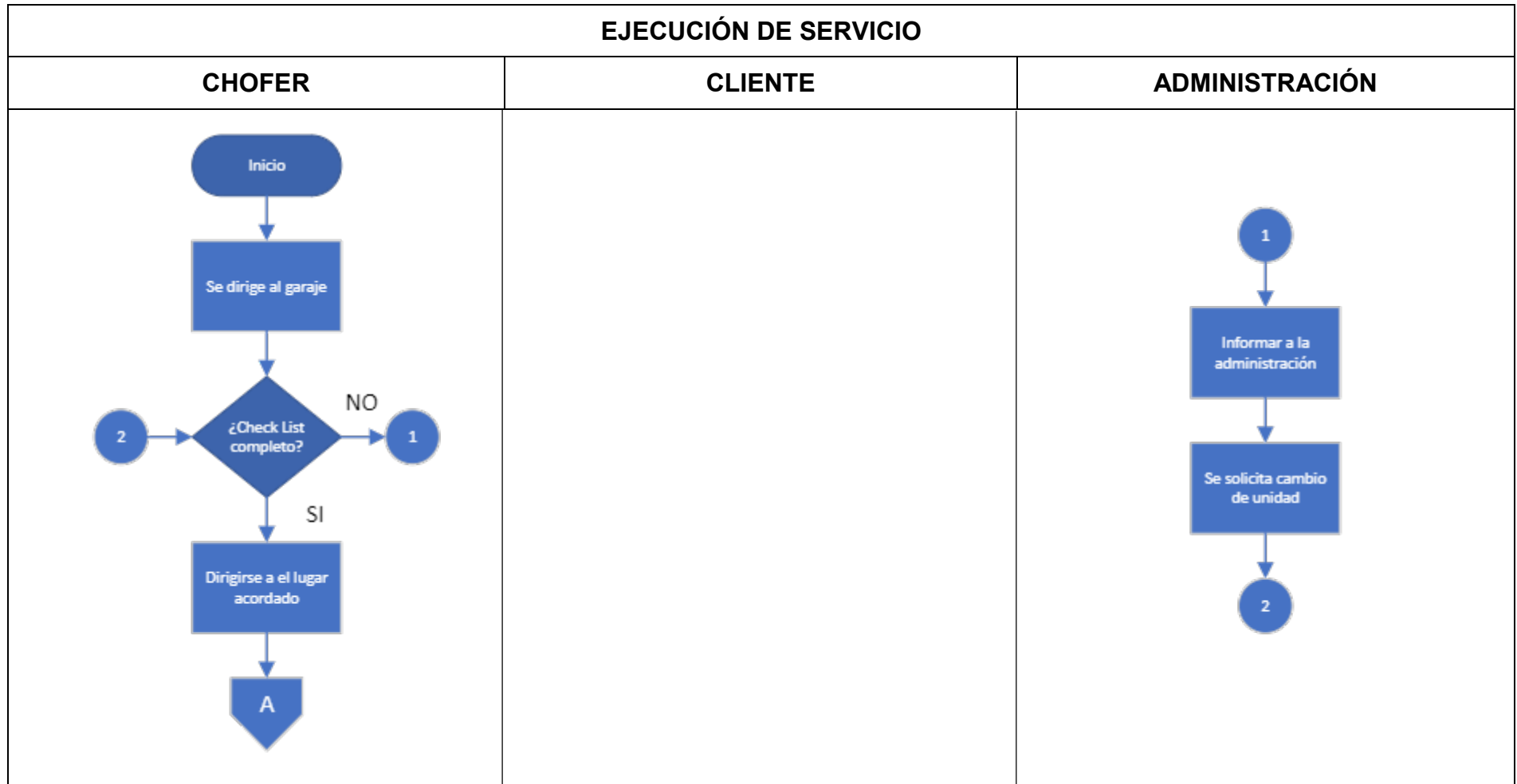
ASISTENTE DE GERENCIA

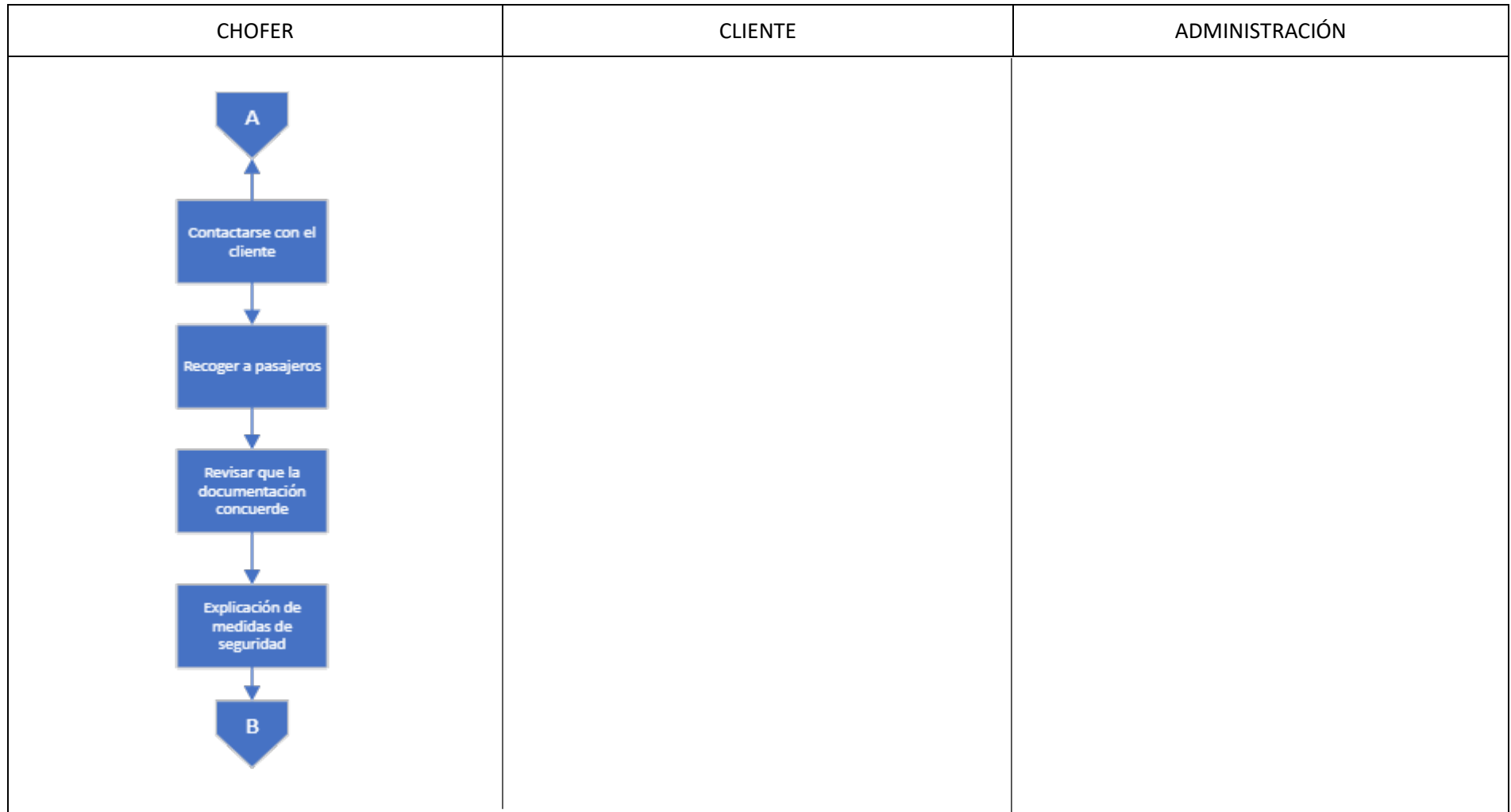
CLIENTE

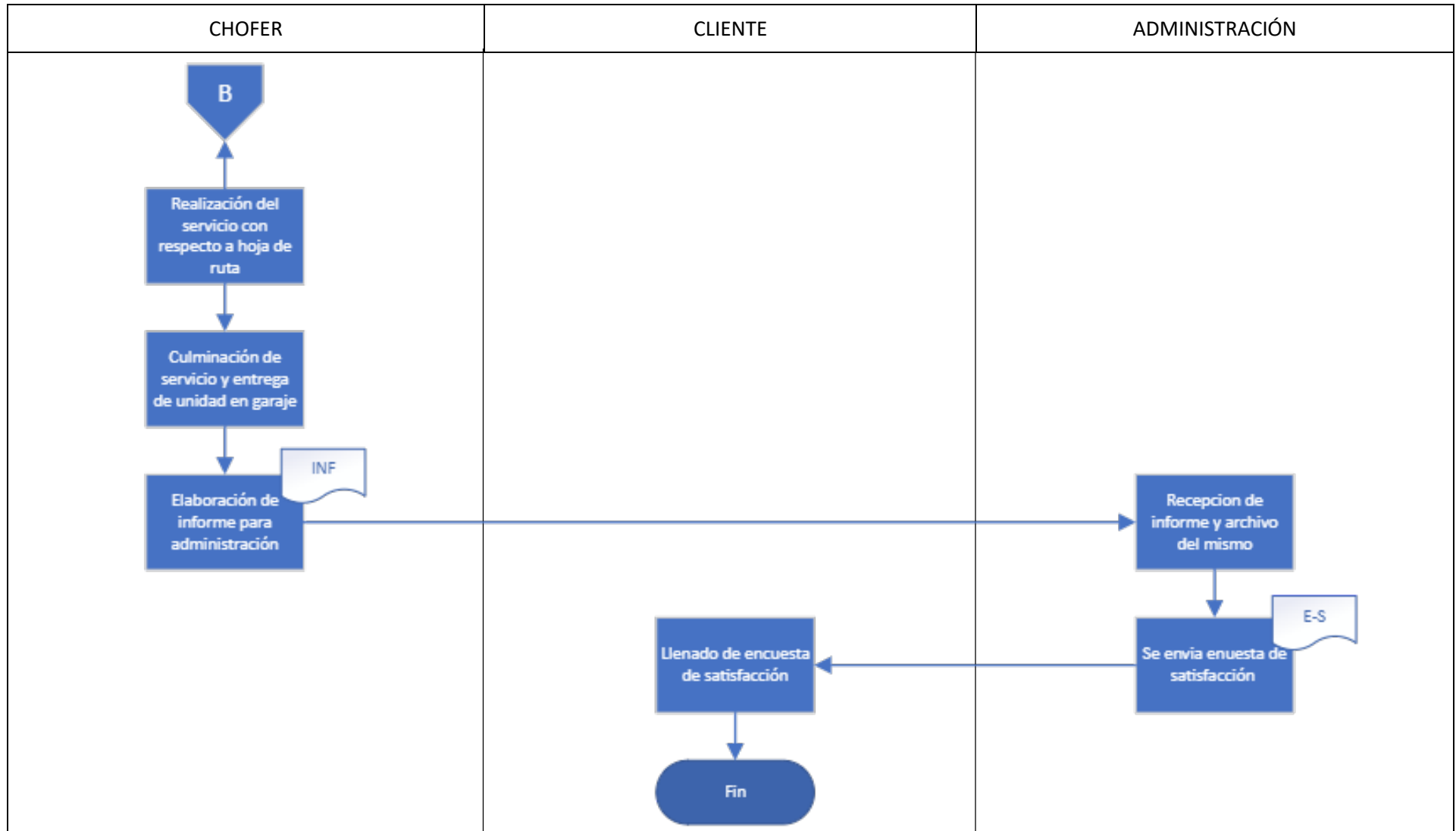













	MANUAL DE PROCESOS SETURNA CIA LTDA.	VERSIÓN: 01
		AÑO 2022
FORMATOS		PAGINA: 39

- **FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO**
- **LISTADO DE PASAJEROS**
- **FACTURA**
- **CHECK LIST**
- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
- **HOJA DE RUTA**
- **REPORTE DE LLEGADA**
- **REPORTE DE INGRESO**

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SETURNA CÍA. LTDA.

Nombre y Apellido de la persona que solicita el servicio (requerido)

Email (requerido)

Teléfono de contacto (requerido)

Empresa (Ingrese solo en el caso que solicite el servicio para grupos empresariales)

Tipo de Servicio

- Traslados solo ida
- Traslados ida y vuelta
- Disposición por días

Número de días (en caso de disposición por días)

Capacidad del vehículo que requiere

- 1 - 15 pasajeros
- 16 - 20 pasajeros
- 21 - 31 pasajeros
- 31 - 45 pasajeros
- Más de 45 pasajeros

Ciudad de salida

Ciudad de destino

Fecha de salida

Fecha de regreso

Comentarios adicionales



SETURNA CÍA. LTDA.

Fecha de salida:

Fecha de llegada:

#	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	CEDULA	NACIONALIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				



Emisor: SETURNA SERVICIOS TURISTICOS NACIONALES CIA. LTDA.
RUC: 0992403500001
Matriz: ALBORADA DECIMA ETAPA MZ 103 VILLA19
Correo: transporte.seturna@gmail.com
Teléfono: 0998173311- 0999081849
Obligado a llevar contabilidad: SI
Agente de Retención
Resolución Nro. NAC-DNCRASC20-00000001

FACTURA No.001-002-00000XXXX

Número de Autorización:

Fecha y hora de Autorización:

Ambiente: PRODUCCION

Emisión: NORMAL

Clave de Acceso:



Razón Social:

Dirección:

Fecha Emisión:

RUC/CI:

Teléfono:

Correo:

Código Principal	Cantidad	Descripción	Detalles Adicionales	Precio Unitario	Descuento	Total
	0.00	SERVICIO DE TRANSPORTE		0.00	\$0.00	\$0.00

Información Adicional			
Descripción			
Formas de pago			
Otros con Utilización del Sistema Financiero	\$0.00	0 días	

Subtotal Sin Impuestos:	\$0.00
Subtotal 12%:	\$0.00
Subtotal 0%:	\$0.00
Subtotal No Objeto IVA:	\$0.00
Descuentos:	\$0.00
ICE:	\$0.00
IVA 12%:	\$0.00
Servicio %:	\$0.00
Valor Total:	\$0.00



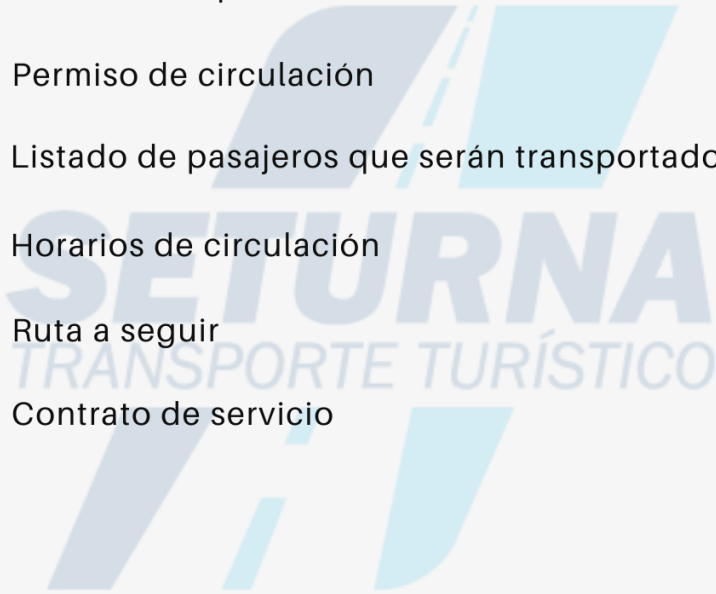
CHECKLIST CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÉCANICAS

- Presión correcta de Neumáticos (aire)
- Neumáticos en buen estado
- Luces (altas y bajas) en buenas condiciones
- Guías (anteriores y posteriores) en buen funcionamiento
- Verificar estado de aceite hidraulico
- Asientos con sus respectivos cinturones de seguridad
- Que le vehículo haya realizado su respectiva alineación y balanceo
- Triangulo de seguridad
- Llanta de emergencia y extintor
- Botequín de emergencia
- Limpia parabrisas en buen estado
- Sistema eléctrico (batería) en optima condiciones
- Nivel de Gasolina
- Medidas de bioseguridad



CHECKLIST DOCUMENTOS DE CIRCULACIÓN Y DATOS ADICIONALES

- Licencia de conducir vigente del conductor
- Matricula y revisión del vehículo del año vigente
- Permiso de operaciones
- Permiso de circulación
- Listado de pasajeros que serán transportados
- Horarios de circulación
- Ruta a seguir
- Contrato de servicio



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha:

Empresa o cliente:

Numero de servicio:

Califique en la escala de 1 a 5 teniendo en cuenta la siguiente ponderación:

- (1) Malo
- (2) Deficiente
- (3) Aceptable
- (4) Bueno
- (5) Excelente

¿Qué le pareció nuestro sistema de cotización?

¿Qué le pareció la atención de nuestra asistente de gerencia?

El estado del vehículo cumple con sus expectativas

El aseo del vehículo fue el adecuado, según su criterio

El chofer fue puntual en la hora y lugar establecido

El chofer cumplió con la ruta establecida

Se sintió seguro con el chofer asignado

La presentación personal del conductor es la indicada para prestar el servicio

La atención del conductor es la adecuada al momento de informar alguna falla, cambio de ruta, problema o inconveniente en el servicio

Como califica el comportamiento del conductor.

En general, como considera la prestación del servicio

RESPONDA SI O NO SEGÚN CORRESPONDA

El vehículo cumple con normas de bioseguridad

- Si
- No

El conductor cumple con las medidas de Bioseguridad

- Si
- No

El conductor utiliza el cinturón de seguridad y promueve a los usuarios a usarlo durante la ruta

- Si
- No

El conductor utiliza Tapa bocas, Alcohol o gel, durante el recorrido

- Si
- No

Agradecemos alguna sugerencia u opinión que contribuye a nuestro crecimiento y fortalecimiento, seguros que serán tenidas en cuenta en la fomentación de la mejorara continua

HOJA DE RUTA PREVIO A PRESTACIÓN DE SERVICIO

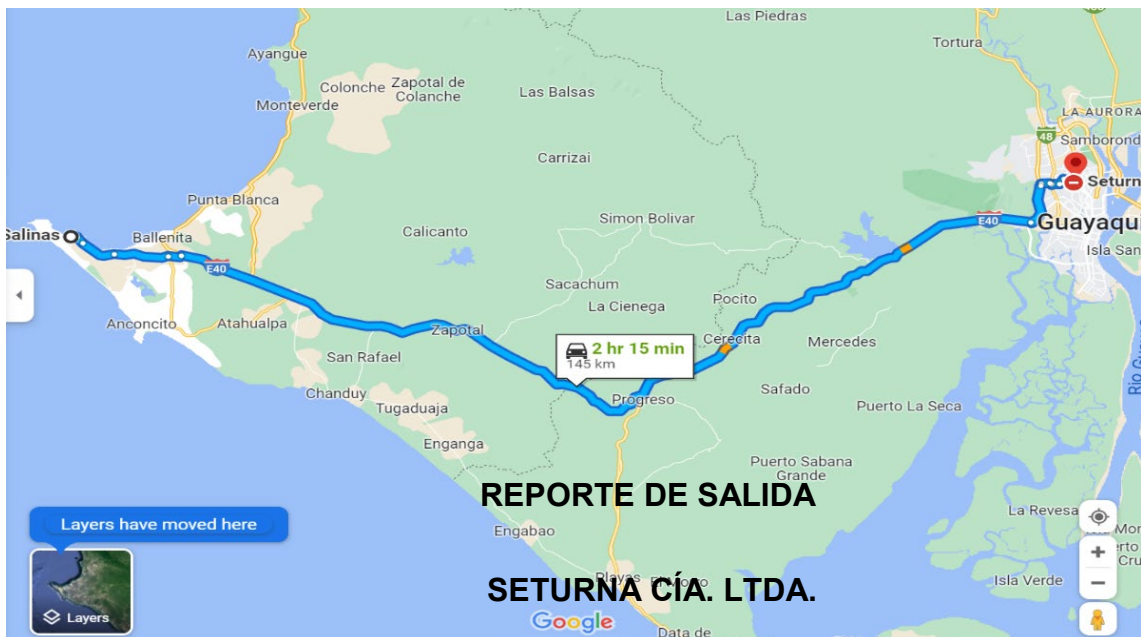
SETURNA CÍA. LTDA.

Cliente	
Motivo de viaje	
Fecha y hora de salida	
Fecha de llegada (y hora estimada)	
Tiempo estimado de viaje	
Contacto del cliente	
Número de pasajeros	
Chofer asignado	
Unidad Asignada	

Observaciones Adicionales: (clima, posibles factores que puedan retrasar el viaje)

Ruta:

(Especificar la ruta de viaje correspondiente a la ida y vuelta, adjuntar mapa de google maps)



Cliente	
Ruta	
Fecha y hora de salida	
Chofer asignado	
Unidad Asignada	

1. ¿Previo a la salida del vehículo se verificó que este cumpla con el check list de seguridad?
SÍ _____ No _____
2. Verificó que el vehículo cuente con la documentación necesaria para la ejecución de la ruta establecida.
SÍ _____ No _____
3. Al momento de abordar la unidad lleva consigo su licencia de conducir vigente aceptando que esta se encuentra en el cumplimiento de lo estipulado por la Comisión de Tránsito del Ecuador.
SÍ _____ No _____
4. ¿Se encuentra en pleno conocimiento de la ruta y tiempo de servicio estipulado en el contrato del servicio que va a prestar al cliente relacionado con este reporte de salida?
SÍ _____ No _____

Observaciones que mencionar:

Autoriza la salida del vehículo

Nombre:

Fecha

Firma:

Firma del chofer responsable: _____

REPORTE DE INGRESO

SETURNA CÍA. LTDA.

Cliente	
Ruta	
Fecha y hora de llegada	
Chofer asignado	
Unidad Asignada	

1. ¿Durante su viaje el vehículo presentó algún defecto o molestia que mencionar? Si la respuesta es Sí, adjuntar el detalle de lo ocurrido en la sección de observaciones
Sí _____ No _____
2. El cliente expresó alguna observación o comentario en relación al vehículo y/o servicio prestado? Si la respuesta es Sí, adjuntar el detalle de lo ocurrido en la sección de observaciones
Sí _____ No _____
3. ¿Existieron retrasos en relación con las horas establecidas tanto de llegada como salida en el cumplimiento de la ruta establecida? Si la respuesta es Sí, adjuntar el porqué de lo ocurrido en la sección de observaciones.
Sí _____ No _____
4. ¿Existió algún contratiempo que haya impedido la ejecución completa del servicio de transporte? Si la respuesta es Sí, adjuntar el detalle de lo ocurrido en la sección de observaciones
Sí _____ No _____

Observaciones que mencionar:

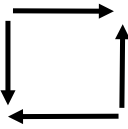



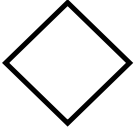
Recepción del reporte

Nombre:

Fecha

Firma:

Firma del chofer responsable: _____

NOMBRE	SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
LÍNEAS DE FLUJO		Sirven de conector entre los simbolos para señalar el orden que debe seguir
INICIO O TÉRMINO		Establece en inicio o el fin del proceso a realizar.
ACTIVIDAD		Establece una operación o actividad a realizar dentro del proceso.
DOCUMENTO		Simboliza algun documento que se emplee en el proceso.
DECISIÓN O ALTERNATIVA		Representa una decisión que debe tomar en el proceso.