

**PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA**

**SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS**

**“STU” S.A**



**BAUTISTA ACOSTA JENNY PAOLA**

**UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.**

**2018**

PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA

SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS

STU S.A

**BAUTISTA ACOSTA JENNY PAOLA**

Proyecto de Grado como requisito para optar al título de  
Administrador de Empresas

Tutor Académico:

**CUBIDES MORA QUILIAN JOSE**

Tutor Organizacional:

**ESPINEL BLANCO LUIS ALFONSO**

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2018

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Bogotá, mayo de 2018**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	8
2.	RESUMEN.....	10
3.	GLOSARIO.....	12
4.	OBJETIVOS .....	18
4.1	Objetivo General .....	18
4.2	Objetivos Específicos.....	18
5.	JUSTIFICACIÓN.....	19
6.	MARCO TEORICO.....	20
7.	MARCO LEGAL .....	23
8.	SINOPSIS STU S.A. ....	25
<b>8.1</b>	<b>Aspectos relevantes de la empresa .....</b>	<b>26</b>
<b>8.2</b>	<b>Razón social: .....</b>	<b>26</b>
<b>8.3</b>	<b>Objeto social: .....</b>	<b>26</b>
<b>8.4</b>	<b>Objeto Secundarios:.....</b>	<b>27</b>
<b>8.5</b>	<b>Misión:.....</b>	<b>28</b>
<b>8.6</b>	<b>Visión:.....</b>	<b>28</b>
<b>8.7</b>	<b>Políticas Corporativas: .....</b>	<b>29</b>
<b>8.8</b>	<b>Políticas de manejo seguro .....</b>	<b>30</b>
8.9	ORGANIGRAMA .....	31
9.	DIAGNÓSTICO MATRIZ DOFA .....	32
10	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	366
10.1	PREGUNTA PROBLEMA.....	366
10.2	ENCUESTA .....	366
<b>10.2.1</b>	<b>Área Administrativa .....</b>	<b>377</b>
<b>10.2.2</b>	<b>Área Operativa (Conductores).....</b>	<b>40</b>
11.	PROPUESTA DE MEJORA EN RECURSOS HUMANOS.....	455
11.1	Procedimiento de Recursos Humanos.....	455
<b>11.1.1</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>455</b>
<b>11.1.2</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>456</b>
<b>11.1.3</b>	<b>Responsables.....</b>	<b>466</b>
<b>11.1.4</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>466</b>

<b>11.2 Identificación de la Vacante</b> .....	466
<b>11.2.1 Reclutamiento</b> .....	477
<b>11.2.2 Fuentes de reclutamiento</b> .....	477
<b>11.2.3 Pre Selección y Presentación de Hojas de vida</b> .....	477
<b>11.2.4 Verificación de Referencias laborales y Personales</b> .....	477
<b>11.2.5 Realización de la Entrevista</b> .....	488
<b>11.2.6 Exámenes de Ingreso</b> .....	488
<b>11.3 Contratación</b> .....	499
<b>11.3.1 Contratación Directa</b> .....	499
<b>11.3.2 Firma del Contrato</b> .....	499
<b>11.3.3 Afiliación a la Seguridad Social</b> .....	499
<b>11.3.4 Se Crea la Carpeta de Hoja de Vida</b> .....	499
<b>11.3.5 Inducción al Personal</b> .....	50
<b>12. MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	51
<b>12.1 Representante Legal (Gerente)</b> .....	51
<b>12.2 Suplente del Gerente</b> .....	544
<b>12.3 Jefe de Transporte</b> .....	566
<b>12.4 Contadora</b> .....	588
<b>12.5 Asistente Administrativa</b> .....	61
<b>12.6 Revisora Fiscal</b> .....	633
<b>12.7 Funciones Miembros de la Junta Directiva</b> .....	666
<b>13. PROPUESTAS DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	699
<b>13.1 Capacitación y formación a conductores</b> .....	699
<b>13.1.2 Objetivo</b> .....	699
<b>13.1.3 Alcance</b> .....	699
<b>13.1.4 Responsables</b> .....	699
<b>13.1.5 Formación</b> .....	699
<b>13.1.6 Plan de acción</b> .....	70
<b>13.1.7 Presupuesto Proyecto</b> .....	71
<b>14. CONCLUSIONES</b> .....	88
<b>15. RECOMENDACIONES</b> .....	899
<b>16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	90

## MATRICES

Matriz 1 Diagnostico Matriz DOFA.....	32
---------------------------------------	----

## ANEXOS

Anexos 1 Entrevista N°1 .....	73
Anexos 2 Encuesta a Personal de la STU S.A. N°1 .....	75
Anexos 2 Encuesta a Conductores de la STU S.A. N°2.....	76
Anexos 3 Contrato de Trabajo de la STU S.A. ....	77
Anexos 4 Vinculación del Personal.....	80
Anexos 5 Inducción del Personal .....	82
Anexos 6 Evaluación de Desempeño .....	83
Anexos 7 Reporte de Quejas y Sugerencias .....	85
Anexos 8 Control Planillas de Viaje.....	86
Anexos 9 Cronograma de Actividades .....	87

## 1. INTRODUCCIÓN

Para toda organización, empresa o institución es de vital importancia tener en funcionamiento adecuado su departamento de recursos humanos se sabe que el factor humano es de vital importancia para que la organización alcance los niveles de desarrollo que se requieren para lograr los objetivos propuestos, la misión, la visión que se tiene para poder alcanzar esas metas que lleven a la empresa al punto máximo de desarrollo, es decir, a los más altos niveles de excelencia en calidad, eficiencia, en una buena prestación de servicio logrando ser sostenible y competitiva y en permanente crecimiento.

Para esto es necesario ser una parte de la organización que asuma el liderazgo en la innovación del trabajo como generador de unas excelentes relaciones interpersonales, educación, bienestar social de los trabajadores con la implementación de capacitaciones tanto a los empleados de oficina como a los conductores que ayuden al buen trato a los usuarios, la honestidad en sus labores diarias para así eliminar la mala imagen que tiene este gremio.

En el presente proyecto, se quiere hacer una mejora al sistema de Recursos Humanos de la empresa Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A., para esto se crea una propuesta que involucre un procedimiento definido, conociendo el entorno socioeconómico en el cual se encuentra ubicada la empresa, además se debe tener conocimiento detallado del objeto social de la organización y sus objetivos propuestos año a año. Con la ayuda de las políticas de gestión, se hace un diagnóstico certero de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se evidencian y con la ayuda del organigrama se organiza adecuadamente las funciones y responsabilidades que tiene cada persona dentro de la organización. Se crean unos procedimientos fundamentales para la inclusión de nuevo personal a la empresa, con el objetivo de contratar personal idóneo y calificado, tratando así, de minimizar la rotación de

personal y siendo un ejemplo a seguir. Marcando la diferencia para ello la calidad humana que maneja la empresa.

## 2. RESUMEN

En la actualidad, y por causa de la globalización, las empresas en general se ven en la necesidad de contar con personal calificado para cada tarea específica dentro de la organización para que esta se mantenga productiva y competitiva en el mercado, más este sector de transporte público. De allí surge la inquietud de indagar acerca de la adecuada administración del personal y la selección de conductores idóneos para este tipo de trabajo que se maneja actualmente en STU S.A., para verificar si se está a la vanguardia del mercado a lo que hoy en día quiere y necesita el usuario.

Con este proyecto se pretende realizar un estudio profundo en la empresa STU S.A, ubicada en la ciudad de Bogotá, De manera que se permita desarrollar una propuesta de Recursos Humanos para aumentar el rendimiento y minimizar el tiempo del proceso de administración del personal como: Planeación, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño que se deben llevar a cabo dentro de la empresa.

La idea surge de la necesidad de implementar un sistema efectivo para este tipo de procesos en la empresa STU S.A, la cual se beneficiará, ya que gracias a este estudio la empresa conocerá el estado actual del sistema de Recursos Humanos y se podrán implementar procesos efectivos de contratación del personal. Además, como interés personal se tendrá la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional, mediante la ejecución de esta propuesta como proyecto de grado para obtener el título de pregrado, y adquirir grandes conocimientos en el ámbito de la administración en general.

Inicialmente se identificarán los principales problemas en el área de Recursos Humanos de la empresa STU S.A, evaluando cada componente del proceso de administración del personal mencionadas anteriormente. Después, se expondrá una propuesta de mejoramiento, de acuerdo a las necesidades de la organización, con el fin de crear estrategias de mejoramiento en esta área.

Para esto, es necesario contar con la colaboración de las personas que laboran dentro de la organización, investigando e indagando de qué manera se lleva a cabo el proceso administrativo del personal, además del conocimiento del proceso que poseen los altos mandos de la empresa. Esta información, utilizada de manera organizada y coherente será de vital importancia para el desarrollo exitoso del presente proyecto.

Hacer uso de las herramientas que nos ofrece la tecnología y aplicarlas a los desafíos administrativos y operativos que actualmente hacen más competitivas las compañías de cualquier sector empresarial. Es el desafío actual que tiene la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. para poder competir en el sector del transporte público.

### 3. GLOSARIO

**Accidente de trabajo.** Todo lo relacionado con un suceso repentino que se produzca en horario laboral o por realizar alguna tarea bajo órdenes del empleador en horas y lugar de trabajo y ocasione un accidente al trabajador bien sea una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte; igualmente el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo y viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

**Accidente de tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.

**Actividad no rutinaria.** Actividad que no se ha planificado ni estandarizado dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

**Actividad rutinaria.** Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizada.

**Amenaza:** Se define como la probabilidad de ocurrencia de un suceso potencialmente desastroso, durante cierto período de tiempo en un sitio dado.

**ARL:** La Administradora de Riesgos Laborales (ARL) es una entidad aseguradora de vida, encargada de afiliar a los empleados al sistema general de riesgos laborales y de prevenir, proteger y atender a los trabajadores contra todo evento riesgoso que puede haber en un ambiente laboral.

**Calidad:** Hace relación a la idoneidad, es decir, a que los elementos y agentes que intervienen en el tránsito, deben garantizar el cumplimiento de estándares mínimos que aseguren su adecuada utilización y servicio.

**Calificación:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

**Canon de Arrendamiento Vehículo:** Al ser conductores de este tipo de vehículos “Taxi” como herramienta de trabajo no cuentan con las condiciones laborales adecuadas ya que no tienen un contrato laboral; las condiciones de este tipo de trabajo es un contrato de arrendamiento del vehículo con canon de pago diario y entrega del taxi durante 12 horas diarias por tal motivo el manejo es diferente.

**Capacitación Conductores:** Es el método que utilizan las empresas para generar conocimiento a los conductores buscando que sean aplicables a su trabajo y así la imagen de la empresa afiliadora se vea beneficiada por el buen servicio que se presta.

**Capacitación Empleados:** Acción de calificar al personal en nuevas disciplinas o profundizar en conocimientos que puedan ser útiles para su área de trabajo. Actualmente, también las personas recurren a la capacitación continua para mantenerse actualizados y con más oportunidades laborales y llevar el control de sus carreras.

**Clúster:** Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.

**Comunicaciones Externas:** Comunicaciones establecidas con clientes, entidades legales o la comunidad con un objeto diferente a la queja o reclamo.

**Comunicaciones Internas:** Comunicaciones establecidas entre los responsables de los procesos, actividades o productos que se encuentren dentro de la misma compañía.

**Conductor:** Es la persona idónea, habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.

**Cultura corporativa:** Constituye el conjunto de normas, valores y pautas de conducta que comparten los integrantes de la empresa.

**Destinatario:** Persona que recibe la correspondencia.

**Encuesta de Clima:** El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo en este tipo de trabajo la maya vial hace parte fundamental ya que las variaciones del clima hacen que el trabajo de este tipo sea diferente.

**Enfermedad Laboral.** Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

**Enfermedad:** Condición física o mental adversa identificable que surge, empeora o ambas a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas.

**Entrenamiento:** Es un proceso de formación a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades.

**Estado del Vehículo:** Es un formato que se maneja para el control e inventario de la entrega de los vehículos del empleador al conductor con el fin de evitar inconvenientes entre los involucrados.

**Formación:** Es la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles de conocimiento cada vez más elevados. En general son programas a mediano y largo plazo.

**HSEQ:** Es un sistema de gestión por medio de cual se garantiza el manejo responsable de todas las actividades de la organización, promoviendo y mejorando la salud del personal, garantizando un trabajo sin riesgo de lesiones a éste o a los demás, promoviendo la protección del medio ambiente y asegurando la calidad en los procesos.

**Identificación del peligro.** Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

**Inducción:** Tiene como finalidad que el funcionario conozca más en detalle la organización y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá a su vida laboral. El nuevo funcionario va a encontrarse de pronto inmerso en un ambiente con normas, política, procedimiento y costumbres extrañas para él. La organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del individuo, en el menor tiempo posible, al trabajo con el jefe, al equipo de trabajo y a la organización en general.

**Lugar de Trabajo:** Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

**Manual de funciones y responsabilidades:** Es el formato de descripción de los cargos de la empresa, con los requisitos (educación y conocimiento), experiencia necesaria, funciones que desarrollará, responsabilidades y competencias.

**Nivel de riesgo.** Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad, por el nivel de consecuencia.

**Pasajero:** Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público.

**Peatón:** Persona que transita a pie por una vía.

**Peligro:** Es una fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad o lesión a personas o a una combinación de estos.

**Personal expuesto:** Número de personas que están en contacto con peligros.

**Probabilidad:** Posibilidad que se produzca el efecto si se está expuesto a un peligro.

**Recurso humano:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

**Remitente:** Persona que tiene la necesidad de enviar un comunicado a cliente interno, externo y/o partes interesadas.

**Riesgo:** Es la evaluación de las consecuencias de un peligro, expresada en términos de probabilidad y severidad, tomando como referencia la peor condición previsible.

**Secretaria de Movilidad:** Ente controlador de las empresas de transporte público.

**Seguridad activa:** Se refiere al conjunto de mecanismos o dispositivos del vehículo automotor destinados a proporcionar una mayor eficacia en la estabilidad y control del vehículo en marcha para disminuir el riesgo de que se produzca un accidente de tránsito.

**Seguridad pasiva:** Son los elementos del vehículo automotor que reducen los daños que se pueden producir cuando un accidente de tránsito es inevitable y ayudan a minimizar los posibles daños a los ocupantes del vehículo

**Seguridad vial:** Se refiere al conjunto de acciones, mecanismos, estrategias y medidas orientadas a la prevención de accidentes de tránsito, o a anular o disminuir los efectos de los mismos, con el objetivo de proteger la vida de los usuarios de las vías.

**SIM:** “Servicios Integrales para la Movilidad” Entidad del estado donde se manejan los tramites de tránsito y transporte en Bogotá.

**SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, el cual ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito e indemniza a los beneficiarios o las víctimas por muerte o incapacidad médica según el caso.

**Tráfico:** Volumen de vehículos, peatones, o productos que pasan por un punto específico durante un periodo determinado.

**Tránsito:** Es la movilización de personas, animales o vehículos por una vía pública o privada abierta al público.

**Transporte:** Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.

**Vehículo:** Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.

**Vía:** Zona de uso público o privado, abierta al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y animales.

**Vulnerabilidad:** Probabilidad de afectación, puede decirse también, de la susceptibilidad de ser afectado por una amenaza y su capacidad de sobreponerse.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo General

Implementar un sistema óptimo de Recursos Humanos adecuado para la empresa STU S.A, diagnosticando falencias y corrigiéndolas en el proceso.

### 4.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información relevante para el desarrollo del estudio.
- Proporcionar a STU S.A. la fuerza laboral eficiente para alcanzar los objetivos empresariales a través de un proceso de selección efectivo.
- Consolidar, mantener y desarrollar un equipo de personas eficientes, con competencias, compromiso y satisfacción, mediante procesos de inducción, capacitación y desarrollo humano.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Establecer los procesos de administración de recursos humanos mas apropiados para STU S.A.

## 5. JUSTIFICACIÓN

En STU S.A es necesaria la implementación de un sistema que dé orden a los procesos administrativos de Recursos Humanos, ya que a menudo se pasa por alto el departamento humano en una empresa por hacer mayor concentración en el departamento productivo y operativo sin percatarse que ninguno de estos departamentos puede funcionar sin el elemento humano. Por esto, se crea una propuesta clara y apropiada con los siguientes principios fundamentales para el buen funcionamiento del departamento:

**Compromiso:** Responder por las actividades y tareas convenidas oportunamente, obrando con perseverancia para lograr las metas y objetivos propuestos que conlleven al bien común de la organización.

**Honestidad:** Actuar con absoluta integridad en el manejo de los recursos físicos, humanos e intelectuales en cumplimiento de las funciones y compromisos para responder de forma honesta ante los asociados, clientes y usuarios, liderando siempre con el ejemplo.

**Lealtad:** Ser fiel con los principios de la organización, de los asociados, clientes y usuarios, buscando el bien común, apoyados siempre en la misión, visión y valores morales e intelectuales.

**Responsabilidad social del departamento:** Participar activamente en la construcción de una sociedad laboral ejemplar que busca el bien común de todo personal y sus familias dentro de la organización y fuera de ella, el progreso permanente de cada una de las personas que conforman el grupo de trabajo y como consecuencia lógica, el progreso permanente de los asociados, usuarios y sus familias.

**Servicio:** Servir con entrega y calidez humana para satisfacer las necesidades del personal interno y externo de la empresa y de los usuarios.

## 6. MARCO TEORICO

Las compañías de transporte público tipo TAXI están obligadas a buscar opciones de mejoramiento en los servicios; ya que es un medio de transporte que por años ha sido una alternativa para los usuarios que utilizan este medio de transporte (tradicional). El sistema de transporte ha significado problemas para las ciudades en especial para Bogotá por la mala planeación que los entes controladores del transporte han implementado. De acuerdo al artículo realizado por el experto en movilidad Rojas, F. (2008). “Movilidad urbana sostenible” Se pueden identificar tres dimensiones de cambio en el transporte; la primera el cambio en la demanda (Aumento en la población) los ingresos y el desarrollo vial (Épocas), la segunda son los cambios tecnológicos y la tercera es el resultado de los cambios de valores, públicos y privados que son traídos para la toma de decisiones. Con este medio de transporte la empresa STU S.A. busca mejores alternativas pensando en la eficiencia, efectividad y calidad en el servicio.

Actualmente los entes reguladores y controladores buscan cambiar el sistema tradicional del taxi buscando cambios y competir con la ilegalidad que tiene este medio de transporte, con estos cambios se aprovecha para recalcar la importancia de la honestidad y la prestación de un buen servicio que es la mejor estrategia para competir con las alternativas de transportes ilegales.

Las tendencias en este medio de transporte actualmente es la implementación de plataformas virtuales que garantice el trayecto del usuario y del conductor, la eliminación de un taxímetro para acabar con los sobre costos en las carreras realizadas, toda esta tendencia sabiéndola implementar en las compañías de taxis son buenas, ya que buscan que el usuario vuelva a confiar en este medio de transporte.

La gestión del talento humano (G.T.H.) como lo menciona el autor Armando Cuesta Santos en su libro “Gestión de talento humano y del conocimiento” (2016) es un departamento de importancia ya que la gestión y la contratación del personal debe formarse para los cambios empresariales que hoy día hacen las empresas competitivas, que el personal trabaje bajo los procesos y los objetivos estratégicos planteados en las organizaciones. Como la gestión de talento humano tiene como objetivo las personas ya que son las portadoras de conocimiento donde ese conocimiento se aporta y se renueva continuamente.

Con estudios actuales se confirma que la globalización del mercado es el factor del recurso humano ya que este factor es decisivo en la competitividad, en el siglo XXI la ventaja competitiva no va en los recursos financieros, energéticos ni en los tecnológicos; la ventaja competitiva básica de las empresas a inicio del nuevo milenio definitivamente radica en el nivel de formación y gestión de los recursos humanos es por ello que reforzar e implementar en los procesos la calidad del personal contratado para competir en el mercado actual. Para esto las políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida. (Santos, 2011)

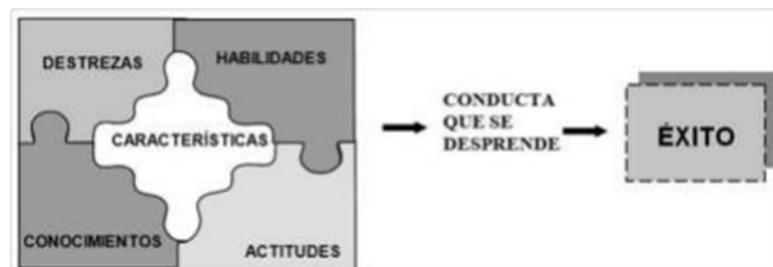
La GRH estratégica se implemente las practicas del Know-how es llamar la atención sobre ese “saber cómo” o “saber hacer” donde las capacidades y habilidades entran a jugar un papel importante en la contratación del personal. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones por tal motivo es tan importante el buen ambiente laboral que se genere. Si bien las personas conforman las empresas, éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr sus objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual. La gestión del talento humano (GTH) no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas. La administración del recurso humano (ARH)

se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones. Éstas, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que interactúan permanentemente con sus respectivos ambientes.

Mediante el proceso de GTH, ayuda a la organización a valorar cómo las personas que laboran en ella desempeñan sus funciones, sobre este suceso y para el logro de una verdadera efectividad se deben plantear recomendaciones que ocupen desde el despliegue del recurso humano existente, hasta planes de capacitación y selección.

Al llevar a cabo el proyecto de recursos humano en la empresa Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. no solo se estará llevando un procedimiento sino un fortalecimiento en la aplicación del talento humano como tal, pensar en las personas que son la parte fundamental para el funcionamiento de la compañía tanto administrativa como operativa, implementar y dar cumplimiento a los procesos adecuados de gestión humana, se identificaran fortalezas y debilidades con miras al fortalecimiento de la empresa y las pretensiones de consolidación y competitividad de la misma.

**Armando Cuesta Santos, y Marino Valencia Rodríguez.** Estos autores nos hablan de la importancia del talento humano en las empresas de como diseñar procesos para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados en las compañías ya que el éxito de las empresas son el talento y las habilidades de sus empleados. La mejora del desempeño empresarial mediante los contrastes de indicadores “antes” y “después”.



## 7. MARCO LEGAL

Las compañías de transporte público tipo taxi están sujetas a las normas, leyes y decretos formuladas por los entes controladores; donde reglamentan el control y operación de los vehículos.

El Decreto 172 del 2001 (febrero 05 de 2001) en el artículo 18 el Ministerio de Transporte nos dice de la Obligatoriedad de los seguros extracontractual y contractual, esta póliza de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual que las amparen contra los riesgos inherentes a la actividad transportadora así:

1. Póliza de responsabilidad civil contractual que debe cumplir como mínimo con los siguientes riesgos.

-  Muerte
-  Incapacidad permanente
-  Incapacidad temporal
-  Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios.

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V. por persona.

2. Póliza de responsabilidad civil extracontractual que debe cumplir como mínimo con los siguientes riesgos.

-  Muerte o lesiones a una persona
-  Daños a bienes de terceros
-  Muerte o lesiones a dos o más personas

El monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 60 S.M.M.L.V. por persona.

El artículo 34 de la ley 336 de 1996 consagra la obligación de las empresas de transporte público tipo taxi vigilar y constatar que los conductores de los vehículos cuenten con la Licencia de conducción vigente y apropiada para el servicio lo mismo en el artículo 26 del decreto 1703 de 2002 estableció para efectos de garantizar la afiliación de los conductores al sistema de Seguridad Social en salud las empresas deben velar porque los conductores estén afiliados a su E.P.S en calidad de cotizantes.

Estos son los documentos que deben tener los conductores para la operación del vehículo:

- ✓ Licencia de Transito
- ✓ Soat (Vigente) anual
- ✓ Revisión técnico-mecánica (Vigente) esta es anual para vehículos usados y para los vehículos nuevos es a los dos años.

La preventiva cada dos meses se debe realizar para control de los vehículos sin importar si son nuevos o usados TODOS la deben realizar.

- ✓ Tarjeta de Operación. (Anual)
- ✓ Seguros Extra y Contractuales (Anuales).

## 8. SINOPSIS STU S.A.

La Sociedad es una empresa dedicada al servicio del transporte público individual de pasajeros en vehículos tipo taxi. Se creó debido a la necesidad que tenían los taxistas del terminal de Transportes de poder renovar sus vehículos usados sin necesidad de recurrir a créditos de los bancos, financieras y/o concesionarios.

La Sociedad da sus primeros pasos en octubre del 2002 donde por iniciativa de un grupo de conductores del gremio, se reunía en la zona verde en el Terminal de Transportes y se tomó la decisión de crear un fondo de ahorro común individual entre los taxistas que voluntariamente quisieran participar del proyecto, por medio del cual pudiéramos acceder a un crédito para reponer nuestros vehículos viejos bajo la figura de sorteos mensuales de acuerdo con los aportes realizados por nuestros propios afiliados. Una vez conseguimos vincular los afiliados necesarios para arrancar el proyecto, enfocamos en lo adelante conseguir asesorías legales para poder efectuar todos los trámites pertinentes para la conformación de una Empresa ante los organismos de control que rigen este tipo de Sociedades, quedando así legalmente constituida el 24 de enero de 2003, según escritura No. 153 de la Notaria 64 de Bogotá. Con el nombre de SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS STU S.A Y NIT 830116785-3. Gracias al compromiso adquirido por los directivos de la Sociedad y con los aportes recaudados a la fecha se sorteó el primer crédito en el mes de febrero de 2003. Con el cual el socio favorecido hizo la reposición de su carro. A continuación, y con la participación puntual de todos los afiliados seguimos haciendo los sorteos de acuerdo a los recursos que se recaudaban mensualmente. Con la participación activa y desinteresada de los directivos de la época se logró que el 4 de mayo del 2006, las

autoridades competentes nos expidieran la resolución 215 donde fue habilitada la Empresa como entidad afiliadora.

La Sociedad de Taxistas sirve de medio para la implementación de actividades y programas sociales de interés común para sus Socios, como empresa especializada en crédito para la reposición de vehículos usados, prestando permanentemente apoyo económico y social dentro de los recursos y capacidades de la sociedad. Estrecha los vínculos de solidaridad y compañerismo entre sus Socios y Afiliados propiciando actividades para el bien personal y familiar de estos.

Con sus lemas **SOMOS LA DIFERENCIA** y **SOMOS UNA EMPRESA DE TAXISTAS PARA TAXISTAS** la STU S.A. ha logrado posicionarse como una gran Empresa dentro del mercado de los taxis siendo reconocida por las empresas del Sector y por las Entidades que nos vigilan.

### **8.1 Aspectos relevantes de la empresa**

A continuación, se enumeran los aspectos por lo que STU S.A. es conocida:

#### **8.2 Razón social:**

Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A.

#### **8.3 Objeto social:**

La prestación y explotación del transporte público, taxis, buses, busetas, colectivos, urbanos, intermunicipales, nacionales y de turismo, igualmente programas recreacionales y

servicios de restaurantes, hoteles y transportes, y en general cualquier actividad lícita relacionada con este objeto.

#### **8.4 Objeto Secundarios:**

En el desarrollo del objeto social la sociedad podrá:

- Representar compañías extranjeras y nacionales.
- Dar representaciones nacionales o internacionales.
- Mudar la forma y naturaleza de sus bienes, constituir hipotecas y aceptarlas,

celebrar contratos de arrendamientos, compraventa, usufructo y anticresis, adquirir y utilizar toda clase de bienes muebles destinado al cumplimiento del objeto social, inclusive acciones de otras sociedades de objeto igual o similar y pignorarlos, arrendarlos o venderlos, dar y aceptar prendas y finanzas; tomar dinero en mutuo y darlo en interés, celebrar cualquier clase de acto y contrato relacionado directamente con dicho objeto y destinados a su cumplimiento, inclusive los de la sociedad y participar en toda clase de licitaciones públicas o privadas en el país o en el exterior.

- Formar parte de otras sociedades ya constituidas o en proceso de constitución, bajo cualquiera de las formas de participación permitidas por la ley.

- Comprar toda clase de bienes muebles e inmuebles, enajenarlos, arrendarlos, gravarlos o darlos en prenda de sus propias enajenaciones.

- Ejecutar, adelantar o contraer toda clase de operaciones crediticias y comerciales, con títulos valores y otros títulos representativos de derecho.

- Podrá dar o recibir dinero en mutuo, con o sin intereses, de cualquier persona natural o jurídica constituyendo en garantía de estas operaciones cualquier clase de gravamen sobre sus bienes.

- La Sociedad puede también agenciar y representar civil o comercialmente a otras personas, entidades, empresas o firmas, aun cuando los negocios que impliquen tales representaciones versen sobre asuntos diferentes al objeto principal de la Sociedad.

En todo caso la Sociedad podrá celebrar y ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la misma.

### **8.5 Misión:**

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios en el área de transporte de pasajeros tipo taxi; nos regimos bajo principios y valores en los cuales prevalece la calidad y honestidad del servicio que se presta tanto a los usuarios como a los afiliados y a los Socios.

### **8.6 Visión:**

Lograr una ampliación física y a nivel nacional en los próximos años que ayude a satisfacer las necesidades de los usuarios de taxis, buses, busetas, colectivos, urbanos, intermunicipales, nacionales y de turismo; enfocándonos especialmente en el crecimiento de los socios en su nivel económico y personal para que podamos ser una gran familia dentro del gremio transportador, Igualmente aumentar nuestro parque automotor y expandirnos como empresa de turismo y representar otras Empresas como versa en nuestro objeto social.

## 8.7 Políticas Corporativas:

- ✚ Promover, coordinar, contratar y organizar programas que ayuden a satisfacer y/o proveer beneficios a sus accionistas, mediante la prestación de servicios técnicos, educación, capacitación y solidaridad.
- ✚ Otorgar créditos de diversas modalidades a sus Socios en forma directa, y con los requisitos que establezcan los reglamentos.
- ✚ Desarrollar actividades económicas, sociales y culturales, conexas o complementarias a las anteriores destinadas a satisfacer las necesidades de sus accionistas.
- ✚ Realizar dentro del objeto social toda clase de actividades lícitas y permitidas por la legislación vigente, que garantice su estabilidad económica y el desarrollo de sus socios.
- ✚ Capacitar al personal de conductores socios o afiliados mediante un proceso de formación continuo para que sean mejores personas, y así presten un mejor servicio con más calidad y cordialidad a sus pasajeros y su comportamiento en la calle sea impecable con los demás conductores.
- ✚ Fomentar una cultura creativa en nuestro talento humano, utilizando alta tecnología, aprovechando al máximo los avances tecnológicos que se presentan en el gremio transportador, aprovechando todos los recursos que podamos adquirir.
- ✚ Planificar estrategias de mercadeo para ampliar la demanda del servicio tanto a los socios como a los afiliados en nuestra Empresa.

### **8.8 Políticas de manejo seguro**

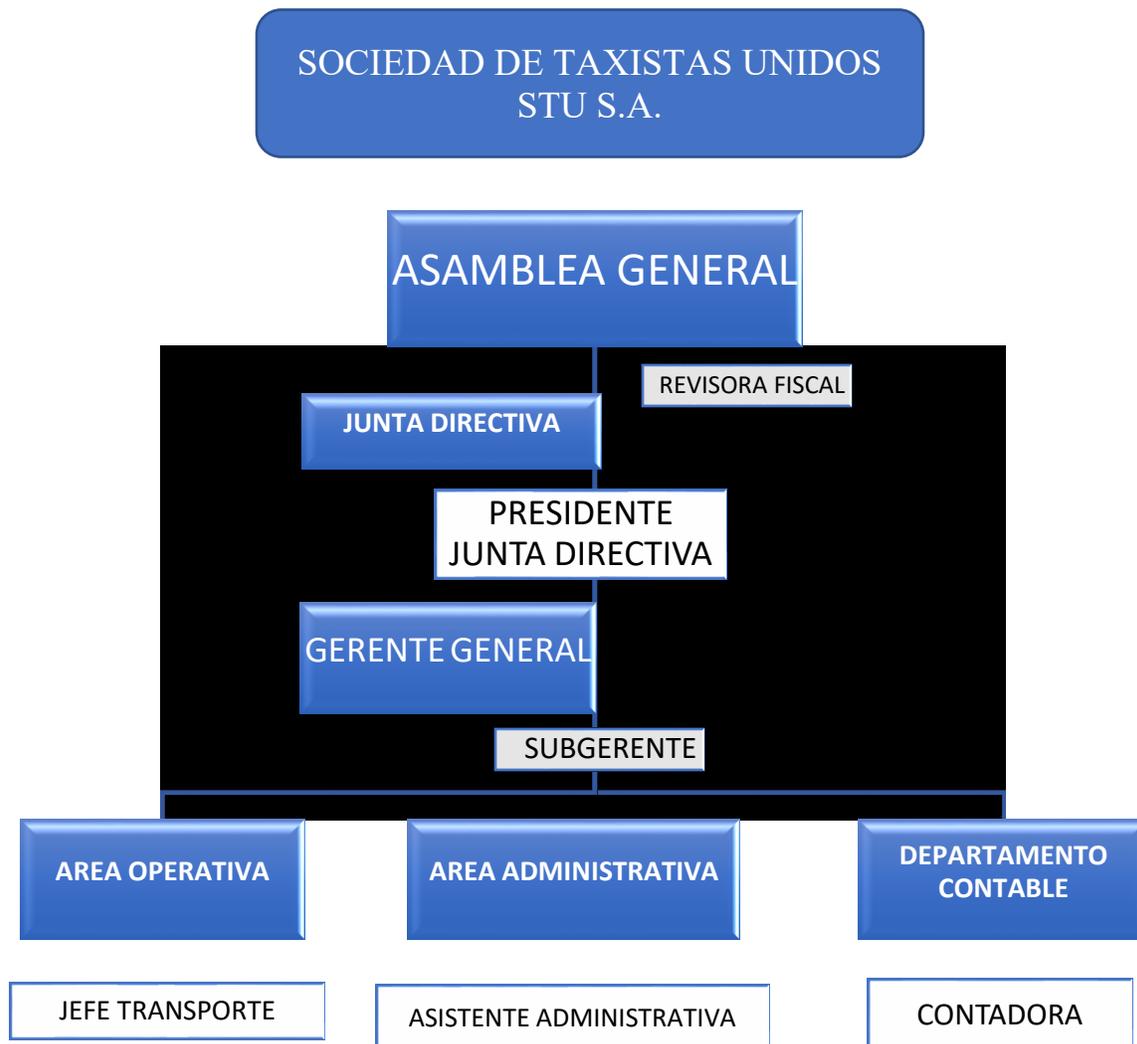
Los conductores y los vehículos deberán cumplir y ajustarse a las exigencias establecidas en el Código Nacional de Tránsito o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Sólo el personal autorizado por la Dirección General, podrán conducir vehículos de la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. Esto incluye: vehículos de propiedad de la empresa, de los socios y de los afiliados para operar en la ciudad de Bogotá bajo las normas de los entes controladores.

La aprobación se otorgará a aquellos conductores idóneos para desempeñar la función como conductores de Taxi, manteniendo en orden la documentación propia y del vehículo bajo las exigencias actualmente solicitadas por secretaria de movilidad como son: preventiva semestral y anual, tengan la licencia vigente según categoría y se demuestre el pago de la seguridad social de acuerdo a la actividad desempeñada. Es responsabilidad de los conductores tener presente aspectos seguros como, cinturones de seguridad, botiquín, verificación de condiciones del vehículo, comparendos electrónicos, uso de celulares y demás normatividad legal vigente aplicable.

## 8.9 ORGANIGRAMA

Gráficos 1 Organigrama



## 9. DIAGNÓSTICO MATRIZ DOFA

Se realiza como herramienta de diagnóstico la matriz DOFA ya que nos permite relacionar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas conduciéndonos a la elaboración de estrategias que mitiguen el impacto de las amenazas la reducción de las debilidades, aprovechando las oportunidades y haciendo uso de las fortalezas, para este proyecto la identificación de cada una de las variables nos ayuda a conocer cada una y así fortalecerse o mejorar para lograr un crecimiento en la empresa.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>Crecimiento:</b> La STU S.A. tiene como oportunidad la demanda que cada día va aumentando, la necesidad del servicio y más a los usuarios que les gusta utilizar el transporte tradicional (tipo taxi), adicional a esto las horas picos que se requiere el servicio por los diferentes sectores de la ciudad.</p>	<p><b>Competencia Ilegal:</b> Se evidencia un factor importante en el transporte público con los servicios que operan ilegalmente, pero que prestan un servicio que es de ayuda a los recorridos de los usuarios. Con la llegada de estos nuevos competidores como es el servicio de UBER X, Camionetas Blancas, Bici-taxis entre otras que realiza la misma función que un taxista, aunque con diferentes condiciones laborales ha marcado una amenaza para las empresas de transporte publico tipo taxi. Este nuevo mercado ha generado todo tipo de cambios en el sistema.</p>
<p><b>Ampliar el Parque Automotor:</b> Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A en su posicionamiento y trayectoria que ha logrado en sus 15 años en este sector, el buen cumplimiento con las obligaciones que se requieren ante los entes controladores y ante las directrices de la empresa ha logrado que administradoras, propietarios afilien sus vehículos y así seguir creciendo en su parque automotor. Las alianzas que maneja la empresa influyen a su crecimiento y/o en mantener una estabilidad en el mercado de los taxis.</p>	<p><b>La mala reputación del gremio:</b> La necesidad de tener los vehículos trabajando hace que las diferentes compañías o administradoras opten por contratar a cualquier persona sin tener implementado una buena selección de personal (conductores) que permita realizar todos los procesos de selección que haga que la mala imagen del taxista desaparezca en los usuarios, este mecanismo ayuda a que se contrate personal calificado para dicha función que tienen los taxistas. Por este tipo de contrataciones (no adecuadas) hacen que lleguen personas que generan todo tipo de habladurías y por ende perjudica al gremio en general logrando que los usuarios tomen otras alternativas de transporte.</p>
<p><b>Su amplió Objeto Social:</b> Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A tiene la oportunidad de ampliar su negocio ya que tienen la cobertura en su objeto social.</p>	<p><b>Empresas posicionadas en el mercado:</b> La competencia de empresas que prestan el mismo servicio, pero con más tiempo en el mercado. (Posicionamiento).</p>

**La Implementación de las plataformas:**

El crecimiento de las compañías están en la implementación de nuevas tecnologías y para este tipo de empresas es importante su implementación; con esta nueva tendencia para las empresas de taxis se busca competir contra la ilegalidad, mejorar el servicio y la clasificación de los conductores ya que el conductor que quiera conducir un taxi tiene que cumplir con varios requisitos exigidos por la nueva plataforma ya que va ligada en tiempo real con Secretaría de Movilidad.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>El buen estado de los vehículos:</b> La Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. tiene como fortaleza el buen estado de sus vehículos, la mayor cantidad son modelos actuales lo que permite servicios seguros dentro de lo normal. (El servicio del taxi está expuesto a cualquier adversidad).</p>	<p><b>Los cambios por parte de los entes controladores:</b> Los cambios y las exigencias por parte de los entes controladores para la operatividad de la empresa, la implementación del (PESV) Plan Estratégico de Seguridad Vial, los informes mensuales a movilidad etc. Lo que genera debilidad; ya que los conductores con la seguridad social que es un decreto y por las condiciones de los mismos no quieren cumplirla en su totalidad.</p>
<p><b>Asesoría y acompañamiento permanente a los usuarios y clientes:</b> Una de las mayores fortalezas de Sociedad de Taxista Unidos STU S.A es el servicio, asesoría, soporte y acompañamiento permanente a los socios, afiliados y a los clientes. La responsabilidad, actualización y entrega oportuna de la documentación a los organismos de control y el cumplimiento de la normatividad genera que la empresa tenga credibilidad y posicionamiento frente a las empresas de taxis existentes en la actualidad. El seguimiento que le brinda a los clientes (usuarios) frente a las quejas que se presentan.</p>	<p><b>Falta de definir funciones a los empleados administrativos:</b> Es importante delegar funciones a los empleados para así poder tener más control; tener una adecuada gestión en tiempos, responsabilidades, solución de problemas entre otras, generando así motivación a los empleados y compromisos en sus tareas diarias. Por tal motivo para STU S.A. es importante la delegación de funciones para así lograr mayor eficiencia y eficacia en sus procesos.</p>
<p><b>Los bajos costos de los seguros frente a otras empresas del mismo sector:</b> La Sociedad de Taxista Unidos STU S.A. cuenta con una fortaleza en los costos que maneja tanto en rodamiento que es el costo de la afiliación de los vehículos a la empresa</p>	<p><b>Mas aporte por parte de los socios para el crecimiento de la empresa:</b> Se convierte en debilidad ya que es importante la colaboración, el aporte de todos los socios para el crecimiento de la empresa, buscando nuevas alternativas de negocio, la</p>

<p>como en los seguros de responsabilidad civil extracontractuales y contractuales, así como el cumplimiento ante los socios y afiliados de los documentos expedidos por la empresa como lo es la Tarjeta de Operación y los seguros; esto genera mayor crecimiento en su parque automotor, ya que la divulgación por parte de socios, afiliados y propietarios hace que se afilien más vehículos a la empresa.</p>	<p>implementación de nuevas ideas frente a los cambios que se han generado en el gremio por parte de los entes controladores. El aporte es de todos ya que se refleja en la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. que solo una parte aporta y está pendiente de la misma y para el logro de todas las metas es importante la colaboración y el compromiso de todos.</p>
<p><b>La segmentación en la contratación del personal:</b> A diferencia de otras compañías STU S.A. busca seleccionar un personal idóneo para el servicio que se presta la honestidad y la buena prestación del servicio tanto administrativo como operativo logrando así marcar la diferencia, permitiendo la identificación de las necesidades de los usuarios y de los clientes para lograr la eficiencia y la satisfacción de los mismos.</p>	

## ESTRATEGIAS

La calidad, productividad, la rentabilidad, la satisfacción de los clientes internos y externos, y en si la imagen de la compañía depende en gran medida de la formación, coordinación y la motivación del personal que la conforman. Para que una empresa funcione adecuadamente es importante que las personas que la integran sepan, quieran y puedan trabajar de forma adecuada.

De acuerdo al estudio realizado se plantean las siguientes estrategias en busca de una mejor productividad y crecimiento empresarial:

1. Estrategia de la Comunicación: Es definir quienes somos y que ofrecemos. (Conocimiento de la empresa). Se evidencio que la empresa STU S.A. no manejaba un manual de funciones lo que generaba conflicto entre sus empleados ya que todos hacían, pero al final no había un responsable, debido a esto se

generaba un ambiente tensó y poco agradable. Con la delegación de funciones en la práctica realizada se puede aportar a que el clima laboral fuera mas ameno ya que es importante trabajar en un ambiente agradable; que el liderazgo se evidencie y el trabajo en equipo cumpla su función de Marcar la Diferencia.

2. Motivar al empleado: Es importante implementar estrategias que motiven al empleado no solo económicas sino en tiempos que generen compromiso y apropiación de los empleados hacia la empresa. Ejemplo: El día de cumpleaños que su horario de salida sea más temprano.
3. Hacer participe a los empleados: Se aconsejo al Sr Espinel Gerente que cada mes realizara una reunión con su grupo de trabajo y les diera la oportunidad de generar ideas o conocer sus inquietudes; esto con el fin de que el empleado se sienta participe y pueda aportar al crecimiento de la empresa.
4. Las Capacitaciones: Contar con un personal capacitado es importante en las organizaciones para el cumplimiento de sus metas propuestas, los constantes cambios, reformas entre otras, permiten que el personal este actualizado y pueda haber mayor competitividad. Aportar a su conocimiento es aportar a la empresa.
5. Implementar el sistema de gestión en el talento humano: Tener un adecuado proceso de selección de personal que dé a la empresa la eficiencia y la eficacia en las labores diarias, contando con un personal ideo y apropiado para cumplir con los objetivos propuestos. Es tan importante realizar todo el proceso para conocer un poco más a la persona sus habilidades, su estado (destrezas, experiencias) y su capacidad para aportar al crecimiento empresarial.

## 10 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo empresarial de esta época y más con los cambios actuales que se generan en las proyecciones organizacionales; presentándonos nuevos entornos con relación directa a los cambios empresariales y a la formación de los Recursos Humanos para hacerlas más competitivas. Por tal motivo es importante y necesario que las empresas en este caso Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A implemente un sistema que de orden a los procesos administrativos de Recursos Humanos que le permitan a la empresa estar al día en los cambios actuales.

Se plantea que sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. realice mejoras en el sistema de selección e implemente los procesos que se presentan en este documento para lograr mayor eficiencia y eficacia en las tareas diarias de sus empleados; ya que es un área muy importante para toda empresa, el utilizar los procesos ayudan a la empresa a contratar el personal idóneo para el cumplimiento de sus objetivos empresariales que es la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, cliente, afiliado, propietario, socio etc.

### 10.1 PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuáles serían los elementos esenciales para dar cumplimiento a los procesos administrativos de Recursos Humanos en La Sociedad de Taxistas Unidos STU?

### 10.2 ENCUESTA

Se realizaron dos (2) encuestas en La Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. una para el área administrativa a cinco personas que hacen parte de la nómina de la empresa y la otra para el área operativa a 20 conductores; estas encuestas se realizaron personales, las cuales

fueron realizados en el mes de abril. A continuación, se presenta una serie de situaciones que se relacionan con el tema laboral.

### 10.2.1 Área Administrativa

1. ¿Tiempo de vinculación en la empresa?

- Menos de un año ( )                      \* De 4 a 5 Años ( )
- De 2 a 3 Años ( )                        \* Mas de 10 años ( )



En la participación de la encuesta respondieron 5 personas las cuales tienen contrato laboral a término indefinido, resultado observado mediante la gráfica se evidencia que no hay rotación de personal, los empleados de La STU S.A se conservan en ella.

2. ¿En su contratación utilizaron todos los procesos de selección?

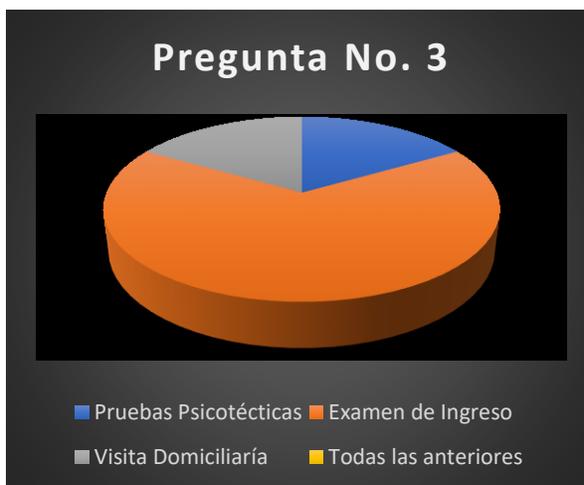
- Si ( )                      \*No ( )



En la participación de la encuesta respondieron 5 personas, el total de los colaboradores, representa un impacto ya que, de los cinco, cuatro respondieron negativamente lo que se evidencia que los procesos de selección no se están aplicando completamente.

3. ¿Qué procesos de selección no aplica la empresa y usted considera que es importante en la contratación?

- Pruebas Psicotécnicas ( )
- Examen de Ingreso ( )
- \*Visita Domiciliaría ( )
- \*Todas las anteriores ( )



En la participación de la encuesta respondieron las cinco personas que mantienen relaciones laborales con la STU S.A, se visualiza en la gráfica un factor importante y es la no realización del examen de ingreso a sus empleados, lo cual es de suma importancia conocer cómo está el personal y si es idóneo y cuenta con todas sus capacidades para cumplir con el cargo que se le asignó en el momento de su contratación.

4. ¿En el momento de su contratación se le asignaron funciones?

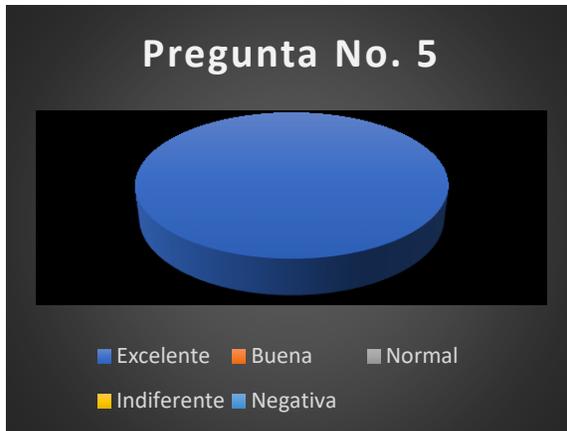
- Si ( )            \*No ( )



En la participación de la encuesta respondieron las cinco personas que hacen parte de La Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. en las compañías es de vital importancia identificar las necesidades que se requieren para el cumplimiento de las tareas diarias que realiza el empleado contratado, por ello es importante la delegación de funciones.

5. ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?

- Excelente ( )            \*Buena ( )            \*Normal ( )            \*Indiferente ( )            \*Negativa ( )



En la participación de la encuesta realizada respondieron los cinco (5) empleados que pertenecen a la nómina de La STU S.A. se evidencia en la gráfica que los empleados tienen un excelente ambiente laboral lo que ratifica la no rotación de personal.

## CONCLUSIÓN

De las cinco preguntas realizadas al personal administrativo se pudo evidenciar falencias y puntos positivos que de una u otra manera aportan o generan desventajas en el cumplimiento de los objetivos empresariales, por tal motivo se propone mejorar procesos e implementar otros que ayudan al logro de los mismos.

### 10.2.2 Área Operativa (Conductores)

Se realiza esta encuesta a 20 conductores ya que cuentan con un parque automotor de 200 vehículos lo que indica que se encuesta al 10% de los conductores que laboran como taxistas de la Sociedad de Taxistas Unidos.

1. ¿Cuánto tiempo lleva conduciendo en la STU S.A.?

- Menos de seis meses ( )
- De seis meses a Un Año ( )
- \*De 2 a 3 años ( )
- \*De 4 a 5 años ( )
- \*Más de 5 años ( )

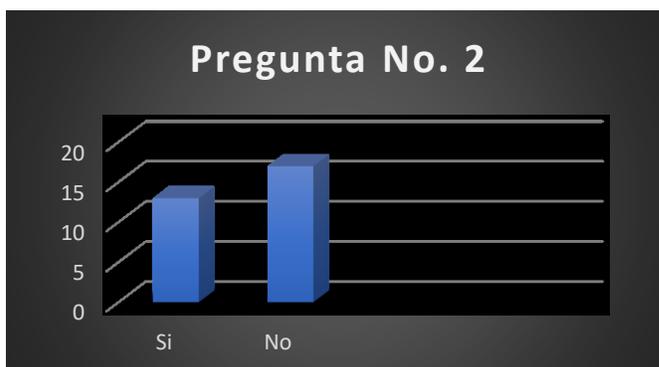


En la gráfica se puede evidenciar que se presenta rotación de conductores, pero hay un porcentaje que se mantiene en la labor que realiza diariamente, esto se puede deducir por el tipo de trabajo que realizan, sus condiciones, su experiencia y los cambios actuales que se están presentando en el transporte público tipo taxi.

2. ¿Está de acuerdo con la implementación de las tables como herramienta de trabajo?

Explique su respuesta.

- Si ( )
- \*No ( )



En la participación de la encuesta respondieron 20 conductores, en relación al total de las personas sobre las cuales participaron en la actividad, se evidencia en la gráfica que el 17% de los encuestados no están de acuerdo con la implementación de las tables ya que los gastos aumentan, el trabajo disminuye por las competencias ilegales que son más económicas y el 13% está de acuerdo ya que lo ven como una manera de competir, de clasificar al conductor y mejorar la imagen y el servicio de esté.

3. ¿Usted está de acuerdo con la importancia de las capacitaciones para lograr un mejor servicio? ¿Explique su respuesta?

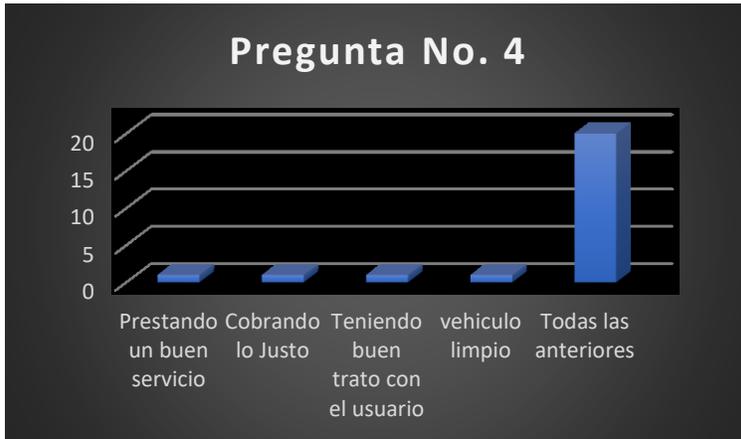
- Si ( )                      No ( )



En la participación de la encuesta respondieron 20 conductores, en relación al total de las personas sobre las cuales participaron en la actividad, se evidencia en la gráfica que el 18% está de acuerdo con la realización de más capacitaciones, adquieren conocimientos y aprenden para poder aplicarlas y tener mejoras en todas las operaciones técnicas, personales y de servicio.

4. ¿Como puede el gremio del taxi mejorar su reputación?

- Prestando un buen servicio ( )                      \* Cobrando lo justo ( )
- Teniendo buen trato con el usuario ( )        \* Vehículo limpio ( )
- Todas las anteriores ( )



En la participación de la encuesta respondieron 20 conductores, en relación al total de las personas sobre las cuales participaron en la actividad, se evidencia en la gráfica que el 19% está de acuerdo con la importancia del servicio, resaltar lo que otros han dejado negativamente en la percepción de los usuarios y de esta manera crecer laboralmente (económicamente).

5. ¿Cuenta con el apoyo de la empresa y los entes controladores para adquirir conocimiento y tácticas en la prestación de un buen servicio?

- Si ( )                      No ( )



En la participación de la encuesta respondieron 20 conductores, en relación al total de las personas sobre las cuales participaron en la actividad, se evidencia en la gráfica que los porcentajes esta con muy poca diferencia esto refleja que hace falta más acompañamiento y más apoyo por parte de la empresa y de los entes controladores.

## **CONCLUSIÓN**

De las cinco preguntas realizadas al personal operativo (Conductores) se pudo concluir la importancia de las capacitaciones, el acompañamiento de las empresas en la formación de los conductores ante una buena presentación personal y del vehículo, la prestación de un buen servicio; el cambio que están realizando los entes controladores (Secretaría de Movilidad) con la implementación de las tablas mejora en la clasificación de conductores.

Teniendo en cuenta los resultados de la matriz DOFA y la encuesta realizada se plantean los siguientes elementos para el departamento de Recursos Humanos.

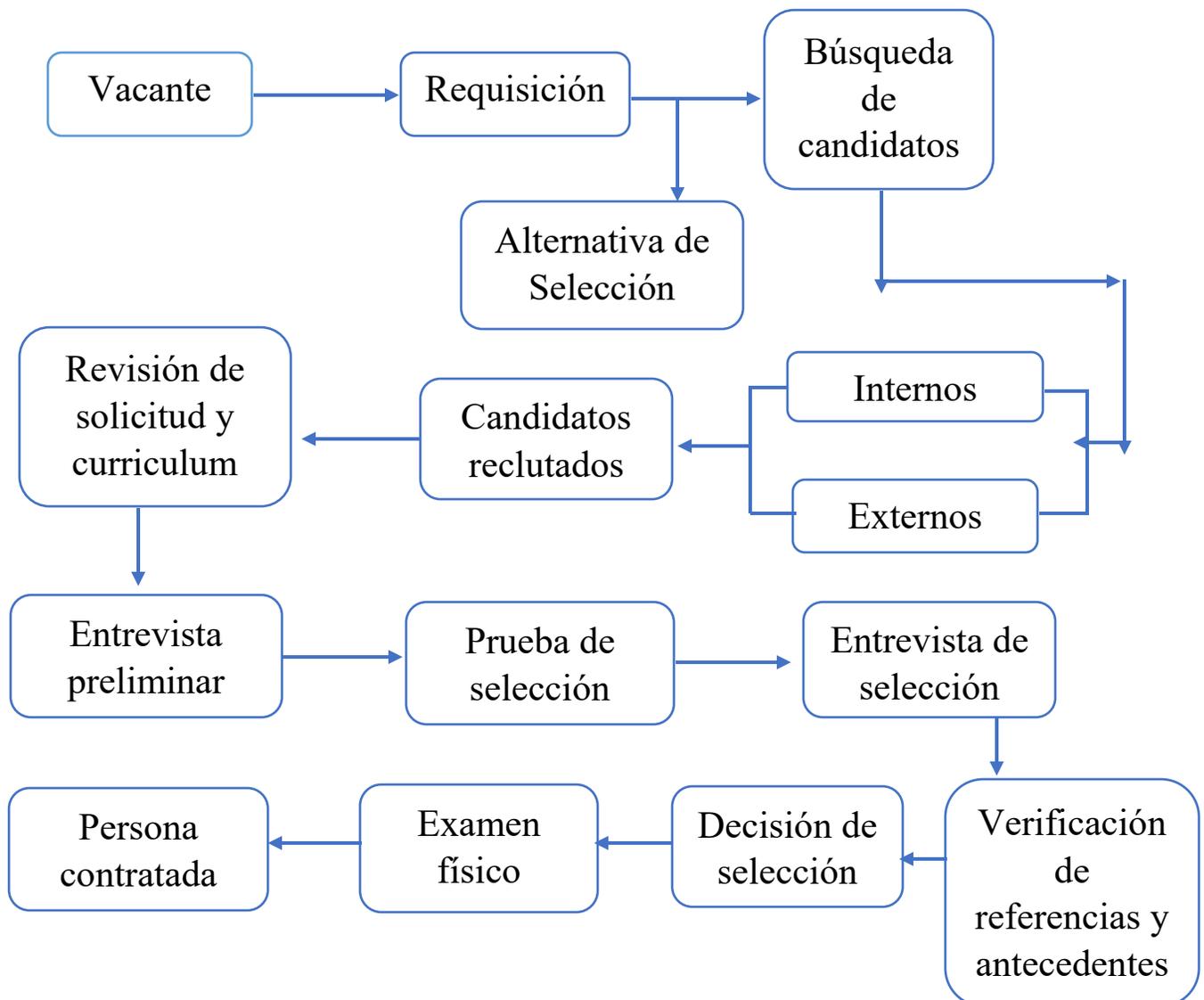
## 11. PROPUESTA DE MEJORA EN RECURSOS HUMANOS

### 11.1 Procedimiento de Recursos Humanos

#### 11.1.1 Objetivo

El propósito de este documento es establecer las actividades necesarias para la Gestión de los Recursos en el proceso de Talento Humano, el reclutamiento, la gestión de selección, evaluación y capacitación del personal de la empresa, contribuyendo a que la realización del servicio sea de total satisfacción para el usuario.

#### Proceso de Reclutamiento y Selección



### **11.1.2 Alcance**

Este documento aplica para el proceso de Talento Humano en las actividades de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación del personal.

### **11.1.3 Responsable**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el Representante legal, jefe de transporte junto con la Asistente Administrativa.

### **11.1.4 Requisitos generales**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos, contar con las personas idóneas para un puesto de trabajo o labor determinada. Brindarles estabilidad, capacitación y un buen ambiente laboral fortalece los lazos con la organización y con los usuarios brindando un buen servicio tanto administrativo (socios, clientes, afiliados entre otros) como operativo (usuario).

El proceso de selección consta de pasos específicos que sirven para decidir cuál persona cubrirá el puesto vacante.

## **11.2 Identificación de la Vacante**

La identificación de una vacante se hace por la iniciación de nuevos proyectos o necesidades de la organización, responsable de esta solicitud es el Jefe de Área o el gerente.

Posterior a esto el solicitante avisara al Representante Legal de la necesidad de la vacante.

### **11.2.1 Reclutamiento**

El reclutamiento y selección de personal es un proceso de importancia por el cual la empresa realiza la contratación del personal adecuado para ocupar un puesto, el programa de reclutamiento y selección de personal debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa para así poder cumplir con los objetivos propuestos.

### **11.2.2 Fuentes de reclutamiento**

Por reglamentó de la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A el personal que ingresa a la empresa es personal recomendado por los integrantes de la misma tanto para el área administrativa como operativa, por medio de socios, conductores y afiliados. En caso que se requiera personal en especial para el área administrativa, se tendrán en cuenta hojas de vida por convocatoria u otros medios.

### **11.2.3 Pre Selección y Presentación de Hojas de vida**

Se propone que la pre-selección y presentación de hojas de vida se realice una revisión por la asistente administrativa y así se puedan seleccionar los candidatos que reúnan el perfil del cargo, de acuerdo con la solicitud. Una vez seleccionadas se entregan las hojas de vida al Gerente y jefe de transporte.

### **11.2.4 Verificación de Referencias laborales y Personales**

La asistente administrativa realizara una revisión de las referencias laborales y personales de los candidatos junto con la educación y experiencia que se ha suministrado en la Hoja de Vida verificando su veracidad para pasarle la información al gerente o jefe de transporte.

### **11.2.5 Realización de la Entrevista**

El representante legal junto con el jefe de transporte realiza la entrevista al aspirante para conocer un poco más su perfil. (VER ANEXO N°1)

Posteriormente se realiza una reunión en la cual se evalúan los puntos positivos y negativos del entrevistado y se define quien de los candidatos es idóneo para el cargo a ocupar y para la empresa.

### **11.2.6 Exámenes de Ingreso**

Se aconseja a la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. implementar los exámenes ocupacionales de ingreso a los empleados del área administrativa para poder conocer el estado del empleado y saber si es apto para el cargo a desempeñar.

**Como se realizaría el proceso:** La asistente administrativa contacta al contratista de exámenes donde se define la fecha y hora para la realización del examen ocupacional de ingreso; se realiza la entrega de una carta (es un método que puede utilizar la empresa como mecanismo de autorización y control para la realización de los exámenes de ingreso), el cual se realizará de acuerdo con los lineamientos para evaluaciones médicas establecidos por la organización.

### **11.3 Contratación**

#### **11.3.1 Contratación Directa**

Se cita al candidato seleccionado y le explica el proceso de contratación se le informa los documentos que se requieren para afiliaciones de seguridad social cuando sean para área administrativa.

**Contratación Operativa (Conductores):** Se cita al conductor idóneo y seleccionado por el jefe de transporte; se hace un inventario del vehículo (Taxi) con documentación al día, se realizan los acuerdos de entrega de producidos en la oficina al gerente o jefe de transporte; la seguridad social es independiente la cual la deben presentar mensualmente en la refrendación de la tarjeta de control, adicional a esto el conductor realiza un adelanto de producido para tener garantía la empresa por si sucede cualquier impase.

#### **11.3.2 Firma del Contrato**

Se realiza el contrato laboral con las especificaciones y condiciones establecidas por la empresa. Se firma por las dos partes para hacerlo efectivo. (VER ANEXO No. 3).

#### **11.3.3 Afiliación a la Seguridad Social**

El empleado contratado realiza la entrega de la documentación requerida para realizar su respectiva afiliación a su seguridad social (EPS, ARL, Pensión y Caja de Compensación Familiar.)

#### **11.3.4 Se Crea la Carpeta de Hoja de Vida**

Se abre carpeta de hoja de vida con los siguientes documentos: Para el control de Secretaria de Movilidad se realizan de esta manera.

- Hoja de vida, con todos los soportes de educación, formación y experiencia enunciados en la misma.
- Copia de las afiliaciones (EPS, AFP)
- Copia afiliación ARP
- Contrato laboral
- Resultados de exámenes de ingreso.

#### **11.3.5 Inducción al Personal**

La inducción la realiza la persona encargada que solicita la vacante del área en este caso la contadora es la persona que realiza el seguimiento ya que ella por sus años que lleva el gerente le dio la autoridad para realizarlo, el tiempo que se da es de un mes de prueba de acuerdo a las condiciones laborales y a la capacidad del contratado.

## 12. MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. presenta dificultades en este proceso; ya que no se ha delegado a cada empleado sus respectivas funciones, se evidencio que cada empleado realiza tareas que no le corresponden de acuerdo a su cargo asignado; esto generando demoras en los procesos, quitando responsabilidades y obligaciones, por tal motivo no se pueden evaluar las competencias del personal contratado de acuerdo a las funciones que les corresponden.

Para realizar estas fichas de funciones se realizó una reunión con el gerente el Sr. Luis Espinel y sus subalternos como parte de la pasantía para organizar y delegar las funciones que le competen a cada empleado de acuerdo al cargo por el cual se contrató.

### 12.1 Representante Legal (Gerente)

División o departamento	Gerencia		
Cargo	Gerente		
Depende de	Junta Directiva	Iguales:	Cargos Ninguno
Nivel o grado de estudios	Profesional	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas 40 / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

División o departamento	Gerencia		
Cargo	Gerente		
Depende de	Junta Directiva	Iguales:	Cargos Ninguno
<b>Objetivo</b>			
Coordinar y controlar todas las operaciones y decisiones que sean necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.			
<b>Funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Representar a la Sociedad judicial y extrajudicialmente, como persona jurídica y usar la firma social.</li> <li>+ Ejecutar todos los actos y operaciones correspondientes al objeto social o que se relacionen con la existencia y funcionamiento de la Sociedad, con sujeción a lo previsto en los estatutos.</li> <li>+ Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o interés de la compañía.</li> <li>+ Presentar a la Junta Directiva un Balance General con su estado de Pérdidas y Ganancias, junto con los comprobantes del caso; el inventario de las existencias y un informe documentado acerca de los negocios de la compañía.</li> <li>• Tomar todas las medidas que reclamen la conservación de los bienes sociales, vigilar la actividad de los empleados de la administración social e impartir las órdenes e instrucciones que reclame la buena marcha de la compañía.</li> <li>• Convocar a la Asamblea General a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario y conveniente y hacer las convocatorias del caso cuando lo ordenen los estatutos, la Junta Directiva, el Revisor Fiscal o lo soliciten los Socios accionistas que representen el número de acciones suscritas que determinan los Estatutos.</li> <li>• Convocar a la Junta Directiva cuando lo considere necesario o conveniente y mantenerla informada del curso de los negocios sociales.</li> <li>• Presentar a la Junta Directiva balances mensuales de prueba y suministrarle todos los informes que esta solicite en relación con la compañía y las actividades sociales y cumplir las obligaciones que le imparta la Asamblea General o la Junta Directiva.</li> <li>• Emplear y remover todos aquellos funcionarios y empleados cuyo nombramiento y remoción no corresponda a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva y fijar sus asignaciones.</li> <li>• Cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta la Asamblea General o la Junta Directiva.</li> </ul>			
<b>Autoridad</b>			
Firmar contratos, ordenar el gasto de la empresa, decide la contratación de personal, tiene la autoridad sobre todo el personal de la compañía. Da reportes a la Junta Directiva y aprueba la creación y revisión			

División o departamento	Gerencia		
Cargo	Gerente		
Depende de	Junta Directiva	Iguales:	Cargos Ninguno
de la documentación relacionada con él “PESV” Plan Estratégico de Seguridad Vial exigido por secretaria de movilidad.			
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>			
Mínimo 05 años de experiencia gerencial, preferiblemente en el sector de transporte público tipo taxi.			
<b>Educación</b>			
Profesional en áreas de Administración de empresas o Finanzas, con conocimientos en el transporte público, en normas de tránsito.			
<b>Relaciones internas</b>			
Coordinar, supervisar, controlar, generar el trabajo en equipo; logrando así un ambiente de trabajo agradable, eficacia y eficiencia en las labores diarias. Dar resultados a la Junta Directiva.			
<b>Relaciones externas</b>			
Información, Coordinación y Colaboración con los usuarios y afiliados con el fin de lograr la diferencia y ser reconocida por buscar cada vez la calidad en el servicio.			
<b>Habilidades interpersonales</b>			
Liderazgo. Toma de decisiones acertadas. Trabajo en equipo. Persuasión. Emprendedor y organizado.			

(STU, 2018)

## 12.2 Suplente del Gerente

División o departamento	Gerencia		
Cargo	Subgerente		
Depende de	Junta Directiva / Gerencia	Iguales: Cargos	Ninguno

Nivel o grado de estudios	Técnico	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas <u>40</u> / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------	---------	---	--

<b>Objetivo</b>
Coordinar y controlar todas las operaciones y decisiones que sean necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.
<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Suplente del Gerente reemplazará al Gerente en caso de ausencia transitoria o absoluta, sin requisito o solemnidad alguna y cumplirá todas las funciones que debe cumplir este.</li> </ul>
<b>Responsabilidades específicas</b>
Manejo de la Gerencia, las instalaciones, los vehículos y todos los implementos de su oficina. Que se encuentren consignados en los inventarios de la sociedad.
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>
Mínimo 5 años en cargos administrativos y conocimientos básicos en el transporte público tipo taxi.
<b>Educación</b>
Profesional en carreras administrativas.
<b>Relaciones internas</b>

División o departamento	Gerencia		
Cargo	Subgerente		
Depende de	Junta Directiva / Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
De subordinación con la Junta Directiva, y de apoyo con las demás áreas.			
<b>Relaciones externas</b>			
Clientes (socios, propietarios, afiliados, usuarios etc.)			

<b>Habilidades interpersonales</b>
Liderazgo. Toma de decisiones acertadas. Trabajo en equipo. Persuasión. Emprendedor y organizado.

STU. (2018).

### 12.3 Jefe de Transporte

División o departamento	Área Operativa		
Cargo	Jefe de Transporte		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno

Nivel o grado de estudios	Profesional	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas <u>40</u> / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------	---	--

<b>Objetivos</b>
Supervisar, revisar, administrar y controlar con éxito el área operativa (Conductores – Vehículos) para el buen funcionamiento de los mismos, logrando así la seguridad de los usuarios que utilizan el transporte tipo taxi.
<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar estrictamente por el buen funcionamiento, estado mecánico y condiciones de los vehículos inscritos en el parque automotor de la STU S.A. que cuenten con las condiciones óptimas que deben tener los taxis.</li> <li>• Con el aval del gerente podrá suscribir contratos y/o acuerdos con las respectivas empresas que presten servicios como CDA centros de diagnósticos (Revisión Técnico-mecánica) y talleres para mantenimiento preventivo.</li> <li>• Control y revisiones periódicas del estado de documentos, aseo y mantenimiento al vehículo.</li> <li>• Seleccionar el personal cuando el gerente lo autorice de conductores de propiedad de la STU S.A. y los que se encuentran por administración; cumpliendo con los requisitos exigidos por la Sociedad de Taxistas Unidos y los entes controladores.</li> <li>• Asistir a todo acto de acuerdos, conciliaciones, arreglos que se presenten con los vehículos de la STU S.A. y afiliados teniendo en cuenta las directrices de la empresa.</li> <li>• Realización de trámites: Traspasos, levantamiento de prendas, inscripción de prenda, cambios de placa y en general cualquier requerimiento que se solicite.</li> </ul>

División o departamento	Área Operativa		
Cargo	Jefe de Transporte		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atenderá todos los siniestros por pérdidas totales o parciales que se presenten, teniendo autorización y poder de decisión con los traits que amerite cada caso ante las compañías de seguros, si es o no necesario utilizar las pólizas.</li> </ul>			
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>			
Mínimo 3 años de experiencia en el sector de transporte público, preferiblemente en la parte de operaciones y mecánica.			
<b>Responsabilidades específicas</b>			
Realizar inspecciones de vehículos y las demás que le sean asignadas.			
<b>Autoridad</b>			
Es la autoridad en el área operativa, puede decidir la contratación de conductores. Es quien tiene contacto directo con los conductores y quien recibe y controla las quejas de los usuarios.			
<b>Educación</b>			
Técnico y/o Profesional en Ingenierías.			
<b>Relaciones internas</b>			
De subordinación con la gerencia, de coordinación, asesoría y apoyo con el área administrativa.			
<b>Relaciones externas</b>			
Usuarios: Servicio, apoyo. Conductores y clientes.			

#### Habilidades interpersonales

Liderazgo.  
Toma de decisiones acertadas.  
Trabajo en equipo.  
Adaptación al cambio.

(S; STU, 2018)

## 12.4 Contadora

División o departamento	Contable		
Cargo	Contador(a)		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno

Nivel o grado de estudios	Profesional	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas <u>40</u> / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------	---	--

### Objetivos

Mantener una estructura financiera sólida para la empresa y proveer una alta calidad y excelencia en los procesos fiscales.

### Responsabilidades

- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para una empresa de Transportes.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Sociedad que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente un balance General.
- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales la Sociedad esté obligada.
- Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, el Revisor Fiscal y los socios, en temas de su competencia.
- controlar la entrada y salida de dinero.
- Llevar el control de las cuentas por pagar.
- Llevar el control bancario de los ingresos y pagos de la Sociedad.

División o departamento	Contable		
Cargo	Contador(a)		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar y controlar los seguros todo riesgo de los vehículos que estén en la póliza matriz de la Empresa.</li> <li>• Recibir y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).</li> <li>• Elaborar la nómina y estar pendiente de los pagos.</li> <li>• Examinar y analizar la información que contienen los documentos que le sean asignados.</li> <li>• Codificar las cuentas de acuerdo a la información y los lineamientos establecidos.</li> <li>• Registrar los movimientos de la caja menor.</li> <li>• Revisar y confirmar cheques, solicitudes de pago, entre otros.</li> <li>• Preparar proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables.</li> <li>• Elaborar comprobantes de los movimientos contables.</li> </ul>			
<b>Autoridad</b>			
Custodiar la información contable y administrativa de la empresa. Detener actividades o procesos que se encuentren por fuera del marco legal tributario. Detener y reportar cualquier actividad que se realice en el área si es perjudicable para la empresa.			
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>			
Mínimo 3 años de experiencia como Contador(a)			
<b>Educación</b>			
Profesional en Contaduría, con especialización en temas relacionados.			
<b>Relaciones internas</b>			
De subordinación con la Gerencia y de coordinación, supervisión y control con tesorería (asistente administrativa)			
<b>Relaciones externas</b>			
Información, Coordinación, asesoría y Colaboración con los socios y afiliados. Coordinación, fiscalización y control. Bancos, Proveedores (Seguros Todo Riesgo) de Bienes y Servicios.			

División o departamento	Contable		
Cargo	Contador(a)		
Depende de	Gerencia	Iguals:	Cargos Ninguno

### Habilidades interpersonales

Liderazgo.  
Toma de decisiones acertadas.  
Trabajo en equipo.  
Persuasión.  
Trabajo bajo presión.  
Organizada.

(STU, 2018)

## 12.5 Asistente Administrativa

División o departamento	Administrativo		
Cargo	Asistente Administrativa		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno

Nivel o grado de estudios	Técnico	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas <u>40</u> / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------	---------	---	--

<b>Objetivo</b>
Apoyar a la Gerencia y demás áreas en las actividades diarias de carácter administrativo y financiero, a través del adecuado uso de la información y recursos.
<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera cordial a los socios y afiliados tanto personalmente como telefónicamente.</li> <li>• Elaborar los documentos y cartas solicitados por los administradores y el Revisor Fiscal.</li> <li>• Mantener al día los archivos generales de la empresa.</li> <li>• Elaborar los seguros soat y estar pendiente de su recaudo.</li> <li>• Digitar y mantener al día Toda la información relacionada con los conductores Socios y Afiliados.</li> <li>• Elaborar los Recibos de caja con su respectiva codificación cuando ingrese dineros a la Sociedad.</li> <li>• Manejar la Caja General y estar pendiente de los dineros allí depositados y realizar las respectivas consignaciones.</li> <li>• Elaborar los Informes contables que sean solicitados por el Gerente, el Contador, Los Socios y el Revisor Fiscal.</li> <li>• Enviar la información requerida por la movilidad: Maestro Conductores, Maestro Propietarios, Maestros de Vehículos, realizando los cargues mensualmente como lo exige esta entidad.</li> <li>• Gestionar y llevar un estricto control de las Planillas de Viaje Ocasional y realizar los respectivos trámites.</li> </ul>

División o departamento	Administrativo		
Cargo	Asistente Administrativa		
Depende de	Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir producidos de los conductores de los vehículos propios y en administración.</li> <li>• Manejo de la Cartera.</li> </ul>			
<b>Responsabilidades específicas</b>			
Manejo de la Tesorería y la Cartera de la Sociedad de Taxistas Unidos STU. S.A.			
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>			
Mínimo 2 años en cargos administrativos y contables.			
<b>Educación</b>			
Técnico profesional o estudiante de las carreras Administrativa Contable o Financiera.			
<b>Relaciones internas</b>			
De subordinación con Gerencia, y de apoyo con las demás áreas.			
<b>Relaciones externas</b>			
Clientes (socios, propietarios, afiliados etc.)			

<b>Habilidades interpersonales</b>
Organizado. Trabajo bajo presión. Disposición para el cumplimiento de la labor. Trabajo en equipo Receptividad. Honestidad.

STU. (2018).

## 12.6 Revisora Fiscal

División o departamento	Financiero		
Cargo	Revisor Fiscal		
Depende de	Junta Directiva / Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno

Nivel o grado de estudios	Técnico	Tipo de puesto: <input checked="" type="checkbox"/> Jornada completa <input type="checkbox"/> Media jornada <input type="checkbox"/> Turnos 14 x 7	Horas <u>40</u> / semana  Personal de Manejo y confianza SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------	---------	---	--

<b>Objetivo</b>
Velar por los bienes de la Sociedad y todos los actos que se realicen en la Empresa y autorizar con su firma que se cumplan las normas o leyes que rigen a Sociedades de este tipo.
<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.</li> <li>▪ Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea, a la Junta Directiva o al Gerente, según el caso de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la Sociedad y en el desarrollo de sus negocios.</li> <li>▪ Colaborar con las Entidades Gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que hubiere lugar o le fueren solicitados.</li> <li>▪ Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la sociedad y las Actas de las reuniones de la Asamblea y de la Junta Directiva y porque se conserve debidamente la correspondencia de la Sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.</li> <li>▪ Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.</li> </ul>

División o departamento	Financiero		
Cargo	Revisor Fiscal		
Depende de	Junta Directiva / Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.</li> <li>▪ Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen e informes correspondientes.</li> <li>▪ Convocar la Asamblea a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.</li> <li>▪ Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea.</li> </ul>			
<b>Responsabilidades específicas</b>			
Además de las señaladas en la ley, con sujeción a ésta, a los estatutos y a las instrucciones de la Asamblea, el Revisor Fiscal Ejercerá las siguientes funciones:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cerciorarse que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la Sociedad se ajusten a las prescripciones legales.</li> <li>▪ Controlar el cumplimiento de las políticas, planes, programas, reglamentos y presupuestos adoptados por la Sociedad.</li> <li>▪ Suministrar a la Junta Directiva cada trimestre, calendario, informes certificados sobre la situación económica y financiera de la compañía, con una extensión similar a la de fin de año exigidos por los estatutos, deberá poner a disposición de los accionistas balances y estados de resultados certificados.</li> <li>▪ Sin perjuicio de la comisión consagrada estatutariamente para el caso que se presenten objeciones al balance, pronunciarse en forma expresa y certificada respecto a las salvedades formuladas por los accionistas, dentro del mismo plazo con que cuenta la comisión antes citada.</li> <li>▪ Velar porque la contabilidad de la Sociedad se lleve conforme a las políticas, principios y procedimientos técnicos, de reconocida aceptación y acordes con la naturaleza de los negocios sociales, haciendo especial énfasis en aquellos que garanticen el adecuado registro y evaluación de los costos en que se incurra por cada actividad.</li> <li>▪ Asistir con voz, pero sin voto a las reuniones de la asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.</li> <li>▪ En su informe de fin de año referirse expresamente sobre todos y cada uno de los aspectos cuyo control y vigilancia le corresponden conforme a la ley y los estatutos.</li> </ul>			

División o departamento	Financiero		
Cargo	Revisor Fiscal		
Depende de	Junta Directiva / Gerencia	Iguales:	Cargos Ninguno
<b>Requisitos de experiencia laboral</b>			
Mínimo 3 años de experiencia, con matrícula de contador Público vigente, además:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No podrá ser accionista de la Sociedad, ni estar ligado por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o fuere consocio con los administradores o funcionarios directivos, el cajero, auditor o contador de la misma sociedad, ni podrá desempeñar ningún otro cargo o empleo en la sociedad.</li> <li>▪ Además de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la ley y salvo que la Asamblea General de Accionistas decida otra cosa, no podrá ser Revisor Fiscal la persona natural o jurídica que ejerza el cargo de Revisor Fiscal o Auditor de empresas competidoras y que no pertenezca a una empresa competidora o de los accionistas.</li> </ul>			
<b>Educación</b>			
Profesional en contaduría con especialización en revisoría fiscal.			
<b>Relaciones internas</b>			
De subordinación con la Junta Directiva y gerencia, y de apoyo con las demás áreas.			

<b>Habilidades interpersonales</b>
Liderazgo. Toma de decisiones acertadas. Trabajo en equipo. Persuasión. Organizada.

STU. (2018).

## **12.7 Funciones Miembros de la Junta Directiva.**

### **➤ Del presidente:**

- a. Presidir las reuniones de la Junta Directiva y de la Asamblea General.
- b. Convocar a las reuniones de la Junta Directiva y elaborar el orden del día.
- c. Actuar como representante legal de la Asociación y ejercer sus funciones, dentro de las limitaciones que establecen las normas de los presentes estatutos.
- d. Rendir informe a la Asamblea General de las actividades realizadas durante su periodo.
- e. Abrir y manejar la(s) cuentas(s) necesarias en los bancos y firmar conjuntamente los cheques con el Tesorero.
- f. Suscribir las actas de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- g. Determinar conjuntamente con el Tesorero, los gastos que con cargo al presupuesto vigente sean necesarios, que no excedan un salario mínimo legal vigente.
- h. La demás que le asigne la Asamblea General.

### **➤ Del vicepresidente**

- a. Reemplazar al presidente cuando fuere necesario, bien sea esporádica o definitivamente, cuando por cualquier razón el presidente se ausente o renuncie a su cargo.
- b. Cumplir las labores y responsabilidades que le delegue el presidente o la Junta Directiva

### **➤ Del secretario**

- a. Citar a reuniones y asambleas por solicitud del presidente.
- b. Verificar el quórum en las asambleas.
- c. Elaborar y firmar las actas de las reuniones celebradas.
- d. Llevar y mantener actualizado el registro de socios.

- e. Dar curso a la correspondencia que se presente y mantener el archivo debidamente organizado y actualizado.
- f. Las demás funciones que le asigne la Asamblea General o la Junta Directiva.

➤ **Del tesorero**

- a. Recibir, manejar y custodiar los fondos de la Asociación.
- b. Determinar conjuntamente con el presidente los gastos que con cargo al presupuesto vigente sean necesarios, que no excedan un salario mínimo legal.
- c. Presentar al Contador oportunamente todas las cuentas debidamente justificadas.
- d. Mantener cuenta(s) bancaria(s) a nombre de la Asociación.
- e. Presentar el informe financiero a la Asamblea General, al final de cada periodo o cuando lo soliciten los socios.
- f. Informar mensualmente a la Junta Directiva los estados de cuentas.
- g. Firmar los cheques conjuntamente con el presidente.
- h. Velar por la presentación oportuna de la declaración de renta.
- i. Proponer ante la Junta Directiva acuerdos de gastos y formas de financiamiento.
- j. Elaborar el inventario de bienes de la Asociación y mantenerlos actualizados.

➤ **De los vocales.**

- a. Coordinar los mecanismos de difusión e información que establezca la Asociación.
- b. Colaborar en la organización de las actividades culturales, educativas y sociales.
- c. Asistir a todas las reuniones de la Junta Directiva.
- d. Las demás funciones que le asigne la Junta Directiva.

➤ **Del Revisor Fiscal**

- a. Velar por el estricto cumplimiento de los estatutos y reglamentos de la Asociación por parte de los socios.
- b. Velar porque la Junta Directiva cumpla las funciones que le fueron asignadas.
- c. Revisar la contabilidad, firmar el balance y emitir concepto sobre el estado de cuentas presentado por el Tesorero a la Asamblea General.
- d. Informar a la Asamblea General de cualquier irregularidad que se observe en la Asociación.
- e. Efectuar un arqueo de caja y conciliación bancaria por lo menos una vez al mes.
- f. Dar concepto acerca de los asuntos que se sometan a su consideración, bien sea por la Asamblea General o por la Junta Directiva.
- g. Las demás funciones que le correspondan de acuerdo con los estatutos o que le asigne la Asamblea General.

## 13. PROPUESTAS DE PROCEDIMIENTOS

### 13.1 Capacitación y formación a conductores

#### 13.1.2 Objetivo

Lograr que a través de las capacitaciones realizadas a los conductores de la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. marquen la diferencia en la prestación del servicio ante los usuarios. (Programas de Capacitación ver **14.1.4 Formación.**)

#### 13.1.3 Alcance

Dirigido a los conductores y personal de la empresa. Aprovechando las entidades que manejan diferentes tipos de capacitaciones en el sector del transporte público.

#### 13.1.4 Responsables

El área administrativa (Jefe de Transporte con la colaboración de la asistente administrativa y autorizado por el gerente) son los encargados de realizar las respectivas cotizaciones y de organizar los tiempos para la realización de las capacitaciones.

#### 13.1.5 Formación.

Es importante realizar un cronograma de capacitaciones donde se planteen tiempos y temas a tratar buscando siempre mejorar la calidad del servicio. Algunas sugerencias en los temas a tratar son:

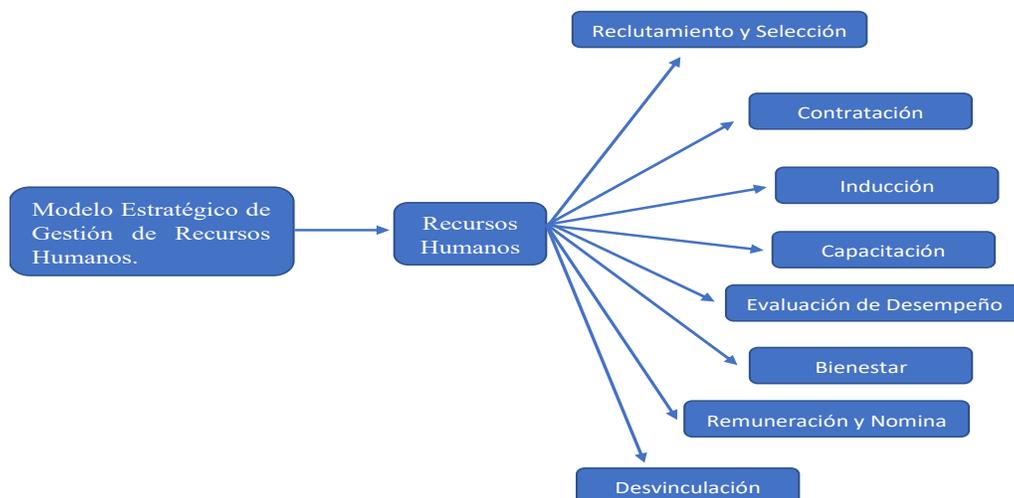
-  Conocimiento en normas de tránsito.
-  Conocimiento en seguros de los vehículos.
-  Capacitaciones en etiqueta, protocolo, imagen integral (todo esto con el fin de concientizar que son la imagen de una compañía que sus vehículos son su oficina y que en la forma en que visten y hablan reflejan respeto y confianza).
-  Capacitaciones en cambios en la normatividad, tecnología y economía.

- ✚ Capacitaciones en la prestación de un buen servicio.
- ✚ Temas de servicio, actitud hacia el trabajo, resolución y manejo de conflictos.
- ✚ Seguridad ciudadana.
- ✚ Primeros Auxilios entre otras.

**Como realizarlos:** Buscar alternativas actuales para la formación de los taxistas, crear ambientes virtuales, charlas o talleres presenciales todo lo que esté al alcance para el logro de las mismas; contactar instituciones públicas o privadas logrando alianzas con entidades como El Sena, Policía nacional, secretaria de tránsito, cámara de comercio entre otras; que nos brinden estas capacitaciones, para lograr el profesionalismo y la formación a los taxistas.

### 13.1.6 Plan de acción

El plan de acción consiste en evaluar la efectividad de las capacitaciones brindadas a los miembros de la STU S.A. (Administrativos y Operativos) esto con el fin de garantizar la eficacia y persuasión que genere en los conductores y personal de la Sociedad de Taxistas Unidos en la prestación de un mejor servicio que es el propósito que STU S.A. se reconozca y se caracterice por su servicio.



### 13.1.7 Presupuesto Proyecto

En la toma de decisiones y para determinar un proyecto como herramienta de gestión, están los costos o plan financiero; que se requieren para el cumplimiento de la propuesta, si es viable y puede la empresa costearlo.

Objetivos:

- ✓ Conocer la inversión inicial y total para la ejecución del proyecto.
- ✓ Definir el tiempo de recuperación de la inversión
- ✓ Establecer la viabilidad del proyecto para realizar la inversión.

Los costos son importantes para lograr, garantizar, identificar, establecer, facilitar, otorgar, incrementar y/o disminuir la planificación del proyecto a implementar.

De acuerdo al proyecto realizado en Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. se requiere de una inversión aproximada de 5.000.000 millones de pesos, inversión que ayuda al crecimiento, eficiencia y eficacia y cumplimiento de sus objetivos o metas propuestas.

RECURSO	TIPO	CONSUMO	COSTO	DESCRIPCIÓN
Auxiliar Administrativo	Personal	8 h diarias	1.313.605	Salario minimo
1 computador	Equipo Informatico	1 Equipo	1.500.000	Herramienta de Trabajo
Puesto de Trabajo	Escritorio y Silla	1 Escritorio 1 Silla	30.000	Herramienta de Trabajo
Capacitaciones Personal	Personal		1.900.000	Conocimiento = Mejora en las tareas
		<b>TOTAL</b>	<b>4.743.605</b>	

Este presupuesto se realiza bajo la necesidad que tiene Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A. en la implementación de un puesto de trabajo (Reclutamiento y Selección de Personal) para lograr el cubrimiento de las tareas diarias por su parque automotor, las

capacitaciones que son importantes tanto para el área administrativa como operativa, con esto la empresa logra la retribución de conocimiento de su personal en la empresa y el reconocimiento por la calidad que tiene en cuanto al servicio que brindan sus conductores todo esto ayuda al crecimiento más vehículos que ingresarían, conocimiento para realizar negocios que den utilidad y aporte al crecimiento de la STU S.A.

CAPACITACIONES	ENTIDADES	COSTO	INVERSION
Primeros Auxilios	SENA - Cruz Roja	Gratuitas	Refrigerio
Cambios en la normatividad, tecnología y economía	Secretaria de Movilidad	Gratuitas	Refrigerio
Seguridad Ciudadana	Policia Nacional	Gratuitas	Refrigerio
Normas de Transito	Policia de Transito	Gratuitas	Refrigerio
Servicio, actitud hacia el trabajo, resolucion y manejo de conflictos	SENA	Gratuitas	Refrigerio
Seminario de Liquidacion de nomina, Autoliquidacion, Retefuente y UGPP	Sinergy & Lowells	580.000	=

Hay muchas entidades que nos brindan capacitaciones en temas que aportan a la labor diaria que desempeña STU S.A. sin costo alguno, y si ayudan a buscar cada vez mas la diferencia ante el personal que tenga la empresa. Siempre logrando la competitividad ante este sector del servicio público tipo taxi.

## ANEXO N.º 1

**Modelo de Entrevista personal***Anexos 1 Entrevista de personal N°1***1.- Preguntas Personales:**

Presentación de la persona: Nombre, Apellido, Edad, Profesión, Estado civil, Disponibilidad, Cargo de trabajo al cual se postula.

¿Cómo se describiría?

¿Puede nombrar 3 virtudes/defectos que lo caractericen?

¿Por qué desea cambiar de trabajo?

¿Tiene intereses de seguir estudiando? ¿Por qué?

¿Tiene facilidad de relacionarse con las demás personas?

¿Cómo trabaja bajo presión?

**2.- Preguntas sobre Formación Profesional:**

¿Por qué decidió estudiar esa área/Carrera?

¿Le gusta su Carrera? ¿Por qué?

¿En cuánto tiempo curso la carrera?

¿Cree que tiene la suficiente formación para el puesto?

¿Qué capacitación adicional ha recibido en su área (cursos, talleres, diplomados)?

¿Le parecieron provechosos los conocimientos del curso que realizó? **OPCIONAL**

¿Qué aprendió? ¿Cómo inicio en esa especialidad? **OPCIONAL**

**3.- Preguntas sobre Experiencia Laboral:**

¿Cuánta experiencia tiene?

¿Conoce la ciudad? (Direcciones)

¿Tiene conocimiento en normas de tránsito?

¿Tiene conocimiento en mecánica básica?

¿Qué Funciones realizaba en su cargo anterior?

¿Cuáles fueron los proyectos más importantes que realizó en empresas anteriores o en su último empleo?

¿Algún proyecto donde haya demostrado sus habilidades en el área de...?

Hábleme de sus jefes y compañeros anteriores.

¿Alguno hizo una buena influencia en usted?

¿Le gusta trabajar en equipo o solo? ¿Por qué?

¿Qué opinión tiene del ambiente del trabajo anterior?

¿Le ha sido difícil adaptarse a un nuevo ambiente de trabajo?

#### **4.- Preguntas sobre el Puesto de Trabajo:**

¿Que conoce de nuestra empresa?

¿Cómo se enteró del puesto vacante?

¿Conoce la importancia de prestar un buen servicio?

¿Es consciente que va a hacer la imagen de la empresa con la prestación del servicio que dé?

¿Por qué quiere trabajar con nosotros, que aportes piensa que podría brindarnos?

¿Confía en su capacidad para desempeñar este puesto? ¿Por qué?

¿Qué capacitación especializada ha recibido que lo habilite para este cargo?

¿Cuáles son sus objetivos a largo plazo con esta empresa?

¿Estaría dispuesto a dedicar tiempo a realizar cursos de formación?

¿Porque deberíamos contratarlo?

## ANEXO N.º 2

SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS – STU S.A.

ENCUESTA

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Número de Identificación: \_\_\_\_\_

**Área Administrativa**

1. ¿Tiempo de vinculación en la empresa?

- Menos de un año ( )                      \* De 4 a 5 Años ( )
- De 2 a 3 Años ( )                        \* Mas de 10 años ( )

2 ¿En su contratación utilizaron todos los procesos de selección?

- Si ( )                      \*No ( )

3 ¿Qué procesos de selección no aplica la empresa y usted considera que es importante en la contratación?

- Pruebas Psicotécnicas ( )                      \*Visita Domiciliaría ( )
- Examen de Ingreso ( )                        \*Todas las anteriores ( )

4 ¿En el momento de su contratación se le asignaron funciones?

- Si ( )                      \*No ( )

5 ¿Como es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?

- Excelente ( )                      \*Buena ( )                      \*Normal ( )                      \*Indiferente ( )                      \*Negativa ( )

SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS – STU S.A.

ENCUESTA

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Número de Identificación: \_\_\_\_\_

### Área Operativa (Conductores)

1 ¿Cuánto tiempo lleva conduciendo en la STU S.A.?

- Menos de seis meses ( )                      \*De 2 a 3 años ( )                      \*Más de 5 años ( )
- De seis meses a Un Año ( )                      \*De 4 a 5 años ( )

2 ¿Está de acuerdo con la implementación de las tables como herramienta de trabajo?  
Explique su respuesta.

- Si ( )                      \*No ( )

3 ¿Usted está de acuerdo con la importancia de las capacitaciones para lograr un mejor servicio? ¿Explique su respuesta?

- Si ( )                      No ( )

4 ¿Como puede el gremio del taxi mejorar su reputación?

- Prestando un buen servicio ( )                      \* Cobrando lo justo ( )
- Teniendo buen trato con el usuario ( )                      \*Vehículo limpio ( )
- Todas las anteriores ( )

5 ¿Cuenta con el apoyo de la empresa y los entes controladores para adquirir conocimiento y tácticas en la prestación de un buen servicio?

- Si ( )                      No ( )

## ANEXO N.º 3

**CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A SEIS MESES****INFORMACIÓN BÁSICA**

**NOMBRE DEL EMPLEADOR:** SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS STU S.A.  
**C.C. No.** 830.116.785-3  
**NOMBRE DE EL TRABAJADOR:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**C.C, No.:** XXXXXXXX DE XXXXXXXX  
**DOMICILIO:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** XXXXXXXXX  
**CARGO:** XXXXXXXXXXXXXXXX  
**SALARIO** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX MIL PESOS (000.000.00)  
M/CTE.  
**AUXILIO DE TRANSPORTE LEGAL:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX PESOS  
(\$00.000.00) M/CTE.  
**FECHA DE INICIACIÓN:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**LUGAR DONDE SE DESEMPEÑARÁ LABORES** CALLE 17 Sur No. 42 F - 12 sur  
**PERIODOS DE PAGO:** QUINCENA VENCIDA  
**JORNADA DE TRABAJO** CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SEMANALES

**CONDICIONES LABORALES**

**PRIMERA: OBJETO.** EL EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y éste se obliga: a) a poner al servicio de EMPLEADOR toda su capacidad normal del trabajo, en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR directamente o a través de sus representantes. B) a prestar sus servicios en forma exclusiva al empleador; es decir, a no prestar directa ni indirecta servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato; y C) a guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicas informaciones y en general, sobre todos los asuntos de materias que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de su contrato de trabajo.

**SEGUNDA: REMUNERACION.** EL EMPLEADOR pagara al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I, II y III del Título

VII del C.S.T PARAGRAFO PRIMERO: Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquiera otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos

ingresos, constituye remuneración de la labor realizada, y el 17.5% restante está designado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que tratan los Capítulos I y II del Título VIII de C.S.T. PARAGRAFO SEGUNDO: Las partes acuerdan que en los casos en que se le reconozcan al TRABAJADOR beneficios diferentes al salario, por concepto de alimentación, habitación o vivienda, transporte y vestuario, se consideraran tales beneficios o reconocimientos como no salariales y por tanto no se tendrán en cuenta como factor salarial para la liquidación de acreencias laborales, ni el pago de aportes parafiscales (diferentes a los de la seguridad social), de conformidad con los Arts. 15 y 16 de la ley 50/90, en concordancia con el Art. 17 de la 344/96.

**TERCERA: TRABAJO NOCTURNO, SUPLEMENTARIO, DOMINICAL Y/O FESTIVO.** Todo trabajo nocturno, suplementario en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerara conforme lo dispone expresamente la ley, salvo acuerdo en contrario contenido en convención, pacto colectivo o laudo arbitral. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, nocturno, dominical o festivo, EL EMPLEADOR o sus representantes deberán haberlo autorizado previamente y por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de el por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o a sus representantes para su aprobación. EL EMPLEADOR, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario, o trabajo nocturno en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o que, habiendo sido avisado inmediatamente, no haya sido aprobado como queda dicho, tratándose de trabajadores de dirección, confianza o manejo, no habrá lugar al pago de horas extras.

**CUARTA: JORNADA DE TRABAJO.** EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada máxima legal, salvo estipulación expresa y escrita en contrario, se obliga a laborar la jornada máxima legal cumpliendo con los turnos y horarios que señale EL EMPLEADOR, quien podrá cambiarlos o ajustarlos cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse total o parcialmente las horas de la jornada ordinaria, con base en lo dispuesto por el Art 164 del C.S.T., modificado por el Art. 23 de la ley 50/90, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de las mismas, según Art 167 íbidem. De igual manera, las partes podrán acordar que se preste el servicio en los turnos de jornada flexible contemplados en el Artículo 51 de la Ley 789 de 2002.

**QUINTA: PERIODO DE PRUEBA.** Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba y, por consiguiente, cualquiera de las partes podrá terminar el contrato unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo sin que por este hecho se cause el pago de indemnización alguna.

**SEXTA: DURACION DEL CONTRATO.** La duración del contrato será de seis meses, mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo.

**SEPTIMA: TERMINACION UNILATERAL.** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato, por cualquiera de las partes, las enumeradas en los Arts. 62 y 63 del C.S.T., modificados por e Art 7º del decreto 2351/65 y demás, por parte del EMPLEADOR, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en reglamentos y demás documentos que contengan reglamentaciones, ordenes, instrucciones o prohibiciones de carácter general o particular, pactos convenciones colectivas, laudos arbitrales y las que expresamente convengan calificar así en escritos que formaran parte integrante del presente contrato. Expresamente se califican en este acto como faltas graves la violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la cláusula primera del presente contrato.

**OCTAVA: INVENCIONES.** Las invenciones realizadas por EL TRABAJADOR le pertenecen, salvo a) en el evento en que la invención haya sido realizada por EL TRABAJADOR contratado para investigar, siempre y cuando la invención sea el resultado de la misión específica para la cual ha sido contratado. B) cuando EL TRABAJADOR no ha sido contratado para investigar y la invención se obtiene mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada. En este último evento, el trabajador tendrá derecho a una compensación que se fijará por un tribunal de arbitramento designado por las partes en cumplimiento de las normas laborales y de arbitraje vigentes para el momento en que se origine el conflicto, de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte AL EMPLEADOR u otros factores similares.

**NOVENA: DERECHOS DE AUTOR.** Los derechos patrimoniales del autor sobre las obras creadas por EL TRABAJADOR en ejercicio de sus funciones o con ocasión ellas pertenecen al EMPLEADOR. Todo lo anterior

sin perjuicio de los derechos morales de autor que permanecerán en cabeza del creador de la obra de acuerdo con la ley 23 de 1982 y la Decisión 351 de la comisión del Acuerdo de Cartagena.

**DECIMA: MODIFICACION DE LAS CONDICIONES LABORALES.** EL TRABAJADOR acepta desde ahora expresamente todas las modificaciones de sus condiciones laborales determinadas por EL EMPLEADOR en ejercicio de su poder subordinante, tales como los turnos y jornadas de trabajo, el lugar de prestación de servicio, el cargo u oficio y/o funciones y la forma de remuneración, siempre que tales modificaciones no afecten su honor, dignidad y sus derechos mínimos ni impliquen desmejoras sustanciales o graves perjuicios para él, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del C.S.T modificado por el artículo 1 de la 50/90. Los gastos que se originen con el traslado de lugar de prestación del servicio serán cubiertos por EL EMPLEADOR, de conformidad con el numeral 8° del artículo 57 del C.S.T.

**DECIMA PRIMERA: DIRECCION DEL TRABAJADOR.** EL TRABAJADOR para todos los efectos legales y en especial para la aplicación del parágrafo 1 del artículo 29 de la ley 789/02, norma que modificó el 65 del C.S.T., se compromete a informar por escrito y de manera inmediata a EL EMPLEADOR cualquier cambio en su dirección de residencia, teniéndose en todo caso como suya, la última dirección registrada en su hoja de vida.

**DECIMA SEGUNDA: EFECTOS.** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto cualquiera otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad, pudiendo las partes convenir por escrito modificaciones al mismo, las que formaran parte integrante de este contrato.

Para constancia se firma en dos o más ejemplares del mismo tenor y valor ante testigos, un ejemplar de los cuales recibe EL TRABAJADOR en este acto en la ciudad de Bogotá D. C., El XX día del mes de XXXXXX del año XXXX

\_\_\_\_\_  
**EL EMPLEADOR**

C.C. No.

\_\_\_\_\_  
**EL TRABAJADOR**

C.C. No.

\_\_\_\_\_  
**EL TESTIGO**

C.C. No.

## ANEXO N.º 4

	<b>VINCULACION DEL PERSONAL</b>				CODIGO: RH-F02		FOTO	
					REVISION: 01			
					EDICION: 04			
					PAGINA: 1 DE 1			
					FECHA: 15/01/2018			
CIUDAD Y FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			DD	MM	AAAA			
INFORMACION PERSONAL								
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NOMBRES			SEXO	
							M	F
TIPO DE IDENTIFICACION	Nº DE IDENTIFICACION		NACIONALIDAD		FECHA DE NACIMIENTO			
					DD	MM	AAAA	
PASAPORTE	Nº PASAPORTE		FECHA VENCIMIENTO					
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		CIUDAD	TELEFONO FIJO		TELEFONO MOVIL			
ALERGIAS Y/O CONDICIONES MEDICAS			TIPO DE SANGRE			RH		
EPS			FONDO DE PENSIONES					
			FONDO CESANTIAS					
EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:			TELEFONO FIJO		TELEFONO MOVIL			
EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:			TELEFONO FIJO		TELEFONO MOVIL			
NUMERO DE CUENTA BANCARIA			TIPO DE CUENTA		BANCO			
CORREO ELECTRONICO			ESTADO CIVIL					
			SOLTERO	CASADO	UNION LIBRE	DIVORCIADO	VIUDO	

EXPERIENCIA LABORAL											
NOMBRE DE LA EMPRESA											
CARGO											
FECHA DE INICIO		DD	MM	AA	FECHA DE TERMINACION		DD	MM	AA		
MOTIVO DE RETIRO											
INFORMACION ACADEMICA											
BACHILLER				UNIVERSITARIO							
TECNICO				POSGRADO							
TECNÓLOGO				MAESTRÍA							
USO EXCLUSIVO RECURSOS HUMANOS											
FECHA DE INICIO			FECHA DE TERMINACIÓN			CARGO	SALARIO	HORARIO			
DD	MM	AAAA	DD	MM	AAAA			INGRESO	SALIDA		
DOCUMENTOS ANEXADOS											
H.V.	C.C.	LM	EM	TP	A.F.P.	CL	RP	PS	LC	RL	OT
H.V. Hoja de Vida		C.C. Copias Cedula		L.M. libreta Militar		E.M. Exámenes Medicos		T.P. Tarjeta Profesional		A.F. Fondos y Pensiones	
C.L. Certificados laborales		R.P. Referencias Personales		PS: Pasaporte		LC: Licencia de conducción		R.L. Referencias Laborales		O.T. Original del titulo	
						Firma del Encargado STU S.A.					
						Firma del empleado y CC					





3. Cumplir y hacer cumplir los lineamientos del SIG dispuesto en la empresa.				
4. Está atento de todo el personal a cargo en términos de seguridad industrial. Informa al coordinador HSE sobre algún accidente que ocurra en el lugar de trabajo.				
5. Reportar cambios del sistema en documentos y/o registros y posibles acciones correctivas g/o preventivas.				
7. Reporta a tiempo y efectivamente actos y condiciones inseguras que se den en su area de trabajo y motiva a sus compañeros a hacer lo mismo				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>SUMA TOTAL /6</b>			<b>0</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>BUSCA GARANTIZAR LA RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE</b>				
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Cumple con las s revisiones preventivas del vehiculo de colores.				
2. Cumple con mantenimiento del vehiculo.				
3. Contribuye con el ahorro de los recursos eléctricos.				
4. Hace correcta disposición de los residuos peligrosos.				
5. Participa activamente en las campañas de orden y aseo realizadas en la empresa.				
6. Contribuir con el cuidado del medio ambiente, en cuanto al mejoramiento de su vehiculo en la empresa.				
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>SUMA TOTAL /6</b>			<b>0</b>

1. Para obtener el resultado de cada una de las competencias sume las puntuaciones asignadas de cada una de las preguntas; luego se obtiene el promedio de la siguiente manera:

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{N}^\circ \text{ de Item}}$$

Competencia	Puntaje máximo	Promedio
Competencias funcionales	5	0
Competencias organizacionales	5	0
Seguridad y salud ocupacional en el trabajo	5	0
Medio ambiente	5	0

Para obtener la calificación global multiplique el promedio obtenido en cada una de las competencias por el valor de ponderación y sume los tres resultados obtenidos

CALIFICACION GLOBAL	PROMEDIO	PONDERACION	PUNTUACION
Competencias funcionales	0	0,3	0
Competencias organizacionales	0	0,3	0
Seguridad y salud	0	0,2	0
Medio ambiente	0	0,2	0

1  
DESEMPEÑO(TOTALIDAD) 0

**RESULTADO DE EVALUACION DE ACUERDO AL DESEMPEÑO**

Sobresalient e/ Siempre	(4,6 - 5)
Satisfactorio / Casi siempre	(4,1 - 4,5)
Necesita mejorar / Algunas veces	(3,1 - 4)
No satisfactorio / Nunca	(2 - 3 ó menos)

Aspectos positivos del Evaluado:

## ANEXO N.º 7

		<b>REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b> <b>(INTERNAS – EXTERNAS)</b>			
Nombre de quien dirige:		Identificación:			
Cargo:		Fecha:	DD	MM	AA
A quien va dirigida:					
Su observación se relaciona con:		Queja		Sugerencia	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA:</b>					
Deben incluirse todos los elementos en los que se identifiquen las circunstancias de sujeto (quién o quienes), tiempo (cuándo), modo (cómo) y lugar (dónde).					
<b>SUGERENCIAS:</b>					
ORIENTADAS A LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE ACOSO LABORAL (Capacitación, divulgación)					
ORIENTADAS A LA ACTIVIDAD DE CORRECCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL (Manera de hacer conocer las quejas, proceso de investigación del Comité o circunstancias similares)					



## ANEXO N.º 9

## Anexos 1 Cronograma de actividades

TEMAS	FECHA	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
	PROGRAMADA	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Conocimiento empresa y empleados		E										
Plan de Emergencias y Evacuación			E									
Primero Auxilios				P							P	
Cambios en la normatividad, tecnología y economía					P							
Seguridad ciudadana						E						
Comité de convivencia laboral					E							
Proceso de Recursos Humanos requisitos RRHH					E							
Conocimiento de Accidentes - Incidentes				E								
Normas de tránsito							P				P	
Servicio, actitud hacia el trabajo, resolución y manejo de conflictos								P				P
Seminario de liquidación de nómina, autoliquidación, reafuente y UGPP									P			

P= Programado	P
E= Ejecutado	E

## 14 CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación que se hizo a la empresa Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A, donde se propone mejorar e implementar los procesos a un área tan importante en toda compañía como lo es el talento humano, la importancia que se tiene para el buen funcionamiento y la competitividad que se maneja hoy en día en los mercados.

En la actualidad, las normas y leyes colombianas exigen a las empresas tener un sistema avanzado de calidad en Recursos Humanos, y más un sector como lo es el transporté público donde se trabaja con personas (vidas) a cargo donde la importancia de la selección de un empleado (conductor) conlleva a un bienestar o a un problema por la responsabilidad que este tiene.

Si se hace un debido uso de esta herramienta administrativa, se pueden lograr los objetivos propuestos en el área de Recursos Humanos con la ayuda del personal, de toda la organización y con la aprobación de la alta dirección.

## 15 RECOMENDACIONES

Incentivar la implementación de sistemas de calidad en la empresa Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A., la cual permite practicas responsables, además de credibilidad en el sector de transporte publico tipo taxi, lo cual la hará más atractivo para sus usuarios, clientes, propietarios, afiliados y socios.

Se puede difundir este proyecto en toda la empresa para el estudio de las personas que estén interesadas en la importancia del Recurso Humano en la compañía, el trabajo en equipo, las ideas y estrategias que se generen todo con el fin de lograr un crecimiento y posicionamiento de la Sociedad de Taxistas Unidos STU S.A.

Está herramienta puede ser muy útil para implementar y mejorar procesos que ayuden a la organización de las tareas logrando efectividad y eficiencia en las funciones diarias.

## 16 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [Datosdelasociadaddetaxistasunidos/empresa.](#)
- [http://www.movilidadbogota.gov.co/web/decretos\\_y\\_resoluciones](http://www.movilidadbogota.gov.co/web/decretos_y_resoluciones)
- <http://www.enaes.es/curso/la-direccion-de-personas-y-gestion-de-recursos-humanos#gref>
- <https://es.scribd.com/doc/109272182/Direccion-y-gestion-de-recursos-humanos>
- <https://www.mintransporte.gov.co/>
- <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/953/1/6583L864.pdf>
- <https://www.colombia.com/actualidad/codigos-leyes/codigo-de-transito/>
- <https://actualicese.com/modelos-y-formatos/informacion-laboral-2018/>