 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigencia: 1960-2020	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(43)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Ibeth Vanira Polanco Mora		
FACULTAD	Ciencias Administrativas Y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración De Empresas		
DIRECTOR	Oscar Orlando Hormaza Fajardo		
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo en el área de operaciones de la cooperativa de transportadores Hacaritama "Cootranshacaritama"		
TITULO EN INGLES	Support in the area of operations of the cooperative of transporters Hacaritama "Cootranshacaritama"		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>En el siguiente trabajo se dio apoyo en la parte operacional de la empresa Hacaritama, desarrollando una serie de actividades con las cuales se busca mejorar el sistema administrativo con el fin de dar un mayor aprovechamiento en tiempos de recorrido en las diferentes rutas. Apoyados por una aplicación llamada HACAAP la cual agiliza el suministro de datos de personal asociado, conductores y estado del vehículo.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>In the following work, support was given in the operational part of the Hacaritama company, developing a series of activities with which it seeks to improve the administrative system in order to make better use of travel times on the different routes. Supported by an application called HACAAP which expedites the provision of data on associated personnel, drivers and vehicle status.</p>			
PALABRAS CLAVES	Transporte, Aplicación, Vehículo, Documentos, Planilla		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Transportation, Application, Vehicle, Documents, Return		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 43	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 23	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Apoyo en el área de operaciones de la Cooperativa de Transportadores Hacaritama

“Cootranshacaritama”

Ibeth Vanira Polanco Mora

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander

Seccional Ocaña,

Administración de Empresas MSc. Oscar Orlando

Hormaza Fajardo

26 Abril de 2023

Índice

Capítulo 1. Apoyo en el área de operaciones de la Cooperativa de Transportadores Hacaritama “Cootranshacaritama”	8
1.1 Descripción breve de la empresa.....	8
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión.....	10
1.1.3 Objetivos de la empresa	11
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	11
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	13
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	14
Factores Externos	14
1.2.1 Planteamiento del problema	14
1.3 Objetivos de la pasantía	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	17
Capítulo 2. Enfoque referencial	18
2.1 Enfoque conceptual.....	18
2.1.1 Cooperativa.....	18

2.1.2 Cooperativas de transportes	3 18
2.1.3 Área de operaciones	18
2.2 Enfoque legal	19
2.2.1 Ley 19 de 1988.....	19
2.2.2 Decreto 4588 de 2006	19
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	21
3.1 Presentación de resultados	21
Capítulo 4. Diagnóstico final	38
Capítulo 5. Conclusiones.....	39
Capítulo 6. Recomendaciones	41
Referencias.....	42

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA.....	14
Tabla 2 Actividades a desarrollar.....	17

Lista de figuras

Figura 1 Logo de la empresa	9
Figura 2 Organigrama de Cootranshacaritama	12
Figura 3 Plataforma RUNT.....	22
Figura 4 Base de datos Excel	22
Figura 5 Base de datos Excel - Tecnomecanica.....	23
Figura 6 Revisión tecno mecánica en el RUNT	23
Figura 7 Pólizas de responsabilidad civil	24
Figura 8 Tarjeta de operaciones	25
Figura 9 Registro de llamadas a asociados	26
Figura 10 Plataforma HACAAP.....	27
Figura 11 Hoja de vida asociados (archivos oficina).....	28
Figura 12 Gaveta conductores	28
Figura 13 Base de datos conductores.....	29
Figura 14 Documentos vigentes en el RUNT	30
Figura 15 Actualización de documentos en la Plataforma HACAAP	31
Figura 16 Actualización de Base de datos de Excel	31
Figura 17 Actualización de contratación de conductores	32
Figura 18 Requisitos para conductor	33
Figura 19 Hoja de vida conductores	33
Figura 20 Revisión de documentos para la vinculación de socios.....	34
Figura 21 Vinculación de asociados	35

Figura 22 Desvinculación de socios	36
Figura 23 Desvinculación de conductores	36
Figura 24 Folder de liquidación año 2021-2022	37

Introducción

Las cooperativas a lo largo de los años, han venido experimentando cambios significativos en su entorno interno y externo, lo que les ha permitido mantenerse vigentes y seguir siendo competitivas en los mercados actuales, cada vez más exigentes.

En este informe propuesto, se desarrolla mediante la construcción de un plan de trabajo, donde se analizaron previamente algunos de los aspectos más importantes en cuanto al nivel de área de operaciones de la Cooperativa de Transportes Hacaritama y los diferentes procesos que de allí se desprenden, con el fin de observar si han tenido algún tipo de evolución o en el caso de que no, hacer los ajustes pertinentes presentando posibles alternativas de solución.

Para este caso puntual, la empresa está brindando un servicio de más de 45 años, por lo cual, se ha hecho necesario contar con la colaboración del gerente actual de Cootranshacaritama, quien desde su gestión ayudo a resolver inquietudes y dudas, aportando datos muy importantes y convirtiéndose así en la principal fuente de información, para el plan de trabajo propuesto.

Capítulo 1. Apoyo en el área de operaciones de la Cooperativa de Transportadores

Hacaritama “Cootranshacaritama”

1.1 Descripción breve de la empresa

En concordancia con lo detallado en la reseña histórica de Cootranshacaritama (2013) la Cooperativa de Transportadores Haracaritama, fue fundada el 23 de febrero de 1976, mediante escritura pública y según personería jurídica número 73 del 28 de enero de 1976 expedida por el Departamento Nacional de Cooperativas, DANCOOP, hoy Superintendencia de Economía Solidaria, aunque su existencia data del 19 de Julio de 1975. Durante 1975, prestaban el servicio de transporte de pasajeros por carretera mediante permisos.

Seguidamente, en 1976, hubo una reestructuración del servicio, autorización de rutas y horarios, mediante la resolución número 1961. En 1982 se otorga la Licencia de funcionamiento en la categoría A, mediante la resolución número 8912 del mes de abril, y con esta misma resolución, se otorga Licencia de Funcionamiento para la prestación del Servicio Colectivo Urbano de Pasajeros.

En 1989, la Resolución 2592 autoriza la reestructuración del servicio. En 1991, se renueva la licencia de funcionamiento, mediante la resolución número 009 y se le da una calificación de 837 puntos de 1000. En 1993, se renueva la licencia de funcionamiento para la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de pasajeros mediante la resolución

número 3371. Mediante la resolución número 04840 del mes de diciembre, se adjudican las rutas Ocaña – Valledupar, Pailitas, El banco, convención y Aguachica.

En diciembre de 1999, el Ministerio de transporte, Seccional Cúcuta, emite la resolución número 00426, donde le adjudican a la Cooperativa cinco horarios para servir la ruta Ocaña – Cúcuta, siendo este uno de los máximos logros de la empresa, ya que llevaban más de diez años para su consecución.

Actualmente, la cooperativa cuenta con más de 250 asociados, con más de 140 conductores, 25 empleados. Maneja 7 modalidades de transporte entre las que se encuentra microbús, automóviles colectivos, servicio especial, taxi urbano, servicio mixto, intermunicipal. Así mismo, cuenta con 12 agencias, estación de servicio, venta de repuestos. Es una empresa que ha venido creciendo y que su éxito se ha visto reflejado con el paso del tiempo.

Figura 1

Logo de la empresa



1.1.1 Misión

Somos una cooperativa dedicada a la prestación de servicio de transporte urbano colectivo, urbano – individual, mixto, especial, intermunicipal, estación de servicio, lavadero de vehículos y almacén de repuestos en la ciudad de Ocaña y la Región. Contamos con un personal idóneo para garantizar un servicio eficiente y confiable a nuestros clientes, manteniendo el impacto social y comprometido con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, asociados y partes interesadas. (Pacheco Molina, 2018, p. 2)

1.1.2 Visión

Cootranshacaritama Ltda. se proyecta para el año 2020 como una empresa líder en la prestación de los servicios de transporte urbano – colectivo, urbano – individual, mixto, especial, intermunicipal, estación de servicio, lavadero de vehículos y almacén de repuestos en el Nor – oriente Colombiano y de reconocimiento a nivel nacional, comprometidos con el desarrollo de nuevos servicios y la introducción de nuevas tecnologías que permitan el mejoramiento continuo en todos sus procesos, talento humano y parque automotor, satisfaciendo las necesidades de los clientes, asociados y partes interesadas. (Pacheco Molina, 2018, p. 2)

1.1.3 Objetivos de la empresa

Administrar y prestar a sus asociados los servicios relacionados con la industria del transporte terrestre automotor de uso público para pasajeros.

Facilitar a los asociados el suministro de todos los artículos necesarios para el desarrollo y funcionamiento del transporte.

Propiciar la educación cooperativa.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

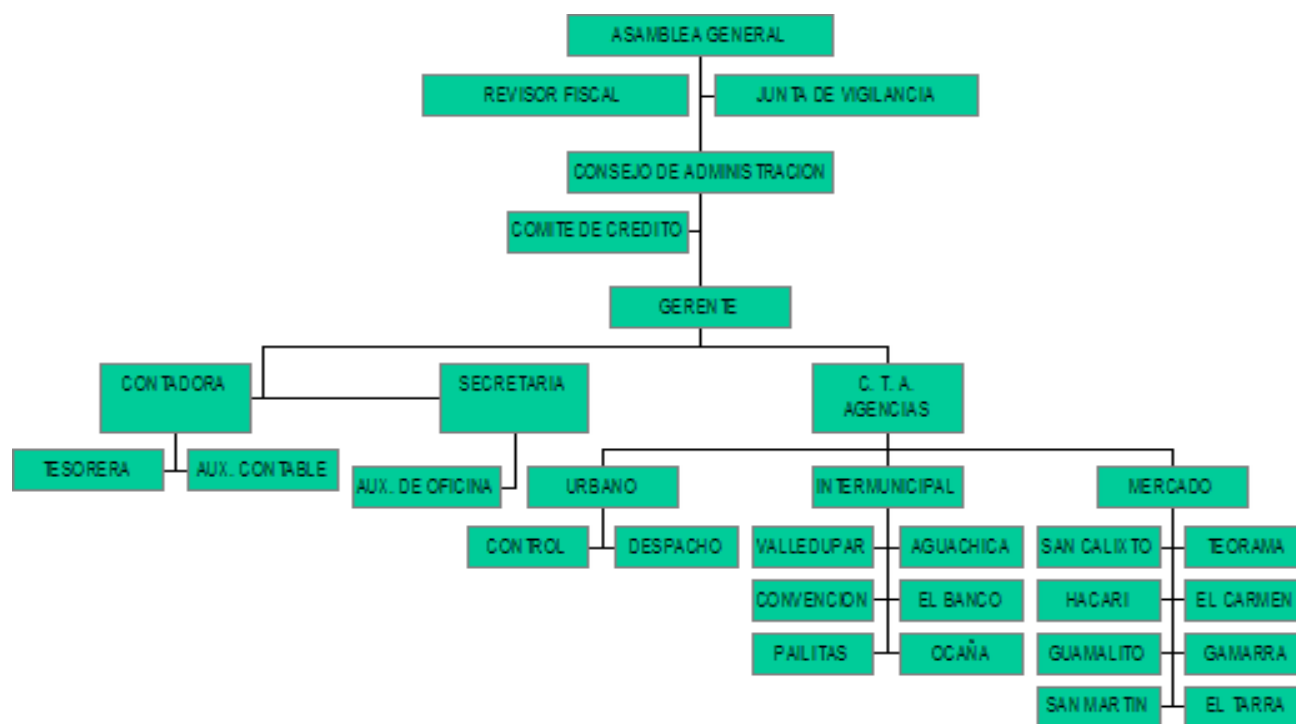
De acuerdo a las características de la empresa, se observa una estructura simple – funcional, de forma vertical, dado al tamaño y actividades que se desempeñan (ver Figura 1). En el primer nivel se encuentra la asamblea general, conformado por los asociados. En el segundo nivel, se encuentra el revisor fiscal y la junta de vigilancia encargados de vigilar todas las operaciones de la organización. En el tercer nivel, se encuentra el consejo de administración y el comité de créditos encargados de velar por el buen funcionamiento de la empresa y la buena toma de decisiones.

En el cuarto nivel se encuentra el Gerente general encargado de planear, organizar, dirigir todos los procesos que se realicen con el fin de llevar al éxito a la organización. En el quinto se encuentra el departamento de contaduría y secretaria, así mismo el departamento de Agencias.

En el departamento de la contadora se encuentra la tesorera y la auxiliar contable. En el departamento de secretaria se encuentra la auxiliar de oficina y en el departamento de agencias se encuentra las oficinas, en el caso de transporte urbano, están las oficinas de control y despacho. En el transporte intermunicipal, se encuentran las oficinas en Valledupar, Aguachica, Convención, El banco, Pailitas y Ocaña. También hay oficinas en el mercado, ahí se encuentran para San Calixto, Hacarí, Guamalito, San Martín, Teorama, El Carmen, Gamarra y el Tarra.

Figura 2

Organigrama de Cootranshacaritama



Nota. Organigrama obtenido de los archivos digitales de la Cooperativa de Transportadores Hacaritama.

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

El cargo como asistente del jefe de operaciones surge mediante de acumulación de mucho trabajo porque en esta oficina se maneja todo lo relacionado con el servicio colectivo en Ocaña, taxis individuales, buses intermunicipales y también así se encarga de los asociados con los que cuenta la empresa que son más de 200. Todo esto se maneja por medio de una plataforma (HACAPP) que tiene la empresa.

Dentro de las funciones que se encuentran dentro del área son: diligenciar la vinculación de asociados, diligenciar el retiro de asociados, renovación del SOAT diariamente, solicitar póliza de los vehículos que ingresan a la Cooperativa, anular pólizas a los vehículos que se retiran, reportar el cambio de propietario a Seguros la Equidad, estar pendiente de las tarjetas de operación con dos meses de anterioridad para que traigan la documentación, llamar al ministerio de transporte, para la oportuna expedición de las tarjetas de operación, tramitar a partir del 20 de abril de cada año las tarjetas de operación para taxis urbanas, servicio colectivo y mixto, e la dirección de tránsito, que vencen el 20 de junio, actualizar la base de datos de acuerdo al ingreso o retiro de los asociados, actualizar la capacidad transportadora, archivar la documentación de cada asociado en orden cronológico, brindar información a los conductores que vayan a ingresar a la empresa, darle los requisitos, y revisarlos para el V°.B° del gerente, recibir los certificados de revisión técnico-mecánica y expedir recibo para su respectiva cancelación en tesorería, asistir a las reuniones del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia; elaborar las actas y enviar las citaciones a los directivos.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1

Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	F1. Talento Humano capacitado y comprometido.	D1. Actualización de la plataforma HACAAP.
Factores Externos	F2. Buena comunicación entre empleados de la empresa permitiendo generar estrategias para un mejoramiento continuo.	D2. No se posee un buzón de sugerencias (PQRS) donde permita atender las quejas de asociados y conductores.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. El área de operación no se limita solo al municipio, sino que también cuenta con servicio a otros destinos de la región.	La Cooperativa tiene la capacidad y la proyección para ofrecer el servicio de transporte hacia otros pueblos y destinos de la región.	Establecer un área de comunicaciones para los requerimientos que solicite la plataforma
O2. Regulación del transporte informal por parte de la autoridad de tránsito municipal.	Seguir incrementando los convenios para el mejoramiento continuo.	
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
A1. Quejas en la demora de los trámites ante la oficina de operaciones.	Dar seguimiento al área de operaciones para mejorar los servicios y encontrar la raíz de la demora en los trámites.	Establecer un buzón de sugerencias, para atender las PQRS

1.2.1 Planteamiento del problema

Uno de los sectores más dinámicos en Colombia es el transporte o movilidad, el cual cuenta con diversidad de empresas dedicadas a prestar este servicio, entre ellas, las cooperativas de transporte, lo que le permite a las personas tener variedad a la hora de elegir el medio de transporte que mejor convenga. Desde que surge la economía solidaria, una de las organizaciones más comunes son las cooperativas, que de acuerdo con la Alianza Cooperativa

Internacional (s.f) estas se basan “en la equidad, la igualdad y la justicia social. Gracias a estos valores, las cooperativas de todo el mundo permiten a la gente trabajar junta para crear empresas sostenibles que generan prosperidad y puestos de trabajo a largo plazo” (p. 5).

De acuerdo con el máximo organismo de integración cooperativa en el país “Uno de los subsectores tradicionales en el cooperativismo colombiano es el de transporte. Las cooperativas que desarrollan esta actividad hacen presencia en casi todo el territorio nacional y mantienen un vínculo muy estrecho con el desarrollo de los municipios...” (Confederación de Cooperativas de Colombia, 2010, p. 2). Es por eso que estas empresas deben estar articuladas y organizadas de tal forma que en toda su estructura sean capaces de afrontar los diferentes retos que tiene en su área de influencia, como el deterioro de las vías de acceso, el clima cambiante, las regulaciones por parte del estado y la tecnología que usa la competencia; sin embargo para este caso particular, el problema central radica en carencias administrativas presentadas en la cooperativa, en cuanto la composición de su estructura, en su gran mayoría por falta de actualizaciones, es decir, obsolescencias que no han sido atendidas adecuadamente.

De esta forma, la Cooperativa de transportadores Hacaritama carece de los elementos y herramientas administrativas que le permitan realizar labores eficaces y manejo adecuado de sus recursos administrativos, económicos, tecnológicos, entre otros.

Dentro de los elementos organizacionales que es necesario reformular y ajustar, con el fin de tener claro los diferentes procedimientos y actividades internas que realiza la empresa, se encuentran: la misión, visión, organigrama, metas, políticas y manual de funciones, entre otros.

Teniendo en cuenta la importancia de los mismos se hace necesario estudiar y desarrollar algunas acciones que le permitan a Cootranshacaritama, hacer un diagnóstico interno de los diferentes procesos administrativos para establecer estrategias que conlleven a un mejor funcionamiento y manejo de la organización.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Apoyar todos los procesos referentes al área de operaciones de la empresa Cootranshacaritama.

1.3.2 Objetivos específicos

Realizar un seguimiento en la plataforma de la empresa Cootranshacaritama en cuanto a la documentación de los vehículos.

Organizar la información de conductores de los vehículos de la empresa.

Actualizar los datos para vehículos, conductores, asociados en la plataforma.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
	Realizar un seguimiento en la plataforma de la empresa Cootranshacaritama en cuanto a la documentación de los vehículos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar SOAT de los vehículos 2. Revisar tecno mecánica de los vehículos. 3. Revisión de pólizas y tarjetas de operación. 4. Llamar a los asociados, conductores que tengan documentos próximos a vencer.
Apoyar todos los procesos referentes al área de operaciones de la empresa Cootranshacaritama	Organizar la información de conductores de los vehículos de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la documentación de conductores y socios. 2. Organizar la documentación de los conductores vigentes. 3. Actualizar los datos para vehículos, conductores, asociados en la plataforma. 4. Rectificar que los documentos de los vehículos y asociados estén al día en el RUNT.
	Actualizar los datos para vehículos, conductores, asociados en la plataforma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de documentos en la plataforma de la empresa SOAT-CTR-TARJETA DE OPERACIONES. 2. Subir a la plataforma nuevos conductores o actualizar información. 3. Vincular a nuevos socios. 4. Recaudar las hojas de vida de los conductores para vinculación laboral. 5. Desvinculación de socios y conductores. 6. Realización de liquidación para conductores.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Cooperativa

Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente que se hacen frente a sus necesidades todo también depende de las juntas de vigilancias para calificarlos y así poder llevarlos a hacer parte de la asociación (Cano Díaz & Cardona Ramírez, 2020).

2.1.2 Cooperativas de transportes

Las cooperativas de transportes son una organización para todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y capaces de cumplir sus responsabilidades que conlleva la organización sin discriminación de género, clases sociales ni políticos u otros (Confederación de Cooperativas de Colombia, 2010).

2.1.3 Área de operaciones

Es la zona donde la cooperativa realiza su actividad es decir donde los accionistas (asociados) de la empresa buscan clientes aquí serian conductores para verificar que todo esté bien. Ejemplo cuando llega un asociado y quiere saber la vida perfil de su conductor solo lo buscamos en el registro le brindamos información y si está bien se le abre el despacho y si no

marcha bien se desvincula por motivo de licencia o por no cumplir las normas de la cooperativa (Beetrack, s.f.).

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Ley 19 de 1988

La Ley 79 por la cual se actualiza la legalización Cooperativa contiene la definición, principios y valores del cooperativismo, sus características y, en general, el marco al cual deben ceñirse todas las entidades de naturaleza cooperativa. Esta ley dedica sólo un artículo a las cooperativas de transporte, en el entendido de que, por tratarse de un servicio público, el transporte está sometido a vigilancia y normatividad especiales que deben ser atendidas por todas las empresas que desarrollen esta actividad, con independencia de su naturaleza (Congreso de la República de Colombia, 1989, Artículo 88).

2.2.2 Decreto 4588 de 2006

El decreto 4588 por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado establece que:

Las Cooperativas de Trabajo Asociado cuya actividad sea la prestación de servicios a los sectores de salud, transporte, vigilancia y seguridad privada y educación, deberán ser especializadas en la respectiva rama de la actividad; en consecuencia, las cooperativas

que actualmente prestan estos servicios en concurrencia con otro u otros, deberán desmontarlos, especializarse y registrarse en la respectiva superintendencia o entidad que regula la actividad. (Presidencia de la República de Colombia, 2006, Artículo 5)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

La pasantía la realice en la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA, llevándose de manera presencial, cumpliendo con el cargo de apoyo en el área de operaciones con el acompañamiento y supervisión de mi jefe inmediato, el señor Edward moreno reyes.

El ambiente laboral de la cooperativa es muy agradable debido a que hay mucha colaboración entre compañeros y nos apoyamos entre sí para el funcionamiento del mismo, mi horario de trabajo es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., y de 2: am a 6:00 pm cumpliendo así con las horas estipuladas en el reglamento de pasantías y de la cooperativa para los pasantes, dentro de las actividades a realizar son:

3.1.1 Revisar SOAT de los vehículos

Se hizo una revisión del SOAT de los vehículos que se encuentran vinculados a la cooperativa, aquellos que se encuentren vencidos o que estén próximos hacerlo, esto con el fin de garantizar que toda la documentación se encuentre al día, esto se hace a través de una base de datos en Excel y luego se verifica si se encuentra vigente en el RUNT (ver Figura 3 y 4).

Figura 3

Plataforma RUNT



Nota: la figura fue tomada de la plataforma Runt (2023)

Figura 4

Base de datos Excel

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following table structure:

Placa	Tip de Vehículo	Modelo	Nombre	Apellido	Rol	Conductor	Cental	Seal	CR	T.Operad	Polici
779962	MICROBUS	COLECTIVO	ORFELINA	PEREZ PEREZ	37.182.447	DIAGOBERTO SANCHEZ G.	88284838	1/03/2023	24/08/2023	20/06/2023	21/01/2023
779631	MICROBUS	COLECTIVO	DANIEL	ARVELO BAYONA	88280730	RAMON BARRIO RINCON	13176115	3/11/2022	24/11/2022	20/06/2022	21/01/2023
779672	MICROBUS	COLECTIVO	EVERET	CASTRO PEREZ	13594427	DIGNANE VILLALBA	1091891149	27/05/2022	19/01/2023	20/06/2023	21/01/2023
779696	MICROBUS	COLECTIVO	SINCY PAOLA	TIETA VILLALBA	1091660329	LUIS EDUARDO VILARDEZ	096157815	7/09/2022	4/08/2022	20/06/2022	21/01/2023
779677	MICROBUS	COLECTIVO	ELAIN	MACHADO DOMINGUEZ	88284928	ELAIN MACHADO D.	88284928	17/08/2022	24/02/2023	20/06/2023	21/01/2023
779698	MICROBUS	COLECTIVO	ISAAC VERA	RINCON GARCIA	88184013	EDUARDO CORONEL CAJIGARES	1091654118	13/09/2022	13/09/2022	16/07/2023	21/01/2023
779618	MICROBUS	COLECTIVO	OLGA LUCIA	ESPINO PEÑADO	26862349	MARO ALONSO SANCHEZ	1083903	14/05/2022	24/07/2022	20/06/2023	21/01/2023
779670	MICROBUS	COLECTIVO	MIGUEL ANTONIO	CARRASCAL CALDERON	88143971	YEISON ALEXANDER VALEZ ROMANA	1087674357	21/10/2022	22/10/2022	20/06/2022	21/01/2023
779688	MICROBUS	COLECTIVO	JAIRO ALVARO	GERARDO SANCHEZ	13175448	JOSE LUIS MORA	1084888572	12/08/2022	22/05/2023	20/06/2022	21/01/2023
779679	MICROBUS	COLECTIVO	DANIEL	ARVELO BAYONA	88280730	RICHARD SANCHEZ	1409500	11/11/2022	10/11/2022	20/06/2022	21/01/2023
779678	MICROBUS	COLECTIVO	CARLOS ROBERTO	JACOBO CORTES PIS	79489994	LUJO TAPIAZUNA	1091469517	4/10/2022	21/01/2023	20/06/2022	21/01/2023
779689	MICROBUS	COLECTIVO	JOSU MARCO	ARVELO BAYONA	13177086	LUIS EDUARDO VILARDEZ	1091469517	14/01/2023	12/07/2022	20/06/2023	21/01/2023
779677	MICROBUS	COLECTIVO	ALEXANDER	ANGARITA CAJIGARES	91542347	BRIAN PALERES	1084842998	22/06/2022	11/10/2022	20/06/2022	21/01/2023
779641	MICROBUS	COLECTIVO	YAMIL ALDEMAR	VALENCIA RAMI-BEZ	1091653854	YAMIL ALDEMAR VALENCIA	1091653854	31/01/2023	20/01/2023	20/06/2022	21/01/2023
779684	MICROBUS	COLECTIVO	VIVIAN TOROZOROMA	DEIGADO CORONEL	37324793	RIGAR ARDILA	1081862349	4/09/2022	2/09/2022	20/06/2023	21/01/2023
7796255	MICROBUS	COLECTIVO	SAID JOSÉ	PEREZ GARCIA	88141557	XHREY ENRIQUE LEON	1090188847	12/11/2022	13/11/2022	13/12/2022	21/01/2023
779682	MICROBUS	COLECTIVO	DIONAR ALEJANDRO	ORTIZ	1091642248	AMADO CORONEL	88280143	11/11/2022	20/11/2022	20/06/2022	21/01/2023
779680	MICROBUS	COLECTIVO	FRANCY FELISA	GILBERTO CARVALINO	37368025	LUIS ALBERTO MARTILLA	88189508	18/06/2022	20/06/2022	20/06/2022	21/01/2023
779689	MICROBUS	COLECTIVO	SOL ANGEL	ARVELO BAYONA	13176115	KEVIN WENDEL ROMAN	1091511907	11/02/2022	21/06/2022	20/06/2022	21/01/2023
779689	MICROBUS	COLECTIVO	STEVEN LEYD	CARRASCAL MORALES	1020493279	TULIO LEON	1084838844	25/01/2023	23/02/2023	20/07/2023	21/01/2023
779605	MICROBUS	COLECTIVO	DANIEL	ARVELO BAYONA	88280730	FERNANDO ASCARBO	1469755	16/09/2022	12/11/2022	20/06/2023	21/01/2023
779690	MICROBUS	COLECTIVO	MARIA ESTELA	CLARO VELAZQUEZ	37317409	CLARO VELAZQUEZ	37317409	3/05/2022	3/05/2022	20/06/2023	21/01/2023
779645	MICROBUS	COLECTIVO	JORGE ANDRÉS	DUARTE DUARTE	1004862570	DIAGOBERTO SANCHEZ	88284838	1/09/2022	24/03/2022	18/10/2022	21/01/2023
779685	MICROBUS	COLECTIVO	EDUARDO	CAJIGARES PEÑARANDA	88142857	OSWALDO PACHECO	1469608	21/07/2022	27/07/2022	20/06/2023	21/01/2023
779648	MICROBUS	COLECTIVO	RAMON DAVID	ALVAREZ GUERRERO	88142178	BERLANE BARBOSA GARCIA	88277005	6/05/2022	21/09/2022	20/06/2022	21/01/2023

Nota: La figura fue tomada de la aplicación de las bases de datos de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.2 Revisar *tecno mecánica de los vehículos*

Se hizo una revisión de la TECNOMECANICA de los vehículos que se encuentran vinculados a la cooperativa, aquellos que se encuentren vencidos o que estén próximos hacerlo, esto con el fin de garantizar que toda la documentación se encuentre al día, esto se hace a través de una base de datos en Excel y luego se verifica si se encuentra vigente en el RUNT (ver Figura 5 y 6).

Figura 5

Base de datos Excel - Tecno mecánica

INTERNO	PLACA	PRINCIPAL	RELEVADOR
501	TF5908	RAFAEL ANTONIO MENDOZA CUADROS	HEYER PUNDO GRANADOS
502	LU4658	JUAN JOSE CARRASCAL MARTINEZ	YEYON FABIAN VERGEL NAVARRO
503	ET080	STIVEN ERIC CARRASCAL NAVARRO	NO TIENE
504	TF2204	ERIO ALFONSO ESCOBAR MAZUANO	RAMI OSORIO PARADA MOTAUYA
505	LU4572	CRISTIAN ALFONSO STABILITO REYES	WILLIAM EDUARDO QUINTERO PAVA
506	TF5886	MAURICIO VERGEL PAÑAGANDA	NO TIENE
507	TF5886	CARLOS JORGE LOPEZ MALDONADO	NO TIENE
508	TF1256	JAHAN CARLOS TORRADO CLARO	NO TIENE
509	TF1259	ELIEN RESTALL REYES CRUJEV	NO TIENE
510	LU4674	CARMEN ANGEL LOPEZ PEREZ	BENJAMIN CARRASCAL CONTRERAS
511	LU4737	AURELIO SANCHEZ RONDON	NO TIENE
512	TF5889	IESUS SANCHEZ ORTIZ	NO TIENE
513	LU4862	MIGUEL ANGEL NAVARRO JOZCANO	OSCAR SLENDO GALLARDO VERA
514	LU4862	MIGUEL ANGEL NAVARRO JOZCANO	MIGUEL MAURICIO CARRASCAL RONDON

Nota: La figura muestra datos de los conductores y vehiculo, fue tomada de la base de datos de Excel de la cooperativa de transportadores de hacaritama (2023)

Detalle - Pólizas de Responsabilidad Civil

NUMERO DE POLIZA	TIPO DE POLIZA
AA069313	Responsabilidad Civil Extracontractual

TIPO DOCUMENTO TOMADOR	NUMERO DE DOCUMENTO TOMADOR
NIT	890605424

COBERTURA	MONTO (\$MMLV)
01: MUERTE	0
02: INCAPACIDAD PERMANENTE	0
03: INCAPACIDAD TEMPORAL	0
04: GASTOS MEDICOS	0
05: MUERTE A TERCEROS	60
06: DAÑOS A TERCEROS	60
07: MUERTE O DAÑOS A MÁS DE DOS PERSONAS	120

Volver

Nota: La figura muestra la póliza de los vehículos, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

En cuanto a la tarjeta de operaciones, esta como su nombre lo indica es para que el vehículo operé según su modalidad, ya sea municipal o intermunicipal, sin esta al vehículo no se le puede dar despacho para la prestación del servicio, por ello se le hace un seguimiento a su fecha de vencimiento (ver Figura 8).

Figura 8

Tarjeta de operaciones

Cooperativa de Transportadores Hacaritama Ltda. Página: 1 de 1
 No. 30 Fecha: 2022-04-12 08:22 am

INFORMACIÓN DE LA TARJETA DE OPERACIÓN
 NÚMERO: 97 PLACA: W/

DETALLE DE LA TARJETA DE OPERACIÓN

Número 704490	Ente Administrativo Ministerio	Expedición 2022-02-27
Vencimiento 2024-02-27	Nivel de Servicio BASICO	Radio de Acción NACIONAL



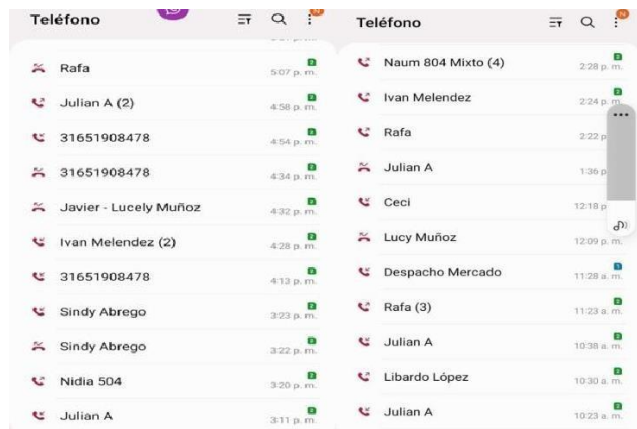
Nota: La figura muestra la tarjeta de operación de los vehículos, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.4 Llamadas a los asociados, conductores que tengan documentos próximos a vencer

En la COOPERATIVA se busca que el asociado este al día en sus documentos por ello, cuando están próximos a vencer se le hace un primer aviso, ya si no hace el trámite correspondiente del documento vencido se llamada nuevamente para decirle que no se le dará el despacho, es decir no puede operar, hasta que este no sea actualizado (ver Figura 9).

Figura 9

Registro de llamadas a asociados



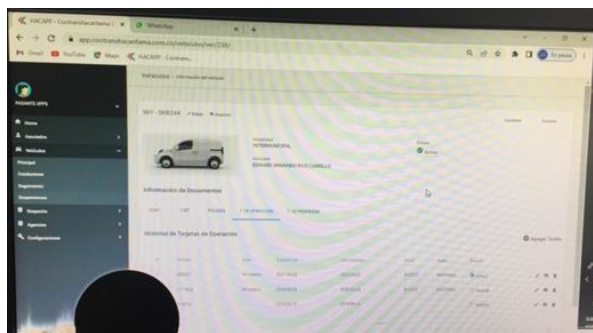
Nota: La figura muestra las llamadas relacionadas con los asociados, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.5 Verificar la documentación de conductores y socios

Con esta actividad lo que se requiere es llevar un control de cuáles son los conductores o socios que se encuentran activos en la empresa. En cuanto a conductores se verifica que tenga la licencia de conducción al día, y con los socios que tengan los documentos del vehículo a su nombre (ver Figura 10 y 11).

Figura 10

Plataforma HACAAP



Nota: La figura muestra la plataforma de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Figura 11

Hoja de vida asociados (archivos oficina)

Nota: La figura muestra la hoja de vida de los conductores, fue tomada de las carpetas de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.6 Organizar la documentación de los conductores vigentes

Se actualizan las carpetas según el listado enviado por los despachadores, para organizar las gavetas de los conductores según su modalidad. Se organizaron más de 350 carpetas de conductores debido a que todos ellos se encontraban desorganizados, ya muchos desvinculados otros no aparecían con cuyos socios. (ver Figura 12 y 13).

Figura 12

Gaveta conductores



Nota: La figura muestra la revisión de carpetas de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Figura 13

Base de datos conductores

 A screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet. The spreadsheet contains a table with multiple columns and rows of data. The columns include fields for driver information such as 'NOMBRE', 'DIRECCION', 'TEL', 'CORREO', 'FECHA', 'ESTADO', 'MOTIVO', 'FECHA', 'ESTADO', 'MOTIVO', 'FECHA', 'ESTADO', 'MOTIVO'. The rows contain individual driver records. A yellow highlight is visible on one of the rows.

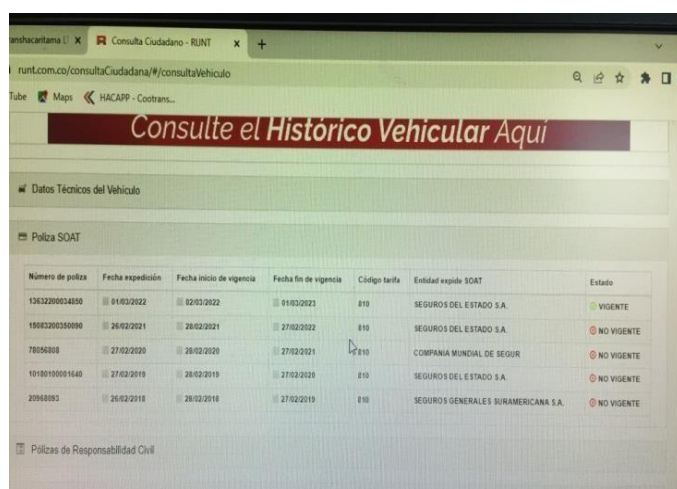
Nota: La figura muestra la base de datos de los conductores, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.7 Rectificar que los documentos de los vehículos y asociados estén al día en el RUNT

Es de suma importancia que todos los vehículos y asociados se encuentren inscritos en el RUNT debido a que esta plataforma es la que se utiliza de guía para verificar todos los documentos, nosotros como trabajadores de la empresa y de igual forma los entes encargados que hacen seguimiento a estos documentos (ver Figura 14).

Figura 14

Documentos vigentes en el RUNT



Número de póliza	Fecha expedición	Fecha inicio de vigencia	Fecha fin de vigencia	Código tarifa	Entidad expedidora SOAT	Estado
13432209034850	01/03/2022	02/03/2022	01/03/2023	010	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	VIGENTE
16083200350990	26/02/2021	28/02/2021	27/02/2022	010	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	NO VIGENTE
78056000	27/02/2020	26/02/2020	27/02/2021	010	COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS	NO VIGENTE
10180100001640	27/02/2019	28/02/2019	27/02/2020	010	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	NO VIGENTE
20968093	26/02/2018	28/02/2018	27/02/2019	010	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	NO VIGENTE

Nota: La figura muestra los documentos vigentes o próximos a vencer, fue tomado de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.8 Actualización de documentos en la plataforma de la empresa SOAT-CTR-TAJETA DE OPERACIONES

Se debe mantener actualizada la plataforma HACAAP, la cual es la que se utiliza en la empresa para verificar cualquier información sea de vehículos, socios o conductores, por ello es responsabilidad nuestra actualizarla día a día con la documentación correspondiente.

Todos los socios de la cooperativa que se encuentren activos, deben tener un vehículo en circulación por ende se debe tener uno, dos o tres conductores para el mismo, y nos corresponde a nosotros vincularlo en la oficina y por ende subirlo en la plataforma para que aparezca activo y le den el despacho, antes de que se le del despacho debe ser verificado por la junta de vigilancia y así poder ser vinculados a la plataforma. Se subieron a la plataforma más de 250 conductores y se les actualizo información a 155 conductores. (ver Figura 17).

Figura 17

Actualización de contratación de conductores



Nota: La figura muestra la actualización de contratación de conductores, fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.10 Recaudar las hojas de vida de los conductores para vinculación laboral

Para la vinculación de los conductores se necesitan unos requisitos para armar la hoja de vida, y así proceder hacer su vinculación a la cooperativa si su socio tiene taxi el conductor deberá manejar taxi, si se encuentra todo bien se le recibe la hoja de vida y se le entrega a la junta de vigilancia para poder ser calificado y de ahí poder vincularlos y así cumplir con sus labores. Se recogieron más de 200 hojas de vida para la vinculación de conductores.

Figura 18

Requisitos para conductor

REQUISITOS PARA CONDUCTOR
• UNA CARPETA MARRONA CON GANCHO
• SABER LEER Y ESCRIBIR
• FOTOCOPIA DE LA CEDULA AMPLIADA AL 150%
• FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONDUCCION DE SERVICIO PUBLICO AMPLIADA AL 150%
• FOTOCOPIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL (SALUD, PENSION, RIESGOS LABORALES)
• REPORTE DEL SIMIR POR INTERNET SIN INFRACCION DE TRANSITO, DEBE ESTAR A PAZ Y SALVO
• EXAMEN DE SALUD OCUPACIONAL (físico, oído, vista)
• DILIGENCIA HOJA DE VIDA FORMATO MINERVA(GRIS) CON FOTO A COLOR Y A DOS RECOMENDACIONES PERSONALES
• ANTECEDENTES DE LA POLICIA
• CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TERMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO(ASOCIADO-CONDUCTOR)
• PRUEBA TEPRICA Y DE CONDUCCION REALIZADA POR EL DIRECTOR OPERTATIVO
• VISTO BUENO POR LA JUNTA DE VIGILANCIA
• REPORTE DEL RUNT
• ACTA DE COMPROMISO

Nota: La figura muestra los requisitos para conductor, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Figura 19

Hoja de vida conductores

HOJA DE VIDA
mínerva

I. DATOS PERSONALES

Nombre: **Gonzales**
 Dato de nacimiento: **16/03/1980**
 Lugar de nacimiento: **Sancti Spiritus**
 Estado civil: **Soltero**
 Sexo: **M**
 Tipo de sangre: **B**

II. EDUCACION Y ABILIDADES

Formación: **Cd. Gaitan**
 Institución: **Fundación Atlántica**
 Educación Superior: **Tránsito y manejo de vehículos**

III. EXPERIENCIA LABORAL

Empresa: **Fundación Atlántica**
 Cargo: **Conductor**
 Fecha de ingreso: **15/03/2023**
 Fecha de salida: **15/03/2023**

Nota: La figura muestra la hoja de vida del conductor, fue tomada de la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.11 Vincular a nuevos socios

Dentro de la cooperativa para poder tener un carro trabajando se necesita ser socio de la misma, es por ello que se hace la vinculación de los mismos (ver Figura 20 y 21).

Figura 20

Revisión de documentos para la vinculación de socios



Nota: La figura muestra la revisión de documentos para la vinculación de socios fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Figura 21

Vinculación de asociados

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://192.168.1.100:8080/Asociados/AgregarAsociado'. The page title is 'Asociados / Agregar asociado'. The main content area is titled 'Información del Asociado' and contains a form with the following fields:

Fecha de ingreso	2022-04-11
Rol	Transportador
Tipo Rol	C.C.
Estado	Activo
Ciudad	CUCUTA
Fecha de Expedición	2019-12-10
Ciudad de Expedición	SUTLEFACCION
Fecha de Nacimiento	1995-11-25
Sexo	MASCULINO
Email	

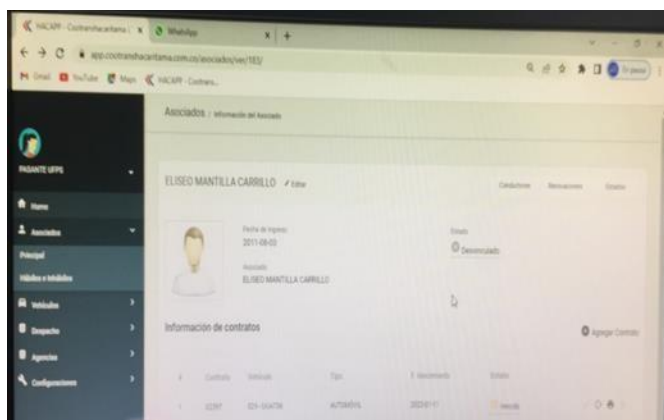
Nota: La figura muestra la plataforma para la vinculación de socios fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.12 Desvinculación de socios y conductores

Dentro de la cooperativa hay socios que deciden vender o ceder su vehículo a otra persona por ende se debe hacer la desvinculación correspondiente para que este ya no aparezca en la base de datos de la empresa, así mismo se hace con los conductores salientes, también se desvinculan cuando el conductor o socio no cumplen con las normas de la cooperativa ejemplo con tener la documentación al día (ver Figura 22 y 23).

Figura 22

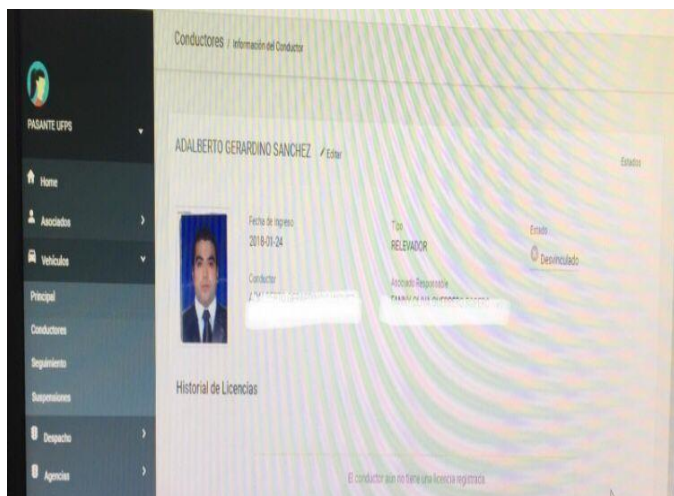
Desvinculación de socios



Nota: La figura muestra en la plataforma la desvinculación de socios, fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Figura 23

Desvinculación de conductores



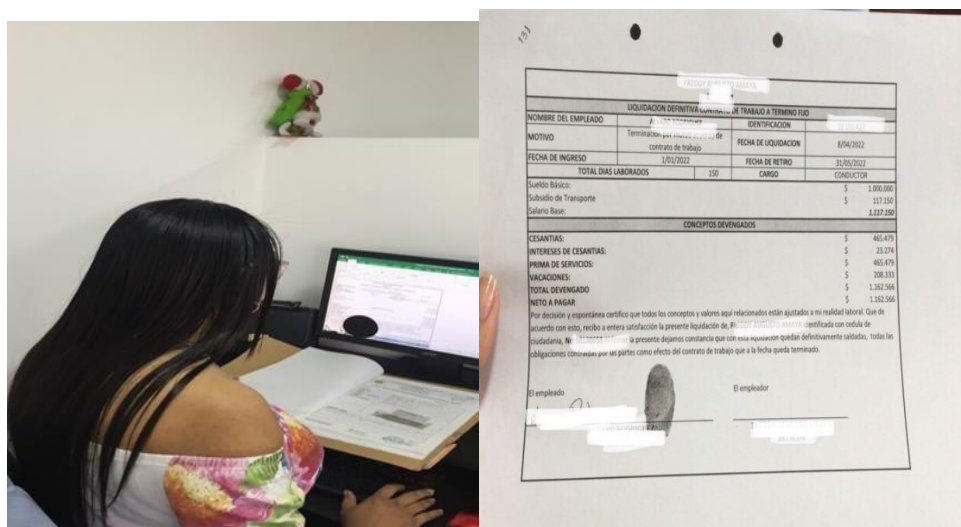
Nota. La figura muestra en la plataforma la desvinculación de conductores, fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

3.1.13 Realización de liquidación para conductores

A cada conductor que se encuentre activo dentro la cooperativa se le realiza una liquidación cada 3 meses, para que cuando este se retire de la cooperativa no haya inconvenientes con lo que le corresponde por ley.

Figura 24

Folder de liquidación año 2021-2022



Nota: La figura muestra la realización de los conductores en la base de datos de Excel, fue tomada en la cooperativa de transportadores hacaritama (2023)

Capítulo 4. Diagnóstico final

Dentro del área de operaciones la experiencia fue bastante gratificante, debido a que se exploró un mundo nuevo que fue el de prestador de servicio al transporte de pasajeros, por ende, se tuvieron en cuenta muchas funciones, reglamentos y leyes que salen constantemente para que el funcionamiento de la cooperativa fuera satisfactorio.

Así mismo aumento mi responsabilidad en las labores y mi dedicación hizo que me desempeñara de una manera eficiente dentro del área siendo de gran ayuda para mi jefe, por tal motivo el crecimiento fue demasiado grande en el transcurso del tiempo.

Los resultados dentro del área de operaciones se vieron ya que hubo una organización de las carpetas de los asociados, vehículos y conductores. También debido a eso se hizo la actualización de la plataforma HACCAP por motivos que había mucha falta de información de conductores tanto asociados.

Capítulo 5. Conclusiones

Primeramente, al llevar a cabo las primeras actividades propuestas y haciendo una constante evaluación de ellas, concluyo que las bases teóricas adquiridas a lo largo de mi carrera me sirvieron como insumo para poder cumplir con mis objetivos propuestos dentro de esta arena, pues he presentado un buen rendimiento y desempeño en el área de operaciones de la Cooperativa de Transportadores Hacaritama.

Así mismo el organizar y poder ejecutar ciertas tareas hacen que mi responsabilidad aumente ya que de mi depende que estas sean ejecutadas de la manera correcta y así poder evitar inconvenientes lo que me hace crecer en el ámbito empresarial en las empresas prestadoras de servicio.

Para el establecimiento de las estrategias que contribuyan al mejoramiento del área de operaciones de la Cooperativa de transporte urbano COOTRANSHACARITAMA, se tuvo en cuenta los aspectos que presenta la cooperativa, de lo cual se entrelazaron para obtener aquellas mejoras que puedan ayudar a un mejor manejo administrativo y operacional de la cooperativa.

La responsabilidad social involucra más que la suma de todas las iniciativas y esfuerzos descritos. Las empresas que operan con un sentido de responsabilidad social, son conducidas con un explícito compromiso por honrar los valores éticos, respetar y valorar a las personas, la comunidad y el medio ambiente, crear una cultura en la que se toman decisiones de negocios responsables y en la que tanto socios como empleados son responsables por sus acciones. Según

el diagnóstico realizado, la responsabilidad social es poco conocida dentro de los grupos escogidos en la muestra, aunque puede ser aplicado por algunos de manera filantrópica, no se conoce cuáles son los aspectos reales para contar con una responsabilidad social dentro y fuera de la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

De acuerdo a lo visto durante este periodo de modalidad pasantías, se recomienda realizar periódicamente una actualización y revisión exhaustiva de toda la documentación que le corresponde al área de operaciones, debido a que constantemente se están vinculando socios y así mismos conductores, como también la desvinculación del mismo.

Realización de reuniones donde se encuentren, junta directiva, socios y demás, teniendo en cuenta que hay tramites que demoran mucho tiempo, lo cual hace que se retrasen ciertos procedimientos, así mismo dar a conocer cómo la situación actual de la cooperativa en cuanto a socios, conductores y la rentabilidad que se tiene, así mismo se recomienda tener el buzón de sugerencias para que se socialice cuáles son las PQRS de las personas, y darles una solución y tener una mejora continua.

Referencias

Alianza Cooperativa Internacional. (s.f). *Qué es una cooperativa.*

<https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>

Beetrack. (s.f.). *Qué es el área de operaciones y qué importancia tiene.*

<https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones-importancia#:~:text=El%20%C3%A1rea%20de%20operaciones%20es%20la%20parte%20o%20zona%20de,vender%20su%20producto%20o%20servicio.>

Cano Díaz, D. J., & Cardona Ramírez, J. C. (2020). *Responsabilidad social empresarial: una mirada desde el sector cooperativo en Colombia* [Artículo de especialización, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio Insitucional Areandina:

<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3751>

Confederación de Cooperativas de Colombia. (2010). *Las Cooperativas de Transporte en Colombia* . Observatorio Cooperativo:

<http://www.confecoop.coop/observatorio/18/No.18.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (1989). Ley 79 de 1988. Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa. Diario Oficial No. 38.648 de Enero 10 de 1989.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211#:~:text=El%20prop%C3%B3sito%20de%20la%20presente,y%20los%20principios%20del%20cooperativismo.>

Cootranshacaritama. (6 de Julio de 2013). *Reseña historica*. Blogs:

<http://cootranshacaritama20.blogspot.com/2013/07/resena-historica.html>

Pacheco Molina, C. (2018). Diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la empresa de transporte de pasajeros, envío de encomiendas, almacén de repuestos, lavadero de vehículos y estación de servicios vehículos y estación de servicios [Trabajo de grado]. Repositorio Institucional UFPSO.

<http://repositorio.ufpso.edu.co/xmlui/handle/123456789/199>

Presidencia de la República de Colombia. (2006). Decreto 4588 de 2006. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado. Diario Oficial 46494 de diciembre 27 de 2006.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22659#:~:text=Prohibici%C3%B3n%20para%20cooperativas%20diferentes%20a,establecer%20secciones%20de%20trabajo%20asociado.>