

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(31)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JOSÉ ALFREDO ROMERO ROBLES
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIRECTOR	NELY YULIED IBAÑEZ PÉREZ (Administradora de Empresas)
TÍTULO DE LA TESIS	SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

El presente trabajo consistió en sistematizar y organizar el servicio de encomiendas en la cooperativa de transportadores Hacaritama Ltda, el cual tuvo como punto de partida, analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias; sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas; coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso; y, establecer normas y reglamentos para los empleados de la institución.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 31	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 2	CD-ROM: 1
-------------	---------	------------------	-----------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA
COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

JOSE ALFREDO ROMERO ROBLES

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2014**

**SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA
COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

JOSE ALFREDO ROMERO ROBLES

**Informe final de pasantías presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera**

**Directora
NELY YULIED IBAÑEZ PÉREZ
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2014**

ACTA DE SUSTENTACIÓN No. 019

MODALIDAD: PASANTIAS

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

LUGAR: OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

FECHA: 09 DE NOVIEMBRE DE 2012

HORA: 03:00 P.M.

TITULO: "SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA".

Director: NELY YULIED IBAÑEZ PEREZ

JURADOS:

NOMBRE	TIPO	ENTIDAD
ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL	JURADO CIENTIFICO	U.F.P.S.
JESUS ANTONIO PALACIO AMAYA	JURADO METODOLOGICO	U.F.P.S.

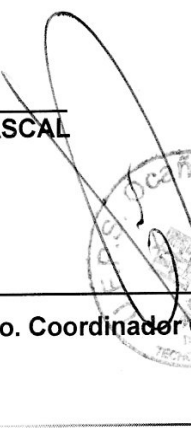
ESTUDIANTE (S):

NOMBRE	CÓDIGO	NUMERO	CALIFICACIÓN LETRAS	(A)	(M)	(L)
JOSÉ ALFREDO ROMERO ROBLES	940001	3.7	TRES SIETE	X		

FIRMA DE LOS JURADOS:


ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL
Jurado Científico


JESUS ANTONIO PALACIO AMAYA
Jurado Metodológico


Vo.Bo. Coordinador Comité Curricular

ACTA DE ENTREGA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo **JOSÉ ALFREDO ROMERO ROBLES**, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**, todos los derechos patrimoniales, de conformidad con lo dispuesto en el **Artículo 156 del Acuerdo 065 del 26 de agosto de 1996**, norma que dispone que los trabajos de grado son propiedad intelectual de la Universidad y su uso estará sujeto a las normas que para tal fin estén vigentes, derivados del proyecto de grado denominado **SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA** Producto de mi actividad académica para optar por el título de **TECNÓLOGO EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA** en la **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**.

LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, como institución académica, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece al Acuerdo 065 de Agosto 26 de 1996. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca Argemiro Bayona Portillo.

El autor(es), manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizo sin usurpar o violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y tiene la titularidad sobre la misma.

Para constancia se firma el presente documento en 1 CD, en Ocaña, Norte de Santander, a los 28 días del mes Mayo de 2014.

NOMBRE	CEDULA	FIRMA
JOSÉ ALFREDO ROMERO ROBLES	1120741879	José A. Romero

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	11
1. SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA COOTRANSHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA.	12
1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA	12
1.1.1 Reseña histórica	12
1.1.2 Misión	14
1.1.3 Visión	14
1.1.4 Objetivo de la empresa	14
1.1.4.1 General	14
1.1.4.2 Específicos	14
1.1.5 Estructura organizacional	15
1.1.6 Descripción de la dependencia asignada	15
1.1.6.1 Organigrama del área administrativa	16
1.1.7 Funciones del área administrativa	16
1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA Y DE LA DEPENDENCIA	19
1.3 OBETIVOS	19
1.3.1 General	19
1.3.2 Específicos.	19
1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR	19
1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	20
2. ENFOQUES REFERENCIALES	21
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL	21
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	24
3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	24
3.1.1 Recoger las quejas y reclamos de buzón de sugerencias	24
3.1.2 Organizar el área de encomiendas	24
3.1.3 Elaboración de plan de control para las encomiendas	24
4. DIAGNÓSTICO FINAL	26
5. CONCLUSIONES	27
6. RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFIA	29
ANEXOS	30

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Descripción del plan de trabajo	20
Cuadro 2. Cronograma	20
Cuadro 3. Funciones realizadas del cronograma de actividades	24

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama	15
Figura 2. Organigrama del área administrativa	16

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Quejas y reclamos	31

RESUMEN

El presente trabajo consistió en sistematizar y organizar el servicio de encomiendas en la cooperativa de transportadores Hacaritama Ltda COOTRANSHACARITAMA, de la ciudad de Ocaña, el cual tuvo como punto de partida, el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales consistieron en analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias; sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas; coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso; y, establecer normas y reglamentos para los empleados de la institución.

El tipo de investigación fue bajo la modalidad de pasantías, el cual es requisito para la obtención del título como tecnólogo en gestión comercial y financiera.

El área administrativa presenta buen manejo en cuanto a la distribución del acceso de la red, permitiendo a los empleados una mejor comunicación facilitando el flujo de información sea más rápido, aunque el personal con que cuenta en la actividad no es suficiente, lográndose con esto, retardo en la presentación de la información. Por lo tanto, se debe tener en cuenta en la administración de la Cooperativa que es de suma importancia la realización de programas de relaciones humanas y motivación dirigida a las EAT para que éstas presten un mejor servicio.

INTRODUCCION

El informe final de pasantías que se muestra a continuación, tiene su importancia en la sistematización y organización del servicio de encomiendas en la Cooperativa de Transportadores Hacaritama Ltda, COOTRANSHACARITAMA, de la ciudad de Ocaña.

La empresa objeto, no cuenta con el orden debido en el área de encomiendas, siendo ésta oficina de gran importancia para la cooperativa, ya que su funcionamiento es a diario y, por tanto, la organización de la misma es una urgencia. Por tal motivo, se requiere la sistematización y organización de la misma, con el fin de ofrecer a la clientela, además del personal interno, un mejor orden, el cual evite demoras en el servicio y excelencia del mismo.

Para el debido cumplimiento de las pasantías, se plantearon unos objetivos, los cuales consistieron en analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias; sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas; coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso; y, establecer normas y reglamentos para los empleados de la institución.

En el transcurso de la pasantía no se encontró limitación alguna, ya que la colaboración por parte del gerente y directivas fue excelente, por lo cual se alcanzó el objetivo propuesto.

Con la realización del trabajo de grado en la modalidad pasantías se busca poner en práctica lo aprendido en cada una de las asignaturas vistas en estos seis semestres durante la formación tecnológica que se recibió en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, aplicar dichos conocimientos y así lograr la experiencia tanto tecnológica como personal que se necesita para el buen y correcto desempeño de la labor técnica como tecnólogo en gestión comercial y financiera.

1. SISTEMATIZAR Y ORGANIZAR EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LTDA COOTRASHACARITAMA, DE LA CIUDAD DE OCAÑA.

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

COOTRASHACARITAMA es una empresa de economía solidaria sin ánimo de lucro creada en el año 1976, conformada por personas naturales, creada para satisfacer las necesidades de transporte terrestre automotor a las personas que lo soliciten; ofreciéndoles la mayor comodidad y seguridad en sus desplazamientos.

Las oficinas, se ha renovado para que sea más ágil y efectivo, logrando de esta manera una gran variedad en la gama de servicios que ofrecen como rutas a Valledupar, Convención, Aguachica, El Banco. En este momento se está trabajando por el mejoramiento y crecimiento de la empresa en los aspectos que redunden en el bienestar de todos y cada uno de los clientes que solicitan nuestro servicio.

1.1.1 Reseña histórica. La COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES HACARITAMA LIMITADA, 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. “Es un organismo cooperativo de primer grado, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con un número de personas asociadas y patrimonio social variable e ilimitado¹”.

La Empresa inició con un gerente, una secretaria y un despachador. Actualmente genera 27 empleos directos y 500 indirectos.

La evolución de la Cooperativa se puede resumir en lo siguiente:

En 1975: Prestación del Servicio de Transporte de Pasajeros por carretera mediante permisos.

En 1976: Reestructuración del Servicio, autorización de Rutas y Horarios, mediante la Resolución número 1961.

En 1982: Reclasificación. Se otorga 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 2593, autoriza la reestructuración del servicio.

¹ COOTRASHACARITAMA. Asociación de transportadores de Ocaña norte de Santander. Información general. Secretaria general. Ocaña. 2010. p. 14.

En 1991: Renovación de la Licencia de Funcionamiento, mediante la Resolución número 009, y se le da una calificación de 837 puntos sobre 1000.

En 1993: Renovación de 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 le adjudican las siguientes rutas:

Ocaña – Valledupar y Viceversa
Ocaña – Pailitas y Viceversa
Ocaña – El Banco y Viceversa
Ocaña – Convención y Viceversa
Ocaña – Aguachica y Viceversa

Mediante la Resolución 0046, se le otorga a la Cooperativa 904 puntos sobre 1000, este puntaje es asignado por el Ministerio de Transporte al realizar una evaluación de las empresas transportadoras en la que se refiere a:

Condiciones en materia de organización
Condiciones de carácter técnico
Condiciones en materia de seguridad
Condiciones de carácter financiero y de origen de los recursos.

El objetivo fundamental de lo anterior es la renovación de la habilitación para la prestación del servicio de acuerdo al objeto de la Cooperativa.

En 1997: Mediante la Resolución 101 del mes de diciembre, la Alcaldía Municipal de Ocaña, le adjudica a la Cooperativa, nueva capacidad transportadora para la vinculación de vehículo tipo Microbús y Automóvil, para prestar el Servicio Colectivo Urbano.

En 1999: En diciembre, 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 y Viceversa. Este es uno de los máximos logros de la Empresa, ya que llevaban más de diez años para su consecución.

Actualmente, la Cooperativa tiene un total de 320 asociados y 276 vehículos afiliados.

Se han presentados otras resoluciones de gran importancia para la Cooperativa entre las cuales se encuentra la N° 00021 Del 22 de Febrero de 2006 “por la cual se ajusta y modifica la capacidad de la empresa de transporte terrestre automotor Especial Cooperativa de Transportadores Hacaritama Ltda. COOTRANSHACARITAMA²”.

² Ibíd., p. 15.

Desde el 10 de enero del presente año, viene funcionando en el centro de la ciudad, una oficina donde los socios pueden hacer los pagos que deseen y además se presta el servicio de encomiendas y giros para todo el personal que así lo requiera, con esto la Empresa ha buscado mejorar y ampliar la calidad de los servicios que desde hace 39 años ha prestado a la provincia y pueblos circunvecinos³.

Actualmente la COOPERATIVA es una Empresa ejemplo, ya que cuenta con las rutas organizadas y cumpliendo con lo establecido en la ley, aún más con el servicio Especial y de TURISMO, que se ofrece a toda la población de la provincia y para los socios y conductores de la empresa se permite que por medio de un crédito interno puedan disfrutar de un fin de semana en las playa de Santa Marta, y se proyecta involucrar a toda la provincia de tal forma que a un bajo costo se desplace a otros sitios de nuestra bella COLOMBIA.

1.1.2 Misión. Somos una Cooperativa afiliadora de vehículos de servicio público, que brinda a sus asociados bienestar y mejor calidad de vida; implementando sistemas apropiados en busca de la excelencia, a través de fondos sociales y facilitando los recursos necesarios, promoviendo los valores cooperativos de autoayuda, responsabilidad, solidaridad, equidad y compromiso.

1.1.3 Visión. Nos proyectamos como una cooperativa modelo en administración de vehículos, con integridad en los procesos de transporte. Económicamente sólida, moderna, tecnificada y eficiente en su administración; con inversión constante en lo social que permita mejorar permanentemente la calidad de vida a todos sus asociados.

1.1.4 Objetivo de la empresa

1.1.4.1 General. Consolidarse como la empresa de transporte colectivo en la ciudad de Ocaña, transporte intermunicipal a las poblaciones del área del Catatumbo, provincia de los Caros y todo el Cesar, además consolidarse en transporte turístico desde Ocaña para todo el país.

1.1.4.2 Específicos. Depurar el servicio de transporte colectivo en la ciudad de Ocaña, replanteando rutas con mayor cobertura y diseñando nuevas rutas transversales en la ciudad.

Antes del 2010, administrar los vehículos colectivos, mediante cajas únicas y administración del personal, garantizando la seguridad social y pensional a todos.

Implementar en la ciudad el pago con tarjeta en el pasaje colectivo urbano, evitando la guerra del centavo y permitiendo que el conductor solo conduzca el vehículo.

³ Ibíd., p. 16.

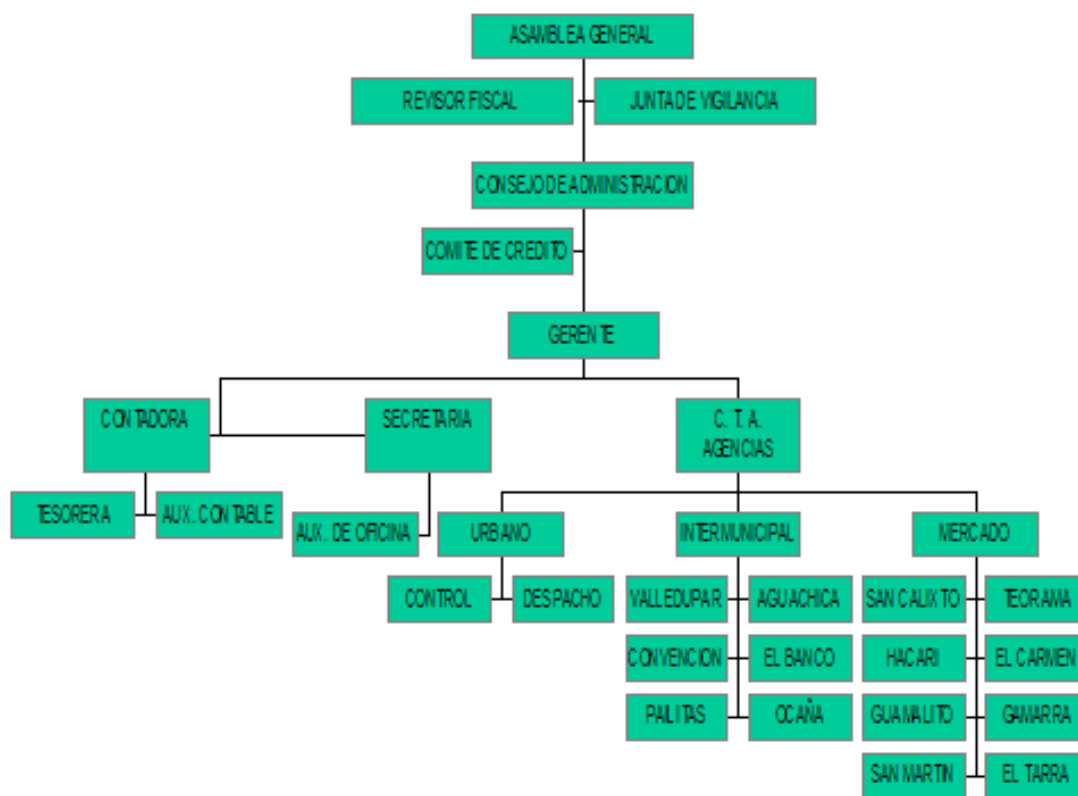
Mejorar el servicio de transporte, giros y encomiendas a todos los habitantes de las poblaciones del área del Catatumbo, provincia de los caros y el cesar, por donde ruedan nuestros vehículos, con la apertura de más agencias.

Presentar a la ciudad de Ocaña una empresa de paquetes turísticos, con vehículo propio y financiación de sus vacaciones.

Mejorar permanentemente el parque automotor en todas sus modalidades.

1.1.5 Estructura organizacional

Figura 1. Organigrama



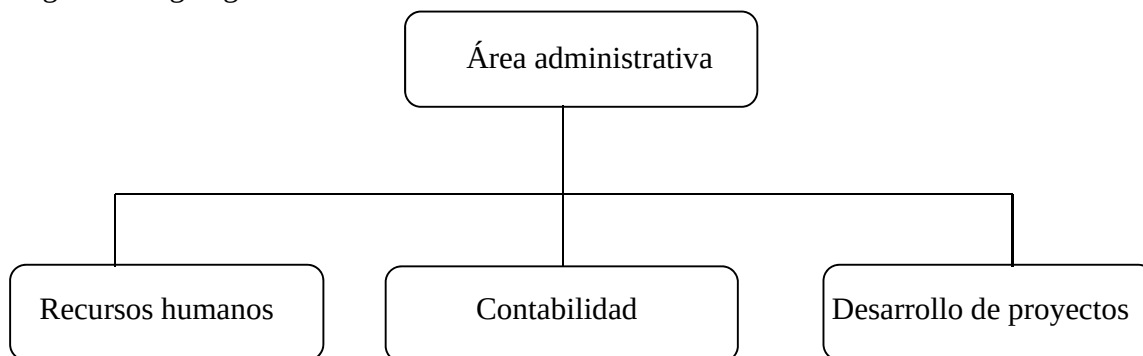
Fuente: COOTRASHACARITAMA. Asociación de transportadores de Ocaña norte de Santander. Información general. Secretaria general. Ocaña. 2010. p. 17.

1.1.6 Descripción de la dependencia asignada. El proceso de sistematización y organización de la información suministrada, contempla el conjunto de disposiciones y actividades realizadas por la entidad para la satisfacción en lo relacionado con la sus clientes. Esto es realizar la codificación contable de las diferentes transacciones, preparar y presentar la información contable correspondiente, elaborar y presentar las declaraciones de Renta y Retención en la fuente, preparar toda la información necesaria para el

diligenciamiento de los libros contable diario columnario y Rips (registro individual de prestación de servicios).

1.1.6.1 Organigrama del área administrativa

Figura 2. Organigrama del área administrativa



Fuente: COOTRASHACARITAMA. Asociación de transportadores de Ocaña norte de Santander. Información general. Secretaría general. Ocaña. 2010. p. 18.

1.1.7 Funciones del área administrativa. Es el Representante Legal de la Cooperativa y su medio de comunicación con los socios y con terceros, responde ante el Consejo de Administración y la Asamblea General por la marcha de la cooperativa; tiene bajo su dependencia a los empleados, vigila el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Solidaria o ente competente, Ministerio de Transporte y de la Junta de Vigilancia⁴.

Elabora en coordinación con las jefaturas respectivas los planes de capacitación, desarrolla los procesos de inducción, realiza los trámites correspondientes para la definición de salarios, tipos de contratación, trámites de incapacidades, vacaciones, remplazos, tiempo laborado de forma extra y la aplicación del régimen disciplinario, con base en las políticas y las normas institucionales vigentes, con el fin de atender las obligaciones contractuales y lograr la satisfacción de los funcionarios en el desempeño de sus labores.

Organizar y dirigir de acuerdo con los Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa, la prestación de los servicios de la Empresa.

Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y los del Consejo de Administración.

Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.

Nombrar los empleados y trabajadores subalternos de la Empresa, de acuerdo con la nómina y las asignaciones que fije el Consejo de Administración.

⁴ Ibid., p. 18.

Presentar al Consejo, para su estudio y aprobación, el presupuesto de Rentas y Gastos.

Elaborar y someter a aprobación del Consejo de Administración, los Reglamentos de carácter interno de la Cooperativa.

Intervenir en las diligencias de admisión y retiro de los asociados.

Proyectar para el estudio y aprobación del Consejo de Administración, los convenios y operaciones en que tenga interés la Empresa.

Suspender en sus funciones a los empleados de la Cooperativa, por faltas comprobadas y dar cuentas al Consejo de Administración conforme al reglamento interno de trabajo.

Suscribir los acuerdos de vinculación de vehículos y los títulos de aportación a favor de los asociados.

Firmar los contratos y hacer cumplir las cláusulas establecidas en los mismos.

Supervigilar diariamente el estado de caja y cuidar de que se mantengan en seguridad los bienes y valores de la Cooperativa.

CONTABILIDAD

El área de contabilidad de la ips encargada principalmente de la facturación de Las prestaciones dadas por la entidad de acuerdo a la cobertura de servicios Correspondientes.

Recibir todos los dineros que se recauden por diferentes conceptos, elaborando inmediatamente su respectivo recibo de caja, en el cual debe indicar el concepto del recaudo y la forma de pago⁵.

Consignar en las cuentas bancarias de la Cooperativa los fondos recaudados, y firmar con el Gerente los cheques girados en contra de dichas cuentas.

Coordinar las labores y trabajo, encomendados al mensajero.

Elaborar los comprobantes de egreso (órdenes de pago), para cancelar cuentas de la cooperativa, previo visto bueno de la Gerencia.

Elaborar, legajar y conservar con cuidado los comprobantes de caja y pasar diariamente relación al Gerente sobre los ingresos y egresos de fondos.

Llevar al día los libros de Caja y Bancos.

Verificar diariamente los saldos de las cuentas bancarias.

⁵ Ibid., p. 19.

Facilitar a los miembros de la Junta de Vigilancia y a los visitantes de los entes competentes, los libros y documentos a su cargo, para efectos de los arqueos necesarios y de la diligencia de la visitas.

Organizar las guías de encomiendas, para su cancelación, durante los primeros 10 días en horas de la tarde.

No girar cheques en blanco, ni efectuar pagos a personas diferentes a las que figuran en las respectivas facturas.

Llevar en estricto orden, la relación de cuentas por pagar, e informar a la Gerencia.

Guardar en sitio seguro, los dineros y documentos a su cargo y responsabilidad, como pólizas y contratos.

Revisar los billetes para evitar el ingreso de dinero falsificado.

Recaudar diariamente la venta de tarjetas del servicio colectivo urbano.

Comprometerse en recaudar los dineros, hasta que se conviertan en cartera, es decir, antes de tres (3) meses.

Las demás funciones que le delegue la Gerencia.

Organizar y mantener el archivo contable.

Elaborar la declaración de Retención en la Fuente.

Elaborar la Declaración de Renta.

Hacer junto con la presidenta el presupuesto anual de gastos.

Presentar informes de su labor.

Proceder bajo normas éticas y legales.

Realizar comprobantes y notas de contabilidad⁶.

Desarrollo de proyectos. Se entiende por proyecto de desarrollo un conjunto autónomo de inversiones, actividades, políticas y medidas institucionales o de otra índole, diseñado para lograr un objetivo específico de desarrollo en un período determinado, en una región geográfica delimitada y para un grupo predefinido de beneficiarios, que continua produciendo bienes y/o prestando servicios tras la retirada del apoyo externo, y cuyos

⁶ Ibíd., p. 20.

efectos perduran una vez finalizada su ejecución. Utilizando esta herramienta de gestión para promover el desarrollo social. Este tipo de plan intenta mejorar la calidad de vida de la gente y atiende las necesidades básicas insatisfechas así mismo buscando la eficiencia y eficacia de la institución a la hora de realizar nuevos convenios o servicios⁷.

1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA Y DE LA DEPENDENCIA

Cootranshacaritama se sostiene con los ingresos que adquiere por la prestación de servicios de transporte terrestre ya sea por buses públicos o por automóviles de viaje a otros departamentos. La institución cuenta con una planta física, distribuida de forma armónica en secciones, para brindar la mejor calidad en la prestación de sus servicios, tanto como lo permiten las instalaciones, las cuales representan uno de sus activos.

Es así como, una de sus áreas es la del servicio de encomiendas, la cual al momento de ingreso como pasante, se tiene la falta de organización en los soportes que allí se manejan, lo cual crea la necesidad de sistematizar y organizar de una mejor manera el servicio de encomiendas, con el fin de ofrecer un servicio con calidad, eficiente y eficaz.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Sistematizar y organizar el servicio de encomiendas en la cooperativa de transportadores Hacaritama Ltda. Cootranshacaritama, de la ciudad de Ocaña.

1.3.2 Específicos. Analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias.

Sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas.

Coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso.

Establecer normas y reglamentos para los empleados de la institución.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

A partir del cronograma de actividades establecido en común acuerdo por el jefe inmediato, el contador y la pasante actual, se delimitaron las tareas a desarrollar durante el tiempo estipulado para su alcance, entre las cuales se mencionan las siguientes:

⁷ Ibíd., p. 21.

Cuadro 1. Descripción del plan de trabajo

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.
Sistematizar y organizar el servicio de encomiendas en la cooperativa de transportadores Hacaritama Ltda. Cootranshacaritama, de la ciudad de Ocaña.	Analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias	Tramitar, a través de la Gerencia, la solución a las quejas y reclamos presentados tanto de los miembros de la empresa como los clientes.
	Sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas	Mediante Excel, llevar un estricto control de las encomiendas tanto recibidas por los clientes y conductores, tanto las entregadas a su destinatario, como las remitidas a otras ciudades
	Coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso	Tomar los datos correctamente a la hora de entrada y salidas de las encomiendas
	Charlar con los respectivos empleados de la institución	Observar y corregir adecuadamente el comportamiento de los empleados. Supervisar que los empleados estén cumpliendo satisfactoriamente con las normas estipuladas y el adecuado uso de sus pertenencias.
Fuente: Pasante		

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 2. Cronograma

EMPRESA	CoontransHacaritama-Ocaña															
JEFE INMEDIATO	Leonardo Moreno															
DURACION	DIECISEIS (16) SEMANAS															
ACTIVIDAD	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Manejo del software de la empresa	■	■	■													
Elaboración de tiquetes			■	■	■	■										
Elaboración de tiquete de encomiendas			■	■	■	■	■									
Diseñar e implementar un formato para la contraentrega de encomiendas				■	■	■	■									
Organizar el área de encomiendas				■	■	■	■									
Modificación de RIPS (Registro Individual de Prestación de Servicios)					■	■	■	■	■	■						
Realización de normas y reglamentos para los empleados										■	■	■	■			
Elaboración de comprobantes de ingresos y egresos													■	■	■	
Entrega informe final																■
Fuente: _ Pasante																

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

Las cooperativas son organizaciones de cooperación voluntaria diseñada como modelo alternativo a la competencia capitalista. El término cooperativa abarca una gran variedad de movimiento asociativo de cooperación por ejemplo, las cooperativas de consumidores están integradas solo por consumidores que desean adquirir bienes de mancomunidad para reducir sus gastos; las cooperativas de productores y asociaciones de trabajadores que poseen y gestionan sus propias entidades; las cooperativas de marketing son muy corriente en la agricultura y están formadas por grupo de trabajadores de este sector; las cooperativas de crédito son asociaciones de individuos particulares que ponen en común sus ahorros⁸.

En casi todos los países sean promulgados leyes específicas para regular este tipo de asociaciones. A escala o internacional, la alianza cooperativa internacional (ACI) – Organización que integra a casi todas las cooperativas existentes del mundo, considero necesario uniformar los principios rectores de estas asociaciones y, tras su vigésimo tercer congreso en Viena en 1996, estableció los principios que debía regular la actividad de las cooperativas:

La pertenencia a una cooperativa de ser voluntaria y no existir discriminación por la razón de sexo, raza, clase social, afiliación política o creencias religiosas, permitiendo la libre pertenencia de cualquier persona que pueda ser útil a la cooperativa y esté dispuesta a aceptar sus responsabilidades dentro de la misma (principios de asociación libre). La sociedad cooperativa son organizaciones democráticas, la administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. Todos los miembros deben tener los mismos derechos y el mismo poder dentro de la cooperativa y participar en la toma de decisiones (principios de participación democrática: miembros, un voto). Las aportaciones de capital, en caso de estar remuneradas, deben recibir un tipo de interés reducido (principios de remuneración mínima del capital)⁹.

Los siguientes son los requisitos que debe contar toda la cooperativa para el mejor desempeño en sus actividades.

Irrebatibilidad de las reservas u de las ganancias, es para buscar el bien común de la cooperativa y debe ser decidido por la asamblea general la cual decide lo que se va hacer con el dinero. Destinación de los excedentes a la prestación de un servicio de carácter social. El crecimiento de los fondos y la preservación de sus aportes conservándoles su valor real. Fundamentación de su actividad en moral, ayuda mutua, esfuerzo propio y la solidaridad.

⁸ GUERRERO PALACIO, María. El Cooperativismo en Latinoamérica. 6ª ed. Bogotá: Cultura Colombiana, 1972. p. 145.

⁹ COLOMBIA. Código de comercio. República de Colombia. Santafé de Bogotá: ECOE, 1993. p. 13.

La distinción entre los elementos sociales y económicos. Las cooperativas son netamente sociales que buscan el bien común de los asociados. La actividad económica necesita de los ingresos para aportar a los asociados esta parte social. Los beneficios económicos que obtenga la cooperativa y las pertenencias de ésta deben distribuirse evitando que unos socios se beneficien a costa de otros. Esta distribución se hará de acuerdo con la decisión de las cooperativas pero respetando los siguientes criterios: en primer lugar, destinando una parte al desarrollo de la previsión de gastos extraordinarios y en tercer lugar distribuyendo los beneficios entre las cooperativas en proporción a sus aportaciones a la sociedad.

Todas las asociaciones cooperativas deben destinar fondos a la formación personal de sus miembros y empleados, así como a la del público en general para respetar los principios de la cooperación económica y democrática (en principios de educación cooperativa).

Todas las organizaciones cooperativas, con el fin de ser útiles a la comunidad en la que operan y a sus socios, deben cooperar informativa de forma activa con otras cooperativas a escala local, nacional e internacional (principios de cooperación entre cooperativas). Las cooperativas de productores son las que más dificultades tienen para respetar estos principios. Por tradición, la cooperativas de productores o trabajadores eran asociaciones que aportaban el capital inicial para poner en funcionamiento la cooperativa; así pues, está por aportación de capital (que a menudo era una primera aportación nominal, es decir, que no se realizaba el desembolso), permite a un miembro participar en la gestión y administración de la sociedad. En esta cooperativa es frecuente que unos miembros aporten solo capital socio que es capitalista y otros aporten trabajo, por lo que se plantea el dilema si los primeros deben tener derecho al voto o no. Una visión alternativa defiende que solo los otros trabajadores son miembro con pleno derecho. Según esta interpretación, la cooperativa pide prestado el capital necesario para desarrollar la actividad, pero solo puede pagar unos tipos de interés reducido; el riesgo y control de la cooperativa lo asumirán los socios trabajadores. Puesto que, en la práctica, el desembolso del capital no se llega a realizar por que las aportaciones en dinero son nominales, la distinción entre socios capitalistas y socios trabajadores establece solo en teoría¹⁰.

Sin embargo puede tener importantes repercusiones, porque se permite que haya socios capitalistas que no aporten trabajo, las cooperativas de trabajadores frente a los socios externos con derecho de voto. Los defensores de los movimientos operativos están en contra de este tipo de socios, considerando que la situación ideal es aquella en que el control (el derecho al voto), sigue el principio de un miembro, un voto, pero solo para aquellos que aporten trabajo.

Otra interpretación, considera que las cooperativas deben diversificar sus fuentes de recursos, tanto para aumentar la cantidad de capital social, como para diversificar los riesgos por los que los defensores de esta postura aceptan con agrado la posibilidad de admitir socios capitalistas o externos.

¹⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill, 1989. p. 54.

Por supuesto, se puede admitir la posibilidad de que existan socios capitalistas sin derecho a voto, pero el principio de remuneración mínima del capital hace que esta posibilidad sea poco práctica al convertir la aportación del capital en una inversión muy poco atractiva.

En efecto, el inventor potencial no solo debe renunciar al control de administración y gestión de la entidad y asumir parte de los riesgos sino que, además, solo puede esperar una rentabilidad mínima por su aportación.

Otra postura defiende que todos aquellos que trabajen para la cooperativa deben ser miembros según esta interpretación unida la prohibición de que los socios capitalistas tengan derecho a voto, el trabajar para la cooperativa se convierte en condiciones estar insuficiente para ser miembro cooperativistas. Esta última interpretación la que prevalece en la entidad mencionada por trabajadores, en el contexto de las relaciones de propiedad mancomunada. En ese contexto, el capital lo aporta el estado. Antes de 1989 este sistema fue común en la antigua Yugoslavia.

Las cooperativas suelen tener una serie de normas comunes a todas ellas que, resumidas, son las siguientes: control democrático, pues cada miembro tiene un solo voto, independientemente de su aportación a la cooperativa; la pertenencia al movimiento cooperativo libre, no teniéndose en cuenta la raza, el credo, la clase, protección u afiliación política cooperativistas; derecho a obtener créditos con tipo de interés reducidos; distribución beneficios (que se denominan retorno cooperativo) entre los cooperativistas, que se realiza en función de la aportación de cada miembro, quedando una parte los beneficios para reinvertirse en la cooperativa. Si una persona trabaje en ella sin ser miembro cooperativitas, puede hacerlo reinvertiendo su parte el retorno cooperativo como aportación inicial. Los bienes y servicios que produce la cooperativa se vende en los mercados, una parte de cuyos ingresos se reservan en fondos de amortización para cubrir la depreciación de la máquina y hacer frente posible contratiempo¹¹.

¹¹ Ibíd., p. 55.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Las pasantías se llevan a cabo en las instalaciones de COOTRANSHACARITAMA, Capitulo- Ocaña, cumpliendo con múltiples actividades en un horario de trabajo de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes, empezando el día 2 de Abril del 2012, haciendo el primer corte el 9 de abril del 2012.

3.1.1 Recoger las quejas y reclamos de buzón de sugerencias. Esta actividad se realiza tomando como base las diferentes cartas en el buzón de sugerencias, posteriormente se clasifican por fecha y/o motivos, y finaliza llevándolos al área administrativa de la empresa para ser estudiados y evaluados para así hallar las soluciones Respectivas

3.1.2 Organizar el área de encomiendas. Durante la jornada laboral el personal encargado de recibir y organizar las encomiendas deben organizarlos para ser clasificados y seguidamente pasar a la bodega para luego ser entregados a su respectivo dueño o carro en que se va entregar en otro municipio corregimiento o departamento.

3.1.3 Elaboración de plan de control para las encomiendas. Conociendo la forma de entradas y salidas de las encomiendas se plantea la elaboración de un plan de control ya q no existe, esto se lograra realizando un formato en el cual se establezca el manejo de dicha acción con su respectivo destinatario origen y responsable. A partir del cronograma de actividades establecido en común acuerdo por el jefe inmediato, el contador y la pasante actual, se delimitaron las tareas a desarrollar durante el tiempo estipulado para su alcance, entre las cuales se mencionan las siguientes.

Cuadro 3. Funciones realizadas del cronograma de actividades

Acciones a desarrollar en cootranshacaritama	Objetivos Especificos	Acciones	Actividades para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.	Ejecución de las actividades
Recoger las quejas y reclamos de buzón de sugerencias	Analizar uno a uno los documentos existentes en el buzón de sugerencias	Retirar, diariamente, del buzón de sugerencias, las quejas impuestas por los clientes tanto internos como externos	Tramitar, a través de la Gerencia, la solución a las quejas y reclamos presentados tanto de los miembros de la empresa como los clientes.	Ejecutada
Organizar el área de encomiendas	Sistematizar el proceso de recibo y entrega de encomiendas	Utilizar los equipos disponibles para tal fin	Mediante Excel, llevar un estricto control de las encomiendas tanto recibidas por los clientes y conductores, tanto las entregadas a su destinatario, como las remitidas a otras ciudades	Ejecutada

Cuadro 3. (Continuación)

Acciones a desarrollar en cootranshacaritama	Objetivos Específicos	Acciones	Actividades para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.	Ejecución de las actividades
Elaboración de plan de control para las encomiendas	Coordinar la llegada y entrega de encomiendas, con el fin de mejorar el proceso	Ingresar en la base de datos, en forma inmediata, las encomiendas recibidas tanto de los clientes, como de los conductores	Tomar los datos correctamente a la hora de entrada y salidas de las encomiendas	Ejecutada
Establecer normas y reglamentos para los empleados.	Charlar con los respectivos empleados de la institución	Dar a conocer a los empleados el adecuado funcionamiento de las instalaciones dar a conocer al empleado la adecuada utilización de los uniformes empresariales	Observar y corregir adecuadamente el comportamiento de los empleados. Supervisar que los empleados estén cumpliendo satisfactoriamente con las normas estipuladas y el adecuado uso de sus pertenencias.	Ejecutada

4. DIAGNÓSTICO FINAL

El área administrativa presenta buen manejo en cuanto a la distribución del acceso de la red, permitiendo a los empleados una mejor comunicación facilitando el flujo de información sea más rápido, aunque el personal con que cuenta en la actividad no es suficiente, lográndose con esto, retardo en la presentación de la información.

La agencia Ocaña y sucursales redujeron al máximo sus errores en cuanto a la desorganización de la información de los asociados, inconsistencias. Del proceso de planillaje y encomiendas, lo que conlleva a que se facilitara la revisión en sus movimientos a la cooperativa, adquiriendo cada empleado mayor sentido de pertenencia con la cooperativa, lográndose enviar la documentación exigida por el Ministerio de Transporte y Transito para la ciudad de Bogotá. Gracias a la motivación implementada por la cooperativa se encuentra con un personal satisfecho en todas sus necesidades lo que conlleva a una ejecución eficiente y eficaz de cada una de sus funciones, y gracias a la aplicación de un liderazgo democrático que permite la participación de cada uno de los miembros en el funcionamiento de la entidad. Además permitió tener un mayor control en las carpetas de las encomiendas de la agencia Ocaña.

5. CONCLUSIONES

En el tiempo de la pasantía se cumplió con el objetivo general y específicos establecidos en el informe inicial realizado en la Cooperativa de Transportadores Hacaritama COOTRANSHACARITAMA LTDA.

Uno de los objetivos fue el de analizar los documentos existentes en el buzón de sugerencias. Para ello, luego de ser analizados, se tramitó, a través de la Gerencia, la solución a las quejas y reclamos presentados tanto de los miembros de la empresa como los clientes. Todo ello conllevó a tener un mejor orden, dando solución a la gran mayoría de quejas, mejorando el servicio.

Se realizó el proceso de sistematización de recibo y entrega de encomiendas, la verificación de este proceso se realiza a través de la utilización del sistema, la revisión de datos obtenidos por el Ministerio de Transporte y Transito, es decir los formatos que sean los mismos que entren en el sistema y la elaboración de un informe de las inconsistencias se hizo por medio de la revisión de las encomiendas y movimientos diarios y se encontraron errores y se pasaron a dicho informe, con el fin de que el despachador sede cuenta de sus errores y trate de no volverlos a cometer, y de esta manera se hace que la cooperativa mantenga un equilibrio constante en su funcionamiento.

Finalmente, se establecieron normas y reglamentos para los empleados de la cooperativa, lo cual arrojó un buen resultado.

La realización de las pasantías en la Cooperativa de Transportadores Hacaritama Ltda., fue una experiencia enriquecedora a nivel personal, ya que a través de ella se logró un afianzamiento de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la Tecnología en gestión Comercial y Financiera, pues se pudo realizar una comparación entre la teoría y la práctica, además de que sirvió como pauta inicial en cuanto a la experiencia laboral.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Transportadores Hacaritama Ltda., que sigan llevando los consecutivos y las revisiones de la agencia Ocaña y sucursales, con el fin de que dichas agencias realicen de manera eficiente las actividades que desarrollen y que sigan adquiriendo mayor sentido de pertenencia con la Cooperativa.

Se recomienda que cada socio este pendiente de llevar la documentación exigida por la Cooperativa para que la parte de archivo sea ordenado y clasificado y por consiguiente para que esta información sea de fácil acceso.

Se recomienda a la administración de la Cooperativa que es de suma importancia la realización de programas de relaciones humanas y motivación dirigida a las EAT para que estas presten un mejor servicio.

Tener en cuenta las estrategias en la Matriz DOFA.

La Cooperativa debe realizar un plan de desarrollo con el fin de hacer un análisis financiero para determinar los recursos necesarios para poder desarrollar las estrategias planteadas. Se le recomienda a la Cooperativa, que le informen a los despachadores de las EAT agencia Ocaña y sucursales, que los valores de la planilla de ingreso se deben registrar de una manera ordenada; como también no deben dejar espacios, ni se deben usar comillas y rayas para especificar el valor, ya que se pueden agregar al valor o cambiar dicho valor.

BIBLIOGRAFIA

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de proyectos. México: McGraw-Hill, 1996.

BESLEY, Scott. et. al. Fundamentos de Administración Financiera. 16ª ed. México: McGraw-Hill, 2001. 180p.

CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. 5ª ed. Colombia: McGraw. Hill, 2000. 223p.

CÓDIGO DE COMERCIO. Código de comercio. Santafé de Bogotá: ECOE, 1993. 223p.

COOTRANSHACARITAMA. Estatutos de Cootranshacaritama. Ocaña, 2002.

CURSO PRÁCTICO DE CONTABILIDAD. Introducción a la contabilidad. Pereira: Cekitsa, 1999. 52p.

LEY 79 DE 1988. Bogotá: Unión, 2004.

VALENCIA, Generalitat. Archivos y gestión documental. Medellín: General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2007. 98p.

ANEXOS

Anexo A. Quejas y reclamos

Muchas demoras con la
atencion

Mucho
desorden
los conductores

Utilizan los uniformes
desordenados.