



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA AEROTAISHA CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE MACAS, PERÍODO 2015-2016”

AUTOR:

JAIRO ALEXANDER SHAGUI VALLEJO

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Jairo Alexander Shagui Vallejo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Juan Carlos Vinueza Calderón

DIRECTOR

Ing. Rosa Yolanda Ponce Armijos

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jairo Alexander Shagui Vallejo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de una fuente, están debidamente creados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 09 de junio del 2016.

Jairo Alexander Shagui Vallejo
C.I. 1400767354

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico en primer lugar a mi Dios que no me dejo desmayar en el camino, guiándome en la toma de las mejores decisiones para así poder vencer las dificultades que se me presentaban.

Con todo mi amor a las personas que hicieron todo lo mejor en la vida, para que yo pudiese lograr y alcanzar mis metas y mis sueños, mis dos reinas Blanca América Vallejo Noguera y Doris Alexandra Shagui Vallejo, a ustedes mi gratitud.

A mi familia y a todas las personas importantes y especiales en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme su apoyo, en especial a mi pareja, con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes.

Jairo Alexander Shagui Vallejo

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento es para la Facultad de Administración de Empresas, de manera especial a mi querida Escuela de Ingeniería de Empresas por formarme como profesional y permitirme vivir varias experiencias que las llevo muy dentro de mi corazón.

A Dios y a mi Familia por permitirme concluir de una manera exitosa una etapa más de mi vida, la cual ha sido de grata satisfacción en el plano estudiantil, quienes supieron poner toda su confianza en mí, y por ende confianza en lo que podía yo lograr.

En especial a los ingenieros Juan Carlos Vinuesa y Rosa Yolanda Ponce Armijos que supieron tenerme paciencia en la culminación de mi tesis, quienes me dieron las pautas para su desarrollo, así como también a la empresa AEROTAISHA CIA. LTDA. que supo abrirme las puertas para desarrollar dicha investigación, brindándome la información necesaria y correcta.

Jairo Alexander Shagui Vallejo

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Summary.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema de investigación	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	4
1.4.1. Origen y desarrollo	4
1.5. UBICACIÓN DE LA EMPRESA	5
1.6. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA	6
1.6.1. FODA de la empresa.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. EMPRESA	15
2.1.1. Concepto de empresa	15
2.2. AERONÁUTICA.....	16
2.2.1. Concepto de aeronáutica.....	16
2.2.2. Importancia de la aeronáutica	16
2.2.3. Historia de la aeronáutica	17

2.3.	ÉTICA.....	17
2.3.1.	Concepto de ética.....	17
2.3.2.	Importancia de la ética.....	18
2.3.3.	Etapas de la ética.....	18
2.4.	MANUALES ADMINISTRATIVOS	20
2.4.1.	Concepto de manual administrativo	20
2.4.2.	Importancia del manual administrativo	21
2.4.3.	Procesos para elaborar manuales administrativos	21
2.5.	MANUAL ORGÁNICO-FUNCIONAL	24
2.5.1.	Concepto de manual orgánico-funcional	24
2.5.2.	Importancia de un manual orgánico-funcional	25
2.6.	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	26
2.6.1.	Concepto de procedimiento administrativo	26
2.6.2.	Importancia de un procedimiento administrativo	27
2.6.3.	Clasificación de los procedimientos administrativos.....	27
2.7.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	28
2.7.1.	Concepto de manual de procedimientos	28
2.7.2.	Importancia del manual de procedimientos	29
2.8.	MARCO CONCEPTUAL	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1.	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	31
3.1.1.	Hipótesis general.....	31
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	31
3.2.	VARIABLES	31
3.2.1.	Variable Independiente	31
3.2.2.	Variable Dependiente	32
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.3.1.	Tipo de estudio de investigación	32
3.3.2.	Diseño de la investigación	32
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.5.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
3.5.1.	Métodos	33
3.5.2.	Técnicas de investigación	34
CAPITULO IV: PROPUESTA		59

4.1.	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	59
4.2.	IMPLEMENTACIÓN O PROPUESTA.....	63
4.2.1	Objetivo del manual.....	67
4.2.2	Alcance del manual.....	67
4.2.3	Políticas organizacionales.....	68
4.2.4	Organigrama de la empresa	69
4.2.6	Mapa de procesos.....	75
4.2.7	Procedimientos.....	77
4.2.8	Manual de funciones empresa Aerotaisha	124
4.2.9	Formatos	148
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	157
4.3.1.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	157
4.3.1.1.	Método estadístico utilizado	157
4.3.1.2.	Planteamiento de la hipótesis.....	157
4.3.1.3.	Nivel de significancia	157
4.3.1.4.	Especificación de lo estadístico	158
4.3.1.6.	Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.....	159
4.3.1.7.	Recolección de datos y cálculo de lo estadístico	160
	CONCLUSIONES.....	163
	RECOMENDACIONES	164
	BIBLIOGRAFÍA	165
	ANEXOS.....	167

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	Matriz FODA.....	7
Cuadro 2:	Matriz de factores internos	9
Cuadro 3:	Matriz de factores externos.....	11
Cuadro 4:	Variable independiente	31
Cuadro 5:	Variable dependiente	32
Cuadro 6:	Edad de Encuestado.....	35
Cuadro 7:	Genero del Encuestado	36
Cuadro 8:	Aceptación del Servicio.....	37
Cuadro 9:	Calidad del Servicio	38
Cuadro 10:	Precio del Servicio.....	39
Cuadro 11:	Relación a Otras Empresa la Calidad De Aerotaisha Cía. Ltda.	40
Cuadro 12:	Aerotaisha Cía. Ltda. Ofrece pagos accesibles.....	41
Cuadro 13:	Infraestructura de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.	42
Cuadro 14:	Atención que Brinda el Personal de Aerotaisha Cía. Ltda.	43
Cuadro 15:	Tiempo de Entrega de encomiendas.....	44
Cuadro 16:	Realización de vuelos en el horario establecido.....	45
Cuadro 17:	Aspectos a Mejorar.....	46
Cuadro 18:	Edad del Encuestado de la Empresa.....	47
Cuadro 19:	Genero	48
Cuadro 20:	Estado Civil	49
Cuadro 21:	Puesto de Trabajo que Desempeña en la Empresa	50
Cuadro 22:	Nivel de Educación.....	51
Cuadro 23:	Si Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos.....	52
Cuadro 24:	Sabe Que es un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos.....	53
Cuadro 25:	El Buen Funcionamiento de la Empresa se Requiere de un Manual.....	54
Cuadro 26:	Ventajas AL Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos	55
Cuadro 27:	Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos.....	56
Cuadro 28:	Simbología.....	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro 29:	Mapa de procesos	75
Cuadro 30:	Proceso de compra.....	76

Cuadro 31: Descripción del proceso de compra.....	76
Cuadro 32: Procedimiento compras caja menor.....	77
Cuadro 33: Procedimiento compra bienes y servicios	80
Cuadro 34: Selección de proveedor.....	83
Cuadro 35: Determinación del valor del ticket aéreo	85
Cuadro 36: Descripción del proceso de determinación del ticket aéreo	85
Cuadro 37: Procedimiento del valor del ticket aéreo	86
Cuadro 38: Procedimiento de cambio del valor de ticket aéreo.....	88
Cuadro 39: Negociaciones y descuentos	90
Cuadro 40: Contratación de personal	92
Cuadro 41: Selección de personal	95
Cuadro 42: Contratación de personal	97
Cuadro 43: Inducción	99
Cuadro 44: Capacitación y salud ocupacional	102
Cuadro 45: Evaluación del desempeño	103
Cuadro 46: Capacitación	105
Cuadro 47: Liquidación del contrato de trabajo.....	107
Cuadro 48: Programación de vacaciones	110
Cuadro 49: Dotación de uniformes y elementos de protección personal	112
Cuadro 50: Reporte de accidentes de trabajo	115
Cuadro 51: Venta de boleto aéreo	118
Cuadro 52: Embarque de pasajeros	120
Cuadro 53: Desembarque de pasajeros.....	122
Cuadro 54: Manual de funciones Gerente General	125
Cuadro 55: Manual de funciones Director administrativo-financiero.....	127
Cuadro 56: Manual de funciones contador.....	129
Cuadro 57: Manual de funciones de jefe de recursos humanos	131
Cuadro 58: Manual de funciones director comercial	133
Cuadro 59: Manual de funciones encargado del aérea de boletería	135
Cuadro 60: Manual de funciones director de operaciones	137
Cuadro 61: Manual de funciones técnico de mantenimiento	139
Cuadro 62: Manual de funciones coordinador de seguridad.....	141
Cuadro 63: Manual de funciones piloto	143
Cuadro 64: Manual de funciones director de meteorología	145

Cuadro 65: Manual de funciones encargado del aérea de pronósticos y meteorología	147
Cuadro 66: Formato de solicitud de compra	148
Cuadro 67: Formato de contrato de trabajo	152
Cuadro 68: Formato solicitud vacaciones	154
Cuadro 69: Formato entrega de uniformes	155
Cuadro 70: Formato de reportes de accidentes de trabajo	156
Cuadro 71: Frecuencias observadas	158
Cuadro 72: Frecuencias esperadas	159
Cuadro 73: Grado de libertad	159
Cuadro 74: Nivel de confianza	160
Cuadro 75: Chi cuadrado	161

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Logotipo de la Empresa	5
Gráfico 2: Ubicación de la Empresa "Aerotaisha Cía. Ltda."	5
Gráfico 3: Edad del Encuestado	35
Gráfico 4: Genero del Encuestado	36
Gráfico 5: Aceptación de los Servicios	37
Gráfico 6: Que le Parece la calidad del Producto	38
Gráfico 7: El Precio	39
Gráfico 8: En Relación a Otras Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. es:	40
Gráfico 9: Aerotaisha Cía. Ltda. ofrece formas de pago accesibles	41
Gráfico 10: La infraestructura de la empresa le parece:	42
Gráfico 11: La Atención del Personal de Aerotaisha Cía. Ltda.	43
Gráfico 12: Tiempo de Entrega de las encomiendas	44
Gráfico 13: La empresa realiza los vuelos en el horario establecido	45
Gráfico 14: Existe Aspectos a Ser Mejorados	46
Gráfico 15: Edad del Encuestado	47
Gráfico 16: Genero del Informante	48
Gráfico 17: Estado Civil del Informante	49
Gráfico 18: Puesto de Trabajo	50
Gráfico 19: Nivel de Educación	51

Gráfico 20:	Conoce si Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos	52
Gráfico 21:	Sabe que Es Un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos	53
Gráfico 22:	Para el Buen Funcionamiento De la Empresa se Requiere de un Manual	54
Gráfico 23:	Ventajas de la Implementación de una Manual	55
Gráfico 24:	Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos.....	56
Gráfico 25:	Organigrama.....	69
Gráfico 26:	Flujograma compras caja menor	78
Gráfico 27:	Flujograma compras	82
Gráfico 28:	Flujograma selección de proveedor	84
Gráfico 29:	Flujograma determinación valor de ticket aéreo	87
Gráfico 30:	Flujograma de cambio del valor de ticket ereo	89
Gráfico 31:	Flujograma de negociaciones y descuentos	91
Gráfico 32:	Flujograma de reclutamiento.....	94
Gráfico 33:	Flujograma selección de personal	96
Gráfico 34:	Flujograma contratación de personal	98
Gráfico 35:	Flujograma de inducción.....	100
Gráfico 36:	Flujograma evaluación del desempeño	104
Gráfico 37:	Flujograma capacitación	106
Gráfico 38:	Flujograma de liquidación de contrato de trabajo.....	109
Gráfico 39:	Flujograma de programación de vacaciones	111
Gráfico 40:	Flujograma de dotación de uniformes y elementos de protección personal	114
Gráfico 41:	Flujograma de reporte de accidentes.....	116
Gráfico 42:	Flujograma de venta de ticket aéreo.....	119
Gráfico 43:	Flujograma de embarque de pasajeros	121
Gráfico 44:	Flujograma de desembarque de pasajeros.....	123

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Símbolos para Diagramar	167
ANEXO 2: Escritura pública de Constitución	168
ANEXO 3: Cuestionario de Clientes Externos de la Empresa	169
ANEXO 4: Cuestionario Clientes Internos de la Empresa	171
ANEXO 5: Hoja de aprobación	173
ANEXO 6: Actualización de procedimientos.....	174

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Diseño de un manual de ética y procedimientos administrativos para mejorar la gestión del talento humano de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas, período 2015-2016”; se realizó con el objetivo de mejorar la eficiencia de Talento Humano. El punto de partida para el diseño del manual de ética y procedimientos administrativos fue la el detallar las actividades en los diferentes procesos detallados en los flujogramas, por ende a su vez las normas y principios que deben regir en la empresa. La socialización de la propuesta garantizara la correcta utilización. Para la verificación de hipótesis se empleó el método estadístico Chi Cuadrado obteniendo como resultado que el valor $\chi^2_{\text{tabla}} = 237,5030$ es mayor que $\chi^2_{\text{prueba}} = 12,5916$ razón por la cual se rechaza la hipótesis nula (H_0). Aceptando la hipótesis alterna la cual sostiene que el Manual de ética y procedimientos administrativos si Mejorara la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas.

Palabras claves: EMPRESA, AERONÁUTICA, MANUAL, PROCEDIMIENTOS, ADMINISTRACIÓN

Ing. Juan Carlos Vinueza Calderón
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research “Design an Ethics Manual and Administrative procedures to improve Human Talent Management Cia. Ltda. Aerotaisha Macas city, period 2015-2016.” It was performed with the aim of improving the efficiency of Human Talent. The starting point for the design manual was ethical and administrative procedures detail the activities in the different detailed processes in the flowcharts, therefore turn the rules and principles that should govern the company. Socialization of the proposal would guarantee properly used. For statistical hypothesis testing method was used Chi Square resulting in the value X^2 chart = 237.5030 is greater than X^2 test = 12.5916 why the null hypothesis (H_0) is rejected. Accepted the alternative hypothesis which argues that the Ethics Manual and administrative procedures if improved Human Resource Management Business Aerotaisha Cia. Ltda. At Macas city.

Keywords: Company, Aerospace, Manual, Procedures, Administration

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre el “Diseño de un manual de ética y procedimientos administrativos para mejorar la gestión del talento humano de la empresa Aerotaisha cía. Ltda. de la ciudad de macas, período 2015-2016”.

La importancia del manual de ética y procedimientos administrativos es una guía útil para el correcto desarrollo de las actividades que desempeña el talento humano en la empresa y a su vez la pauta para un buen comportamiento dentro de la misma, ya que conlleva procesos detallados, así como también resumidos en flujogramas.

La investigación se realizó con una revisión bibliográfica de la teoría en relación a empresas privadas, con el conocimiento de las falencias existentes dentro de la organización, las cuales conllevan a dar soluciones y mejoras propositivas para eliminarlas o a su vez convertirla en una fortaleza que ayude a la obtención de los objetivos.

La socialización de la propuesta de trabajo a las asistentes administrativas garantizara la correcta utilización y permitirá mejorar la gestión del Talento Humano de la entidad, se debe tener en cuenta que se debe estar en continua actualización del mismo, porque esto se desarrolla con la intensión de dar mejoras y seguir innovando para el correcto funcionamiento de la empresa y a su vez conseguir y cosechar éxitos laborales y reconocimiento a nivel nacional.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Aerotaisha Cía. Ltda., es una de las Empresas que vienen realizando su gestión sin tener una guía en cuanto a principios y valores éticos, así como también un manejo adecuado de las actividades a realizarse y a su vez a la toma de decisiones, que le permitan controlar las operaciones y mejorar el desempeño de cada uno de sus colaboradores en beneficio de su crecimiento y prestación del servicio, no se tiene en cuenta las respectivas herramientas administrativas para su desarrollo.

Dentro de la empresa al no existir un control, repercute la pérdida de tiempo de los colaboradores al realizar las actividades, retraso de los vuelos programados, no se asume la planificación de la compra de combustible, el mantenimiento de las aeronaves se los realiza sin un debido procedimiento, la parte administrativa no toma decisiones en base a principios y valores éticos, por lo cual hace ver que mediante el diseño de un manual de ética y procedimientos administrativos se logrará mejorar la gestión del talento humano con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente.

Este tema es interesante ya que se pondrá en práctica toda la capacidad que se acumuló durante la etapa como estudiantes y sobre todo realizar un trabajo de campo en el cual se puede adquirir experiencia que nos ayudara a futuro a ser buenos profesionales y servir eficientemente a la sociedad.

El resultado obtenido de este trabajo servirá como herramienta para la empresa, ayudará a su propietario en la toma de decisiones, su buen uso garantizará la efectividad en la consecución de los recursos, la eficiencia en la utilización y la eficacia en su orientación.

1.1.1. Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la factibilidad de diseñar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos para mejorar la gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas?

1.1.2. Delimitación del problema

El problema está delimitado en su alcance a la factibilidad de diseñar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos para mejorar la gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas, lo que incidirá directamente en la solución de los problemas administrativos que a diario surgen en los trámites que tiene que gestionar esta empresa; además de satisfacer las necesidades del usuario lo más rápido posible.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas, a través de instrumentos técnicos y administrativos.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✚ Plantear un marco teórico con la información necesaria para dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones.
- ✚ Elaborar un diagnóstico administrativo de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.
- ✚ Diseñar un Manual de ética y Procedimientos administrativos.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En respuesta a las nuevas tendencias del mercado en el sector de prestación de servicios de transporte aéreo es necesario conocer nuevos criterios administrativos para que las empresas puedan hacer su gestión adecuadamente sin tener problemas internos que obstruyan su progreso; por lo tanto, se hace necesario que Aerotaisha Cía. Ltda. Continúe su accionar como empresa diseñando eficientemente un manual de ética y Procedimientos Administrativos que le permitan competir con otras organizaciones similares. Además permitirá mejorar las actividades del talento humano con el fin de mejorar los procesos de prestación del servicio.

Con el Diseño de un Manual de ética y Procedimientos Administrativos, Aerotaisha mejorará notablemente la gestión empresarial, además proporcionará un aporte técnico para administrar adecuadamente todos los recursos de la organización, y por ende un servicio que satisfaga al cliente.

Debido al accionar de la empresa es de vital importancia realizar tal diseño, debido que a la ayuda del manual, los colaboradores o trabajadores podrán conocer sus responsabilidades y a su vez cumplir con sus funciones específicas, por medio del cual cada uno de ellos sabrá la actividad a realizar y las disposiciones de la administración las sabrá acatar de manera comprometida, lo cual vela por su presente y futuro laboral, es decir, el trabajo realizado es de calidad, cumplirá con las expectativas de la empresa, las actividades conforme transcurra el periodo de labor, lo realizara en menor tiempo posible.

1.4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.4.1. Origen y desarrollo

El 10 de Marzo del 2012, con la participación de socios en la ciudad de Macas, se reúnen con el fin de analizar y fortalecer la crisis aérea en la ciudad, se decide formar la empresa de servicio aéreo, denominado con el nombre de **“AEROTAISHA CIA. LTDA.”** Ltda.

Para lo cual, se organiza con 4 socios y con un ahorro de \$ 16,000 USD para certificado de aportación. Así mismo confirmando el capital social de la empresa para su posterior aprobación y permiso de funcionamiento.

El 15 de Mayo del 2015, fue aprobado los estatutos contando ya con personería jurídica el 25 de Mayo del 2012, con acuerdo Ministerial N- 231 –SDCC.

La empresa está comprometida al servicio de comunidades aledañas a la provincia, brindado servicio de calidad, los mismos que se ven reflejados con profesionales en las distintas aeronaves de la empresa.

1.4.2. Razón social



Gráfico 1: Logotipo de la Empresa
FUENTE: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

1.5. UBICACIÓN DE LA EMPRESA



Gráfico 2: Ubicación de la Empresa "Aerotaisha Cía. Ltda."
FUENTE: Google Maps

La empresa Aerotaisha Cía. Ltda. La Matriz se encuentra ubicado en:

Provincia: Morona Santiago

Cantón: Morona

Parroquia: Macas

Calle: Amazonas y Riobamba

Sector: Centro

Teléfono: 072704218

Email: aerotaisha@hotmail.com; areotaisha@yahoo.com

1.6. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Es de suma importancia conocer el entorno en el que se desarrolla el giro del negocio de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda., analizando de manera interna y externa, por lo que se implantara un FODA en la misma, lo cual detectara las falencias de la organización, permitiendo corregir y controlar a tiempo las debilidades y amenazas, de igual manera fortalecer las oportunidades y fortalezas.

1.6.1. FODA de la empresa

La finalidad de implementar esta útil técnica es la de analizar las posibles situaciones negativas que presenta la empresa. Para que la organización crezca y se desarrollase en el mercado globalizado y cambiante, es necesario aprovechar las oportunidades, potenciar las fortalezas, contrarrestar las amenazas y disminuir las debilidades. Se ha recurrido a la utilización del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que permita identificar los factores antes indicados.

Significado de FODA

Según (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 1994) Menciona que:

FODA.- es una Herramienta para el análisis estratégico que consiste en ubicar, al interior de la organización, las fortalezas y debilidades de cada área; se completa el análisis con la percepción sobre el entorno y entonces se definen las oportunidades y amenazas para la empresa.

Según (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 1994) menciona que:

- ✚ **Fortalezas.-** “Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrolla positivamente”.
- ✚ **Oportunidades.-** “Factores del entorno que resultan positivos, favorables, explotables”.
- ✚ **Debilidades.-** “Recursos de los que se carece, habilidades que no se posee, actividades que no se desarrollan positivamente”.
- ✚ **Amenazas.-** “Factores negativos del entorno”

El análisis FODA se obtuvo de la conversación realizada con el Gerente administrativo de La Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. como también a través de una entrevista y encuesta establecida a los clientes, las mismas que han sido clasificadas de acuerdo a un orden de prioridad del entrevistador.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ambiente agradable de trabajo. ✚ Se cuenta con personal capacitado. ✚ Competencia leal. ✚ Capacidad para ofrecer buen servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Buen posicionamiento en el mercado ✚ Nuevas rutas ✚ Mayor cantidad de pasajeros ✚ Uso de materiales ligeros.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Carencia de reglamentación interna especifica. ✚ No cuenta con un manual Orgánico- funcional detallado. ✚ No posee un Manual de normas y reglamentos internas. ✚ Carencia de manual de procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Presión de la competencia ✚ Variabilidad de la demanda ✚ Stock deficiente ✚ Precio del combustible

Cuadro 1: Matriz FODA

Elaborado por: Jairo Shagui

Fuente: Datos proporcionado por la Gerencia administrativa de la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.”

Matriz de factores internos

Para realizar la matriz se considera lo siguiente:

1. Identificar las fortalezas y debilidades claves de la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.”
Asignar una ponderación a cada variable que oscila entre:

✚ Sin importancia	0.00
✚ Muy importante	1.00

Nota: la suma de dichas ponderación debe totalizar 1.0

2. Asignar una clasificación de uno a cuatro a cada factor:

✚ Debilidad grave	1
✚ Debilidad menor	2
✚ Fortaleza menor	3
✚ Fortaleza importante	4

3. Multiplicar la ponderación de cada factor pro su calificación para establecer un resultado ponderado para cada variable.
4. Sumar los resultados ponderados para cada variable, con el objeto de establecer el resultado total ponderado para una empresa.

Sin importar el número de factores incluidos, el resultado total ponderado puede oscilar de un resultado bajo de 1.00 a otro alto de 4.00, siendo 2.50 el resultado promedio; los resultados mayores que 2.50 indican una empresa poseedora de una fuerte posición interna, mientras que los menores que 2.50 muestran una organización con debilidades internas.

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZA			
+ Ambiente agradable de trabajo.	0.12	4	0.48
+ Se cuenta con personal capacitado.	0.13	3	0.39
+ Competencia leal.	0.12	3	0.36
+ Capacidad para ofrecer buen servicio.	0.13	4	0.39
DEBILIDADES			
+ Carencia de reglamentación interna específica.	0.12	2	0.24
+ No cuenta con un manual Orgánico-funcional detallado.	0.13	1	0.13
+ No posee un Manual de normas y reglamentos internas.	0.12	2	0.24
+ Carencia de manual de procedimientos.	0.13	1	0.13
TOTAL	1		2.36

Cuadro 2: Matriz de factores internos

Elaborado por: Jairo Shagui

Fuente: Datos proporcionado por la Gerencia administrativa de la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.”

Mediante un análisis de los factores internos (Fortalezas y Debilidades), se llega a la conclusión que la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.” ha alcanzado el 2.36 en los resultados promedio; indicando que la organización posee debilidad interna, lo que es necesario elaborar y usar un manual administrativo.

Matriz de factores externos

Los procedimientos para la construcción de una matriz de evaluación de Factores Externos, son los siguientes:

1. Elaborar una lista de amenazas y oportunidades decisivas para la Empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.”.
2. signar una ponderación a cada factor que oscila entre

- + Sin importancia 0.00
- + Muy importante 1.00

Nota: La suma de dicha ponderación debe totalizar 1.0

3. Asignar una calificación de uno a cuatro a cada factor

- + Amenazas importante 1
- + Amenaza menor 2
- + Oportunidad menor 3
- + Oportunidad importante 4

4. Multiplicar la ponderación de cada factor pro su calificación para establecer un resultado ponderado para cada variable.
5. Sumar los resultados ponderados para cada variable, con el objeto de establecer el resultado total ponderado para una empresa.

El resultado total ponderado más alto posible para una empresa es 4.00 y el resultado ponderado menor posible es 1.00; el resultado ponderado promedio es por tanto 2.50; un resultado de 4.00 indicaría que una empresa compite en un ramo atractivo y que tiene grandes oportunidades externas, mientras que un resultado de 1.00 mostraría una empresa que está en un negocio poco atractivo y que enfrenta graves amenazas externas.

FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
+ Buen posicionamiento en el mercado	0.12	4	0.48
+ Nuevas rutas	0.13	3	0.39
+ Mayor cantidad de pasajeros	0.12	3	0.36
+ Uso de materiales ligeros.	0.13	3	0.39
AMENAZAS			
+ Presión de la competencia	0.13	1	0.13
+ Variabilidad de la demanda	0.12	1	0.12
+ Stock deficiente	0.13	2	0.26
+ Precio del combustible	0.12	1	0.12
TOTAL	1		2.25

Cuadro 3: Matriz de factores externos

Elaborado por: Jairo Shagui

Fuente: Datos proporcionado por la Gerencia administrativa de la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.”

Al finalizar el análisis de los factores externos (Oportunidades y Amenazas) de la empresa “Aerotaisha Cía. Ltda.” ha obtenido un resultado promedio de 2.25, llegando a la conclusión que la empresa debe mejorar sus oportunidades externas.

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

En el área administrativa: La Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. cuenta en la actualidad con un gerente general y un gerente administrativo, quienes son los altos mandos dentro de la misma, encargada de delegar funciones a los subordinados y así como también de que la empresa marche por buen camino y consiga las metas propuestas.

También cuenta con una secretaria general, quien está encargada de llevar la contabilidad de la empresa, una recepcionista que está encargada de recibir las llamadas y diferentes peticiones de los clientes de acuerdo al giro del negocio.

Desde de mi punto de vista puedo manifestar que la empresa al no poseer un plan estratégico ocasiona que no se cumpla de manera adecuada las metas establecidas, es por ello que se opta dar generalizaciones principales a funciones y características de la empresa.

Misión

Según (Pablo, Julio, Francisco, & Rafael, 2001) la “misión o propósito es el conjunto de razones fundamentales de la existencia de la compañía. Contesta a la pregunta de por qué existe la compañía” (Pág. 244)

La misión de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. es:

Brindar el mejor servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga, a través de personas competentes y motivadas; cumpliendo altos estándares calidad, rentabilidad y responsabilidad con las personas, la comunidad y el ambiente.

Visión

Según (Franklin F. , 2004) La visión constituye la etapa inicial de un estudio organizacional, a partir de la cual se puede lograr una aproximación a atributos, competencias y aplicaciones esenciales para dimensionar su naturaleza y propósito. (Pág. 3).

La visión de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. es:

Ser reconocida como una de las mejores empresas de servicio aéreo a nivel regional, por los estándares de calidad en el servicio al cliente, valores institucionales y talento humano eficiente.

Valores

Según (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 1994) Son el conjunto de creencias acerca de lo que es verdadero o falso, importante o no importante que se conservan y apoyan conscientemente. (Pág. 72)

Los valores de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. son:

- ✚ **Puntualidad:** prestación del servicio en el horario establecido, el personal llegar en el horario establecido.
- ✚ **Respeto:** el personal debe compartir sus experiencias y evitar conflictos laborales.
- ✚ **Trabajo en equipo:** consolidar lazos entre compañeros y así alcanzar los objetivos propuestos.
- ✚ **Equidad:** tener un trato igualitario a todos los colaboradores.
- ✚ **Honradez:** el personal debe ser honesto desde uno mismo y sobre las cosas materiales de la organización.
- ✚ **Compromiso:** dar lo mejor de cada uno para que la organización triunfe y se desarrolle de la mejor manera en el ámbito empresarial.
- ✚ **Calidad:** realizar las actividades con cero defectos que satisfagan las necesidades del cliente.

Políticas

Las políticas de la empresa son propias e internas, a las cuales se tienen que regir a los administradores, empleados, clientes y público en general, las mismas políticas deben ser cumplidas por los colaboradores de la entidad.

Según (Gomez C. G., Planeación y Organización de Empresa , 1994) Una política es una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades (Pág. 381)

1. Días de Trabajo.

La Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. Labora 7 días a la semana de lunes a viernes con un horario de 08:00 a 12:30, hora y media para almorzar, ingresan a las 14:00 a 17:30, y los días sábados de 8:30 a 13:00, con diferentes horarios de almuerzo para el personal.

2. Trabajadores.

- ✚ Puntualidad.
- ✚ Trabajar con las camisetas de acuerdo a los días establecidos.
- ✚ No llegar en estado etílico.
- ✚ En caso de falta avisar inmediatamente.
- ✚ Brindar un servicio cordial al cliente.
- ✚ Cuidar los bienes de la empresa.
- ✚ En caso de pérdida de algún bien se descontara del sueldo.
- ✚ En caso de que se requiera trabajar horas extras lo deben hacer.
- ✚ Brindar una excelente imagen fuera de la empresa.
- ✚ Respetar a sus jefes alternos.
- ✚ Colaborar con sus compañeros de trabajo.

3. Jefes.

- ✚ Puntualidad.
- ✚ Brindar seguridad a sus trabajadores.
- ✚ Asignar las tareas a los trabajadores.
- ✚ Tener una estructura adecuada para el desenvolvimiento de los trabajadores.
- ✚ Mantenerse al día en el pago de los sueldos, seguros de los empleados.
- ✚ Cumplir con las exigencias de los clientes en cuanto al servicio, tiempo.
- ✚ Dar una buena imagen de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. EMPRESA

2.1.1. Concepto de empresa

Para (Chiavenato I. , Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, 2009), la empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social.

Para (Casanueva, 2006)"definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (pág. 3).

Para (Echevarría, 1994) definen la empresa como “El componente económico o material sobre el que se centran los valores económicos utilizados en el proceso de combinación de factores: costes y utilidades, costes marginales y utilidades marginales.” (pág. 147).

Según mi punto de vista una empresa es aquella organización que nace con un fin, ya sea económico, social; pero sobre todo está constituido por talento humano, es decir, personas colaboradoras para conseguir dicho fin; por recursos económicos, un capital de dinero; de maquinaria que es útil para su funcionamiento; y de tecnología para el correcto manejo de las maquinarias, y también garantizar la calidad del producto o del servicio, y así como estar a la vanguardia a nivel de las demás empresas.

2.2.AERONÁUTICA

2.2.1. Concepto de aeronáutica

Según (Sole, 2010) **manifiesta que:** “La aeronáutica es el estudio o ciencia del vuelo”.

Según (Ripoll, 2002) **manifiesta que:** La aeronáutica es la “Ciencia y técnica que se ocupa de la construcción de vehículos capaces de volar y del estudio de los factores que favorecen el vuelo”.

Según (segura, 2013) **manifiesta que:** la aeronáutica es el “Conjunto de medios destinados a la construcción y mantenimiento técnico de vehículos capaces de volar”.

Según mi punto de vista la aeronáutica es una ciencia que y técnica encargada de la fabricación con el debido diseño de aeronaves capaces de mantenerse en el aire, con tripulación a bordo y a su vez carga.

2.2.2. Importancia de la aeronáutica

Según (Sanchez, 2010): A través de los años y, más aún, con la globalización, la industria de la aviación civil se convirtió uno de los ejes centrales del comercio, que además permite la interconexión de todos los países, a tal punto que los aeropuertos, sobre todo los internacionales, se han convertido en la puerta de entrada o frontera de un país.

La importancia y sobretodo el prestigio que ha adquirido esta industria, atrae cada vez más a delincuentes y terroristas quienes tratan de utilizar la aviación civil para presionar a las naciones y para promover distintos intereses.

Por tanto, los esfuerzos por protegerla no se han quedado atrás y cada día los controles se hacen más estrictos, garantizando, no sólo la seguridad, sino la confiabilidad en el sector.

2.2.3. Historia de la aeronáutica

La evolución histórica de la Aeronáutica se ha desarrollado durante todo el siglo XX, si bien pueden mencionarse valiosos antecedentes en fechas previas. Es claro que esta evolución se halla íntimamente ligada al desarrollo mismo de la actividad aérea y de la aeronáutica civil, así como al progreso tecnológico que, en forma notoria, se ha manifestado a través de los modelos de aeronaves con mayor capacidad y velocidad y de los elementos técnicos que han garantizado en forma creciente la seguridad de los vuelos. Es por ello que la Aeronáutica ha tenido - y sigue teniendo - una evolución fascinante, porque debió seguir el crecimiento técnico de la aviación en todos sus aspectos. Como bien dijo Videla Escalada ya en 1948, el derecho aeronáutico “ha avanzado con la misma velocidad que el avión”. (Folchi, 2011)

2.3. ÉTICA

2.3.1. Concepto de ética

Según (V. Rodríguez Lozano, 2012) **manifiesta que:** “La ética es una disciplina que se ocupa del estudio de la acción humana.”

Según (Chapa, 2012) **manifiesta que:** “La ética estudia el sentido e importancia de las conductas que se desarrollan a diario y que son aceptadas o rechazadas por haber realizado o no lo correcto, de acuerdo con determinados criterios.” (pág. 15)

Según (Alberto Hernández Baqueiro, 2006) **manifiesta:** “La ética es la búsqueda racional del buen vivir.” (pág. 130)

Según (Villavicencio, 1998) **manifiesta:** “La palabra ética es de origen griego: “ezos”, que significa costumbres: es decir, actividad repetida que nos hace reflexionar para distinguir las virtudes.” (pág. 17)

Según mi punto de vista la ética es una disciplina que ayuda a diferenciar lo bueno de lo malo del ser humano, así como también el comportamiento, el cual hace referencia a como es el ser humano en la sociedad, si es o no aceptado; denota las virtudes que son

de realce en la persona, por medio de esto se busca el buen vivir, es decir, cada persona tenga accesos a educación, vivienda, salud, vestimenta y alimentación.

2.3.2. Importancia de la ética

Según (Villavicencio, 1998): La disciplina ética reviste de importancia cuando se pone en contacto con algunas ciencias, así: la Filosofía, la Sociología, Psicología, Antropología, el Derecho, la Historia, la Economía, la Ciencia, la Geografía y otras que sirven de soporte para el campo de la conducta humana, siempre y cuando, abordemos los estudios científicamente estableciendo escalas de valores y prioridades, en la medida en que esas ciencias contribuyan a resolver problemas, cuyas soluciones beneficien a la sociedad.

La ética, cuando se fundamenta en el conocimiento sistemático adquiere relieves de seguridad y respeto en diferentes acciones. Los fundamentos y los conocimientos para su acción deberán basarse en datos “suprarracionales o supraempíricos”. Esto nos ofrecerá visiones nuevas, comprensión y ahorro de energías en el estudio y la investigación.

Es importante la ética, además, cuando se aleja de los convencionalismos vigentes en grupos limitados y abarca la conducta de las grandes masas, fundamentando lo moral como su materia prima. (pág. 20-21)

2.3.3. Etapas de la ética

(Chapa, 2012)

La ética ha pasado por varias etapas a lo largo de la historia desde que inició su desarrollo con los griegos. Las principales etapas que se pueden distinguir son:

- a. Ética grecolatina
- b. Ética medieval
- c. Ética moderna
- d. Ética contemporánea

Ética grecolatina: son los inicios de la ética. Los filósofos razonan sobre que es el bien, como se puede lograr. Se proponen las primeras virtudes, las cuales estaban vinculadas con la razón, como son: la prudencia o la templanza.

El pensamiento ético inicio con Sócrates, para quien el mal tenía sus raíces en la ignorancia: si se supiera lo que es el bien, las personas no harían el mal. Sócrates recomendaba siempre a sus estudiantes que se conocieran a si mismos.

Ética medieval: dado que en la época medieval la iglesia católica predominaba, los temas de pensamiento trataban sobre qué acciones y actitudes son correctas dentro de la moral religiosa. A las virtudes griegas se añadían las cristianas, que son virtudes del sentimiento, como la caridad, la compasión o la misericordia. La filosofía cristiana enseñaba a amar al prójimo como se debe amar uno a sí mismo.

Como Aristóteles, San Agustín creía que la felicidad es el fin de la vida humana, pero concebía la felicidad asociada con el amor a Dios.

Ética moderna: en esta etapa moderna la ética se vincula más con el tema del deber. Destaca el filósofo alemán Emmanuel Kant, quien pensaba que el postulado de los actos humanos radica en la voluntad, no en los resultados. De esta manera, no importaba mucho si lo que uno hacia era bien visto socialmente, sino que se hiciera con pureza de sentimientos. En otras palabras, lo único que era bueno sin excepción era una buena voluntad.

Para Kant, cada persona debe actuar conforme al deber. Para actuar moralmente al ser humano debe sujetarse a lo que indica la norma moral: “Obra de tal modo que quieras que tus actos se transformen en normas de validez universal”.

Ética contemporánea: el tema central de la ética contemporánea es la libertad. Destaca primeramente en esta época el danés Soren Aabye Kierkegaard (1813-1855), para quien el ser humano al decidir, lo hace en medio de la incertidumbre. A todos les genera dudas saber si han tomado una buena decisión o, por el contrario, si han decidido algo totalmente equivocado. (pág. 27-29)

2.4.MANUALES ADMINISTRATIVOS

2.4.1. Concepto de manual administrativo

Según (Chiavenato I. , Introducion a la Teoria General Administrac, 1996) es un libro que se tiene a la mano, es un compendio, es decir una recolección de textos catalogados y fácilmente localizados. En la administración, el manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto procedimientos, nomás de servicio, etc. (Pág. 90).

Según (Franklin F. , 2004) nos dice que: son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, sistemas, procedimientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Pag.170).

Según (Reyes, 1981)menciona: es un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar se concentran en forma ordenada una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa. (Pág. 177).

Según (Duhalt Krauss, 1968)menciona: es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/ o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo. (pág. 20)

Manual administrativo.- según mi criterio son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructuras, especificaciones de puesto y procedimientos de una institución o unidad administrativa y que conocidas por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los planes establecidos.

2.4.2. Importancia del manual administrativo

(Chiavenato I. , Introducion a la Teoria General Administrac, 1996) Menciona: Como el tiempo y al crecer la empresa, el volumen de textos dispersos, se toman tan grandes que las personas encuentran gran dificultad en la localización para su consulta, quedan con dudas sobre cómo proceder en determinados asuntos y sobre la forma de como ejecutar su trabajo de acuerdo con las exigencias de la empresa. Ahí surge la necesidad de los manuales y de las normas de servicios. (Pág. 89)

(Gomez L. , 1996) Menciona: Es tal su importancia que dentro incluso algunas sugerencias que dentro de la empresa haya una unidad de trabajo especializado en el estudio de sistemas de organización , por lo menos buscar un servicio de consulta externa, de modo que haya una revisión constante y se hagan las actualizaciones pertinentes: “ una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hacen evidente la necesidad de contar con un programa de revisión de sus sistemas y en ese orden se hacen evidente la necesidad de contar con un programa de revisión de sus sistemas, métodos y procedimientos en ejecución operativa, que permita descubrir evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Es asimismo importante contar dentro de las empresas con un área especializada en el estudio de sistemas de organización, en su caso, utilizar el servicio de consultoría externa. (Pag.377)

Según mi punto de vista Los manuales administrativos son necesarios para todos los colaboradores de una empresa y en el caso de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. es de una gran ayuda para la debida toma de decisiones, la utilización de métodos y técnicas para la correcta realización de las tareas de los colaboradores. A su vez son sirven de instrumentos para el buen manejo del personal y la correcta orientación al fin común de la empresa.

2.4.3. Procesos para elaborar manuales administrativos

Según (Franklin F. , 2004) menciona que existen siete pasos para elaboras los manuales administrativos a ente ellos están los siguientes:

1. Diseño del Proyecto.
2. Responsables.
3. Delimitación del universo de estudio.
4. Estudio Preliminar.
5. Fuentes de Información.
6. Preparación del Proyecto.
7. Presentación del Manual a las autoridades competentes.

A continuación se mencionan las características de manera resumida de cada uno de los Pasos.

Responsable: en esta fase es importante definir un coordinador y un equipo técnico que dirija el proceso para facilitar la integración de la información de manera estructurada.

Cualidades de personas que integran el equipo de trabajo:

- ✚ Buen manejo de la relaciones humanas.
- ✚ Conocimiento solido de la estructura organizativa, las funciones, los procesos, y el personal de la organización.
- ✚ Experiencias en estudio y/ trabajos similares.

Delimitación del Universo de estudio

- ✚ Evaluar el nivel técnico requerido para manejar contenidos.
- ✚ Carga de trabajo.
- ✚ Jerarquía de necesidades de acuerdo con las prioridades de la organización.

Estudio Preliminar.- es necesario conocer en forma general diferentes aspectos tales como:

- ✚ Procesos
- ✚ Funciones
- ✚ Actividades del área o áreas donde se va actuar.

Para Determinar:

- ✚ Estrategia global para levantar la información.
- ✚ Identificar sus fuentes
- ✚ Actividades pro realizar

Fuentes de información:

Externas:

- ✚ Organizaciones del mismo sector.
- ✚ Organizaciones líderes en el mismo campo de trabajo.
- ✚ Organizaciones internacionales que formulan pautas para estandarizar acciones y orientar aspectos de competitividad.
- ✚ Organizaciones normativas que dictan lineamientos y otros.
- ✚ Proveedores
- ✚ Clientes
- ✚ Mecanismos de información.

Fuentes Internas:

Archivo de la organización

- ✚ General
- ✚ De áreas de estudio

Directorios y Empleados (que se relacionan directa o indirectamente con las áreas de estudio)

- ✚ Personal directo
- ✚ Personal de nivel medio
- ✚ Personal operativo

Preparación de proyecto

Formulación de propuestas técnicas:

- ✚ Naturaleza
- ✚ Alcance
- ✚ Antecedentes
- ✚ Objetivos
- ✚ Estrategias
- ✚ Justificación
- ✚ Acciones
- ✚ Recursos
- ✚ Costo
- ✚ Resultados

Programa de trabajo:

- ✚ Identificación
- ✚ Responsables
- ✚ Áreas
- ✚ Clave
- ✚ Actividades
- ✚ Fases
- ✚ Calendario
- ✚ Representación grafica
- ✚ Formato
- ✚ Reportes de avance
- ✚ Periodicidad

Presentación del manual a las autoridades competentes:

- ✚ Los participantes
- ✚ Al responsable de su autorización (Pag.188-1994).

Según mi punto de vista en casi todos los casos que una empresa quiera elaborar un manual, éstos constituyen una tarea costosa, duradera y progresiva; el proyecto deberá elaborarse en los formatos que para tal fin son preparados, representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

2.5. MANUAL ORGÁNICO-FUNCIONAL

2.5.1. Concepto de manual orgánico-funcional

Según (Reyes Ponce, 1976) **menciona que:** es el documento de gestión que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada cargo, contribuyendo de esta manera mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones

específicas, responsabilidades y requisitos mínimos de cada uno de los cargos asignados a los diferentes órganos dentro de la estructura orgánica. (pág. 66)

Según (Gomez Ceja, 2001) **menciona que:** es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de las áreas o unidades administrativas en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que componen una empresa u organización para el logro de sus objetivos, explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. (Pág. 381)

Manual Orgánico Funcional.- según mi punto de vista es la representación gráfica de lo estructural de la empresa, a su vez es un instrumento administrativo, con el fin de orientar a los colaboradores a conocer el papel que deben desempeñar dentro de la misma, también explican y detallan el orden jerárquico del personal, así como la autoridad que posee cada uno.

2.5.2. Importancia de un manual orgánico-funcional

Según (Gomez Ceja, 2001): Los manuales organizacionales se usan donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización; se elaboran ordinariamente como base en los cuadros de organización, los cuales se acompañan de las descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro; comúnmente se hace la división de los encabezados de estos manuales en atención a la función general, a las obligaciones y autoridad y al conjunto de relaciones con los demás. (Pág. 381)

Según mi punto los manuales orgánico-funcional ayudan y permiten relacionar la descripción de los puestos y las responsabilidades de cada uno de ellos, cada colaborador con este manual puede identificar y conocer el papel que debe desempeñar dentro de la organización y así conjuntamente una vez tener el conocimiento de dicho manual poder culminar, conseguir las metas y fines propuestos.

2.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

2.6.1. Concepto de procedimiento administrativo

Según (Victor, 1994) **menciona:** son aquellos que señalan las maneras de ejecutar las diferentes tareas de una organización; así como los medios que han de emplearse para realizar las mismas, se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio, quedando comprendidos en este grupo aquellos generalmente identificados como operaciones de oficinas, tales como manejo de documentación, teneduría de libros, contabilidad, informes, proyectos, programas de trabajo, propuestas, dibujos, ingeniería(de oficinas no de fábrica), normas de trabajo, control de producción y asuntos similares, ya sea que, de hecho, se ejecuten en la oficina o en la fábrica. Los procedimientos de oficina pueden ser ejecutados manualmente o por máquinas y empleados. (Pág. 22)

Según (Galindo & Matinez, 1997): Consideran que los Procedimientos administrativos: “Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas”. (Pág. 99)

Según (Terry & Franklin, 1993) definen **que:** los procedimientos administrativos son: “Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar” (Pág. 32)

Según (Londoño & Mesa, 1996)(Pág. 122) **menciona:** “conjunto de actividades secuenciales que deben desarrollar el administrador para alcanzar los propósitos organizacionales”.

Procedimiento administrativo.- según mi punto de vista es un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma secuencial para la culminación, y así desempeñar el trabajo correctamente. También es aquí en debe prevalecer la eficiencia, efectividad y eficacia en cada una de las tareas, pretendiendo dar culminación de las mismas en el menor tiempo posible y con total calidad, para tener una buena administración dentro de la organización.

2.6.2. Importancia de un procedimiento administrativo

Según (Gomez R. F., 1993) Ayuda a perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas: Planificación, Organización, Coordinación, Control y supervisión en general. (Pág. 1-2)

Según (Terry & Franklin, 1993) **menciona que:**

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- ✚ Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- ✚ Promueven la eficiencia y la optimización.
- ✚ Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Según mi punto de vista los procedimientos son de vital importancia, debido que facilita que sean perfeccionadas las tareas o actividades, estas actividades son planeadas desde un principio y a la vez siguiendo los pasos administrativos, deben pasar por un rigurosos control y supervisión, para observar y medir el grado de cumplimiento de las mismas, en lo posterior pulir los puntos faltantes por concluir.

2.6.3. Clasificación de los procedimientos administrativos

De acuerdo a (Rodriguez J. , 1995) menciona que los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimientos de oficinas y manuales de procedimientos de fábricas.

Aunque también puede referirse:

- ✚ A tareas y trabajos individuales
- ✚ A prácticas departamentales, en que se indica los procedimientos de operación de todo el departamento.
- ✚ A practicas generales en una área determinada de actividad.

También puede clasificarse de acuerdo a su ámbito de aplicación y en:

- ✚ Manual de procedimientos generales. Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establece para aplicar en toda la organización o en más de un sector administrativo.
- ✚ Manual de procedimientos específicos. Son aquellos que contiene información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las actividades internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

2.7. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.7.1. Concepto de manual de procedimientos

Según (Rodríguez J. , 1995) **menciona:** Los procedimientos administrativos.- son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisa la forma sistemática de hacer determinado proceso de rutina. En el manual de procedimientos se describen, además los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación: suelen contener una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo con “diagramas” a base de símbolos para aclarar los pasos. (Pag.105)

Según (Franklin F. , 2004) **menciona:** “También se les denomina manuales de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas y e implementar estrategias en una organización.” (Pág. 172)

Según (Ceja, 2002) **menciona:** “es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisamente su responsabilidad y participación”. (Pág. 125)

Según (Quiroga, 1988) **menciona:** “es útil permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.” (pág. 192)

Manual de procedimientos: según mi punto de vista es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Así como también son lineamientos para la realización de estrategias, a su vez para la realización de las actividades dentro de una organización, con el fin de conseguir alcanzar metas.

2.7.2. Importancia del manual de procedimientos

De acuerdo con (Franklin B. F., 2002), existe la necesidad de elaborar un manual de procedimientos cuando se presenta, entre otros, cualquiera de los siguientes casos:

- ✚ Que existan tramites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo cual sean necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que se fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.
- ✚ Que resulte conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los tramites y procedimientos para lo cual resulten indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
- ✚ Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas.

Los manuales de procedimientos nos ofrecen una serie de posibilidades para la mejora de las actividades, ya que ellos son los que se encargan de poder desarrollar los procedimientos que serán necesarios para la organización, debido a que existen entradas y a la vez salidas de la información, siendo estos manuales de vital importancia para la simplificación de las tareas y a su vez la disminución de los tiempos de espera.

2.8. MARCO CONCEPTUAL

Manual.- es un documento en el cual se plasma la información más elemental e importante de un tema, necesidad para un fin determinado. (Nájera, 2003) (pág. 58)

Ética.- “La ética es la búsqueda racional del buen vivir.” (Alberto Hernandez Baqueiro, 2006) (pág. 130)

Cargo: Es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama. (Sikula, 1991)

Administración.- es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización, dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006)(Pág. 494)

Cliente: “La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la persona que depende de. Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer” (José Daniel & Carlos, 2007)(Pág. 1)

Organización: es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad. (Gomez Ceja, Planeación y Organización de Empresas, 1994)(Pág. 191)

Procedimiento.- “Manera de hacer algo. Sección de un programa que realiza unas operaciones definidas y enfocadas en un fin”. (Rosenger, 1996) (Pág. 328)

Líneas aéreas.- “Las Líneas aéreas, o aerolíneas, son aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga por avión”. (Air, 2013)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Planteados los antecedentes de la investigación, es necesario plantear un marco metodológico acorde a la investigación determinada. Partiendo de la idea de que el mismo es un conjunto de acciones destinadas a describir el fondo del problema planteado, de forma que se determina como se realizara el estudio de la investigación. Se lo realiza con el fin de que se cumpla los objetivos planteados dentro de la misma.

3.1. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.1.1. Hipótesis general

Con el diseño de un Manual de Ética y Procedimientos administrativos se tratará de mejorar el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

3.1.2. Hipótesis específicas

- ✚ Con el marco teórico permitirá el desarrollo del diseño de un Manual de Ética y Procedimientos administrativos para la empresa.
- ✚ Estableciendo el diagnóstico en la Empresa, permitirá conocer las áreas críticas de la organización.
- ✚ El Diseño de un Manual de Ética y Procedimientos administrativos ayudará a los colaboradores a mostrar mejoras en su gestión.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

CAUSA	VARIABLE INDEPENDIENTE	Manual de Ética y Procedimientos Administrativos
-------	------------------------	---

Cuadro 4: Variable independiente

Elaborado por: Jairo Shagui

3.2.2. Variable Dependiente

EFEECTO	VARIABLE DEPENDIENTE	Mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas.
----------------	-----------------------------	--

Cuadro 5: Variable dependiente

Elaborado por: Jairo Shagui

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de estudio de investigación

De acuerdo a la investigación se aplicara la documental, la aplicación de este tipo de investigación es fundamental en la realización del trabajo, ya que se recurrirá a la revisión de libros, documentos digitales y magnéticos a fin de obtener el fundamento necesario para realizar el estudio, análisis e interpretación de la información.

3.3.2. Diseño de la investigación

Para la presente investigación se considera la no experimental, para Baptista y otros (2010) este diseño le definen como: La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: El universo de investigación para efectos del presente trabajo se considerará a los 500 clientes Actuales de la organización.

Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula considerando la totalidad de la población involucrada en la problemática de que tiene la empresa de no poseer un manual de ética y procedimientos administrativos. Para el cálculo de la muestra se considera el 7% de error admisible.

$$n = \frac{N}{(E)^2(N-1)+1}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la Población

E = Error máximo admisible al cuadrado

$$n = \frac{500}{(0.07)^2(500-1)+1}$$

$$n = \frac{5200}{(0.00490000)(499)+1}$$

$$n = \frac{500}{(2,4451)+1}$$

$$n = \frac{500}{3,4451}$$

Tamaño de la muestra = 145

Como resultado hemos obtenido 145 encuestas que se realizará en la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

A fin de obtener la información requerida para el correcto desarrollo de la investigación es importante plantear métodos, técnicas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de la misma, por tal motivo se establece lo siguiente:

3.5.1. Métodos

Método Inductivo.- “A partir de verdades particulares concluimos en verdades generales”, Según Méndez Álvarez (2002). Es decir pasar de lo desconocido a lo conocido. Con la aplicación de este método podremos identificar el propósito, la manera y la forma de las actividades del talento humano de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

Método deductivo.- según Méndez Álvarez (2002). “A partir de situaciones generales se llegan a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general”. Este método se aplica en la propuesta, en donde una vez que ya conocemos todos los factores relacionados a la gestión del talento humano de la empresa, se procede a elaborar el manual.

3.5.2. Técnicas de investigación

Para la realización de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas:

Observación.- esta técnica permitirá evaluar el desempeño del personal y la satisfacción del cliente. Elemento prioritario en la determinación de la problemática y en la recolección de la información para la investigación.

Entrevistas.- con el apoyo de esta técnica se obtendrá principalmente información del personal que labora en cada uno de los departamentos y a los clientes.

Revisión de bibliografía.- esta técnica permitirá recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre el Manual de Ética y Procedimientos Administrativos.

Investigación electrónica.- a través del internet se recolectará información del usuario para agilizar la recopilación y evitar molestias de logística con el usuario.

Encuesta.- Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Instrumento fundamental en la recolección de la información tanto a los responsables de la gestión del talento humano y a los clientes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Identificación

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	9	6 %
31-40 años	52	36 %
41-50 años	25	17 %
51-60 años	34	23 %
61-70 años	25	17 %
TOTAL	145	100%

Cuadro 6: Edad de Encuestado

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

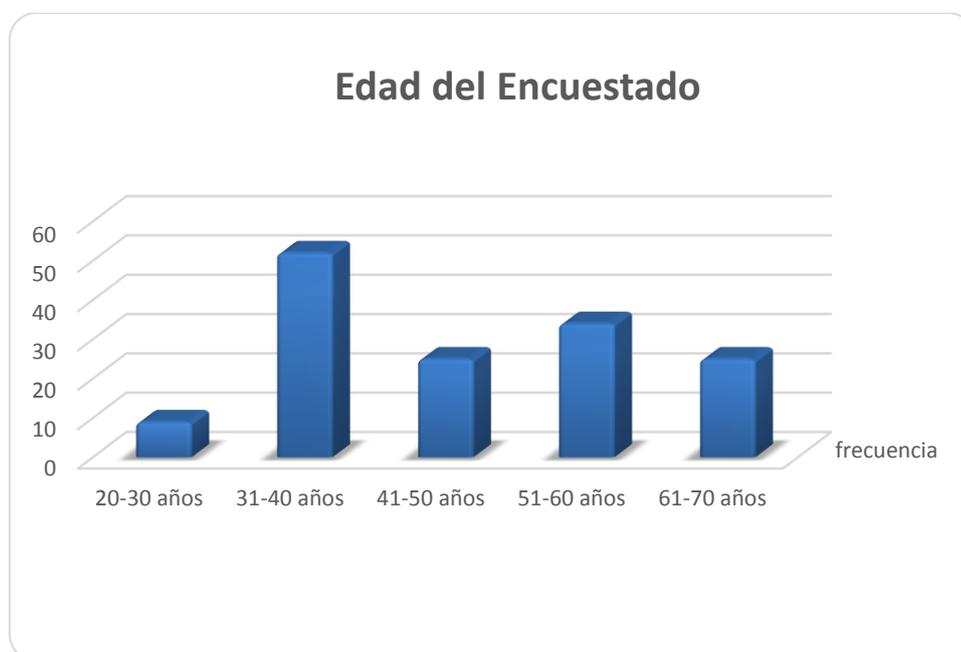


Gráfico 3: Edad del Encuestado

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e interpretación

Del total de las personas encuestadas, comprenden de 20 a 30 años con el 6%, de 31 a 40 años con el 36%, de 41 a 50 años con el 17%, de 51 a 60 años con el 23%, de 61 a 70 años con el 17%.

Como podemos darnos cuenta, los clientes comprenden una edad media, quedando como un mínimo el grupo de los jóvenes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	79	54%
Femenino	66	46%
TOTAL	145	100%

Cuadro 7: Genero del Encuestado

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: Jairo Shagui

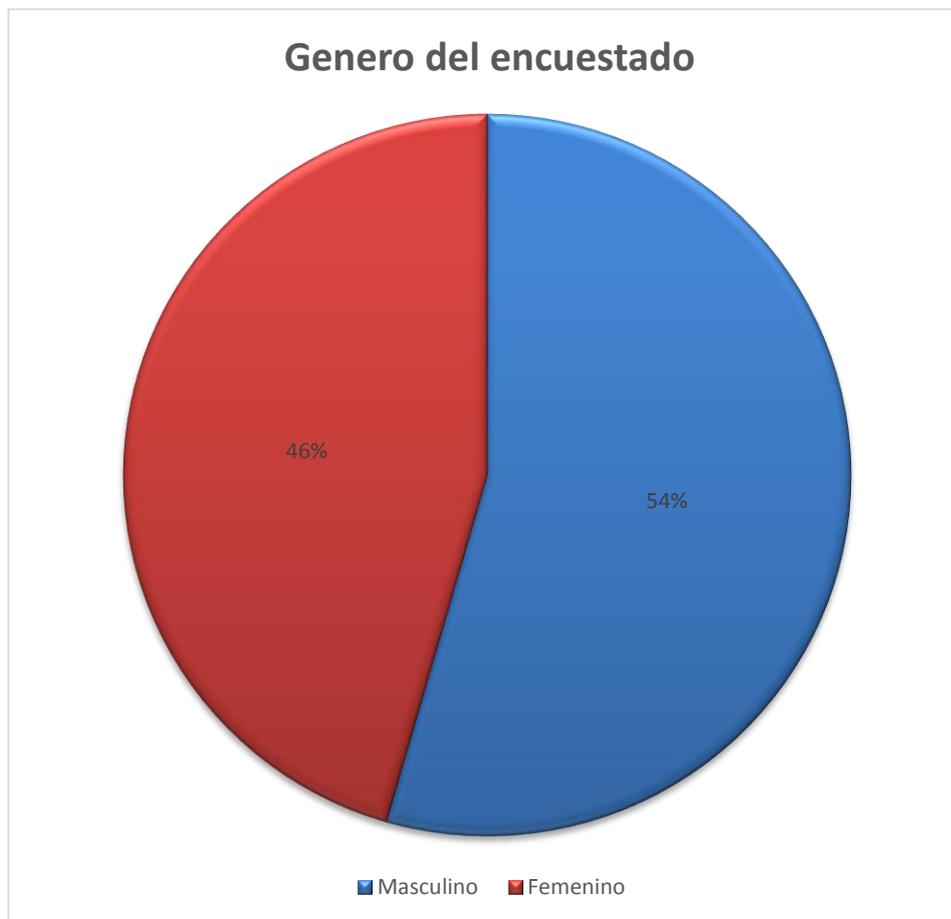


Gráfico 4: Genero del Encuestado

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e interpretación

El 46% de la clientela es del género femenina y el 54% es del género masculino.

De acuerdo a las representaciones gráficas más de la mitad de los clientes son del género masculino, sin embargo el género femenino tiene una gran participación como clientela con una diferencia mínima de porcentaje.

1. Cuál es la aceptación del servicio que presta la empresa, con relación a otras similares:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	100	69%
Media	35	24%
Baja	10	7%
TOTAL	145	100%

Cuadro 8: Aceptación del Servicio

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

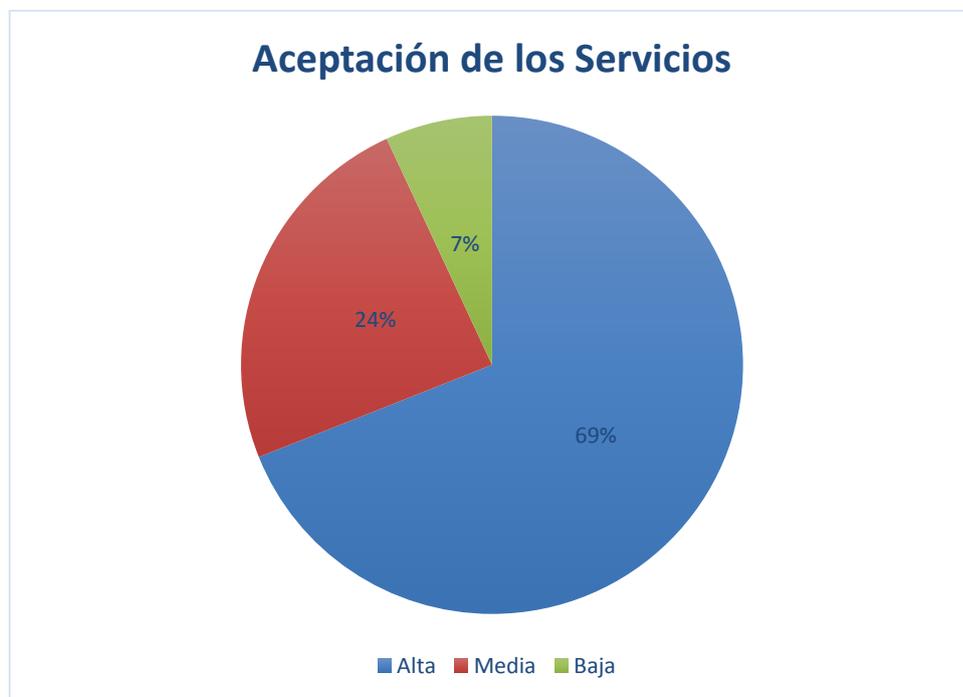


Gráfico 5: Aceptación de los Servicios

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados el 69% es alta, el 24% es media y el 7% es baja.

Según los resultados se nota que la empresa tiene una aceptación favorable en el mercado con el servicio que ofrece entre las empresas similares.

2. La calidad del servicio le parece:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	13%
Buena	119	82%
Mala	7	5%
TOTAL	145	100%

Cuadro 9: Calidad del Servicio

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 6: Que le Parece la calidad del Producto

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 13% de los encuestados manifiesta que es excelente, el 82% buena y el 5 % mala.

Como se puede notar la clientela manifiesta que el servicio es bueno, es decir, siguen llegando con constancia a la empresa a solicitar el servicio.

3. El Precio del servicio es:

3.- El precio del servicio es:	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	17%
Medio	121	83%
Bajo	0	0%
TOTAL	145	100%

Cuadro 10: Precio del Servicio

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

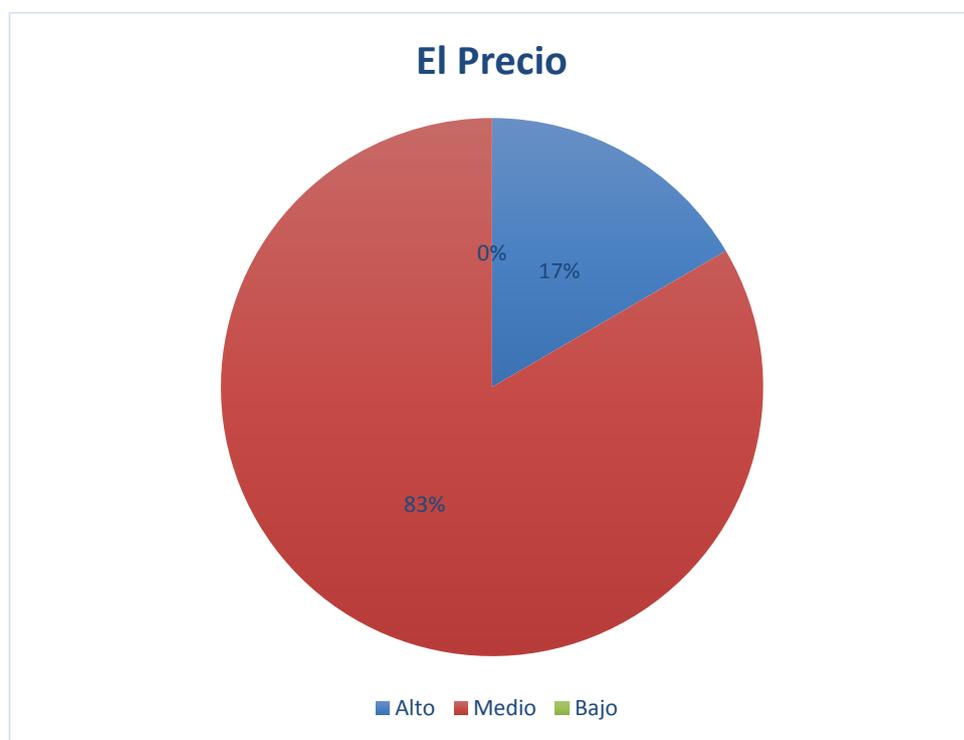


Gráfico 7: El Precio

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

De la totalidad de los encuestados el 17% considera elevado, el 83% medio y el 0% bajo.

Esto nos refleja que la empresa tiene un precio accesible para los clientes, teniendo más aceptación de la clientela.

4. En relación a otras Empresas aéreas, la calidad de Aerotaisha Cía. Ltda. es:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	105	72%
Buena	35	24%
Mala	5	3%
TOTAL	145	100%

Cuadro 11: Relación a Otras Empresa la Calidad De Aerotaisha Cía. Ltda.

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 8: En Relación a Otras Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. es:

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

De la totalidad de los encuestados el 72% excelente, el 24% buena y el 4% mala.

Se puede manifestar de acuerdo a esta pregunta que le empresa tiene un prestigio por el servicio que presta en relación a otras similares.

5. ¿La empresa le ofrece formas de pago accesibles?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	138	95%
No	7	5%
TOTAL	145	100%

Cuadro 12: Aerotaisha Cía. Ltda. Ofrece pagos accesibles

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 9: Aerotaisha Cía. Ltda. ofrece formas de pago accesibles

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

De acuerdo al total de los encuestados el 95% si y el 5% no.

Por medio de la gráfica se denota que la empresa ofrece formas de pago que beneficien a la clientela, dando las ventajas de utilizar el servicio de la misma.

6. ¿Qué le parece la infraestructura de la empresa donde se brinda el servicio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	120	83%
Buena	20	14%
Mala	5	3%
TOTAL	145	100%

Cuadro 13: Infraestructura de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

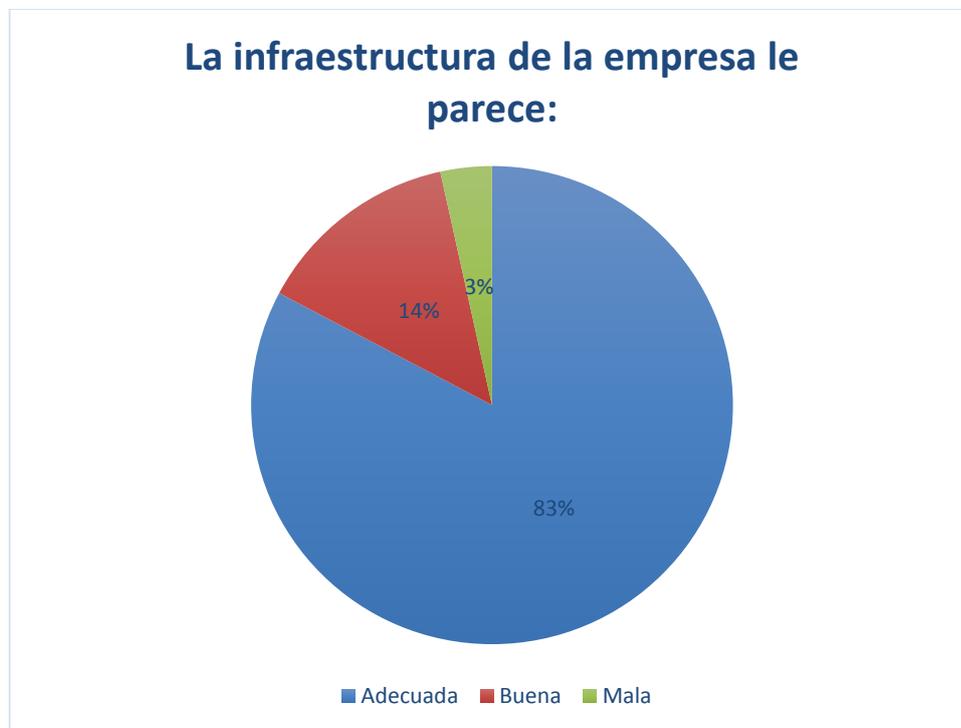


Gráfico 10: La infraestructura de la empresa le parece:

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

De los encuestados el 83% adecuada, el 14% buena y el 3% mala.

De acuerdo a esta pregunta la empresa cuenta con una adecuada infraestructura para brindar el servicio a la clientela, y al mismo tiempo mantener una excelente imagen.

7. ¿La atención que brinda el personal de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. le parece?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	85	59%
Buena	55	38%
Mala	5	3%
TOTAL	145	100%

Cuadro 14: Atención que Brinda el Personal de Aerotaisha Cía. Ltda.

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 11: La Atención del Personal de Aerotaisha Cía. Ltda.

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante el 59% es excelente, el 38% es buena y el 3% mala.

De acuerdo a lo encuetado la atención que percibe la clientela ronda en excelente y buena, dando como resultado que la empresa recepte más clientela.

8. ¿Cuánto tiempo demora en entregar la empresa las encomiendas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2	100	67%
3 a 4	35	23%
Otros	15	10%
TOTAL	145	100%

Cuadro 15: Tiempo de Entrega de encomiendas

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

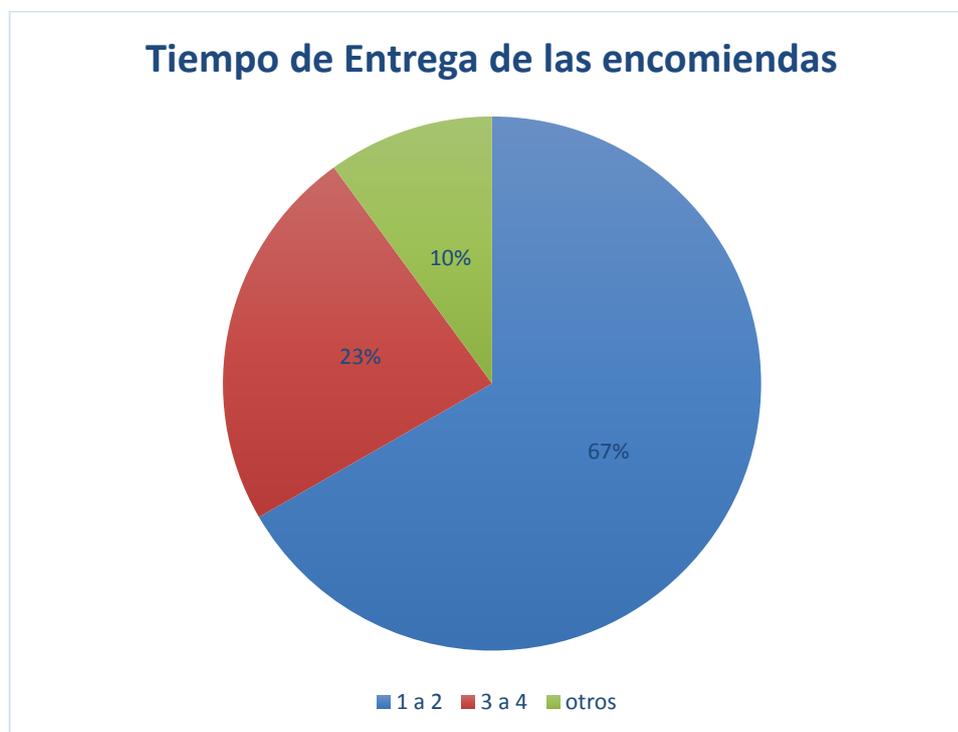


Gráfico 12: Tiempo de Entrega de las encomiendas

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

De 1 a 3 horas 67%, de 3 a 4 horas 23% y otros 10%.

Según el resultado de esta pregunta se puede notar que la empresa entrega a tiempo las encomiendas, dando un enorme prestigio a la imagen de la misma.

9. ¿La Empresa realiza los servicios de vuelos en el horario establecido?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	
No	15	
TOTAL	145	100%

Cuadro 16: Realización de vuelos en el horario establecido

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 13: La empresa realiza los vuelos en el horario establecido

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante el 90% si y el 10% no.

Según el resultado y la gráfica la empresa es responsable en la realización de los vuelos en los horarios previstos y en su debido tiempo.

10. ¿Cree Ud. que existe algún aspecto del servicio que debería ser mejorada por la Empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	23%
No	111	77%
TOTAL	145	100%

Cuadro 17: Aspectos a Mejorar

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

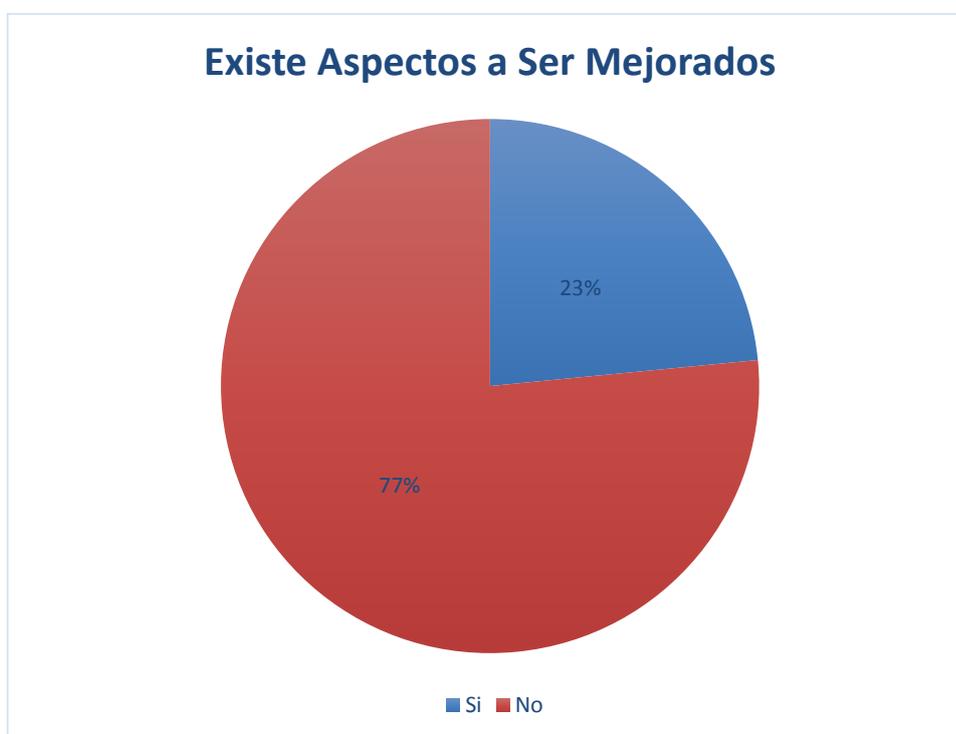


Gráfico 14: Existe Aspectos a Ser Mejorados

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

La totalidad de los encuetados con el 23% si y el 77% no.

Los resultados reflejan que la empresa no debería mejorar con respecto al servicio, pero una oportuna investigación seria conveniente para saber las falencias en que debería mejorar y así obtener el mayor de los éxitos.

Encuestas realizada al personal de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 a 30 años	3	30%
Entre 31 a 40 años	5	50%
Entre 41 a 50 años	1	10%
Más de 51 años	1	10%
TOTAL	10	100%

Cuadro 18: Edad del Encuestado de la Empresa

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

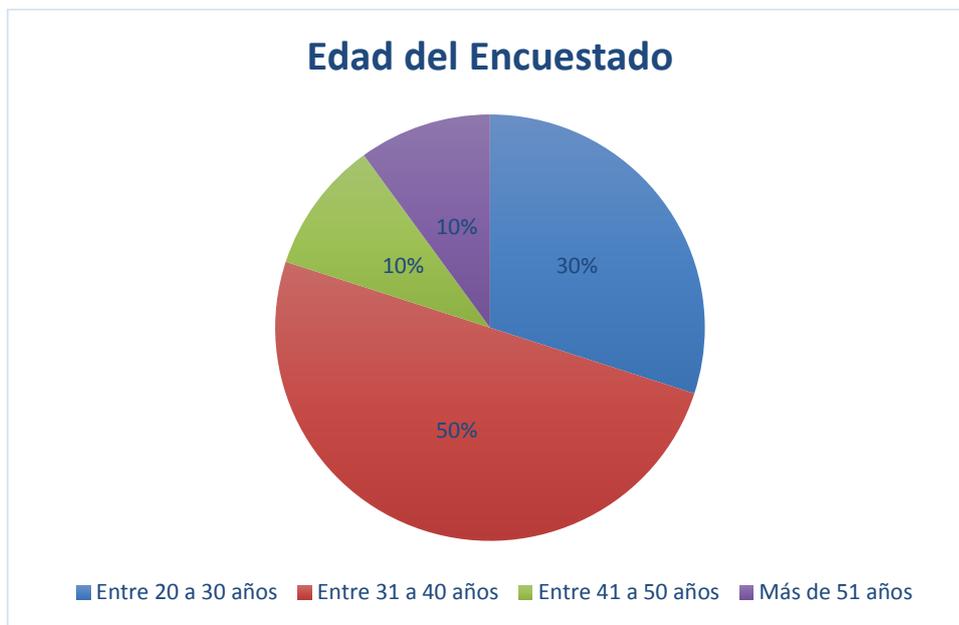


Gráfico 15: Edad del Encuestado

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

Entre 20 a 30 años 30%, entre 31 a 40 años 50%, entre 41 a 50 años 10% y más de 51 años 10%.

Como se puede observar existe una variedad de edad, existiendo un mayor número comprendido entre la edad de 20 a 40 años, lo que refleja el desenvolvimiento en el trabajo que se realiza.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	80%
Femenino	2	20%
TOTAL	10	100%

Cuadro 19: Genero

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

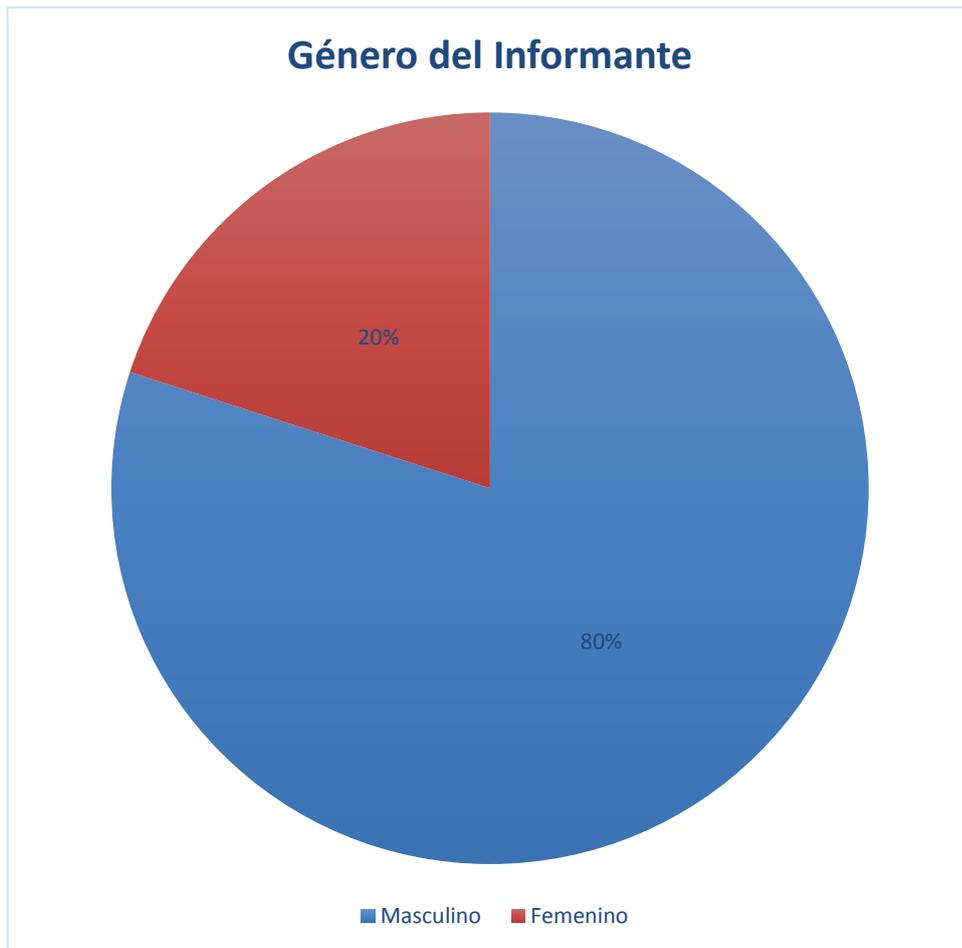


Gráfico 16: Genero del Informante

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 80% masculino y el 20% femenino.

Según lo arrojado por los resultados se puede observar que casi todo el personal es género masculino y existe poca participación femenina.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casado	8	80%
Soltero	2	20%
Divorciado	0	0%
Viudo	0	0%
TOTAL	10	100%

Cuadro 20: Estado Civil

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: Jairo Shagui

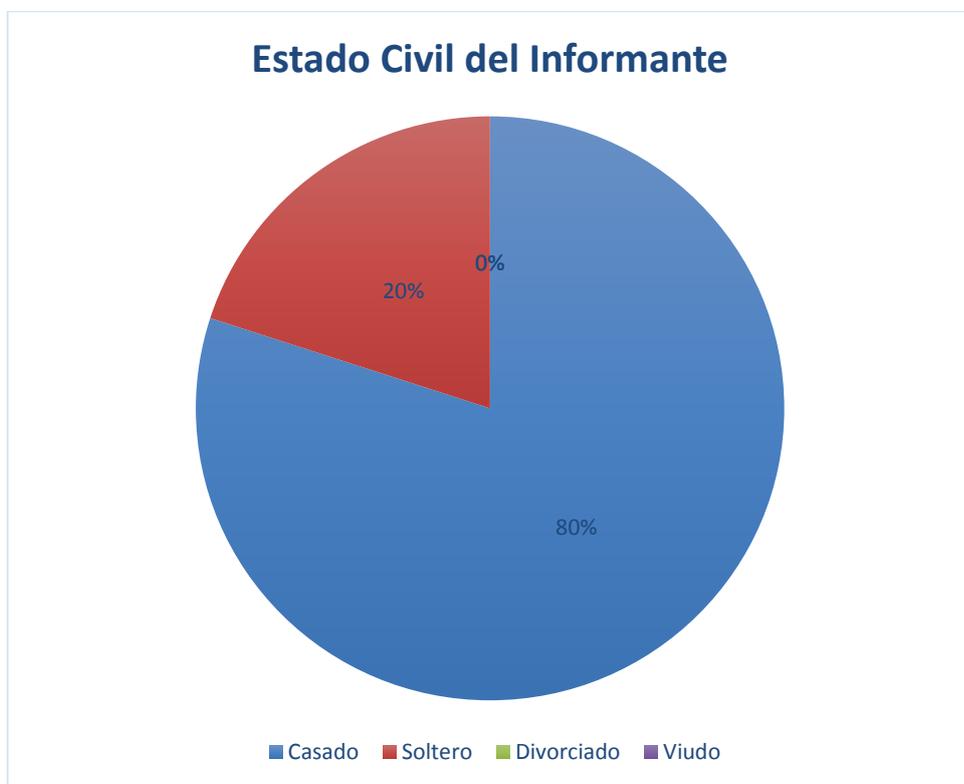


Gráfico 17: Estado Civil del Informante

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 80% casado y el 20% soltero.

El resultado de los informantes denota que la mayoría son casados, por lo que hay mayor responsabilidad en el trabajo realizado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Gerente general	1	10%
Director administrativo	1	10%
Contadora	1	10%
Jefe de Recursos humanos	1	10%
Director comercial	1	10%
Director de operaciones	1	10%
Técnico de mantenimiento	1	10%
Seguridad	1	10%
Piloto	1	10%
Meteorólogo	1	10%
TOTAL	10	100%

Cuadro 21: Puesto de Trabajo que Desempeña en la Empresa

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 18: Puesto de Trabajo

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 10% gerente general, 10% gerente administrativo, 10% contadora, 10% secretaria, 10% jefe de operaciones, 10% jefe de mantenimiento, 10% asistente de mecánica, 10% piloto, 10% bastidor, 10% bodeguero.

Como se puede observar cada colaborador tiene una función diferente en la empresa, lo cual forma un equipo de trabajo para el desarrollo de las distintas tareas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	2	20%
Universidad	8	80%
TOTAL	10	100%

Cuadro 22: Nivel de Educación

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

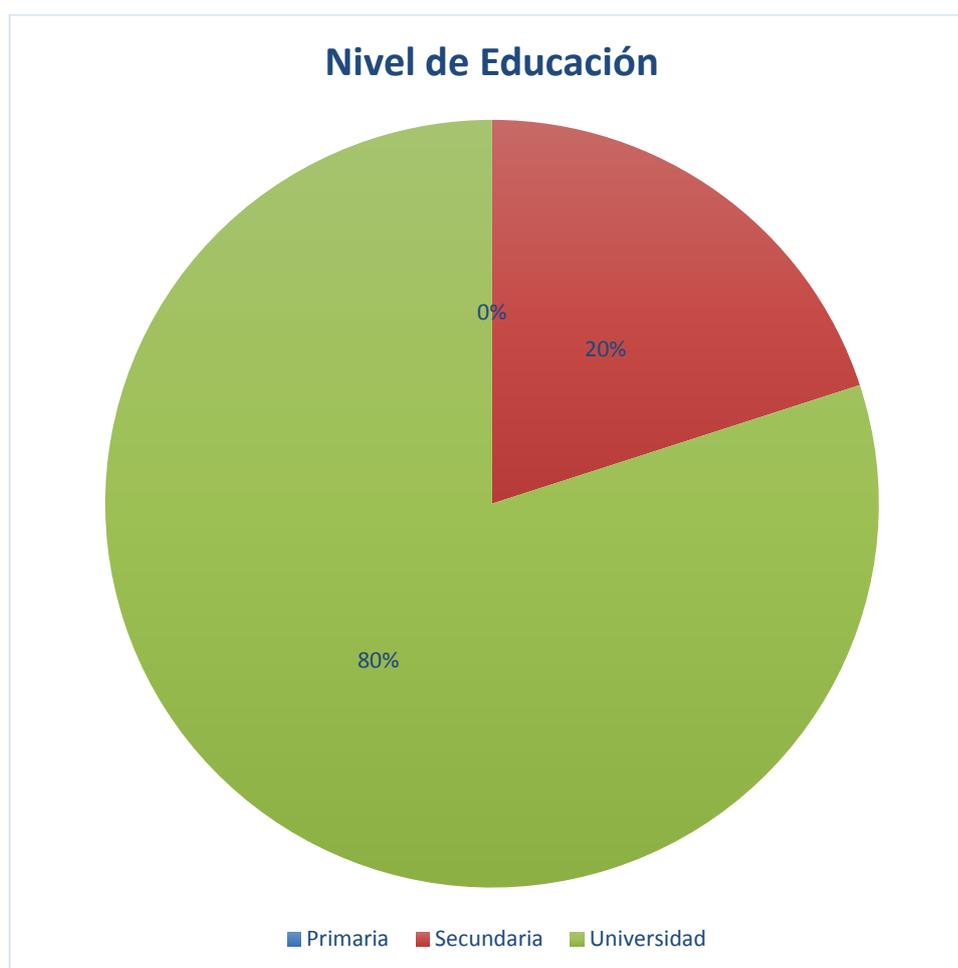


Gráfico 19: Nivel de Educación

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 0% primaria, el 20% secundaria y el 80% universidad.

Los resultados dan a conocer que la mayoría tiene educación universitaria, seguida por los de educación secundaria.

1. ¿Conoce Ud. si dentro de la empresa Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%

Cuadro 23: Si Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Peñafiel



Gráfico 20: Conoce si Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 100% no y el 0% sí.

Con relación a esta pregunta manifiestan no tener conocimiento sobre la existencia de un manual de ética y procedimientos administrativos dentro de la empresa.

2. ¿Conoce Ud. lo que es un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Cuadro 24: Sabe Que es un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

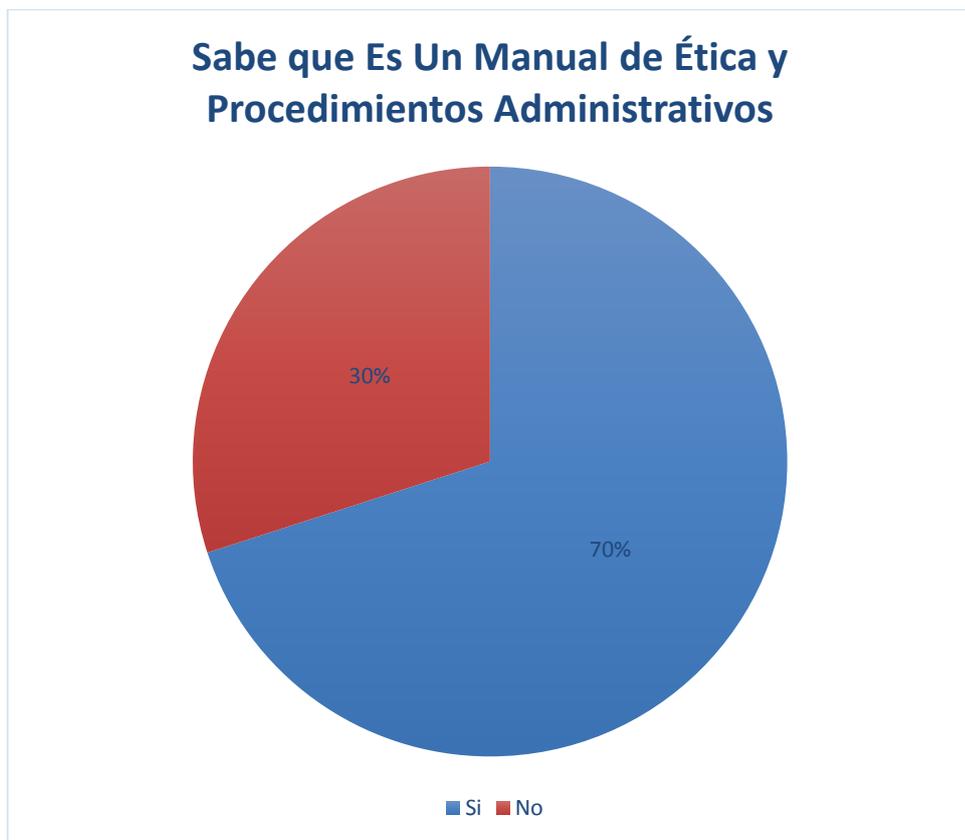


Gráfico 21: Sabe que Es Un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 70% si y el 30% no.

Según el resultado casi la mayoría manifiesta conocer lo que es un manual de ética y procedimientos administrativos.

3. ¿Cree Ud. que para el buen funcionamiento de la empresa es importante la implementación de un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Cuadro 25: El Buen Funcionamiento de la Empresa se Requiere de un Manual

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

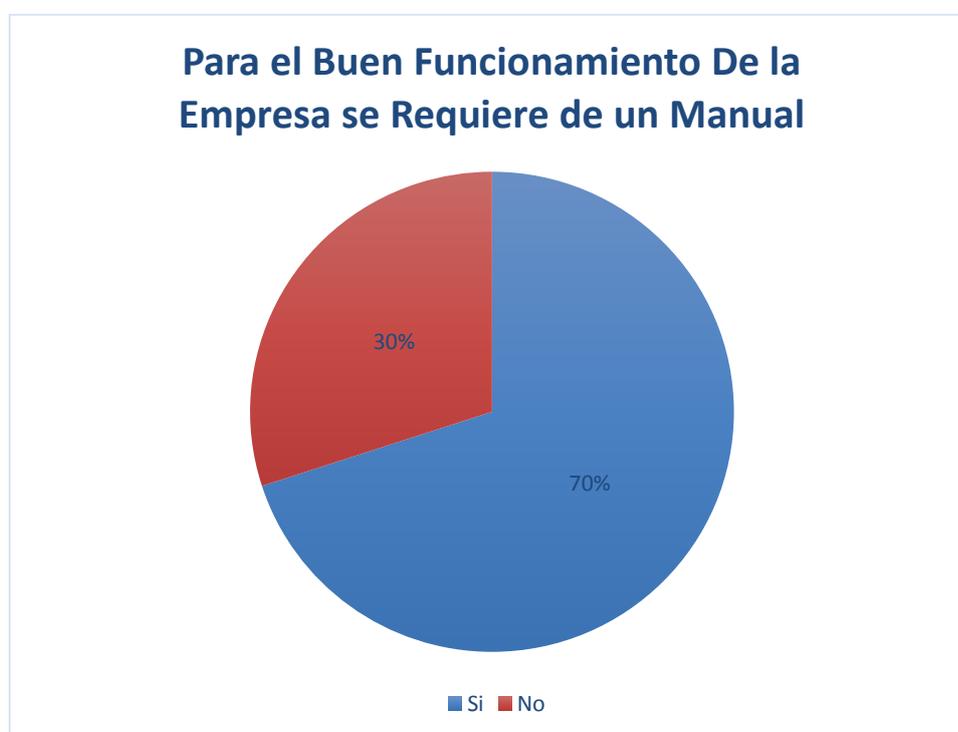


Gráfico 22: Para el Buen Funcionamiento De la Empresa se Requiere de un Manual

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 70% si y el 30% no.

Como se puede observar la mayoría manifiesta que es necesario implementar un manual para el correcto funcionamiento de la empresa.

4. ¿Cuáles considera Ud. que serían las ventajas al implementarse un manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mejora el servicio	2	20%
Mejora la relación laboral	2	20%
Mejora la imagen de la empresa	6	60%
TOTAL	10	100%

Cuadro 26: Ventajas AL Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

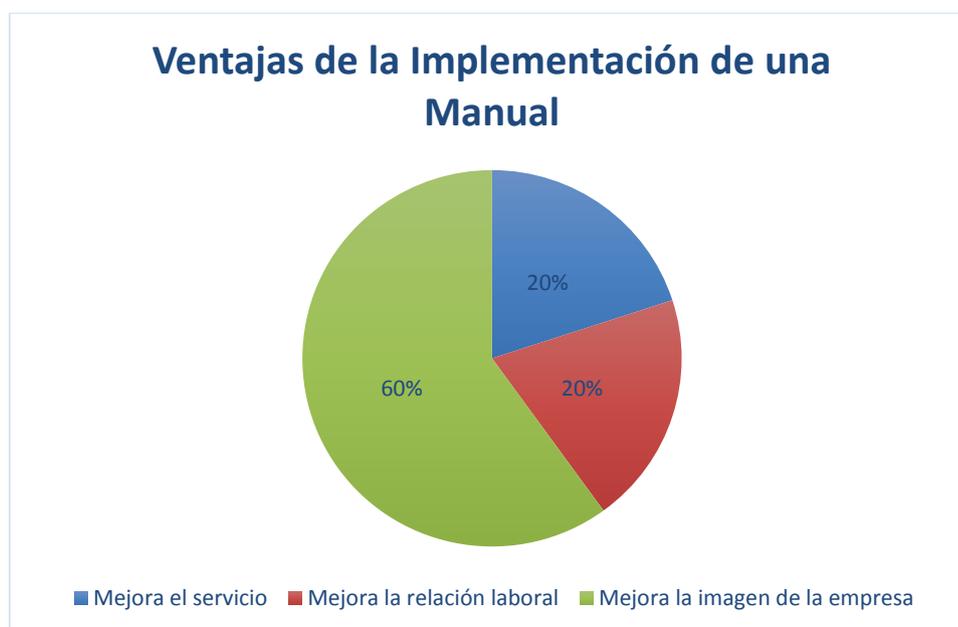


Gráfico 23: Ventajas de la Implementación de una Manual

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 20% mejora el servicio, el 20% mejora la relación laboral y el 60% mejora la imagen de la empresa.

De acuerdo a esta interrogante de las ventajas que se dará por medio de la implementación de un manual, señalan que la imagen de la empresa, lo que aumentara el prestigio de la misma.

5. ¿A Ud. le gustaría que en la empresa implemente un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Cuadro 27: Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui



Gráfico 24: Implementar un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Jairo Shagui

Análisis e Interpretación:

El 90% si y el 10% no.

Según los resultados de los gráficos, el personal está muy de acuerdo en implementar un manual de ética y procedimientos administrativos.

CONCLUSIONES

Se determino que del total de las personas encuestadas, comprenden de 20 a 30 años, como podemos darnos cuenta, los clientes comprenden una edad media, quedando como un minimo el grupo de los jovenes, el 46% de la clientela es del género femenina y el 54% es del género masculino, la aceptación del servicio es del 69%.

La clientela manifiesta que el servicio es bueno con un 82%, el precio del mismo es considerado medio con un 83%, esto refleja que la empresa posee accesibilidad cómoda para la utilización del servicio, en relación a otros empresas similares se manifiesta un 72% de excelencia, es decir, la empresa tiene prestigio.

El total de los encuestados manifiesta que la empresa ofrece formas de pago beneficiosas con un 95%, la atención del personal es excelente y es manifestado con un 59% de los encuestados, la entrega de las encomiendas se lo hace de 1 a 3 horas según el total de encuestados con el 67%, finalmente la empresa debe mejorar así lo afirma el 23% de los encuestados.

Como se puede observar existe una variedad de edad, existiendo un mayor número comprendido entre la edad de 20 a 40 años, lo que refleja el desenvolvimiento en el trabajo que se realiza, el 80% masculino y el 20% femenino, el 80% casado y el 20% soltero, el 20% secundaria y el 80% universidad.

Se identificó que el 100% no conoce de la existencia de un manual de ética y procedimientos administrativos, también el 30% no conoce lo que es un manual de ética y procedimientos administrativos.

En la investigación el 90% de los empleados creen que es oportuno e importante implementar un manual de ética y procedimientos administrativos, lo que ayudara a mejorar la imagen de la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

HALLAZGOS DEL ESTUDIO

Al realizar la pregunta del conocimiento si existe un manual de ética y procedimientos administrativos el 100% supo manifestar que no lo hay, siendo así de suma importancia la propuesta de la misma e implementación inmediata.

El 70% de los encuestados conoce lo que se refiere un manual de ética y procedimientos administrativos, lo que nos resulta beneficioso la realización del mismo para la organización.

Para el buen funcionamiento de la empresa es de suma importancia la implementación de un manual de ética y procedimientos administrativos, así lo cree el 70% de los encuestados dentro de la organización.

Con la implementación del manual de ética y procedimientos administrativos el 60% de las personas encuetadas considera que mejorara la imagen de la empresa, siendo así una fortaleza para la misma.

El 90% de las personas encuetadas están de acuerdo en implementar el manual de ética y procedimientos administrativos.

CAPITULO IV: PROPUESTA

4.1. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

La guía para la implementación de un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos para la empresa Aerotaisha Cía. Ltda. , está basada en recomendaciones por autores mexicanos como lo es el caso de Benjamín Franklin, las mismas que se han tomado en cuenta y se desarrollan en 8 pasos que son detallados a continuación:

(Frankin, 1997)

Paso 1. Planeación del Trabajo

Para establecer un programa de trabajo es necesario designar al grupo de personas que elaboraran los manuales, de los cuales se nombrara un coordinador como responsable de conducir las acciones para homogeneizar el contenido y la presentación de la información.

Debe hacerse un estudio preliminar que permita conocer las funciones y actividades que se realizan en las áreas a trabajar, para definir la estrategia general de levantamiento de información, a través de fuentes más representativas como son:

Los documentos jurídicos y administrativos de la institución, que son base para la realización de las funciones de la dependencia o entidad.

Archivos documentales de la Dependencia o Entidad.

Los Manuales Administrativos existentes.

Los directivos y empleados, por el conocimiento de las actividades y las limitaciones o divergencias en cuanto a la documentación existente.

Una vez recabados los elementos preliminares, se debe elaborar un programa de trabajo para establecer las estimaciones de tiempo para la recopilación de información, el orden de las actividades, revisión e impresión y todos los demás aspectos para la elaboración de los Manuales Administrativos, comprendiendo desde la integración del equipo de trabajo hasta la aprobación y distribución.

Paso 2. Aplicación de Técnicas de Investigación

Simultáneamente a la elaboración del programa de trabajo, se establecerán y diseñarán las técnicas de investigación a utilizarse, entre las principales se encuentran las documentales, la entrevista, el cuestionario y la observación directa.

Investigación documental.- Consiste en seleccionar y analizar los documentos que contienen datos importantes relacionados con la estructura orgánica, procedimientos o trámites y servicios, estos pueden ser: leyes, reglamentos, decretos, gacetas oficiales, disposiciones normativas, manuales anteriores y todos aquellos que contengan información relevante.

Entrevista.- Se refiere a obtener información verbal del personal que realiza directamente las actividades a analizar.

Este medio proporciona información completa y precisa, debido a la interacción que se da con el personal entrevistado, permitiendo la percepción de actitudes.

Es conveniente que la entrevista se realice en el lugar de trabajo del entrevistado, con el fin de que pueda dar explicaciones que faciliten la comprensión.

Para que esta técnica se desarrolle con éxito es conveniente observar lo siguiente:

- ✚ Utilizar las entrevistas libres, dirigidas o ambas.
- ✚ Tener claro el objetivo de la entrevista.
- ✚ Escuchar con atención y objetividad para evitar el desvío del enfoque de la entrevista.
- ✚ Realizar las preguntas necesarias a efecto de entender completamente las actividades que desarrolla el personal o esclarecer toda duda.

Cuestionario.- Diseñar una serie de preguntas escritas, predefinidas, procurando que sean claras y concisas, con un orden lógico, redacción comprensible y facilidad de respuesta.

Observación Directa.- Examinar visualmente las actividades específicas que realiza una persona y anotar todas las acciones en la secuencia correcta con la finalidad de completar, confrontar y verificar datos obtenidos en la investigación documental.

Paso 3. Análisis de la Información

Después de reunir todos los datos, el siguiente paso es organizarlos en forma lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del manual.

Lo primero que se debe hacer es un análisis de la información, con la finalidad de facilitar el manejo y ordenamiento de lo que debe incluirse en el contenido del manual, para lo cual es necesario establecer la secuencia:

- ✚ Conocer el hecho o situación que se analiza.
- ✚ Describir ese hecho o situación.
- ✚ Descomponerlo en todos sus detalles y elementos.
- ✚ Examinarlos críticamente para comprender mejor cada elemento.
- ✚ Ordenar cada elemento de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- ✚ Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originaron y el camino para su atención.
- ✚ Precisar las relaciones entre cada elemento.

Para facilitar el análisis de la información podemos apoyarnos con los cuestionamientos siguientes:

¿Qué trabajo se hace? ¿Para qué se hace?

¿Quién lo hace? ¿Cómo se hace?

¿Con que se hace? ¿Cuándo se hace?

Para obtener la información que dará la pauta para formular el manual, es necesario que después de obtener las respuestas claras y precisas a las preguntas anteriores, se someta a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué?.

Una vez obtenidos los resultados del análisis de la información se puede continuar con las etapas de:

Paso 4. Estructuración del Manual

En esta etapa se establece el diseño y la presentación que se utilizará para la elaboración de los Manuales Administrativos, es importante considerar lo siguiente:

1.- Redacción. Se debe tomar en cuenta a quienes se va a dirigir el manual, de manera que el vocabulario utilizado sea claro, sencillo, preciso y comprensible, procurando no utilizar siglas ni abreviaturas.

2.- Elaboración de diagramas. Se utilizan los siguientes: estructura orgánica y diagrama de flujo. Su elaboración deberá hacerse empleando las más sencillas y conocidas en el medio, uniformando su presentación a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

3.- Formato. Debe tomarse en cuenta que el manual presentado sea fácil de leer, consultar, estudiar y conservar.

Paso 5. Validación de la Información

Es necesario que la validación la lleven a cabo los responsables de las áreas a las que corresponden los manuales, con la finalidad de que la información que se presenta en ellos, sea acorde con las atribuciones y las actividades que realizan.

Paso 6. Autorización del Manual

Una vez llevada a cabo la validación, debemos darle la formalidad al documento solicitando la autorización del titular de la

Dependencia o Entidad, o bien del área a la que corresponda el documento, con el propósito de poder iniciar la reproducción del mismo y posteriormente su distribución.

Paso 7. Distribución y Difusión

Obtenida la autorización se procede a la distribución en las áreas correspondientes, con la finalidad de que el personal conozca y haga uso de esta herramienta administrativa.

Paso 8. Revisión y Actualización

La utilidad de los Manuales Administrativos radica en la veracidad de la información que contiene, por lo que se recomienda mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas con el propósito de que sean apegados a la realidad.

4.2. IMPLEMENTACIÓN O PROPUESTA.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
AEROTAISHA CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE MACAS

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
CONTENIDO	Pág.: 01

<p>CONTENIDO</p> <p>INTRODUCCIÓN</p> <p>4.2.1 OBJETIVOS</p> <p>4.2.2 ALCANCE</p> <p>4.2.3 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES</p> <p>4.2.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</p> <p>4.2.5 ÉTICA</p> <p>4.2.6 MAPA DE PROCESOS</p> <p>4.2.7 PROCEDIMIENTOS</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.1 Compras caja menor</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.2 Compras de bienes y servicios</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.3 Selección del proveedor</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.4 Determinación del valor del ticket del pasaje aéreo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.5 Cambio del valor del ticket del pasaje aéreo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.6 Precio de negociación y descuentos</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.7 Reclutación de candidatos</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.8 Selección del personal</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.9 Contratación del personal</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.10 Inducción del personal</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.11 Evaluación del desempeño</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.12 Capacitación del personal</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.13 Programación de vacaciones</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.14 Liquidación de contratos de trabajo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.15 Dotación de uniformes y elementos de protección personal</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.16 Reporte de accidentes de trabajo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.7.17 Venta de ticket del pasaje aéreo</p>

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
CONTENIDO	Pág.: 02

4.2.7.18 Embarque de pasajeros
4.2.7.19 Desembarque de pasajeros
4.2.8 MANUAL DE FUNCIONES DE LA AEROLINEA
4.2.8.1 Manual de funciones del gerente general
4.2.8.2 Manual de funciones del director administrativo-financiero
4.2.8.3 Manual de funciones del contador
4.2.8.4 Manual de funciones del jefe de recursos humanos
4.2.8.5 Manual de funciones del directo comercial
4.2.8.6 Manual de funciones del encargado de boletería
4.2.8.7 Manual de funciones del director de operaciones
4.2.8.8 Manual de funciones del técnico de mantenimiento
4.2.8.9 Manual de funciones del encargado del área seguridad
4.2.8.10 Manual de funciones del piloto
4.2.8.11 Manual de funciones del encargado de meteorología
4.2.8.12 Manual de funciones del encargado el área de pronóstico y meteorología
4.2.9 FORMATOS

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
INTRODUCCIÓN	Pág.: 03

Introducción.

A través del manual de ética y procedimientos la empresa “Aerotaisha” busca registrar todos sus procedimientos para agilizar las operaciones y minimizar los errores, en el mismo estarán consignadas metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

Además, con el manual de ética y procedimientos “Aerotaisha” puede hacer un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. Que permitan alcanzar los objetivos establecidos y orientar al personal en la ejecución de las funciones encomendadas, convirtiéndose así en una guía de la forma en que opera e interviene.

Los manuales de ética y procedimientos son técnicas de organización, su cumplimiento a cabalidad garantizan la correcta ejecución de las funciones de la empresa en mención. La utilización del manual permitirá sustentar el crecimiento y desarrollo de la empresa, dándole la solidez necesaria y la continuidad en el tiempo.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que exista una modificación a la estructura organizacional autorizada por el Gerente General.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
OBJETIVOS Y ALCANCE	Pág.: 04

4.2.1 Objetivo del manual

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que se efectúan en la empresa “Aerotaisha” y servir de guía para el personal al contener los procedimientos, así como los lineamientos bajo los cuales deberán actuar, mediante el registro de las actividades directrices de la empresa.

4.2.2 Alcance del manual

El presente manual de ética y procedimientos será para cumplimiento del personal administrativo y operativo de la empresa “Aerotaisha” y está elaborado de manera práctica y operativa, y que además pueda ser utilizada con un considerable grado de sencillez por todos los usuarios.

No debe olvidarse que el ámbito laboral del documento se suscribe en el periodo de programación de un año después de su autorización, por lo que debe ser adaptado en caso de que existan modificaciones en los procedimientos.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	Pág.: 05

4.2.3 Políticas organizacionales

- ✚ Las asignaciones de personal serán orientadas a los mínimos indispensables, racionalizando las funciones y tareas en base a los procesos diseñados.
- ✚ Los cambios en la estructura deberá reducirse al mínimo y cuando los gerentes y asesores soliciten reformas organizacionales para el mejor cumplimiento de sus objetivos, serán estudiados con anticipación por el organismo correspondiente ante de la aprobación por parte de la junta directiva.
- ✚ Todo el personal de la empresa Aerotaisha participará en el fortalecimiento y desarrollo organizacional.
- ✚ Se gestionara permanentemente la reinversión que permita el crecimiento continuo, mejorando su responsabilidad.
- ✚ Se evaluara anualmente la gestión empresarial a través de balances generales y de resultados.
- ✚ Mantener una comunicación fluida, veraz y oportuna para conocer los cambios y exigencias del mercado y cumplir de mejor manera sus requerimientos.
- ✚ El personal tendrá capacitación continua acorde a sus funciones y requerimientos.
- ✚ Ofrecer un nivel de calidad consistente con las expectativas del cliente
- ✚ Dar información completa acerca de servicios.
- ✚ El trato al cliente será siempre considerado, justo y amable, en un ambiente de respeto y cordialidad.
- ✚ Cumplir los servicios de forma eficiente y profesional.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ORGANIGRAMA	Pág.: 06

4.2.4 Organigrama de la empresa

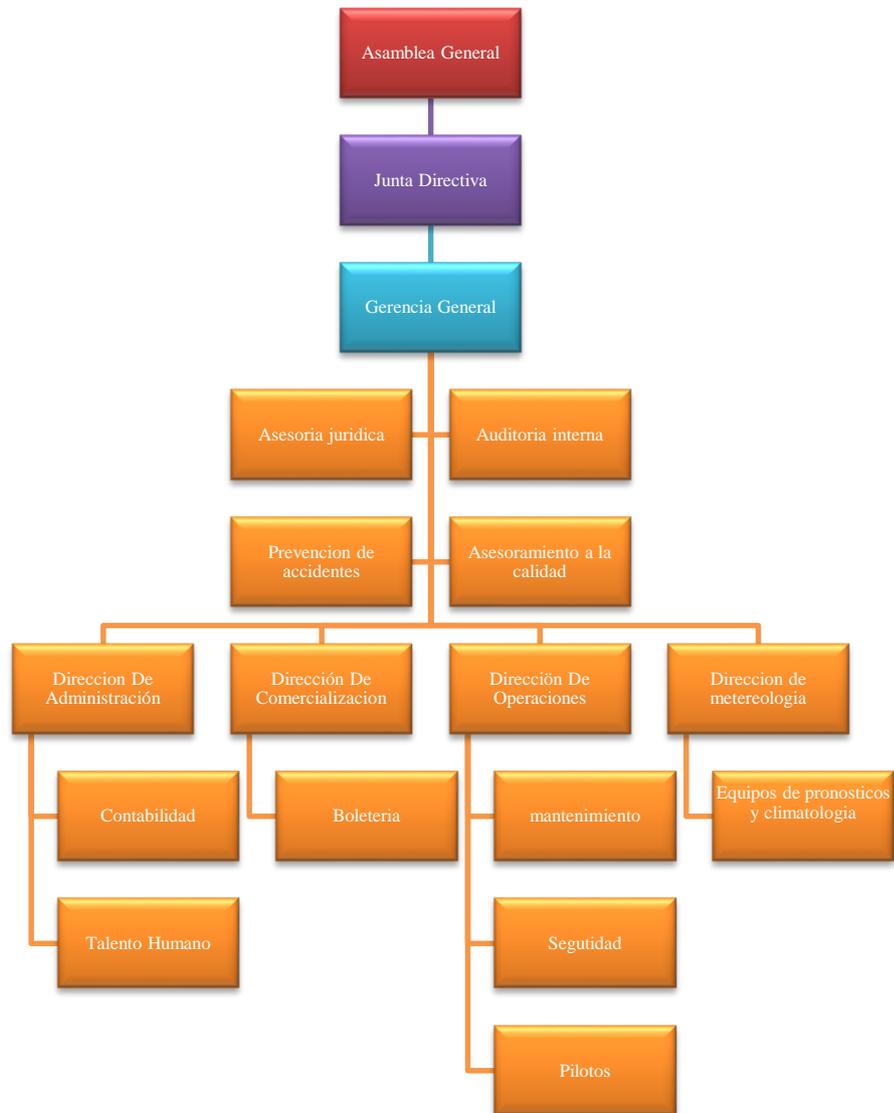


GRAFICO 25: Organigrama

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ÉTICA	Pág.: 07

4.2.5 Ética

Filosofía: Desde años nos inspiran los altos ideales que han sido de guía en el diario sobrevenir de la entidad, así permitiendo al crecimiento de la empresa, desarrollo de la provincia y del país y al bienestar de los colaboradores

Nuestra visión: Brindar el mejor servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga, a través de personas competentes y motivadas; cumpliendo altos estándares calidad, rentabilidad y responsabilidad con las personas, la comunidad y el ambiente.

Nuestra visión: Ser reconocida como una de las mejores empresas de servicio aéreo a nivel regional, por los estándares de calidad en el servicio al cliente, valores institucionales y talento humano eficiente.

Nuestro Lema: Los resultados de nuestro trabajo siempre será el aportar a mejorar la calidad de vida de las personas que se benefician con nuestro servicio, por eso cada una de nuestras metas tienen sentido humano, porque trabajamos para la sociedad.

Creencias: Compromiso y coherencia en todas las actividades: concordancia entre los ideales y las acciones que se piensan y se creen.

Lugares de trabajo seguro: cero accidentes, puestos saludables y armónicos.

Mejoramiento continuo: satisfacción de nuestros clientes a través de los servicios que ofrecemos.

Responsabilidad en las decisiones: comunicación y compromiso para el logro de las metas.

Trato sincero: la verdad y el trato respetuoso garantizan una convivencia armónica y saludable.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ÉTICA	Pág.: 08

Principios de comportamiento

Vivimos en un estado de Derecho, por ello esto comprende que se desprendan las obligaciones y derechos que tenemos con la sociedad y todo el entorno.

a) Excelencia y cumplimiento de los compromisos

Lo que caracteriza a las organizaciones de éxito son la confianza y el compromiso de los colaboradores.

b) Respeto por las diferencias

La tolerancia es la actitud frente a la diferencia. La aceptación del ser como único y diferente, es lo que garantiza a todos los colaboradores el derecho de permanecer en la empresa sin importar su religión, raza, credo, filiación política y formas de pensar y actuar.

c) Cumplimiento de la ley

Los colaboradores en su totalidad, están obligados al cumplimiento de la ley ecuatoriana, aplicables en el desarrollo de sus actividades. Así mismo la administración se obliga a disponer los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la misma.

d) Transparencia en las relaciones

Cada uno de los colaboradores o llamados también miembros de la organización se obliga a interactuar de manera positiva, refiriéndose por esto a la ausencia de segundas intenciones, manipulación de información o de personas e inducción al error.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ÉTICA	Pág.: 09

e) Rectitud, honestidad y discreción

Garantizar la calidad de vida y la protección del medio ambiente.

Conflictos de intereses

Conflicto de intereses está referido como la situación en el cual los intereses de la empresa se encuentran en oposición con los intereses personales de los colaboradores o de sus familiares. Estas situaciones son evitables si se logra que los colaboradores se responsabilicen de no generar para su beneficio y desde la empresa, ingresos más allá de los estrictamente laborales.

Genera conflicto de intereses:

1) Participación en negocios

La participación del colaborador en negocios que compitan con la empresa, donde se actué como proveedor, contratista o cliente.

2) Información sobre conflictos

3) Abstenerse de informar de manera oportuna a los altos mandos sobre la presencia de un conflicto, con el fin que se determinen necesarias.

4) Uso de la información

Hacer uso en beneficio propio o de familiares de la información a la empresa.

5) Uso personal de los recursos

Hacer uso personal de la empresa, de sus instalaciones, equipos, herramientas, vehículos y recursos de cualquier naturaleza para beneficio personal, de terceros o para fines distintos que no son los propios para el desarrollo de su objeto social.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ÉTICA	Pág.: 10

Conductas obligadas para los colaboradores

a) Uso de los recursos de la empresa

Se constituye en un deber para aquellos que han recibido el encargo de administrar los recursos de la empresa, velar por la correcta disposición y uso racional, con beneficio exclusivo para la empresa.

b) Imagen corporativa

La empresa tiene especial empeño en ser reconocida en el medio por su responsabilidad social, sus creencias y su compromiso con el medio ambiente.

c) Consumo de alcohol y alucinantes

Sin excepción a ningún colaborador al servicio de la empresa se le permitirá acceder a las instalaciones o sitios de trabajo bajo los efectos de narcóticos o drogas enervantes.

d) Instrumentos y medios de trabajo

Todas las facilidades que se le otorguen al colaborador para desempeñar mejor su trabajo, solo pueden ser usados con fines empresariales y nunca con fines de beneficio personal, a menos que se hubiese obtenido expresa autorización por ello.

a) Exclusividad de la relación laboral

Los colaboradores deben dedicar toda su atención, tiempo y talento al servicio de la organización con quien han celebrado un contrato laboral.

b) Pagos a terceros

Ningún colaborador está autorizado a ordenar pagos desde la empresa que no estén relacionados directamente con las obligaciones o necesidades de la empresa.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
ÉTICA	Pág.: 11

Conducta a observar en las relaciones comerciales

La cortesía, honestidad y el respeto en el trato con los clientes, con los proveedores, con la competencia o con la comunidad de cumplimiento obligatorio.

1) Con los clientes

La conducta a ser observada con nuestros clientes estará enmarcada por los principios de trato sincero, transparencia, cortes y directo dentro del marco ético. Con los proveedores

2) Con la competencia

Todos los colaboradores deben asumir el respeto como regla de conducta frente a las empresas que prestan el mismo servicio. Se abstendrán entonces de actos que atenten contra la libre competencia.

Comportamiento frente a conductas no éticas

Todos los colaboradores de la empresa estarán obligados a partir del conocimiento de este manual de ética, a cumplir las normas que en el mismo se contienen.

Los jefes por su parte se obligan a investigar objetivamente los hechos y a tomar determinaciones que permitan ajustar tales conductas, sean estas de carácter disciplinario o administrativo.

Síntesis

Todos los colaboradores de Aerotaisha Cía. Ltda. Nos comprometemos a:

-  Conocer e identificarnos con la filosofía, misión, visión, lema y creencias.
-  Poner todo nuestro empeño para superar las expectativas en el cumplimiento de las actividades designadas.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
MAPA DE PROCESOS	Pág.: 12

4.2.6 Mapa de procesos

PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Compras caja menor • Compras bienes y servicios • Selección del proveedor
Determinación del Valor del ticket	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación del valor del ticket de pasaje • Cambio de valor del ticket de pasaje • Valor de negociación y descuentos
Contratación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento del personal • Selección del personal • Contratación del personal • Inducción del personal
Capacitación y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Capacitación • Programación de vacaciones • Liquidación de contratos • Dotación de uniformes y elementos de protección personal • Reporte de accidentes de trabajo
Venta de ticket aéreo	<ul style="list-style-type: none"> • Venta del ticket de pasaje aéreo • Embarque de pasajeros • Desembarque de pasajeros

Cuadro 28: Mapa de procesos

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO DE COMPRA	Pág.: 13

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: compra</p> <p>1.2 AREA TITULAR: administrativa</p> <p>1.3 OJETIVO: efectuar la compra de los materiales, suministros, bienes y servicios que se requieren para la eficiente prestación del servicio.</p> <p>1.4 GENERALIDADES: la compra realizada de manera adecuada permitirá reducir gastos innecesarios a la compañía.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: contar con los materiales, bienes y servicios necesarios y disponer de ellos en el tiempo y momento adecuado para la sanización de los clientes.</p> <p>1.6 FORMATOS: solicitud de compras</p> <p>1.7 CONTROLES EJERCIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de gastos de compra. • Verificación de precio establecido con el proveedor • Revisión de facturas y materiales, suministros, bienes o servicios comprados.

Cuadro 29: Proceso de compra

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

DESCRIPCION DEL PROCESO.

COMPRA			Código:
Nº orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable
1	Compras caja menor	Operativa	Contador
2	Compras bienes y servicios	Administrativa	Gerente
3	Selección del proveedor	Administrativa	Gerente

Cuadro 30: Descripción del proceso de compra

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO COMPRAS CAJA MENOR	Pág.: 14

4.2.7 Procedimientos

Nombre del proceso: compras caja menor

Actores del proceso: solicitante, contador

Objetivo: determinar y asignar dinero para la compra de materiales y suministros cotidianos

Documentos: Facturas de compra, solicitud de compra

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Solicitante	Realiza solicitud de la compra sea por escrito o verbal.
2	Contador	recibe y analiza solicitud de compra, si da visto bueno pasa al siguiente paso caso contrario finaliza el procedimiento
3	Contador	Asigna dinero
4	Solicitante	Compra del material o suministro
5	Solicitante	Entrega factura de la compra al contador
6	Contador	Registra

Cuadro 31: Procedimiento compras caja menor

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
DIAGRAMA DE FLUJO COMPRAS CAJA MENOR	Pág.: 15

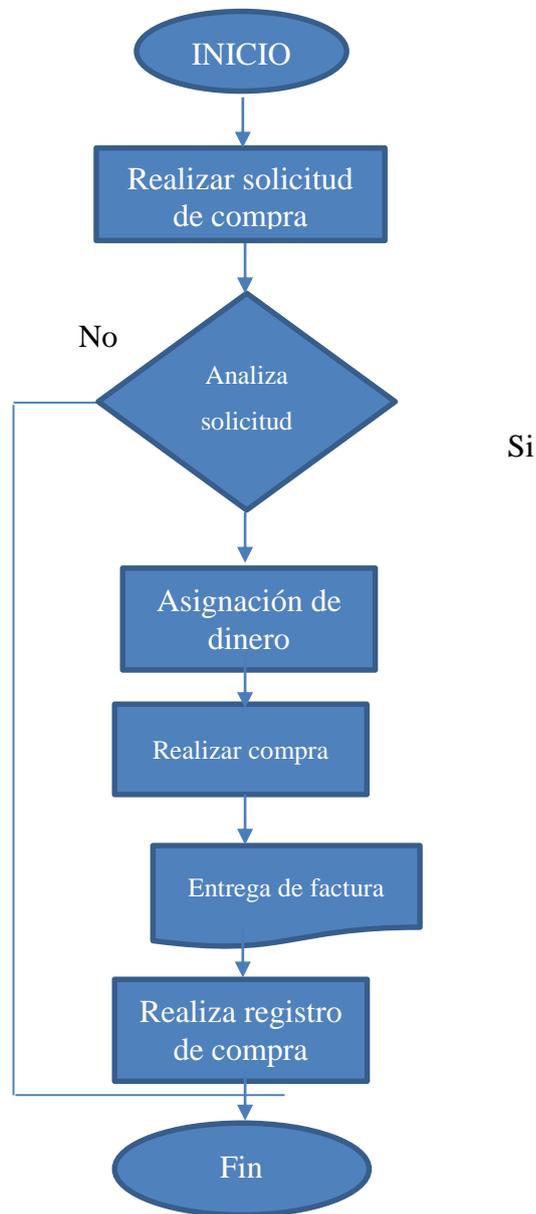


Gráfico 26: Flujograma compras caja menor

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO COMPRAS BIENES Y SERVICIOS	Pág.: 16

Nombre del proceso: compras de bienes y servicios

Actores del proceso: solicitante, contador, gerente general

Objetivo: determinar y asignar dinero para la compra servicios, bienes y materiales

Documentos: Facturas de compra, solicitud de compra

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Solicitante	Realiza solicitud de compra del bien, servicio o materiales por escrito
2	Gerente	Recibe solicitud y analiza la posibilidad de la compra, si hay errores en la solicitud se devuelve.
3	Gerente	procede a cotizar los bienes, materiales o servicios a comprar y a determinar el proveedor , con el propósito de economizar los recursos
4	Gerente	Con la solicitud y cotizaciones originales, se procede a elaborar la hoja de pedido o contratación del servicio con sus respectivas firmas de autorización y se entrega al contador para el análisis de presupuesto
5	Contador	Recibe y revisa hoja de pedidos de compra o contratación de servicios y verifica disponibilidad de presupuesto, en caso de no existir devuelve al gerente para que analice otras alternativas y termina el procedimiento.
6	Gerente	Recibe informe presupuestario de la compra y si existe disponibilidad, envía autorización de la compra con la cotización más favorable al solicitante.
7	Solicitante	Recibe la autorización de compra y procesa a generar la orden de compra al proveedor asignado

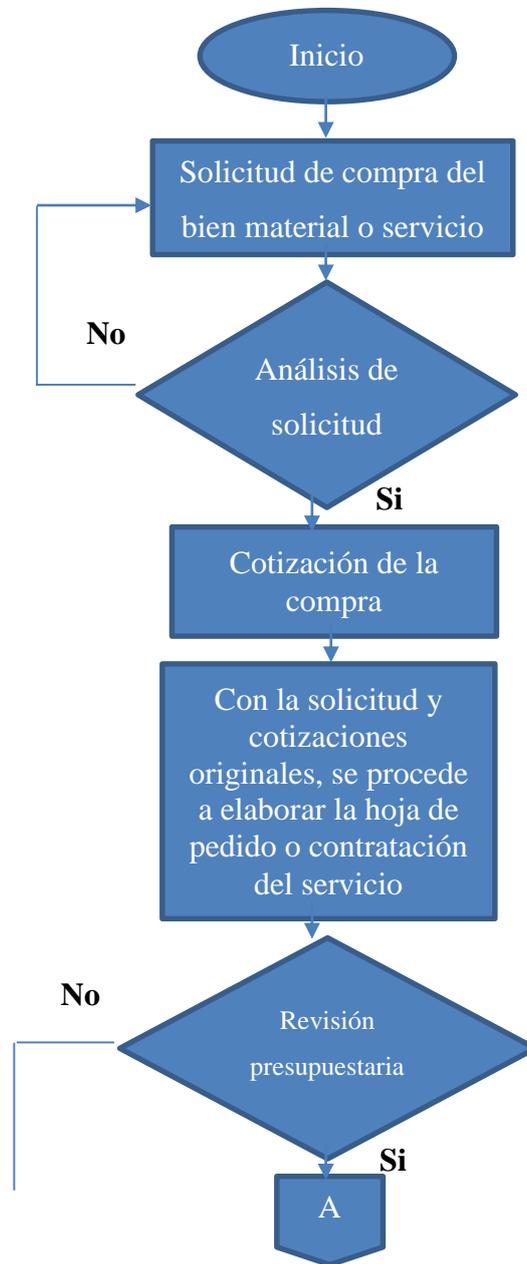
MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO COMPRAS BIENES Y SERVICIOS	Pág.: 17

8	Solicitante	Solicita la entrega del bien, material o servicio al proveedor y pactan fecha y hora de entrega
9	Proveedor	Entrega del bien, material o servicio
10	Solicitante y contador	Revisión de los requerimientos del bien y paga la cantidad acordada al proveedor
11	Contador	Recibe factura de conformidad al bien o servicio recibido
12	Contador.	Se registra la transacción realizada de acuerdo a los parámetros acordados

Cuadro 32: Procedimiento compra bienes y servicios

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
DIAGRAMA DE FLUJO COMPRAS	Pág.: 18



MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
DIAGRAMA DE FLUJO COMPRAS	Pág.: 19

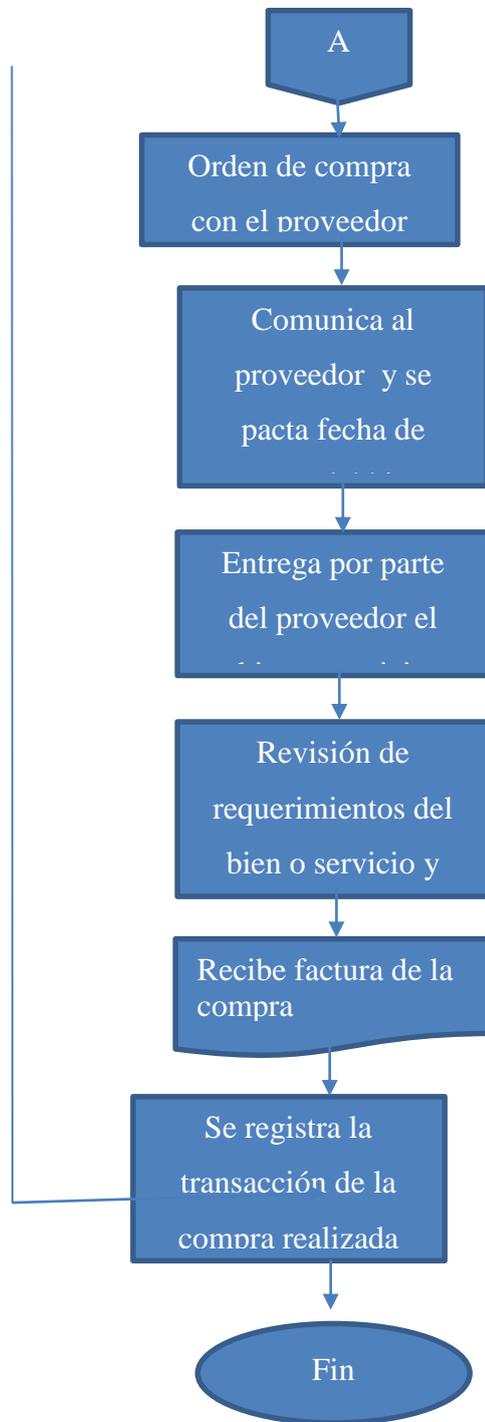


Gráfico 27: Flujograma compras

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDOR	Pág.: 20

Nombre del proceso: Selección del proveedor

Actores del proceso: gerente, proveedor, solicitante de compra.

Objetivo: elegir al proveedor que ofrezca los mejores beneficios a la empresa, así mismo sus productos sean garantizados.

Documentos:

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Gerente	Establecer el perfil del proveedor
2	Gerente	Determinar lista de posibles proveedores
3	Gerente	Establecer contacto con cada uno de los proveedores
4	Gerente	Solicitar información del proveedor y de los bienes o servicios requeridos
5	Gerente	Analizar información y alternativas ofrecidas.
6	Gerente	Revisa requerimientos de la compra
7	Gerente	Elegir al proveedor de la compra, en caso de que uno de los proveedores cumpla con los requerimientos establecidos, caso contrario fin del proceso
8	Gerente	Comunicar al solicitante el nombre del proveedor seleccionado para la compra.

Cuadro 33: Selección de proveedor

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR.	Pág.: 21

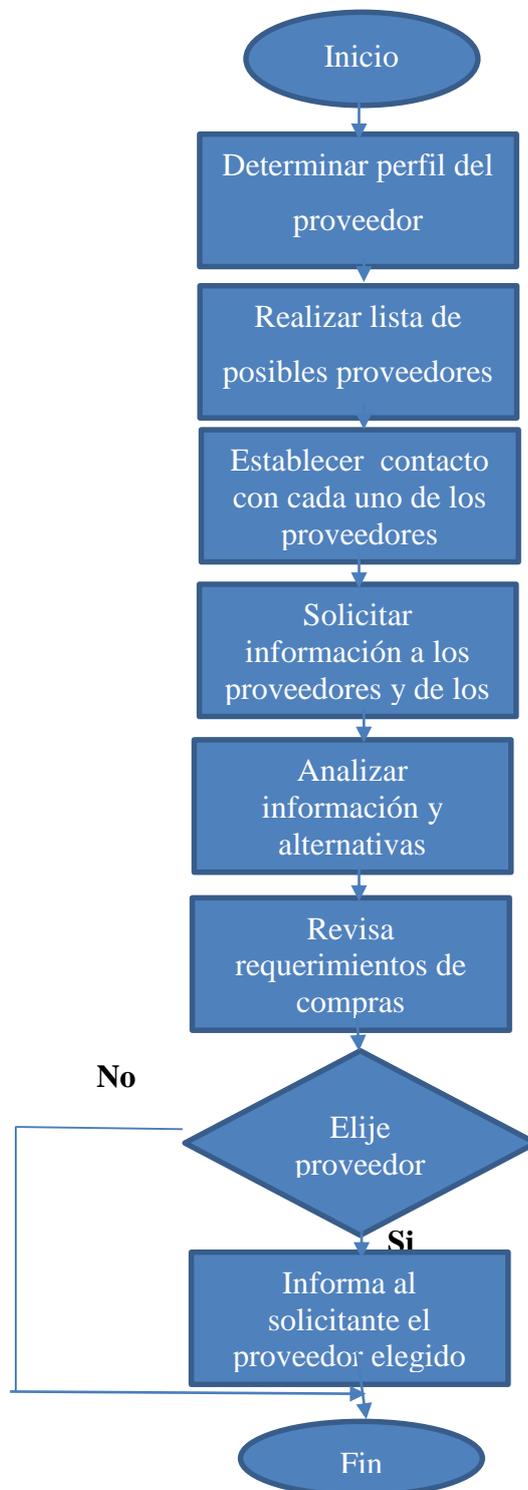


Gráfico 28: Flujograma selección de proveedor

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO DE DETERMINACIÓN DEL VALOR DEL TICKET	Pág.: 22

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Determinación del valor del ticket aéreo

1.2 AREA TIRULAR: Administrativa

1.3 OBJETIVO: establecer el valor que deben pagar los usuarios por el servicio de transporte en la empresa Aerotaisha

1.4 GENERALIDADES: la fijación del valor del servicio es importante al momento de determinar las utilidades de la empresa, por el cual se debe establecer el valor más adecuado y siguiendo el procedimiento a cabalidad.

1.5 RESULTADOS ESPERADOS: contar con información necesaria que sirva de respaldo al encargado de ventanilla en la realización de sus funciones.

1.6 FORMATOS: lista de precios.

1.7 CONTROLES EJERCIDOS:

- Revisión de costos de prestación del servicio.
- Verificación del margen de utilidad
- Análisis y revisión de la lista de precios del pasaje.

Cuadro 34: Determinación del valor del ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

DESCRIPCION DEL PROCESO.

DETERMINACION DEL VALOR DEL PASAJE			Código:
Nº orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable
1	Determinación del valor del ticket	Administrativa y comercial	Gerente, Director comercial
2	Cambio del valor del ticket aéreo	Administrativa y comercial	Gerente, Director comercial
3	Fijar precio de negociación y descuentos	Administrativa y comercial	Gerente, Director comercial

Cuadro 35: Descripción del proceso de determinación del ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DEL VALOR DEL TICKET AEREO	Pág.: 23

Nombre del procedimiento: determinación del valor del ticket aéreo

Actores del proceso: gerente general, director comercial

Objetivo: establecer el valor que deberá pagar el pasajero por el servicio de transporte, el mismo que será accesible al cliente.

Documentos: lista de precios

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Director comercial Gerente	Determinación de los costos de servicio de transporte
2	Director comercial	Análisis de la demanda del servicio
3	Director comercial	Análisis de los precios del pasaje de la competencia
4	Director comercial	Análisis de las características del servicio
5	Director comercial	Determinación del método para fijación del valor del pasaje
6	Gerente, director comercial	Determinación del margen de utilidad que desee tener la aerolínea
7	Director comercial	Fijación del valor del pasaje de transporte de la aerolínea mediante el método seleccionado
8	Director comercial	Publicación de la lista de precios

Cuadro 36: Procedimiento del valor del ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR DEL TICKET AEREO	Pág.: 24

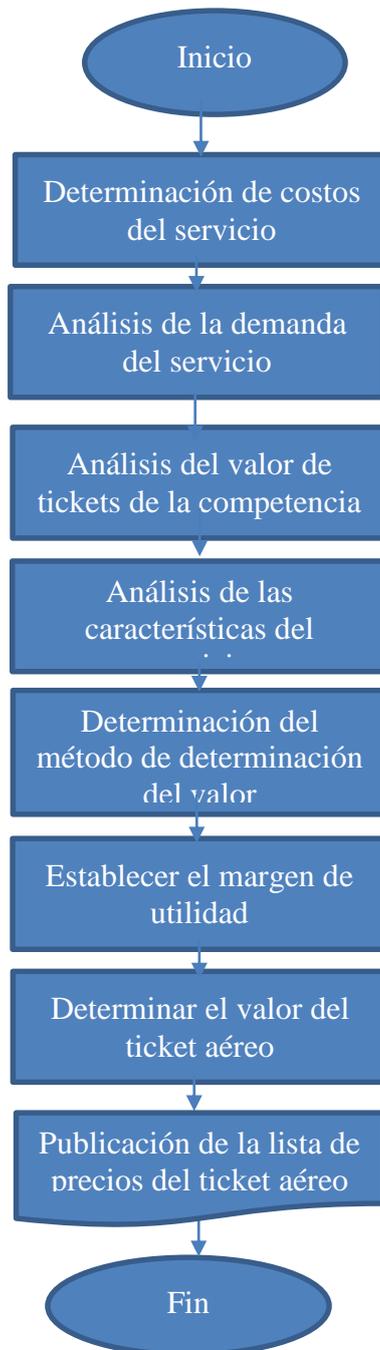


Gráfico 29: Flujograma determinación valor de ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE CAMBIAR EL VALOR DEL TICKET AEREO	Pág.: 25

Nombre del procedimiento: cambio del valor del ticket aéreo

Actores del proceso: gerente general, director comercial

Objetivo: actualizar y modificar el valor del precio de los pasajes de la empresa, para que sea justo a la realidad económica del país.

Documentos: lista de precios

Descripción de actividades.

N ^o	Responsable	Actividad
1.	Director comercial	Solicita el cambio del valor de pasaje , con la justificación del porque la solicitud
2	Gerente general	Analiza solicitud y aprueba solicitud, en caso de haber errores en la solicitud devuelve la solicitud para ser corregida
3	Director comercial	Determina los costos totales que se originan de la prestación del servicio
4	Director comercial	Realiza análisis de la demanda del servicio
5	Director comercial	Realiza análisis de los precios de los competidores
6	Director comercial	Determina el método que se va a utilizar para determinar el nuevo precio
7	Director comercial y gerente	Establece el margen de utilidad que tendrá el servicio
8	Director comercial	Calcula el nuevo valor del precio del servicio
9	Director comercial	Publica la nueva lista de precios del servicio de transporte aéreo

Cuadro 37: Procedimiento de cambio del valor de ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE CAMBIAR EL VALOR DEL TICKET AEREO	Pág.: 26

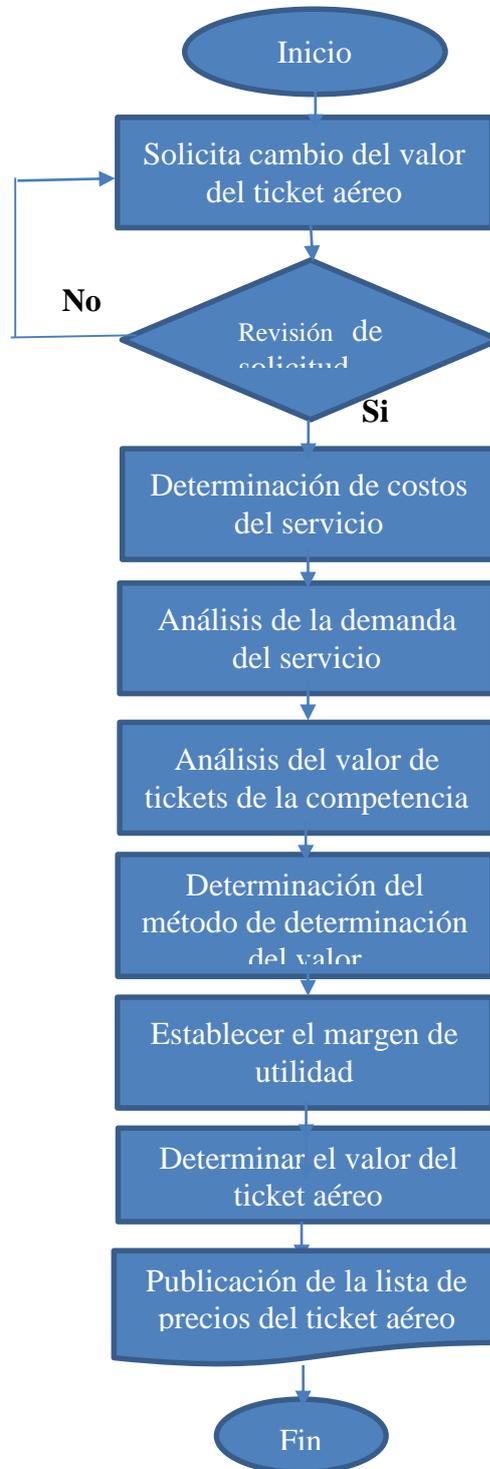


Gráfico 30: Flujoograma de cambio del valor de ticket ereo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN Y DESCUENTOS.	Pág.: 27

Nombre del procedimiento: Negociación y descuentos del valor del ticket

Actores del proceso: gerente general, director comercial

Objetivo: establecer el valor mínimo o descuentos del pasaje del servicio de transporte de pasajeros, para grupos de personas que realicen el viaje ya sea por turismo o por actividades ocasionales.

Documentos: lista de precios

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Director comercial	Establecer en número mínimo del grupo de personas y condiciones para acceder al beneficio de descuento del pasaje.
2	Director comercial, gerente general	Establecer el margen de utilidad mínimo que la aerolínea obtenga de ganancia por el servicio
3	Director general	Elegir el método para establecer el precio del pasaje
4	Director general	Comunicar el valor del precio del pasaje que tendrá una vez realizado el descuento
5	Director comercial	Explicar la forma de determinación del precio con descuento al encargado de boletería, para negociar con los usuarios del servicio aéreo

Cuadro 38: Negociaciones y descuentos

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE NEGOCIACIÓN Y DESCUENTOS	Pág.: 28

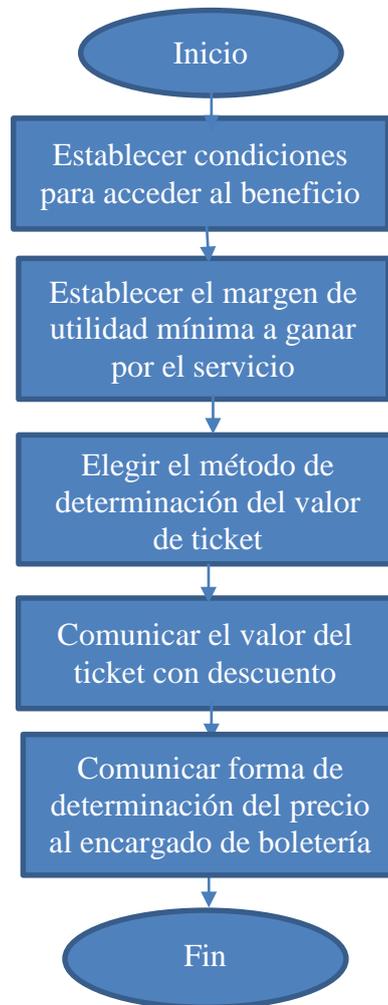


Gráfico 31: Flujograma de negociaciones y descuentos

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	Pág.: 29

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Contratación del personal

1.2 AREA TIRULAR: administrativa

1.3 OJETIVO: contratar personal idóneo para que cumpla con la funciones requeridas en la empresa, y sea participe en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

1.4 GENERALIDADES: la contratación del personal se lo realiza mediante el cumplimiento de una serie de parámetros, con el fin de seleccionar al personal adecuado y de acuerdo a los méritos del candidato.

1.5 RESULTADOS ESPERADOS: compromiso de los colaboradores de la empresa con el desempeño eficiente de las actividades inherentes a su cargo.

1.6 FORMATOS:

- hojas de vida
- Contratos de trabajo
- Convocatoria de trabajo

1.7 CONTROLES EJERCIDOS: aplicación del procedimiento establecido

1.8 DESCRIPCION DEL PROCESO.

CONTRATACION DEL PERSONAL			Código:
Nº orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable
1	Reclutamiento	operativa	Jefe de talento humano
2	Selección	operativa	Jefe de talento humano
3	Contratación	operativa	Jefe de talento humano
4	Inducción	operativa	Jefe de talento humano

Cuadro 39: Contratación de personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO	Pág.: 30

Nombre del procedimiento: Reclutamiento del personal

Actores del proceso: director administrativo-financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: realizar la convocatoria de aspirantes al cargo disponible en la empresa

Documentos: convocatoria de reclutamiento

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Director administrativo. Financiero	Informa sobre la existencia de un cargo disponible en la empresa
2	Jefe de recursos humanos	Realiza convocatoria de para aspirantes al cargo a nivel interno de la empresa
3	Jefe de recursos humanos	Si existe candidato a nivel interno, verifica el record laboral del candidato, antigüedad, experiencia en el área, créditos académicos
4	Jefe de recursos humanos	De haber más de un candidato interno, se realiza pruebas técnicas sobre el cargo para elegir el mejor candidato
5	Director administrativo – financiero	Procede a realizar el nombramiento de colaborar elegido y comunica a las áreas involucradas y finaliza procedimiento
6	Jefe de recursos humanos	De no haber candidato interno se realiza la convocatoria de reclutamiento y se lo publica en los medios de comunicación
7	Jefe de recursos humanos	Recibe expedientes de los aspirantes y revisa la documentación
8	Jefe de recursos humanos	Programa las entrevistas y las pruebas de conocimiento y psicométricas
9	Jefe de recursos humanos	Contacta a los aspirantes para realizar el procedimientos de selección

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA RECLUTAMIENTO	Pág.: 31

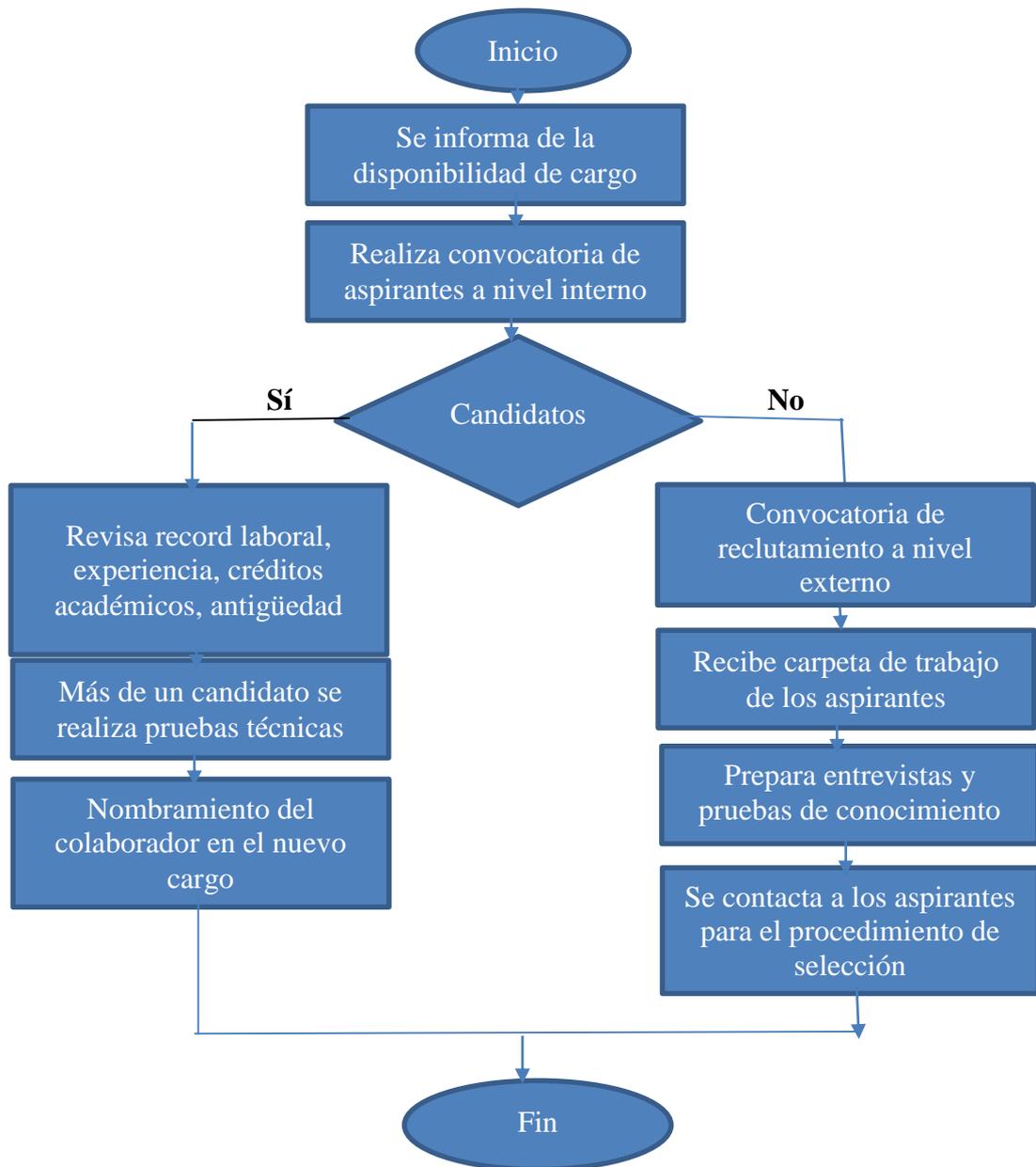


Gráfico 32: Flujograma de reclutamiento

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	Pág.: 32

Nombre del procedimiento: selección del personal

Actores del proceso: director administrativo – financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: seleccionar de entre los aspirantes al cargo disponible, el más idóneo y que cumpla con los requisitos establecidos en el manual de funciones

Documentos: formulario de solicitud de empleo

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recursos humanos	recibe formulario llenado por el aspirante y carpeta revisa que la información este completa
2	Jefe de recursos humanos	Realiza entrevista preliminar al aspirante y elabora informe
3	Jefe de recursos humanos	Si la entrevista fue favorable realiza las pruebas psicométricas al aspirante
4	Director de administrativo - financiero	Si las pruebas psicométricas fueron favorables se le realiza la entrevista final
5	Jefe de recursos humanos	Aprueba y cumple el aspirante las pruebas y requisitos y continua el procedimiento de contratación

Cuadro 40: Selección de personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS	Año: 2016
---	------------------

ADMINISTRATIVOS	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN	Pág.: 33

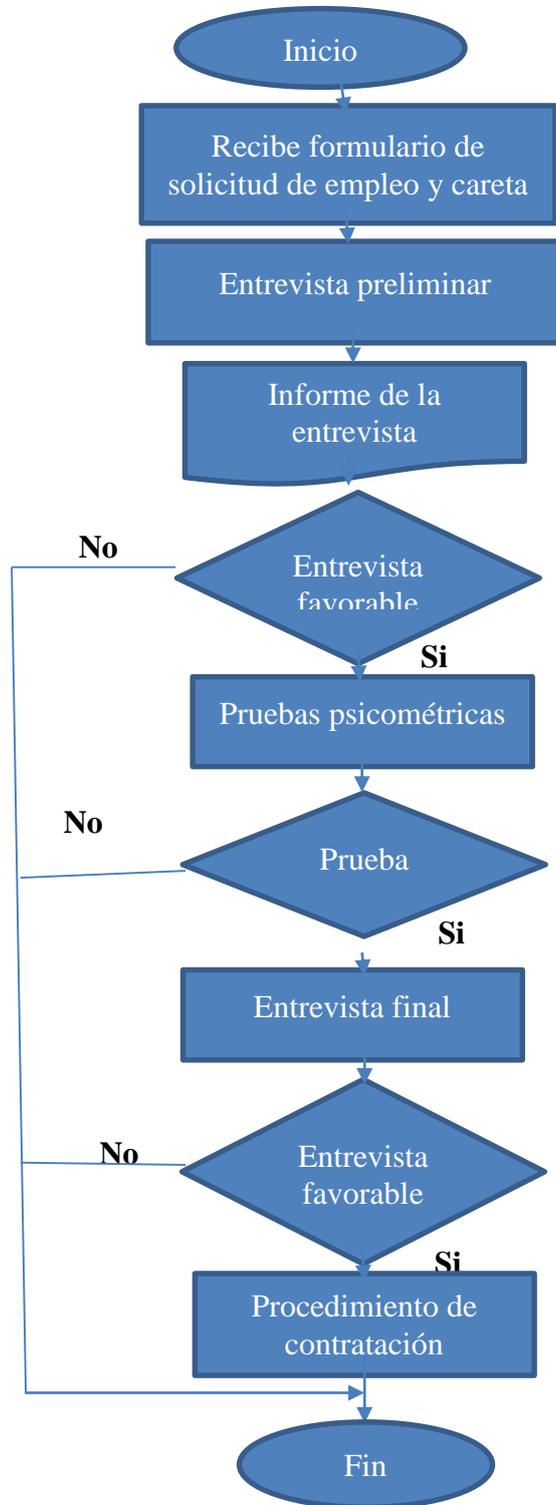


Gráfico 33: Flujograma selección de personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	Pág.: 34

Nombre del procedimiento: contratación del personal

Actores del proceso: director administrativo – financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: realizar la contratación del nuevo colaborador de la empresa de acuerdo a lo que estipula ley.

Documentos: contrato de trabajo, acuerdo de nombramiento.

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recurso humanos	Notifica al aspirante que ha sido seleccionado para ocupar el cargo disponible
2	Jefe de recursos humanos	Ingresa la información del seleccionado a la base de datos para generar el contrato respectivo, acuerdo de nombramiento y el acta de toma de posición
3	Jefe de recursos humanos	Prepara el contrato, acta de nombramiento y toma de posicionamiento, un día antes de iniciar la relación laboral
4	Jefe de recursos humanos	Recibe contrato y revisa para ver si hay correcciones de hacer
5	Director administrativo - financiero	Recibe y revisa documentos y firma del acta de toma de posición y el acuerdo del nombramiento
6	Jefe de recursos humanos	Se archiva la documentación necesaria y valida

Cuadro 41: Contratación de personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN	Pág.: 35

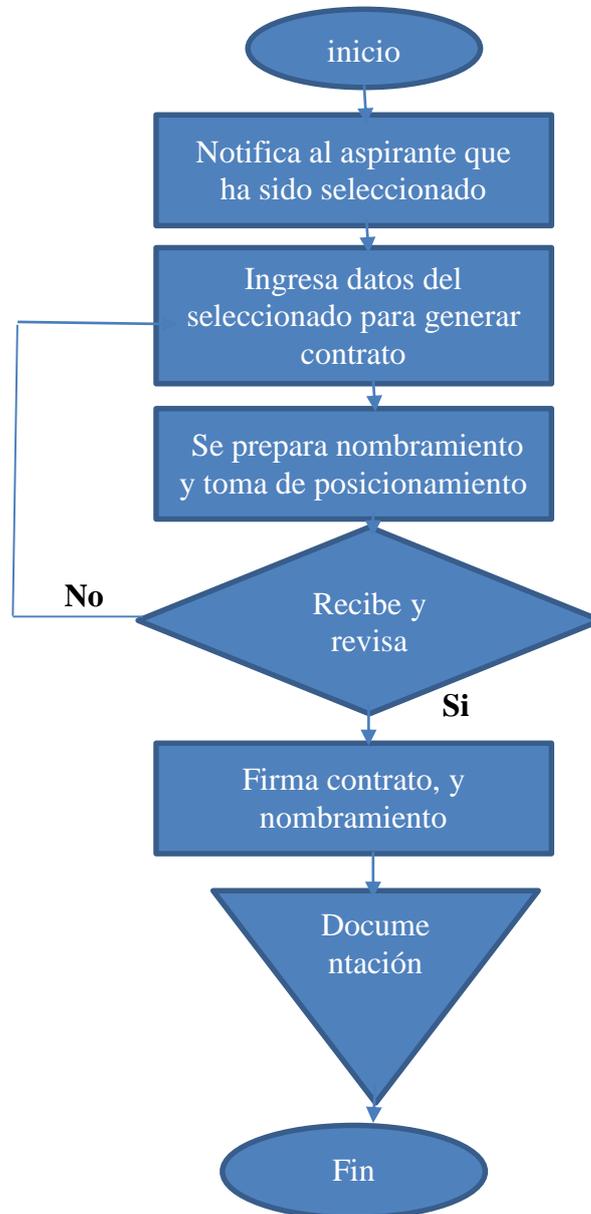


Gráfico 34: Flujograma contratación de personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN	Pág.: 36

Nombre del procedimiento: Inducción

Actores del proceso: jefe de recursos humanos, gerente general

Objetivo: dar a conocer al nuevo colaborador el nivel de compromiso y de pertenencia que debe generar hacia la empresa.

Documentos:

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Gerente general	Indicar al nuevo colaborador el entorno organizacional, estructura, etc.
2	Gerente general	Presentar las políticas de la empresa
3	Jefe de recursos humanos	Realizar un recorrido institucional
4	Jefe de recursos humanos	Presentar a los compañeros e integrantes de la aerolínea
5	Jefe de recursos humanos	Realizar entrenamiento en el puesto de trabajo
6	Jefe de recursos humanos	Efectuar el seguimiento de las actividades desarrolladas por el nuevo colaborador de la compañía

Cuadro 42: Inducción

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN	Pág.: 37

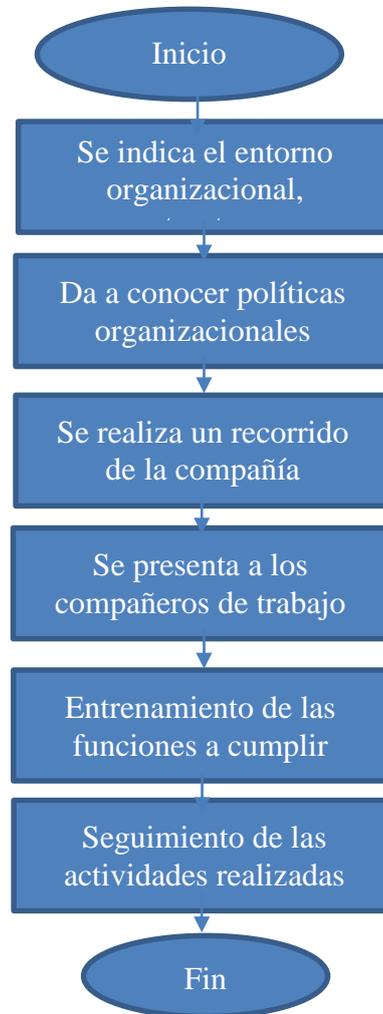


Gráfico 35: Flujograma de inducción

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SALUD OCUPACIONAL	Pág.: 38

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: capacitación y salud ocupacional

1.2 AREA TIRULAR: administrativa

1.3 OJETIVO: mantener capacitado al personal de la empresa y dotar de materiales y requerimientos necesarios para salvaguardar su bienestar al momento de realizar sus funciones

1.4 GENERALIDADES: la capacitación permitirá al personal que labora en la empresa dar el mayor de sus esfuerzos y capacidades en el cumplimiento de sus actividades, generando seguridad a través de la salud ocupacional que tiene como función disminuir los accidentes de trabajo.

1.5 RESULTADOS ESPERADOS: entrega y compromiso del personal en el desarrollo de sus funciones diarias, disminuciones accidentes de trabajo.

1.6 FORMATOS:

- formatos de liquidación de contrato de trabajo
- carta de solicitud de vacaciones

1.7CONTROLES EJERCIDOS: evaluación del desempeño y aplicación de correctivos.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SALUD OCUPACIONAL	Pág.: 39

1.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

COMPRA			Código:
Nº orden	procedimiento	Área responsable	Responsable
1	Evaluación del desempeño	administrativa	Director administrativo, Jefe de RRHH
2	Capacitación	administrativa	Jefe de recursos humanos
3	programación de vacaciones	administrativa	Jefe de recursos humanos
4	Liquidación del contrato	administrativa	Jefe de recursos humanos
5	Dotación de uniformes y elementos de protección personal	Administrativa y operativa	Jefe de RR HH y encargado de seguridad
6	Reporte de accidente de trabajo	operativa	Encargado de seguridad

Cuadro 43: Capacitación y salud ocupacional

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Pág.: 40

Nombre del procedimiento: evaluación del desempeño

Actores del proceso: director administrativo-financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: realizar un seguimiento a los trabajadores de la empresa, para verificar si se está realizando las actividades de acuerdo a los requerimientos y cumplimiento de objetivos.

Documentos: formatos de evaluación

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recursos humanos	Identificar a los trabajadores que dentro de los siguientes siete días estarán cumpliendo tres meses de labor consecutivo
2	Jefe de recursos humanos	Prepara el formato de evaluación y enviarlo al director administrativo – financiero para que lo apruebe
3	Director administrativo – financiero	Aprueba el formato de evaluación
4	Jefe de recursos humanos	Recibe la aprobación y procede a evaluar a cada uno de los trabajadores en los aspectos indicados acerca del desempeño laboral
5	Jefe de recursos humanos	Realiza un informe de los resultados y lo envía al jefe inmediato para que determine qué decisión tomar en caso de ser negativa el resultado (la decisión a tomar puede ser capacitación o rescisión del contrato)
6	Director administrativo – financiero	Comunica al trabajador de los resultados obtenidos en su evaluación y lo confirma en el puesto o realiza la rescisión del contrato
7	Director administrativo – financiero	De acuerdo a la decisión tomada por el director administrativo – financiero se comunica a las áreas correspondientes

Cuadro 44: Evaluación del desempeño

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Pág.: 41

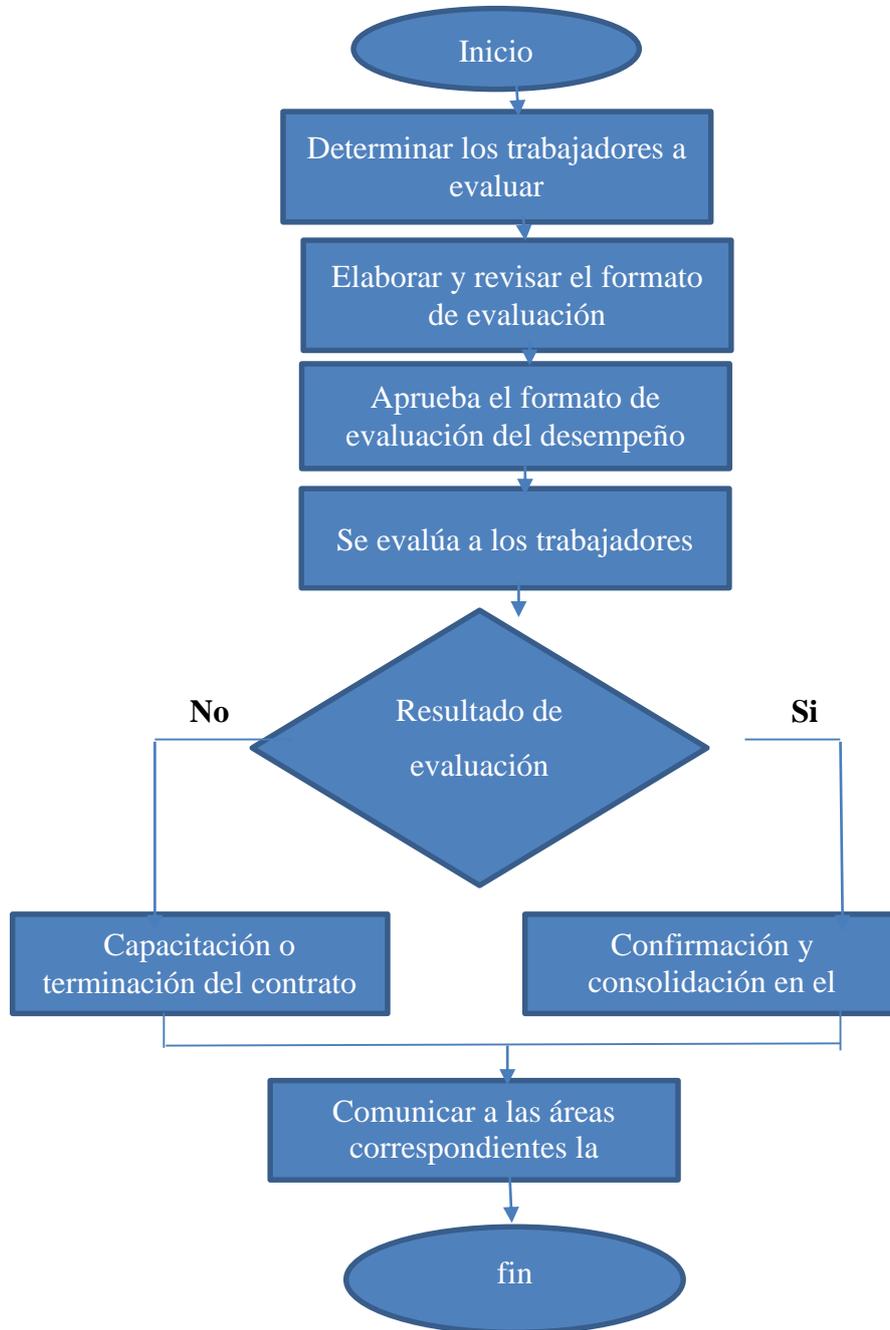


Gráfico 36: Flujograma evaluación del desempeño

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN	Pág.: 42

Nombre del procedimiento: capacitación

Actores del proceso: jefe de recursos humanos, director administrativo-financiero

Objetivo: realizar capacitación periódica al personal de la empresa para que se vea reflejado en las actividades de excelencia que realicen cada día y permitir su desarrollo profesional

Documentos: plan de capacitación

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recursos humanos	Identificar las necesidades de capacitación
2	Jefe de recursos humanos	determinar el plan de capacitación
3	Jefe de recursos humanos	Comunicar y solicitar autorización al director administrativo – financiero para realizar la capacitación, si hay correcciones realizar correcciones en el plan de capacitación
4	Jefe de recursos humanos	Comunicar y convocar a los beneficiarios de la capacitación para que asistan a capacitarse
5	Jefe de recursos humanos	Acompañar en la capacitación y realizar seguimiento de la misma
6	Jefe de recursos humanos	Evaluar los resultados
7	Jefe de recursos humanos	Retroalimentar los resultados de la evaluación

Cuadro 45: Capacitación

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN	Pág.: 43



Gráfico 37: Flujograma capacitación

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO	Pág.: 44

Nombre del procedimiento: liquidación del contrato de trabajo

Actores del proceso: director administrativo – financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: tramitar correctamente la finalización del contrato de trabajo

Documentos:

- formatos de liquidación de contrato
- comprobantes de egreso

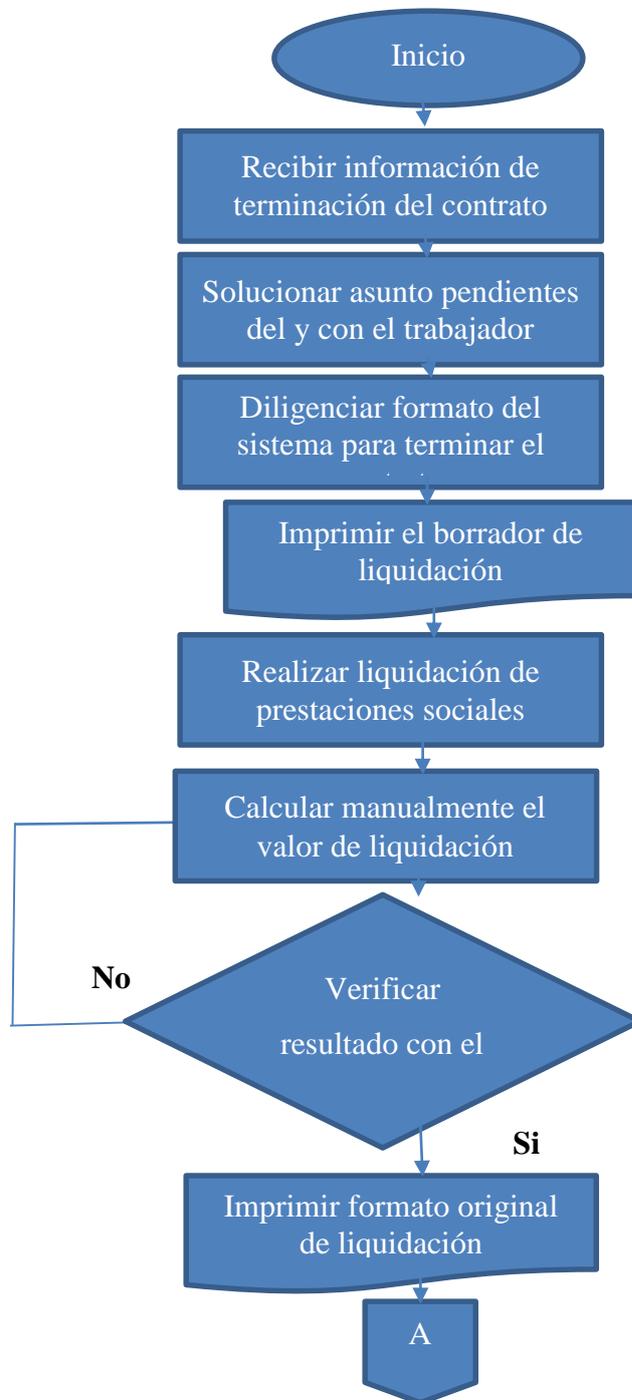
Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recursos humanos	Recibir información sobre la desvinculación laboral del trabajador
2	Jefe de recursos humanos	Establecer asuntos pendientes prestamos , deudas , etc.
3	Jefe de recursos humanos	Diligenciar formato del sistema para terminación del contrato
4	Jefe de recursos humanos	Imprimir borrador de liquidación
5	Jefe de recursos humanos	Revisar liquidación de las prestaciones sociales
6	Jefe de recursos humanos	Realizar cálculo de la liquidación manualmente
7	Jefe de recursos humanos	Verificar el resultado con lo arrojado a través del sistema
8	Jefe de recursos humanos	Imprimir la hoja de liquidación original si el resultado es el mismo del manual y a través del sistema caso contrario realizar correcciones
9	Jefe de recursos humanos	Elaborar comprobante de egreso
10	Jefe de recursos humanos	Firmar el comprobante tanto quien lo elabora como la persona que se desvincula de la empresa y el director administrativo - financiero
11	Jefe de recursos humanos	Entregar comprobante de egreso al contador para que realice el pago
12	contador	Pagar a la persona que se desvincula de la empresa su liquidación

Cuadro 46: Liquidación del contrato de trabajo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO	Pág.: 45



MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.	Pág.: 46

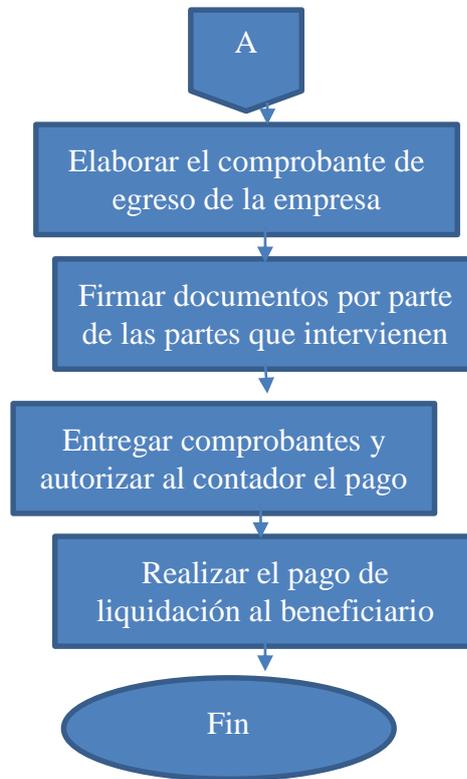


Gráfico 38: Flujograma de liquidación de contrato de trabajo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN DE VACACIONES	Pág.: 47

Nombre del procedimiento: programación de vacaciones

Actores del proceso: jefe de recursos humanos

Objetivo: establecer una programación adecuada de vacaciones que beneficie al colaborador como a la empresa

Documentos: carta de solicitud de vacaciones

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Jefe de recursos humanos	Elaborar carta de solicitud de programación de vacaciones
2	Jefe de recursos humanos	Entregar carta de solicitud a la persona interesada en la misma para que llene la misma
3	Jefe de recursos humanos	Recibir carta de solicitud llenada por el solicitante
4	Jefe de recursos humanos	Revisar el plan anual de vacaciones
5	Jefe de recursos humanos	Si existe disponibilidad de vacaciones informar al solicitante caso contrario fin del proceso
6	Jefe de recursos humanos	Informarle fecha de inicio y terminación de vacaciones
7	Jefe de recursos humanos	Verificar que el periodo de vacaciones asignado se realice normalmente y en caso de asignar remplazo verificar que asuma las funciones

Cuadro 47: Programación de vacaciones

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE VACACIONES	Pág.: 48



Gráfico 39: Flujoograma de programación de vacaciones

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE DOTACIÓN DE UNIFORMES Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.	Pág.: 49

Nombre del procedimiento: dotación de uniformes y elementos de protección personal

Actores del proceso: director administrativo-financiero, jefe de recursos humanos

Objetivo: entregar al personal los elementos necesarios para asegurar la protección de su integridad física en el desarrollo de sus actividades encomendadas

Documentos: formato de entrega de uniformes y elementos

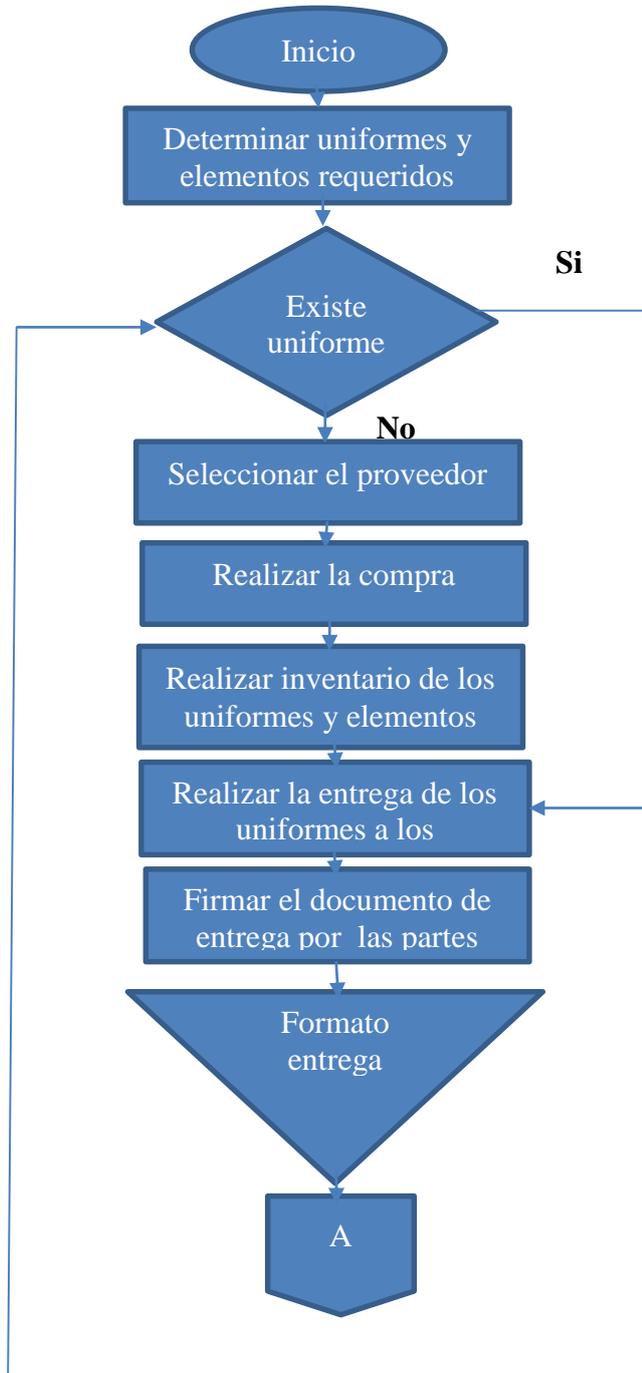
Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Director administrativo y financiero	Establecer los uniformes necesarios y elementos de seguridad requeridos por cada trabajador de la empresa
2	Jefe de recursos humanos	En caso de no existir disponibilidad en la aerolínea solicitar al contador asignaciones dinero para comprar
3	Jefe de recursos humanos	Elegir al proveedor de acuerdo al procedimiento establecido
4	Jefe de recursos humanos	Realizar la compra de acuerdo al procedimiento establecido
5	Jefe de recursos humanos	Realizar el inventario de los materiales y elementos de seguridad
6	Jefe de recursos humanos	Realizar la entrega oficial de uniformes y elementos a cada uno de los trabajadores indicándoles de su responsabilidad del cuidado y correcto utilización
7	Jefe de recursos humanos	Firmar el formato de entrega
8	Jefe de recursos humanos	Archivar el formato de entrega
9	Jefe de recursos humanos	En caso de deterioro del uniforme o elemento de seguridad se analiza las causas del deterioro
10	Jefe de recursos humanos	Si el trabajador es el responsable de su deterioro deberá asumir los gastos del mismo y fin de procedimiento caso contrario iniciar en el paso número dos del presente procedimiento

Cuadro 48: Dotación de uniformes y elementos de protección personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE DOTACIÓN DE UNIFORMES Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	Pág.: 50



MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE DOTACIÓN DE UNIFORMES Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.	Pág.: 51



Gráfico 40: Flujograma de dotación de uniformes y elementos de protección personal

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO	Pág.: 52

Nombre del procedimiento: reporte de accidentes de trabajo

Actores del proceso: director administrativo-financiero, coordinador de seguridad, contador, trabajador

Objetivo: comunicar y actuar de inmediato cuando ocurra un accidente que involucre a la empresa aérea

Documentos: reporte de accidentes

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Trabajador (accidentado)	Comunicar al coordinador de seguridad del accidente
2	Coordinador de seguridad	Evaluar el nivel de accidente, si es grave acudir inmediatamente al centro de salud más cercana, si es moderado hacer uso del botiquín y luego acudir a un centro de salud y si el accidente es leve hacer uso únicamente del botiquín de primeros auxilios de la empresa
3	Coordinador de seguridad	reporta el accidente al director administrativo-financiero
4	Director administrativo-financiero	Solicita ya autoriza al contador asignar dinero para la emergencia
5	Contador	Entrega dinero al coordinador de seguridad para cubrir gastos de la emergencia y registra la transacción

Cuadro 49: Reporte de accidentes de trabajo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO.	Pág.: 53

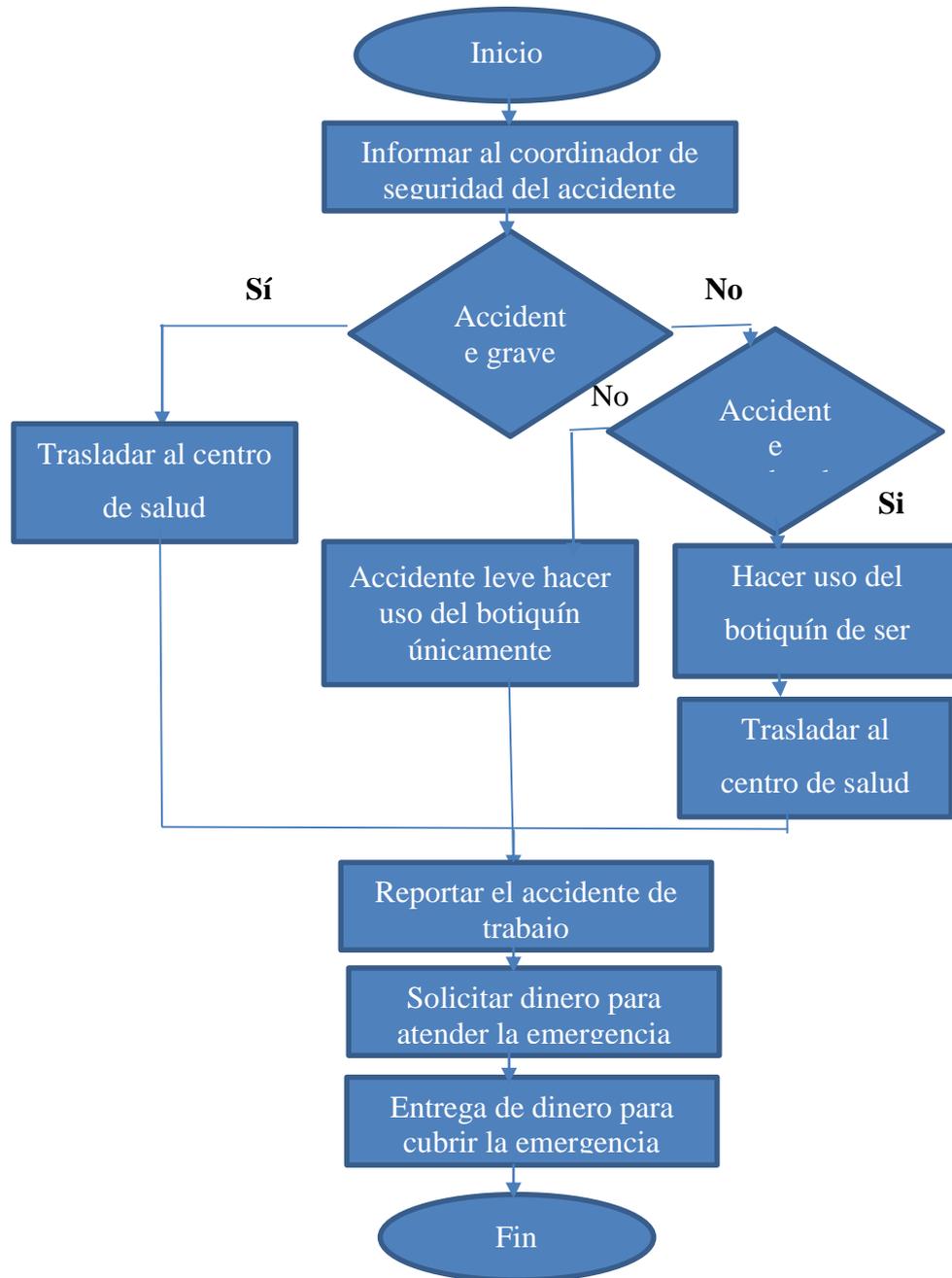


Gráfico 41: Flujograma de reporte de accidentes

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCESO DE VENTA DE BOLETO AÉREO	Pág.: 54

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: venta del proceso aéreo

1.2 AREA TIRULAR: comercialización

1.3 OJETIVO: establecer como realizar la venta del boleto aéreo a los usuarios del servicio, generando respeto y confianza del servicio hacia el cliente

1.4 GENERALIDADES: permitirá la venta de boletos evitando que exista actividades inapropiadas y que se genere problemas por no saber cómo prestar el servicio

1.5 RESULTADOS ESPERADOS: clientes satisfechos, calidad del servicio, atención cordial y amable

1.6 FORMATOS:

1.7 CONTROLES EJERCIDOS: evaluación del desempeño

1.8 DESCRIPCION DEL PROCESO.

COMPRA			Código:
Nº orden	procedimiento	Área responsable	Responsable
1	Venta de boletos	comercialización	Encargado del área de boletería
2	Embarque de pasajeros	Operativa	Encargado de seguridad
3	Desembarque de pasajeros	Operativa	Encargado de seguridad

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO VENTA DE TICKETS AÉREOS	Pág.: 55

Nombre del procedimiento: venta de boletos aéreos

Actores del proceso: encargado del área de boletería

Objetivo: realizar la venta de los tickets para el servicio de transporte aéreo de pasajeros, prestando una atención cordial y atenta al cliente

Documentos: tickets aéreo

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	Encargado de área de boletería	Recibe petición del cliente solicitando información del servicio
2	Encargado de área de boletería	Encargado de ventanilla procede a dar información necesaria
3	Encargado de área de boletería	Si el cliente desea el servicio procede a comprar el boleto, caso contrario fin del procedimiento
4	Encargado de área de boletería	Revisa el sistema para verificar disponibilidad de pasaje caso contrario fin del procedimiento
5	Encargado de área de boletería	Pide datos del cliente para entregar el boleto al cliente
6	Encargado de área de boletería	Recibe el pago por el boleto
	Encargado de área de boletería	Da información general de hora de salida y lugar de espera
7	Encargado de área de boletería	Agradece al cliente por requerir los servicios y se despide cordialmente

Cuadro 50: Venta de boleto aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE VENTA DE TICKETS AEREOS	Pág.: 56

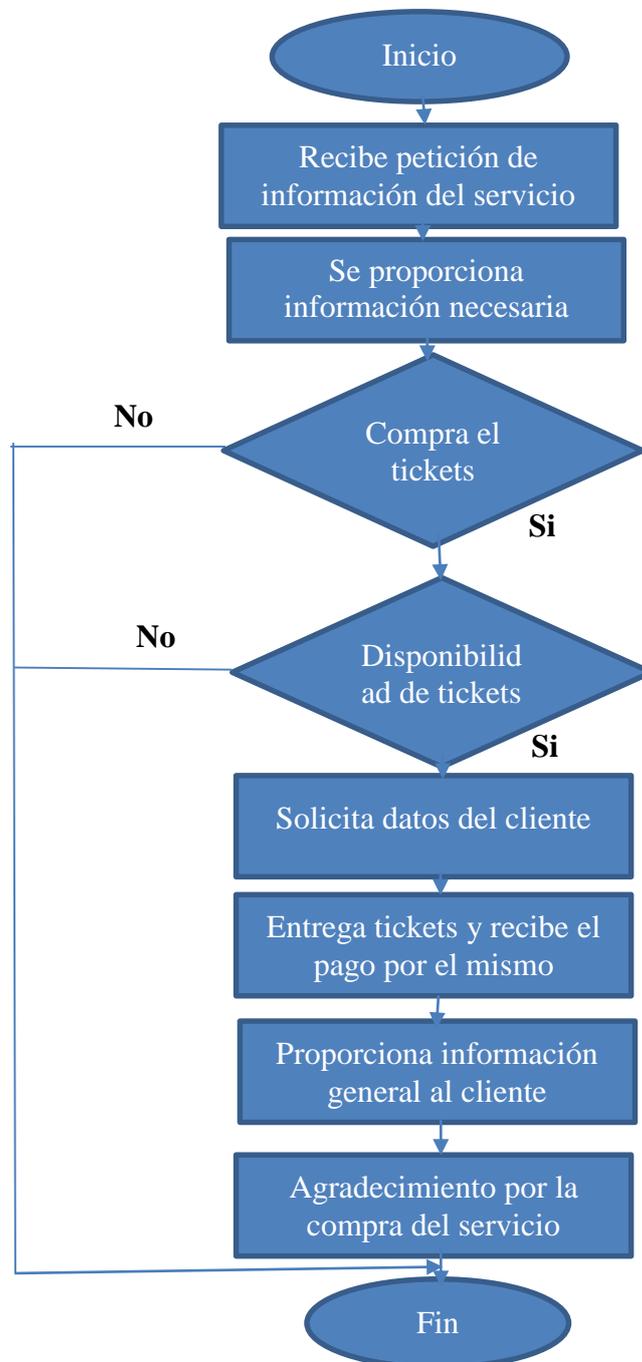


Gráfico 42: Flujograma de venta de ticket aéreo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO ENBARQUE DE PASAJEROS	Pág.: 57

Nombre del procedimiento: embarque de pasajeros

Actores del proceso: pasajeros, encargado de seguridad

Objetivo: asistir de forma adecuada a los pasajeros para que realicen el embarque sin ningún inconveniente y evitando riesgos.

Documentos:

Descripción de actividades.

N^a	Responsable	Actividad
1.	Encargado de ventanilla(boletería)	Se informa a los pasajeros que pasen de la sala de espera al área de embarque
2	Encargado de seguridad	Se realiza revisión e inspección para verificar si puede o no abordar a la avioneta, caso contrario fin del procedimiento
3	Encargado de seguridad	Se revisa tickets aéreos para poder abordar a la avioneta
4	Encargado de seguridad	Se autoriza abordar a la avioneta en orden y dando prioridad a las personas con capacidades especiales
5	Encargado de seguridad	Se da información general de comportamiento dentro de la avioneta
6	Piloto	Despegue de la avioneta a su destino

Cuadro 51: Embarque de pasajeros

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE ENBARQUE DE PASAJEROS	Pág.: 58

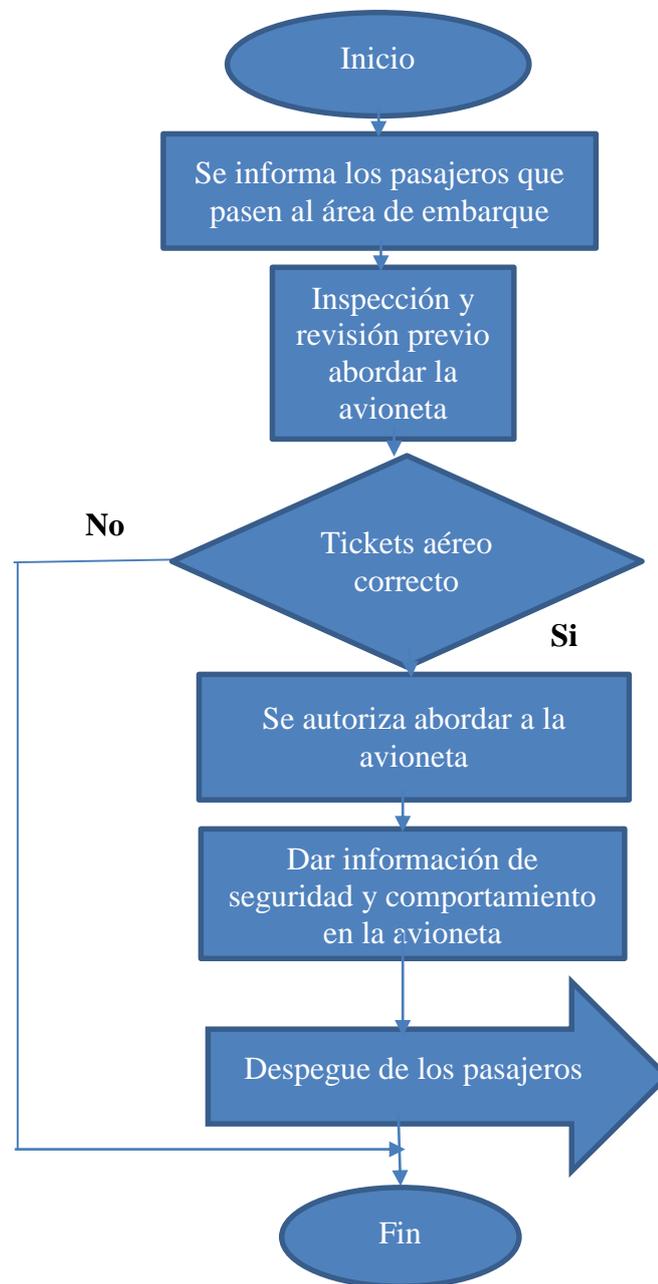


Gráfico 43: Flujograma de embarque de pasajeros

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
PROCEDIMIENTO DE DESEMBARQUE DE PASAJEROS	Pág.: 59

Nombre del procedimiento: desembarque de pasajeros

Actores del proceso: pasajeros, encargado de seguridad,

Objetivo: tomar medidas de seguridad para que se puede desembarcar a los pasajeros de la avioneta previniendo accidentes y proporcionar información genera necesaria.

Documentos:

Descripción de actividades.

N ^a	Responsable	Actividad
1.	piloto	Comunicar que se encuentra cerca del lugar de aterrizaje
2	piloto	Proporcionar información de seguridad a los pasajeros para aterrizaje
3	piloto	Aterrizar la avioneta
4	Encargado de seguridad	Indicar a los pasajeros que pueden desembarcarse de la avioneta
5	Encargado de seguridad	Dar prioridad a las personas con capacidades especiales para del desembarque
6	Encargado de seguridad	Guiar a los pasajeros para salida del aeropuerto

Cuadro 52: Desembarque de pasajeros

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Año: 2016
	Edición: primera
FLUJOGRAMA DE DESEMBARQUE DE PASAJEROS	Pág.: 60

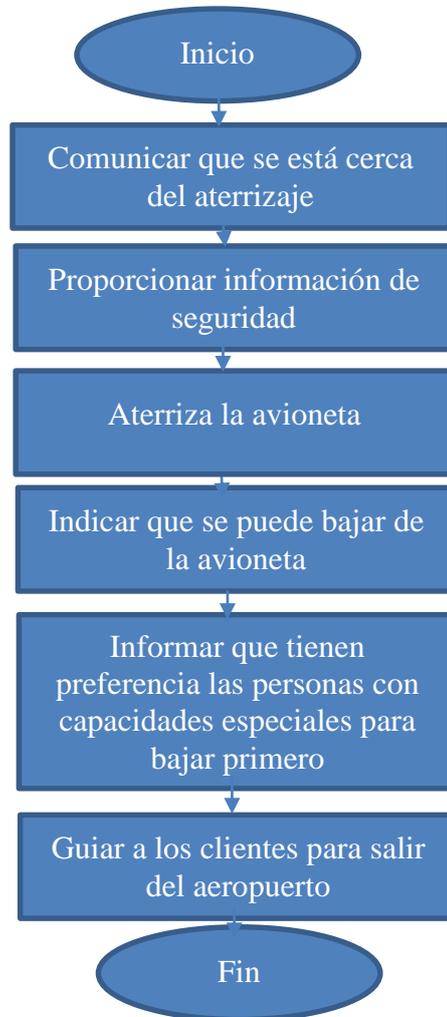


Gráfico 44: Flujograma de desembarque de pasajeros

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 61

4.2.8 Manual de funciones empresa Aerotaisha

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Gerente General
Área:	Administrativa
Jefe inmediato:	Junta Directiva
II. OBJETIVO	
<p>Velar por el logro de los objetivos institucionales, direccionando las estrategias hacia la rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento. Tráves de la integración de todas las áreas de la compañía, manteniendo un clima laboral adecuado que permita brindar un servicio aéreo de pasajeros a nivel local eficiente, económico y seguro.</p>	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar a la empresa ante toda clase de autoridades nacionales y extranjeras, jurídicas y naturales 2. Ejecutar las resoluciones y otras determinaciones del directorio 3. Ejecutar y dirigir las actividades administrativas, técnicas, operativas y económicas de la empresa. 4. Coordinar los departamentos que conforman la empresa aérea 5. Dirigir las operaciones de la empresa en conformidad las disposiciones legales, reglamentos y resoluciones dispuestos por la 6. Someter a consideración del Directorio proyectos, planes y programas relativos a la actividad empresarial, así como el proyecto de presupuesto de recursos y gastos para la próxima gestión. 7. Proponer al Directorio la aprobación de las tarifas, itinerarios y horarios de los servicios aéreos. 8. Elevar a consideración del Directorio informe periódicos sobre la marcha de la Empresa. 9. Asistir a las sesiones del Directorio con voz pero sin voto. 10. Proponer al Directorio la aprobación de las tarifas, itinerarios y horarios de los servicios aéreos. 11. Ejercer control sobre las funciones y resultados obtenidos por los integrantes de la aerolínea 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Actitud ante las reglas • Actitud frente al cambio • Autocontrol y estabilidad emocional • Orientación hacia los resultados 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 62

<ul style="list-style-type: none"> • Reacciona los problemas • Honestidad e integridad • Responsabilidad y motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de expresión • Trabajo en equipo • Relación de compañerismo
INTELECTUALES.	ORGANIZACIONALES.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacitación • Innovación y creatividad • Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Comportamiento • Manejo de información • Trabajo bajo presión
IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad en la toma de decisiones, planteamiento de objetivos, compromiso, diseño y puesto en marcha de estrategias, fijación de metas y cumplimiento de las mismas.	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Manejar temas relacionados con todas las áreas de la compañía aérea y los objetivos que cada una debe alcanzar, haciendo uso de las herramientas administrativas, conocimiento en planeación estratégica.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Contar con título de educación superior en economía, administración de empresas, ingeniería industrial o carreras afines.	Mínimo dos años de experiencia en gerencia en empresas del mismo sector o en funciones afines al cargo
VII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere mínimo cuatro meses para conocer las actividades de la empresa y la manera como estas deben ser llevadas por sus colaboradores de la misma y familiarizarse con las funciones propias de su cargo.	

Cuadro 53: Manual de funciones Gerente General

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 63

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Director administrativo-financiero
Área:	Administrativa
Jefe inmediato:	Gerente General
II. OBJETIVO	
Planificar, dirigir, evaluar y controlar la implementación de los sistemas y procesos administrativos, financieros y contables, alineándose operativamente hacia el logro de los objetivos de la compañía.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer políticas, normas y procedimientos de gestión financiera-administrativa encaminados a mejorar la estructura y gestión empresarial de Transportes la aerolínea Aerotaisha 2. Planificar, dirigir y controlar, con apoyo de gerencia general, la formulación, discusión, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto anual del Aerotaisha. 3. Planificar, dirigir y controlar la elaboración de los registros contables y la adecuada elaboración y exposición de los Estados Financieros y su presentación oportuna a las entidades que lo requieran en el marco de la ley. 4. Planificar, dirigir y controlar el correcto registro y consolidación de la información presupuestaria y costos para la oportuna elaboración y presentación de informes. 5. Gestionar la adecuada utilización de los recursos financieros de la empresa 6. Negociar con proveedores, términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. 7. Planificar, dirigir y controlar la contratación de bienes y servicios. 8. Elaborar informes gerenciales, sobre la situación económica y financiera, en forma mensual y a requerimiento de Gerencia General. 9. Analizar aspectos financieros de todas las decisiones a ser tomadas. 10. Planificar, dirigir y controlar, la administración de los Recursos Humanos, en aplicación estricta de leyes en actual vigencia para una adecuada dotación, evaluación del desempeño, capacitación productiva, remuneraciones, movilidad y registro de personal de Aerotaisha. 11. Presentar informes mensuales de actividades a la Gerencia General. 12. Custodiar los títulos, valores y documentos fiscales la aerolínea 13. Proponer y mantener una adecuada estructura salarial en la empresa. 14. Controlar el logro de los objetivos de la gestión administrativa de la aerolínea Aerotaisha en función del Plan Estratégico Institucional y Programa Operativo Anual. 	

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA		Año: 2016
		Edición: primera
		Pág.: 64
IV COMPETENCIAS LABORALES		
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Actitud ante las reglas • Actitud frente al cambio • Autocontrol y estabilidad emocional • Orientación hacia los resultados • Reacciona los problemas • Honestidad e integridad • Responsabilidad y motivación 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos • Facilidad de expresión • Trabajo en equipo • Relación de compañerismo 	
INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacitación • Innovación y creatividad • Toma de decisiones 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Control • Responsabilidad • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Capacidad de respuesta 	
IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO		
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad y cumplimiento eficiente de las funciones asignadas, toma de decisiones, dirección del talento humano.		
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES		
Tener conocimientos en el área contable elaboración y análisis de estados financieros, gestión del talento humano y conocimiento del proceso administrativo, elaboración de planes, estrategias y toma de decisiones.		
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
Estudio	Experiencia	
Tener título de tercer nivel en administración de empresas, contabilidad, o carreras afines al cargo	Mínimo un año de experiencia en el cargos similares	
VII. ADIESTRAMIENTO.		
Requiere mínimo tres meses para la adaptación y conocimiento del funcionamiento general de la empresa y cada uno de los departamentos		

Cuadro 54: Manual de funciones Director administrativo-financiero

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 65

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Contador
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Dirección financiera – administrativa
II. OBJETIVO	
Apoyar a la gestión contable de la empresa mediante el manejo de la información financiera y la adecuada distribución de los recursos.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar las actividades y coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera, la elaboración del Presupuesto preliminar de la Institución y consolidarlo. 2. Participar en la formulación de la política financiera, que elabore la Gerencia Administrativa Financiera. 3. Supervisar, controlar y apoyar la gestión presupuestaria de la Empresa. 4. Controlar y revisar los documentos o trámites inherentes para la ejecución de Recursos. 5. Consultar el saldo de las cuentas de la empresa en los diferentes bancos. 6. Efectuar el manejo de los activos fijos. 7. Realizar la declaración de impuestos y todo lo relacionado al área de tributación. 8. Realizar el manejo de facturas para informar al gerente las compras realizadas 9. Asignar dinero para el manejo de caja menor de la aerolínea 10. Diligenciar y pagar los gastos generados por la actividad de la aerolínea. 11. llevar la contabilidad de la empresa con los distintos estados financieros necesarios para la toma de decisiones. 12. Realizar el pago de nómina a los trabajadores de la aerolínea 13. Realizar las funciones asignadas por el jefe inmediato superior acorde a su aérea. 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio emocional • adaptabilidad al cambio • cumplimiento de normas y reglas. • Independencia emocional • Ética e integridad • responsabilidad 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • trabajo en equipo • solución de problemas • trabajo bajo presión • toma de decisiones • relación interpersonal y compañerismo. • Facilidad de expresión

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 66

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Creatividad e innovación • Auto aprendizaje 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Resolución de conflictos • Respuesta al trabajo bajo presión
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
Desarrollar actividades preestablecidas para cumplir con los objetivos del cargo	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Poseer conocimientos y experiencia en el manejo de actividades relacionadas con el área financiera y contabilidad general de una empresa, conocimientos básicos de informática y sistemas de información.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Tener aprobado el tercer año o sexto semestre de educación superior en contabilidad, administración de empresas, o áreas afines al cargo.	Mínimo un año realizando labores afines al cargo
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere mínimo un mes para realizar capacitación e inducción para familiarizarse con las funciones a realizar.	

Cuadro 55: Manual de funciones contador

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

	Año: 2016
--	------------------

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Edición: primera
	Pág.: 67

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Jefe de sección de recursos humanos
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Director de administrativo financiero
II. OBJETIVO	
Gestionar las actividades relativas a la contratación remuneración, evaluación del desempeño, capacitación, movilidad del personal de la aerolínea Aerotaisha	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular políticas y acciones de bienestar y seguridad social para el personal. 2. Controlar el cumplimiento, vencimientos y renovación de los contratos de personal eventual, y otros. 3. Dirigir, supervisar, controlar y aprobar la elaboración de las diferentes planillas de sueldos, salarios, cargas sociales, aportes patronales y otras. 4. Verificar la correcta elaboración de formularios y pago de aportes laborales y patronales 5. Cumplir adecuadamente con las exigencias de presentación de información a las Instituciones del Estado. 6. Dar cumplimiento con el Reglamento Específico de Administración de Personal con respecto a los criterios de clasificación, valoración y remuneración de puestos. 7. Programar, organizar y realizar, conjuntamente con el director administrativo - financiero, la evaluación del desempeño del personal 8. Programar, coordinar y controlar la realización de los programas de capacitación del personal de la aerolínea. 9. Ejecutar según instrucciones de la Gerencia Administrativa Financiera, la Movilidad del personal administrativo del Aerotaisha a través de la promoción, rotación, transferencias y retiros. 10. Realizar el proceso de reclutamiento de personal. 11. Organizar el proceso de inducción de nuevos trabajadores. 12. Colaborar en la aplicación de las políticas, aprobadas en la empresa, para la motivación del personal. 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES	INTERPERSONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio emocional • adaptabilidad al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • trabajo en equipo • solución de problemas

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 68

<ul style="list-style-type: none"> • cumplimiento de normas y reglas. • Independencia emocional • Ética e integridad • responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • trabajo bajo presión • toma de decisiones • relación interpersonal y compañerismo. • Facilidad de expresión
INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Comprensión verbal • Velocidad perceptiva • Razonamiento inductivo 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Resolución de conflictos • Toma de decisiones • Comunicación • Liderazgo • Capacidad de negociación y convencimiento
IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza del cargo implica gran responsabilidad, al ser encargada de la dirección del talento humano, siendo el talento humano el elemento más importante de una organización.	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Entre los conocimientos importantes que debe tener la persona es el manejo de subsistemas de selección y contratación, planificación de recurso humanos y actualizaciones de requerimientos del ministerio laboral	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
tener aprobado el tercer año o sexto semestre de educación superior en administración de empresas, psicología o áreas afines al cargo	Mínimo un año en realización de funciones similares a las funciones del presente cargo.
VII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de un mes para conocer el funcionamiento de la aerolínea y adaptarse a la compañía para realizar sus funciones correctamente	

Cuadro 56: Manual de funciones de jefe de recursos humanos

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 69

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Director comercial
Área:	Administrativa
Jefe inmediato:	Gerente general
II. OBJETIVO	
Planificar y organizar las actividades de comercialización y renta de los servicios de transporte aéreo Aerotaisha	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizada la gestión comercial de la Empresa por ruta y destino, analizando constantemente los resultados para recomendar a la Gerencia, las medidas necesarias tendientes a lograr la eficiencia comercial. 2. Elaborar los proyectos para el desarrollo de nuevas rutas o productos especiales. Efectuar el análisis de conveniencia de futuros acuerdos interlineales y comerciales. 3. Realizar el trabajo de estadísticas. 4. Realizar estrategias de ventas para la captaciones clientes 5. Realizar el cálculo para determinar precios y efectuar el seguimiento en tráfico. 6. Analizar las tarifas que se ofertan y reciben, para efectos de negociación. 7. Realizar la actualización de los precios de los servicios 8. Analizar los precios de la competencia y estudio de mercado 9. Supervisar las actividades del vendedor de boletos aéreos 10. Recibir y entregar al contador el informe de ventas de boletos aéreos diarios. 11. Cumplir con las demás funciones que fueran encomendadas pro el gerente general 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Actitud ante las reglas • Actitud frente al cambio • Autocontrol y estabilidad emocional • Orientación hacia los resultados • Reacciona los problemas • Honestidad e integridad • Responsabilidad y motivación 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos • Facilidad de expresión • Trabajo en equipo • Relación de compañerismo

MANUAL DE FUNCIONES AEROLINEA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 70

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Innovación y creatividad • Adaptabilidad al cambio • Solución de problemas • Toma de decisiones 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Control y comportamiento • Liderazgo y comunicación • Planteamiento de estrategias • Relaciones interpersonales
IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad en la toma de decisiones respecto a la venta del servicio que ofrece la aerolínea, puesta en marcha de estrategias comerciales y fijación de metas	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Hacer uso de las herramientas administrativas y comerciales, tener conocimientos en mercadeo, estadística, informática, procesos de comunicación, y estudios de mercado	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Contar con título de educación superior en economía, administración de empresas, marketing, ingeniería industrial y carreras afines al cargo	Mínimo un año de experiencia en otras empresas del mismo sector comercial o en actividades afines al cargo
VII. ADIESTRAMIENTO.	
Mínimo tres meses para conocer el funcionamiento de la compañía y adaptación al cumplimiento de las funciones que son propias de su cargo	

Cuadro 57: Manual de funciones director comercial

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 71

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Encargado del área de boletería
Área:	operativa
Jefe inmediato:	Director comercial
II. OBJETIVO	
Vender oportunamente boletos a los usuarios del servicio, realizando el fechado y entrega de los mismos, registrando y controlando el dinero recaudado a fin de garantizar su eficiente servicio de atención al cliente con amabilidad y respeto.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloca sello de fecha a los boletos, para la venta diaria. 2. Vende boletos a los usuarios del servicio. 3. Atiende a turistas personal de la institución y público en general que requieran los servicios. 4. Lleva el control del dinero recaudado por venta diaria de boletos. 5. Cuenta el dinero recaudado por ventas y chequea el monto contra boletos vendidos. 6. Llena formato indicando la cantidad de boletos vendidos y/o dinero recaudado y lo entrega a su superior inmediato. 7. Asienta en libro de registro la cantidad de dinero recaudado por venta de boletos. 8. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. 9. Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 10. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 11. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Cumplimiento de normas • Adaptabilidad al cambio • Planteamiento de objetivos • Responsabilidad • Respeto e integridad • Honestidad • Estabilidad emocional 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo • Critica y autocrítica • Diversidad de criterios • Respeto • Liderazgo • Facilidad de integración

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 72

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Creatividad • Innovación • Capacidad deductiva 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Orientación a objetivos • Trabajo bajo presión • Generación de ideas
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
Enfocado estrictamente al cumplimiento de las funciones establecidas, generando buena imagen de la aerolínea mediante la cordialidad, respeto e integridad, requiere un nivel medio de complejidad en sus funciones.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Conocimiento en matemáticas, habilidad en el manejo de calculadoras y sistema informáticos, y una excelente atención al cliente.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Bachiller en contabilidad, matemáticas, contabilidad, y áreas afines a las ciencias administrativas y atención al cliente.	Mínimo seis meses de experiencia en atención al cliente y funciones a fines al cargo
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de un mes para la inducción completa a la aerolínea y capacitación en relaciones personales y atención al cliente.	

Cuadro 58: Manual de funciones encargado del aérea de boletería

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 73

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Director de operaciones
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Gerente general
II. OBJETIVO	
Planificar, gestionar y controlar el funcionamiento eficiente y seguro de las operaciones de la aerolínea Aerotaisha, garantizando el cumplimiento adecuado de las normas locales y nacionales	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reportes diarios de las áreas de su dependencia 2. Mantener informado al gerente general de los asuntos relevantes de la dirección de operaciones. 3. Coordinar asuntos administrativos, operativos y reglamentarios con otras áreas diariamente. 4. Elaborar reporte mensual para Gerencia General, sobre los temas operacionales del aeropuerto 5. Preparar los simulacros generales y parciales, junto al supervisor de seguridad. 6. Realizar un seguimiento al estado de los equipos de la aerolínea Aerotaisha, recibiendo informe del supervisor de seguridad. 7. Verificar la correcta ejecución de planes y programas de capacitación a las diferentes áreas de operaciones, bajo el cumplimiento de las normas. 8. Diseñar políticas y planes de seguridad Aeroportuaria en coordinación con los organismos estatales 9. Realizar el asesoramiento en lo relativo a provisión de equipos y sistemas operativos de la aerolínea. 10. Atender emergencias y conflictos que puedan afectar la operatividad del funcionamiento de la aerolínea 11. Controlar el cumplimiento de itinerario. 12. Dirigir y controlar a la tripulación de las avionetas. 13. Coordinar las actividades realizadas en cada uno de los aeropuertos 14. Verificar la actualización de permisos y licencias. 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad emocional • Adaptación al cambio • Responsabilidad • Integridad 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo • Crítica y autocrítica • Diversidad de criterios • Respeto

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 74

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacidad inductiva • Generación de ideas • Creatividad e innovación 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Solución de problemas • Trabajo bajo presión • Respuesta inmediata al caos
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza propia del cargo implica algo grado de responsabilidad y confianza, requiere un nivel alto de resolución de problemas y planteamiento de soluciones inmediatas.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Requiere un conocimiento en planificación de vuelos (Load planner) , seguimiento de vuelos, así mismo conocimiento en mantenimiento de avionetas y mecánica aeronáutica	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Título de educación superior en mecánica industrial, mecánica aeronáutica, cursos en seguridad industrial o seguridad de aviaciones. O áreas afines al cargo	Mínimo dos años desempeñando funciones similares o afines al cargo.
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de tres meses mínimo para tener una correcta inducción a la compañía y conocer el modo de operación de la aerolínea.	

Cuadro 59: Manual de funciones director de operaciones

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 75

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Técnico de mantenimiento
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Director operativo
II. OBJETIVO	
Garantizar el adecuado funcionamiento de las avionetas correspondientes a la aerolínea Aerotaisha, a través del mantenimiento mecánico, preventivo y correctivo de las mismas.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. programación de mantenimiento preventivo y correctivo de las avionetas. 2. Controlar el cumplimiento de ejecución de plan de mantenimiento anual. 3. Realizar las reparaciones correctivas mecánicas necesarias, de acuerdo a requerimiento y a reporte diario del área de operaciones, de acuerdo a procedimiento de autorización mediante orden de trabajo 4. Elabora notas de pedidos de materiales y repuestos. 5. Rinde información al jefe inmediato, del mantenimiento y las reparaciones realizadas 6. Detecta fallas, dificultades y/o problemas que se presenten durante la ejecución del trabajo y decide la mejor solución 7. Estima el costo de las reparaciones necesarias 8. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. 9. Realizar la limpieza del taller mecánico y las herramientas de trabajo 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Estabilidad emocional • Integridad • Capacidad critica • Autorización • decisión 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • compañerismo • comunicación verbal y no verbal • empatía. • Solución de conflictos

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 76

<p>INTELECTUALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Auto capacitación • Capacidad inductiva • Creatividad e innovación 	<p>ORGANIZACIONALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Orientación a los objetivos • Resolución de problemas • Trabajo bajo presión • Respuesta inmediata frente al caos.
V.COMPLEJIDAD DEL CARGO	
Pose un nivel medio de complejidad y está orientado al cumplimiento de las funciones establecidas sometido a un riesgo irrelevante con posibilidad de ocurrencia baja	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
El cumplimiento de las funciones propias del cargo requieren un esfuerzo físico de estar en constante movimiento, y así mismo requiere conocimientos en mecánica aeronáutica	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Técnico en mecánica aeronáutica, mecánica industrial y/o carreras afines al cargo	Mínimo un año de experiencia en funciones similares o afines al cargo
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de un mes para la correcta inducción a la compañía y pueda desempeñar eficientemente sus funciones.	

Cuadro 60: Manual de funciones técnico de mantenimiento

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 77

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Coordinador de seguridad
Área:	operativa
Jefe inmediato:	Director de operaciones
II. OBJETIVO	
Velar por la seguridad integral de los pasajeros y trabajadores de la aerolínea Aerotaisha, bajo el estricto cumplimiento de la reglamentación aeronáutica, administrando las actividades relacionadas con la seguridad y prevención de accidentes	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inspecciones de las instalaciones aeroportuarias diariamente. 1. Verificar el buen funcionamiento del sistema de alarmas de emergencia y equipos de comunicación, para solicitar mantenimiento si hay falla 2. Realizar inspecciones de áreas de pista, calles de rodaje y plataformas, para verificar el estado de operatividad de las mismas 3. Elaborar reporte diario, para entregar al director de operaciones 4. Realizar rondas cotidianas de la terminal principal, terminal de cargas, para verificar el cumplimiento de normas, tareas e instructivas necesarias. 5. Atender solicitudes de usuarios, en materia de seguridad, para autorizar ingresos. 6. Autorizar el ingreso a la parte aeronáutica de vehículos, ambulancias y personas de servicios externos 7. Verificar, en temporada de lluvia, el estado de drenajes en área de movimiento (pistas, calles de rodaje), para evitar peligro de rebalse 8. Servicio de Asistencia en Tierra 9. Seguridad aeroportuaria. 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad emocional • Adaptabilidad al cambio • Responsabilidad • Respeto e integridad • Actitud frente al cambio • Actitud frente a las reglas 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos • Facilidad de expresión • Trabajo en equipo • Relación de compañerismo

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 78

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacidad deductiva • Auto capacitación • Creatividad • Innovación • Habilidades prácticas y teóricas 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Cumplimiento de tareas • Liderazgo • Comunicación • Actitud frente a los problemas • Planteamiento de ideas
V.COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad y compromiso hacia la aerolínea, previniendo accidentes de tránsito aéreo, y proporcionando seguridad a los clientes de la compañía.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Tener conocimientos en prevención de accidentes aeronáuticos, seguridad industrial Para garantizar el correcto y la normalidad operacional de la aerolínea	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Licencia aeronáutica certificada, técnico en seguridad aeronáutica, seguridad industrial y/o carreras afines al cargo a desempeñar.	Dos años de experiencia mínima en seguridad aeronáutica y funciones afines al cargo
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de un mes para la inducción hacia la aerolínea para el correcto y eficiente cumplimiento de las funciones propias del cargo.	

CuadrO 61: Manual de funciones coordinador de seguridad

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 79

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Piloto
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Director operativo
II. OBJETIVO	
Realizar la operación y seguridad de la avioneta durante el vuelo, de forma eficiente, efectiva y generando tranquilidad a los pasajeros	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene la responsabilidad del vuelo. 2. Encargado de la operación y seguridad durante el vuelo 3. Tomar decisiones en el momento de una emergencia en el vuelo 4. Supervisa las operaciones del vuelo 5. Inspecciona la avioneta antes del despegue, durante y después del vuelo. 6. Realiza el reporte del vuelo una vez que haya aterrizado 7. Leer datos de meteorología que le llegan a la cabina por medio del radar 8. Es el encargado de llevar en todo momento las comunicaciones con la tierra y así tomar decisiones 	
IV. COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Disciplina • buena coordinación psicomotriz • capacidad de asumir riesgos • personalidad estable y equilibrada • saber manejar el estrés 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • compañerismo • liderazgo • comunicación eficaz • empatía • honestidad y credibilidad

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 80

<p>INTELECTUALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacidad de análisis • Capacidad deductiva • Innovación • creatividad 	<p>ORGANIZACIONALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Respuesta frente al caos • Adaptación al cambio
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza del cargo implica un alto nivel de responsabilidad y al mismo tiempo complejidad al ser responsable directo de la operación seguridad del vuelo.	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Tener conocimientos básicos en derecho aeronáutico, conocimiento general de aeronaves, planificación de vuelos, actuación y limitaciones humanas, y meteorología	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Ser titular de licencia comercial autorizada por el SIPA Certificado de actitud psicofísica	Tener tres años de experiencia
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de tres meses para la correcta inducción a la compañía y realizar correctamente su función	

Cuadro 62: Manual de funciones piloto

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 81

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Director de meteorología
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Gerente general
II. OBJETIVO	
Lograr que el servicio de meteorología aeronáutica, se realice con la legislación de aeronáutica civil.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar, dirigir y regular los servicios de observatorios, pronósticos y climatología de acuerdo con las normas. 2. Realizar inspecciones periódicas a las áreas meteorológicas de pronóstico, climatología y observaciones, evaluando al eficiencia del servicio, del personal técnico, equipos y condiciones ambientales, emitiendo informes y recomendaciones 3. Coordinar con la aérea correspondiente sobre las necesidades del personal y capacitación respectiva. 4. Proponer la necesidad de renovación del sistema y equipos meteorológicos de acuerdo a las necesidades de la aerolínea. 5. Establecer un adecuado cuidado y control de los sistemas de meteorología. 6. Formas el planeamiento y propuesta de presupuesto de su área 7. Controlar y evaluar el cumplimiento de lo asignado en el presupuesto para su área 8. Despachar con la gerencia en reuniones de trabajo relacionadas con las actividades de su área 9. Formular y proponer normas, procedimientos para el cumplimiento de los objetivos y metas del área 	
IV. COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad emocional • Adaptabilidad al cambio • Responsabilidad • Respeto e integridad • Actitud frente al cambio • Actitud frente a las reglas • 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos • Facilidad de expresión • Trabajo en equipo

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 82

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacidad deductiva • Análisis e interpretación • Innovación y creatividad 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Liderazgo • Capacidad de respuesta frente al riesgo • Toma de decisiones
V. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
La naturaleza propia del cargo implica responsabilidad y compromiso para realizar eficientemente las funciones encargadas	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Amplio conocimiento en manejo de equipo meteorológico, conocimiento en las leyes y normas meteorológicas	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Especialista en meteorología, curso de operación de centros meteorológicos	Mínimo dos años en realización de funciones afines al cargo
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Se requiere tres meses para la correcta inducción a la compañía, y conocer el manejo y eficiente de las funciones encargadas	

Cuadro 63: Manual de funciones director de meteorología

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 83

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO	
Cargo:	Encargado del área pronósticos y meteorólogo
Área:	Operativa
Jefe inmediato:	Director de meteorología
II. OBJETIVO	
Establecer los estudios requeridos en climatología y meteorológicos, para brindar el servicio de protección y apoyo al área de meteorología.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar los avances tecnológicos para obtener y procesar la información meteorológica para elaborar mapas para la formulación de pronósticos 2. Mantener el estricto control y custodia de datos y plantilla climatológicas 3. Registrar los datos meteorológicos y los resúmenes diarios y mensuales 4. Controlar el intercambio de información meteorológica con las otras compañías regionales 5. Dirigir y evaluar el análisis de las cartas meteorológicas, fotografías de satelitales con la finalidad de preparar pronósticos climatológicos. 6. Proponer e integrar comisiones de trabajo relacionadas con el ámbito de su competencia. 7. Apoyar en la formación de planeamiento y presupuesto de la unidad orgánica 	
IV COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Actitud al cambio • Responsabilidad • Integridad • Compromiso • Estabilidad emocional 	INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Colaboración • Comunicación escrita • Manejo de conflictos • Facilidad de expresión

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
	Pág.: 84

INTELECTUALES. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacidad de análisis • Capacidad de síntesis • Capacidad de readaptación • Innovación y creatividad 	ORGANIZACIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Respuesta frente al caos • Adaptación al cambio
V.COMPLEJIDAD DEL CARGO	
De acuerdo a la naturaleza de cargo implica un grado de responsabilidad y compromiso para el cumplimiento de sus funciones,	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS ESCENCIALES	
Conocimiento en lectura de datos meteorológicos y de climatología, redacción de reportes meteorológicos.	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudio	Experiencia
Cursos de operaciones en centros de áreas meteorológicas y climatológicas y áreas afines	Un año en cumplimiento de funciones similares y afines al cargo a ocupar
VIII. ADIESTRAMIENTO.	
Requiere de un mes para la adaptación y cumplimiento eficiente en el área encargado Así mismo requiere de un proceso de inducción correcto.	

Cuadro 64: Manual de funciones encargado del aérea de pronósticos y meteorología

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
FORMATO DE SOLICITUD DE COMPRA	Pág.: 85

4.2.9 Formatos

	SOLICITUD DE COMPRA	
Fecha de solicitud:	Nº de solicitud:	
Solicitante:		
Área solicitante:		
Artículo de compra solicitado	Cantidad solicitada	Motivo
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> firma solicitante		

Cuadro 65: Formato de solicitud de compra

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
CONTRATO DE TRABAJO	Pág.: 86

Comparecen a la suscripción del presente Contrato, por una parte, la compañía aérea Aerotaisha Cía. Ltda., legalmente representada, por su Gerente General el Señor..... a quien en adelante y para efectos de este Contrato se lo denominará “EL EMPLEADOR”; y, por otra parte el señor....., portador de la cédula de ciudadanía No.....Por sus propios y personales derechos, a quien en adelante se lo denominará “EL TRABAJADOR”. Los comparecientes son mayores de edad, en pleno goce de su capacidad civil de ejercer derechos y contraer obligaciones; quienes libre y voluntariamente, convienen en la celebración de este contrato de trabajo a plazo fijo, contenido en las cláusulas que se detallan a continuación.

PRIMERA. ANTECEDENTES.-

a) la compañía aérea Aerotaisha Cía. Ltda. es una persona jurídica, legalmente constituida, domiciliada en la ciudad de Macas, cuya actividad comercial está encaminada al transporte aéreo de pasajeros

b) Del Trabajador.- El señor....., posee una amplia experiencia en....., lo cual evidencia su aptitud física e intelectual para la ejecución de la labor requerida por el empleador.

SEGUNDA. OBJETO.-

Con los antecedentes expuestos, “EL EMPLEADOR”, contrata los servicios lícitos y personales del señor, para que cumpla con las funciones de, a favor del empleador, en tal virtud, se compromete al eficaz desempeño de todas las disposiciones verbales o escritas, actividades y funciones inherentes al cargo que desempeñará; y, aquellas que emanen de la suscripción del presente acuerdo de voluntades, así como las prescritas en la legislación laboral pertinente.

A la suscripción de éste contrato de trabajo, “EL EMPLEADOR” entrega a “EL TRABAJADOR” un ejemplar del Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía cuyas disposiciones se declaran incorporadas a este contrato y son de obligatorio cumplimiento. La desobediencia al Reglamento Interno de Trabajo, constituirá causal más que suficiente para dar por terminado este contrato de trabajo.

TERCERA. LUGAR DE TRABAJO.-

“EL TRABAJADOR”, se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales en las instalaciones de la compañía, pudiendo este cambiar cuantas veces así lo considere necesario “EL EMPLEADOR”

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
CONTRATO DE TRABAJO	Pág.: 87

CUARTA. HORARIO DE TRABAJO.-

“EL TRABAJADOR”, se compromete a laborar en jornadas de OCHO (8) horas diarias de lunes a viernes en el siguiente horario: “EL TRABAJADOR”, acepta que en cualquier momento “EL EMPLEADOR”, por necesidades de la empresa, pueda modificar el horario en que se cumplirá con la prestación de los servicios personales.

Queda expresamente prohibido el trabajo suplementario ya se trate de horas suplementarias o extraordinarias de labor, excepto cuando sean expresamente autorizadas por escrito por el Empleador.

QUINTA. REMUNERACION.-

Por los servicios efectivamente prestados por “EL TRABAJADOR”, éste percibirá..... DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$.....), más los beneficios de orden legal, valores que en forma pormenorizada e individualizada se consignarán en el respectivo rol de pago mensual.

5.2.- De la cantidad indicada en el acápite anterior, se descontará al trabajador, sus aportaciones personales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), su impuesto a la renta (de ser pertinente) y cualquier otra suma que determine la Ley o autoridad competente.

SEXTA. PLAZO.-

El plazo de éste contrato es de un año exclusivamente. Si ninguna de las partes expresa su voluntad de darlo por terminado, mediante el respectivo desahucio, con más de TREINTA (30) de días de anticipación, se entenderá que continuará vigente y en iguales condiciones por un año más exclusivamente.

SEPTIMA. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR.-

a). Prestar sus servicios lícitos y personales en beneficio de “EL EMPLEADOR”, obligándose a cumplir las disposiciones verbales o escritas que sus inmediatos superiores le asignen.

b). Cumplir con el horario y lugar de trabajo que le asigne “EL EMPLEADOR”, o su inmediato superior.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
CONTRATO DE TRABAJO	Pág.: 88

c) Desempeñar sus funciones con total profesionalismo, incorporando al servicio de “EL EMPLEADOR” todos sus conocimientos técnicos, científicos en el área para el cual se le contrata.

d) Cumplir con todas y cada una de las funciones que se indican en el Manual de Funciones, suscrito entre los comparecientes y que forma parte integrante de éste contrato.

e) Cumplir y hacer cumplir todas y cada una de las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo de la compañía contratante.

f) (Enumerar todas las obligaciones a las cuales esté sujeto el trabajador)

OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD.-

En vista de que “EL TRABAJADOR” tendrá acceso a información Confidencial de propiedad exclusiva de “EL EMPLEADOR”, por tanto, el trabajador, se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto a toda la información a la que tenga acceso. Por tanto, todos los documentos, cartas, planes, proyectos comerciales, estudios de mercado, bases de datos, lista de clientes, estrategias de negocios, sistemas informáticos, códigos, contraseñas, contratos y demás instrumentos privados relacionados a su trabajo, e información a la que tenga acceso, será objeto de escrupulosa reserva y permanecerá dentro de las oficinas de “EL EMPLEADOR”. Será prohibido para “EL TRABAJADOR” efectuar reproducciones, copias o compulsas de los asuntos descritos, así como de divulgar la confidencial información a terceros. La confidencialidad, como salvaguarda de la integridad de la información de propiedad de “EL EMPLEADOR”, se mantendrá, vigente hasta DOS (2) años después de la fecha de terminación de éste contrato.

NOVENA. JURISDICCION Y COMPETENCIA.-

Para el evento de controversia entre las partes; resultantes dentro de la ejecución del presente contrato, éstas renuncian domicilio y se someten a los jueces competentes del trabajo del cantón.....; y, al trámite Oral, previsto en el Código del Trabajo vigente, sin perjuicio, de la facultad legal del accionante de optar previamente por la vía administrativa.

DECIMA. DOMICILIOS.-

El empleador manifiesta que su domicilio principal está ubicado en.....; en tanto que el trabajador declara que su domicilio y residencia habitual la tiene ubicada en.....

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO	Pág.: 90

		SOLICITUD DE EMPLEO					
Nota. La información aquí proporcionada será tratada confidencialmente					FOTOGRAFIA		
Fecha:							
Puesto:							
Turno de su interés:							
Sueldo deseado:							
DATOS PERSONALES							
Nombres		Apellidos		edad	estatura	peso	sexo
dirección				teléfono		Estado civil	
Fecha Nacimiento	Lugar de nacimiento	Nacionalidad		Vive con	padres	familia	solo
Estado de salud actual				Padece de alguna enfermedad crónica			
bueno	regular	malo		Cual:			
¿Cuál es su meta en la vida?:							
REFERENCIAS PERSONALES							
Nombre			domicilio			ocupación	

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
FORMATO DE SOLICITUD DE VACACIONES	Pág.: 91

	<h2 style="margin: 0;">SOLICITUD DE VACACIONES</h2>
<p>Fecha:</p> <p>Señor:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Presente.-</p> <p>Agradece autorice..... Días de vacaciones, los cuales serían tomados desde..... Hasta..... , que corresponden al periodo.....</p> <p>Autorizo a..... Para que los días a cuenta de vacaciones sean descontados de mi liquidación, en caso del término de la relación laboral, siempre que no tuviere derecho al descanso físico vacacional legal.</p> <p>Nombre del solicitante:</p> <p>Área y cago:</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Gerente jefe inmediato solicitante</p>	

Cuadro 67: Formato solicitud vacaciones

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
FORMATO DE ENTREGA DE UNIFORMES	Pág.: 92

		REGISTRO ENTREGA DE UNIFORMES Y ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL				
Nombre del trabajador:						
Cargo :						
Jefe inmediato:						
Responsable de la entrega:						
Breve descripción del puesto donde labora el trabajador		Elementos de protección personal requeridos por el trabajador				
producto	Tipo/modelo	marca	Posee certificación SI NO	cantidad	Fecha de entrega	Estado

Cuadro 68: Formato entrega de uniformes

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA AEROTAISHA	Año: 2016
	Edición: primera
FORMATO DE REPORTE DE ACCIDENTES	Pág.: 93

	REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Nombre del trabajador:	
Cargo:	
Área o lugar donde sucedió el accidente:	
DESCRIPCION DEL ACCIDENTE DESCRIPCION DE LOS HECHOS (COMO, CUANDO, DONDE)	
_____ _____	_____ _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL REPORTE	FIRMA

Cuadro 69: Formato de reportes de accidentes de trabajo

Fuente: Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

4.3.1. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

4.3.1.1. Método estadístico utilizado

El método de verificación de la hipótesis que se ha utilizado para la investigación es el Chi-cuadrado o Ji cuadrado (X^2), es una distribución de probabilidad continua con un parámetro K , que representa el grado de libertad de la variable aleatoria, para lo cual se plantea la hipótesis nula (H_0) indican que ambas variables son independientes y la hipótesis alternativa (H_1) indican que las variables tienen algún grado de asociación.

Este método es útil para comprobar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas (f_o) en una muestra y el conjunto de frecuencias esperadas (f_e) de la misma muestra, y así sustentar la investigación de manera estadística.

4.3.1.2. Planteamiento de la hipótesis

- ✚ **Hipótesis Nula (H_0):** Con la propuesta del manual de ética y procedimientos administrativos **NO** Mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas.
- ✚ **Hipótesis Alterna (H_1):** Con la propuesta del manual de ética y procedimientos administrativos **SI** Mejorará la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas.

4.3.1.3. Nivel de significancia

Para la verificación de la hipótesis se utilizó un margen de error del 5%, el cual se convierte en un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ con el que se muestra los datos en la tabla del Chi-cuadrado.

4.3.1.4. Especificación de lo estadístico

Para la verificación de la hipótesis se escogió las preguntas 5, 9,10 realizada a los clientes externos de la empresa y las preguntas 1, 2, 3,5 realizadas a los clientes internos de la empresa, las mismas que constan de varias alternativas como resultado de la creación del diseño del manual de ética y procedimientos administrativos para la empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

4.3.1.5. Calculo de las frecuencias observadas y esperadas

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PE 5	138	7	145
PE 9	130	15	145
PE 10	34	111	145
PI 1	0	10	10
PI 2	7	3	10
PI 3	7	3	10
PI 5	9	1	10
TOTAL	325	150	475

Cuadro 70: Frecuencias observadas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jairo Shagui

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada columna por el total de cada fila, entre el total de fila y columna, es decir:

FRECUENCIAS ESPERADAS	
$325 \cdot 145 / 475$	99,2
$150 \cdot 145 / 475$	45,8
$325 \cdot 10 / 475$	6,8
$150 \cdot 10 / 475$	3,2

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PE 5	99,2	45,8	145
PE 9	99,2	45,8	145
PE 10	99,2	45,8	145
PI 1	6,8	3,2	10
PI 2	6,8	3,2	10
PI 3	6,8	3,2	10
PI 5	6,8	3,2	10
TOTAL	325	150	475

CUADRO 71: Frecuencias esperadas

Fuente: Tabla N° 28

Elaborado por: Jairo Shagui

4.3.1.6. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que la tabla de frecuencias consta de 9 filas y 2 columnas.

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula:

$$GI = (k-1) (j-1)$$

Simbología:

GI = Grado de libertad

k = número de categorías o filas

j = número de columnas (variables)

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
GI=	(K-1)	(j-1)
GI=	(8-1)	(2-1)
GI=	7	1
GI=		
GI=	7*1	
GI=		
GI=	7	

Cuadro 72: Grado de libertad

Fuente: Tabla N° 29

Elaborado por: Jairo Shagui

NIVEL DE CONFIANZA	95%
Significativa	5%
Grado de Libertad	7
VALOR CRÍTICO	14,0671

Cuadro 73: Nivel de confianza

Fuente: Tabla N° 29

Elaborado por: Jairo Shagui

Para obtener el Chi-cuadrado según la tabla se buscó el grado de libertad y el nivel de 0.05 de significancia en términos porcentajes representa al 5% y así se obtuvo el Chi-cuadrado tabla (X^2T) que se compara con el Chi-cuadrado calculado (X^2C).

De acuerdo a este criterio se determinó si el X^2C es mayor o igual que el X^2T se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, pero si X^2T es mayor que el X^2C se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

4.3.1.7. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

El valor de Chi-cuadrado se calculará a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(FO - FE)^2}{FE} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

FO = Frecuencia observada

FE = Frecuencia esperada

FO	FE	FO- FE	\wedge^2	Chi cuadrado
138	99,2	38,8	1505,44	15,1758
7	45,8	-38,8	1505,44	32,8699
130	99,2	30,8	948,64	9,5629
15	45,8	-30,8	948,64	20,7127
34	99,2	-65,2	4251,04	42,8532
111	45,8	65,2	4251,04	92,8175
0	6,8	-6,8	46,24	6,8000
10	3,2	6,8	46,24	14,4500
7	6,8	0,2	0,04	0,0059
3	3,2	-0,2	0,04	0,0125
7	6,8	0,2	0,04	0,0059
3	3,2	-0,2	0,04	0,0125
9	6,8	2,2	4,84	0,7118
1	3,2	-2,2	4,84	1,5125
TOTAL (X^2C)				237,5030

Cuadro 74: Chi cuadrado

Fuente: Tabla N° 27 y N° 28

Elaborado por: Jairo Shagui

$$X^2c = 237,5030 > X^2t = 12,5916$$

De acuerdo a estos resultados pudo verificarse que el Chi-cuadrado calculado es mayor que el Chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir que: “Al diseñar la propuesta del manual de ética y procedimientos administrativos se podrá Mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas”.

Con **6** grados de libertad y un nivel de **0.05%** de significación se tiene el valor en la tabla x^2 es igual a **12,5916**

Se aceptará la H_0 si el valor de $X^2C \leq a X^2T$, en el cálculo realizado la prueba Chi-cuadrado dio como resultado un valor de **237,5030** por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que confirma que efectivamente que:

✚ “Al diseñar la propuesta del manual de ética y procedimientos administrativos se podrá Mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas”.

CONCLUSIONES

- ✚ La empresa Aerotaisha Cía. Ltda. Es una empresa conformada de socios que trabaja constantemente para proveer a sus clientes de servicio aéreo de vuelos, pero al no contar con un manual de ética y procedimientos administrativos obstaculiza de proveer un servicio adecuado.
- ✚ El proceso de compras de materiales que actualmente utiliza la empresa, requiere un cambio, ya que no se destina el tiempo adecuadamente para su adquisición y existe pérdida de tiempo.
- ✚ No existe un adecuado seguimiento en la prestación de servicios; debido a que no se registra en un documento alguno.
- ✚ El manejo de inventarios no se lo maneja con parámetros que sirvan de respaldo a los activos de la empresa.
- ✚ No existe un adecuado programa de reclutamiento y selección de personal, por medio de los cuales se elija a la gente idónea para ocupar cargos en la empresa.
- ✚ La capacitación y motivación de los empleados no es considerado como parte primordial en la creación de una cultura organizacional que brinde mayor grado de compromiso y refleje resultados.
- ✚ No se brinda capacitación a los empleados por parte del gerente, por lo que se hace necesario se desarrolle al personal con nuevas técnicas, la misma que refleje mayor grado de calidad en el servicio.

RECOMENDACIONES

- ✚ Adoptar el presente manual de ética y procedimientos administrativos, como documento primordial, con lo cual se lograra tener una mejor planeación, organización, dirección, control, ejecución de los procesos, logrando alcanzar una mejor prestación del servicio.

- ✚ Es necesario que la empresa establezca objetivos, los mismos que logran medir la participación con respecto a otros periodos, siendo este un parámetro para los resultados esperados.

- ✚ Impartir cursos al talento humano, el mismo que permitirá hacer fluir las habilidades del personal que labora en la organización.

- ✚ La gerencia es uno de los departamentos principales que debe estar al conocimiento del manual, ya que permitirá un mejor control de las diferentes áreas y actividades que se desarrollan en la empresa.

- ✚ Mantener un registro diario de los servicios prestados por la organización, de tal forma que el jefe de personal y Gerente pueda conocer el grado de eficiencia de los mismos.

- ✚ El desarrollo de la organización debe ir de los planes, programas, y procedimientos, con la finalidad de mantener actualizado el presente manual.

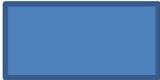
BIBLIOGRAFÍA

- Alberto Hernandez Baqueiro, A. C. (2006). *ETICA ACTUAL Y PROFESIONAL Lecturas para la convivencia global en el siglo XXI*. MEXICO: THOMSON.
- Casanueva, J. G. (2006). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: Mc Graw Hill.
- CAUDE, R. (1968). *ORGANIZACIÓN GENERAL Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA*. España: Iberico Europea de Ediciones, S.A.
- Ceja, G. G. (2002). *Organizacion y Metodos* . Mexico: McGraw-Hill.
- Chapa, L. G. (2012). *ETICA Y VALORES I Enfoque por competencias*. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I. (1994). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (1996). *Introduccion a la Teoria General Administrac*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion* . Mexico: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Mexico: McGraw-Hill.
- Duhalt Krauss, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en la oficinas publicas*. Mexico: UNAM.
- Echevarría, S. G. (1994). *Introducción a la economía de la empresa*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernandez Rios, M. (2003). *Diccionario de Recursos , Organización y Dirección* . Mexico : Diaz de Santos.
- Folchi, M. O. (2011). *Antecedentes historicos de la aeronautica*. Madrid: Reus.
- Frankin, E. B. (1997). *Manuales Administrativos: guia para su elaboracion*. Mexico: UNAM.
- Franklin, B. F. (2002). *Organizacion Y Metodos un enfoque competitivo* . Mexico: Mc Graw-Hill.
- Franklin, F. (2004). *Organizacion de Empresas*. Mexico: Mcgraw- Hill de Mexico .
- Galindo, M., & Matinez, G. (1997). *Fundamentos de Aministracion*. Mexico: Trillas.
- Gomez Ceja, G. (1994). *Planeacion y Organizacion de Empresas*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Gomez Ceja, G. (2001). *Planeacion y Oganizacion de Empresa* . Mexico: McGraw-Hill.

- Gomez, C. G. (1994). *Planeación y Organización de Empresa* . Mexico : McGraw-Hill.
- Gomez, L. (1996). *Recursos Humanos* . Prentice Hall.
- Gomez, R. F. (1993). *Sistemas y Procedimientos* . Caracas : Frigor .
- José Daniel, B. C., & Carlos, R. d. (2007). *Marketing de clientes. ¿Quién se ha llevado mi cliente?* España: Mc Graw- Hill Interamericana de España S.L.
- Lerma, A., & Barquera, S. (2012). *Planeación Estratégica por Áreas Funcionales* .
- Londoño, C., & Mesa, R. (1996). *Gerencia y Recursos Humanos* . Colombia : Norma Colombia .
- Pablo, D. d., Julio, G. d., Francisco, M. J., & Rafael, P. C. (2001). *Administración y Dirección*. Mexico : McGraw-Hill Interamericano.
- Porter, M. (1980). *Estrategia Competitiva. Técnica para el análisis de los sectores industriales y de compañía*.
- Quiroga, L. G. (1988). *Organización y métodos en la administración Pública*. Mexico: Trillanes.
- Reyes Ponce, A. (1976). *Administración de Personal* . Mexico : Limusa .
- Reyes, P. A. (1981). *Administración de Empresas Práctica y Teoría*. Mexico: Limusa y Noriega.
- Ripoll, A. B. (2002). *La ingeniería aeronáutica en la universidad de Sevilla*. Sevilla: secretariado de publicaciones.
- Rodríguez, J. (1995). *Sinopsis de Auditoría Administrativa* .
- Rosenger, J. (1996). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Oceano/ Centrum.
- Sanchez, L. P. (2010). *Formación en la aeronáutica*. Madrid: Revista Fierros.
- segura, V. G. (2013). *Seguridad aeronáutica y prevención de riesgos laborales y medioambientales*. Málaga: ic editorial.
- Sikula, A. (1991). *Administración de Recursos Humanos en Empresas*. Mexico: Limusa.
- Sole, A. C. (2010). *Iniciación a la aeronáutica*. Madrid: diaz de santos.
- Stephen, C. (1990). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva* . Simon & Schuster.
- Terry, & Franklin. (1993). *Principios de Administración*. Mexico: CECSA.
- Toso, K. (2003). *Atención al Cliente* .
- V. Rodríguez Lozano, P. F. (2012). *ÉTICA*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- Victor, L. (1994). *Sistemas y Procedimientos* . Mexico : Diana .

ANEXOS

ANEXO 1: Símbolos para Diagramar

NOMBRE	SÍMBOLO	DETALLE
Líneas de flujo		Nuestra la dirección o sentido del proceso
terminador		Inicio o fin del proceso
Operación		Representa una actividad del proceso
Documento		Representa todo el elemento portador de la información
Decisión		Punto del proceso donde se debe tomar una decisión
Archivo		Almacenamiento de información
conector		Este símbolo enlace entre si partes distante del flujo.
espera		Representa tiempo de espera
inspección		Indica la verificación o supervisión durante las fases el proceso.
Conector de pagina		Se utiliza cuando el flujo continua en otra pagina



RESOLUCION No. **SC.DIC.C.11. 043**

Econ. René Bueno Encalada
INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE CUENCA

CONSIDERANDO:

Que se han presentado a este despacho tres testimonios de la escritura pública otorgada ante el Notario **Décimo Segundo** del Cantón CUENCA el **13/Enero/2011**, que contienen la constitución de la compañía **AEREOTAISHA CIA. LTDA.**

Que la Unidad Jurídica de Compañías, mediante Memorando Nro. SC.UJ.C.2011.25 de 17/Enero/2011, ha emitido informe favorable para su aprobación.

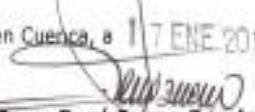
En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resoluciones ADM.08240 DEL 14 DE JULIO DE 2008; y, IAF-RRHH-G-2008-0015 DEL 4 DE NOVIEMBRE DEL 2008 ;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía **AEREOTAISHA CIA. LTDA.** y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el Notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registrador Mercantil o de la Propiedad a cargo del Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto publicado en un periódico de amplia circulación en el domicilio principal de la compañía, copia certificada de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, original de los nombramientos inscritos de los administradores y original del formulario D1A del Registro Unico de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en Cuenca, a **17 ENE 2011**


Econ. René Bueno Encalada
INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE CUENCA

Exp. Reserva 7339493
Nro. Trámite 3.2011.23
JAC/

DOY FE: Que en fecha de hoy 18 de Enero del 2011, he dado cumplimiento a la presente resolución.-



ANEXO 3: Cuestionario de Clientes Externos de la Empresa

CUESTIONARIO CLIENTES EXTERNOS

Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

N°. De Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES EXTERNOS

Esta encuesta tiene por objeto conocer el posicionamiento y la calidad del servicio que se brinda en la empresa, los que serán de gran utilidad para corregir y mejorar las fallas que puedan existir; toda la información suministrada será estrictamente confidencial. Su colaboración de manera franca y honesta será de ayuda para la empresa y a usted mismo.

CUESTIONARIO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

EDAD:

GÉNERO: M F

DATOS DE CLARIFICACIÓN

1.Cuál es la aceptación del servicio que presta la empresa, con relación a otras similares:

ALTO MEDIO BAJO

2. La calidad del servicio le parece:

EXCELENTE BUENA MALA

3. El Precio del servicio es:

ALTO MEDIO BAJO

4. En relación a otras Empresas aéreas, la calidad de Aerotaisha Cía. Ltda. es:

EXCELENTE BUENA MALA

5. ¿La empresa le ofrece formas de pago accesibles?

SI

NO

6. ¿Qué le parece la infraestructura de la empresa donde se brinda el servicio?

ADECUADA

BUENA

MALA

7. ¿La atención que brinda el personal de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. le parece?

EXCELENTE

BUENA

MALA

8. ¿Cuánto tiempo demora en entregar la empresa las encomiendas?

1-2

3-4

Otros

9. ¿La Empresa realiza los servicios de vuelos en el horario establecido?

SI

NO

10. ¿Cree Ud. que existe algún aspecto del servicio que debería ser mejorada por la Empresa?

SI

NO

Cuales:.....
.....
.....
.....

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

ANEXO 4: Cuestionario Clientes Internos de la Empresa

CUESTIONARIO CLIENTES INTERNOS

Empresa Aerotaisha Cía. Ltda.

Nº. De Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES INTERNOS

Esta encuesta tiene por objeto conocer sus puntos de vista en relación con su empresa y su trabajo, los que serán de gran utilidad para corregir y mejorar las fallas que puedan existir; toda la información suministrada será estrictamente confidencial.

Su colaboración de manera franca y honesta será de ayuda para la empresa y a usted mismo.

CUESTIONARIO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

EDAD GÉNERO F M

ESTADO CIVIL: Casado Soltero Divorciado Viudo

PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA:

NIVEL DE EDUCACION: Primaria Secundaria Universidad

DATOS DE CLARIFICACIÓN

1. ¿Conoce Ud. si dentro de la empresa Existe un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

SI

NO

2. ¿Conoce Ud. lo que es un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

SI

NO

3. ¿Cree Ud. que para el buen funcionamiento de la empresa es importante la implementación de un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

SI

NO

4. ¿Cuáles considera Ud. que serían las ventajas al implementarse un manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

Mejora el servicio

Mejora la relación laboral

Mejora la imagen de la empresa

5. ¿A Ud. le gustaría que en la empresa implemente un Manual de Ética y Procedimientos Administrativos?

SI

NO

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 5: Hoja de aprobación

MANUAL DE ÉTICA Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA AEROTAISHA	
Fecha de elaboración:	
Fecha de implantación:	
Revisiones:	
Fecha: _____	página: _____
Fecha: _____	página: _____
Aprobaciones: _____	firmas: _____

ANEXO 6: Actualización de procedimientos

FECHA: _____	
El manual de procedimientos denominado _____ en vigor a partir del día _____ presentan cambios en los procedimientos que a continuación se mencionan;	
PROCEDIMIENTO	BREVE DESCRIPCION DEL CAMBIO
El día _____ se recibió un ejemplar de los Procedimientos modificados registrándose inmediatamente.	