

## CAPÍTULO V

### ESTRUCTURA ORGÁNICA, ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA MICROEMPRESA

#### 5.1. DENOMINACIÓN DE LA MICROEMPRESA

##### 5.1.1. Nombre de la Microempresa

La microempresa de servicio de Radio Taxi que operará en la ciudad de Tulcán tendrá como nombre comercial Radio Taxi CONTIGO.

##### 5.1.2. Logotipo

La imagen gráfica de la microempresa permitirá identificarla visualmente entre los abonados del servicio como son los señores taxistas y sus usuarios es decir los clientes de taxis, logrando posicionarse de forma directa y permanente en la localidad tulcaneña.

#### GRÁFICO N°24

#### LOGOTIPO



**Fuente:** Opinión de Experto en Diseño Gráfico

**Elaborado por:** Agencia Anunciarte

## **5.2. ASPECTOS FILOSÓFICOS ESTRATÉGICOS**

### **5.2.1. Filosofía**

Radio Taxi contigo se forma con el propósito de servir a la ciudadanía tulcanesa, satisfaciendo todas sus expectativas de comodidad, seguridad y agilidad con un servicio de taxi público puerta a puerta, de calidad y con alta calidez

Su filosofía se plasma en 3 pilares:

- **Seguridad**

El sistema informático permite ofrecer un servicio instantáneo con absoluta confidencialidad y seguridad. Empleando tecnología digital para monitorear todo el recorrido de su viaje.

- **Rapidez**

Después que se solicita el viaje, se tendrá a disposición en menos de 5 minutos, uno de los móviles y un chofer que lo llevará al usuario a su destino.

- **Servicio**

Automóviles con máxima comodidad, choferes profesionales con capacitación permanente y un call center que lo atiende las 24 horas con calidad y calidez.

Para alcanzar esto, Radio Taxi Contigo cuenta con un grupo altamente capacitado para llegar de manera efectiva. El nivel de precisión y confiabilidad

de Radio Taxi Contigo es fundamental para obtener resultados que permita formular correctas estrategias.

Todo está enmarcado en la ética, fidelidad, originalidad y exclusividad que debemos al usuario y abonado del servicio, gracias a la combinación del talento con tecnología de punta.

### **5.2.2. Misión**

Brindar un servicio de radio taxi de alto impacto con calidad, las 24 horas y con tecnología de punta a la ciudadanía tulcanéna, contribuyendo a nuestros abonados al desarrollo del taxismo a través de adecuadas Estrategias de Marketing, satisfaciendo así las necesidades y expectativas de nuestros abonados y usuarios.

### **5.2.3. Visión**

Gracias a la asimilación y ejecución de la filosofía, generaremos una imagen fuerte y sólida dentro del ámbito del taxismo, la misma que nos consolidará dentro de los cinco años como una microempresa líder en el servicio de Radio Taxi.

## **5.3. BASE LEGAL Y REQUISITOS PARA SU FUNCIONAMIENTO**

### **5.3.1. Parte Legal**

La microempresa cumplirá con todos los requisitos que necesita para constituirse legalmente en la ciudad de Tulcán, entre los que tenemos:

### **5.3.2. Registro Único de Contribuyentes**

Es el permiso que concede el Servicio de Rentas Internas para desarrollar cualquier actividad sea productiva, de comercio o servicios, permitiendo de esta forma cumplir con las obligaciones tributarias. Los requisitos para obtener el RUC son los siguientes:

- Original y copia de la cédula de identidad
- Original y copia del último certificado de votación
- Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono donde esté claramente la dirección donde se va a desarrollar la actividad económica

### **5.3.3. Patente Municipal**

Es el permiso Municipal obligatorio para el ejercicio de una actividad económica dentro de una localidad. Este permiso se lo obtiene dentro de los 30 días siguientes al día final del mes en que se inician las actividades y durante enero de cada año. Los requisitos son los siguientes:

- Recibo del último pago del impuesto predial donde se encuentra el domicilio de la microempresa.
- Copia del RUC.
- Documentos personales del representante legal.

### **5.3.4. Permiso de funcionamiento del espectro Radio Magnético**

Es el permiso que confiere la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por el espacio radio magnético que se utiliza en las comunicaciones de la central con los abonados. Este permiso se lo cancela mensualmente en la Matriz de la MINTEL. Los requisitos son los siguientes:

- Solicitud dirigida al gerente de MINTEL solicitando el servicio
- Conformidad de la Municipalidad de la ciudad para prestar el servicio
- Cuadernillo de Trámite de Autorización otorgado por la MINTEL con los datos de la Estación Central
- Estudio de factibilidad.
- Autorización para la instalación de las Antenas.
- Documentos personales del Prestador del servicio.

#### **5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La Estructura Administrativa del proyecto se forma en base a los siguientes estamentos básicos:

##### **5.4.1. Estamentos Básicos**

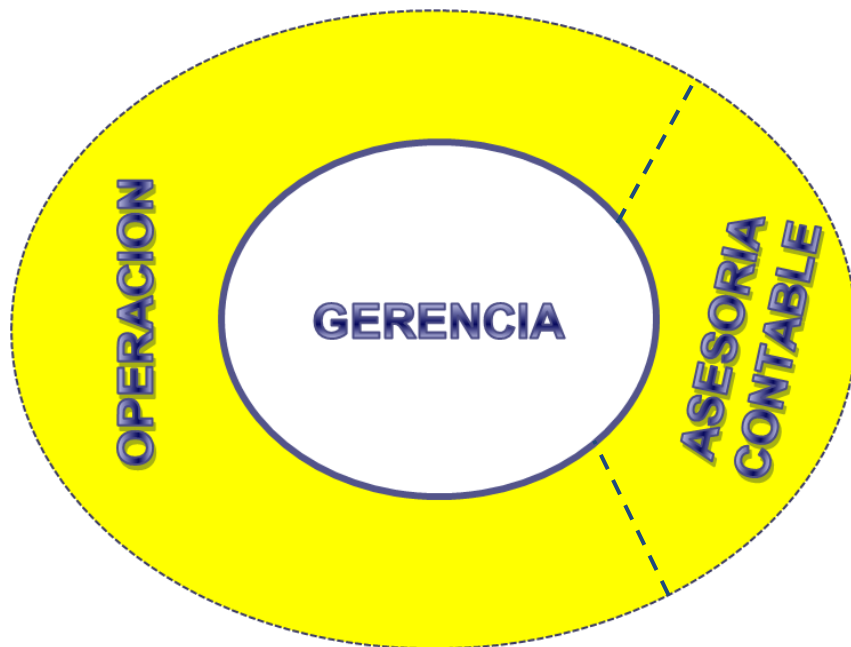
- **Nivel Directivo-Ejecutivo**
  - a) Gerente
- **Nivel Operativo**
  - b) Operadores de central
- **Nivel de apoyo**
  - c) Asesor Contable

La Estructura Organizacional de la microempresa es sencilla, por ser de estructura pequeña que presta un servicio. Constará del gerente, encargado de la administración, organización, dirección, coordinación, planificación y control de las actividades de la microempresa, un Asesor Contable encargado de organizar, clasificar, resumir y comunicar las operaciones

financieras, para uso interno y tributario, y para la operatividad de la organización se necesita de 4 operarios, encargados de la ejecución práctica del servicio de radio taxi.

#### 5.4.2. Organigrama Estructural de Crecimiento Circular

**GRÁFICO N°25**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**Fuente:** Opinión de Experto en Administración

**Elaborado por:** Autora

El organigrama circular de la microempresa los diferentes departamentos se encuentran estructurados de tal manera que las acciones y actividades se realicen de manera coordinada permitiendo la optimización de recurso humano, permitiendo satisfacer las necesidades de los usuarios de manera oportuna y eficiente.

## **5.5. MANUAL DE FUNCIONES**

### **5.5.1. Identificación de Competencias.**

- **Competencias Estructurales**

- a) Liderazgo en Servicio de Radio Taxi de alto impacto.
- b) Alta creatividad e innovación
- c) Mantener la Pro actividad en la empresa
- d) Empatía con el proyecto y la filosofía de la organización

- **Competencias Laborales**

- a) Ética en el desempeño de sus funciones
- b) Lealtad hacia la organización
- c) Superación Continua
- d) Secreto profesional
- e) Adaptabilidad a los cambios del entorno
- f) Experticia en trabajos afines a sus funciones
- g) Talento cualificado

- **Competencias De Desarrollo**

- a) Estabilidad Emocional
- b) Alta Percepción al progreso de la organización
- c) Iniciativa para adelantarse al cambio
- d) Sólidos Valores Morales

- **Competencias Básicas de la Organización**

- a. Capacitación permanente para mejorar las técnicas de atención al usuario de Radio Taxi
- b. Realizar alianzas estratégicas con las cooperativas de Taxis Legales para evaluar y fortalecer la capacidad operativa de la microempresa.
- c. Mejorar el servicio en base a la implementación de valor agregado.
- d. Para el óptimo desempeño de las actividades en la Microempresa de servicio de Radio Taxi contigo es imprescindible y punto clave que el personal mantenga estabilidad emocional y madurez en las actividades que realiza.
- e. Se pretende que los empleados de la Microempresa de servicio de Radio Taxi contigo deben desempeñar sus funciones con alta percepción para la toma de decisiones oportunas y pertinentes.
- f. Es fundamental que el personal administrativo y operativo de la Microempresa de servicio de Radio Taxi contigo desarrolle y practique sólidos valores morales y éticos enmarcados en un buen desarrollo profesional y empresarial.

### **5.5.2. Identificación de Políticas**

- Integridad personal como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo
- Creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario de mejoramiento continuo
- Productividad en el trabajo y en el empleo de los recursos.
- Consciencia en la práctica de un trabajo eficiente y en el compromiso leal con la microempresa y con la calidad.



### 5.5.3. Matriz de Selección del Talento Humano

**CUADRO N°69  
MATRIZ DE SELECCIÓN DE PUESTO – GERENTE**

PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	FUNCIONES	REQUISITOS
<b>GERENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Formación en valores</li> <li>• Empatía con el proyecto</li> <li>• Estabilidad emocional</li> </ul>	<p><b>Estructurales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Emprendedor</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa para la toma de decisiones</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>• Superación permanente</li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Capacidad de Gestión</li> <li>• Experiencia en el Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser el representante legal de la microempresa</li> <li>✓ Es el responsable por la marcha administrativa, operativa y financiera de la microempresa</li> <li>✓ Definir y hacer cumplir las políticas, lineamientos y normas para el funcionamiento de la microempresa</li> <li>✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos</li> <li>✓ Orientar el logro de objetivos y resultados</li> <li>✓ Hacer uso de la información disponible para la toma de decisiones</li> <li>✓ Procurar un ambiente cordial y abierto entre los miembros de la microempresa</li> <li>✓ Administrar de forma óptima los recursos</li> </ul>	<p><b>Académicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación completa de tercer nivel en áreas afines</li> <li>• Actualización de conocimientos</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en labores afines</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> <li>• Formación idónea en paquetes informáticos</li> <li>• Referencias laborales</li> </ul>

**Fuente:** Opinión de experto en Administración

**Elaborado por:** Autora

**CUADRO N°70**  
**MATRIZ DE SELECCIÓN DE PUESTO – ASESOR CONTADOR**

PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	FUNCIONES	REQUISITOS
<b>ASESOR CONTABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Aptitud para trabajar en Equipo</li> <li>• Formación en valores</li> <li>• Empatía con el proyecto</li> <li>• Estabilidad emocional</li> </ul>	<p><b>Estructurales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Intuición</li> <li>• Proactivo</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrelacionarse</li> <li>• Trabajo a Presión</li> <li>• Manejo solvente de leyes laborales, tributarias y financieras</li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para detectar problemas financieros y su solución</li> <li>• Capacitación permanente</li> <li>• Tolerancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asumir el control de documentación y custodia de archivo</li> <li>✓ Es el responsable de la presentación de la información contable</li> <li>✓ Es el responsable de la declaración oportuna de Tributos</li> <li>✓ Velar por el orden y confidencialidad de la información financiera</li> </ul>	<p><b>Académicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación completa de tercer nivel en áreas afines</li> <li>• Actualización de conocimientos</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas contables</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> <li>• Referencias laborales</li> </ul>

**Fuente:** Opinión de experto en Administración

**Elaborado por:** Autora

**CUADRO N°71**  
**MATRIZ DE SELECCIÓN DE PUESTO - OPERARIO**

<b>PUESTO</b>	<b>PERFIL</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>OPERARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en valores</li> <li>• Empatía con el proyecto</li> <li>• Estabilidad emocional</li> </ul>	<p><b>Estructurales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Intuición</li> <li>• Proactivo</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Trabajo a Presión</li> <li>• Habilidad para la toma de Decisiones inmediatas</li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación permanente</li> <li>• Alta flexibilidad</li> <li>• Manejo idóneo de sistemas de radio taxi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con los horarios establecidos para el turno del call center</li> <li>✓ Atender con cordialidad al usuario y abonado del servicio</li> <li>✓ Presentación de informe diario de los resultados obtenidos</li> <li>✓ Cuidado de los equipos a su disposición</li> </ul>	<p><b>Académicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación completa de nivel medio</li> <li>• Actualización de conocimientos</li> </ul> <p><b>Laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas de radio taxi</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> <li>• Referencias Personales</li> </ul>

**Fuente:** Opinión de experto en Administración

**Elaborado por:** Autora

#### 4.1.1.2. Personal Operativo

El personal que laborará en la microempresa estará compuesto de acuerdo a las necesidades del proyecto, respetando las leyes laborales y de seguridad social que tienen los trabajadores, por lo cual el primer año se requerirá de 4 operarios para la central de radio taxi, al año 2 de 5 operarios, el año 3 de 6 operarios el año 4 de 8 operarios debido al aumento de abonados que espera tener el proyecto y el año 5 terminará con 9 operarios. Los horarios a tener serán rotativos como se expone a continuación:

#### CUADRO N°72

#### MATRIZ HORARIO DE TRABAJO DEL PERSONAL OPERATIVO

##### AÑO 1

HORARIO	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
6h00 a 14h00	1	4	3	2	1	4	3
14h00 a 22h00	2	1	4	3	2	1	4
22h00 a 6h00	3	2	1	4	3	2	1
Descanso	4	3	2	1	4	3	2

##### AÑO 2

HORARIO	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
6h00 a 14h00	1	5	4	3	2	1	4
7H00 a 11H00	2	1	5	4	3		
14h00 a 22h00	3	2	1	5	4	2	5
14H00 a 18h00	2	1	5	4	3		
22h00 a 6h00	4	3	2	1	5	3	1
Descanso	5	4	3	2	1	5,4	3,2

### AÑO 3

HORARIO	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
6h00 a 14h00	1	6	5	4	3	2	6
7H00 a 11H00	2	1	6	5	4	3	
6H00 a 10h00	3	2	1	6	5		1
14h00 a 22h00	4	3	2	1	6	4	2
14H00 a 18h00	2	1	6	5	4	3	1
15H00 a 19H00	3	2	1	6	5		
22h00 a 6h00	5	4	3	2	1	5	3
Descanso	6	5	4	3	2	6,1	4,5

### AÑO 4

HORARIO	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
6h00 a 14h00	1,5	4,8	3,7	2,6	1,5	4,8	3,7
14h00 a 22h00	2,6	1,5	4,8	3,7	2,6	1,5	4,8
22h00 a 6h00	3,7	2,6	1,5	4,8	3,7	2,6	1,5
Descanso	4,8	3,7	2,6	1,5	4,8	3,7	2,6

### AÑO 5

HORARIO	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
6h00 a 14h00	1,2	9,1	8,9	7,8	6,7	5,6	2,3
7H00 a 11H00	3,4	2,3	1,2	9,1	8,9		
14h00 a 22h00	5,6	4,5	3,4	2,3	1,2	7,8	4,5
14H00 a 18h00	3,4	2,3	1,2	9,1	8,9		
22h00 a 6h00	7,8	6,7	5,6	4,5	3,4	9,1	6,7
Descanso	9	8	7	6	5	2,3,4	1,8,9

**Fuente:** Entrevista Gerente de radio taxi Express – Experto en Recursos Humanos

**Elaborado por:** Autora