

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION

EMPRESARIAL.

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA

**IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA MEJORAR EL
SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE
URBANO FLUMINENSE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE
LOS RIOS.**

EGRESADA:

FLOR ALEXANDRA BAJAÑA CASTRO

DIRECTOR

Ing. CARLOS GONZALO AGUIRRE RODRIGUEZ

LECTOR

Ing. TEOFILO ROBERTO FERNANDEZ BAYAS

AÑO: 2012

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Declaro que la presente investigación es inédita, y que todos los contenidos son responsabilidad de la autora.

FLOR ALEXANDRA BAJAÑA CASTRO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado cada paso que he dado y a mi madre SONIA CASTRO BASTIDAS, por haberme apoyado en todo momento, a mi abuela FLOR BASTIDAS SOLIS, quien cuidó de mis hijos mientras yo estudiaba.

También a mis catedráticos porque ellos fueron el pilar fundamental de mis conocimientos.

Gracias madres por esos días de desvelos y esfuerzos que vivimos, gracias DIOS, a mi familia, a mis catedráticos que participaron para que este proyecto se haga realidad.

FLOR ALEXANDRA BAJAÑA CASTRO

DEDICATORIA

Se la dedico a DIOS, a mi madre y a mi abuela.

A mis tíos, mis tías y en especial a mis hijos ROMINA REYES y PATRICIO REYES, que son un motivo para seguir luchando por lo que se quiere.

Gracias por haber depositado en mí la confianza, por eso ese triunfo se los dedico a ustedes.

FLOR ALEXANDRA BAJAÑA CASTRO

INDICE

	Pág.
Introducción.....	1
CAPITULO I	
1.- Problemática.....	3
1.2 Justificación.....	4
1.2.1 Justificación académica.....	4
1.2.2 Justificación Social.....	4
1.2.3 Justificación económica.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivo específico.....	5
CAPITULO II	
2.- Marco teórico.....	7
2.1 Situación actual de los usuarios.....	8
2.2 Población de Babahoyo.....	10
2.3 Falencias del sistema actual.....	11
2.4 Hipótesis.....	13
2.4.1 Hipótesis General.....	13
2.4.2 Hipótesis Especifica.....	13
2.5 Variables.....	14

2.5.1 Dependientes.....	14
-------------------------	----

CAPITULO III

3.- Metodología.....	15
3.1 Diseño de la investigación.....	15
3.2 Tipos de investigación.....	15
3.3 Técnicas e instrumentos.....	16
3.3.1 Técnica de recopilación de datos.....	16
3.4 Población y muestra.....	17
3.4.1 Tipo de muestra.....	18
3.5 Técnica e instrumentos de la investigación.....	19
3.5.1 La observación.....	19
3.5.2 Observación directa e indirecta.....	20
3.5.3 Observación participante y no participante.....	20
3.5.4 Observación estructurada y no estructurada.....	20
3.5.5 Observación de campo y de laboratorio.....	21
3.5.6 Observación individual y de equipo.....	21
3.5.7 La entrevista.....	22
3.5.8 La encuesta.....	22
3.5.9 El fichaje.....	22
3.5.10 El test.....	23

CAPITULO IV

4.-	Marco propositivo.....	35
4.2	Desarrollo de la propuesta.....	35
4.2.1	Cadena productiva de transporte.....	35
4.2.2	Perspectiva del sector.....	36
4.2.2.1	Transporte de pasajeros.....	36
4.2.2.2	Evaluación de la situación actual.....	37
4.2.2.3	Políticas a implementar.....	38
4.2.3	Principios básicos.....	40
4.2.4	Libre desarrollo empresarial.....	40
4.2.4.1	Competitividad.....	40
4.2.4.2	Accesibilidad del servicio.....	41
4.2.4.3	Seguridad.....	41
4.2.4.4	Seguridad del pasajero.....	42
4.2.4.5	Factores que inciden en la seguridad.....	43
4.2.4.6	Mantenimiento preventivo.....	44
4.3	Mentalidad empresarial.....	45
4.3.1	Intervención del estado.....	45
4.4	Estrategias.....	46
4.5	Constitución legal de una cooperativa.....	48
4.6	Misión Visión Objetivos y Valores.....	49

4.6.1	Misión.....	49
4.6.2	Visión.....	49
4.6.3	Objetivos.....	50
4.7	Valores a implementar en las cooperativas.....	50
4.7.1	La organización.....	52
4.8	Manual de funciones.....	53
4.8.1	Organigrama general.....	53
4.8.2	Asamblea general.....	54
4.8.3	La asamblea debe conocer.....	55
4.8.4	Presidente funciones.....	57
4.8.5	Secretario/a funciones.....	58
4.8.6	Comité de educación.....	59
4.8.7	Gerencia general.....	60
4.8.8	Contador general.....	63
4.8.9	Choferes.....	66
4.9	Objetivo de la propuesta.....	67
4.9.1	Objetivos específicos.....	67
4.10	Justificación.....	68
4.11	Conclusión.....	69
4.12	Recomendación.....	70
	Bibliografía.....	71

INTRODUCCION

En el Ecuador el sector del transporte urbano de pasajeros ha estado tradicionalmente descuidado, mostrando importantes déficit que parecen ser difícilmente manejados o simplemente ignorados, sin considerar los significativos costos sociales que esta situación genera.

El sistema de transportación urbana de pasajeros que efectúan recorridos en la ciudad de Babahoyo es brindado por dos cooperativas Santa Rita y Fluminense; la calidad del servicio brindado por ambas cooperativas es de un mismo nivel y con un igual costo. El servicio se organiza a partir de estas 2 entidades cooperativas, propietarios de los buses, que por lo general no tienen individualmente una gran capacidad de decisión sobre el servicio.

Uno de los problemas más polémicos es el del análisis de los ingresos y egresos de las cooperativas de transporte público urbano, ya que se debe conocer el comportamiento de los ingresos y de los egresos que este servicio genera.

Adicionalmente a esto el problema motivo de nuestra investigación es la falta de un manual de control interno para los señores socios y en especial para los conductores de las unidades ya que en la mayoría de los casos los propietarios no conducen los vehículos y los choferes no brindan un adecuado servicio a las personas que ocupan este tipo de transporte urbano.

CAPITULO I

1. PROBLEMATICA.

En la ciudad de Babahoyo de la Provincia de Los Ríos, funciona la Cooperativa de transporte Urbano Fluminense, a misma que presta sus servicios desde las cinco horas de la mañana hasta las nueve de la noche, efectuando un recorrido asignado para la ciudad, los buses de la cooperativa Fluminense se dividen en dos líneas, la uno y la dos por determinado tiempo y posteriormente realizan la frecuencia de los recorridos de las líneas tres y cuatro, ya que se turnan con la otra empresa de transporte urbano Santa Rita.

El problema consiste en que en la Cooperativa Fluminense los señores conductores de los vehículos no brindan un servicio de primera a la comunidad que utilizan esta clase de movilización, ya que sea por falta de cultura o por desconocimiento de reglas básicas sobre servicio a la comunidad, el mismo deja un sabor amargo dentro de los usuarios del mismo. De ahí que se desprende el presente trabajo de investigación titulado: IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO FLUMINENSE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.

1.2 JUSTIFICACION

1.2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.-

El presente trabajo de investigación previa la obtención del título de Ingeniero Comercial, se lo realiza con la finalidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la etapa estudiantil con casos que ayuden a mejorar el convivir diario de la sociedad en que nos desenvolvemos.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL.-

La queja constante de los usuarios de las unidades de transporte urbano de la ciudad de Babahoyo, (Cooperativa Fluminense) sobre el servicio que brindan los señores conductores hace que se realice esta investigación, ya que es un clamor popular y social que a estas personas que manejan los vehículos se les capacite y se les imponga un manual de funciones para que aprendan a tratar al público que utiliza estas unidades de transporte.

1.2.3 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.-

En el presente trabajo se describirá el porqué del descontento de los usuarios y se demostrará que el brindar un buen servicio no disminuirá las ganancias de las cooperativas sino que por el contrario se pueden aumentar.

Con la implementación del manual de funciones a los señores conductores de los vehículos de transporte urbano de la Cooperativa Fluminense, y logrando mejorar a través de este, el servicio a los usuarios, este repercutirá en la parte económica de una forma positiva, ya que al conocerse la situación por parte de la comunidad muchas más personas utilizarán este medio de transporte, mejorando los ingresos de los dueños de los vehículos y mejorando la situación contractual de los señores choferes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Cambiar la mentalidad de los transportistas que consideran que la satisfacción de los pasajeros no es importante y que no afecta sus ganancias. En el presente estudio se demostrará que optimizar el servicio prestado e implantar innovaciones en la atención al público no es un costo irrecuperable sino, por el contrario, es una inversión que aumentará las ganancias en el corto plazo, ya que los usuarios preferirán usar un transporte donde se sientan más cómodos y seguros.

1.3.2 ESPECIFICOS

- Implementar un manual de funciones para los señores transportistas de la cooperativa de transporte fluminense de la ciudad de Babahoyo.
- Capacitar a los señores conductores sobre las funciones que deben desempeñar y el servicio al usuario.

- Establecer medidas de control para verificar que el manual de funciones establecido se cumpla con el buen servicio a la comunidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO.

El sistema de transportación que efectúa el recorrido urbano de la ciudad de Babahoyo provincia de los Ríos, es proporcionado por dos cooperativas de transporte: Cooperativa de Transporte Fluminense y Santa Rita; la localidad del servicio brindado por ambas cooperativas es de un mismo nivel y con un igual costo.

A pesar de que los usuarios y las autoridades competentes conocen del irrespeto a las leyes de tránsito y del consumidor nadie hace algo al respecto. Los socios de las cooperativas y dueños de los buses alegan que no pueden hacer mejoras en el servicio porque sus utilidades son pequeñas y consideran que brindar una buena atención es un costo mas no una inversión que aumentarían sus ganancias. Además la falta de competitividad existente provoca que ninguna de las dos cooperativas se esmere en aumentar la satisfacción de los usuarios.

El sistema Ecuatoriano de transporte urbano se caracteriza por una gestión claramente artesanal y una propiedad de buses atomizada en gran cantidad de pequeños propietarios de un sólo autobús que convive con pocos empresarios formales.

Esta modalidad de gestión ha sido comúnmente alentada por las autoridades, puesto que les ha permitido tener un sistema de transporte relativamente barato para los usuarios de menores ingresos y no oneroso para el presupuesto de las Cooperativas. Un pacto implícito existe entre operadores y

autoridades, que otorga a los primeros un amplio margen de iniciativa en su gestión a cambio de un otro rígido de las tarifas de parte de la autoridad. Los operadores cuentan así con bastante autonomía en la definición de la localidad del servicio. Las regulaciones y prácticas existentes hasta hoy se derivan más bien de la experiencia acumulada que de una iniciativa autónoma de las autoridades, sobre todo porque la misma experiencia adquirida y las bondades del servicio han justificado que no haya un control estricto en la aplicación de normas y regulaciones.



2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS

La mayoría de los usuarios que utilizan este medio de transporte lo hacen a diario para dirigirse a sus lugares de trabajo o estudio, ellos no se sienten satisfechos con el servicio recibido por parte de los transportistas.

La falta de cumplimiento de la necesidad más básica de transportación - dirigirse de un lugar a otro- que se produce en muchos casos debido al mal

estado de las unidades, y al menosprecio que son sujeto por parte de los choferes cuando presentan sus quejas ha provocado que los usuarios acepten de manera forzosa todas las falencias de la transportación y se conformen con el trato recibido, originando que esta situación sea entendida de manera normal, tanto en las oficinas como en las unidades de la cooperativa.

Actualmente ninguna institución o autoridad competente, como los Municipios o la Policía de Tránsito de Babahoyo, hace respetar los derechos de los usuarios a pesar de estar al tanto de las condiciones en que se presta el servicio de transportación en esta ciudad.



En términos ecológicos es preocupante señalar que en el caso de los vehículos automotores que conforman el sistema de transporte público no cuenta con escapes apropiados que filtren debidamente el humo negro.

La Municipalidad debe limitar y evitar el funcionamiento de las unidades que presenten un peligro para la ecología (Fauna, flora y vida humana). Las autoridades deben elaborar programas de peatonalización y de otros medios

de transporte como bicicletas, taxis de renovados sistemas, etc. para las diferentes zonas de las diferentes ciudades.

Uno de los problemas más polémicos es el del análisis de los ingresos y egresos de las cooperativas de transporte público, ya que se debe conocer el comportamiento de los ingresos y de los egresos que este servicio genera.

2.2 POBLACIÓN BABAHOYO

Babahoyo es la capital de la provincia de Los Ríos, Ecuador. Fue fundada el 27 de mayo de 1869 (decreto legislativo). Es una de las ciudades más importantes del Ecuador y el puerto fluvial más importante del país por eso es considerado la Capital Fluvial del Ecuador. Es la Capital Provincial más cerca al Puerto Principal Guayaquil de hecho a esto se debe su lento crecimiento poblacional.

La ciudad está situada en la margen izquierda del río San Pablo, que al unirse en su desembocadura con el río Catarama forman el río Babahoyo. Una de las más interesantes excursiones en la zona es el descenso en bote por el río Babahoyo. Babahoyo se encuentra en el Litoral y es paso obligado para ir hacia la Sierra por las carreteras Babahoyo – Quito (Vía Panamericana), Babahoyo – Ambato (Via Flores) y también por la Babahoyo – Riobamba. Babahoyo se encuentra al Sur de la Provincia de Los Ríos las vías que la unen con las demás ciudades y pueblos de la costa son la Babahoyo – Baba, la Babahoyo – Guayaquil y la Babahoyo – Milagro. Su situación geográfica es una de las más privilegiadas por Babahoyo pasan cada día más de 25000 carros

(entre buses, tráiler y autos). Es un punto comercial entre la Costa y la Sierra. Dentro de la red vial urbana, la ciudad cuenta con dos puentes peatonales que permiten la comunicación con Barreiro y El Salto. Existen cuatro puentes vehiculares: los dos primeros que cruzan los ríos Catarama y San pablo al norte de la ciudad (carretera Babahoyo – Quito); el tercero que cruza el estero Lagarto al Sur de la urbe (carretera Babahoyo – Guayaquil); y el cuarto que está ubicado en el sector La Ventura (carretera Babahoyo – Ambato).

El cantón Babahoyo posee un total de 132.824 habitantes, su población urbana es de 76.869 y la rural de 55.955 habitantes por km².

El Cantón Babahoyo, está dividido en cuatro parroquias rurales y cuatro parroquias urbanas, estas últimas se asientan en la ciudad de Babahoyo, siendo las parroquias El Salto, Barreiro, Clemente Baquerizo y Camilo Ponce Enríquez.

2.3 FALENCIAS DEL SISTEMA ACTUAL

El servicio brindado por la cooperativa de transporte Fluminense tiene muchas falencias, entre las cuales se destacan:

- ✚ **Mal estado de las unidades de transporte:** Algunos vehículos ya cumplieron el tiempo de vida útil indicado por las leyes para prestar el servicio de transportación pública, otros no ofrecen las comodidades mínimas para lograr que el trayecto del viaje sea confortable, debido a que los asientos no están en buen estado y no se respetan las distancias reglamentarias entre asientos.

- ✚ **Deficiente mantenimiento de las unidades:** Cuando sufre algún tipo de daño una unidad la reparación no es realizada completamente y más aún si el daño no es mecánico. Algunas unidades no cuentan con llantas de repuestos.

- ✚ **Falta de aseo a las unidades:** Es común encontrar cualquier tipo de desperdicios en los asientos y pisos de los buses, además el olor que se percibe dentro de las unidades no es agradable.

- ✚ **Irrespeto en los horarios de salida y arribo de las unidades:** Ninguna cooperativa respeta la hora de salida de los buses lo que ocasiona que se retrase el arribo de las unidades al destino fijado o en su defecto, el chofer tiene que aumentar la velocidad para no llegar tan retrasado, lo que ocasiona malestar y preocupación en los pasajeros por un posible accidente.

- ✚ **Poca seguridad en las unidades:** Las unidades no cuentan con ningún sistema de comunicación y son presa fácil de los asaltantes especialmente cuando le toca llegar a los lugares alejados de centro de la ciudad.

- ✚ **Negligencia en el trato a los usuarios:** Los choferes y las personas que trabajan en las oficinas no brindan un buen trato a los usuarios. No

respetan las paradas establecidas, a los pasajeros los obligan a bajarse con el vehículo en movimiento.

- ✚ **Falta de equipamiento en las oficinas de atención al público:** No existe una oficina con suficiente tecnología como para presentar reclamos.

2.4 HIPOTESIS

2.4.1 GENERAL

Implementando un manual de funciones a en la cooperativa de transporte de pasajeros Fluminense, se lograra que los conductores de las unidades de servicio tengan una mejor atención para los usuarios de los mismos, y que esto se vea reflejado en la mayor utilización de los micros y en las utilidades de sus propietarios.

2.4.2 ESPECIFICA

- ✚ Estableciendo controles que permitan establecer el seguimiento de la implementación del manual de funciones.
- ✚ Examinando los procesos para establecer los resultados obtenidos del manual de funciones.
- ✚ Corrigiendo los errores cometidos en la atención a los usuarios para que no se repitan.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Dependientes

- ✚ Fortalecimiento de conocimientos sobre atención a usuarios.
- ✚ Conocimiento de leyes de tránsito.
- ✚ Cumplimiento oportuno del manual de funciones.

2.5.2 INDEPENDIENTES

- ✚ Estado de las unidades de servicios.
- ✚ Instalación de medios de comunicación con las unidades de servicio.
- ✚ Control de normas y reglamentos establecidos.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Metodología se refiere a los métodos de investigación que se siguen para alcanzar una gama de objetivos en una ciencia. Aun cuando el término puede ser aplicado a las artes cuando es necesario efectuar una observación o análisis más riguroso o explicar una forma de interpretar la obra de arte. En resumen son el conjunto de métodos que se rigen un una investigación científica o en una exposición doctrinal.

La metodología se entenderá aquí como la parte del proceso de investigación que sigue a la propedéutica y permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarias para llevarla a cabo. “Los métodos – dice Martínez Migueles (1999) – son vías que facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiables para solucionar los problemas que la vida nos plantea”.

La metodología dependerá de los postulados que el investigador considere validos; de aquello que considere objeto de la ciencia y conocimiento científico, pues será a través de la acción metodológica como recolecte, ordene y analice la realidad estudiada.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

La investigación a realizar para llevar a cabo este proyecto es explicativa, puesto que muestra en forma clara y precisa los hechos investigados a fin de que se explique al lector el objetivo de nuestra investigación; científica y aplicada.

Para efectuar la investigación se aplicaran técnicas de investigación muy útiles tales como la observación y el fichaje.

Para efectuar nuestro proyecto se recurrirá a herramientas de investigación muy útiles para recabar información tales como las fichas nemotécnicas.

La investigación es de campo puesto que es necesario indagar a los usuarios de la cooperativa de transporte urbano Fluminenses sobre:
IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO FLUMINENSE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Técnicas de recopilación de datos

- ✚ **Observación.-** La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, por lo que observaremos y analizaremos atentamente la información para su posterior interpretación.
- ✚ **Revisión documental.-** Para obtener datos se utilizara, libros, manuales, reglamentos y normas sobre presupuestos maestros.
- ✚ **Entrevistas.-** Esta técnica se aplicara para obtener datos de parte de los usuarios en general y de los directivos de la cooperativa de transporte urbano Fluminense, para determinar la necesidad de un manual de funciones en la misma..
- ✚ **Encuestas.-** Se aplicara cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación a los involucrados según el párrafo anterior.

Instrumentos de recopilación de datos

✚ **Herramientas de observación.**- Se utilizara herramientas como base de datos, archivos, y registros sobre leyes de tránsito.

✚ **Ficha bibliográfica.**- Instrumento utilizado para recopilar datos de las normas legales, administrativas, de la leyes de tránsito y de servicio a la comunidad relacionados con el trabajo de investigación.

✚ **Guía de entrevista.**- Instrumento utilizado para llevar a cabo las entrevistas con usuarios, directivos y todas las personas inmersas en la transportación publica de personas.

✚ **Ficha de encuesta.**- Este material se aplicara para obtener datos de las personas que intervienen en la transportación publica, para luego convertirlos en información del trabajo de investigación.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

Se realizó en el cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, la información que analizamos fue obtenida de la encuesta propuesta en nuestro proyecto, con una población de 200 usuarios del transporte público de la cooperativa fluminense.

Para el estudio del presente proyecto se ha considerado realizar la investigación en los siguientes grupos basados en el supuesto de una población finita.

- Usuarios.
- Propietarios de unidades
- Directivos de la cooperativa

Es una población finita.

Población según D` ONOFRE (1977)

“Es el conjunto agregado del número de elementos, con caracteres comunes en un espacio y tiempo determinados sobre los cuales se pueden realizar observaciones”.(p.361)

Total de la Población: 200.

Muestra: “Cuando la población es pequeña se puede trabajar con toda la población, pero si las poblaciones son mayores, para algunos autores más de 60 o 70 casos es necesario trabajar con una muestra de esa población, con la condición de que tenga características representativas del universo” (p118)

3.4.1 TIPO DE MUESTRA

Es de carácter probabilística, estratificada, de denominación se efectuó por medio de la formula estándar para calcular la muestra con una probabilidad del 95%.

MUESTRA

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N}$$

n = Tamaño muestra que quiero determinar

e = 0.05 (grado de libertad), error de muestreo

N= Población: 200

$$n = \frac{200}{1 + 0.0025(200)} = 133$$

GRUPO	CANTIDAD
Usuarios	100
Propietarios de unidades	20
Directivos de la cooperativa	3
Total	133

Población

Elaborado: FLOR ALEXANDRA BAJAÑA CASTRO

3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION

3.5.1 La Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

3.5.2 Observación Directa y la Indirecta

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona.

3.5.3 Observación Participante y no Participante

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información “desde adentro”.

Observación no participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. Obviamente, la gran mayoría de las observaciones son no participantes.

3.5.4 Observación Estructurada y no Estructurada.

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc. Por lo cual se los denomina observación sistemática.

3.5.5 Observación de Campo y de Laboratorio.

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y educativa recurre a gran medida a esta modalidad.

La observación de laboratorio se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios: por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar su comportamiento y actitudes.

3.5.6 Observación Individual y de Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación puede realizarse de varias maneras:

Cada Individuo observa una parte o aspecto de todo.

Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada una)

Todos, asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

3.5.7 La Entrevista.

Es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas: El entrevistador “investigador” y el entrevistados; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y educación. De hecho en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable

porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

3.5.8 La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

3.5.9 El Fichaje

El fichaje es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorrar mucho tiempo, espacio y dinero.

3.5.10 El Test

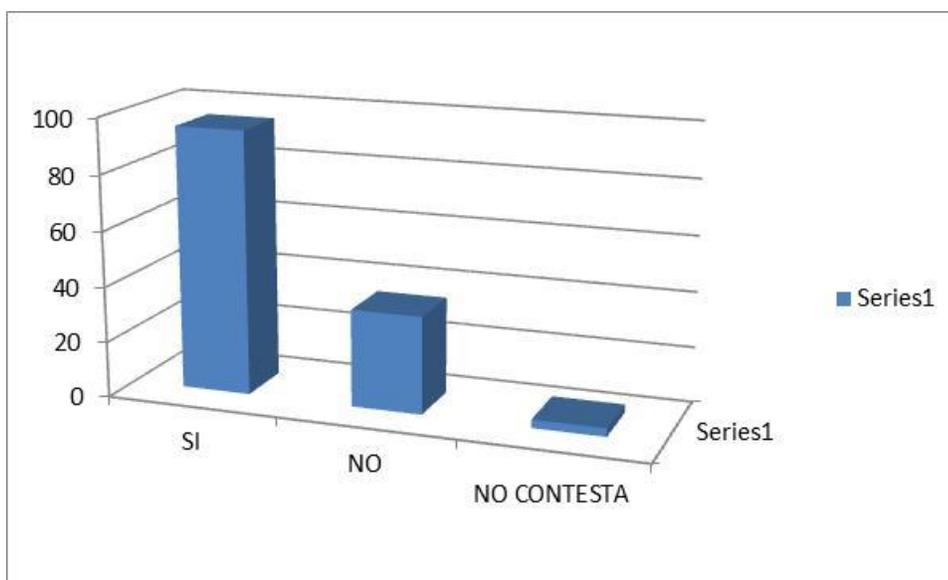
Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la

persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación etc.) A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

ENCUESTAS

1.- ¿Usted utiliza los buses de la Cooperativa Fluminense para movilizarse?

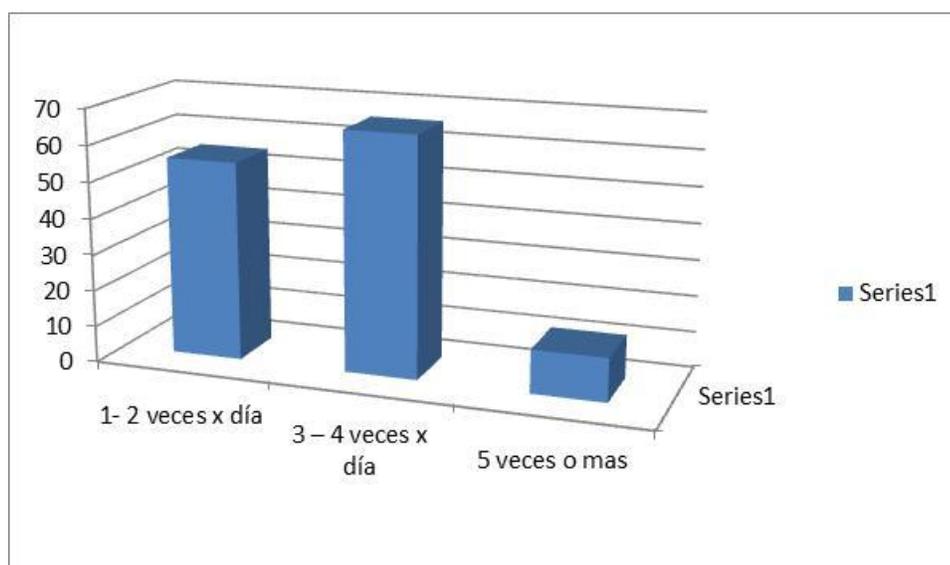
Código	Detalle	Cantidad	%
1.1	SI	95	71.43
1.2	NO	35	26.32
1.3	NO CONTESTA	3	2.25
TOTAL		133	100



El presente gráfico nos muestra que el 71.43% de los encuestados utiliza las unidades de transporte fluminense para movilizarse a realizar sus actividades, el 26.32% manifiesta que no lo hace y el 2.25% prefiere no contestar.

2.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de transporte Fluminense?

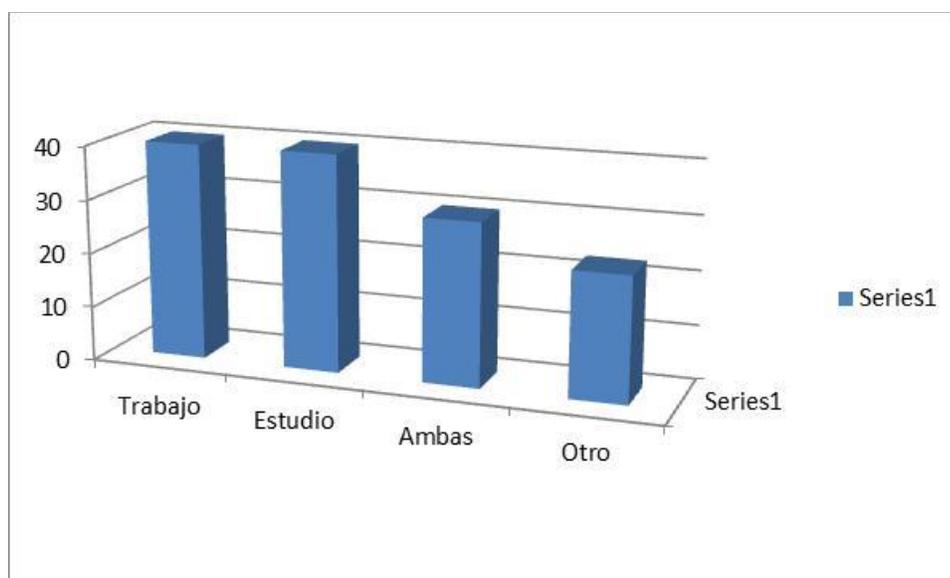
Código	Detalle	Cantidad	%
2.1	1- 2 veces x día	55	41.35
2.2	3 – 4 veces x día	66	49.62
2.3	5 veces o mas	12	9.03
TOTAL		133	100



El siguiente gráfico nos muestra que del gran conglomerado que utiliza el servicio de transporte fluminense, el 49.62% lo hace entre tres y cuatro veces por día, mientras que el 41.35% lo efectúa una o dos veces por día, y tan solo el 9.03% lo realiza más de cinco veces al día.

3.- ¿Por qué motivo utiliza las unidades?

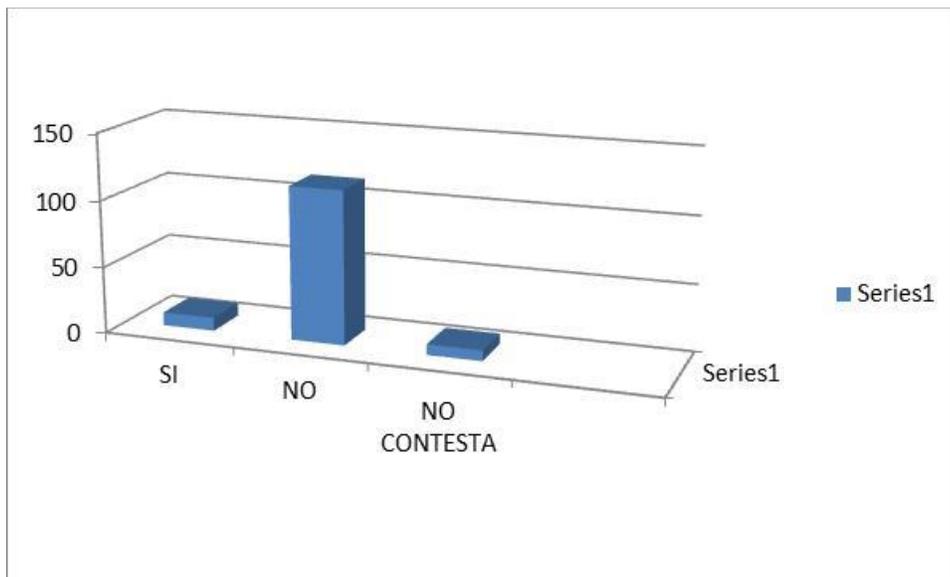
Código	Detalle	Cantidad	%
3.1	Trabajo	40	30.08
3.2	Estudio	40	30.08
3.3	Ambas	30	22.55
3.4	Otro	23	17.29
TOTAL		133	100



Con el presente gráfico los encuestados manifiestan que el 30.08% de los mismos utilizan el transporte de la cooperativa Fluminense para desplazarse a sus trabajos y lugares de estudio respectivamente en el mismo porcentaje, mientras que el 22.55% lo efectúa para ambas actividades y el 17.29% manifiesta que por otros motivos.

4.- ¿Está usted satisfecho con el servicio de transporte que brinda la Cooperativa Fluminense?

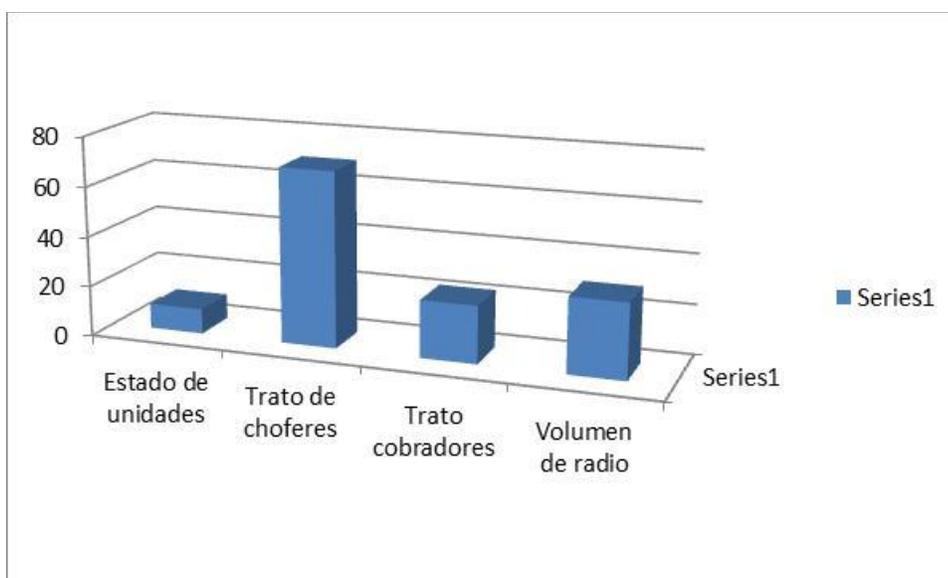
Código	Detalle	Cantidad	%
4.1	SI	10	7.52
4.2	NO	115	86.47
4.3	NO CONTESTA	8	6.01
TOTAL		133	100



Con el presente grafico nos damos cuenta que el 86.47% de los encuestados no está de acuerdo con el servicio que brinda la Cooperativa de transporte Fluminense, tan solo el 7.52% manifiesta que si está conforme y el 6.301% prefiere no contestar la pregunta.

5.- ¿Qué le disgusta del actual servicio de la cooperativa de transporte Fluminense?

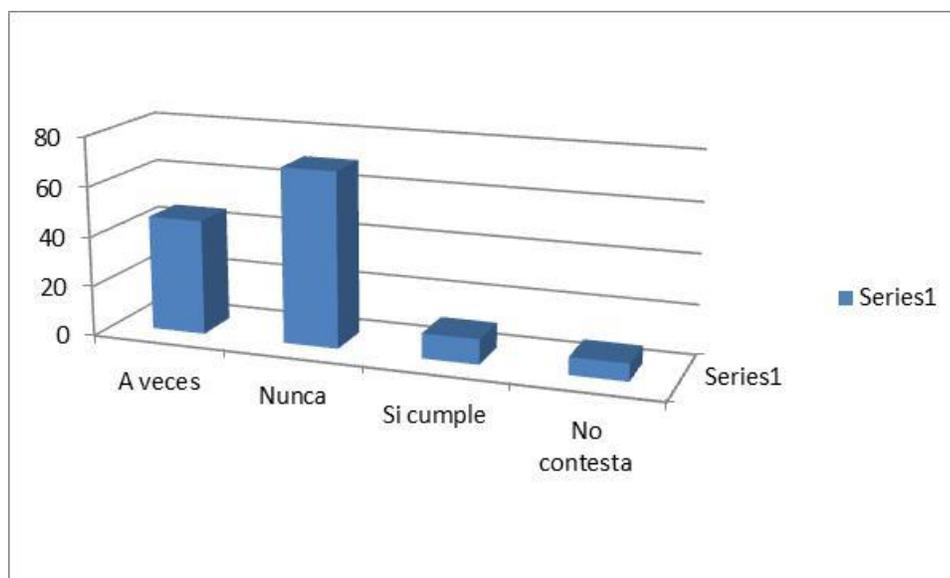
Código	Detalle	Cantidad	%
5.1	Estado de unidades	10	7.52
5.2	Trato de choferes	70	52.63
5.3	Trato cobradores	23	17.29
5.4	Volumen de radio	30	22.56
TOTAL		133	100



El presente grafico nos muestra que el 52.63% de los encuestados lo que más le molesta es el trato de los choferes hacia los pasajeros, en segundo lugar está el volumen alto de la radio con el 22.56%, así como 17.29% con el trato de los cobradores y por último el mal estado de las unidades con el 7.52%.

6.- ¿Las unidades cumplen con la disposición de recoger pasajeros en las paradas señaladas por la autoridad?

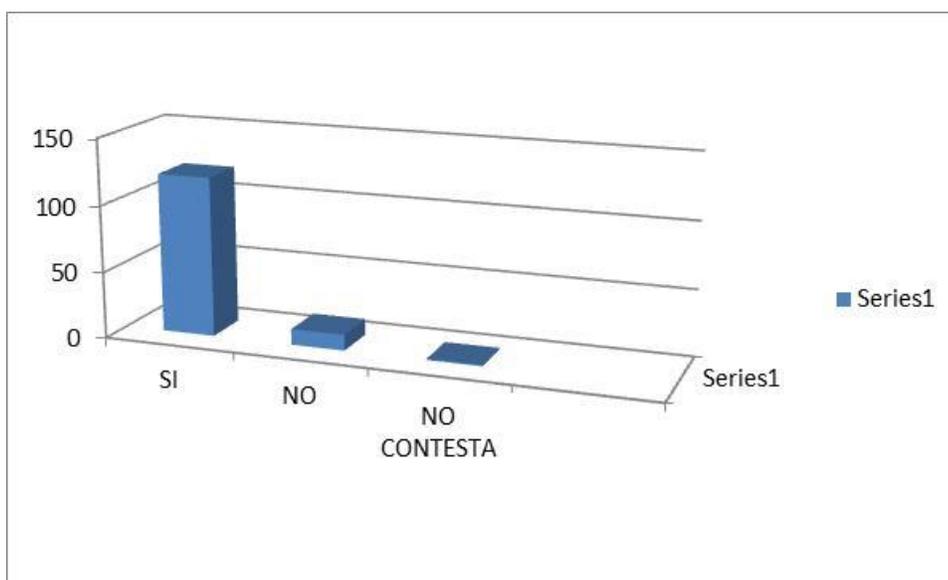
Código	Detalle	Cantidad	%
6.1	A veces	46	34.59
6.2	Nunca	70	52.63
6.3	Si cumple	10	7.52
6.4	No contesta	7	5.26
TOTAL		133	100



Con el siguiente grafico nos damos cuenta que el 52.63% de los encuestados manifiesta que las unidades nunca realizan la parada en los lugares señalados, el 34,59% solo manifiesta que los hacen a veces, y tan solo el 7,52% manifiesta que si lo hacen, mientras que el 5.26% prefiere no contestar.

7.- ¿Cree usted que se debe capacitar a los Choferes en el trato a los usuarios?

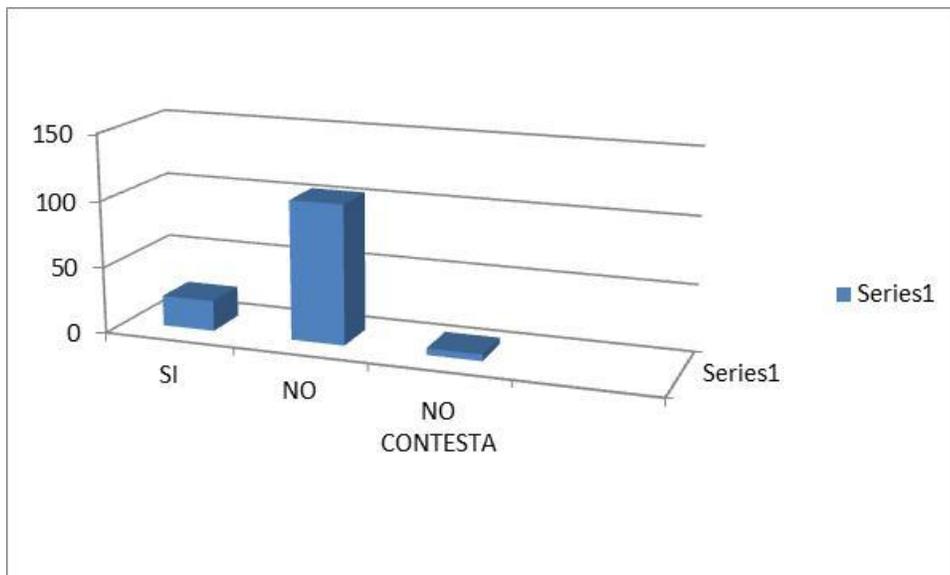
Código	Detalle	Cantidad	%
7.1	SI	120	90.23
7.2	NO	12	9.02
7.3	NO CONTESTA	1	0.75
TOTAL		133	100



En la presente pregunta el 90.23% de los encuestados está de acuerdo en que si se le debe preparar a los choferes con cursos o seminarios sobre el trato al pasajero, mientras que el 9.02% manifiesta que no es necesario el 0.75% de los mismos prefiere no contestar.

8.- ¿Sabe usted donde se puede presentar un reclamo sobre el servicio que brindan los choferes en las unidades de transporte?

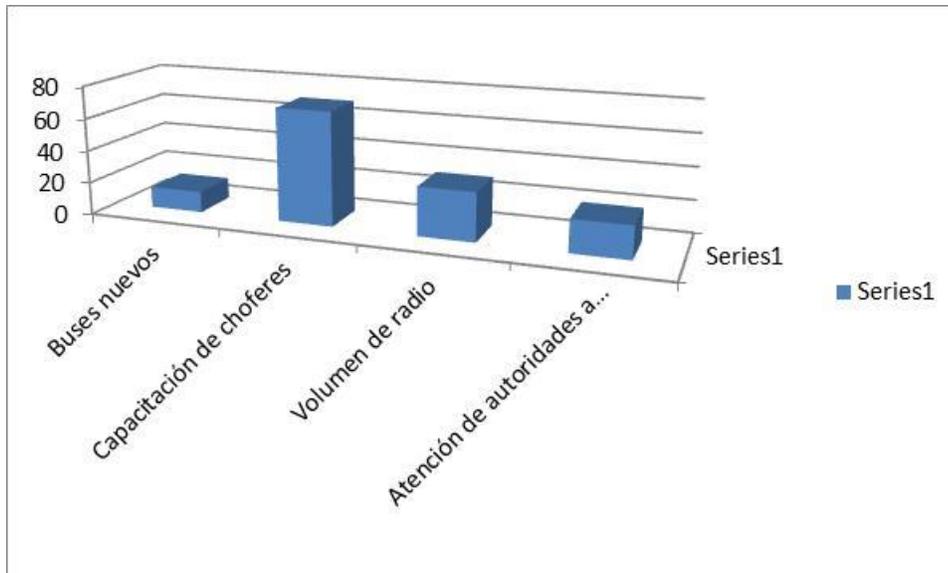
Código	Detalle	Cantidad	%
8.1	SI	23	17.29
8.2	NO	105	78.95
8.3	NO CONTESTA	5	3.76
TOTAL		133	100



El presente grafico nos indica que el 78.95% de los encuestados no conoce donde poder presentar algún reclamo por el servicio que brindan los conductores de las unidades, mientras que el 17.29% manifiesta que si conoce, el 3.76% de los mismos prefiere no contestar la pregunta.

9.- ¿Importancia que usted considere a las siguientes mejoras?

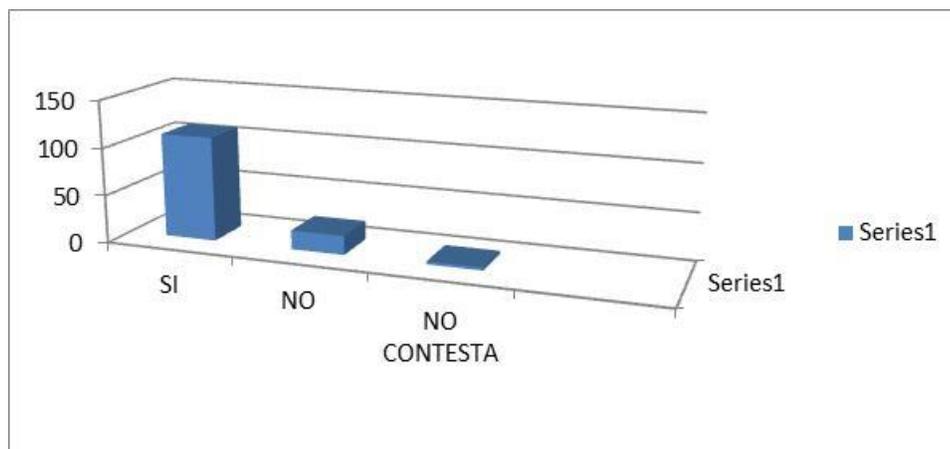
Código	Detalle	Cantidad	%
9.1	Buses nuevos	13	9.77
9.2	Capacitación de choferes	70	52.63
9.3	Volumen de radio	30	22.56
9.4	Atención de autoridades a usuarios	20	15.04
TOTAL		133	100



Con el grafico actual nos damos cuenta que la ciudadanía solicita que los choferes sean más capacitados para que den un buen trato, 52.63%, así mismo que el volumen de la radio no sea tan alto, 22.56%, que las autoridades estén presente y buses nuevos.

10.- ¿Cree usted que las autoridades de la cooperativa de transporte fluminense deban invitar a reuniones periódicas con los usuarios?

Código	Detalle	Cantidad	%
10.1	SI	110	82.70
10.2	NO	20	15.04
10.3	NO CONTESTA	3	2.26
TOTAL		133	100



El presente grafico nos muestra que el 82.70% de los usuarios desean que las autoridades de la cooperativa fluminense, realicen reuniones periódicamente entre usuarios, autoridades y choferes, el 15.04% manifiesta que no es necesario y el 2.26% prefiere no contestar.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A través de las encuestas realizadas en su gran mayoría a los usuarios de las unidades de transporte de Pasajeros Fluminense de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos, llegamos al análisis de que la misma no está dando un buen servicio a la comunidad, y que el principal motivo de ello es el trato que dan los señores choferes, entre los que podemos citar el volumen alto de la radio en las unidades, recoger y dejar pasajeros un lugares no permitidos por las autoridades, el estado de las unidades en muchos casos es deplorable, todo esto repercute en el ingreso diario a los propietarios de las unidades, por eso con el presente trabajo y con la ayuda de las autoridades se elaborará un manual de funciones para los señores conductores y cobradores de las unidades y se efectuarán seminarios sobre atención al cliente con el propósito de cambiar la mala imagen que tiene la población de la ciudad de Babahoyo sobre la cooperativa Fluminense.

CAPITULO IV

4. MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO FLUMINENSE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.

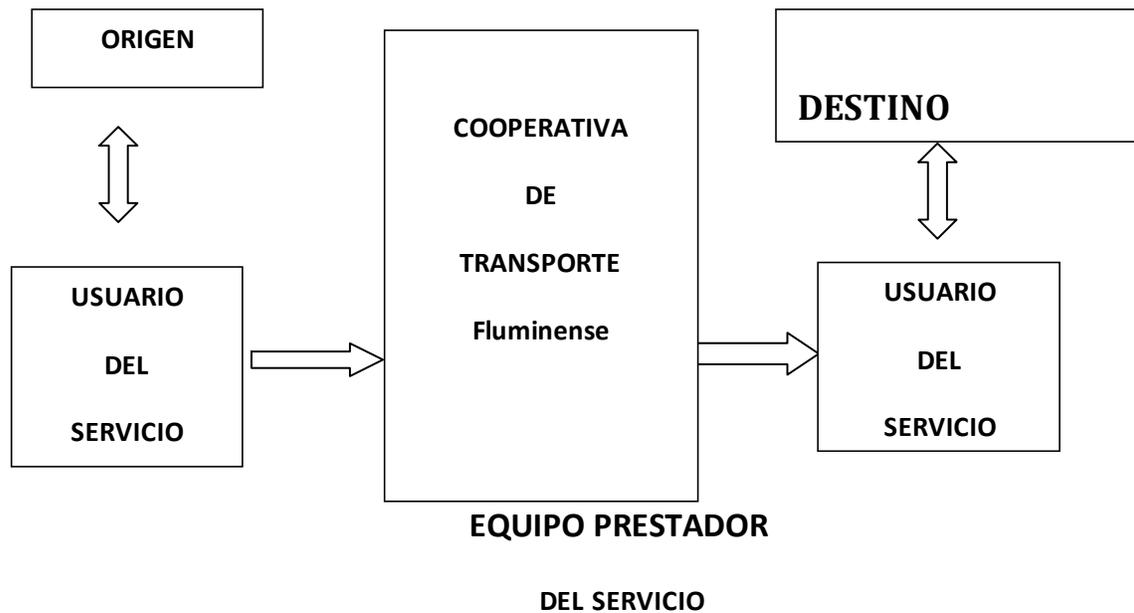
4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

4.2.1 CADENA PRODUCTIVA DEL TRANSPORTE:

El transporte se constituye en una cadena de producción de servicios, compuesta fundamentalmente por tres elementos:

- ❖ Usuario del servicio.
- ❖ Empresa de transporte.
- ❖ Propietario del vehículo.

En el siguiente cuadro conceptual se muestra la estructura fundamental de la cadena productiva del transporte y las relaciones existentes entre cada uno de sus elementos.



Fuente: Libro de Proyectos de Germán Arboleda

4.2.2 PERSPECTIVA DEL SECTOR

4.2.2.1 Transporte de pasajeros:

El transporte de pasajeros es un servicio básico para la población de Bbahoyo por tal motivo debe garantizarse tanto en términos de movilidad, como de comodidad, de seguridad y accesibilidad.

En este sector se presenta una preocupación constante por la exclusividad en la prestación del servicio de las unidades empresariales existentes, frente a nuevas iniciativas, lo que se traduce en la exigencia constante de control en todos los aspectos

del servicio, tales como creación de empresas, asignación de rutas y transporte informal.

4.2.2.2 Evaluación de la situación actual

El servicio de transporte público debe desarrollarse bajo un esquema cooperativa-empresarial, sujeto a la habilitación que el Estado otorga para operar, a aquellas empresas interesadas en la prestación del servicio, donde los principios de autorregulación, calidad y seguridad debe ser el eje fundamental para un servicio eficiente y competitivo.

La estructura empresarial del transporte en su mayoría, no tiene claridad en la misión frente al desarrollo de la actividad y es por ello que presenta fallas en su organización, seguridad, capacidad técnica, operativa, económica y financiera que le impiden garantizar una adecuada prestación del servicio de ambas cooperativas. Lo anterior se refleja en una deficiente participación del sector en la cadena logística de servicios, toda vez que cada uno de los integrantes tiene una visión individual de la cadena, en defensa de sus propios intereses, lo que ocasiona conflictos en las relaciones económicas entre todos los actores.

Todo esto genera una deficiente prestación del servicio, ya que se olvida al usuario como eje central de la actividad que se constituye en el cliente que busca satisfacer sus requerimientos de transporte en las mejores condiciones y a un costo óptimo.

Por otra parte, los planes de desarrollo nacional han priorizado el desarrollo de la infraestructura vial, en lo que corresponde al transporte, dejando de lado los aspectos concernientes a la prestación del servicio público. Por esta razón, constantemente los diferentes integrantes de la cadena han manifestado su inconformidad por la ausencia de políticas integrales del sector.

4.2.2.3 Políticas a implementar

Ante una ausencia de una buena logística se debe implementar en la Cooperativa un departamento de Logística. Como tal un servicio Logístico y de Transporte tiene como objetivo fundamental el de movilizar a una persona conservando su integridad en condiciones de comodidad y de seguridad o colocar un producto en el mercado nacional, en el momento en que el consumidor lo necesita, en perfecto estado y cuyas características satisfagan al cliente.

Este objetivo se debe cumplir de tal manera que todos los eslabones del servicio reciban un beneficio que les garantice su desarrollo económico y social. Haciendo del

sector una actividad económicamente sostenible y de iguales oportunidades para todos los integrantes del servicio.

Las condiciones del servicio deben permitir al usuario el poder transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

El mundo con su tendencia globalizadora exige cada vez servicios más eficientes buscando fundamentalmente mejorar la calidad de vida de los seres humanos. Las empresas y en general, en este caso, los integrantes de la cadena productiva del transporte que quieran permanecer con éxito en el mercado, deben tener muy claro en sus principios organizacionales que es el cliente quien impone condiciones para utilizar el servicio que le están ofreciendo.

Los empresarios del siglo XXI deben orientar todos sus esfuerzos en el diseño de estrategias de marketing cada vez más creativas para ofrecer lo que el cliente necesita de manera oportuna, segura y a un precio que supere sus expectativas.

En ese entorno, el Estado se debe convertir en el facilitador de condiciones propicias para prestar servicios competitivos que promuevan el desarrollo empresarial, hacia esquemas modernos de transporte que satisfagan las necesidades que el usuario

plantea. Esta es una tarea que debe adelantarse de manera conjunta entre el sector privado y el Estado, en la búsqueda de objetivos comunes de desarrollo del sector, orientados a generar una industria de servicios competitiva que le permita no solamente prestar un servicio eficiente a los ciudadanos del cantón Babahoyo.

4.2.3 PRINCIPIOS BÁSICOS

Para el desarrollo de la Política de Transporte, debe entenderse que el servicio se prestará bajo los siguientes principios:

4.2.4 LIBRE DESARROLLO EMPRESARIAL

Esta actividad económica se basará en la libre competencia y la iniciativa privada bajo los parámetros legales que eviten la competencia desleal y el abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado.

4.2.4.1 COMPETITIVIDAD

El transporte se constituye en parte integrante de la cadena de servicios logísticos y por lo tanto todas sus estrategias van ligadas a lograr la competitividad del aparato productivo nacional mediante la prestación de un servicio eficiente, seguro, oportuno y a un buen precio, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario ya sea del

servicio propiamente dicho de transporte o del producto final puesto al alcance del consumidor final.

4.2.4.2 ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO

El transporte es un servicio que se debe prestar para satisfacer la necesidad de movilización de personas y de mercancías a través de medios adecuados y en condiciones tales que se mantenga la integridad de las personas y las características de los productos. El Estado diseñará políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte y la racionalización de los equipos apropiados al igual que el diseño de la infraestructura, teniendo en cuenta además su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos. Los usuarios deberán ser informados sobre los medios o modos que les son ofrecidos, de tal manera que se trasladen de un lugar a otro de manera oportuna y confiable.

4.2.4.3 SEGURIDAD

El servicio de transporte debe prestarse en condiciones que garanticen la conducción de las personas sanas y salvas al lugar de destino o el transporte de cosas conduciéndolas y entregándolas en el Estado que se reciben que se presumen en buen estado. Igualmente, en la prestación del servicio debe garantizar la integridad de la infraestructura y de las personas contra los riesgos inherentes a la actividad transportadora.

En este sentido, los integrantes de la cadena deben asumir responsabilidades claras en la prestación del servicio de tal manera que durante una operación garanticen la protección del medio ambiente y la integridad de la población de Babahoyo.

Para una eficiente prestación de un servicio de transporte, la empresa debe garantizar la capacitación profesional, técnica y tecnológica del personal. Es importante articular este proceso con las experiencias del personal técnico y administrativo. Esta labor puede desarrollarse con entidades asesoras quienes dictan técnicas de conducción (ANETA), mecánica básica y primeros auxilios como seguridad y control de incendios.

Una de las medidas buenas es aplicar un programa de mantenimiento preventivo y para ello deberá constituir un comité de seguridad o capacitación, integrándose prioritariamente a los jefes de tráfico, tecnólogos en administración de transportes. Con este equipo de trabajo, se recomienda diseñar una estructura de programación para capacitación, con el fin de contar con personal idóneo para operar en el parque automotor.¹

4.2.4.4 Seguridad del Pasajero

La integridad en primera instancia de los clientes o pasajeros tiene una responsabilidad directamente el conductor, tal como el capitán del barco o piloto de avión. Es por tal razón que el mayor riesgo que puede estos tres escenarios es el automotor, debido a que

¹UNAD, Colombia Transporte Terrestre y de Carga, por Álvaro Chávez.

pueden sufrir simultáneamente accidentes con un alto índice de riesgos, un gran número de pasajeros.

4.2.4.5 Factores que Inciden en la Seguridad

Existe un sinnúmero de factores que inciden en los accidentes de tránsito y transporte, es importante analizar algunos aspectos:²

- ❖ Fatiga psíquica (conductores)
- ❖ Tensión ambiental (medio)
- ❖ Fallas mecánicas del vehículo (por falta de mantenimiento)
- ❖ Fallas Humanas (falta de capacitación)
- ❖ Estado de salud (conductor-exámenes médicos)

Todos estos factores pueden incidir que los conductores de transporte de pasajeros tienen diversas reacciones de acuerdo con sus intereses y motivaciones laborales, familiares, nivel de estudios, relaciones sociales y carga de trabajo.

El exceso de velocidad tiene relación con las actitudes del conductor y el entorno, para ajustar este aspecto se debe hacer necesario un seguimiento de actividades en su desempeño laboral en ambas Cooperativas de Transporte, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de este proceso, se hace importante laborar un diagnóstico con el

²Transporte de Carga y Pasajeros, UNAD (Universidad Nacional A Distancia, Colombia)

psicólogo, jefe de tráfico o jefe de rodamiento, inspector de ruta, despachador y tomar información aleatoria, para realizar cursos de relaciones humanas, ética, motivación y técnicas de conducción.

4.2.4.6 Mantenimiento Preventivo

El proceso de planificación y administración del transporte conlleva programas de mantenimiento, y para ello se recomienda que la Cooperativa Fluminense, tenga vehículos de reserva y un conjunto de conductores que asuman la programación de rodamiento rutinario y sirvan para reemplazar tanto al conductor, como al vehículo programado.

Para este proceso se debe atender las especificaciones del fabricante y las recomendaciones para realizar revisiones periódicas por ejemplo. 10.000, 20.000, 30.000, 40.000 kilómetros. Para el mejoramiento de este proceso, se deben crear incentivos a los conductores que realicen curso de manejo económico lo cual incrementa los rangos de kilometraje en las revisiones periódicas y en mantenimiento preventivo, que disminuye los altísimos costos ocasionados por reparaciones o mantenimiento correctivo.

Por tal razón, es recomendable llevar un registro por kilómetros de los gastos ocasionados por reparaciones, repuestos, mano de obra, posteriormente se deberá

presentar un programa de mantenimiento para cada vehículo y los aspectos más importantes a tener en cuenta para minimizar efectos potenciales de fallas mecánicas que indiscutiblemente, tienen base en las fallas humanas, como la falta de revisión y mantenimiento. Es por eso que hemos creído conveniente revisar los anexos.

4.3 MENTALIDAD EMPRESARIAL

La empresa de transporte es una unidad empresarial en capacidad de combinar los recursos humanos, físicos, financieros y de información indispensables para la prestación del servicio con altos niveles de calidad y eficiencia.

Los integrantes de la cadena de servicios logísticos son empresas que unen sus esfuerzos y recursos (humanos, técnicos y financieros) con el fin de atender una demanda de productos o servicios ya sea a nivel nacional o internacional. Por tal motivo, todos deben asumir un rol empresarial y ejercer un papel de socios comerciales que establecen planes estratégicos para atender un mercado de tal manera que obtengan utilidades de la actividad que están ejerciendo.

4.3.1 INTERVENCIÓN DEL ESTADO

En un mercado globalizado, la tendencia debe orientarse a la autorregulación del sector con menos intervención por parte del Estado, buscando dar respuesta a la necesidad de contar con un transporte más competitivo y seguro que responda a las

realidades de la población y en general del sector productivo y que satisfaga los requerimientos de desplazamiento de la población ecuatoriana en condiciones de accesibilidad, calidad, comodidad y seguridad. No obstante, el Estado siempre mantiene su facultad de intervención como medida de salvaguarda en beneficio del interés general sobre el particular.

4.4 ESTRATEGIAS

Las estrategias a seguir para el cumplimiento de los objetivos propuestos deben ser asumidas por todos los integrantes de la cadena, promovidas por el Estado y evaluadas por el sector público, sector privado y la academia y serán las siguientes:

Definir de manera integral el esquema de transporte que el país necesita para satisfacer las necesidades de la población de Babahoyo.

Orientar y desarrollar los procesos de fortalecimiento de la industria del transporte, para construir un esquema empresarial desde el punto de vista organizacional y de calidad, que responda a los retos de la competitividad, promoviendo y desarrollando normas de calidad en el sector.

Definir los equipos de transporte que el sistema requiere de acuerdo a las necesidades establecidas por los usuarios del servicio y por el esquema de transporte que se ha planteado.



ANTONIO MEDRANO / EL UNIVERSO

La circulación de los vehículos dentro del territorio nacional, llena las condiciones previas de homologación y sometimiento a las normas y requisitos generales sobre tránsito terrestre.

Entonces, las condiciones de carácter permanente que constituyen requisitos generales se presentan de la siguiente manera:

- ❖ Desarrollo del Sistema de información de operación del transporte.
- ❖ Condiciones mecánicas excelentes con sometimiento a la exigencia legal.
- ❖ Diseño y definición del esquema de transporte hacia la competitividad
- ❖ Tener comodidad y someterse a condiciones de seguridad e higiene.
- ❖ Tipología y modernización de los equipos de transporte.

- ❖ Dar cumplimiento a las normas sobre pesos y dimensiones legales.

Además, el garantizar como mínimo el buen estado de los frenos, las llantas, los vidrios de seguridad, los controles de dirección, las señales audibles, el equipo de seguridad, el nivel mínimo de combustible, el escape de los gases regulados y los elementos ópticos.

4.5 CONSTITUCIÓN LEGAL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Transporte Fluminense fue constituida el 26 de Julio de 1997, y reconocida en ese mismo año mediante resolución acuerdo ministerial #0704, e inscrita en el Registro General de Cooperativas.

Empresa asociativa de derecho privado, sujeta al derecho cooperativo ecuatoriano, a los valores y principios de la doctrina universal del cooperativismo y regida por las disposiciones legales vigentes y el objeto social de la cooperativa, es el de conseguir y fortalecer el ingreso personal y familiar de sus socios, entendido este como base del proceso natural de desarrollo económico, social y cultural.

Empresa basada en políticas de principio de cooperativismo, para lo cual se consideran elementos fundamentales, tanto en el aspecto social como en lo económico para

bienestar de sus asociados y brindar un mejor servicio de acuerdo a las necesidades, debiendo actuar siempre bajo el lema “Buen Servicio” y a su vez sus socios están pendientes de la planificación de los beneficios sociales-colectivos.

4.6 MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y VALORES

De acuerdo con el análisis interno que se hace de la Cooperativa para direccionar el proyecto, se acordaron las siguientes variables, buscando la coordinación entre los objetivos individuales y grupales de una Cooperativa de Transporte.

4.6.1 MISIÓN

La Cooperativa: “Cooperativa de Transporte de servicio urbano Fluminense”, deben tener como objetivo principal prestar un excelente servicio de transporte en todas las modalidades con radio de acción municipal, satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la eficiencia, calidad y seguridad del servicio contando con un personal amable, eficiente y de amplia experiencia comprometido en beneficio de la empresa y la comunidad.

4.6.2 VISIÓN

Ser una empresa de primera de transporte, líder en la ciudad de Babahoyo, y ser reconocida por sus altos estándares de servicio, la lealtad de sus clientes, talento humano, inversionistas y la comunidad en general.

4.6.3 OBJETIVOS

1. Establecer la importancia del precio en la decisión de la escogencia de la empresa de transporte por parte de los usuarios del servicio.
2. Cuantificar el tamaño potencial del mercado en la ciudad de Babahoyo para el servicio de transporte de pasajeros que permita mejorar la cobertura de la Cooperativa.
3. Posicionar el servicio de transporte de pasajeros de la cooperativa de Transporte Fluminense en el mercado local.
4. Determinar el segmento del mercado que utiliza los servicios de la cooperativa Fluminense.
5. Establecer las preferencias y/o gustos por las cuales los clientes se deciden por la cooperativa Fluminense..

4.7 VALORES A IMPLANTAR EN LAS COOPERATIVAS

1. Respeto: Es uno de Los principales valores que debe ser dirigido hacia los usuarios del servicio de transporte de carga, encomienda y mercancías.

2. Cumplimiento: Se garantiza la responsabilidad y puntualidad que se adquieren en los compromisos con los usuarios del servicio del transporte de carga y mercancías y el de pasajeros.

3. Sentido de pertenencia hacia la Cooperativa: Uno de los factores más importantes, ya que es por medio de este, se refleja el gran amor que se tiene por hacer las cosas, obteniendo los mejores resultados.

4. Trabajo en equipo: Se refiere a la cooperación por parte de todos los integrantes de la Cooperativa, en la adecuación de sus oficinas y en la participación de la ampliación del servicio de transporte de carga, encomiendas y mercancías.

5. Vocación de servicio: Que se traduce a través de la realización de permanentes capacitaciones al personal técnico y administrativo de la empresa.

6. Honestidad: Cuando se dice honestidad es reconocer que cada día que se trabaja, se hace con transparencia en los objetivos personales y organizacionales.

7. Solidaridad: Deben tener como referencia a la ayuda mutua en todas las circunstancias laborales que los compañeros y la empresa lo requieran.

8. Seguridad: La Cooperativa de Transporte debe garantizar la seguridad en el uso de sus servicios de transporte de pasajeros.

9. Transparencia: La imagen corporativa de la Cooperativa debe distinguirse por la transparencia en sus funciones operativas y comerciales.

10. Innovación: La creatividad del recurso humano de la empresa deben ejecutarse cambios continuamente, los cuales favorecen el progreso y la productividad de la Cooperativa.

Estos valores son indispensables para conseguir el éxito y la satisfacción del deber cumplido.

4.7.1 La organización debe estar conformada de la siguiente manera:

- ❖ Asamblea General
- ❖ Junta Directiva
- ❖ Administrador de la Cooperativa de Transporte.
- ❖ Consejo de administración
- ❖ Presidente
- ❖ Gerente
- ❖ Contador
- ❖ Secretaria
- ❖ Comité del proyecto

4.8 MANUAL DE FUNCIONES

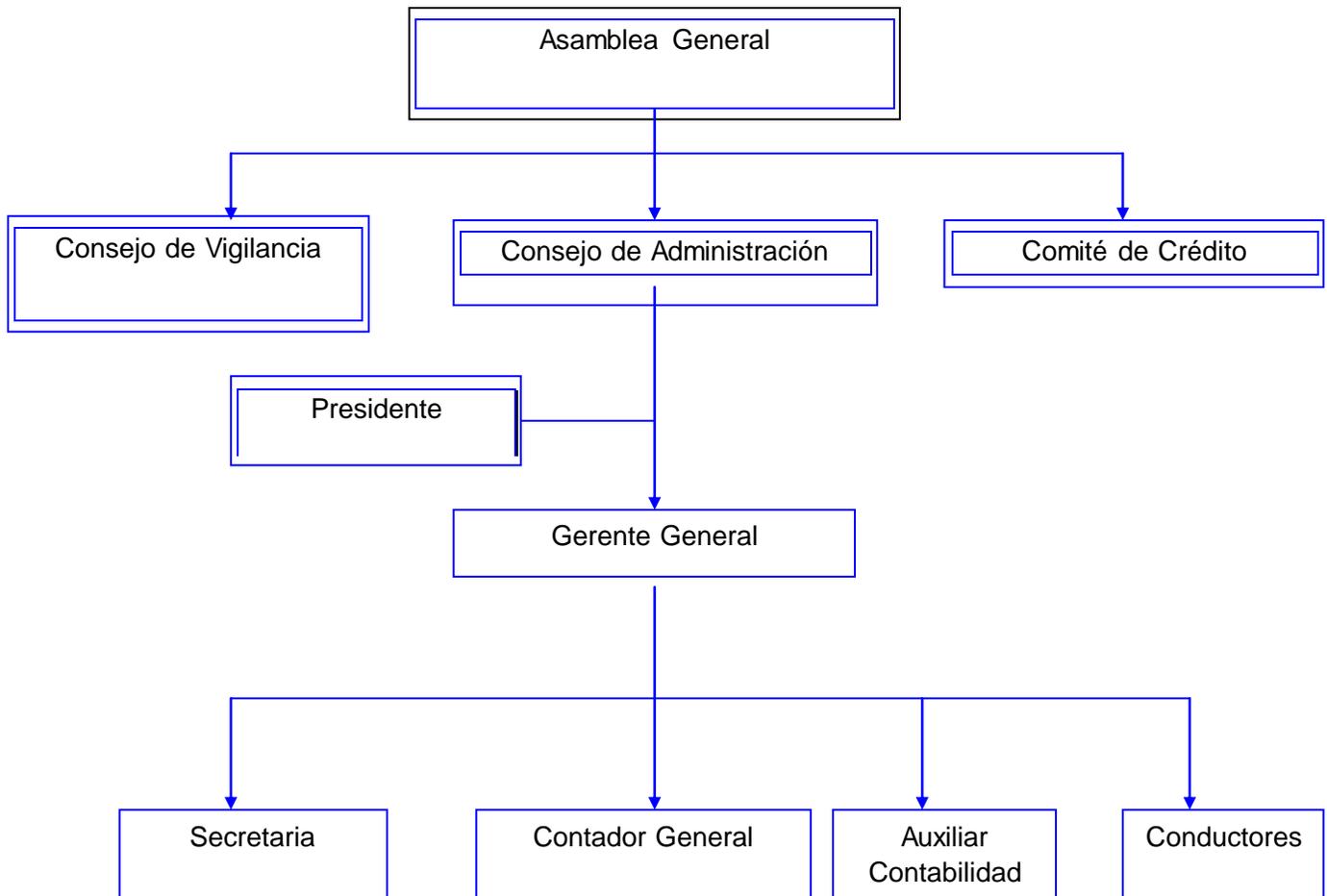
4.8.1 Organigrama General

Es la representación gráfica de los distintos órganos directivos y los niveles dependientes de la Gerencia.

La raíz de la estructura jerárquica cooperativa se encuentra en la ley 127, en la cual se fundamenta. En efecto, la referida Ley establece en su Art. 15 como órganos de dirección, administración y control:

- a) Asamblea General
- b) Consejo de Administración
- c) Consejo de Vigilancia
- d) Comité de Crédito
- e) Otros Comités o Comisiones establecidos en el estatuto de cada entidad

Estos organismos sólo tienen asignadas funciones de apoyo logístico, por lo que, aparte de diseñar, conocer y aprobar las políticas, sus funciones se orientan más hacia la supervisión y control de las actividades, específicamente, el Consejo de Vigilancia y el Comité de Crédito, ya que al Consejo de Administración los estatutos le permite autorizar los niveles de gerencias que consideren necesarias para el mejor funcionamiento de la empresa cooperativa.



4.8.2 Asamblea General

La Asamblea General es la autoridad suprema de la Cooperativa y sus acuerdos y resoluciones obligan a todos los asociados presentes y ausentes, siempre que se hubiere tomado de conformidad con estos estatutos y la ley 127, sobre las Asociaciones Cooperativas y sus reglamentos.

La asamblea general de socios no tiene ninguna función en el área administrativa, pero, sus deberes guardan una relación mucho más profunda que cualquier otro situado en el plano operacional, pues es en esta instancia de control donde se eligen a los tres (2) órganos centrales de dirección (Consejo de Administración, y Consejo de Vigilancia) y en donde finalmente deben rendir cuenta todos los órganos administrativos y/o ejecutivos de la cooperativa.

Los tres objetivos de la Asamblea General, son:

- a) Conocer y aprobar el informe anual de cuentas y actividades de los tres (2) consejos.
- b) Seleccionar por medio de votación democrática, aquellos socios que deseen ocupar dirigenciales en cualquiera de los tres (2) órganos centrales; y
- c) Conocer y aprobar las modificaciones requeridas por los estatutos sociales.

Como es notable esos tres (3) objetivos juegan un papel estelar en el desarrollo institucional, y por lo tanto, están directamente vinculados a las funciones atribuidas en el art. 35 de los Estatutos.

4.8.3 La asamblea general deberá conocer:

- A) Separación de los asociados en el caso de apelación de estos, en virtud de una decisión del Consejo de Administración.

- B) Modificación de los estatutos de la cooperativa.
- C) Disolución de la cooperativa
- D) Función de la cooperativa con otra de igual finalidad.
- E) Afiliación a una federación o central.
- F) Cambio generales en los servicios de la cooperativa.
- G) Examen de cuentas y balances.
- H) Conocer los informes de los órganos de administración y control
- I) Nombrar y remover con motivos justificativo a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comisiones especiales.
- J) Aplicación de los fondos sociales y reservas
- K) Distribución de rendimiento.

- L) Enajenar o gravar sus inmuebles.
- M) Informes de los Consejos, y Comisiones.
- N) Responsabilidad de los miembros de los consejos y los comités al efecto de pedir la aplicación de las sanciones que incumbe o imponen los que sean de su competencia.
- O) Informes de los consejos y comisiones.
- P) Aplicación de sanciones disciplinarias a los asociados.

4.8.4 Presidente:

FUNCIONES:

a) Vigilar el fiel cumplimiento de los estatutos y los reglamentos existentes, y hacer que se cumplan las decisiones tomadas por la asamblea general, sean ordinarias o extraordinarias;

b) Convocar la asamblea general y las reuniones del consejo a través del secretario;

c) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa y ostentar la representación de la sociedad;

d) Abrir con el Gerente, una cuenta bancaria de firma conjunta, firmar, girar, endosar y cancelar cheques, letras de cambios, pagares y otros documentos relacionados con las actividades económicas o financieras de la cooperativa;

e) Autorizar conjuntamente con el Gerente las inversiones de fondos aprobados por el consejo y poner el visto bueno a los balances una vez autorizados;

f) Coordinar las actividades de la cooperativa para que esa funciones como unidad;

g) Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no son de la jurisdicción de la asamblea general;

h) Iniciar actividades que redunden en un mejor servicio para los socios.

4.8.5 Secretario/a:

FUNCIONES:

a) Llevar al día las actas de todas las sesiones del Consejo y de la Asamblea General y el libro de registro de los socios;

- b) Firmar junto con el presidente las correspondencias y todo documento que por su naturaleza requieran la intervención de este funcionario;
- c) Custodiar el sello de la cooperativa y los libros correspondientes;
- d) Desempeñar otras labores que le sean asignadas por el Consejo de Administración dentro de las limitaciones de estos estatutos.

4.8.6 Comité de Educación

La comisión ejercerá sus funciones de acuerdo a la política educativa definida por el Consejo y tendrá específicamente las siguientes atribuciones:

- a) Elaborar y presentar al Consejo un plan de trabajo para el periodo. El mismo deberá estar acompañado del correspondiente presupuesto de gastos.
- b) Ejecutar el plan de trabajo aprobado por el Consejo.
- c) Organizar y desarrollar programas de educación cooperativa por iniciativa propia y la coordinación con otras entidades e instituciones afines.
- d) Promover y realizar tantas actividades educativas como sea posible, de interés para los socios como para la comunidad en que la cooperativa desarrolla sus actividades.

- e) Disponer de los fondos que le hayan sido asignados, previa aprobación del Consejo de Administración.

- f) Presentar un informe anual al Consejo de Administración, dando cuentas de las labores realizadas y de la forma en que utilizaron los fondos asignados.

- g) Realizar cursos para los señores conductores sobre servicio a los usuarios que es el punto débil de la cooperativa de transporte de pasajeros Fluminense.

- h) Realizar periódicamente encuestas entre los usuarios para conocer cómo se desenvuelven los señores choferes de la unidades y los cobradores de las mismas.

4.8.7 Gerencia General

El gerente general es el titular responsable ante el Consejo de Administración de la buena marcha de los negocios de la cooperativa.

Este ejecutivo es el responsable final de todas las actividades realizadas por la cooperativa junto al Consejo de Administración. Asimismo, tiene la obligación de facilitar por todos los medios posibles las actividades del Consejo de Vigilancia y de las otras comisiones.

El objetivo principal del Gerente General es coordinar con el Consejo de Administración, la aplicación de las prácticas administrativas, las políticas financieras, estructura organizacional y el sistema de planeación que mejor responda al funcionamiento de la cooperativa en sus ejecutorias de corto, mediano y largo plazo.

FUNCIONES:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, previa delegación del Consejo de Administración.
- b) Ejecutar las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General.
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estatutarias.
- d) Nombrar y remover los empleados de la cooperativa de acuerdo con las normas que fije el Consejo de Administración.
- e) Dictar las tareas y reglamentaciones a los que deben someterse los empleados de la sociedad.
- f) Realizar una continua labor de adiestramiento del personal.

- g) Elaborar o someter al Consejo de Administración, los presupuestos anuales de operaciones, así como el reglamento interno de la cooperativa y sus proyectos financieros.

- h) Firmar, previa autorización del Consejo los contratos y operaciones en que intervenga la sociedad; tales como: dar o recibir en calidad de préstamo, enajenar o gravar inmuebles, etc.

- i) Hacer que se depositen los fondos de la cooperativa en la entidad bancaria designada por el Consejo de Administración.

- j) Recaudar o ver que se recaude los ingresos de la cooperativa y cobrar las sumas que a ésta se adeudan hasta por la vía judicial, si resultare necesario.

- k) Presentar al Consejo de Administración, el balance general de la cooperativa, los anexos correspondientes y los balances de comprobación en los periodos establecidos en los estatutos.

- l) Presentar ante la Asamblea General Anual la memoria de cada ejercicio fiscal finalizado.

- m) Rendir los informes solicitados por los demás órganos administrativos y fiscales de la cooperativa.

- n) Aportar sus conocimientos para lograr los objetivos perseguidos.

- o) Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y la que le señale el Consejo de Administración.

- p) Ejecutar las compras que la cooperativa requiera para la representación de servicios dentro de los límites que le señale el consejo de administración.

- q) Responsabilizarse de que la contabilidad se lleve al día y conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

4.8.8 Contador General

El contador (a) General es la persona que debe mantener un adecuado sistema de registro de las operaciones, que permita elaborar informaciones financieras oportunas y confiables para la toma de decisiones.

FUNCIONES

- a) Llevar los registros contables de las operaciones diarias.

- b) Preparar mensualmente el balance de comprobación, balance general, estados de excedentes y las informaciones más relevantes de ésta.

- c) Conciliar todos los meses las cuentas de aportaciones, de ahorros retirables, depósitos a plazos, cartera de préstamo, así como otras cuentas por cobrar o pagar.

- d) Suplir las informaciones que requieran las instituciones que supervisan, fiscalizan y/o prestan algún servicio a la cooperativa.

- e) Mantener adecuados registros de efectivos tanto en banco como en caja y verificar la igualdad de los balances con las conciliaciones bancarias.

- f) Registrar las emisiones de títulos de inversión y verificar que los mismos disponen de la documentación soporte requerida.

- g) Suministrar datos al departamento de cómputos y mantener el flujo de las informaciones a la gerencia.

- h) Revisar las solicitudes de pago, los documentos anexos, previo a la emisión de cheques, así como las firmas de las personas autorizadas.

- i) Realizar tareas con su posición o a requerimiento de la gerencia.

- j) Conciliar mensualmente los intereses ganados y cobrados por la cooperativa producto de inversiones en valores.

- k) Mantener actualizado los registros contables computarizados, mayor general, libros o soportes, auxiliares de cuentas por cobrar, propiedad, mobiliario e inmueble, entre otros.

- l) Confeccionar los registros mensuales, bien documentados, de todos los pagos anticipados, gastos, pagos, depreciaciones y amortizaciones, así como de ingresos, inventarios de propiedad mobiliaria e inmuebles, etc.

- m) Elaborar el informe diario de disponibilidades para la gerencia.

- n) Facilitar todo tipo de documentos e información que requiera el Consejo de Vigilancia en sus labores de fiscalización.

- o) Velar porque todos los directivos y empleados cumplan con los procedimientos de contabilidad de aceptación general, así como comprobar que los registros se hacen sobre bases uniformes y consistentes.

- p) Realizar con buena disposición cualquier otra función que sea propia a su cargo o que requiera la gerencia.

4.8.9 Choferes

El puesto de un chofer requiere de una persona con licencia de conducir profesional, su trabajo es de suma responsabilidad ya que son los que transportan a los usuarios de las unidades, y de ellos depende la aceptación de los usuarios para con la cooperativa.

FUNCIONES

- a) Prestar buen servicio a los usuarios de las unidades.
- b) Mantener su licencia de conducir siempre disponible y actualizada.
- c) Revisar diariamente el vehículo que conduce
- d) Cumplir con las leyes de transito
- e) No subir el volumen de la radio en las unidades que conduce.
- f) Parar para dejar y coger pasajeros en los sitios indicados.
- g) Mantener las unidades limpias en su exterior y en el interior.
- h) Acudir periódicamente a los cursos o seminarios que dicte la cooperativa para mejorar el servicio.

4.9 OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Todas las empresas buscan alcanzar sus objetivos, y esta es una situación deseada que la empresa intenta lograr. Son el resultado que se esperan alcanzar en un tiempo determinado, constituyen la aproximación real o esperada de los contenidos de la visión y la misión de la empresa.

Al establecer un manual de funciones e implementarlo en la Cooperativa de transporte de personas Fluminense Ltda., se dará un mejor servicio a los usuarios del mismo, alcanzando el crecimiento de la cooperativa y mejorando el entorno interno (socios) y público en general.

4.9.1 Objetivos específicos

- ❖ Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de las unidades.
- ❖ Conocer y cumplir con las obligaciones deberes y haberes de la cooperativa con la comunidad.
- ❖ Incorporar ideas nuevas para lograr mejorar el servicio de la cooperativa a los ciudadanos de Babahoyo.
- ❖ Realizar un cronograma semanal de turnos. A demás determinar una multa en el caso de no cumplirlas.

4.10 JUSTIFICACION

Al no contar los dirigentes de turno con un sustento confiable, o con un asesoramiento continuo, la elaboración del Manual de Funciones se vuelve una necesidad imperiosa con parámetros sencillos y claros que les será de muchísima ayuda no solo para la Cooperativa de transporte de pasajeros Fluminense sino para todas estas agrupaciones.

En el campo del desarrollo que buscan las empresas, instituciones u organizaciones, el control que debe hacerse a los señores conductores en especial estará ligado al manual que se elabora con el presente trabajo.

Habiendo interpretado de manera global los problemas que tiene la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Fluminense, quizá el más importante es no tener un adecuado manejo en la parte administrativa conjuntamente con el área financiera ya que se presentan constantes quejas de los usuarios hacia los señores transportistas por el trato que dan cuando conducen las unidades.

Es indispensable la elaboración de un Manual de Funciones, donde se especifique con claridad los roles que desempeñan cada uno, así como el proceso que deben seguir los socios y especialmente quienes estén ejerciendo las funciones de Gerente y Presidente, para que de esta manera tengan un completo control y conocimiento de todas las operaciones.

4.11 CONCLUSION

Por la revisión de sus documentos anteriores, se denota que hasta la presente fecha, en la institución Cooperativa de transporte Fluminense, no se ha implementado un Manual de Funciones en ninguna área, siempre han estado a buen criterio de los directivos de turno.

Las quejas constantes de los usuarios de las unidades de la cooperativa de transporte fluminense por el servicio que brindan los señores conductores hace posible la realización del presente trabajo con la finalidad de mejorar esta situación en beneficio de los usuarios, de la cooperativa y de los dueños de las unidades.

4.12 RECOMENDACIONES

Se debe fomentar una cultura basada en principios y valores institucionales, y generar compromiso con la institución ya que por el nivel de educación del recurso humano los cambios tardan más de lo que se pueda planificar.

Se sugiere implementar el manual de funciones y las estrategias resultantes del análisis situacional y plan operativo a corto plazo, para aprovechar las oportunidades de desarrollo, disminuyendo el impacto de las amenazas y beneficiándose del mejoramiento de los procesos.

Se propone consolidar en cada integrante de la organización la visión y la misión, que se establece en el direccionamiento estratégico puesto que está basado en principios y valores; cumpliendo con los objetivos, estrategias y políticas, para alcanzar la visión y la misión propuestas.

Se recomienda establecer una cultura organizacional mediante la capacitación y motivación a choferes y socios a fin de ser competitivos y dar un servicio con seguridad, eficiencia y eficacia.

El establecimiento de procesos dentro de la institución permitirá definir mecanismos de control de las actividades que se desarrollan en base a indicadores de gestión que nos permita realizar una mejora continua de los procesos en beneficio de la cooperativa y sus clientes.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano (1ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill. (2002)

DRUCKER, Peter F. La Gerencia en la Sociedad Futura. Bogotá: Norma. 2002

KONOPASKE. Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos (12ª ed.) México: McGraw-Hill. 2006

WILLIAM B. Werther, Jr. Ph D y Keith Davis PhD, Administración de personal y Recursos Humanos 5ta edición año 2002

JONH M. Ivancevich, Administración de Recursos humanos 9na Edición año 2005.

GARY Desler, Pretice Hall, Administración de personal 8ava edición año 2001.

HAROLD Koontz, HEINZ Wehrich, Administración una perspectiva global, 12ava Edición año 2004.

PALACIOS ECHEVERRIA, ALFONSO JOSE. Investigación Administrativa. 1ed. Instituto Latinoamericano de Investigación y Capacitación Administrativa, San José, Costa Rica, 2002.

LINKOGRAFIA

Dirección de Desarrollo Administrativo. **Guía Técnica para elaborar Manuales**

Administrativos. Secretaría de Administración, Gobierno de Chiapas, México, 2006.

Disponibles en el sitio electrónico:

<http://www.administracion.chiapas.gob.mx/normatividad/desadministrativo/Administrativos.pdf>

www.cinterfor.org.

www.munilabaya.gob.

www.monografias.com

www.wikipedia.com

www.gestiopolis.com

www.ambiente.gob

www.aceproject.org/main/español

www.dkvgroup.com

www.quilmes.gov.ar.com