



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE**  
**CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERIA COMERCIAL**

**TÍTULO**  
**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA “UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS**  
**DEL GUAYAS” CANTÓN GUAYAQUIL**

**Autor (a): Parada Villamar Jennifer Andrea**

**Tutor (a): MSC. Echarte Fernández Miguel Ángel**

**MILAGRO, DICIEMBRE 2016**

**ECUADOR**

### **ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **MANUAL DE FUNCIONES PARA LA "UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS DEL GUAYAS" CANTÓN GUAYAQUIL**.  
Presentado por la estudiante, Parada Villamar Jennifer Andrea, para optar al título de **INGENIERIA COMERCIAL**

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016

Firma del tutor



Nombre completo Echarte Fernández Miguel Ángel

Cédula 095623185-6

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre de 2016



Firma del estudiante

Nombre: Parada Villamar Jennifer Andrea

CI: 092598932-9

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida y por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre por ser incondicional conmigo a pesar de nuestras diferencias, demostrarme su cariño y ser el pilar fundamental para lograr mi desarrollo.

A mi esposo, por haber sido ese impulso durante todo este largo trayecto, por su todo su apoyo, siempre incondicional, mi amigo, mi compañero de vida, tu amor y confianza son invaluableles.

A mi hija, eres la principal razón por la que me levante día a día, mi principal inspiración, todo sacrificio por ti es válido, eres mi motivación.

A toda mi familia, por brindarme siempre su apoyo, sea con un gesto, una palabra o un consejo y a todas aquellas personas que a lo largo de mi carrera estuvieron dándome aliento, para culminar este anhelado sueño.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad estatal de Milagro por abrirme sus puertas y poder estudiar mi carrera. De la misma forma a cada uno de los docentes con quienes tuve la grata experiencia de aprender de sus conocimientos impartidos en las aulas. Gracias por permitirme convertir en una profesional.

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

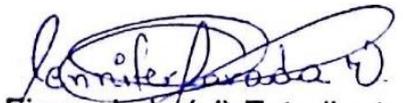
Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Completivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Manual de funciones para la Unión de transportistas públicos del Guayas" cantón Guayaquil y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de Diciembre del 2016



Firma de la (el) Estudiante

Nombre Parada Villamar Jennifer Andrea

CI: 092598932-9

## ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A) .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1 Delimitación del problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Objetivos. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Objetivo general .....</b>	<b>3</b>
1.2.2 Objetivos específicos .....	3
CAPÍTULO II .....	4
MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO .....	4
<b>2.1 Marco teórico y referencial.....</b>	<b>4</b>
<b>Antecedentes referenciales .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Población y muestra .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Métodos y técnicas .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Resultados.....</b>	<b>16</b>
CAPÍTULO III .....	17
PROPUESTA.....	17
<b>3.1 Descripción de la propuesta .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.1 Desarrollo de la propuesta.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Conclusiones .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Recomendaciones .....</b>	<b>26</b>

<b>Bibliografía.....</b>	<b>27</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	
<b>Tabla1.- Cooperativas filiales. Elaboración propia.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla2.- Cooperativas fraternas. Elaboración propia.....</b>	<b>21</b>
<b>INDICE DE FIGURA</b>	
<b>figura.-1organigramaempresarial.</b>	
<b>http://www.uniondecooperativasdelguyas.com.....</b>	<b>18</b>
<b>Figura -<sup>2</sup>UNION DE TRANSPORTISTAS DEL GUAYAS . (s.f). <i>La Asamblea general de Delegados.</i></b>	
<b>Obtenido de CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:</b>	
<b>http://www.uniondecooperativasdelguyas.amawebs.com/.....</b>	<b>19</b>

## RESUMEN

En la actualidad vivimos en un mundo tan cambiante que se desarrolla día a día, y con esto se dan los cambios y cada organización debe adaptarse a ellos, y así cambiar sus procesos, costumbres, culturas entre otros. Cada departamento dentro de las empresas cumplen con sus labores establecidas, y cada uno es igual de importante. Lo que mi proyecto busca es mostrar cuán importante es para esta empresa contar con un manual de funciones, y así se puedan mejorar la eficiencia en los procesos, el trabajo entre los empleados, mejorar el clima laboral, y satisfacer las necesidades tanto de los jefes como de los empleados. El objetivo principal de esta propuesta es el estudio a resolver que es el desarrollo de la estructura organizacional, mediante la elaboración de un manual de funciones financieras para la “UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS DEL GUAYAS ” esta propuesta de investigación pretende ayudar a esta importante empresa a tener una mejor organización, ya que de esta manera contara con una mejor descripción de las funciones y capacidades del personal que labora dentro de las oficinas y mejorara su desarrollo debido a que contara con un organigrama bien definido, que mejorar la productividad de cada uno de los colaboradores. De tal manera es indispensable que se utilizó métodos y técnicas que facilitaron la información de forma eficaz, y se pueda realizar el enfoque en la realidad con la utilización de la entrevista que está dirigida al gerente de la “unión de transportista públicos del Guayas”

**Palabras claves:** Procesos, Manual de Funciones, Productividad, Organización, Organigrama

## **ABSTRACT**

Nowadays in a changing world that develops every day, and with this change and give each organization must adapt to them, and therefore change their processes, customs, cultures and others. Every department within the companies knows their established work, and each one is equally important. What my project is intended is to show how important it is for this company has a manual function and therefore can improve the efficiency of processes, work among employees, improve the working environment and satisfy both the heads and employee's needs. The main objective of this proposal is to study the development of the structure of the organization by developing a manual of financial functions for the "GUAYAS PUBLIC TRANSPORT". This research proposal aims to help this important company to have a better organization, because in this way it will have a better description of the characteristics and capacities of the staff that works in offices and improve their development because they have a well-defined organizational structure, to improve the productivity of each one of the collaborators. Therefore, it is essential that the methods and techniques were effectively used information was used, and can be made focus on the reality of the interview interview is directed to the manager of the "Guayas union of public transport"

**Keywords:** Processes, Function Manual, Productivity, Organization, Organization Chart

## INTRODUCCIÓN

La historia ha demostrado que Guayaquil se ha caracterizado por ser una ciudad que siempre ha tratado de luchar por la unidad, por la honestidad y libertad. Con los años, se ha modernizado, se ha convertido en una ciudad que puede proporcionar comodidad y servicios, lo que ha contribuido a la creación de parques ecológicos, con las administraciones que se han preocupado por dar esto al mundo en general.

Este análisis se enfoca, en la empresa “Unión de cooperativas de transporte públicos del Guayas”, con sede en la ciudad de Guayaquil, ciudadela Brisas del río, manzana 1105, solar 11-12-13. La empresa se encuentra estructurada de la siguiente forma: tres miembros de asamblea general de socios, seis vocales del consejo administrativo, y 6 vocales del consejo de vigilancia, seis departamentos y un total de 21 empleados.

Se plantea la creación de un manual de funciones para la empresa, pues el identificar los procesos es una tarea básica que permite contar con herramientas para trabajar de una manera productiva y eficaz. Se debe dar a conocer a los encargados de la organización, que el manual de funciones, permitirá describir con claridad todas las actividades de los empleados, para así distribuir las responsabilidades.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En el área de transporte la organización de Unión de Transportistas Públicos del Guayas, se expone en el entorno social como gremio de privacidad y autonomía conformado por los sujetos que están soportados jurídicamente, situado en la provincia del Guayas. Por consiguiente esta organización es una empresa que se integra a la sociedad para fomentarse como responsable en sus actividades laborales.

De manera primordial también existe una buena relación entre compañeros, lo que origina un ambiente agradable en el área laboral, por tal motivo es esencial mencionar que para el éxito empresarial en general de esta empresa es necesario implementar un manual de funciones que permita la mejora de una estructura de la organización, además se debe señalar que se presentan ausencia de cumplimiento en las tareas dirigidas a los empleados y encomendadas por parte del administrador, como resultado a todas estas circunstancias la empresa se ve afectada para ser productiva de tal manera se exponen efectos inadecuados que inciden en la problemática planteada.

#### **Causas**

- ✓ Falta de un adecuado proceso de gestión
- ✓ Inadecuada selección de personal
- ✓ Ausencia del proceso evaluación de personal

#### **Efecto**

- ✓ Descontrol de las actividades administrativas
- ✓ Los objetivos no se cumplen a cabalidad
- ✓ Evaluación de factores inadecuados para este objetivo

### **1.1.1 Delimitación del problema**

Con el fin de lograr resultados concretos por lo tanto, los objetivos propuestos, es necesario hacer este estudio con la delimitación en los siguientes aspectos:

**Campo:** Financiero

**Área:** Manual de funciones para la “Unión de Transportista Públicos del Guayas del cantón Guayaquil”

**Objeto:** Desarrollo de la estructura organizacional

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Guayaquil

**Dirección:** Ciudadela Brisas del Río

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Como influye un manual de funciones en la “Unión de Transportistas Públicos del Guayas?”

## **1.2 Objetivos.**

### **1.2.1 Objetivo general**

Elaborar un manual de funciones para la Unión de Transportista Públicos del Guayas, con la finalidad de mejorar el desarrollo de la estructura organizacional.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Analizar los cargos existentes y determinar las funciones de los empleados y el nivel de responsabilidad y compromiso.
- Realizar la entrevista para adquirir la información optima que aporte a la elaboración del manual de funciones en la empresa
- Aplicar un manual de funciones que permita cumplir con los objetivos esperados por la empresa

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO**

#### **2.1 Marco teórico y referencial**

Las asociaciones son sociedades facultativas de esencia jurídica, plena, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en la que los individuos se organizan democráticamente para satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social como medio para superar la condición humana y la formación de personas individuales, y donde la relación de trabajo, la producción, distribución y consumo es de servicio y no de beneficio.

Dentro de los años 1972 - 1973, la publicación de tabulaciones y datos estadísticos del transporte público se incluyó en la inscripción del área vehicular exteriormente. A medida que evoluciona el transporte público, aparece el medio de transporte denominado metro vía que se ubica en Guayaquil Y Quito. En 1975, no se pudo obtener informes estadísticos para los vehículos porque existía el desequilibrio político. Para esto en el año 1976, con la superación tecnológica se continuaba en la asamblea de vehículos, para empezar a indagar en técnicas que permita la aparición del tren el cual no se presenta con importancia.

De tal manera se afirma que en el país inicia la época de los vehículos que se usan como medio de transporte para las personas que laboran o realizan a diario tramites personales que facilita su movilización y además ayuda a la economía del usuario.

Los transportes públicos ayudan al traslado de un sitio a otro a los individuos, dentro y fuera de la localidad y ciudad por esta razón forma parte fundamental para los

usuarios, además contribuye en no contaminar el medio ambiente ya que se elimina la mayor cantidad de autos que provocan aglomeración en los diferentes puntos de la ciudad.

Dentro de esta localidad se cuenta con avenidas que facilitan el tránsito de los vehículos urbanos a toda hora del día lo que ayuda a las personas a sentirse seguras de estar siempre a tiempo en sus actividades cotidianas.

### **Antecedentes referenciales**

#### **Universidad de Cuenca**

**Título:** “Elaboración de un plan estratégico para la empresa “Tecni Ferrería Ricaurte”

**Autor:** FERNANDEZ León Melania Sofía

SINCHI Padilla Esperanza Concepción

**Año de publicación:** 2010

Dado que la empresa es una organización integrada varias personas que por un objetivo común.

### **Resumen**

Que causa varias actividades debido al uso de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para lograr su objetivo, la mayoría del tiempo es obtener utilidades.

La planificación estratégica es un proceso de aviación sistemática la naturaleza de un negocio, el establecimiento de objetivos A largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollar estrategias para alcanzar dichos objetivos y ubicación de recursos para conseguir metas propuestas.

## **Universidad Central del Ecuador**

**Título:** Las jornadas laborales de los transportadores públicos de la compañía de transporte urbano “Transporte San Carlos S.A.” del Distrito Metropolitano de Quito y su relación con el estrés laboral.

**Autor:** HERRÁN Peñafiel, Jorge Wilfrido  
CUENCA Cuenca, Isidro

**Año de publicación:** 2013

### **Resumen**

El trabajo de investigación en Psicología Industrial, Diagnóstico situacional de las organizaciones que trabajan específicamente el estrés. El objetivo es determinar la relación tiempo de trabajo con niveles de estrés. Crear estrés en los portadores públicos, empresa de transporte urbano. “San Carlos S.A”. Del Distrito Metropolitano de Quito.

La teoría explica Walter Cannon, en base a los niveles de estrés críticos que hacen que los conductores homeostáticos y debilitamiento; tratada en dos capítulos: el estrés en el trabajo, el transporte público. Ninguna investigación experimental correlaciona el método deductivo-inductivo, los sesenta y un conductores evaluados por la investigación para determinar los efectos de los factores de estrés en los conductores y la proporción de las horas de jornada a las condiciones de trabajo de los cuestionarios.

En los resultados se concluye que los conductores están expuestos durante sus horas de trabajo a diferentes factores de estrés. Con la recomendación de que las horas de trabajo de los conductores deben ser más cortos.

## **Universidad de Guayaquil**

**Título:** Análisis y propuestas de mejoras en la estructura organizacional de La empresa.

**Autor:** MARIDUEÑA Carrión, Jorge Armando

**Año de publicación:** 2014

### **Resumen**

Farvitel Trading Corp. es una empresa productiva que ofrece en el mercado diversos productos para cubrir las necesidades de almacenamiento, la misma que requiere de manera inmediata mejorar los procesos en la áreas de ventas, compras y producción para poder tener eficiencia y eficacia en cada uno de ellos, lo cual permitirá realizar captaciones de clientes y la conservación de los mismos. Una buena organización es la base para la realización de mejoras continuas tales como disminuir costos, evitar paras en los procesos de producción y mejorar la coordinación en los procesos críticos en cada una de las áreas de la empresa.

Para realizar la propuesta de mejora fue necesario dividirla en dos fases. La primera fase fue el levantamiento de información y análisis de datos donde se utilizaron herramientas tales como diagramas de operaciones, diagramas de flujo de información, análisis de cadena de valor, análisis de causa efecto y análisis de Pareto.

## **Marco metodológico**

Cada organización debería contar con un manual de funciones, especialmente aquellas grandes y medianas empresas, puesto que ayuda al control de las actividades del personal que conforman la empresa. Es un instrumento eficaz para el desarrollo de una estrategia de asistencia a las empresas, debido a que determina y define las áreas de actividad del trabajador y su puesto laboral, por lo que en la “Unión de transportistas públicos del Guayas” dedicamos esta propuesta para informar acerca de la importancia que tiene el desarrollo de la estructura organizacional.

***“Este manual es la definición de la estructura organizacional de una empresa. Cubre el diseño y la descripción de los diferentes puestos de trabajo mediante la creación de normas para la coordinación entre ellos. Es un documento que especifica los requisitos para el puesto, la interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones”.*** (Atehortua Ríos, 1997)

### **El desarrollo de una función manual consta de siete pasos:**

1. Visitar la empresa y entrevistar a los responsables de la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
2. El análisis del estado de la organización con la sociedad.
3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
4. Preparación de un proyecto de funciones manuales.
5. Contrastar el contenido del proyecto con el personal de la empresa.
6. Modificación, correcciones y / o ampliaciones del proyecto, si se diera el caso.
7. Presentación de las funciones manuales de la empresa.

### **Beneficios y la utilidad de las funciones del manual:**

1. Para determinar y definir los campos de acción de cada empleado, permitir a las personas interactuar con una mejor comprensión de su papel dentro de la empresa, lo que es beneficioso en distintos como los de integración, desarrollo y desarrollo y comunicación.
2. Elimina la inestabilidad en la carga de trabajo, la duplicación de funciones, circuitos de trabajo irracionales, entre otras.
3. Es muy útil para planificar los cambios de personal y posibles variaciones de la empresa en puestos de trabajo y establecer planes de carrera.

4. La experiencia de la empresa puede tener en la preparación de las funciones manuales.

### **Estructura de una empresa**

Es la organización de roles y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de funciones que necesitan desarrollar miembros de una organización para trabajar juntos de manera óptima y alcanzar los objetivos establecidos en el manual estratégico.

De acuerdo (Koontz, s.f)

***“La competencia en la estructura organizativa, la identificación de los requisitos de la fuerza de trabajo, el registro de personas disponibles y el reclutamiento, la selección, colocación, promoción, evaluación, remuneración y formación del personal es necesarios”.***

### **Tecno-estructura**

Los analistas son responsables del estudio, la planificación y de controlar la organización, estandarizar las actividades empresariales; por ejemplo, los gerentes de control de calidad, diseñadores y creativos investigadores del área.

### **Personal de apoyo**

Son unidades especializadas para asesorar sobre temas específicos como asesor fiscal, de finanzas, o cualquier profesional que pueda aconsejar en los procesos y en la toma de decisiones.

### **Importancia de la estructura organizativa de la empresa**

Ayuda a establecer estrategias y distribuir responsabilidades para lograr objetivos y metas.

### **Definir las funciones, responsabilidades y actividad de cada persona.**

Las líneas fijas de autoridad y subordinación de cada persona, para alcanzar los objetivos. Según (Hernández, s.f) manifiesta que: ***“Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas”*** La estructura es la base de la empresa en la que las actividades de las divisiones llevan a cabo para formar departamentos y luego establecer la autoridad con el fin de alcanzar los objetivos, sino también todo lo que

surge espontáneamente de la interacción entre los miembros. Teniendo en cuenta estos dos aspectos de la estructura se divide esencialmente en estructura formal y estructura informal.

## **Tipos de estructuras**

### **Estructura Formal**

La estructura formal es necesaria para las actividades dentro de una organización que les permita, lograr los objetivos a través de los organigramas, manuales y la interacción y división del trabajo, la autoridad y la unidad de delegación de responsabilidad jerárquica de mando, el alcance del control y la equidad, entre otros.

Este tipo de estructura está compuesta de partes de la organización y su relación entre sí a través de los principios fundamentales de la misma, establecida con la ayuda de herramientas y presentado en forma oral o en documentos públicos, como la estructura formal que rige en la organización.

### **Estructura informal**

Se origina de la estructura formal, creando así las estructuras de relaciones entre los miembros de acuerdo con una combinación de factores, algunos dan lugar a este tipo de estructura. La estructura informal trata de reflejar el orden social y tiende a ser más dinámica y flexible para ajustarse a circunstancias cambiantes.

## **Las partes fundamentales de una organización**

### **Principales operaciones**

Compuestas de los operadores o empleados que realizan funciones básicas de compras, producción, ventas, entre otros; por ejemplo, operadores de instalaciones de producción, proveedores.

### **El ápice estratégico**

Son los altos mandos, o cargos que tienen que supervisar todo el sistema, aquellos son responsables de hecho, la misión, la visión y el diseño del plan estratégico; ejemplo: directivos y empresarios.

## **Profesionales de la línea media**

***“Responsables de las áreas funcionales, y departamentos, divisiones y procesos; ejemplo jefe de los departamentos administrativos”*** (TARINGA, s.f)

## **Organigramas de flujo lineo funcionales**

Para la realización de una estructura y sus normas, se debe tener en cuenta cómo distribuir el personal en distintas líneas, debido a que las estructuras de la organización son donde se mezclan las diversas funciones y la autoridad. De acuerdo (Franklin, s.f) expresa que: ***“Estos gráficos son representaciones que se llaman lineo funcionales debido a la división del trabajo, las líneas de autoridad y comunicación que se representan gráficamente”***.

## **Características de organigramas**

Según su característica se dividen en tres tipos:

### **Micro administrativo**

Este diagrama de flujo es para una organización y puede ser: diagrama de flujo general de toda la empresa o para sólo un área.

### **Macro administrativas**

Siempre implicará más de una empresa.

### **Meso administrativo**

Se trata de una o más organizaciones, pero en el mismo turno.

### **Por los propósitos**

Se componen de cuatro sub-categorías:

#### **Informativo**

Este tipo de organigrama se cree que está a disposición del público, por lo que cualquiera lo puede ver.

#### **Analítica**

Este gráfico es un analista de la naturaleza del comportamiento organizacional.

## **Formal**

Es desde el punto de vista legal, cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y tienen un instrumento.

## **Informal**

Esta contraria a la trama anterior no tiene tal instrumento escrito.

## **Su ámbito de aplicación**

Esta clase se divide en tres tipos.

## **General**

Resalta la información importante de una organización para un nivel jerárquico particular.

## **Por su contenido**

Esta clase se divide en tres tipos amplios, funcionales y lugares, y las unidades de ubicaciones.

## **Integral**

Este gráfico representa toda la estructura de la organización, pero la preocupación de la jerarquía entre los departamentos, así como la dependencia entre ellas.

## **Para su distribución de vídeo**

Este grupo se clasifica por cuatro gráficos diferentes.

## **Vertical**

“Estos son los más utilizados y comunes dentro de las organizaciones de diagramas de flujo son fáciles de construir y se estructuran de arriba hacia abajo, lo que lleva a la persona de mayor jerarquía en la empresa”. (Esther., 2013, )

## **2.2 Población y muestra**

La población elegida para realizar la respectiva entrevista está dirigida al gerente de “Unión de Transportistas Públicos del Guayas” del cantón Guayaquil, con la finalidad

de conseguir información que sirva como refuerzo para proponer una posible solución a la propuesta expuesta.

### **2.3 Métodos y técnicas**

Las metodologías a utilizar serán:

#### **Método científico**

Lo que nos permitirá obtener un análisis de los datos, necesarios para desarrollar esta problemática. Y así hacer una valoración de lo que específicamente necesita la organización.

#### **Método inductivo-deductivo**

Nos permitirá realizar una evaluación de los hechos acontecidos dentro de la organización, y verificar la falta que hace la implementación de un manual de funciones estructurado, y como aportaría a la empresa.

La recolección de datos se hará mediante:

#### **Entrevistas**

Esta nos permitirá conocer los problemas de forma directa con los jefes y empleados de la organización.

## **ENTREVISTA REALIZADAS EN LA EMPRESA “UNIÓN DE TRANSPORTISTA DEL GUAYAS”**

### **DIRECCIÓN: GERENTE GENERAL**

#### **1.- ¿La aplicación de un manual de funciones financieras, de qué manera aportaría a la empresa?**

Este manual proporciona la función de un proceso metodológico, cuyo objetivo es mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado debe realizar y servir como una herramienta indispensable en el ámbito de los recursos humanos de la empresa, y a su vez beneficiar en términos de calidad y eficacia de logros previstos para cada departamento, lo que permite una mejor información lo cual es evidente en los logros de los objetivos de la empresa.

#### **2.- ¿Qué opinión puede dar sobre la ausencia de desarrollo de la estructura organizacional dentro de la empresa?**

Con la falta de una estructura organizacional se presentan muchos problemas en la organización. No resolver los problemas de falta de conocimiento, herramientas de análisis de enfoque profesional adecuada, perjudica a la empresa en el impacto de los resultados finales.

#### **3.- ¿Cómo aporta la empresa unión de transporte público a las necesidades del usuario?**

Nuestras unidades son accesibles al usuario y aportan de manera positiva ya que, los vehículos tienen las condiciones y técnicas para permitir que los usuarios con necesidades de discapacidad sean beneficiadas con el uso del transporte público

#### **4. El desconocimiento de los empleados sobre las funciones y responsabilidades generan improductividad dentro de la empresa. ¿Qué piensa usted?**

El buen funcionamiento de la empresa depende en gran porcentaje, de las responsabilidades de los empleados, esto implica el estado de ánimo o actitud que los trabajadores demuestren en el enfoque para sus tareas, por supuesto a veces nos encontraremos con los empleados que se dedican exclusivamente a cumplir el objetivo de la empresa a toda costa en sus tareas cotidianas, sin tener que

preocuparse de los resultados, lo que afecta seriamente a la productividad de la organización.

**5.-Un organigrama adecuado para selección de personal ayudaría a la empresa en su productividad económica. ¿Por qué?**

Un organigrama adecuado para seleccionar al personal serviría de mucha ayuda en la producción de la empresa, porque es necesario para cualquier organización en gran medida, el éxito de cualquier empresa depende de su equipo de gestión. La gestión profesional y la experiencia técnica, capacidad de gestión, o comercial para llevar a cabo funciones, actividades, tareas y responsabilidades.

## **2.4 Resultados**

- ✓ Al observar el trabajo realizado a diario a cada uno del personal de forma automática, se puede ver la variación o notarse la forma de hacer las cosas para cada uno de ellos, que conduce a resultados diferente cada vez que el mismo trabajo se realiza.
- ✓ Otro punto importante es la falta de una estructura organizacional que le permite al empleado conocer cuál es la misión, la visión de empresa, sus objetivos y el grado Jerárquico que pertenecen
- ✓ Como resultado en el informe inadecuado los problemas que son comunes tales como: retraso de tareas, el personal de conducción que laboran a diario de una manera monótona, esto origina indicadores de resultados que no permiten cumplir los objetivos de la empresa.

Todo esto es debido a la falta de un manual de funciones y el desarrollo de la estructura organizacional, por consiguiente debe aplicarse adecuadamente para las funciones y tareas que requiere la empresa y definir claramente las responsabilidades y actividades de los empleados para brindar a la comunidad servicios eficaces.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 Descripción de la propuesta**

En la actualidad vivimos en un mundo cambiante que se desarrolla día a día, y con esto se dan las variaciones y cada organización debe adaptarse a ellos, y así modificar sus procesos, costumbres, culturas entre otros.

Cada departamento dentro de las empresas cumplen con sus labores establecidas, y cada uno es igual de importante. Lo que mi proyecto busca es mostrar cuán importante es para esta empresa contar con un manual de funciones, y así se puedan mejorar la eficiencia en los procesos, el trabajo entre los empleados, mejorar el clima laboral, y satisfacer las necesidades tanto de los jefes como de los empleados.

La creación de este manual, pretende ayudar a esta importante empresa a tener una mejor organización, ya que de esta manera contara con una mejor descripción de las funciones y capacidades del personal que labora dentro de las oficinas y mejorara su desarrollo debido a que contara con un organigrama bien definido, que contribuirá a la productividad de cada uno de los colaboradores.

#### **3.1.1 Desarrollo de la propuesta**

Los principios que guían el diseño de la estructura organizativa son:

Principio autoridad y la jerarquía se basa en existentes en la Compañía diferentes niveles de autoridad, ordenado en jerarquías de acuerdo con el grado de responsabilidad y control.

## ORGANIGRAMA

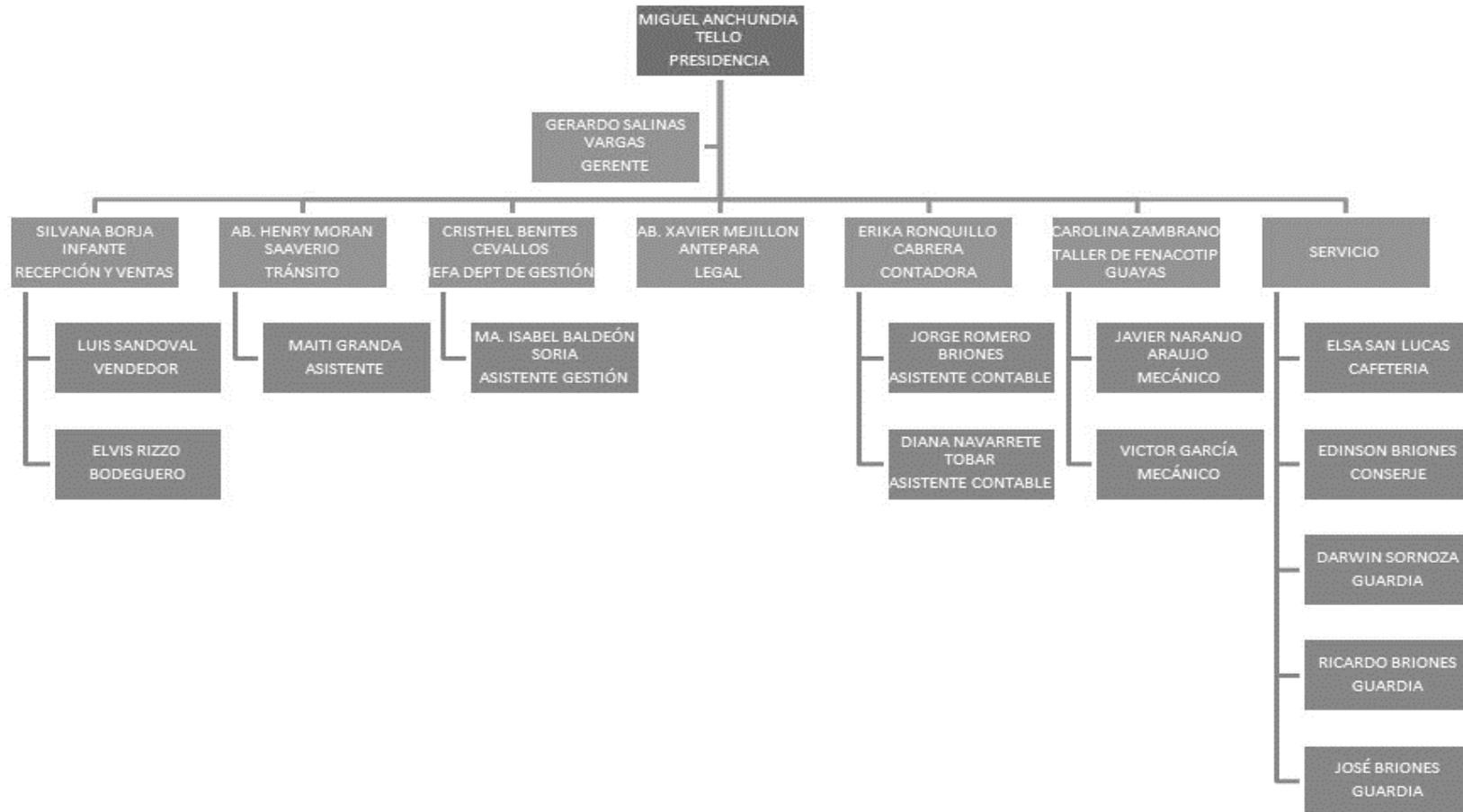


Figura1.-Organigrama empresarial <http://www.uctpg.com/quienes-somos/estructura/>

## “UNIÓN DE TRANSPORTISTAS DEL GUAYAS”



### Misión

Representar y defender el movimiento cooperativo de la provincia del Guayas e impulsar políticas y estrategias en materia de promoción y planificación para que su desarrollo trascienda en el país.

### Visión

Ser una institución orientada y promotora de los principios y valores cooperativos en el Ecuador y generar con ello un esquema de desarrollo humano de manera sostenible, de alta competitividad productiva y laboral; además, ser el gran soporte institucional que respalda cada día las actividades de los agremiados así como la de la Unión misma.<sup>1</sup>



FIGURA2.UNION DE TRANSPORTISTAS DEL GUAYAS . (s.f). *La Asamblea general de Delegados.*  
Obtenido de CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:  
<http://www.uniondecooperativasdelquayas.amawebs.com/>

## LISTADO DE COOPERATIVAS FILIALES

Cooperativa De Transporte De Pasajeros 9 De Marzo
Cooperativa De Transporte De Pasajeros 16 De Junio
Cooperativa De Transporte De Pasajeros 16 De Octubre
Cooperativa De Transporte De Pasajeros 17 De Septiembre
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Assad Bucaram
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Brisas De Santay Panorama
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Chongón
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Eloy Alfaro
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Expreso Milagro
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Ines Maria "C.I.T.I.M."
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Jesus Del Gran Poder
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Kilometro 26
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Marcelino Maridueña
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Mariscal Sucre
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Mi Piedacita
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Pedro Carbo
Cooperativa de Transporte de Pasajeros Posorja
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Primero De Mayo
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Rutas Balzareñas
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Rutas Empalmeñas
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Rutas Milagreñas
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Rutas Salitreñas
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Salitre
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Santa Ana "Cisa"
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Santa Clara
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Santa Lucia
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Santa Martha
Cooperativa De Transporte De Pasajeros Santa Rosa De Colimes

Tabla 1.- Cooperativas filiales. Elaboración propia.

## LISTADO DE COOPERATIVAS FRATERNAS

 Cooperativa de Transporte interprovincial ALAUSI
 Cooperativa de Transporte interprovincial BAÑOS
 Cooperativa de Transporte interprovincial CHUNCHI
 Cooperativa de Transporte interprovincial C.I.C.A
 Cooperativa de Transporte interprovincial CITA EXPRESS
 Cooperativa de Transporte interprovincial ECUADOR
 Cooperativa de Transporte interprovincial ESMERALDAS
 Cooperativa de Transporte interprovincial KENNEDY
 Cooperativa de Transporte interprovincial LOJA
 Cooperativa de Transporte interprovincial MACAS
 Cooperativa de Transporte interprovincial OCCIDENTAL
 Cooperativa de Transporte interprovincial RIOBAMBA
 Cooperativa de Transporte interprovincial RIRCAY
 Cooperativa de Transporte interprovincial SAN CRISTOBAL
 Cooperativa de Transporte interprovincial SAN PEDRITO
 Cooperativa de Transporte interprovincial SANTA
 Cooperativa de Transporte interprovincial TRONCALEÑA
 Cooperativa de Transporte interprovincial ZARACAY

**Tabla2.- cooperativas fraterna. Elaboración propia.**



## MANUAL DE FUNCIONES PARA LA UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS DEL GUAYAS

IDENTIFICACION DE CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO:	JEFE DE LOGISTICA Requisitos: Mínimos Ingeniero industrial, administrador de empresas, Requisitos de Formación especialidad en logística dos (2) años de experiencia profesional Requisitos de Experiencia relacionada.
DEPENDE A:	AREA OPERATIVA
NUNERO DE PUESTO:	1
INFORME A:	GERENTE

Nº	ACTIVIDAD
1	El objetivo principal es en última instancia responsable de la operación lisa, la coordinación y la organización de la logística de la empresa, tanto en el nivel de gestión de producto y personal con el fin de distribuir los bienes pedidos de los clientes de manera oportuna.
2	Las funciones esenciales para coordinar las diferentes áreas de almacenamiento (insumos, reabastecimiento de combustible, la separación de los mismos y el transporte).
3	Optimización de la política de la compañía de suministro y distribución
4	Optimizar, organizar y planificar la preparación y distribución de los pedidos.
5	Optimizar los procesos de trabajo
6	Administrar y supervisar a sus empleados



## MANUAL DE FUNCIONES PARA LA UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS DEL GUAYAS

IDENTIFICACION DE CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO:	SECRETARIA(O) EJECUTIVA: Planificación y presupuesto de la empresa
DEPENDE A:	Dpto. Administrativo
NUNERO DE PUESTO:	1
INFORME A:	GERENTE

Nº	ACTIVIDAD
1	Actuar como secretario del Consejo Ejecutivo y el Consejo General
2	Preparar la documentación, que se declara la existencia legal y registrar las actas de las reuniones del Consejo General.
3	Respetar los acuerdos del Consejo General y el informe sobre el tema
4	Verificar que los temas acordados por el Consejo General que son recibidos por los comités que se han formado.
5	Recibir y dar instrucciones a los recursos que se interpongan contra una Resoluciones
6	Amplios conocimientos en cuanto al protocolo institucional y empresarial.



## MANUAL DE FUNCIONES PARA LA UNIÓN DE TRANSPORTISTAS PÚBLICOS DEL GUAYAS

IDENTIFICACION DE CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO:	Asesoría legal Requisitos: Mínimos Abogado Legal Requisitos de Formación especialidad en leyes de la Constitución Ecuador cinco (5) años de experiencia Experiencia en: tributaria de una empresa
DEPENDENCIA:	AREA OPERATIVA
NÚMERO DE PUESTO:	1
INFORME A:	GERENTE
Nº	ACTIVIDAD
1	Ayudar en los pasos necesarios para crear una empresa y los procedimientos subsiguientes, tales como cambios estatutarios o aumentos o reducciones de capital. También se puede organizar la gestión de cobro, a tomar medidas para garantizar que la empresa cubre asciende acción apropiada.
2	Responsable de las cuestiones relativas a las autorizaciones, concesiones administrativas y licencias requeridas para la empresa para desarrollar su trabajo.
3	En el área de Trabajo y Seguridad Social, el abogado de las PYME proporcionar asesoramiento sobre todas las cuestiones relativas a la celebración y terminación de los contratos, las negociaciones con los sindicatos, el procesamiento de permisos de trabajo para los trabajadores extranjeros y, como no puede ser menos asistencia, legal antes de que los órganos de la jurisdicción social.
4	El Departamento legal cumple con sus objetivos mediante la prestación de servicios jurídicos, una representación en litigios y negociaciones y la preparación de documentos legales para la Secretaría General, los órganos políticos y otros órganos de la Organización
5	Comercializar y desarrolla bienes raíces, las adquisiciones y los contratos de construcción. de la Organización.
6	Recopilar y actualizar los instrumentos de la normativa interna de la Secretaría

### **3.2 Conclusiones**

La correcta ejecución de los procesos a un medio de nivel organizacional esencial, que permite el desarrollo eficaz de las tareas de la empresa en el grado de eficacia, sin pérdida de tiempo y recursos, conducir a la propiedad de las actividades en beneficio de la organización.

- El manual de funciones creado para la unión de transportistas del Guayas fue desarrollado bajo un tipo de investigación descriptivo, y se basó en las pruebas claras y precisas de los resultados de las técnicas utilizadas.
- Proporcionar claridad y simplicidad de la información requerida en cada trabajo.
- Crear una disciplina adecuada en el entorno de trabajo que sea fácil de mantener la conformidad con el manual de funciones.

### **3.3 Recomendaciones**

Se sugiere implementar la propuesta planteada porque es indispensable la importancia de este manual de funciones dentro de la empresa “Unión de transportistas del Guayas”, con la finalidad de imponer toma de decisiones en la mejoras del servicio público.

- ✓ Se sugiere la aplicación de un manual de funciones para la “Unión de transportistas públicos del Guayas”.
- ✓ Informar al personal de la empresa sobre el manejo adecuado del manual de funciones para mejorar el desarrollo de la estructura organizacional
- ✓ Capacitar a los empleados de acuerdo a las funciones y responsabilidades según el cargo a realizar dentro de la empresa.

## Bibliografía

- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 20 de agosto de 2016. Obtenido de [www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Atehortua Ríos, C. A. (1997). *Manual de funciones*, 350.9861 A 73 m ed. Obtenido de Luis Ángel Arango: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1145/1/2009-02-01P-0027.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (Vol. 1)*. . México, DF México, DF: McGraw Hill.
- Crowther, W. (1993). *Manual de investigación-acción para la evaluación en el ámbito administrativo*. Euned.
- Esther., Z. (2 de julio de 2013, ). *Administración de recursos humanos y su impacto en la organización*. . Obtenido de Recuperado : <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-y-su-impacto-en-la-organizacion/>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky (No. 65.01)*. . McGraw Hill,.
- Franklin, E. B. (s.f). *El diagrama organizacional u organigrama*. Obtenido de gestiopolis : <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Galindo Ruiz, C. J. (2004). *Manual para la creación de empresas*. Ecoe: Bogotá.
- Gibson, J. L. (2006). *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. McGraw-Hill.
- Gutiérrez, L. (2013). *TRANSPORTE PÚBLICO DE CALIDAD Y LA MOVILIDAD URBANA*. Obtenido de Recuperado el 10 de agosto de 2016, [www2.congreso.gob.pe](http://www2.congreso.gob.pe). : [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A51043F477187F](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F)
- Hernández, S. (s.f). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de Getiopolis: <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

- INEC. (2014). *Anuario de estadísticas de transporte*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Gobierno del Ecuador. Recuperado el 20 de junio de 2016, de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)
- Koontz. (s.f). *INTEGRACIÓN DE PERSONAL*. Obtenido de El Rincón del Vago: [http://html.rincondelvago.com/gestion-de-empresas\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/gestion-de-empresas_1.html)
- Koontz, H. W. (1998). *Administración: una perspectiva global*. (No. 658/K82mE/11a. ed.).
- Palomo Zurdo, R. J. (2016). Función financiera de la empresa. En EXpansión. Unidad Editorial Información Económica S.L.
- Rivera, G. (23 de abril de 2015). *La diferencia entre estrategia y táctica empresarial*. . Obtenido de Recuperado el 23 de junio de 2016, de Merca2.0: : <http://www.merca20.com/la-diferencia-entre-estrategia-y-tactica-empresarial/>
- Sánchez, C. R. (1996). *Manual para la elaboración de políticas públicas*. . Plaza y Valdés.
- Schlemenson, A. (1988 ). *Análisis organizacional y empresa unipersonal*. Paidós.
- TARINGA. (s.f). *Estructura organizacional en la empresa*. Obtenido de La estructura organizacional de una empresa: <https://www.taringa.net/post/info/14460213/Estructura-organizacional-en-la-empresa.html>
- UNION DE TRANSPORTISTAS DEL GUAYAS . (s.f). *La Asamblea general de Delegados*. Obtenido de CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: <http://www.uniondecooperativasdelguayas.amawebs.com/>

# **ANEXOS**

## Urkund Analysis Result

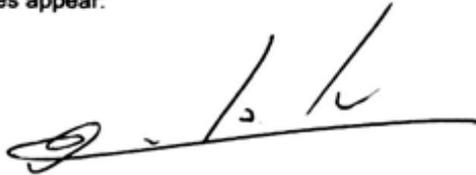
**Analysed Document:** PROYECTO PARADA urkund corregido.docx (D24226520)  
**Submitted:** 2016-12-10 06:51:00  
**Submitted By:** jenniferparada19@outlook.com  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

p.i., 26.02. 14.47 kerty litardo.docx (D18202989)  
<http://www.uctpg.com/quienes-somos/>  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1145/1/2009-02-01P-0027.pdf>  
<http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>  
[http://html.rincondelvago.com/gestion-de-empresas\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/gestion-de-empresas_1.html)  
<https://www.taringa.net/post/info/14460213/Estructura-organizacional-en-la-empresa.html>

### Instances where selected sources appear:

11

A handwritten signature or set of initials, possibly 'G. L. L.', written in black ink over a horizontal line.



## Unión de Cooperativas de Transporte de Pasajeros de la Provincia del Guayas

Guayaquil, 22 de Noviembre de 2016

SEÑORES  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
PRESENTE

Saludos cordiales.

Yo, **GERARDO SALINAS VARGAS**, con C.I.1800133686 gerente general de la **UNIÓN DE COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS** ubicada en la ciudadela brisas del rio, manzana 1105, solares 11-12-13. Cantón Guayaquil.

Nos complace concederle a la Srta. **JENNIFER ANDREA PARADA VILLAMAR** con C.I: 092598932-9, estudiante egresada de la **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** en la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, el permiso y acceso a nuestra empresa, con fines de obtener toda la información que le permita desarrollar su proyecto de **TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**.

La estudiante antes mencionada ha decidido visitar las instalaciones para obtener información que le permita completar su proyecto de grado.

Un saludo cordial y a tiempo, de agradecer su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra consideración y estima, brindando nuestro apoyo como **UNIÓN DE COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS**

Atentamente.

  
**GERARDO SALINAS VARGAS**  
C.I: 1800133686  
**GERENTE GENERAL**

📍 Cdia. Brisas del Río Mz. 1105 Sls. 11, 12, 13  
☎ 2231580 · 2647883 · 5113440  
✉ uctpg@yahoo.com

📍 Terminal Terrestre de Guayaquil  
Jaime Roldos Local C54D  
☎ 2130028 · 2130006

**ENTREVISTA REALIZADAS EN LA EMPRESA “UNIÓN DE TRANSPORTISTA  
DEL GUAYAS”**

**DIRECCIÓN: GERENTE GENERAL**

**1.- ¿La aplicación de un manual de funciones financieras, de qué manera aportaría a la empresa?**

---

---

**2.- ¿Qué opinión puede dar sobre la ausencia de desarrollo de la estructura organizacional dentro de la empresa?**

---

---

**3.- ¿Cómo aporta la empresa unión de transporte público a las necesidades del usuario?**

---

---

**4. El desconocimiento de los empleados sobre las funciones y responsabilidades generan improductividad dentro de la empresa. ¿Qué piensa usted?**

---

---

**5.-Un organigrama adecuado para selección de personal ayudaría a la empresa en su productividad económica. ¿Por qué?**

---

---

**Matriz:** Ofrecer la mejor calidad en transporte público, de manera confortable, con un servicio amable, eficiente y eficaz, demostrando en todo momento las capacidades de operarios y administradores; reduciendo al mínimo posible el tiempo de viaje, los accidentes viales y la contaminación ambiental.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIÓN N°1	ACCIÓN N°2	ACCIÓN N°3
Confort del usuario y accesibilidad para adultos mayores y las personas con discapacidad física: visual, auditiva o de otra índole.	Retirar de circulación buses que no estén en buen estado y enviar a mantenimiento	Instalación de un correcto dispositivo de audio que señale las paradas correspondientes al trabajo arduo de la guardianía para que se respete el ingreso en las primeras puertas solo a adultos mayores, personas con discapacidades o mujeres embarazadas y con niños en brazos.	Nuevas unidades para la unidad de transportistas del Guayas, con la implementación de un temporizador visual infrarrojo de 10 segundos, que puede ser visible en luces de colores, hablado o presentación del tiempo restante para el embarco o desembarco de pasajeros, en cada estación del nuevo servicio de transporte
Servicio amable, eficiente y eficaz de operarios y administradores.	Capacitación en el trato a pasajeros y control del estrés, como requisito obligatorio para que los operarios de los buses retirados de circulación sean contratados en la Unión de Transportistas del Guayas, para la circulación de estas unidades en las zonas urbanas marginales.	Capacitación en el trato a pasajeros y control del estrés, como requisito obligatorio para que los operarios de la unión de transportista del Guayas, se han promovidos a operarios, para la circulación de estas unidades en los sectores del centro y zonas residenciales o turísticas.	Capacitación en el trato a pasajeros y control del estrés, como requisito obligatorio para ser contratados como operarios de la Unión de Transportistas del Guayas
Reducir al mínimo posible el tiempo de viaje.	Ninguno	Estudio de vías de acceso menos concurridas y congestionadas en el sector urbano marginal o alejados de la urbe.	Movilizando el recorrido de las unidades en el centro de la ciudad de ser necesario por rutas menos concurridas, para disminuir el tiempo de viaje.
Disminuir al mínimo los accidentes viales	Eliminación del permiso de circulación de todas las cooperativas de buses, principal transporte público causante de los accidentes viales.	Los transportes de la Unión de transportistas del Guayas, son contados tiene un mínimo de accidentes viales y los pocos que se ha tenido se pueden corregir dando mantenimiento a sus unidades de pasajeros.	Con la instalación de los temporizadores, se reducirá considerablemente los posibles accidentes viales en estas unidades.
Evitar la Contaminación ambiental, ocasionada por el transporte urbano.	Retirar de circulación todas las unidades contaminantes auditivas y atmosféricas de las cooperativas de buses.	Revisión de las unidades de la unión de transportistas públicos de los escapes de las unidades, así como la reducción al mínimo del ruido ambiental.	Nuevas unidades con escapes en óptimas condiciones y colapsos utilizados con precaución en rutas escogida de uso exclusivo de la Unión de Transportistas del Guayas,

