



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Recaudación de fondos por autogestión en la Cooperativa de Transporte
Interprovincial Babahoyo**

EGRESADA:

Maricela del Rocío Arreaga Vera

TUTOR:

Ing. Sixto Segundo Samaniego Soto

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

Actualmente en Ecuador existen varias cooperativas que brindan el servicio de transporte rural, entre los cuales se encuentra la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo (CTIB), domiciliada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

Las aportaciones que realizan los socios a esta cooperativa son de carácter limitada y su responsabilidad recae en los socios que la conforman. Esta cooperativa tiene como objeto social la prestación del servicio de transporte con eficiencia y responsabilidad a cargo de choferes profesionales, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y su familia.

La cooperativa brinda el servicio de transportación de pasajeros desde la ciudad de Babahoyo, El Tambo, La Colombia, entre otros sectores, hasta la actualidad cuenta con 25 unidades de buses cuya capacidad es de 42 pasajeros, los mismos que no se encuentran en su mayoría en buen estado, siendo notable la inconformidad de los usuarios que hacen uso a diario del transporte por motivos de trabajo o estudio.

Los propietarios de los buses se fijan metas para dar un buen servicio a la ciudadanía, debido a varios inconvenientes que se presentan en la cooperativa los cuales afectan enormemente en las metas principales de la organización, se vio la necesidad de gestionar el área de gestión administrativa.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo para brindar el servicio requiere de la recaudación de fondos por autogestión la misma que se realiza con una actitud variada dependiendo de varios factores que ocasionan bajos niveles de recaudación.

Unos de los problemas que presentan la cooperativa es el incumplimiento por parte de los socios en la cancelación de las cuotas establecidas, afectado al personal que labora en la empresa, choferes, controladores y a los usuarios, el poco interés de cooperar como miembros de la organización hace que cada uno trabaje para sí mismo generando un clima de trabajo poco agradable.

El no trabajar en equipo y la falta de compromiso han permitido tomar decisiones a varios socios dejando de pertenecer a la empresa de transporte porque no ven una mejora como organización.

Choferes y controladores que laboraban años en esta empresa han tenido que buscar otros lugares para laborar porque la cooperativa dejo de brindarles ciertos servicios.

Este estudio de caso se dirige de acuerdo a las sub-líneas de investigación de modelo de gestión administrativa.

La metodología que se utilizó en este estudio de caso fue la descriptiva, por medio de técnicas como la encuesta a los socios de la cooperativa y una entrevista dirigida al gerente de la C.T.I.B.

Este estudio de caso busca analizar e identificar los principales motivos que afecta a la recaudación de fondos que se fijan los socios y afecta la rentabilidad de la empresa.

DESARROLLO

En 1969, el carretero de Babahoyo a Mata de Cacao y sus recintos aledaños era intransitable, debido al mal estado de las vías, las personas de este sector se trasladaban en animales de carga desde el mes de enero hasta mayo que son los meses de invierno. En este tiempo el recinto contaba con tres rancheras tipo camión. Este transporte recorre las zonas rurales en las ciudades, estas movilizan a las personas llevando carga de producción agrícola. (Comercio, 2017) En aquel entonces este transporte solo abastecía la ruta Babahoyo, Mata de Cacao en verano.

En 1971 se vieron en la necesidad de trabajar organizadamente por lo que decidieron reunirse los socios en asamblea general. Toda compañía se reúnen en junta en la asamblea general ordinaria una vez al año, por lo menos, en la época fijada en los estatutos dentro de los tres meses siguientes al vencimiento de cada ejercicio; también se reunirán en forma extraordinaria cuando sean convocados por los órganos o entidades competentes. (Cadena, 2017) Para llegar acuerdos que aumente el número de rancheras que abasteciera más localidades y cubrir la demanda de los usuarios.

En esta reunión se decide aumentar el número de unidades y llegar hasta más parroquias puesto que aumentaría no solo el número de usuarios, también mejoraría la venta de productos agrícolas puesto que los habitantes que se dedican a la producción podrían vender a otras localidades usando el medio de transporte para cubrir otros mercados que era imposible llegar, además mejorarían los ingresos de la cooperativa ya que aumentar el número de unidades generarían más ingresos para la misma.

Además se decidió que la cooperativa tenía que llevar un nombre que los identifique y después de un dialogo general y con razonamiento por unanimidad deciden que el nombre sea “Cooperativa de Transporte Babahoyo” y las siglas C.T.B. de igual manera se resuelve que los colores que usen los vehículos de la cooperativa, sean amarillo, blanco y verde, en honor al cantón Babahoyo y la provincia de Los Ríos.

Es así que a partir de esa asamblea realizaron los viajes a Quito a la Dirección General de Cooperativas y al Consejo Nacional de Transito, para agilizar los documentos trabajando con la directiva y es así que el día 02 de mayo de 1971, les sale expedido mediante el acuerdo ministerial n° 1022 la Constitución Jurídica; y la cooperativa sale con carácter de interprovincial, cambiando su razón social a Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo y las siglas C.T.I.B.

A medida que fueron mejorando las vías, se fueron integrando más socios, permitió que cubran más rutas tales como: El Tambo, La Colombia, Febres Cordero, Bucay, y alternaron turnos para la vía Monserrate, Valparaíso.

A través del tiempo los socios han empleado estrategias para mejorar el servicio y cumplir con las expectativas de los usuarios comprometiéndose a dar un buen servicio día a día, integrando más socios y aumentando el número de unidades. En la actualidad se han incorporado 25 unidades las cuales llegan a más recintos de esta parroquia brindando a las comunidades el servicio de transporte de pasajeros garantizando la seguridad de los usuarios.

Generando la preferencia, satisfacción y confianza del pasajero, proporcionado el mejor servicio de transporte, basado en un crecimiento rentable y sostenido, Según (Unidas, 2011)

define el desarrollo rentable y sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

El desarrollo sostenible ha emergido como el principal rector para el desarrollo mundial a largo plazo esta trata de lograr de forma equilibrada, el desarrollo económico y social en beneficio de los habitantes de dichos sectores.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo tiene la siguiente estructura organizacional, el cual está conformada por el presidente y a sus miembros del consejo de administración, el presidente de vigilancia y a sus miembros de su consejo, el gerente con su respectiva secretaria.

El gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo ha tenido que coordinar con varias instituciones para que les brinden capacitación a los socios y conductores tales como tránsito, relaciones humanas, entre otras para que el colaborador como el chofer puedan dar un buen trato a los usuarios y que la organización tenga éxito, depende de una buena administración, ya que esta permite el trabajo en equipo y mantener una buena relación laboral, según (Gerencie.com, 2017) es la relación entre la organización y sus colaboradores y estos ponen a disposición sus esfuerzos y habilidades para lograr el éxito de la organización.

Hoy en día, la cooperativa mantiene bajos niveles de ingresos debido a la poca inversión e innovación de sus transportes generando disminución de usuarios en los diferentes recorridos diarios.

Según los socios manifiestan que los usuarios prefieren viajar en buses alternos como Atenas, cooperativa de taxis y de camionetas que hacen el mismo recorrido que la C.T.I.B.

La cooperativa no invierte en modernizar sus unidades puesto que produce una baja rentabilidad de la misma, se ve afectada al mantener bajos niveles de ingresos anualmente, si la cooperativa se mantiene constantemente con bajos niveles de innovación en los servicios que ofrece, reducen las utilidades para sus socios.

Se detecta un mantenimiento deficiente de sus unidades esto constituye una deficiencia no solo en el servicio sino en toda la organización lo que genera que sus clientes no se sientan satisfechos con el servicio que reciben debido a que sus viaje es incómodo, inseguro y tardan más tiempo en llegar a su lugar de destino. Para mejorar esta serie de inconvenientes se tendrá que tomar muy en cuenta la innovación de mejora del servicio, captación de los usuarios y renovación de las unidades que ya cumplieron con su vida útil.

Según (Knoow, 2012) El periodo de tiempo que se espera usar los activos por parte de la organización se establece la depreciación que las unidades de esta entidad tendrán que cumplir en un tiempo determinado. Para mantener un orden en el trabajo la cooperativa realiza una planificación de los turnos, teniendo como reglamento interno que todas las unidades de transporte deben de cumplir estrictamente con los turnos establecidos por la gerencia que consta en el listado que se exhibe en las oficinas de despacho y el mismo que se entrega impreso a cada uno de los colaboradores o choferes de la cooperativa.

Los precios de las tarifas que se manejan en la cooperativa es otra de los factores que afectan negativamente la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo, a pesar de tener precios fijos muchas cooperativas como la Atenas, los taxis y

camionetas prefieren cobrar por sus servicios valores bajos, la tarifa exigida de tal manera se abastece la capacidad de los buses.

Matriz de precios según el recorrido de la C.T.I.B.

Rutas	Pasajes
Parada mínima	0,50
Babahoyo – Mata de Cacao	1,00
Babahoyo – Bucay	2,50
Babahoyo – Valparaíso	1,50
Babahoyo – La Colombia	2,00
Babahoyo - El Tambo	1,75
Babahoyo – Febres Cordero	1,25

De acuerdo a los buses existentes con los que cuenta la cooperativa se puede denotar que se ha invertido poco en la adquisición de nuevas unidades en los últimos años por lo que solo cuenta con 4 unidades en buen estado. De acuerdo a la opinión de los socios los costos de mantenimiento son elevados debido a que la mayor parte de los ingresos que posee la cooperativa son usados para gastos de repuestos y mantenimiento de las unidades.

La cooperativa “Interprovincial Babahoyo” no ha adquirido nuevas unidades por no contar con la capacidad de endeudamiento, en los últimos 8 años se continúa usando unidades que han cumplido con su vida útil. Las unidades en uso no cuentan con sistema de climatizado, ni servicio de televisión ni radio, cámaras satelitales y carrocerías en mal estado, debido a estas anomalías la demanda del servicio ha decaído en grandes porcentajes.

Los usuarios consideran que estas unidades de transportes son poco innovadoras y que se sienten insatisfechos con el servicio que reciben.

La vida útil de una unidad de transporte público contablemente es de 5 años, de acuerdo a las políticas internas de la cooperativa C.T.I.B el plazo para la utilización de las unidades se ampliara hasta 20 años siempre y cuando se dé un adecuado mantenimiento y sus documentos en regla.

La falta de control y de seguimiento a los asuntos financieros de la cooperativa de transporte Babahoyo, es uno de los componentes a considerar, de ello depende el bienestar económico como entidad de servicios. Según (Teruel, 2017) El control financiero permite a los líderes de finanzas y a las propias organizaciones alertar de posibles desviaciones que afecten de manera directa a la asignación del presupuesto.

La cooperativa C.T.I.B se encarga de gestionar mediante cuotas o alianzas de socios para la obtención de sus recursos convirtiéndola en responsable de los salarios de sus colaboradores.

Según. (Castro, 2013) Es el pago fijo, que se acuerda anticipadamente y se cancela de acuerdo a lo previamente estipulado puede ser semanal, quincenal o mensual. Este desembolso llamado sueldo no se sujeta a descuentos por celebrarse días festivos y no disminuye si en el mes hay menos días de trabajo.

El sueldo está sujeto a las posibilidades de pago de cada uno de los dueños de los buses, estos reciben los operarios de la cooperativa, un 70% de lo que ganan se destina solo para el mantenimiento y combustible

En esta cooperativa trabajan dos ayudantes como encargado del despacho de las unidades a quien la empresa le paga el sueldo básico (365 dólares). Los propietarios de los vehículos, sostienen que atraviesan una difícil situación.

El recorrido empieza a las 4:30 de la madrugada; de lunes a domingo cumpliendo con 3 vueltas diarias que duran aproximadamente 1.10 hasta 2 horas hora diaria dependiendo y horario de entrada y salida, su sueldo es de 20 dólares diarios para el chofer 10 para el oficial, en promedio incluido el bono para alimentación; es decir su sueldo bordea los 500 dólares al mes.

Para que se lleve a cabo las reuniones, se convocan a los socios para tomar decisiones, debido a que muchas reuniones se realizaban en horas de la mañana varios socios no asisten; motivo por el cual no tienen chofer que los reemplace, el gerente junto con varios socios decidieron reajustar los horarios de reuniones para que sean realizadas en horas de la noche, pero aun así no asisten todos los socios.

El gerente decide sancionar con una multa correspondiente a 30 dólares, en dichas reuniones se toman decisiones importantes no solo para la cooperativa sino también para los socios y el bienestar de los usuarios es por ello que se cobra una multa por no presenciar las reuniones.

Se reúnen los socios para hablar sobre temas que mejoren la autogestión. Según (Peiró, 2016) La autogestión es un sistema de recursos económico principalmente se caracteriza por la actividades que realizan los mismos individuos encargados de esta labor.

Los socios tienen absoluta autoridad en la toma de decisiones y el seguimiento de la cooperativa, por unanimidad decidieron aportar con una cuota de 30 dólares diarios, la

misma que servirá para cancelar al personal que labora en el área administrativa y a través de las aportaciones que se realizan lograr que cada socio cuente con un bus nuevo, para poderlo lograr decidieron que de la cuota diaria sea asignado un valor de 5 dólares diarios.

En varias ocasiones la cooperativa ha recibido quejas por parte de los usuarios que han llegado a suspender el chofer u oficial, causando ciertos inconvenientes en los turnos, la cooperativa mantienen una planificación de turnos semanal, estos turnos son planificados cada semana lo que implica que cada uno de ellos tiene su horario y rutas establecidas las que no puede dejar de cubrir, cuando sucede algún tipo de inconveniente sean estas por suspensión, fallas mecánicas o incluso irresponsabilidad de los asignados a la unidad de turno causan grandes inconvenientes o molestias en los socios, puesto que esto desequilibra la planificación.

Si sucede este tipo de irregularidades la cooperativa tiene que enviar remplazos desacomodando a otras unidades con turnos ya asignados y eso genera un gasto para la cooperativa es por eso que se establecen multas para poder cubrir este gasto. Aunque muchas veces los asignados no quieren cambiar su ruta estos también serán sancionados con un valor de 10 dólares, porque la cooperativa deberá ajustar sus unidades para cumplir con todas la rutas.

Este conflicto genera una deteriora miento en el clima laboral. Según. (Economía, 2014)El clima laboral se lo define como el conjunto de situaciones sociales y psicológicas que determinan a la entidad, y que afectan en el desempeño de los miembros que la conforman.

Esto incluye que los colaboradores se identifiquen con la empresa de manera que se integren y contribuyan a los objetivos y metas propuestas por la misma, reduciendo así el

índice de conflictos y aumentar los niveles de motivación y compromiso con sus actividades diarias.

Metas según. (Definista, 2017) Las metas son objetivos a corto, medio o largo plazo que las personas se plantean para alcanzar un objetivo final. Aunque se utilicen objetivos y metas, de manera similar, su diferencia radica en que las metas son planteadas con un fin, mientras que los objetivos son propósitos que se esperan lograr.

En la cooperativa se han establecido metas y hasta la actualidad no se ha cumplido por varios factores que afecta en la recaudación de los fondos de la cooperativa como las fallas mecánicas que presentan los buses, los altos costos operacionales, lo cual no permite que los socios estén al día en la cancelación de las cuotas establecidas.

Otro de los factores que afecta es que se aumentaron horarios desde Babahoyo –Bucay y viceversa esto ocasiona gastos para la cooperativa, hay más buses de otras cooperativas que hacen el mismo recorrido y por menos porcentaje de precios.

En la actualidad cuenta con 25 unidades al servicio de la ciudadanía, para poder brindar un buen servicio y evitar daños de las unidades en las vías; tomo la decisión junto con los demás socios para que cada unidad deje de laborar un día y sea revisada en un taller mecánico.

Este día de revisión los responsables de esta unidad no ganan su salario diario, pero deberán pagar la cuota de 30 dólares diarios dispuestos en la reunión de socios. El carro será sometido a revisión de llantas, carrocerías, motor entre otros aspectos que el responsable de esta unidad deberá presentar en la compañía para poder seguir con sus actividades diarias, esto brinda al usuario la tranquilidad y seguridad de su viaje.

Existen responsables de buses que no acatan las disposiciones por tanto hay unidades que presentan fallas mecánicas en el transcurso del día por lo tanto tienen que dejar de laborar en ocasiones hasta 3 o 4 días y esto afecta en la planificación de los turnos y también en los ingresos para el socio, este tiene que cancelar la cuota diaria y una multa por desacato.

La cooperativa se maneja bajo un listado de turnos establecidos entre 10 a 15 minutos, las unidades deben de marcar su tiempo en una tarjeta, es entregado por los despachadores con la hora y minutos escritos en la tarjeta.

Este tiempo deben de marcarlo a la subida y bajada en los siguientes recintos: Las Cañitas, La Represa, Pueblo Nuevo, Mata de Cacao. Si estos se pasan del tiempo establecido deben de cancelar un dólar por cada minuto que se pasen, este tiempo también afecta de manera significativa los ingresos de los socios.

Debido a estos factores que afectan la recaudación de fondo en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo, puesto que los socios se acumulan los pagos, no cumplen con las multas establecidas y no dan cuentas reales de pasajeros en el día.

Además la cooperativa no cuenta con presupuesto suficiente para que los colaboradores que trabajan en turnos nocturnos descansen en habitaciones de hoteles, esta personal pernocta en el mismo bus generando un ambiente de estrés y cansancio.

Entre estos turnos están incluidas los siguientes lugares: El Tambo, la Colombia, Bucay, Mata de Cacao. Los mismos que los señores choferes tienen que quedarse a dormir dependiendo del turno que les asigne la cooperativa en cualquiera de los lugares antes mencionados.

También para recaudar fondos la cooperativa incurre a las multas a choferes y oficiales porque estos varias veces no cumplen con el reglamento interno de la cooperativa. Aunque se presentan este tipo de multas y cuotas existen incumplimientos por parte del socio, es por ello que esto afecta de manera directa a la rentabilidad de la empresa.

Otra de las formas que tiene la cooperativa para recaudar fondos es a través de los viajes a diferentes lugares turísticos, este obtiene su permiso para dejar de laborar por unos días en la cooperativa y tiene que aportar a la cooperativa un porcentaje de su ganancia, aportación que no es realizada por todos los buses debido a que en su mayoría no se encuentra en buen estado para realizar los viajes de turismo ni cuentan con los permisos necesarios.

En esta cooperativa de transporte existe un gran problema al momento de recaudar los fondos por autogestión, la falta de cancelación de las cuotas que se establecen para lograr las metas de la organización y los diversos factores externos impiden que la Cooperativa de Transporte Babahoyo realice sus actividades de la mejor manera posible y a su vez se reduzcan los beneficios para los socios, colaboradores y choferes.

En el tema de la autogestión la cooperativa se sustenta con la recolección de multas, cancelación de minutos y el aporte diario de los socios, los colaboradores no cuentan con seguro individual o familiar, si existiera accidentes dentro de la jornada laboral la cooperativa se hace responsable con un 30% para cubrir gastos del hospital, si uno de los socios fallese la cooperativa cubre gastos mortuorios, puesto que la cooperativa destina del salario de cada colaborador un porcentaje para estos gastos, Este porcentaje no es obligatorio los socios deciden si quieren aportar para gozar de este beneficio. La cooperativa para su autogestión también incurre en la adquisición de préstamos a instituciones bancarias eso se destina para el arreglo o adquisición de implementos de trabajo. Además la cooperativa

deja un porcentaje para invertir en implementos para capacitaciones a todos los colaboradores, esta capacitación se da de manera regular en las reuniones estipuladas por el consejo de socios.

CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo, para lo cual se aplicó una entrevista al gerente y una encuesta a los socios de la cooperativa.

Se manifestaron los diferentes factores que causan la baja recaudación de fondos por autogestión en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo.

Dentro de los factores que ocasiona la baja recaudación de los fondos de la cooperativa esta la competencia por otras cooperativas que brindan el mismo servicio y a su vez el mismo recorrido de rutas a un bajo costo, los elevados costos de mantenimiento o reparación de las unidades de transporte, la inadecuada toma de decisiones por parte de la gerencia de la cooperativa, la falta de innovación o cambio de las unidades que se encuentran en mal estado, la falta de mantenimiento de ciertos buses, su punto de partida desde su lugar de destino es cada 10 o 15 minutos lo que conlleva la escasez de usuarios en las vías.

El aumento de turno a lugares que en ciertas horas no hay pasajeros en las vías lo que ocasiona gastos de llantas, manteamiento, entre otros recursos.

El incumplimiento por parte de los socios a las reuniones que convoca el gerente también afecta a la empresa porque esto repercute en la toma de decisiones y en la falta a las capacitaciones.

De acuerdo a los gustos y preferencias de los usuarios por otras cooperativas que brindan un mejor servicio con unidades nuevas que cuentan con servicio de climatizado y cámaras de seguridad en buen estado hace que los usuarios elijan buses en buenas condiciones por seguridad, lo que hace que las otras cooperativas tengan un nivel alto de recaudación.

BIBLIOGRAFÍA

- Cadena, J. E. (2017). Asamblea general y junta de socios. *Asamblea general y junta de socios*, págs. <https://doctrina.vlex.com.co/vid/asamblea-general-junta-socios-396732078>.
- Castro. (4 de 4 de 2013). *Diferencias entre sueldo, salario y honorarios*. Obtenido de Diferencias entre sueldo, salario y honorarios: <http://ideasqueayudan.com/diferencias-entre-sueldo-salario-y-honorarios/>
- Chals. (2010). *La fuerza de un objetivo*. Estados Unidos: CJ Tu Editorial Hispana.
- Comercio, E. (17 de 02 de 2017). Las rancheras son un símbolo del montuvio de Manabí. *Las rancheras son un símbolo del montuvio de Manabí*, págs. <https://www.elcomercio.com/tendencias/transporte-rancheras-simbolo-montuvo-manabi.html>.
- Definista, G. (13 de 03 de 2017). *Definición de Metas*. Obtenido de Definición de Metas: <http://conceptodefinicion.de/metas/>
- Economía. (24 de 04 de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de La importancia del clima laboral en una empresa: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Gerencie.com. (13 de 10 de 2017). *Relacion Laboral*. Obtenido de Relacion Laboral: <https://www.gerencie.com/relacion-laboral.html>
- Knoow. (26 de 06 de 2012). *Ciencias economicas comerciales*. Obtenido de Ciencias economicas comerciales: <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/vidautil.htm>
- Peiró, R. (13 de 10 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/autogestion.html>
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Estado de Mexico: UNID.
- Sociedades, S. d. (s.f.). Guia practica para la celebracion de asamblea de accionistas y junta de socios . *Guia practica para la celebracion de asamblea de accionistas y junta de socios* , pág. https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_ivc/CartillasyGuias/Guia_Practica_CartillaAsambleas.pdf.
- Teruel, . S. (06 de 09 de 2017). *Captio*. Obtenido de Captio: <https://www.captio.net/blog/en-que-consiste-el-control-financiero>
- Unidas, A. G. (26 de 07 de 2011). Desarrollo sostenible. *Desarrollo sostenible*, pág. <http://www.un.org/es/ga/president/65/index.shtml>.

ANEXO #1

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL BABAHOYO

1. ¿Cómo atiende Ud. las necesidades de los socios de la cooperativa?
2. ¿Cada que tiempo se reúne con los socios para tomar decisiones?
3. ¿Conoce los factores que afectan los niveles de rentabilidad de la empresa?
4. ¿Qué está haciendo usted para conservar los clientes actuales y atraer la atención de nuevo socios?
5. ¿Considera que la competencia afecta la C.T.I.B.?
6. ¿Conoce usted de qué manera se utilizan los recursos de los socios de la cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?
7. ¿Mantiene usted el respaldo total de los miembros de las unidades de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?

8. ¿Cuál es el fin de los fondos recaudados en la cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?

9. ¿En qué periodo de tiempo se conoce la rentabilidad a los socios?

ANEXO #2

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL BABAHOYO

1. ¿Qué tiempo es usted socio de la cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?
2. ¿Cómo es la relación laboral que mantiene usted con los socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?
3. ¿Cree usted que el gerente desempeña bien sus labores?
4. ¿La cooperativa les brinda ayuda económica para reparación de las unidades de buses de la cooperativa?
5. ¿Qué hace el gerente para recaudar fondos en la cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?
6. ¿El gerente atiende las peticiones de los socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo?
7. ¿Usted se mantiene al día en la cancelación de las cuotas diarias?

8. ¿Qué factores considera usted importantes que afectan la recaudación de los fondos de la cooperativa?

9. ¿La Cooperativa de Transporte Interprovincial Babahoyo ha realizado estudios para medir el grado de satisfacción de los usuarios?

10. ¿Qué estrategias aplica el gerente para mantener la autogestión de la cooperativa?

11. ¿Qué sugiere que debe de hacer los socios y el gerente para mejorar la rentabilidad de la cooperativa?