

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Tesis de Grado

Previa a la obtención del Título de:

Ingenieros Comerciales

Tema:

**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE COACTUR Y
SU INCIDENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN
LA PROVINCIA DE MANABÍ.
PERÍODO 2003 – 2006.”.**

REALIZADO POR:

**ELBA ROSARIO MENDOZA CELORIO
ANTONIO FEDERICO SABANDO GARCIA**

DIRECTOR DE TESIS:

EC. GABRIEL MENDOZA MENDOZA

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2008

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera de Administración

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE COACTUR Y
SU INCIDENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN
LA PROVINCIA DE MANABÍ.
PERÍODO 2003 – 2006.”.**

**Tesis presentada al Honorable Consejo Directivo, como requisito para
obtener el título de Ingenieros Comerciales**

Aprobado por el Tribunal de Sustentación:

**Ing. Nimia Macías de Moreano
Presidenta del Tribunal**

**Dr. Verdi Cevallos Peralta
Docente Carrera de Administración**

**Ing. María Cobeña de Vinces
Docente Miembro de Comisión**

CERTIFICACIÓN

Certificó que los señores egresados: Elba Rosario Mendoza Celorio y Antonio Federico Sabando García, realizaron la Tesis titulada **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE COACTUR Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN LA PROVINCIA DE MANABÍ. PERÍODO 2003 – 2006.”**, bajo mi dirección; habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias, para el efecto.

Ec. Gabriel Mendoza Mendoza

DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad de las investigaciones, hechos, e ideas expuestas en esta Tesis nos corresponden exclusivamente; y, el patrimonio intelectual de la misma, a la Universidad Técnica de Manabí”

Elba Rosario Mendoza Celorio

Antonio Federico Sabando García

AGRADECIMIENTO.

Luego de haber culminado el presente trabajo de investigación, nos sentimos complacidos al haber dado cumplimiento con este importante requisito que es la tesis, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, meta que nos habíamos propuesto desde el mismo momento que ingresamos a la Universidad.

Con este motivo, es menester dejar expresa constancia de nuestro reconocimiento y gratitud a la Universidad Técnica de Manabí y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por habernos recibido en sus aulas y habernos brindado la oportunidad de incrementar nuestros conocimientos.

A todos los profesores de la Facultad y de la especialidad, en especial al Ec Gabriel Mendoza Mendoza, nuestro Director de Tesis por habernos guiado y orientado en todo momento, ya que sino hubiera sido por ella no hubiéramos podido terminar con éxito este trabajo, por ella nuestra actitud y gracias por ayudarnos siempre.

Nuestro eterno agradecimiento a los Señores Miembros del Tribunal de Revisión y Evaluación: Ing. Nimia Macías de Moreano, Dr. Verdi Cevallos Peralta e Ing. María Cobeña de Vinces, por sus valiosas contribuciones y sugerencias que conllevó a los resultados esperados.

Así mismo a todos nuestros familiares y amigos que de una u otra forma nos ayudaron para alcanzar nuestros propósitos.

LOS AUTORES.

DEDICATORIA

A Dios, ya que con su amor infinito ha hecho de mí la Persona que ahora soy.

A mis Padres, pilares fundamentales en nuestro proceso de crecimiento, desarrollo y aprendizaje, a ellos un agradecimiento infinito, porque gracias a sus Consejos, Sabiduría y Amor han sabido guiarnos por el buen camino

A todas las personas y amigos que de una u otra forma hicieron posible la culminación de una de nuestras metas.

ANTONIO FEDERICO

DEDICATORIA

Al cumplir una de mis metas y sueño tan anhelado quiero compartir esta inmensa alegría con cada una de las personas que siempre estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo para seguir adelante; es así que quiero dedicar este trabajo:

A mi **DIOS** Todo Poderoso por ser mi principal guía espiritual y a su coro de ángeles celestiales.

A mis **PADRES, Tito y Benedicta** por su esfuerzo, comprensión y amor en todo momento.

A mi **HERMANA Elizabeth** que siempre estuvo incentivándome para que no desmayara en la lucha.

A cada uno de mis **HERMANOS Lester, Rubén, Carlos y Fernando** por su apoyo y cariño

A todos ellos **MUCHAS GRACIAS.**

ELBA MENDOZA CELORIO

RESUMEN EJECUTIVO.

La transportación actualmente se ha constituido como una fase importante dentro de la comunidad o en otros casos en las organizaciones conformadas como de cooperativas, para lo cual los mismos requieren una infraestructura básica de acuerdo con la realidad geográfica y económica de la provincia, permitiendo con estos medios una normal atención de parte de los talleres que prestan los servicios de rectificadoras a cada uno de los propietarios que se acercan a dichos lugares de atención.

La administración de los servicios brindado en la provincia de Manabí y específicamente en la ciudad de Portoviejo, está siendo objeto de un proceso de reestructuración, con perspectivas de modernización para enfrentar problemas estructurales que enmarcan un sistema de estancamiento frente a la evolución y desarrollo del sector privado, en especial los problemas estructurales como el Sindicalismo, falta de cumplimiento de los servicios a la comunidad en base a la eficiencia administrativa y operativa, incumplimiento en los contratos entre otros.

Frente a estos acontecimientos la cooperativa de transporte COACTUR presenta soluciones que contribuyen a mejorar los servicios a la comunidad es por ello que con amparo legal ha puesto en marcha la creación de la Cooperativa y de la Compañía, que complementan a la actividad realizada por la gasolinera, lo cual busca dar beneficio como son personal, comercial, financiera y de negocio, con la finalidad de mejorar y efectivizar la prestación de servicio a la población.

Los Servicios que otorga la cooperativa COACTUR, se están relacionando con todos los sectores socioeconómicos de la provincia, ya que las necesidades de transportación, y de organización, hacen que centenares de personas que transitan especialmente por la vía Portoviejo – Montecristi – Manta, hagan uso de estos servicios.

La cooperativa, cuyo objetivo básico, es dar garantías a los clientes, y un lugar confiable donde puedan realizar sus operaciones de compras en lo que se refiere a los repuestos, se puede manifestar, que éste es un gran acierto realizado por los directivos, primero por que es un lugar a donde todo tipo de personas puede realizar sus compras, y segundo entrega muchas ventajas a los propios clientes. Toda cooperativa de transporte debe aumentar su productividad y competitividad tanto a nivel provincial como nacional, no solo para poder soportar la competencia que se está desarrollando o se va a desarrollar internamente, sino también por la posibilidad de competir en todos los mercados de la transportación.

Las gasolineras, que son entidades manejadas independientemente por cada cooperativa, para ponerlas a funcionar, se necesita un gran capital de inversión, el cual, depende mucho de lo que el gobierno exija al momento de distribuirla en toda la provincia y la ciudad.

Estas fueron creadas con el objetivo de que todo el mercado de combustible que las cooperativas obligatoria y diariamente consumen, vaya a parar a las mismas arcas de ellas, ya que así, se podrá tener un ciclo donde el dinero circula entre las mismas manos, y se obtienen los beneficios entre ellos mismos.

THEY SUMMARE EXECUTIVE

The transportation nowadays has been constituted as an important phase inside the community or in other cases in the organizations shaped like of cooperatives, for which the same ones need a basic infrastructure of agreement with the geographical and economic reality of the province, allowing with these means a normal attention on behalf of the workshops that give the services of rectificadoras to each of the owners who approach the above mentioned places of attention.

The administration of the services offered in Manabí's province and specifically in Portoviejo's city, it is an object of a process of restructuring, with perspectives of modernization to face structural problems that frame a system of stagnation opposite to the evolution and development of the private sector, especially the structural problems as the Syndicalism, lack(mistake) of fulfillment of the services to the community on the basis of the administrative and operative efficiency, breach in the contracts between(among) others.

Opposite to these events the cooperative of transport COACTUR presents solutions that help to improve the services to the community is for it that with legal protection has started the creation of the Cooperative and of the Company, which they complement to the activity realized by the gas station, which seeks to give benefit since(as,like) they are personal, commercial, financial and of business, with the purpose of improving and efectivizar the service to the population.

The Services that there grants the cooperative COACTUR, are relating to all the socioeconomic sectors of the province, since the needs of transportation, and of organization, do that hundreds of persons who pass specially along the route Portoviejo - Montecristi - Blanket, use these services.

The cooperative, which basic aim(lens), it(he,she) is to give guarantees to the clients, and a reliable place where they could realize his(her,your) operations of purchases regarding the supplies(replacements), can demonstrate, that this one is a great success(wisdom) realized by the executives, first for that it is a place to where all kinds of persons can realize his(her,your) purchases, and second delivers many advantages to the own(proper) clients. Any cooperative of transport must increase his(her,your) productivity and competitiveness so much to provincial as(like) national, not alone level to be able to support the competition that is developing or being going to develop internally, but also for the possibility of competing on all the markets of the transportation.

The gas stations, which are entities handled independently by every cooperative, to set them to work, there is needed the great capital of investment, which, much depends on what the government demands to the moment to distribute it in the whole province and the city.

These were created by the aim(lens) that the whole market of fuel that the cooperatives obligatory and every day they consume, is going to stop to the same arks of them, since this way, it will be possible have a cycle where the money circulates between(among) the same hands, and the benefits are obtained between(among) them themselves.

INTRODUCCIÓN.

La provincia de Manabí se caracteriza por ser una de las principales arterias en lo que se refiere a vías en el país, siendo la transportación un servicio muy necesario para que todas las personas se puedan trasladar de un cantón a otro cantón, o provincia. Cabe manifestar que existen un sinnúmero de Compañías, las cuales se trasladan a diferentes rutas.

La transportación, eje importante en el desarrollo de toda provincia, está pasando por un momento crítico, por el mal estado en que se encuentran las carreteras, pero las Compañías tratan de dar el mejor servicio posible, a fin de que los consumidores no se quejen.

Entre estas Cooperativas, sobresale la COACTUR, que tiene muchas unidades de lujos, que están a disposición del servicio de la comunidad, y así poder satisfacer las necesidades de transportación de los mismos.

Desde que inició COACTUR, hasta la fecha, se ha producido un progreso a pasos agigantados, que si se observa, los socios de esta Cooperativa ya poseen algunos beneficios, como es una gasolinera y una Cooperativa que brinda apoyo y da algunos servicios como se puede nombrar un almacén de repuestos.

El presente estudio, tuvo como objetivo, analizar como estos servicios inciden directamente en la transportación, como también a los consumidores, que a pesar de no ser socios, también pueden acceder a los determinados servicios, y además de cómo tratar de mejorarlos, a fin de que puedan tener acogida a nivel provincial, y así contrarrestar la competencia que repercute en el desarrollo de la Cooperativa.

La hipótesis que se comprobó, es ver como los transportistas y los habitantes en general, han acogido los servicios de COACTUR, si está funcionando todo lo que se da, tanto transportación, como gasolinera y cooperativa, esto se lo comprobará por medio de las encuestas que se realicen a todas las personas.

Y las fuentes a las que se tuvo acceso, es a la propia Cooperativa, se utilizaron tanto fuentes primarias y secundarias, así como entrevistas a los directivos de la mismas, así como encuestas a todas las personas que de costumbre utilizan este servicio.

1. TEMA.

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE COACTUR Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN LA PROVINCIA DE MANABÍ. PERÍODO 2003 - 2006.

1.1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

1.1.1. Antecedentes.

Actualmente el mundo está sometido a una serie de cambios, motivado por diferentes factores, tanto económicos como sociales, que determinan una constante transformación de las organizaciones existentes a fin de que puedan adaptarse y poder evolucionar. Dentro de estas organizaciones no escapan las cooperativas.

Existiendo entonces en la actualidad la imperiosa necesidad de adoptar nuevas formas de gestión, apoyada en enfoques adecuados y actualizados, que tengan como eje primordial el aspecto gerencial y su repercusión en los resultados de la vida organizacional. Esta situación hace que los gerentes de las organizaciones cooperativas deban transitar este camino de adaptabilidad, a fin de lograr ir a la par de los cambios que prevalecen hoy en día.

Las cooperativas, enfrentadas al dilema de cambiar o desaparecer, están obligadas a contar con una gerencia, capaz de manejar los cambios, optimizar los recursos, anticipar las dificultades y tomar decisiones que permitan adaptarse a los mismos de forma inmediata. Debe entonces la gerencia cooperativa manejar un doble rol: uno y principal que consiste en mantener la esencia cooperativa en todas sus actuaciones, cumpliendo

con los principios cooperativos y los estatutos internos y el otro rol que consiste en estar preparada para emplear las herramientas administrativas adecuadas.

La Cooperativa de transporte "COACTUR", posee varios servicios, entre los que se destacan, el de transportación de pasajeros, una compañía y la gasolinera.

La cooperativa, empezó a laborar con 11 carros, en la esquina de las calles Pedro Gual y Olmedo. El puesto de COACTUR era desde el puesto reservado de René Palma (almacén San José, hacia atrás).

Empezaron con intervalos de 20 minutos cada turno. Tenían que salir si era necesario con un solo pasajero o hasta con un excedente de los mismos. En la cooperativa se alternaban los autos con furgonetas, pero con el pasar del tiempo, se adquirieron colectivos en la cooperativa. A partir de 1975 se emplean buses para el transporte comenzando con 20 unidades.

Otro de los servicios que presta la cooperativa, a la población, es el de la gasolinera, idea que surgió más o menos, en la década de los 90, la cual al principio se gestionó con Petróleos & Servicios; sin embargo, la alianza comercial fue concretada con la gasolinera Petrolríos. Cuenta con un voluminoso parque automotor, que necesariamente tiene que abastecerse de combustible, para evitar problemas posteriores y satisfacer siempre las necesidades del consumidor.

La gasolinera abrió sus puertas el 17 de enero del 2003, con una inversión aproximada a los 500 mil dólares, su extensión territorial es de 11 mil metros cuadrados. El terreno fue adquirido gracias al impulso económico de la Cooperativa Comercio, gerenciada por Ecuador Loor, así mismo para la construcción se consiguió inicialmente un préstamo en el Banco del Pichincha, de 150 mil dólares; después, en base al esfuerzo institucional y sus socios, se logró a culminar la obra.

Seguidamente, con el propósito de administrar los bienes institucionales, se creó la Compañía "COACTUR", con la finalidad también de desconcentrar funciones a la directiva principal, encargándolas a una nueva directiva creada para esta compañía, manteniendo una relación independiente y paralela, pero con los mismos actores. Estos mismos actores son los socios de la Cooperativa, que al conformar la compañía pasaron a ser accionistas. Vale recalcar que uno de los bienes que administra la compañía es el almacén de repuestos.

1.1.2. Justificación.

El presente tema se justificó por cuanto se considera que es un servicio que recorre varias arterias del país, y muy utilizado por los usuarios, en consecuencia:

Interés Personal: Como futuros ingenieros comerciales, se necesitó analizar como inciden los servicios creados de la cooperativa tanto en el sector transportista como en nosotros mismos, ya que muchos necesitamos de este servicio para desarrollar las actividades.

Considerando que el tema tiene relevancia a los siguientes aspectos:

Relevancia Científica: Fue un aporte básico para concienciar a todas las personas sobre los servicios que presta la Cooperativa, y se propusieron alternativas de solución dirigidas a las mismas con el fin de mejorar el servicio.

Relevancia Humana: Se notó cómo este servicio, llegó a intervenir, incidir y limitar a las personas viajeras a realizar sus cronogramas de trabajo, sus actividades específicas y como esto repercutió tanto en la comunidad que vive de lo que produce, como en la comunidad que consume.

Relevancia Contemporánea: Actualmente, este tema revistió gran importancia, especialmente en nuestro medio, ya que un sector para el desarrollo comercial y económico es el de la transportación, que cada día necesita ir actualizándose por las exigencias del medio.

Beneficiarios: Los beneficiarios, desde los propios dueños de los carros de la Cooperativa, hasta las personas de la comunidad que hacen uso de este servicio.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1. Descripción.

El problema en sí, trató de ver cómo incide la creación de nuevos servicios, esto con el fin de mejorar el trato a transportistas y usuarios.

Las Cooperativas, siempre se limitan a la transportación, pero no ven la manera de hacer marketing y publicidad, una buena manera de realizar esto, es lo que se preocupa en desarrollar la cooperativa COACTUR, de crear la gasolinera y la compañía con su propio almacén de repuestos, abierto para todas aquellas personas que desean utilizarlo; y los socios de la Cooperativa tienen muchas ideas más, que esperan con el apoyo de la empresa privada, poder llevar adelante.

Los usuarios y transportistas, son los termómetros para describir los servicios propuestos, proponer alternativas, cambios en post de mejorar los mismos, y así poder progresar y competir con aquellas cooperativas más poderosas, y con esto ser líderes a nivel provincial.

La administración pública ecuatoriana y desde luego la de la provincia de Manabí está siendo objeto de un proceso de reestructuración, con perspectivas de modernización para

enfrentar problemas estructurales que enmarcan un sistema de estancamiento frente a la evolución y desarrollo del sector privado, en especial los problemas estructurales como el sindicalismo, falta de cumplimiento de los servicios a la comunidad en base a la eficiencia administrativa y operativa, entre otros¹.

Frente a estos acontecimientos las empresas de servicios especialmente las de transportación terrestre como COACTUR, REINA DEL CAMINO, entre otras, presentan estos problemas que solo en parte contribuyen a mejorar los servicios a la comunidad es por ello que con el amparo legal se ha puesto en marcha el incremento de cooperativas particulares con la finalidad de mejorar y efectivizar la prestación de los servicios a la población.

En lo que se refiere a servicios, la gasolinera, que se dedica a abastecer de combustible, especialmente de las personas que necesitan recorrer la vía Portoviejo – Montecristi – Manta – Guayaquil – Jipijapa – Pedernales, etc., una de las ventajas que tiene, es el lugar estratégico que se encuentra ubicado, y aunque la competencia se encuentra muy cerca, se debe de tomar en cuenta que muchos usuarios saben el por qué le dan preferencia a ésta.

1.2.2. Análisis.

Al realizar el análisis de los servicios, se puede manifestar, que la cooperativa, presenta puntos a favor, donde la transportación aspira a que se llegue a ser rápido, eficiente, eficaz y a un precio cómodo para todos los usuarios; la gasolinera, posee una gasolina competitiva, y se encuentra en un lugar muy estratégico tanto para los carros de la cooperativa como para los particulares, que es la vía Portoviejo – Manta – Guayaquil y otras ciudades, arteria muy utilizada, por personas, dedicadas especialmente a los negocios así como también estudiantes, turistas, trabajadores, entre otros.

¹ BREADLEY Thomspson. “La Realidad de los Servicios”. Pág. 15

A la hora de competir en estos mercados, únicamente sobrevivirán aquellas cooperativas de transportes que satisfagan, las necesidades y den todas las comodidades del caso a los clientes. Éstas tienen un máximo propósito generar valor para sus clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad. Tiene una misión y enfoca una visión que indica lo que quiere en el futuro. Esta visión la logra mediante el establecimiento de objetivos y estrategias, así como las metas y políticas. Y todo esto viene reflejado en lo que se ha conseguido, con la formación de una gasolinera y una cooperativa de asociados².

1.2.3. Delimitación del Problema.

1.2.3.1. Delimitación Espacial.

El presente trabajo se llevó a cabo en la Cooperativa COACTUR, ubicada en la Terminal Terrestre de la ciudad de Portoviejo.

1.2.3.2. Delimitación Temporal.

El tiempo estipulado para el trabajo es de 6 meses, y el espacio para el desarrollo de la investigación comprendió entre los períodos del 2003 - 2006.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿Cómo los servicios que presta la Cooperativa de transporte COACTUR incide en la transportación en la provincia de Manabí. Período 2003 - 2006?.

² Archivos de COACTUR

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo General.

Analizar los servicios que presta la Cooperativa de transporte COACTUR y su incidencia en la transportación en la provincia de Manabí. Período 2003 - 2006.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Conocer los antecedentes generales de la Cooperativa COACTUR.
- Identificar los beneficios que presta la Cooperativa COACTUR a través de los servicios que brinda.
- Identificar aspectos administrativos y operativos de los diferentes servicios de la cooperativa COACTUR durante el período 2003 - 2006.
- Establecer la incidencia de los servicios que brinda la cooperativa COACTUR.

2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO Y CONCEPTUAL.

2.1. MARCO REFERENCIAL

2.1.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR”.

COACTUR es un nombre que nace de las siglas de Cooperativas de Chóferes de Automóviles y Colectivos para Turismo, Transporte de Pasajeros, encomiendas y fletes.

Saber que esta Cooperativa compite con las mejores del país llena de orgullo a su mentalizador, Luis Sierra quien en la actualidad pasa grandes momentos en su tienda, recordando su vida dentro de COACTUR y todo su proceso de evaluación.

Luis Sierra trabajó por 22 años para Antonio Granda Centeno conduciendo un trailer. Laboró en la construcción de las carreteras Tosagua - Bahía de Caráquez, Santo Domingo de los Colorados - Quinindé. Esmeraldas.

Para su esposa no era fácil la vida al frente del hogar con un marido distante, por lo que le solicitó que se radicara en Portoviejo para que esté cerca de los suyos. Su jefe no quería escuchar su renuncia hasta que con los ruegos de don Luis, aceptó, dándole además un auto marca chevrolet valorado en 40 mil sucres, que sería uno de los fundadores de esta gran Cooperativa.

Mientras viajaba a Portoviejo a bordo de su vehículo buscaba una forma de ganarse la vida utilizándolo como herramienta, hasta que la encontró, lo que serviría para transportar pasajeros. En la tienda de su casa (lugar donde vive desde 1962) se reunió con un grupo de amigos, entre ellos Fausto Moreira, Jorge Anchundia y Flavio Cantos, a

quienes les propuso formar una cooperativa que cubra la ruta Portoviejo - Manta, usando automóviles.

Los protagonistas tenían un poco de temor porque otra Cooperativa ya recorría la vía Portoviejo - Manta, hasta que don Luis le dio a entender de que ellos no eran los dueños de la vía. Al final lograron crear una cooperativa con 11 autos como establece la ley de Cooperativas, siendo registrada el 2 de enero de 1969, Guillermo Celi Vásquez fue el primer síndico de la cooperativa, elaboró los estatutos y consiguió su aprobación el 4 de marzo de 1969, mediante acuerdo 1421 e inscrito en el Registro con el número 423 de la misma fecha.

El primer directorio de COACTUR lo integró Jorge Anchundia, presidente: Oswaldo Moreano, presidente del Consejo de Vigilancia, Luis Sierra, gerente; Adriana Romero, secretaria y Alfonso Celi, síndico.

Este grupo acordó luego de elaborar los primeros reglamentos internos, cobrar cinco sucres por viaje a Manta, en estos modernos automóviles, si un grupo los fletaba, se cobraría 25 sucres. Posteriormente se eligió el color distintivo de las unidades. Primero se pensó en el rojo, pero lo descartaron porque es que identifica a Reina del Camino, Celi sugirió el anaranjado porque es fuerte y se distingue desde lejos en la carretera. Flavio Cantos fue quien dio la idea de la flecha en el logotipo, dando a entender que no hay obstáculos en el camino.

Los vehículos se reunían en la esquina de la Olmedo y Pedro Gual, en el estudio fotográfico de Jorge Anchundia. Los turnos tenían un intervalo de 20 minutos, salían puntualmente sin importar cuántos pasajeros o encomiendas fueran.

La clientela subió rápidamente, adelantando las frecuencias cada 10 minutos, Lauro Fernández ingresó con el carro número 9, cuando fue gerente de radio Canal Manabita,

promocionaba a COACTUR y esto llamó mucho la atención de la clientela, ayudando a que COACTUR crezca rápidamente.

Luego vinieron las nuevas frecuencias: Manta – Bahía, desde el 16 de septiembre de 1970, cada pasaje costaba 20 sucres. Fue el transporte oficial de Liga de Portoviejo, Luis Sierra realizaba viajes a Colombia y a Perú, sus compañeros no se arriesgaban.

La oficina se ubicó después en la calle Olmedo en una bodega del supermercado Capitán Santana hasta que se ubicaron en la Terminal Terrestre y ahora tienen su sede. Los primeros socios que integraban la Cooperativa fueron: Luis Sierra, Fausto Moreira, Jurgio Anchundia, Flavio Cantos, Carlos Valencia, Oswaldo Mera, Asdrúbal Barcia, Oswaldo Moreano, Norjoth Molina, Luis Méndez y Adrián Romero.

2.1.1.1. Fines de la Cooperativa.

Los principales fines de la Cooperativa, son los siguientes:

- a) Fomentar el turismo dentro de la provincia y fuera de ella, haciendo que cuente con la visita de muchas personas, estableciendo una organización eficiente dentro de la Provincia.
- b) Mantener organización en su radio de acción, el servicio de transporte de pasajeros, en vehículos destinados a este tipo de transportación.
- c) Procurar establecer tarifas económicas fijas para ofrecer un servicio eficiente y seguro.
- d) Gestionar la importación directa de vehículos, mediante solicitud a los poderes públicos, para la exoneración de impuestos arancelarios y tasas portuarias.

- e) Vigilar que los vehículos de los cooperados se encuentren en buen estado y reúnan las condiciones de comodidad y seguridad necesaria para un servicio eficiente.
- f) Prestar el servicio a sus miembros, por medio de la formación de una Caja de Ahorros, para cuyo funcionamiento, se expedirá un reglamento especial.
- g) Establecer y poner en práctica el servicio de Asistencia Social, con el fin de auxiliar a sus miembros en casos de accidente o calamidad doméstica debidamente comprobada.
- h) Propender a la permanente culturización de los cooperados y formar el espíritu de la unión, solidaridad y disciplina entre los socios.
- i) Promover y difundir los principios que forman la doctrina cooperativista y las disposiciones legales sobre la materia, así como las ventajas del sistema, fomentando su aplicación.
- j) Establecer relaciones con Organizaciones Cooperativistas similares nacionales o extranjeras.
- k) Integrarse al Movimiento Cooperativo Nacional.

2.1.1.2. Principios que Rigen en la Cooperativa.

La Cooperativa de transporte COACTUR, observa los principios y prácticas del Sistema Cooperativo y en especial los siguientes:

- a) Igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros.
- b) Libre ingreso y retiro voluntario

- c) Neutralidad política y religiosa.
- d) Reparto de los excedentes en proporción a las aportaciones realizadas.
- e) Control democrático, un voto por cada socio, y
- f) La educación cooperativa.

2.1.1.3. Características de un Socio de la Cooperativa de Transporte COACTUR.

Tendrán carácter de socios los chóferes profesionales que hubieren suscrito el Acta de Constitución o aquellos que posteriormente sean aceptados por el Consejo de Administración y sean legalmente calificados por la Dirección Nacional de Cooperativas.

Para ser socio de la Cooperativa se requiere:

- a) Ser legalmente capaz.
- b) Ser chofer profesional.
- c) Tener en propiedad un vehículo motorizado al servicio de la Cooperativa, para el cumplimiento de los fines determinados.
- d) Pagar la cuota de ingreso, fijada por el Consejo de la Administración.

Son derechos y obligaciones de los socios:

- a) Elegir y ser elegidos para las dignidades y comisiones que la Cooperativa estableciere.
- b) Intervenir en las deliberaciones con voz y voto.

- c) Recibir los beneficios y servicios que presta la Cooperativa a sus afiliados.
- d) Participar en el reparto de excedentes.
- e) Fiscalizar la parte económica de la Cooperativa.
- f) Asistir a las Asambleas Generales.
- g) Acatar la Ley de Cooperativas, Reglamento General, de los presentes Estatutos, del Reglamento Interno que se dictare y de las resoluciones de los Organismos Directivos de la Entidad y disposiciones transitorias.
- h) Cumplir con los compromisos económicos para la entidad en el plazo que determine el Consejo de Administración o la Asamblea General.

La calidad de socio, se pierde:

- a) Por retiro voluntario.
- b) Por pérdida de alguno o algunos requisitos indispensables para tener la calidad de socio.
- c) Por exclusión o expulsión, y
- d) Por fallecimiento.

El socio de la Cooperativa, podrá retirarse voluntariamente en cualquier tiempo, para lo cual deberá presentar por escrito una solicitud al Consejo de Administración. El mismo que podrá negarlo dicho retiro, cuando el pedido proceda de confabulación o cuando el

petionario previamente haya sido sancionado con pena de exclusión o expulsión en primera instancia, ya sea por el Consejo de Administración o la Asamblea General.

La solicitud de retiro voluntario deberá presentarse por duplicado. La cooperativa devolverá la copia al petionario, con fe de presentación, suscrita por el Secretario de la entidad.

En caso de pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio y conservarse como tal, el Consejo de Administración notificará al afectado para que en el plazo de treinta (30) días cumpla con el requisito y obligaciones que le faltare por cumplir, y sino lo hiciere dispondrá su separación, ordenando la liquidación de sus haberes, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

La exclusión de un socio, será acordada por el Consejo de Administración o Asamblea General, en los siguientes casos:

- a) Por infringir en forma reiterada las disposiciones constantes, tanto en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General así como el presente Estatuto, siempre que no sean motivo para la expulsión.
- b) Por el incumplimiento en el pago del valor o saldos de los Certificados de Aportación, luego de haber sido requeridos al socio, por más de tres ocasiones y por escrito por parte del Gerente.

El Consejo de Administración o la Asamblea General, podrán resolver la expulsión de un socio, previa la comprobación por escrito, de los cargos establecidos contra el acusado, en los siguientes casos:

- a) Por mala conducta notoria, por malversación de fondos de la Cooperativa, delitos contra la propiedad, el honor a la vida de las personas.
- b) Por actividades políticas y religiosas en el seno de la Cooperativa.
- c) Por agresión de obra a los dirigentes de la Cooperativa, así mismo, por dirigir actitudes disociadoras en perjuicio de la misma.
- d) Por la ejecución de procedimientos desleales a los fines de la Cooperativa, de los socios o de terceros.
- e) Por haber utilizado a la Cooperativa, como forma de explotación o engaño.

El Consejo de Administración o la Asamblea General, antes de resolver sobre la exclusión de un socio, notificará a éste para que presente todas las pruebas a su favor, en relación con los motivos por la cual comete alguna falta.

La malversación de fondos de la entidad, los delitos contra la propiedad, el honor o la vida de las personas, solamente podrá comprobarse con Sentencia Ejecutoriada, dictada por los Jueces Competentes, en los correspondientes juicios penales seguidos para el efecto.

En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le corresponden por cualquier concepto, serán entregados a sus herederos, de conformidad a lo dispuesto en el Código Civil, la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Los socios que por cualquier concepto dejen de pertenecer a la Cooperativa y los herederos de los que fallecen, tendrán derecho a que la Cooperativa les liquide y entregue los haberes que les corresponden, de conformidad con las disposiciones

contenidas en la Ley de Cooperativas, quedando el puesto en poder de los hereditarios, y ellos tomarán la decisión que crean conveniente.

2.1.2. CREACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

Para desconcentrarle funciones a la directiva de la Cooperativa COACTUR, se creó "COACTUR Asociados y Compañía".

Esta entidad mantiene una relación independiente y paralela con la cooperativa, pero con los mismos actores, los socios, quienes ahora pasaron a ser accionistas de la Compañía. En términos formales, la compañía fue creada con el objetivo de comercializar productos nacionales y extranjeros, específicamente combustibles, mediante la instalación de una o más estaciones de servicios que provean de este producto a sus buses propios o cualquier automotor, en cualquier sitio del país.

También podrá comercializar herramientas, aceites, llantas, repuestos automotrices, motores para COACTUR como para cualquier otra Cooperativa como REINA DEL CAMINO, CARLOS ALBERTO ARAY, entre otras.

Entre sus objetivos principales está la importación, exportación, establecimientos de agencias y representaciones; en general, toda clase de actos y contratos civiles y mercantiles, permitidos por la ley.

El plazo de duración de la Compañía será de 50 años. Se creó con un capital social de 830 dólares. La administración de COACTUR Asociados y Compañía se ejercerá por medio de la Junta General de Socios es el órgano supremo de la Compañía y está integrada por lo socios legalmente convocados y reunidos en el número suficiente para formar quórum.

Las sesiones de la Junta General son ordinarias y extraordinarias. Podrá reunirse mediante la modalidad de junta universal, puede constituirse en cualquier tiempo y en cualquier lugar del territorio nacional, para cualquier asunto siempre y cuando estén presentes la totalidad de socios.

Las juntas ordinarias se reunirán por lo menos tres veces al año. La primera dentro de los tres primeros meses y las otras mediando la una con la otra en un período de cuatro meses.

Entre las atribuciones privativas de la Junta General de Socios consta resolver sobre el aumento o disminución de capital, la fusión o transformación de la compañía sobre la disolución anticipada; conocer y resolver sobre cuentas y balances, el establecimiento de sucursales y aprobar presupuesto anual.

2.1.3. CREACIÓN DE LA GASOLINERA.

En el terreno donde está la gasolinera, el primer proyecto era crear una ciudadela, pero la Municipalidad declaró el sector zona industrial por lo que no se pudo lograr este propósito; nació entonces la idea de utilizar ese espacio físico para la implementación de una estación de servicio que brinde atención a las unidades de COACTUR y al público en general. Al principio se gestionó con Petróleos & Servicios, sin embargo, fue con Petrolríos con quien se logró. El terreno fue adquirido gracias a un crédito otorgado por la Cooperativa Comercio en la gerencia del Ec. Ecuador Loor. Para comenzar la construcción se hizo otro préstamo en el Banco del Pichincha por 150 mil dólares; la obra fue culminada con el esfuerzo de los socios.

La mayor finalidad de la Compañía es administrar la gasolinera, ubicada en la vía Portoviejo - Manta.

La obra fue construida en un espacio de 11 metros cuadrados, con un costo aproximado de 500 mil dólares. Se inauguró el 17 de enero del 2003.

En el lugar se encuentran las islas de los surtidores (para expender súper, extra y diesel), un tanquero propio, la lubricadora (con dotación de agua y aire para llantas, cambio de aceite y engrasada), garaje para los buses de COACTUR, cuatro dormitorios con capacidad para cinco personas cada uno. También hay una cancha de indor y volley para que los chóferes, controladores y socios se entretengan.

Hay servicios de bar, cabinas telefónicas, baños para brindar mayor comodidad a sus usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR” DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Con su extensión de 18700 Km² que tiene la provincia de Manabí, existen vías de comunicación terrestre de primer, segundo y tercer orden, lo que facilita el servicio interprovincial de la cooperativa de transporte “Coactur” y todas las demás cooperativas que participan en nuestra provincia.

La prestación de servicio de transporte terrestre en los últimos 15 años ha sustentado un proceso de desarrollo, el mismo que se consolidó por la inversión de sus cooperados o miembros de cada organización de transporte. Así, la prestación de servicio de las cooperativas como organización ha mejorado, generándose un moderno sistema de competencia para brindar comodidad.

La cooperativa interprovincial Coactur, tiene 83 unidades calificadas de origen y destino, además posee oficinas centrales donde inicia sus rutas. Estas ciudades son: Portoviejo, Manta, Bahía, San Antonio, San Vicente, Jama, Pedernales, Jipijapa, Guayaquil, Chamanga (Esmeraldas), Rocafuerte, Montecristi, después existen otras ciudades y sitios que se ubican a lo largo de la ruta y se los define como sitios en tránsito.

La prestación de servicio de esta cooperativa, es de transportar pasajeros y encomiendas. Con respecto a los vehículos que generen este servicio identificamos varios tipos de unidades.

2.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE.

El Ecuador es un estado soberano, independiente, democrático y unitario, su gobierno es republicano, la soberanía radica en el pueblo basado en el derecho de las personas, las mismas que pueden organizarse en forma individual generar un servicio que contribuya al desarrollo y crecimiento socioeconómico del país.

El Art. 31 de la Constitución de la República, expresa que el trabajo es un derecho y un deber social, lo cual se reglamentará de acuerdo a las necesidades propias del proceso de organización.

Podemos señalar que la ley de tránsito y transporte terrestre, es un proceso técnico de conducta que normaliza la prestación de servicios, esta ley de acuerdo a la clasificación por sectores y títulos se ubica en el número 12 en la estructura a nivel nacional.

La Ley de Tránsito y Transporte Terrestre permite en forma conjunta con la Ley de Cooperativas, la prestación de servicio de estas organizaciones en la cual existen reglamentaciones que facilitan su control operativo. En el caso de la Ley de Cooperativas

su participación de servicio está definida en el transporte terrestre y de pasajero a nivel interprovincial. La Ley de Tránsito y sus reglamentos deben ser cumplidos por las diferentes cooperativas.

Así podemos señalar, que la cooperativa de transporte “Coactur”, debe cumplir para su prestación de servicio, entre los siguientes aspectos:

2.2.2.1. Del Recurso Humano.

- Chofer de primera o con la clasificación de especial, que comprende desde los 25 hasta los 45 años de edad, en que puede el conductor tener visualización y energía física mental para ejercer la función de conductor.
- El personal de apoyo para las unidades de transporte debe tener relaciones humanas y mantener el sentido laborioso que genere confianza al usuario.

2.2.2.2. De las Unidades Vehiculares.

- Los vehículos para la transportación de pasajeros deben y tienen que reunir los aspectos técnicos y mecánicos de primera clase, generándose chequeo de forma periódica, mantener los neumáticos en buen estado, respetar la máxima velocidad y carga, expresada según la capacidad del vehículo.

Desde el punto de vista de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre como todas las leyes de los diferentes sectores sociales y económicos, etc., tienden a normalizar un aspecto de conducta para otorgar el mejor servicio posible al usuario

2.2.3. LA DOTACIÓN DE UNIDADES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR”.

La cooperativa “Coactur”, ha puesto a consideración del usuario, modernas unidades que permiten al pasajero viajar cómodamente a su lugar de destino e incluso algunos vehículos poseen un servicio de calidad con aire acondicionado para la costa y en horas de alto calor.

En el marco de la modernización de los vehículos, el parque automotor tiende a cambiarse cada 10 años, es decir, por seguridad esta cooperativa está en permanente renovación de sus unidades cambiando las mismas de 3 a 4 años, para ello existen casas comerciales que tienen convenios de entrega de vehículos a crédito, este proceso lleva un eficiente servicio y permite mantener la competencia en forma directa en el mercado.

2.2.4. EL RECURSO HUMANO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

La Cooperativa de Transporte “Coactur”, es una institución que en forma permanente tiene relaciones con una variada clientela, en diferentes niveles sociales. Aquí, el recurso humano que participa en la generación de servicios tiende a ser altamente calificado para su mejor desempeño.

Dentro del recurso humano administrativo, la cooperativa “Coactur” para atender sus múltiples compromisos con el usuario, con las autoridades y con los propios socios, establece un reclutamiento de personal, en donde se selecciona de acuerdo al perfil del solicitante y de las necesidades de la cooperativa, para ello, hemos definido los siguientes aspectos:

2.2.4.1. A Nivel de Conductor.

La Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y la Ley de Cooperativas del Ecuador y que tiene referencia a la transportación masiva, establecen que para la conducción vehicular de transporte de pasajeros, se debe seleccionar el recurso humano por la edad, es decir buscando la mejor etapa del recurso como es la estructura física visualizada, estado anímico, resistencia, entre otras aptitudes propias de resistencia.

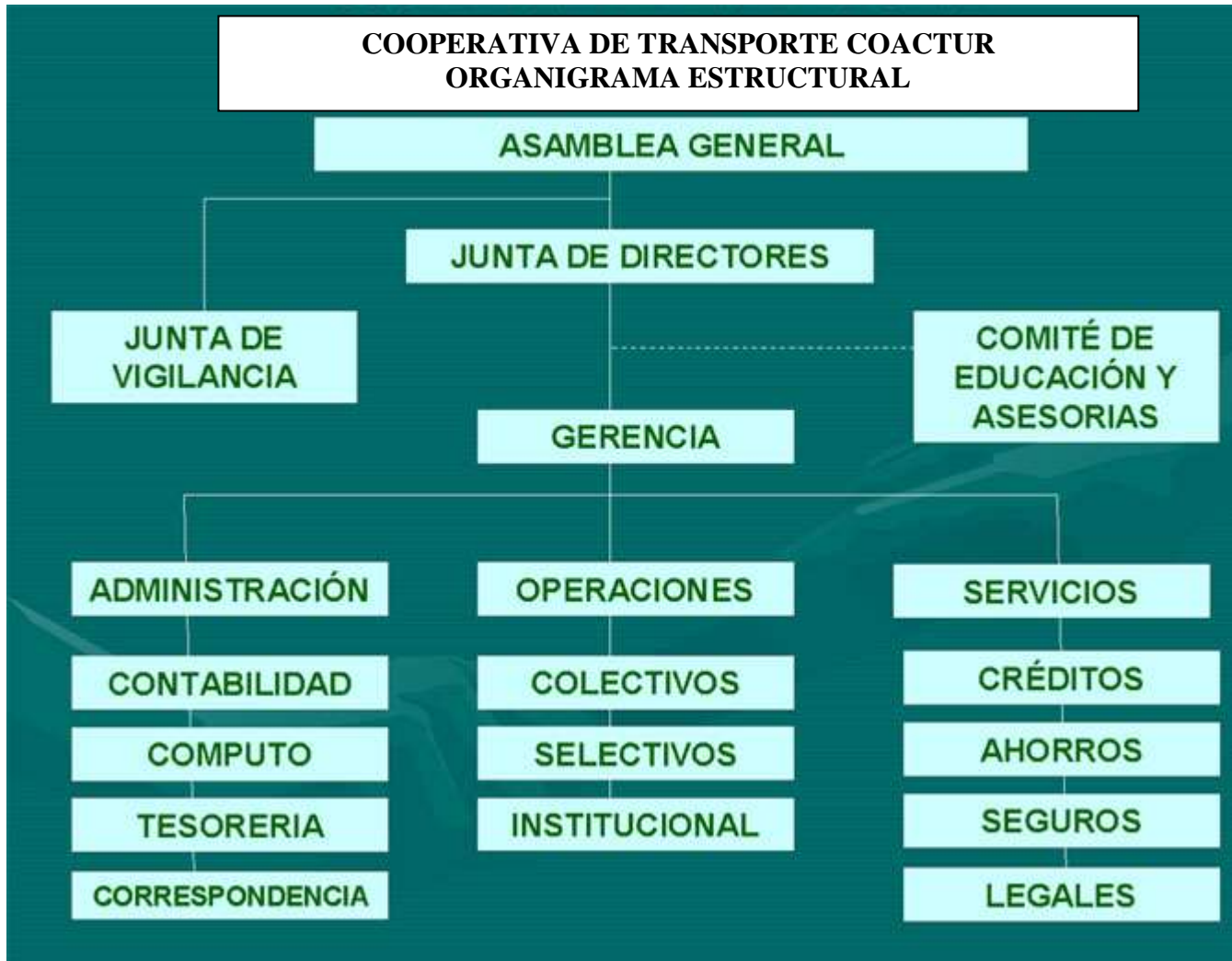
Oficiales y Controladores.

Con respecto a este grupo de servidores de transporte Coactur, hemos podido observar que los oficiales y controladores deben reunir aspectos elementales tales como buena salud garantizada en un certificado médico, recomendación de honorabilidad, alto grado de responsabilidad, buena presencia y mantener un buen trato para el usuario.

Al realizar varios viajes en estas unidades hemos comprobado que existen dos aspectos muy definidos en el personal de oficial y controladores. En los vehículos de carácter ejecutivo el personal luce una vestimenta muy distinguida, cosa que no ocurre en los vehículos normales o populares, pues el regio trabajo y roce con el pasajero, obliga a esta diferenciación, dado que en ciertas unidades, sólo viajan personas de negocio, turistas, empresarios y público en general con otra condición social. En los populares anda el propio pueblo y no se limitan en el número de pasajeros, es decir los pasillos están siempre llenos de usuarios o pasajeros, lo que está prohibido.

2.2.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “COACTUR”.

Toda institución o empresa, debe tener su estructura administrativa, la cual se gráfica de la siguiente manera:



FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR”

ELABORACIÓN: AUTORES DE TESIS.

Análisis del Organigrama.

La Asamblea General de Socios.

Es la máxima autoridad y la máxima instancia legal de la Cooperativa, reúne a todos los socios sin excepción y sus resoluciones son obligatorias para todos los organismos y lógicamente para todos los socios.

La Asamblea General es dirigida por el Presidente del Consejo de Administración, el mismo que a la vez es el Presidente de la Cooperativa.

Por disposición legal, la Asamblea General nombra a los miembros que conforman tanto el Consejo de Administración como Consejo de Vigilancia. Por ser la más alta instancia para la apelación que hagan los socios sobre los problemas o conflictos, debe mantener su equilibrio e imparcialidad, además tiene potestad y atribuciones específicas que la señala la Ley de Cooperativas.

El Consejo de Administración.

Es el organismo directivo de la cooperativa cuyos miembros son designados por la Asamblea General y de entre los mismos es elegido el Presidente que a la vez asume la presidencia de la Cooperativa durante todo el tiempo que le señale los Estatutos, este Consejo por su papel de Organismo rector y responsable del control administrativo, posee todas las atribuciones para tomar y dictar resoluciones por lo que sus decisiones serán acatadas y tendrán efecto si no son apeladas entre la Asamblea General.

La Ley señala al Consejo de Administración entre otras cosas atribuciones las de:

- Dirigir las actividades administrativas de la Cooperativa.

- Aceptar y rechazar el ingreso de nuevos socios.
- Sancionar a los socios que irrespeten las normas legales vigentes.
- Nombrar o remover al Gerente y otros empleados con causa justa.
- Autorizar los pagos que deba hacer la Cooperativa.
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General.

El Presidente.

Es acreedor de la más alta distinción en el organigrama de la Cooperativa, por ser el directivo principal es la primera autoridad y por lo tanto preside las reuniones de Asamblea General, Consejo de Administración y todos los actos oficiales de la institución, así como representar a la Cooperativa ante los organismos de integración y de organismos públicos.

La dignidad de presidente de la Cooperativa recae generalmente en personas de experiencia y trayectoria en el cooperativismo, personas que demuestren capacidad, cualidades de liderazgo, etc.; de tal forma que todos los socios reconozcan su autoridad y jerarquía.

Cuando por fuerza mayor faltare el presidente, lo subrogará en sus funciones el vocal inmediato del Consejo de Administración en su orden de elección.

El Consejo de Vigilancia.

Es el organismo fiscalizador y controlador de los movimientos económicos de la cooperativa, mantiene vigilancia interna de las actividades que realiza el Consejo de Administración y gerente así como de los movimientos de las personas que se manejan como empleados y administradores.

Como organismo interno de fiscalización se reúne ocasionalmente para revisar y emitir informes relacionados con la contabilidad, actuaciones del gerente, dictamen sobre contratos de la cooperativa con personas naturales o jurídicas, supervisión de inversiones y actividades financieras, etc.

Como organismo interno de fiscalización se reúne ocasionalmente para revisar y emitir informes relacionados con la contabilidad, actuaciones del gerente, dictamen sobre contratos de la Cooperativa con personas naturales o jurídicas, supervisión de inversiones y actividades financieras, etc.

Además de las facultades ya señaladas, la Ley le otorga funciones tales como:

- Informar a la Asamblea General sobre los movimientos económicos.
- Revisar los balances y dar su dictamen a la Asamblea General.
- Impedir que se comprometan los bienes de la Cooperativa en créditos o contratos que estén contra los intereses de la institución.

Tanto el Consejo de la Administración como el Consejo de Vigilancia tendrán un número variable de miembros según la cantidad de socios con que cuente la Cooperativa.

El Gerente.

De conformidad con la Ley de Cooperativas es designado por el Consejo de Administración y en algunas excepciones lo designa la Asamblea General, el Gerente es el representante legal de la Cooperativa y como tal es responsable de la administración de la misma, puede ser o no puede ser socio y tiene carácter de empleado, percibe un sueldo de acuerdo a lo que señale el Reglamento Interno y/o las leyes laborales.

El Gerente se somete a las disposiciones legales, organiza y controla las actividades financieras y contables de la Cooperativa; por lo que, las cuentas que son de su exclusiva responsabilidad deben estar a disposición de los Consejos de Administración y Vigilancia con sus respectivos informes, extensivos a la Asamblea General.

En las actas respectivas debe constar las resoluciones de la Asamblea General que autoriza al Gerente el monto de gastos e inversiones que superen la cantidad establecida en los estatutos o reglamento interno, por lo que el Gerente no podrá hacer gastos ni contraer deudas superiores a nombre de la Cooperativa mientras no haya esa resolución.

El Secretario.

El secretario es parte del sistema en la estructura administrativa de la Cooperativa, su función le corresponde a un socio que es nombrado por el Consejo de Administración o por la Asamblea General y sus funciones están señaladas en el Estatuto y Ley de Cooperativas, sus principales responsabilidades son:

- Mantener en orden y al día los libros de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.

- Mantener control sobre los archivos de la cooperativa y desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración.

El Contador.

El Contador también es parte del sistema administrativo de la Cooperativa, generalmente es una persona ajena a la Cooperativa, o sea no socio, sus principales responsabilidades son las de llevar el control de las cuentas contables, sus respectivos asientos para la realización de los balances y en fin todo lo que a llevar contabilidad se refiere.

Auxiliar Contable.

Él es el encargado de ayudar en la contabilidad al contador con los auxiliares mayores de cada cuenta, además de ser la persona responsable de los depósitos diarios que se realicen en las diferentes oficinas la cuenta bancaria de la Institución.

El Jefe de Correo.

El Jefe de Correo como parte del sistema administrativo de la Institución entre sus funciones están las de llevar el control contable de las guías de las diferentes oficinas, darle solución a los problemas que existieran como son: pérdida de guías, robos de guías, encomiendas mal entregadas, etc., además de encargarse de la publicidad del departamento que el maneja para el crecimiento del mismo.

Auxiliar de Correo.

Es el encargado de receptor diariamente el reporte que envían las diferentes oficinas sobre la remisión de guías, además de la revisión de éstas para verificar el número de

papeletas con su respectivo depósito bancario y posteriormente registrarlas en el reporte diario de guías para luego dar esta información a su jefe inmediato superior.

Boletería.

A cargo de esta oficina están los despachadores de cada una de las oficinas cuyas funciones son vender boletos de viajes, además de la recepción y entrega de las encomiendas a los clientes.

Jefe de Mantenimiento.

Es la persona encargada de mantener las instalaciones de las diferentes oficinas de la Institución, además de la oficina principal, también de lo que es la compra de materiales de aseo como el control de materiales de imprenta y supervisar que haya el suficiente material de trabajo, caso contrario tiene la obligación de verificar y a través del contador remitir el pedido al proveedor.

Auxiliar de Mantenimiento.

Además de ayudar a su superior él es el encargado directo de la limpieza, depósitos diarios y de realizar el servicio de mensajería dentro y fuera de la institución.

2.2.6. LA COMPAÑÍA "COACTUR".

La dirección principal de esta compañía, está ubicada en la ciudad de Portoviejo, en las calles 15 de Abril, en los altos del Banco del Pichincha, y por resolución de la Junta General de Socios, tendrá sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del país o en el exterior.

La compañía, tiene como objeto social principal: La comercialización de productos nacionales y extranjeros, específicamente combustibles, mediante la instalación de una o más estaciones de servicio que provean de este producto a sus propias unidades de transporte o del público en general, en cualquier sitio del país que estimaren pertinente, cumpliendo con la Ley de Hidrocarburos vigente en el país, adicionalmente podrá comercializar herramientas, aceites, llantas, repuestos automotrices, motores, tanto para la cooperativa de transporte COACTUR, como para el resto de Empresas de transporte; dentro del objeto principal también está el comercio de importación, exportación, establecimiento de agencias y representaciones; y, en general, toda clase de actos y contratos, civiles y mercantiles, permitidos por ley y relacionados con el objeto social principal de la compañía.

2.2.6.1. Servicios que Brinda

El sector automotriz de nuestro país, que incluye a quienes comercializan con repuestos automotrices, a lo que ensamblan y venden vehículos, a los mecánicos que reparan y cambian piezas automotrices, y a los que conducen los automotores se han constituido en la columna vertebral de un área muy importante que genera inversión, que produce plazas de trabajo y que reactiva la economía del sector privado y público, por eso algunos tratadistas definen al sector automotriz como una de las actividades de desarrollo y comercialización muy importante en el engranaje de los avances de los pueblos.

En el Ecuador, la importación de vehículos se lo hace en forma limitada, es por ello que actualmente se lo realiza en base a su tonelaje o capacidad de carga útil para que venga a hacer una herramienta de trabajo y de desarrollo por lo que es notable el crecimiento de ensambladores de vehículos livianos o populares, pero por lo general el parque automotor ecuatoriano día a día viene siendo más obsoleto por la cantidad de vehículos deteriorados que existen y que necesariamente requieren de un mayor mantenimiento y

de un incremento de partes y piezas automotrices para su buen funcionamiento, de ahí que la venta de repuestos automotrices en los últimos años se ha triplicado y la capacitación y el incremento tanto de conductores como de obras mecánicas han aumentado considerablemente. El automotor y de manera especial el motor del vehículo es considerado como componentes que lo conforman, y por la utilidad de ello que representa, por lo que para su identificación es necesario tomar en cuenta las siguientes características:

Marca del Vehículo: Es decir la patente que el fabricante estampa en su fabricación, serie del vehículo, que es la secuencia numérica que el fabricante impone al vehículo para poderlo identificar, clase de vehículo, que el fabricante determina el año que fue producido dicha unidad, número y capacidad de motor, que en la identificación que técnicamente se le confiere al motor en concordancia a su utilización y que sirve de marco referencial para adquirir posteriormente sus partes y piezas en recambios.

Entre los principales repuestos automotrices tenemos:

Sistema Eléctrico: Es una de las partes primordiales dentro del automotor, sin excepción de marcas o nacionalidades, ya sea en sus dos características o diesel o gasolina.

Faros: dentro del sistema eléctrico constituye el alumbrado del vehículo, el mismo que es de suma importancia por ser esta la seguridad del alumbrado por la noche para el traslado de un lugar a otro.

Halógenos: si bien es cierto son de importancia, no son primordiales, estos se usan más en lugares donde existe niebla en nuestro medio es poco común ver carro con halógenos cumpliendo su función, y si los hay estos solo se utilizan como lujo.

Cables: dentro del sistema eléctrico son las diferentes arterias que van a todo el sistema de alumbrado, de seguridad y del encendido. Dentro del tablero en el vehículo se encuentra un parral con diferentes tipos de cables cubriendo los sistemas ya mencionados, los que según el número, medidas y color determina que función desempeña. La venta de los cables se la realiza por metros en los almacenes de nuestra investigación, los mismos que por ser de producción nacional es de fácil adquisición, requiriéndose para su uso el número del mismo más no la marca.

Alternador: es otro de los repuestos de importancia para el sistema eléctrico; este repuesto trabaja en conjunto con la batería del vehículo. El alternador está compuesto por piezas como carbones, yodos, rulemanes, bocines, que se deterioran fácilmente. Estas piezas pueden ser reemplazadas por otras similares nuevas, evitándolo al dueño del vehículo cambiar el alternador completo, ya que estas piezas son fáciles de adquirir en los almacenes en diferentes marcas y precios.

Relay: No es otra cosa que un regulador de voltaje de uso delicado que casi la mayoría de éste repuesto viene herméticamente sellado. De acuerdo a la especificación del vehículo y modelo, va él relay. En muchos casos en este repuesto se usa la palabra universal, que significa adaptable a una u otra marca de vehículo sin importar el año.

Arranques: pieza fundamental dentro del encendido, pues es imposible que un carro no tenga este repuesto, su promedio de vida útil está acorde con el uso que tenga el vehículo.

Sistema de Seguridad o Frenos.

Al hablar de seguridad no nos referimos a la seguridad interna del carro, como: seguros antirrobo, seguridad de puertas, entre otros, estos son secundarios; se habla de lo que se relaciona específicamente al “sistema de seguridad mecánico” es decir “frenos del

vehículo". Este sistema es el que asegura que el vehículo tenga una capacidad de desplazamiento ya sea a alta velocidad como a baja, sea con peso o sin él, o en carreteras de primer, segundo y tercer orden que ayuden a que el vehículo pueda tener paradas bruscas necesarias o reglamentarias con la precisión de un buen funcionamiento en el sistema. Las bombas de frenos, los cilindros, los depósitos de líquidos, los hidrobais, los tambores, los frenos de discos, las zapatas de frenos, las partillas de frenos, el freno de mano y todas las partes, piezas sueltas y accesorios constituyen el engranaje principal de este mecanismo de seguridad. Lo importante es que por lo menos cada 90 días y de acuerdo al tipo de trabajo el vehículo se haga la revisión periódica y es aconsejable que con dicha revisión se haga una limpieza del sistema, se lo lubrique, se cambie de líquido y se sangre las ruedas, cuando existe el lagrimeo de las ruedas o consumo de líquido o desgaste en el sistema, es aconsejable la reparación inmediata para la seguridad en el vehículo y las piezas dañadas cambiarlas por nuevas para asegurar una mayor duración para establecer con precisión cual es el recambio correcto.

Bombas: Son bombas de líquidos de frenos, o sea el "cilindro maestro" que es el encargado dentro del circuito primario de inyectar el líquido de freno para que exista la frenada. Si las paredes del cilindro maestro sufren desgaste, el mecánico se ve obligado a la sustitución total del mismo.

Líquidos de Frenos: En el sistema de seguridad el que hace que exista la presión para la frenada es el líquido de frenos. Existen un sinnúmero de marcas de líquidos de frenos, desde el más conocido de todos "wagner" hasta el de menos aceptación, cuya adquisición depende del gusto y condición del consumidor.

Vasos: Dentro del "cilindro maestro" los vasos vienen a ser el reservorio del depósito del líquido de frenos. Este casi nunca se daña, pero aún ni existen a la venta similitud que sean adaptables cuando se requiere el cambio.

Accesorios: Son los que trabajan dentro del “cilindro maestro” y es el que hace que al momento de frenar empuje el indicador de precisión para que exista la frenada.

Servofrenos: No es otro que los servofrenos, que significa “auxiliar del cilindro maestro”. Sirve para que la frenada sea más precisa. En nuestro país se da poca importancia a este tipo de repuesto, la razón es que en nuestro medio muchos mecánicos y propietarios de vehículos cuando se daña este repuesto tratan de suprimirlo, sobre todo si el carro es de poco tonelaje como autos y camionetas, no así los carros grandes que si es necesario para cambiarlos por la seguridad del mismo.

ABC para Motor.

El motor del vehículo, siendo una máquina casi perfecta necesita un buen mantenimiento, es decir, que el cambio de aceite y sistemas de filtros sean como lo determinan los fabricantes y el libro de mantenimiento y que el ABC cada 12000 Km. debe hacerse para un buen reajuste de válvula para un cambio de bujías, platino y condensa y de ser posible los cables de distribución.

Bujías.

Consiste esencialmente en una envoltura o cuerpo en el que existe un electrodo central aislado y una o varias puntas fijas frente a este electrodo. El cuerpo está roscado en la base para permitir atornillar las bujías a los cilindros del motor. El electrodo central lleva en sus partes más alta un borde para conectar la bujía al circuito, cuando la corriente de alta tensión llega a este electrodo salta una chispa entre este y la punta o puntas provocando así la combustión de la mezcla en el interior del cilindro.

Sistema Eléctrico.

Dentro del campo automotriz, el sistema eléctrico juega un papel importante por su constante deterioro, de ahí que en toda casa comercial de repuestos automotrices tiene un stock de sistema eléctrico desde el más sencillo que es el bombillo, hasta un alternador. Cabe señalar que las ventas de este tipo de repuestos son diarias y significativas.

2.2.7. ESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA

Declárase de necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del Cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social. El Estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones. Toda organización debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

La compañía tiene, el deber de:

Observar los siguientes principios:

- Libre adhesión y retiro voluntario;
- Control democrático;
- Limitación del interés máximo que pudiera reconocerse a las aportaciones de los socios;
- Distribución de los excedentes en función de la participación de los socios en el trabajo común o en proporción a sus operaciones con la cooperativa;
- Fomento de la educación cooperativa;
- Participación en el proceso de permanente integración;

- Irrepartibilidad de la Reserva Compañía;

Cumplir las siguientes normas básicas:

- Mantener estricta neutralidad religiosa y política partidaria;
- Reconocer la igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, sin discriminación alguna;
- Reconocer a todos los socios el derecho de un voto por persona, independientemente de la cuantía de las aportaciones;
- Estar integrada por un número variable de socios y tener capital variable e ilimitado, no menores a los mínimos que, de acuerdo con su tipo o grado, le corresponda según el Reglamento.

2.2.8. ANALISIS OPERATIVO DE LA COOPERATIVA “COACTUR”.

La cooperativa de transporte “COACTUR”, tiene como factor de desarrollo la modernización de sus unidades, cuyo objetivo principal es realizar una prestación de servicio de primer orden, como medio para contrarrestar la competencia.

El sistema de financiamiento económico de estas cooperativas está en su función de organización y administración, la misma que en base de su proceso de gestión logre generar el cambio de las unidades de transportes de pasajeros a nivel interprovincial. La Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, establece la modernización de los vehículos como un factor de desarrollo y desde luego en la generación de la prestación de servicio de pasajero al país.

La cooperativa de transporte “COACTUR” tiene un gran margen de utilización de los vehículos, estos alcanzan de 1 a 15 años. Frente a esto el desarrollo y demanda de estas cooperativas se basa en la tendencia de captar el mayor número de usuarios por sus relaciones del personal que labora en la misma y por efecto del tipo de vehículo que se pone a consideración de dichos usuarios.

El Proceso de Financiamiento.

La modernización de las unidades vehiculares generan un proceso de financiamiento por parte de la Cooperativa y por ende de sus socios o propietarios de los vehículos, el mismo que actúa según capacidad operacional de su unidad, flujo de pasajeros, tipo de servicio y por la posición económica de los socios; frente a ello establecemos un análisis general y puntual de esta Cooperativa.

Para la obtención de repuestos y accesorios.

La cooperativa de Transporte COACTUR financia sus repuestos y accesorios y los trae a la Compañía para que los venda, los obtiene desde la ciudad de Guayaquil y Quito, y en ciertas ocasiones son repuestos importados.

Esta cooperativa de transporte tiene su parque automotor en vehículos marca Volvo, Mercedes Benz, Hino, Scania, por lo que su sistema de adquisición de repuestos lo realizan a nivel de representantes o distribuidores de estas compañías de transportes. El sistema de concesión de créditos se realiza en dos formas en todas las concesionarias de carácter internacional, la primera se constituye un crédito de 60 hasta 120 días, según sea el monto, es decir que sobre pase los 1000 dólares, caso contrario sólo se otorga de 15 o 30 días (inferior a 500 dólares).

El segundo aspecto lo genera el servicio de Auto Repuestos Scania y Volvo, que al ser cliente y tener una cancelación de más del 65 % de las cuotas de vehículo, le extienden crédito de hasta por un año o le acomodan a letras continuas como si fuera el vehículo.

De esta manera esta Cooperativa logra obtener el servicio de repuestos de sus concesionarios que se caracterizan por tener todo un stock de repuestos, permitiendo la pronta solución de los problemas que se presentaren en sus unidades vehiculares.

Estableciendo este proceso de compra directamente a los representantes o distribuidores se obtienen rebajas económicas hasta un 15 % y 20 % según sea el pedido.

En el arreglo de las unidades vehiculares.

Es muy importante señalar que estas unidades vehiculares sirven a diferentes ciudades del país, por lo que en muchas ocasiones surgen desperfectos y es aquí donde se presentan pequeños, pero importantes problemas, sobre todo cuando existen vehículos con garantías en cuestiones de frenos, máquinas, pistones, etc., supongamos que un vehículo Mercedes Benz o Marco Polo sufra un desperfecto en el cantón Tosagua donde no existe taller o mecánico autorizado, esta unidad tendrá que paralizarse hasta cuando llegue un mecánico autorizado.

En la provincia de Manabí, existe en la ciudad de Manta un técnico "Mecánica" autorizada para solventar los problemas más comunes de los vehículos. Cuando existe la necesidad de un arreglo mayor de los vehículos Volvo, Mercedes Benz y Scania, tiene que hacerse en los talleres de las propias casas o representaciones, ésta es la garantía de la utilización en la compra - venta de los vehículos de esta calidad.

La cooperativa no intercede en asuntos de reparación de vehículos, salvo cuando ocurre un accidente hace cumplir el seguro obtenido a favor de su socio.

Otras Actividades a Nivel Interprovincial.

El servicio de transportación interprovincial en el Ecuador y con respecto a la provincia de Manabí, a nivel de la Cooperativa demanda de otras actividades, tales como:

- Mantenimiento del tapizado de los asientos.

- Arreglo interior del vehículo con cortinas y películas en los vidrios para prevenir los rayos solares.
- Mantenimiento del interior y exterior, de pinturas y luminarias del carro.
- Otros arreglos generales en seguridad para el usuario.

Estas situaciones se las realiza en la cooperativa, debido a que es parte del mantenimiento del vehículo para determinar su duración y por ende sus años de servicio. La atención de estas necesidades de comodidad como exclusivamente a cargo de los propietarios de las unidades vehiculares.

A continuación presentamos un cuadro de los ingresos que tiene la Cooperativa COACTUR en relación al resto de Cooperativas.

CUADRO # 1
INGRESOS ANUALES

AÑOS	COOPERATIVAS		
	COACTUR	REINA DEL CAMINO	RUTAS PORTOVEJENSES
2004	30.190	18.340	29.180
2005	31.245	19.125	30.250
2006	33.465	19.900	31.175
2007	36.400	20.500	32.300

FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE "COACTUR"

ELABORACIÓN: AUTORES DE TESIS.

INCIDENCIA DEL DESARROLLO DE LA TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL POR EL BIEN DE LA CIUDADANÍA.

Uno de los factores que permiten la operatividad de gestión y prestación de servicio a la comunidad es la actividad y desarrollo de la competencia del mercado, sin este factor, los

servicios o secciones de sectores productivos, no inciden por mejorar su sistema de otorgamiento de calidad del servicio.

La competencia es un factor social que tiende a mejorar la demanda y en base a ésta, satisfacer en mejor forma los ingresos de los sectores, en este caso los transportistas o propietarios de las unidades de transporte terrestre de esta Cooperativa.

Las perspectivas de la Cooperativa en post de mejorar el servicio a la ciudadanía son las siguientes:

- Mantener un recurso humano calificado para que pueda prestar servicio en esta Cooperativa.
- Recibir capacitaciones en forma semestral en relaciones humanas y marketing de transportes.
- Presentar dos tipos de servicios para mantener su liderazgo de transporte.
- La cooperativa, como tal y por medio de la compañía facilita la obtención de repuestos y accesorios para la reparación de vehículos.
- Apegarse al cumplimiento de tiempo a la transportación de hora de llegada y salida.
- Se mantiene política de carácter homogéneo para modernización de unidades vehiculares, la cooperativa es responsable y garante de la deuda.

La cooperativa de transporte "COACTUR", se está sometiendo a un proceso de cambio de acuerdo a la decisión de cada socio en la adquisición de vehículo, pues su potencialidad económica en el proceso de endeudamiento así lo define, es decir esta cooperativa a pesar de tener oportunidades de créditos como organismos cooperados no hace uso para mejorar sus unidades, así existen vehículos que tienen más de 30 años de servicios, donde actualmente existen unos 18 vehículos en estas condiciones, y la Cooperativa exige que se traten de renovar la carrocería para así poder

extenderles rutas y no suspenderlos ya que esto no es permitido por la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.

Por la Demanda del Servicio.

Con la finalidad de ser lo más objetivo dentro de la demanda del servicio de transporte, no ubicamos en la demanda de pasaje de esta Cooperativa. La demanda tiene por objeto demostrar y cuantificar la existencia en ubicaciones definidas para la Cooperativa, en un sentido restringido del término, ese análisis está íntimamente ligado a la capacidad de pago de los consumidores, pero para ser más amplio se debe abarcar si los consumidores prefieren o no el tipo de servicio.

La cooperativa de transporte COACTUR trata de generar y suponer calidad de servicio para todos los niveles de usuarios; existen demanda de grupos y preferencias por el servicio que prestan las Cooperativas de Transportes, es así que COACTUR se ha visto con una competencia de alta calidad operativa que presentan el resto de Cooperativas, pero nos hemos dado cuenta de que la capacidad del servicio y en especial los carros, no cubren su capacidad total de asientos, y hasta en ocasiones, realizan paralizaciones en su hora de salida para quemar tiempo

2.3. Marco Conceptual

Con estos antecedentes generales consideramos tomarlos como punto principal para el desarrollo del proyecto:

Administración: vocablo que se utiliza para referirse a las personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización³.

³ J.M.ROSENBERG. Diccionario de Administración y Finanzas

Análisis: examen y división de cualquier cosa en sus componentes principales.

Calidad: Servicios que, por sus características, son superiores a los demandados por los consumidores⁴.

Comercialización.- Conjunto de actividades comerciales interdependientes que tienden a incrementar la capacidad de venta de un producto o servicio.

Competencia: Acciones llevadas a cabo para eliminar o subsanar los abusos de la posición dominante de algunas empresas⁵.

Colateral: está representado por activos que le cliente puede ofrecer como una garantía de la seguridad del crédito que se lo extendió.

Demanda: Conjunto de bienes y servicios que el mercado esta dispuesto a comprar, la demanda es una función que relaciona las cantidades a los diferentes precios⁶.

Distribución.- División de alguna cosa entre algunas personas o entidades. La división del conjunto de la comunidad entre sus miembros.

Egreso: cualquier gasto u otro corte en el desarrollo de un negocio.

Estrategia: elección reflexiva de las grandes opciones tomadas por la dirección de una empresa en cuanto a su inserción óptima en el medio económico a fin de asegurar los objetivos de la misma⁷.

⁴ Diccionario de Internet. www.google.com

⁵ VITALE A. Enciclopedia de Administración

⁶ J.M.ROSENBERG. Diccionario de Administración y Finanzas

⁷ Diccionario de Internet. www.google.com

Estructura Económica: volumen, composición e importancia relativa de la dotación de factores de producción, así como el conjunto de institución y relaciones sociales de todo tipo o clase que singularizan y caracterizan en forma estable y permanente las actividades económicas⁸.

Ingreso: dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contrapartida por la venta de bienes y servicios⁹.

Mercado: Término general con el que se identifican los negocios y las actividades comerciales¹⁰.

Oferta: Es la que esta dirigida al publico en general, a ciertos sectores o grupos de este y en la que los títulos son negociados en el mercado¹¹.

Recursos Financieros.- Los medios de que se dispone el productor para llevar a cabo su inversión.

Servicios: Resultado del proceso productivo anual de una economía¹².

2.4 HIPOTESIS

Los servicios que presta la Cooperativa de Transporte COACTUR inciden positivamente en la transportación en la provincia de Manabí.

⁸ VITALE A. Enciclopedia de Administración

⁹ J.M.ROSENBERG. Diccionario de Administración y Finanzas

¹⁰ Diccionario de Internet. www.google.com

¹¹ VITALE A. Enciclopedia de Administración

¹² J.M.ROSENBERG. Diccionario de Administración y Finanzas

2.5 VARIABLES.

2.5.1. Variable Independiente.

Servicios que presta la cooperativa de transporte COACTUR.

2.5.2. Variable Dependiente

La transportación.

3. DISEÑO METODOLÓGICO.

El proyecto de tesis se realizó tomando en consideración la realidad de lo que acontece en la Cooperativa de Transporte COACTUR, con sus servicios de transportación, gasolinera y cooperativa, y cuáles han sido las normas, reglas, leyes y reglamentos que determinan las actividades que se realizan.

3.1. Tipos de Investigación.

Para cumplir con cada uno de sus puntos se consideran que hay tipos de investigación que determina la realidad del mismo, es por ello que creímos conveniente plantear:

La investigación aplicada que se basó en el análisis de las actividades antes mencionadas, cuales son los beneficios e ingresos que se tienen de todos estos servicios, y como incide en la transportación y en la comunidad.

La investigación de campo, donde se recopiló la información por medio de un trabajo minucioso en lo relacionado a la transportación, debido a que es uno de los rubros más importantes para el desarrollo de las actividades de ésta Institución.

La investigación descriptiva, donde se describieron todos los beneficios que dan a la comunidad y cuáles son las tendencias que se prevén en las nuevas programaciones a futuro.

3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.2.1. Métodos

Se aplicaron los métodos deductivos - inductivos, en estos se describieron todos los hechos dados para luego cuantificarlos y analizarlos y así justificar los objetivos planteados tanto en general como los objetivos específicos.

3.2.2. Técnicas

Estas se utilizaron según las necesidades de la investigación donde se aplicaron encuestas, cuestionarios, observación, entrevistas para de esta manera ir analizando los servicios brindados por la Cooperativa.

3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.

3.3.1. Primaria

Es la que se obtuvo en forma directa en la entidad específicamente en las oficinas, como también en la gasolinera y en la cooperativa, el resto se tomó de información a varias personas externas, es decir a la ciudadanía que se beneficia de estos servicios.

3.3.2. Secundario

Esta información se obtuvo en periódicos, revistas, boletines, editoriales todos los datos que la institución envía a los medios de difusión escrita y hablada, para reforzar estarán

los libros, enciclopedias, etc., es decir toda la bibliografía que se requiere se buscó con el propósito de elaborar el Marco Teórico.

SUJETOS O PERSONAS A INVESTIGAR	TÉCNICAS UTILIZADAS	INSTRUMENTOS	SELECCIÓN DE RECURSOS	PROCEDIMIENTOS
Población de Portoviejo	Encuestas	Cuestionario	Autores de la tesis	Realizar la encuestas
Personal de la Cooperativa	Entrevistas	Guía de la entrevista	Autores de la tesis	Realizar la entrevista

3.4. ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE ANÁLISIS

La información recogida será revisada de manera crítica para efectuar las correcciones necesarias y de esta manera determinar realmente qué tipo de información nos sirve para afianzar la teoría científica y traducirla a la realidad.

3.5. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS.

Representamos los análisis de resultados por medio de determinados análisis estadísticos como tablas y gráficos, donde se podrán evaluar las principales variables de la investigación así como de los resultados obtenidos durante el plan piloto.

4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Una vez realizada la respectiva investigación, y el desarrollo del marco referencial, conceptual y teórico, nos proponemos a realizar las respectivas encuestas, en donde vamos a conocer en realidad, la calidad del servicio, por lo que presentamos el desarrollo, la tabulación e interpretación de las encuestas;

Análisis de las Encuestas Realizadas a las Personas que Laboran en la Cooperativa de Transporte “COACTUR”

TABLA # 1

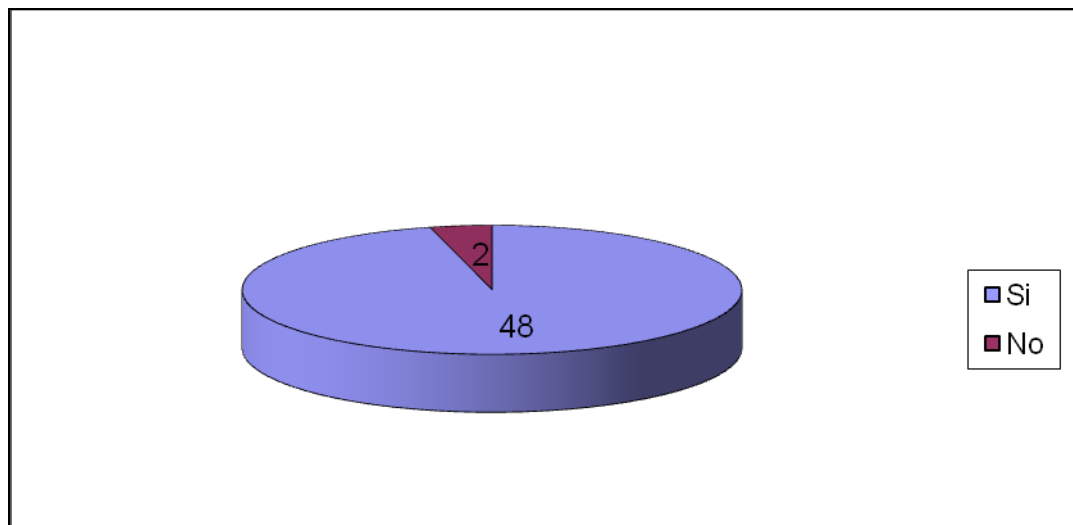
¿Es rentable la actividad a la que se dedican ustedes?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	48	96,00
No	2	4,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis.

GRAFICO # 1



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 1.

El cuadro y gráfico # 1, en el cual se quiere conocer si es rentable la actividad a que se dedican las personas que laboran en la Cooperativa, y cuyas opciones son Si y No, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

48 personas que representan el 96 %, están muy contentos con esta actividad que de una u otra manera les ha ayudado a salir adelante en este mundo tan complicado, entre las actividades que tienen estas personas, están repartidas de acuerdo a sus conocimientos, por ejemplo unos son dueños de carros, otros simplemente trabajadores tanto de chofer como oficial contralor, otros tienen su actividad en oficina, en consecuencia, todas estas personas están muy conformes con la actividad.

2 personas que representan el 4 %, se dedican a esta actividad pero no están muy conformes, ellos aspiran siempre a ascender a otra posición o conseguir un empleo que represente más ganancia o en su inverso un menor esfuerzo físico, generalmente los que opinaron así son los choferes y oficiales.

En conclusión, la actividad es muy querida y mantienen conforme a muchas personas, que de una u otra manera, la costumbre ha hecho de que se quieran quedar trabajando dentro de esta actividad.

TABLA # 2

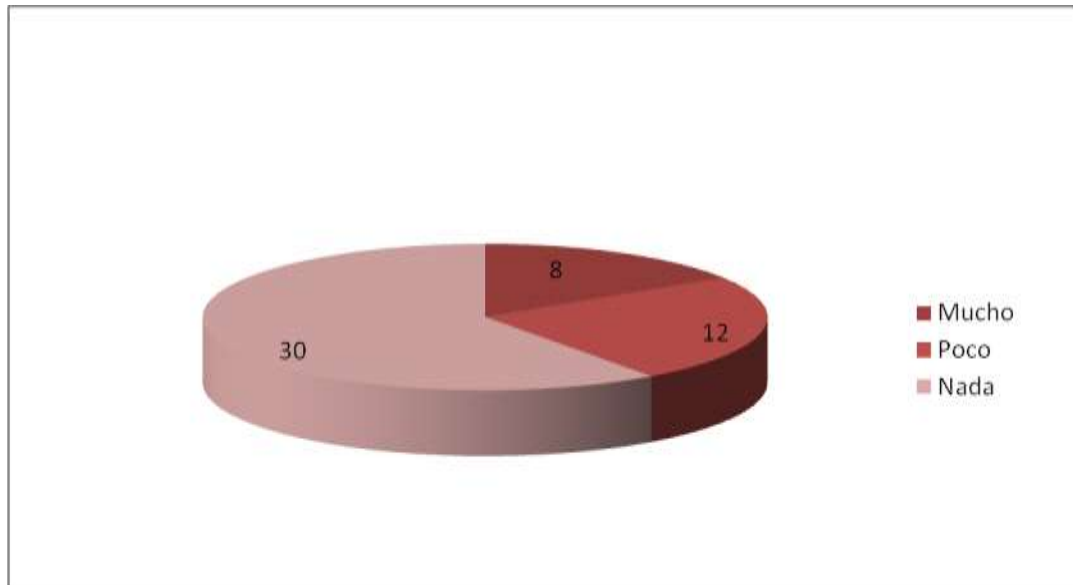
¿Existen políticas de competencia contra las otras Cooperativas?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Mucho	8	16,00
Poco	12	24,00
Nada	30	60,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis.

GRAFICO # 2



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 2.

El cuadro y gráfico # 2, en el cual se quiere conocer si existen políticas de competencias con otras Cooperativas, y cuyas opciones son Mucho, Poco y Nada, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

8 personas que representan el 16 % del total de los encuestados, dan a conocer que existen muchas políticas aplicadas por la empresa para contrarrestar la competencia contra las otras Cooperativas que prestan el mismo servicio de recorrido, en donde se nota claramente, los diferentes procedimientos que se toman, como por ejemplo reducción del valor del pasaje por recorrido, la comodidad de solo llevar pasajeros sentados, salir en la hora prevista sin demoras, todo esto con el fin de captar la atención de los clientes

12 personas que representan el 24 % del total de los encuestados, manifiestan que son pocas las políticas existentes para contrarrestar la competencia, y más bien, estas se dan a medida que pasa el tiempo, es decir que nacen de la improvisación y no son tomadas así por así, es decir sin reglamentación.

30 personas que representan el 60 % del total de los encuestados, dicen no existir políticas de competencia, ya que todas las Cooperativas de Transportes tienen criterios unificados sobre como llevar a cabo sus actividades sin afectar a los demás-

Se concluye que, a pesar de que la competencia es un medio de vivir y de triunfar en este mundo, las cooperativas se encuentran muy bien organizadas en este sentido para no perjudicarse entre sí.

TABLA # 3

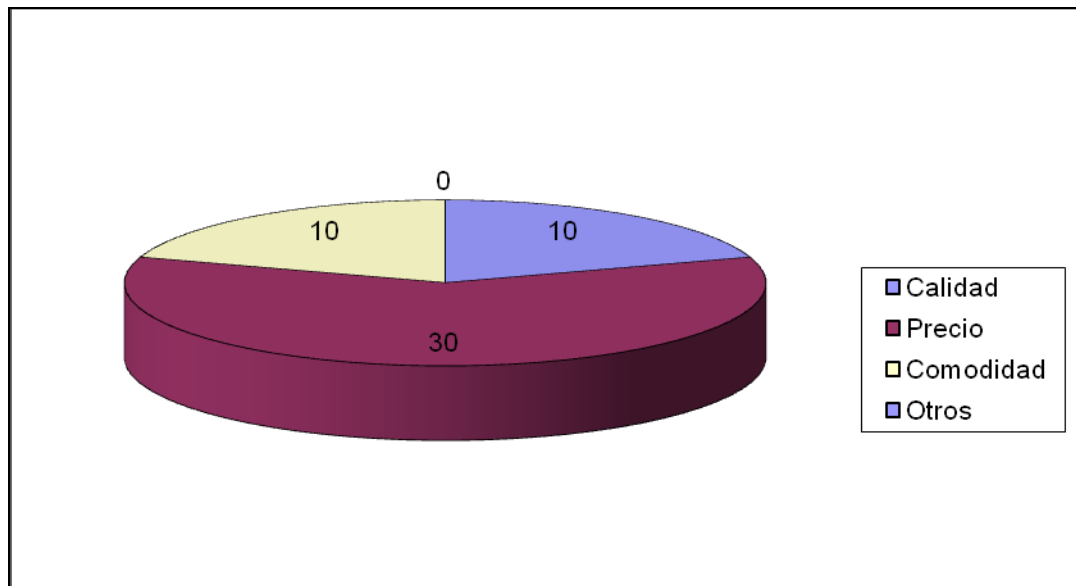
¿Ustedes se preocupan más por el usuario en?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Calidad	10	20,00
Precio	30	60,00
Comodidad	10	20,00
Otros	0	0,00
TOTAL	50	40,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis.

GRAFICO # 3



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 3.

El cuadro y gráfico # 3, en el cual se quiere conocer en que se preocupa más por el usuario, y cuyas opciones son Calidad, Precio, Comodidad y Otros, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

10 personas que representan el 20 % del total de los encuestados, se preocupan más por la calidad del servicio, con unidades muy cómodas y siempre tratar que el usuario se sienta bien atendido. Cabe destacar que siempre se están acomodando las unidades en base a su vida útil, y en bien comienza a completarse, se están llevando a cabo los correctivos necesarios.

30 personas que representan el 60 % del total de los encuestados, manifiestan que la clave del éxito en el usuario, es simplemente el precio, porque las condiciones socioeconómicas en que se vive en nuestro medio, hace que las personas siempre les guste regatear el precio con tal de bajar la tarifa, en estas condiciones el usuario no ve ni analiza la comodidad, sino la cantidad de dinero a pagar.

10 personas que representan el 20 % del total de los encuestados, certifican que la clave está en la comodidad que se le de al cliente, generalmente el servicio ejecutivo, que es el más requerido, y complementado con la seguridad que ellos tengan al viajar, ya que uno de los aspectos más importantes, está dado por el temor que se tiene por el alto índice delincencial existente.

Se concluye, que el usuario siempre busca refugiarse en el precio, a pesar de todo, es el factor de decisión del cliente.

TABLA # 4

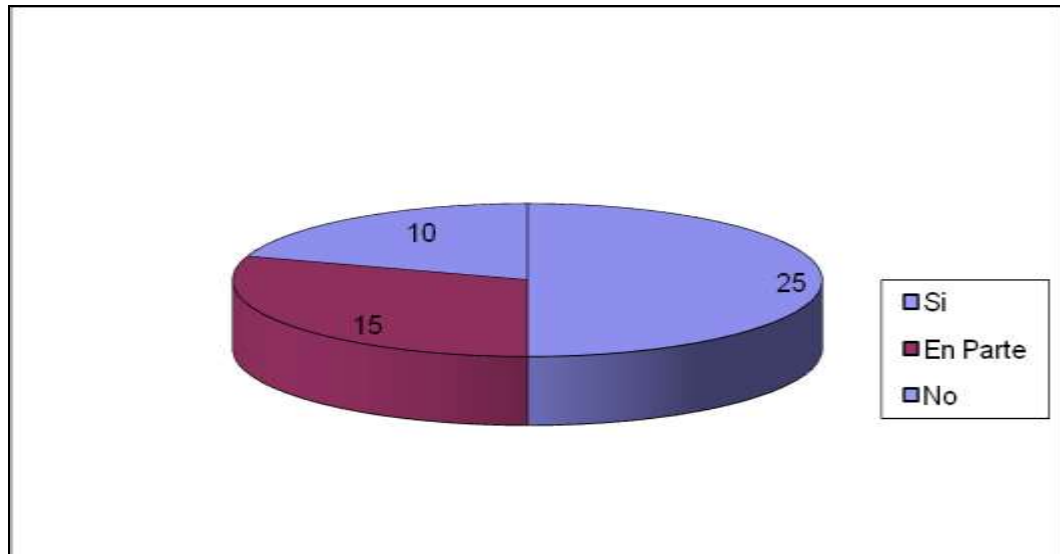
¿La inversión se encuentra justificada en el negocio?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	25	50,00
En Parte	15	30,00
No	10	20,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis.

GRAFICO # 4



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 4.

El cuadro y gráfico # 4, en el cual se quiere conocer si la inversión se encuentra justificada en el negocio, y cuyas opciones son Si, En Parte y No, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

El 50 % del total de los encuestados que son 25 personas, manifiestan que el negocio si tiene las ganancias requeridas, simplemente hay que saber administrar el negocio, y se pueden obtener todas las ganancias requeridas que incluso justificarían rápidamente la inversión generada.

El 30 % del total de los encuestados que son 15 personas, se encuentran conformes de que en parte se puede justificar toda la inversión realizada, pero existen tiempos malos en el que no existe demanda de pasajeros, pero en cambio en los feriados denominados largos acompañados de los puentes, y aquí hasta hay ocasiones en que no se alcanza a abastecer.

El 20 % del total de los encuestados que son 10 personas, manifiestan que no es buena la inversión que se realiza en ocasiones, pero a veces por el mal estado de las carreteras existen problemas con muchas unidades que se dañan, y hasta los repuestos en calidad de escasos, cuesta mucho dinero conseguirlos.

Se concluye, que a pesar de todos los problemas generados, una correcta administración de la actividad realizada, va a ser que se consigan los resultados requeridos en lo que se refiere a lucratividad.

TABLA # 5

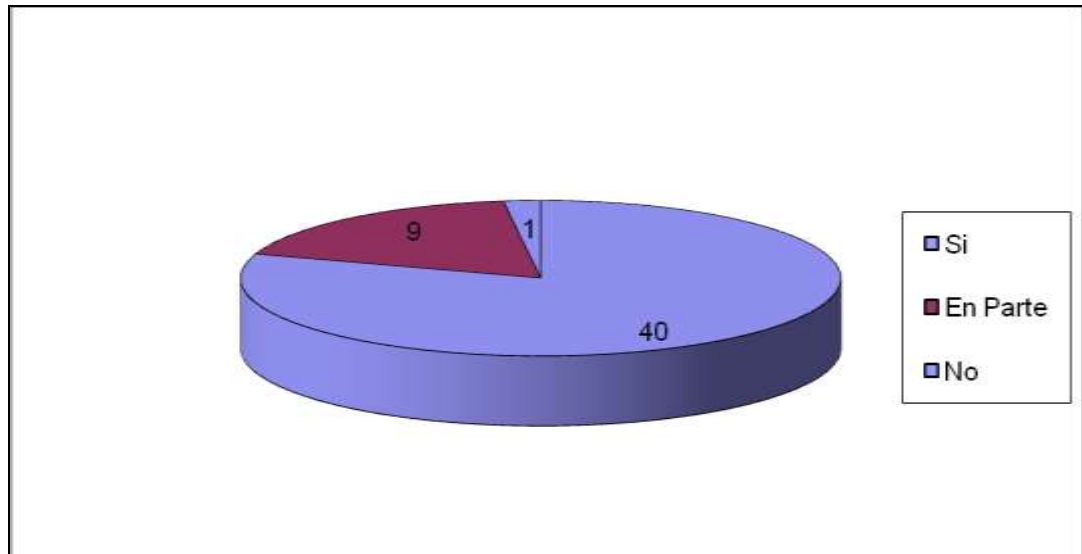
¿La gasolinera y la compañía dan ventajas hacia los socios?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	40	80,00
En Parte	9	18,00
No	1	2,00
TOTAL	50	82,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis.

GRAFICO # 5



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 5.

El cuadro y gráfico # 5, en el cual se quiere conocer si la gasolinera y la compañía generan ventajas a los socios de la Cooperativa, y cuyas opciones son Si, En Parte y No, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

40 personas, reflejadas en el 80 % del total de los encuestados, están contentos con las ventajas que poseen al tener donde recurrir como a la gasolinera cuando se necesitan créditos para poder llenar el combustible tanto de las unidades vehiculares como de los carros propios, la compañía a pesar de tener un grupo grande de socios, ayuda al conseguimiento de ciertos repuestos, igual manejándose en base a créditos y sobre todo, apoyar al socio cuando necesite ciertas necesidades.

9 personas reflejadas en el 18 % del total de los encuestados, en parte se encuentran conformes con las ventajas que reciben de parte de la compañía y la gasolinera, pero se encuentran a veces muy descontentos con el trato que reciben por parte de ciertos directivos, y hacen de las veces que tienen que esperar, cosa que no les gusta a ninguno de ellos.

1 persona, reflejada en el 2 % del total de los encuestados, NO están contentos porque dice que ambas entidades, es decir la Cooperativa y la Gasolinera, si dan ventajas a los socios, pero nadie da nada sin recibir algo a cambio, y esa parte la consideran muy costosa.

Se concluye que, fue acertada la decisión de parte de los directivos de crear la Gasolinera y la Compañía, y dan muchas ventajas para todos los socios, a pesar de las formas con que después son retribuidos estos favores.

TABLA # 6

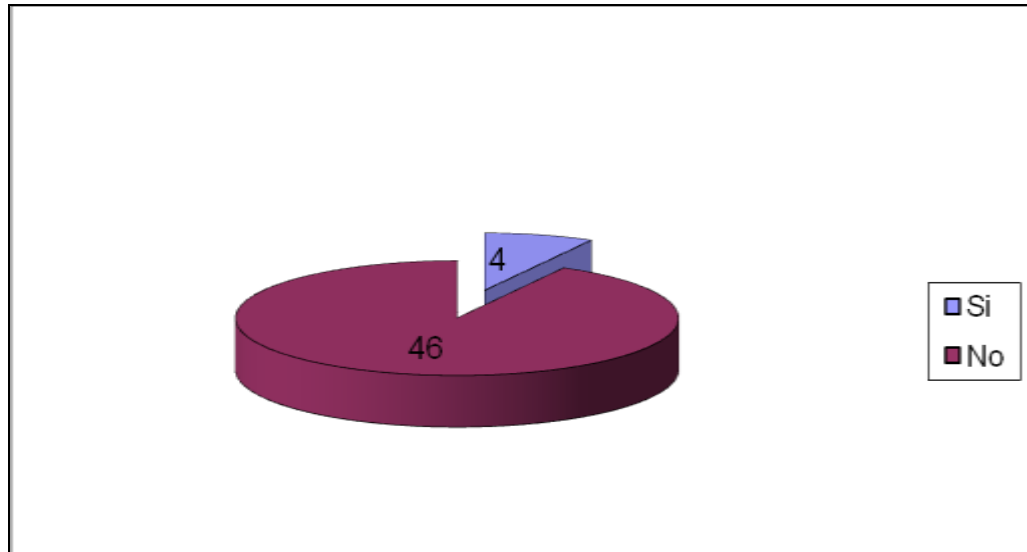
¿Está conforme con todos los beneficios que ofrece la Cooperativa.?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	46	8,00
No	4	92,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis

GRÁFICO # 6



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 6

El cuadro y gráfico # 6, en el cual se quiere conocer si se está conforme con todos los beneficios que se reciben de la Cooperativa, y cuyas opciones son Si y No, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

46 personas, que representan el 92 % del total de los encuestados, están conformes con el trato recibido en lo que se refiere a ventajas en la Cooperativa, donde además han sacado provecho a muchos beneficios, en lo que se refiere principalmente a los créditos en gasolina y repuestos se refiere.

4 personas, que son el 8 % no están contentos con todos los beneficios que reciben por parte de la Cooperativa, en ocasiones se encuentran muy bien recompensados, pero la mayoría de las veces, no encuentran la ayuda requerida ni necesaria para poder salir adelante en el desarrollo de sus actividades, tanto operativa, como administrativas y financieras

Se concluye que, la Cooperativa se encuentra trabajando de una manera muy acertada en lo que se refiere a sus socios y lo satisfechos que están, ya que de una u otra manera ellos ven de una manera muy acertada lo que se está realizando.

TABLA # 7

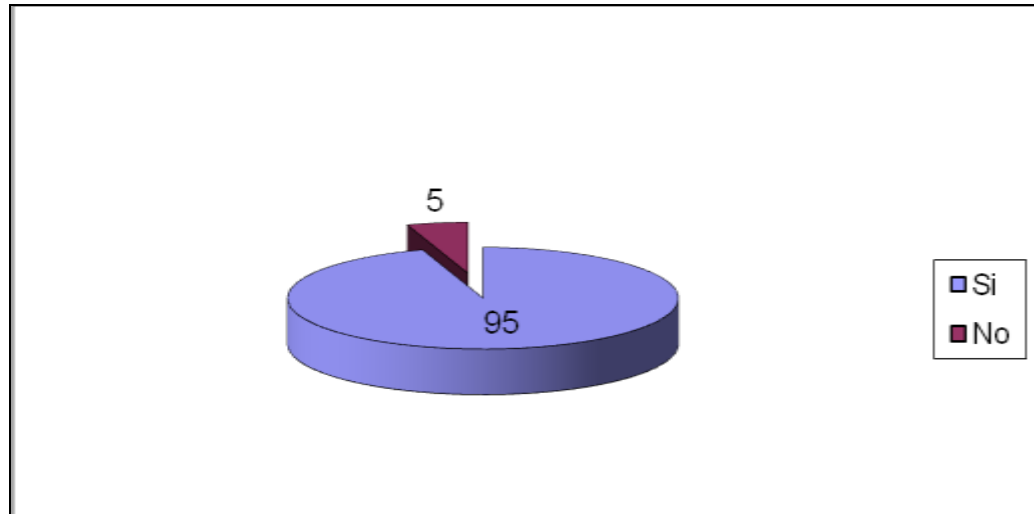
¿Su actividad incide en la transportación hacia la comunidad.?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	45	95,00
No	5	5,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuesta realizadas a las personas que laboran en distintas funciones en la Cooperativa

Elaboración: Autores de Tesis

GRÁFICO # 7



Análisis e Interpretación del Cuadro y Gráfico # 7

El cuadro y gráfico # 7, en el cual se quiere conocer si la actividad que realizan en la transportación inciden en la comunidad, y cuyas opciones son Si y No, de la muestra tomada que son 50 personas, fue respondida de la siguiente manera:

45 personas, que representan el 90 % del total de los encuestados, manifiestan que si inciden directamente con todo lo que realizan en la transportación, y consecuentemente, todas las actividades y las políticas que realizan, lo hacen por el bien de la comunidad o de la clase que utiliza la transportación.

5 personas, que representan el 10 % del total de los encuestados, manifiestan que no inciden en la transportación hacia la comunidad, y en donde, el grado de competencia que existe entre las Cooperativas ha hecho que realicen ciertas políticas, pero todo en beneficio de ellos mismos.

Se concluye que, la Cooperativa de transporte "COACTUR", si ayuda a la comunidad con todas sus políticas y procedimientos tomados, pero consecuentemente, los más beneficiados son los que utilizan la transportación.

Informe de la Entrevista.

La entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa "Coactur", da como resultados los siguientes planteamientos:

En lo que se refiere a la transportación, la Cooperativa, posee servicio de primera clase, en donde se les trata de dar todas las comodidades del caso a los usuarios, tanto en la atención al cliente como en sus traslados a los diferentes puntos.

La Compañía, ha ido creciendo poco a poco, pero de una manera muy efectiva, es decir ayudando a todos sus socios, y no socios, ya que es completamente para todas las personas; y lo principal, es que mantiene el precio de los repuestos automotrices que es lo más complicado en este medio.

Y en lo que a gasolinera se refiere, la gasolina es de muy buena calidad, y está ubicada en un lugar muy estratégico, es decir en la vía Portoviejo - Manta; Portoviejo - Guayaquil; lugares muy transitados por muchos usuarios.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

El objetivo general que es analizar los servicios que presta la Cooperativa de transporte COACTUR y su incidencia en la transportación en la provincia de Manabí. Período 2003 - 2006, se cumple en el transcurso de toda la tesis.

El primer objetivo específico que es conocer los antecedentes generales de la Cooperativa COACTUR, está desarrollado en el marco referencial de la tesis.

El segundo y tercer objetivo específico que son identificar los beneficios que presta la Cooperativa COACTUR a través de los servicios que brinda e identificar aspectos

administrativos y operativos de los diferentes servicios de la cooperativa COACTUR durante el período 2003 - 2006, están desarrollado en todo el marco teórico de la tesis.

El cuarto objetivo específico que es establecer la incidencia de los servicios que brinda la cooperativa COACTUR, se comprueba en el desarrollo de las encuestas.

La hipótesis a comprobar, si se cumple en el desarrollo de toda la tesis, ya que la Cooperativa de Transporte "Coactur" si incide positivamente en el servicio a sus usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

Una vez realizada la respectiva investigación del tema propuesto, estamos en condición de dar las siguientes conclusiones:

1. Las Cooperativas de transporte "COACTUR" no tiene establecido normalmente el precio del pasaje por distancia recorrida, es decir, que están cobrando de acuerdo a su conveniencia.
2. Las unidades de transportación no prestan las garantías necesarias para poder ser ocupadas por la infinidad de clientes que día a día ocupan estas unidades de transporte.
3. En lo que se refiere a la Compañía, tiene un desempeño muy aceptable en la relación que ayuda con ciertas ventajas a todos los socios, pero en la venta de repuestos cuando son muy escasos, se hace muy elevada la obtención de los mismos, argumentando que importación.
4. La Gasolinera está funcionando a cabalidad, ya que está construida en un punto estratégico como es la vía Portoviejo - Manta, vía ocupada a diario por muchas personas por sus continuos viajes a Montecristi, Manta, Jipijapa y Guayaquil.
5. Las vías de salida utilizadas desde la ciudad de Portoviejo, la mayoría están en condiciones muy deplorables causadas por la falta de mantenimiento y un buen acabado en su estructura física, por lo que los vehículos o unidades sufren daños en forma permanente, lo que conlleva a gastos en repuestos y gastos en combustible.

Recomendaciones.

Cada conclusión, tiene que llevar su recomendación respectiva, por lo que a continuación planteamos las siguientes:

1. Que cada gobierno establezca políticas de precios para mantener el precio del pasaje a un precio tope, es decir que no se esté jugando con la sensibilidad del consumidor final, que somos nosotros los que utilizamos estos medios para nuestras actividades diarias.
2. Que el incremento de las cooperativas de transportes en nuestro medio, hace que estas se vean en la necesidad de modernizar sus unidades, haciendo que éstas sean más cómodas para la utilización del usuario.
3. La Compañía, con ayuda de los gobiernos de turno debería entrar más en negociaciones con empresas nacionales e internacionales para la obtención de ciertos repuestos que son complicados conseguirlos en el medio, para que así no se cargue el precio sobre el consumidor final.
4. En lo que respecta a la gasolinera, los créditos otorgados deberían ser un poco más flexible para los socios, que son los que realmente han aportado para la construcción de la misma, por lo que ellos debería tener un beneficio extra en comparación al resto de personas.
5. La Cooperativa "COACTUR" en unión con todas las Cooperativas, debe de poner un alto a tanto maltrato en lo que se refiere a carreteras, manifestado su malestar a los gobiernos de turno.

PROPUESTA.

5.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.

CONTROL DE ENTRADA, SALIDA Y DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE REALICEN LOS EMPLEADOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE "COACTUR", TANTO EN LA TERMINAL, COMO EN LA GASOLINERA Y EN LA COMPAÑÍA.

5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Se conoce que dentro de los trámites que se realizan dentro de la Cooperativa, existen un sinnúmero de problemas desde que es la hora de entrada de los empleados, donde generalmente incumplen o llegan, pero se demoran un tiempo determinado desde el momento que arriban a sus puestos de trabajo, hasta que ocupan su lugar de trabajo, donde ya se ha perdido un tiempo valioso.

Lo importante de la propuesta, está dada por ahorrar este tiempo que puede ser valioso para atender a muchos usuarios, e inclusive se pueden avanzar muchos trámites, esto es en compra de pasajes, retiro de encomiendas, en lo que se refiere a la gasolinera despacho de gasolina y venta de varios insumos en un supermercado que existe dentro del mismo; y en lo que se refiere a la compañía, en la venta de repuestos.

Se justifica, en razón, de la necesidad que pasan los usuarios antes de ahorrar tiempo, en donde ellos miden siempre lo que necesitan y el tiempo que se van a llevar hacerlo, y piensan dos veces antes de hacerlo, ya que, en ocasiones hay variables externas que pueden ocasionar que se tarde mucho.

5.2. FUNDAMENTACIÓN.

Se quiera o no, la Cooperativa COACTUR incide en el desarrollo de la transportación y de los usuarios, y se está en la obligación de colaborar con el mismo y siempre midiendo lo que se va a hacer, cómo se lo va a hacer y qué tiempo se podría demorar en hacerlo.

La propuesta, tiene por finalidad principal, poder acostumbrar a las personas a que realicen sus actividades de una manera normal y muy eficiente, para así, todas esas falencias en lo que se refiere a la atención y el alcance a los usuarios quede de una vez por todo superado.

5.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Dar facilidad y apertura para que los usuarios puedan realizar sus actividades de una manera rápida y sencilla.

5.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.

- Controlar las actividades de los diferentes empleados dentro de COACTUR, es decir, Cooperativa, Compañía y Gasolinera.
- Lograr que los usuarios queden conformes con el trato recibido y así prefieran a la Cooperativa.

5.4. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.

La presente propuesta se realizará en la provincia de Manabí, donde se encuentren ubicadas las Oficinas de la Cooperativa "COACTUR ", la gasolinera y la compañía

5.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

La propuesta, para llevarse a cabo, tiene los siguientes puntos:

- Definiciones de políticas, procedimientos, fines y objetivos, de parte del control que se va a llevar a los empleados
- Elaboración de los parámetros que se van a llevar a cabo con la implementación del control.
- Pruebas pilotos del funcionamiento que tenga el control, tanto en la entrada, salida y procedimientos.
- Aplicación del control.

5.6. IMPACTO DE LA PROPUESTA.

El desarrollo de todas estas actividades propuestas, tendrán un impacto positivo para todos por varias razones: Primero, los empleados podrán tener más productividad, es decir, trabajar más, y segundo y lo más importante, usuarios serán los beneficiados de una manera directa

5.7. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

Corresponde de manera directa:

5.7.1. Recursos.

Para llevar a efecto la propuesta se necesita de los siguientes recursos:

5.7.1.1. Recursos Humanos

- Directivos
- Empleados
- Usuarios
- Asistentes informáticos

5.7.1.2. Recursos Materiales.

El sistema para el control

5.7.1.3. Recursos Económicos

El computador a utilizar y el pago del software y a los asistentes informáticos

PRESUPUESTO.

El presupuesto es un valor aproximado que se dan con el propósito de tener una idea clara de los gastos en el desarrollo del presente trabajo de investigación:

CONCEPTOS	Valor actual
Especies valoradas	66
Movilización	72
Alimentación	40
Fotocopias	50
Internet	35
Impresión del Trabajo	200
Materiales varios	150
Disposiciones legales	250
Imprevistos	125
TOTAL	988

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES						RECURSOS			
	1	2	3	4	5	6	Humanos	Materiales	Otros	Costos
<i>Elaboración de instrumentos y recolección de información primaria y secundaria</i>	X	X					Autores de Tesis (2)	Especies Valoradas	Transporte	100
<i>Organización y selección de información Recopilada</i>		X	X				Autores de Tesis (2)	Xerox Copia	Navegación en Internet	150
<i>Definición de hallazgos y elaboración de informe preliminar</i>			X	X			Autores de Tesis (2)	Impresión de Hojas	Otros	150
<i>Tabulación de resultados y elaboración de informe final</i>				X	X		Autores de Tesis (2)	Materiales de Trabajo	Combustible	200
<i>Revisión y corrección final de la tesis</i>						X	Autores (2)	Derechos	Imprevistos	200
<i>Asesoramiento del director de tesis y de los miembros del tribunal de investigación</i>	X	X	X	X	X	X	Autores de Tesis (2)	para trámites de sustentación	Empastado y Preparación	188
TOTAL								450	538	988

BIBLIOGRAFÍA.

- BACA Urbina Gabriel. "En Post del Desarrollo". Año 2001
- CHAVENATO ADALBERTO, Administración de Empresas de Servicios. Tercera Edición. Año 2002.
- Documentos de Datos Históricos de la Cooperativa de Transporte COACTUR.
- GUEAT JEAN MAIRE. Formación de empresas de servicios. Año 2003.
- GUZMÁN VALDIVIA ISAAC. Ciencia de la Administración y la Dirección de los Grupos Humanos. Año 2003.
- HOPEMAN, RICHARD I. Administración de Gasolineras. Año 2002
- Manual de Funciones de la Administración. Año 2000.
- MENÉNDEZ CARLOS E. Metodología. Guía para Elaborar Diseños de Investigación Administrativas.
- PATRIER JOSEPH A. Dirección de Recursos Humanos Año 2001.
- ROSENBERG J.M. Diccionario de Administración y Finanzas. Año 2000
- STONES JAMES - WANKELT. Administración General de Recursos Humanos. Año 2000.

- TAYLOR FREDERICK y FAYOL HENRY, Principios Administrativos Científicos. Administración General.
- VITALE, Diccionario de Administración.

INDICE

1.	TEMA.	1
1.1.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.	1
1.1.1.	Antecedentes.	1
1.1.2.	Justificación.	3
1.2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	4
1.2.1.	Descripción.	4
1.2.2.	Análisis.	5
1.2.3.	Delimitación del Problema.	6
1.2.3.1.	Delimitación Espacial.	6
1.2.3.2.	Delimitación Temporal.	6
1.2.4.	Formulación del Problema.	6
1.3.	OBJETIVOS.	7
1.3.1.	Objetivo General.	7
1.3.2.	Objetivos Específicos.	7
2.	MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO Y CONCEPTUAL.	8
2.1.	MARCO REFERENCIAL	8
2.1.1.	ANTECEDENTES GENERALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR”.	8
2.1.1.1.	Fines de la Cooperativa.	10
2.1.1.2.	Principios que Rigen en la Cooperativa.	11
2.1.1.3.	Características de un Socio de la Cooperativa de Transporte COACTUR.	12

2.1.2.	CREACIÓN DE LA COMPAÑÍA.	16
2.1.3.	CREACIÓN DE LA GASOLINERA.	17
2.2.	MARCO TEÓRICO.	18
2.2.1.	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR” DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	18
2.2.2.	IDENTIFICACIÓN DE LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE.	19
2.2.2.1.	Del Recurso Humano.	20
2.2.2.2.	De las Unidades Vehiculares.	20
2.2.3.	LA DOTACIÓN DE UNIDADES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “COACTUR”.	21
2.2.4.	EL RECURSO HUMANO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	21
2.2.4.1.	A Nivel de Conductor.	22
2.2.5.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “COACTUR”.	23
2.2.6.	LA COMPAÑÍA “COACTUR”.	29
2.2.6.1.	Servicios que Brinda	30
2.2.7.	ESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA	35
2.2.8.	ANÁLISIS OPERATIVO DE LA COOPERATIVA “COACTUR”.	36
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	41
2.4.	HIPOTESIS	43
2.5.	VARIABLES.	44
2.5.1.	Variable Independiente.	44
2.5.2.	Variable Dependiente	44

3.	DISEÑO METODOLÓGICO.	47
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	47
3.2.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
3.2.1.	Métodos	48
3.2.2.	Técnicas	48
3.3.	FUENTES DE INFORMACIÓN.	48
3.3.1.	Primaria	48
3.3.2.	Secundario	48
3.4.	ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE ANÁLISIS	49
3.5.	DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS.	49
4.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	50
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	67
	Conclusiones.	67
	Recomendaciones.	68
	PROPUESTA.	69
5.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.	69
5.2.	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.	69
5.3.	FUNDAMENTACIÓN.	70
5.4.	OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	70
5.4.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.	71
5.5.	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.	71

5.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	71
5.7. IMPACTO DE LA PROPUESTA.	71
5.8. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.	71
5.8.1. Recursos.	71
5.8.1.1. Recursos Humanos	72
5.8.1.2. Recursos Materiales.	72
5.8.1.3. Recursos Económicos	72
PRESUPUESTO.	73
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	73
BIBLIOGRAFÍA.	74
INDICE	76

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE COACTUR Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN LA
PROVINCIA DE MANABÍ. PERÍODO 2003 - 2006.**

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DUEÑOS DE TRANSPORTES

ENCUESTAS REALIZADAS

1. ¿Es rentable la actividad a la que se dedican ustedes?

SI_____ NO_____

2. Existen políticas de competencia contra las otras Cooperativas

MUCHAS_____ POCAS_____ NADA_____

3. Ustedes se preocupan más por el usuario en:

Calidad_____ Precio_____ Comodidad_____ Otros_____

4. La inversión se encuentra justificada en el negocio

SI_____ NO_____ EN PARTE_____

5. La gasolinera y la compañía dan ventajas hacia los socios

SI_____ NO_____ EN PARTE_____

6. Cambiaría de actividad si se lo propusieran

SI_____ NO_____

7. Está conforme con todos los beneficios que ofrece la Cooperativa.

SI_____ NO_____

8. Su actividad incide en la transportación hacia la comunidad.

SI_____ NO_____

