

**PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DEL ÁREA OPERATIVA DE COOTRANOR TRASPORTE
MIXTO DE ANORI ANTIOQUIA**

Estudiante

OMAR HORACIO MARÍN VARELAS

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP
TERRITORIAL ANTIOQUIA – CHOCÓ
FACULTAD DE PREGRADO – PROGRAMA APT**

Anorí

Septiembre de 2022

**PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DEL ÁREA OPERATIVA DE COOTRANOR TRASPORTE
MIXTO DE ANORI ANTIOQUIA**

OMAR HORACIO MARÍN VARELAS

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador público territorial Antioquia**

APT

Asesor

JORGE WINSTON CARDONA NAVARRO

ABOGADO – DOCENTE

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios y a toda mi familia, profesores, compañeros y amigos que fueron base fundamental para este logro.

¡Por y para ustedes! ¡Esto es del pueblo y para el pueblo!

Omar Horacio Marín Várelas

Agradecimientos

Agradecemos a la COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANORI (ANT.), al cuerpo administrativo, a sus colaboradores, por permitirme proponer y trabajar en el plan de mejoramiento, facilitarme el acceso a la información y las herramientas necesarias para el desarrollo de mi proyecto.

A nuestro tutor del proyecto el Doctor, Jorge Winston Cardona Navarro; por brindarnos todos sus conocimientos, apoyo, experiencia y entrega para el logro del proyecto; de igual modo, agradecemos a la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA APT TERRITORIAL ANTIOQUIA y a todos sus docentes que a lo largo de nuestro ciclo de formación; hicieron su aporte con denuedo y contribuyeron a nuestro crecimiento personal y profesional, así mismo, a nuestros compañeros que fueron y siguen siendo parte importante de este proyecto y finalmente, a todo el cuerpo administrativo que nos brindaron los medios logísticos, para terminar este proceso; a todos MUCHAS GRACIAS.

Resumen

El plan de mejoramiento que se va a desarrollar en la cooperativa de transporte Anorí (Ant.), radica fundamentalmente en el área operativa de la empresa, el cual tiene como objetivo fundamental, estudiar y plantear cambios en todos los procesos que esta área impacta, con el fin de optimizar, mejorar y fortalecer las actividades de la prestación del servicio de transporte, ejecutando de una forma más efectiva; los procesos internos y externos, en procura de que estén debidamente organizados y puedan así, brindar un excelente servicio a través de la eficiencia y eficacia en los procesos. También se busca mejorar los diferentes procesos del área operativa de la cooperativa, a través de una descripción y análisis de cada una de las actividades que los componen, permitiendo para dicho logro; realizar un diagnóstico de la situación actual y real de la empresa y a partir de éste, poder determinar las posibles soluciones a las problemáticas que presenta el servicio y el modo o forma en que se ofrece.

Debemos finalmente precisar que, a la fecha, la empresa presenta varias falencias en el área operativa, como lo es: La falta de personal idóneo o capacitado en talento humano para prestar un servicio con calidad, pues en algunas situaciones, no hay respeto interno y externo para el personal vinculado y atendido por la empresa; no se cuenta con oficina adecuada para brindar una buena atención al cliente y al usuario.

Por otra parte, en algunos casos, existen dificultades con la entrega de la carga de manera oportuna y lo mismo acontece con las encomiendas, ya que no se realiza una distribución apropiada de los destinos a entregar por parte del personal asignado, que tienen programados las diferentes rutas.

Generando con esto, una mala entrega en cuanto a tiempo, destinatario e incremento en el precio del flete. A su vez, se genera malestar en el comercio, por la demora en los pagos de los diferentes productos, por ejemplo, el gas propano y alimentos de la canasta familiar. Falta en nuestro sentir un poco más de coordinación logística.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
GENERALIDADES DE COOTRANOR	9
PRESENTACION DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANORI.....	9
MISION.....	10
VISION	10
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	11
LA DIRECCION Y ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA	12
ASAMBLEA GENERAL	12
EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	13
EL GERENTE	16
LA JUNTA DE VIGILANCIA.....	19
RUTAS Y HORARIOS DE TRANSPORTE.....	20
PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL ÁREA OPERATIVA DE COOTRANOR TRASPORTE MIXTO DE ANORI ANTIOQUIA22	
OBJETIVO GENERAL	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
JUSTIFICACION	23
HERRAMIENTA DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	24
ENCUESTA	24
ENCUESTA A LA POBLACION.....	30
RECOMENDACIONES FINALES	36

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo consiste en realizar análisis del área operativa de la empresa Cootranor con el fin de diseñar e implementar un plan de mejoramiento a partir de los resultados obtenidos en la valoración. Para ello se adelantó un trabajo de campo y se recogió información suficiente sobre la entidad, mediante la revisión del funcionamiento y operatividad actual, con el propósito de conocer los servicios que ofrece y como se ofrecen, por parte de la empresa transportadora.

Posteriormente se efectúa el planteamiento del problema, se trazaron los objetivos para alcanzar una solución y ofrecer la explicación de la metodología implementada mediante una investigación exploratoria, teniendo como base la observación del entorno de la empresa y una evaluación descriptiva para llegar a conocer las situaciones críticas, las costumbres, usos y actitudes que influyen en su actividad, a fin de identificar la causa raíz del problema que impide prestar un buen servicio y realizar el plan de mejoramiento, para el mejoramiento y la creación de nuevos proyectos relacionados con la prestación adecuada del servicio de transporte.

Por otro lado; se observa la percepción del servicio que reciben los usuarios, implementando para ello la aplicación de encuestas efectuadas a los clientes y usuarios de los distintos o variados tipos de servicios que ofrece la Empresa Cootranor.

Por último, se sometió a valoración la información compilada a fin de establecer el estado de cada servicio, sugiriendo un plan de mejoramiento, ofreciendo como resultado final; algunas propuestas de mejora a partir de la descripción de actores, fases y actividades que participan del estudio.

GENERALIDADES DE COOTRANOR

Anorí es un municipio Colombiano, situado en la subregión Nordeste del departamento de Antioquia. Limita por el norte con los municipios de Tarazá, Cáceres y Zaragoza, por el este con los municipios de Zaragoza, Segovia y Amalfi, por el sur con los municipios de Amalfi, Guadalupe, Angostura y Campamento, y por el oeste con los municipios de Campamento, Yarumal, Valdivia y Tarazá.

La extensión municipal es de 1.430 Kms², distribuidos en 52 veredas y un corregimiento; caracterizándose como una de las municipalidades con mayor extensión dentro del contexto departamental.

Además, el municipio está dividido en cuatro zonas rurales: Norizal, Carretera Principal, la Plancha y Zona Dos Bocas. Cuenta con una longitud en vías terciarias de 97 kilómetros

El sector agropecuario de Anorí está conformado principalmente por la actividad ganadera, la cual se constituye como el principal renglón de la economía, seguido de la caña panelera y en tercer lugar se encuentra la producción de café y luego lo siguen en su orden el Plátano, yuca, Cacao, Frijol, Maíz y Fique

PRESENTACION DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ANORI

La cooperativa de transporte Anorí -Ant. (Cootranor), es una cooperativa cuyo objeto principal es la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor mixto, en el Municipio de Anorí (Ant.), en sus diferentes rutas.

La empresa fue fundada el 17 de diciembre de 1999, por el señor Danilo Yepes y está inscrita en la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, el día 03 de enero de 2000.

En la actualidad, cuenta con un parque automotor de diecinueve (19) vehículos tipo bus abierto (escalera), un (1) vehículo tipo Microbús y un (1) vehículo tipo campero, con los cuales se generan actualmente, 50 empleos directos; todos afiliados a la cooperativa de transportes Anorí -Antioquia (Cootranor).

MISION

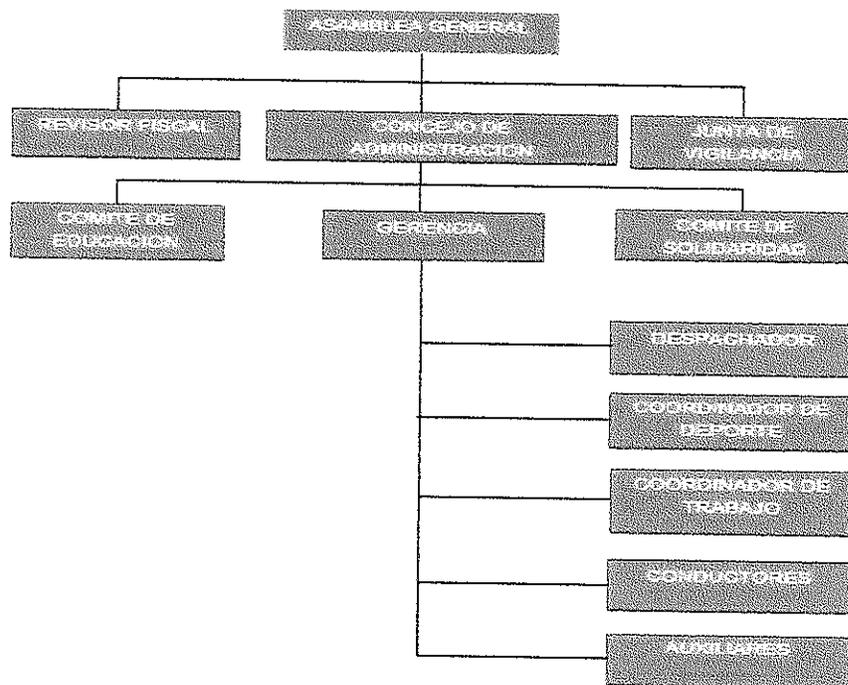
Tiene como misión contribuir al mejoramiento del nivel de la vida de los asociados, a su desarrollo social y económico, al de su familia y de toda la comunidad de Anorí, a través de la prestación de excelentes servicios según el objeto social y dirigido a nuestros usuarios con calidad y fundamentos en la ética, los principios y valores cooperativos.

Ser una empresa ser una empresa de transporte especializado con un equipo sólido y capacitado, involucrado a través de nuestros servicios como mecanismos únicos para el desarrollo turístico, cultural y comercial de nuestra región.

VISION

Cootranor pretende ser la gestora del desarrollo en el sector del transporte brindando unos excelentes servicios y productos a los asociados y la comunidad en general, contando con un equipo de trabajo honesto, responsable y cada vez más comprometido en la cultura del servicio de la calidad, Optimizar los medios a través de la tecnología imperante para nuestros servicios sean competitivos y satisfagan las necesidades de nuestro clientes en materia, tanto de negocios como de recreación.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



LA DIRECCION Y ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA

Según los estatutos de la cooperativa de transportes Anorí (Cootranor) en el capítulo VII Artículo 52 dice; La dirección, administración y vigilancia interna de COOTRANOR, estará a cargo de:

- 1- La asamblea general de asociados o de delegados.
- 2- El Consejo de Administración.
- 3- El Gerente
- 4- La Junta de vigilancia.

ASAMBLEA GENERAL

La asamblea general de asociados o delegados, es la suprema autoridad de la cooperativa. Sus decisiones y acuerdos obligan a todos los asociados presentes o ausentes, siempre que se tomen de conformidad con los estatutos y la ley.

La asamblea la conforman todos los asociados hábiles los cuales se reunirán en el lugar que sea convocada como mínimo con diez (10) días de anticipación por medio de notificación que puede ser escrita, por correo electrónico, por teléfono, por aviso público o personalmente.

FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL

1. Aprobar o desaprobar el balance general, el proyecto de distribución de excedentes y los informes que se presenten a su consideración.
2. Elegir los miembros del consejo de administración, junta de vigilancia, el revisor fiscal y fijarle la remuneración a este último.
3. Aprobar con las terceras partes de los votos las reformas de los estatutos, disolución, fusión o incorporación de la cooperativa.
4. Aprobar para fines determinados cuotas extraordinarias para el incremento del capital social.
5. Crear el fondo para Seguridad Social Integral
6. Aprobar el plan de desarrollo de la cooperativa.
7. Dirimir los conflictos que surjan entre el Consejo Administración, la junta de vigilancia y el revisor fiscal.
8. Modificar la cuota de la administración y el aporte del porcentaje mensual que deberá realizar los asociados como aporte a capital.
9. Las demás que le correspondan como suprema autoridad de la cooperativa, siempre y cuando no sean contrarias a la ley y los estatutos, y no estén expresamente asignadas a otros organismos.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano de administración permanente de la cooperativa sujeto a las Directrices y políticas trazadas por la Asamblea General. Corresponde al

Consejo de Administración la planeación y organización interna de la cooperativa, siendo el directo responsable de la marcha de la misma. Son elegidos por la asamblea general.

FUNCIONES DEL CONSEJO ADMINISTRACIÓN

1. Elaborar el presupuesto de recursos para Seguridad Social Integral
2. Cumplir y hacer cumplir los principios cooperativos, los estatutos, los reglamentos y los mandatos de la asamblea.
3. Reglamentar los servicios de la cooperativa.
4. Nombrar de su seno el presidente, vicepresidente y secretario.
5. Nombrar y remover al gerente y tesorero y fijarles su compensación económica teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 59 ley 79/88, la función del trabajo, la responsabilidad, el rendimiento, la cantidad del trabajo aportado.
6. Aprobar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de asociados y decretar la exclusión o suspensión cuando hubiere lugar a ello, previo el lleno de los requisitos.
7. Elaborar la planta de personal de la cooperativa y fijar el valor de las pólizas de manejo y cumplimiento de quienes manejen los bienes de la cooperativa.
8. Declarar dimitente al revisor fiscal y al suplente cuando no cumplan con sus funciones. Cuando esto ocurra se debe nombrar un revisor externo mientras se convoca a asamblea general para el nombramiento

oficial del nuevo revisor fiscal y suplente

9. Expedir las reglamentaciones de los diferentes servicios y someterlos a aprobación de asamblea general si es necesario.

10. Presentar a la asamblea general ordinaria o extraordinaria, el proyecto de distribuciones de los excedentes y la revalorización de los respectivos aportes.

11. Autorizar al gerente la apertura de cuentas corrientes de ahorros.

12. Decidir sobre el ejercicio de las accesorias judiciales y transigir cualquier litigio que tenga la cooperativa o someterla al procesamiento señalado para tal efecto.

13. Celebrar acuerdos con otras entidades del sector solidario.

14. Resolver con el concepto de las entidades responsables la interpretación de las leyes y Decretos que le competen.

15. Convocar a la asamblea general y presentar el proyecto de reglamentación

16. Señalar y reglamentar todos los servicios de la cooperativa.

17. Aprobar y reglamentar la creación de sucursales y agencias previas estudio de factibilidad.

18. Estudiar y aprobar el proyecto de presupuesto que someta a consideración la gerencia, velar por la adecuada ejecución y aprobar los estados financieros que se sometán a su aprobación.

19. Adoptar su propio reglamento y expedir las normas que consideren convenientes y necesarias para la dirección y organización de la

cooperativa y el cabal logro de sus objetivos.

20. Establecer los montos de los gastos administrativos cuando lo considere conveniente de acuerdo a lo establecido a ley, los estatutos, reglamentos, actas y demás normas vigentes.

21. Autorizar al gerente la firma de convenios de servicios con instituciones solidarias.

22. En general ejercer todas aquellas funciones que le corresponda y que hacen relación a la dirección permanente sobre la cooperativa

EL GERENTE

Es el Representante Legal de la Cooperativa, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Será elegido por el Consejo de Administración para un periodo de dos años, pero puede ser removido o ratificado libremente cuando las circunstancias lo ameriten. Para entrar a ejercer el cargo de gerente, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombramiento hecho por el Consejo de Administración de la cooperativa.
2. Aceptación del cargo.
3. Presentación de la fianza fijada por el Consejo de Administración.
4. Posesión ante el mismo con hoja de vida y demás documentos legales.
5. Reconocimiento y registro ante la entidad competente.
6. Presentar pólizas de manejo requeridas.
7. acreditar educación cooperativa mínima de veinte (20) horas

8. Acreditar experiencia en administración y comprometerse a recibir cursos de educación cooperativa en sus diversos niveles legales.

FUNCIONES DEL GERENTE

1. La ejecución de las políticas, estrategias, objetivos, y metas de la entidad.
2. Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y los del Consejo de Administración.
3. Proponer las políticas administrativas de la cooperativa, y los proyectos de modernización.
4. Presentar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.
5. Dirigir y supervisar conforme a los estatutos, reglamentos y orientaciones de la Asamblea y del Consejo de Administración, el funcionamiento de la cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar que las operaciones se ejecuten oportunamente.
6. Velar porque los bienes y valores de la cooperativa se mantengan adecuadamente protegidos y que la contabilidad de la cooperativa se encuentre al día conforme con las disposiciones legales.
7. Ordenar los gastos de acuerdo con el presupuesto aprobado por el Consejo y las facultades especiales que para el efecto le otorgue.
8. Celebrar contratos dentro del giro normal de las actividades de la

cooperativa, previas atribuciones señaladas por el Consejo de Administración cuando pase del 25% del capital social.

9. Celebrar, previa autorización del Consejo de Administración, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre muebles e inmuebles.

10. Dirigir las relaciones públicas de la cooperativa, en especial con las organizaciones del movimiento Solidario.

11. Ejercer por sí mismo o mediante apoderado la representación judicial y extrajudicial de la cooperativa.

12. Aplicar las sanciones disciplinarias que le correspondan como máximo director ejecutivo y las que expresamente determine la Ley y los reglamentos.

13. Hacer que los asociados reciban información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de interés y mantener permanentemente comunicación con ellos.

14. Rendir generosamente al Consejo de Administración los informes sobre la marcha de la cooperativa

15. Enviar oportunamente a las Entidades del estado que corresponda los balances e información requerida.

16. Desempeñar las funciones que le han sido señaladas o el Consejo de Administración dentro de las normas del estatuto, y los reglamentos.

17. Organizar y dirigir las operaciones de las dependencias seccionales o sucursales, cuando sea necesario su funcionamiento de acuerdo con

las disposiciones del Consejo de Administración.

18. Los demás que le determine el Consejo de Administración.

LA JUNTA DE VIGILANCIA

tendrá a su cargo cuidar del funcionamiento y la eficiencia administrativa de la cooperativa.

Estará integrada por tres (3) miembros principales sin suplentes, elegidos por la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria para periodo de dos (2) años a quienes les compete:

1. Verificar si las acciones del Consejo de Administración, de la Gerencia y de los demás órganos administrativos se ciñen a las normas legales, reglamentarias y estatutarias.
2. Informar al gerente, al Consejo de Administración o a la Asamblea General, según el caso, sobre las irregularidades en el funcionamiento de la cooperativa.
3. Velar porque todos los asociados cumplan las obligaciones estatutarias, haciéndoles conocer sus derechos y deberes o medio de la difusión de los estatutos y los reglamentos.
4. Vigilar para que el patrimonio de la cooperativa esté debidamente protegido contra el robo, incendio, depredación, etc.
5. Señalar de acuerdo con el Consejo de Administración el procedimiento para que los asociados puedan examinar los libros, inventarios y balances.

6. Colaborar con las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia y rendirle los informes a que haya lugar o sean solicitados.
7. Proponer a la Asamblea General el cambio de los consejeros que haya cometido actos lesivos a los intereses de la cooperativa o violado el estatuto.
8. Convocar a la Asamblea en los casos establecidos en la ley y el estatuto.
9. Conocer las reclamaciones que establecen los asociados contra el Consejo de Administración, el Revisor fiscal y demás órganos de la cooperativa.
10. Rendir informe a la Asamblea General Ordinaria o extraordinaria.
11. Sacar un listado de asociados hábiles 8 días antes de la asamblea y colocarla en un lugar visible.
12. Estar pendientes para que las asambleas se realicen conforme las normas estatutarias y reglamentarias.

RUTAS Y HORARIOS DE TRANSPORTE

Las rutas asignadas y horarios son:	
Anori – Tenches 5am y 12pm,	Todos los días
Tenches – Anorí 7 am y 1pm.	Todos los días

Anori – Charcón 7am.	Todos los días
Charcón – Anori 7 am,	Todos los días
Anori – San Isidro 5am y 12pm.	Todos los días
San Isidro – Anori 8am y 3pm,	Todos los días
Anori – Banco Porce 4am y 2pm,	Viernes, sábado domingos
Banco Porce – Anori 7am y 4pm,	Viernes sábado domingos
Anori – Villa Fátima las animas 8am y 3pm,	Sábado, domingos
Villa Fátima las Animas – Anori 10am,	Sábado Domingos
Anori – Cristalina 4am y 2pm,	Sábado
Cristalina – Anori 6am y 4pm,	Sábado
Anori – Trinidad 5am,	Viernes
Trinidad – Anori 9am,	Viernes
La casita – Anori 5am,	Sábado
Anori – la casita 1:30pm	Sábado
El Roble – Anori 6am,	Sábado
Anori – El Roble 2pm.	Sábado
Anorí -Concha Arriba Am.	Viernes

PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL ÁREA OPERATIVA DE COOTRANOR TRASPORTE MIXTO DE ANORI ANTIOQUIA

OBJETIVO GENERAL

Presentar un plan de acción y mejoramiento que propicie el buen servicio de transporte a la comunidad Anoriseña, de parte de COOTRANOR entre los años 2022 - 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar las falencias, comportamientos del personal que afectan la imagen institucional de la empresa y su buen nombre o reputación para la prestación del servicio a los usuarios
2. Presentar las actividades del plan de mejoramiento a los empleados, socios y junta directiva.
3. Desarrollar estrategias que permitan el mejoramiento continuo de la imagen, la cualificación del servicio en los aspectos político, económico y social, sugiriendo propuestas colectivas.

JUSTIFICACION

Este trabajo se realiza con el fin de mejorar la calidad del transporte de la empresa de Cootranor, para la población que habita el Municipio de Anorí – Antioquia y las comunidades circunvecinas, con el objetivo

Estar a la vanguardia de las exigencias del gremio y del ramo regulador del transporte público, como lo demanda el Estado.

De igual modo se pretende con las observaciones o recomendaciones finales de mejora, potenciar la empresa; contribuir para que las sugerencias nuestras como resultado final del trabajo, redunden en un bienestar colectivo e incrementen el valor de las acciones y aportes cooperativos, de igual modo que la empresa se reinvente y se incorpore a los cambios que surgen a diario buscando vigencias futuras y sostenerse en el tiempo

MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA	
Fortalezas: Imagen posicionada como empresa transportadora. Conocimiento de las rutas y carreteras. Empresa legalmente constituida. inventario automotor propio de los asociados de la cooperativa. Se cumplen las rutas diariamente.	Debilidades: No hacen uso de las tecnologías de información en las actividades operativas. Vías carreteables en regular estado No brindar diversificación en el servicio. Poco cumplimiento de la normativa de transporte. Regular cumplimiento de las normas en atención al usuario. No hay unidad en los Asociados.
Oportunidades: Aplicación de tecnologías mas actualizadas y apropiadas. Estudios y protocolos optimos de atención a los usuarios. no hay otras empresas como competencia Incremento de proyectos productivos que mejoren el transporte de productos.	Amenazas: Poca capacidad de inversión, inestabilidad social (bloqueo de carreteras y paros armados) incremento del transporte informal Deficiente cultura vial de los actores en el servicio de transporte veredal Aumento del precio del combustible
Fortalezas + oportunidades= Factores Positivos	Debilidades + Amenazas= Factores Negativos

HERRAMIENTA DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Con el fin de recolectar la información de manera clara y oportuna se ha tomado la decisión de utilizar la encuesta como herramienta para la recolección de información, facilidad en la tabulación e información.

ENCUESTA

Una encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa. Es un método de investigación asociado al empleo de varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como son: la entrevista y el cuestionario, los test, etc. Representa una serie de entrevistas personales breves estandarizadas, en las cuales los entrevistadores formulan siempre las mismas preguntas y las respuestas de los entrevistados se limitan a unas pocas categorías.

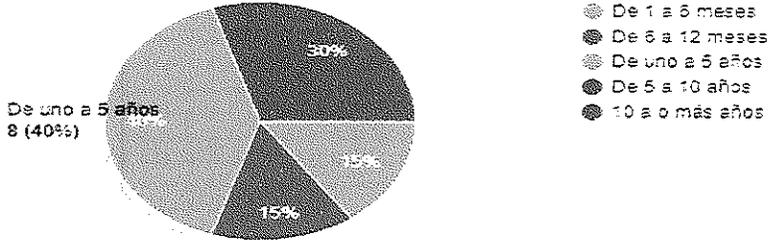
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Dentro de los resultados, se generan varias variables o información que ayudan a conocer de manera clara y precisa las situaciones o procedimientos que realmente están sucediendo dentro de la Cooperativa de Transportes. Con esto, se logra consolidar la información para poder analizar detenidamente para las posibles soluciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos y la solución de los inconvenientes encontrados inicialmente.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa Cootranor?

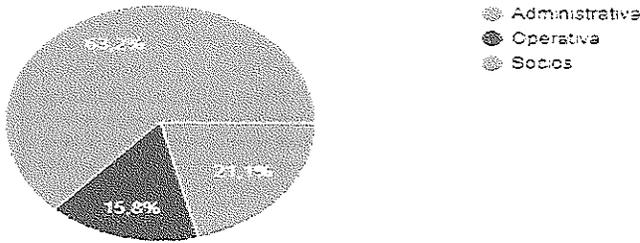
20 respuestas

Copiar



¿Qué área organizacional de la empresa cootranor, impide proyectarse y solucionar los problemas con mayor eficiencia ?19 respuestas

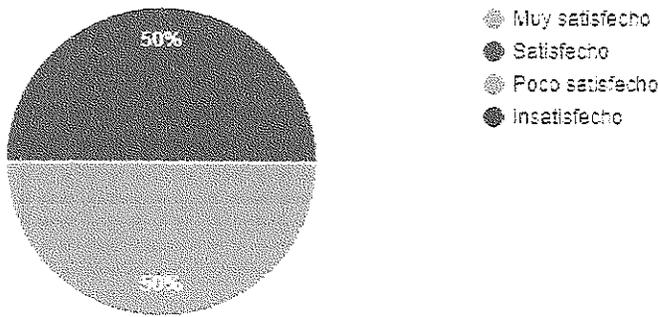
Copiar



¿Está contento con el trabajo que estas realizando dentro de la empresa, en favor de la ciudadanía?

20 respuestas

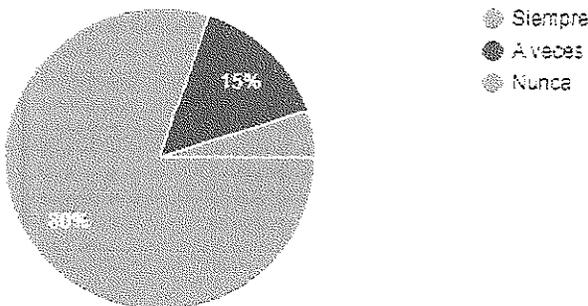
Copiar



¿Recibe un trato digno por parte de los directivos, jefe inmediato y/o sus compañeros?

20 respuestas

Copiar



¿Qué sugerencia quisiera aportar para mejorar la calidad del servicio?

15 respuestas

Que mejore la atención al cliente

Q cambiemos algunos ayudante a son muy groseros con la comunidades

Comunicación compañerismo e integración

Más compañerismo y compromiso con la empresa

Organizar las planillas de precios porque unos cobran más y otros menos

La responsabilidad de todos

Buen trato más responsabilidad y compromiso

Más atención de los auxiliares y conductores con los productos de los usuarios

Mejorar un poco mas la atención con los pajaros y usuarios y así mejorar cada día mas

Hacer reuniones, y capacitaciones a conductores, auxiliares y propietarios de vehículos, para mejorar el manejo y la comunicación con los pasajeros.

Prestar atención, respetar y compañerismo

La responsabilidad y compromiso

Mejorar el cooperativismo y calidad humana

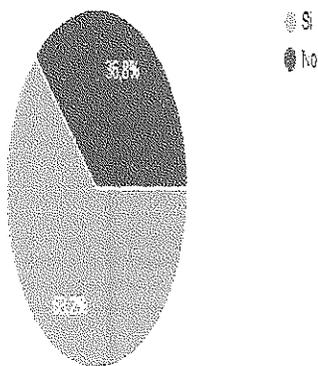
Un poco mas de compañerismo. Más reuniones frecuentes para tocar temas a mejorar.. más calidad humana en algunos compañeros y propietarios... Vuelvo y digo en algunos..

Buscar a todos asortemos en mejorar para el bien de la empresa. Q los directivos hagan valer y hacer todo a favor de la misma, no esperar q los demás decidan por nosotros tener criterios para tomar buenas decisiones a favor de cootranor

¿Has recibido un curso de atención al cliente?

19 respuestas

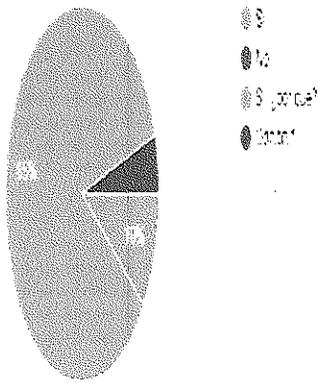
Copiar



¿Cómo miembro de Cootranor respetas las decisiones de Gerencia y la junta directiva?

20 respuestas

Cargas



¿Cuáles es el mayor problema que identificas en la empresa para desempeñar tu labor?

14 respuestas

Ninguna

Si,ah

Ninguna

No

Falta de compromiso y compromiso

Menor de edad

Pero mi es que hay mucha actividad

Falta de compromiso

La entrega de carga porque a veces la traen tarde al carro y los horarios

La falta de comunicación y organización entre los compañeros.

En la presa cómo al tiempo el problema está en las vías

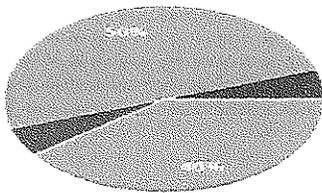
Las vías, el compañerismo.

La falta de tener un líder que nos represente bien y nos haga cumplir a todos las mismas decisiones a favor de la empresa, no a favor de unos y de otros si. Hacer q en la empresa se hagan cursos de cooperativismo y áscarle más control a algunos compañeros q debemos cambiar a favor de

Colectar.

¿Conoces los estatutos de la empresa?

25 respuestas

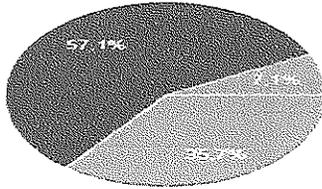


- Sí
- No
- Muy poco
- Opción 1

¿Conoces algún proyecto que en la cooperativa Cootranor se esté ejecutando para el crecimiento económico y social de la empresa?

14 respuestas

Copiar

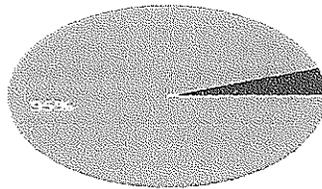


- Sí
- No
- Opción 1

¿Estás dispuesto hacer parte de un plan de mejoramiento en la empresa para certificar la calidad en servicio?

20 respuestas

Copiar

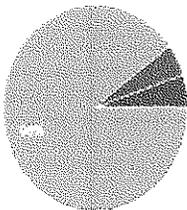


- Sí
- No
- Tal vez
- Opción 1

¿Estás dispuesto a recibir capacitación?

10 respuestas

Copiar



- Sí
- No
- Tal vez
- Opción 1

¿Cuál es objetivo, sueño o meta para realizarlo en la empresa Cootranor?

11 respuestas

Transporte

Mejorar mucho la atención a clientes

A mí personalmente me gustaría ver una empresa modelo como? Capacitaciones y más depuniciones esta que entendidos a tratar a las personas

Construir un futuro para mi familia

Prestar un buen servicio para que la empresa siga creciendo

Viviranda propia

Ser un excelente prestador de el servicio

Tener mi propia becasio

Aprender a conducir

Brindar cada vez un mejor servicio, para que cootranor como única empresa de transporte varodal en el municipio sea reconocida por el buen servicio

Muchos

En algún momento ser dueño en carro de la empresa

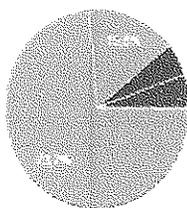
Experiencia, conocimiento. Mejorar calidad económica. Ser mejor persona y transportador cada día para brindar un buen servicio al campesino.

No día yo un sueño, pues doy lo mejor de mí para hacerlo, por mí nunca van a escuchas algo malo encontra de la empresa, sueño verla mas grande competitiva y ver a muchas familias felices y verlas crecer en nombre de Cootranor

¿Estás dispuesto a contribuir en el fortalecimiento de la economía de Cootranor?

19 respuestas

Copiar

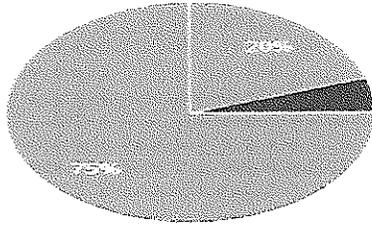


- Sí
- No
- Tal vez
- Desde o este a mi alcance si
- Lo hacemos a diario por nosot
- Lo hacemos a diario por nosot lo mejor esto mas economia

¿Sabes de qué se trata seguridad social y salud en el trabajo?

20 respuestas

Copiar

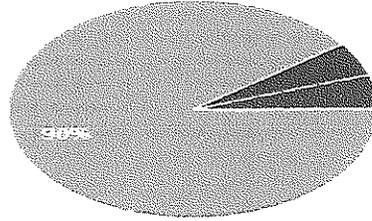


- Sí
- No
- Muy poco
- Opción 1

¿Estás dispuesto a mejorar la imagen de la empresa?

20 respuestas

Copiar

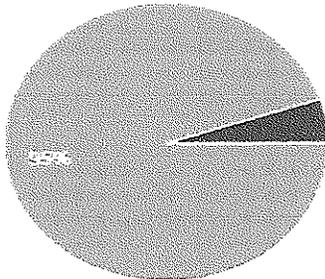


- Sí
- No
- Tal vez
- Opción 1
- Luchó siempre por eso dando lo mejor del vehículo o en trabajo y el mío

¿Estás dispuesto a mejorar la atención, la calidad humana, en cuanto al servicio para la satisfacción del usuario?

20 respuestas

Copiar



- Muy dispuesto
- Poco dispuesto
- No estoy dispuesto
- Opción 1

ENCUESTA A LA POBLACION

ENCUESTA POBLACION

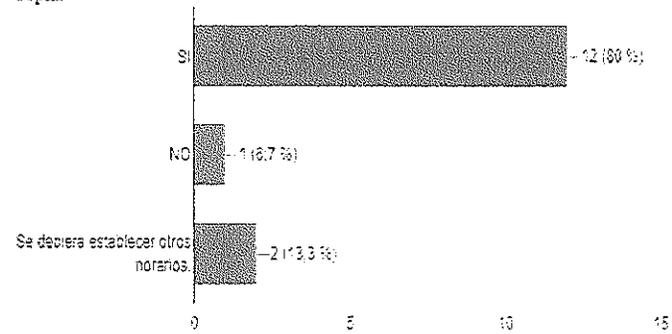
15 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

¿Considera usted que los horarios de de transporte establecidos en la empresa se ajustan de acuerdo a sus necesidades de tiempo?

15 respuestas

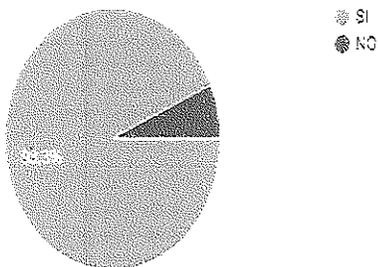
Copiar



¿Considera usted que la implementación o incorporación del tiquete mejoraría el servicio?

15 respuestas

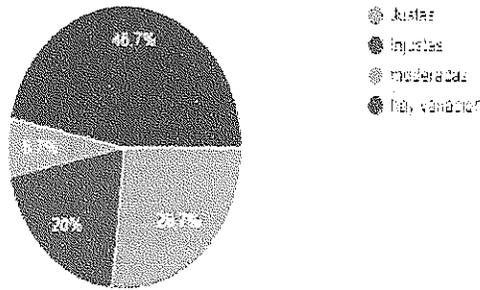
Copiar



¿Que Considera usted sobre las tarifas que estan establecidas en la empresa de cootranor, en cuanto a pasaje por persona ?

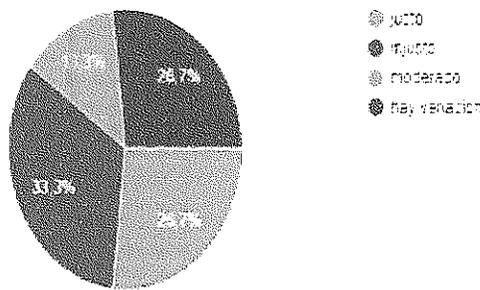
15 respuestas

Copiar



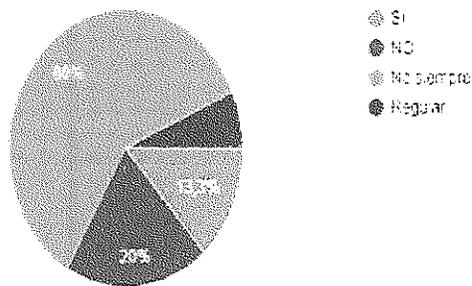
¿Considera usted que el valor del flete pagado por bulto, encomienda o equipaje es justo?
15 respuestas

Copiar



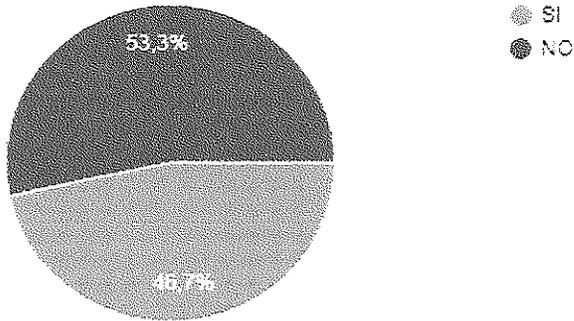
¿Considera que el personal es responsable con la entrega y el cuidado de la carga y/o encomiendas?
15 respuestas

Copiar



¿Considera usted que hacen falta nuevos horarios de salida y nuevas rutas?
15 respuestas

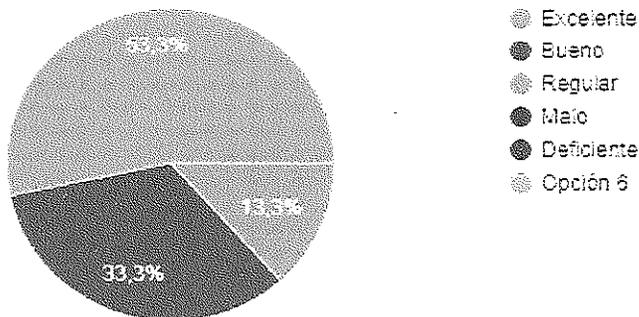
Copiar



¿Cómo califica el trato recibido por parte de los empleados de la empresa Cootranor?

15 respuestas

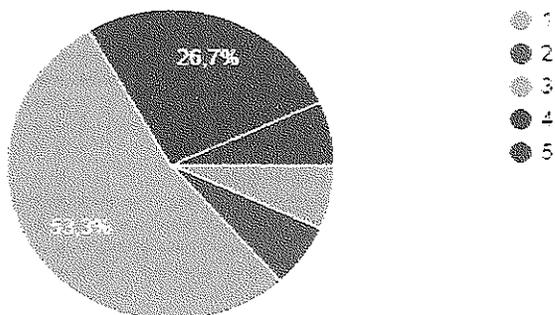
Copiar



¿Cuál es su nivel satisfacción con el servicio recibido por parte de personal Cootranor?

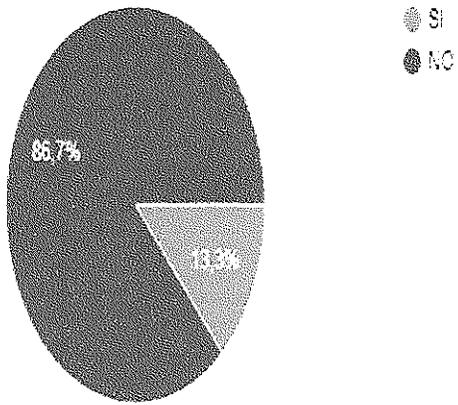
15 respuestas

Copiar



¿Tienes conocimiento si la empresa de cootranor tiene buzón de sugerencias para tus quejas y reclamos? 15 respuestas

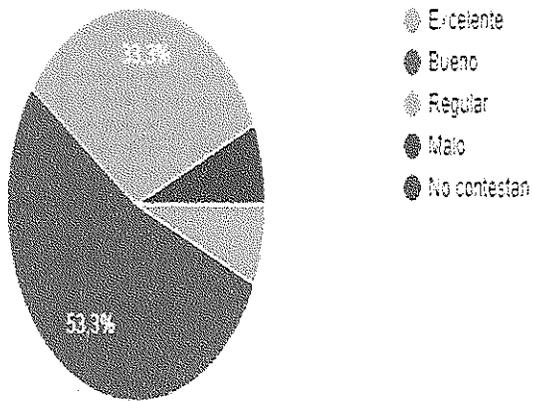
Copiar



¿Cómo califica la respuesta de atención al usuario, respecto de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos ?

15 respuestas

Copiar

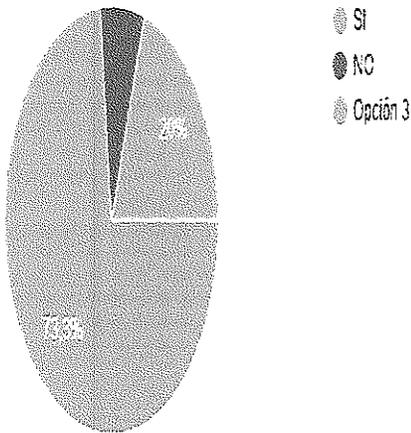


¿Considera usted que los usuarios deberían tener un representante que haga parte en la toma de decisiones internas de la empresa Cootranor?

15 respuestas

15 respuestas

Copiar



¿Si tuvieras la oportunidad de hacerle una recomendación al personal del gremio transportador de la empresa cootranor? ¿Cuál sería? 15 respuestas

Que se respete las decisiones de la directiva, y que se se enfoquen a crecer como empresa.

Siempre mejorar

Mayor responsabilidad y mejor calidad humana.

Establecer los precios de los bultos mediante en peso de lo enviado no a lo que el ayudante considere Realizar convites con los conductores ayudantes y comunidad para hacer parches en las carreteras

Ser más puntual

Hasta el moment ninguno.

Mejor trato con la mercancía transportada

Más eficacia en la entrega de mandados y encomiendas

No

Diferentes vehículos para llevar carga

En algunas oportunidades se cobra 2 veces el flete

Ser más responsables con las encomiendas recibidas

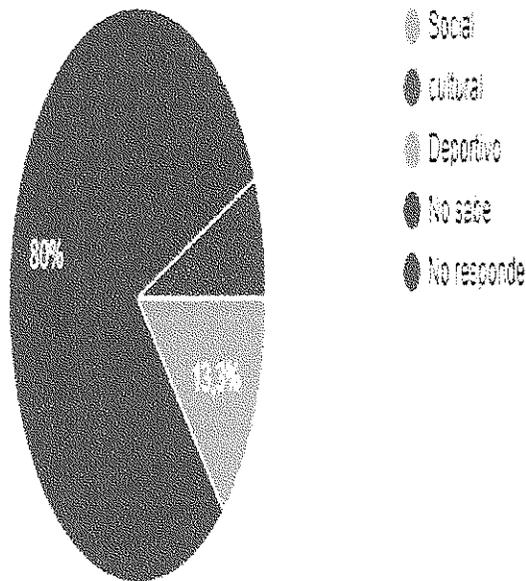
Que no abusen de los fletes

Brindar una buena atención al público. =

Conducir a una velocidad prudente

¿Conoces algún proyecto de trabajo social, deportivo o cultural en la que la cooperativa cootranor se vincule? 15 respuestas

Copiar



¿De las cosas buenas que resalta de la empresa cotranor 715 respuestas

Se sostenido a través del tiempo prestando el servicio, con buena área automotriz.

Que se han mantenido en le tiempo.

El área administrativa.

No se

Que es un buen servicio

Hasta el momento me ha gustado el servicio, no tengo queja alguna hasta el momento.

El buen estado de sus vehiculos

Compromiso con la ruta

Nada

Sentido de pertencia y que es anoriseña

La amabilidad de sus conductores y auxiliares, y el esfuerzo que hacen por llevarnos al lugar de destino sin importar las malas condiciones de la carretera.

Felicitar la empresa como tal, y a aquellos conductores y ayudantes que se esmeran por prestar un buen servicio; porque no todos son irresponsables.

El cumplimiento de las rutas

Que es una empresa anoriseña.

Buen servicio u cuidado con la carga

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

RECOMENDACIONES FINALES

Por la encuesta realizada a la empresa de Cootranor y usuarios se pueden presentar algunas recomendaciones.

1. Se invita a integrantes de Cootranor estudiar las respuestas de las encuestas de la empresa y de los usuarios.
2. Implementar el tiquete, según los usuarios es recomendable.
3. Definir las tarifas y respetarlas, pues en la gráfica se mira que hay un alto porcentaje de variación en cobro de pasaje y carga. Mirar bien en No cobrar varias veces.
4. Hacer un respetivo control en la entrega de la carga en tiempo y hora.
5. Replantear el tema de los horarios de salida y entrada de las rutas de sus diferentes destinos
6. Capacitación sus asociados y operarios en cuanto la calidad y el talento humano, al más 50% dicen que no reciben muy buen trato de algunos operarios.
7. Brindar mejor servicio.
8. Darle a conocer a los usuarios que en la empresa Cootranor hay buzón de sugerencias, quejas y reclamos, brindarle asesoría, respuesta y solución oportuna.
9. Considerar que los usuarios tengan un representante.
10. Pensar en las nuevas rutas que están proyectando y ejecutando de cómo y con que equipos las vamos asumir, pues la competencia informal está cobrando ventaja.

Con estas respuestas y recomendaciones se puede concluir que la empresa debiera identificarse como se llama su nombre cooperativo llevándola a sus fines, por el bien de sus asociados y poder brindar cada vez mejor servicio de transporte a sus usuarios.

Teniendo buena representación de la junta directiva en cabeza de su gerente, unidad de los socios en la lucha de crecer como empresa en un trabajo colectivo, proyectándose en implementar nuevos modelos administrativos, financieros, tecnológicos, sociales y operativos.

Por otra parte, se le sugiere a la empresa de Cootranor tener en cuenta el buen nivel de satisfacción de socios operarios de hacer parte y de trabajar en la cooperativa, de estar dispuestos a hacer parte de este plan de mejoramiento y aplicarlo al transporte, a contribuir por una mejor economía, ajustándose a sus estatutos que determine la junta directiva, respetar a los usuarios y prestando más cuidado con la carga. Por último, el deseo inmenso de cumplir sus sueños dentro de la empresa.