



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA FLOTA
BABAHOYO INTERPROVINCIAL (FBI)

EGRESADO:

EVELYN JIMABEL GOMEZ LEITON

TUTOR:

ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA, MsC.

AÑO 2022

Contenido

Caratula.....	1
Contenido.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Justificación.....	5
Objetivos del estudio	6
Líneas de investigación.....	7
Marco conceptual.....	8
Marco metodológico.....	16
Resultados.....	17
Discusión de Resultados.....	19
Conclusiones.....	21
Recomendaciones.....	22
Referencias.....	23
Anexos.....	24

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI, se encuentra ubicado en el Cantón de Babahoyo en la Calle Bolívar entre la Sucre y Av. 5 de Junio, esta empresa comenzó sus actividades en el año 1969, cuya dirección está encabezada por el AB. Julio Roberto Curay Bastidas. La Cooperativa FBI se dedica al transporte terrestre de pasajeros bajo sistema provincial desde Babahoyo hasta Guayaquil, Baba, Quevedo y viceversa.

El lugar donde se desempeñan es uno de los inconvenientes que hacen falta en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial, los empleados no trabajan cómodamente porque el lugar es pequeño y tienen las cosas desordenadas y en el momento que buscan un documento, archivo o algo necesario se les complica por la falta de espacio, los colaboradores no llevan un orden en cada cosa, esta Cooperativa es muy pequeña, ya que esto produce la espera de varios Socios y por lo consiguiente inconformidad de los mismos.

La Cooperativa día a día está creciendo un poco más y el lugar no es adecuado y por ende las cosas están estrechas, se recibe al diario muchas encomiendas por enviar y por entregar y es por ello que en cada minuto se necesita una persona en el área de limpieza solo para dedicarse a dicho procedimiento; La persona que realiza el aseo es la misma que entrega y recibe encomiendas, realiza en las oficinas una limpieza diaria, en el sitio de las encomiendas dos veces por día y en algunas circunstancias, han llegado encomiendas regadas y no hace la limpieza porque está realizando entregas o recolectando cosas por entregar.

La administración ha recibido quejas de parte de los clientes, que en el momento de retirar alguna encomienda o pedido que hayan recibido, algunas de ellas vienen en mal estado, por ejemplo; En su encomienda mandan perfumes, comidas, víveres o incluso legumbres y no son bien forrados ni cubiertos por material resistente ni por parte del cliente ni por el despachador que envía, por lo que; han llegado encomiendas, rotas, regados, manchadas de otros paquetes o incluso en mal estado por el calor.

Dentro de esta Cooperativa, los pocos empleados que existen hoy en día no se abastecen a la demanda de ingresos, es por ello que hay insatisfacción de los trabajadores porque los explotan y trabajan horas de más con el mismo sueldo y si no lo hacen pueden perder su trabajo, no contratan nuevo personal porque el lugar es pequeño y están ahorrando un poco más de dinero para realizar una nueva construcción como un edificio, han recolectado nuevas carpetas pero es solo para cambiar a la administradora, las dos contadoras que existen allí llevan muchos años laborando por la necesidad de no perder el trabajo aun no importando las horas trabajadas de más.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso es viable porque la Gestión Administrativa contempla sus cuatro funciones como lo son la planificación, organización, dirección y control y al momento de aplicar este proceso administrativo se profundiza el conocimiento a los funcionarios que integran la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial (FBI), para que por medio de esta sucesión los clientes que elijan este medio de transporte se lleven la mejor perspectiva de la misma.

Esto nos ayudará a conocer a hondura, el que hacer de la Cooperativa y brindar un aporte a la misma para su mejor manejo. El objetivo de esta indagación va a ser de enorme trascendencia para la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial, debido a que va a tener una perspectiva de hoy de su manejo administrativo con información preciada, que facilite la ejecución de sus funcionalidades para una optimización en el funcionamiento y definición a realizar en un futuro, lográndose de esta forma y proponiéndose metas definidas para conseguir a extenso plazo, llevando consigo de la mano todos los procesos necesarios en su optimización continua y que finalmente logre representar sus informes como otra Cooperativa usando bien la articulación del proceso administrativo y de gerencia.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar los factores que influyen en la Gestión de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial (FBI)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar los procedimientos operativos en la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI.
- Observar cada uno de los procesos que desarrolla la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI.
- Revisar la información estadística acerca de la gestión de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente caso de estudio está dirigido por la línea de investigación de Sistemas de Información, comunicación, emprendimiento e innovación; guiada por la sublínea Empresas e Instituciones públicas y privadas, porque se analiza la gestión administrativa de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial, la Asociación de carácter privada lo cual permite conocer sus gestiones, incumplimientos de equipo de trabajo y cumplimiento de funcionalidad. ...

MARCO CONCEPTUAL

Gestión

Se entiende por Gestión a la acción y al impacto de gestionar y regir. Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y trabajo de los recursos y esfuerzos a los objetivos que se anhelan conseguir, la sucesión de ocupaciones que habrán de desarrollarse para lograr fines y la era solicitado para hacer todas sus piezas y todos esos eventos relacionados en su consecución (BENAVIDES, 2018). Así, en las gestiones se orientan a la acción para que se pueda regir.

Tipos de Gestión:

Según (BENAVIDES, 2018)

1. **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de elecciones sobre las políticas, tácticas, planes y actividades en relación con la construcción, difusión y uso de la tecnología.
2. **Gestión Social:** Es un proceso completo de actividades y toma de elecciones, que incluye a partir del abordaje, análisis y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
3. **Gestión de Plan:** Es la disciplina que se ocupa de acomodar y de administran los recursos de forma tal que se logre concretan todo el trabajo solicitado por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto determinado.

4. **Gestión de Entendimiento:** Hablamos de un criterio aplicado en las empresas, que tiene relación con la transferencia del entendimiento y de la vivencia que existe entre sus miembros; Tal, aquel acervo de entendimiento puede su usado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
5. **Gestión Ambiente:** Es el grupo de diligencias dedicadas al funcionamiento del sistema ambiental con base al desarrollo sustentable; La administración ambiental es la táctica a través de la cual se organizan las ocupaciones antrópicas que están afectando el ambiente, con la finalidad de conseguir una idónea calidad de vida.

Precusores de la Administración Administrativa

Para que la gestión sea lo cual es actualmente, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes ayudaron para el desarrollo de la misma; se proporcionó una secuencia de normas para la Gestión pública recomendando:

1. Que los individuos que ocupan posiciones públicas tienen que conocer bien el territorio para de esta forma estar en condiciones de solucionar sus problemas.
2. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
3. Que los burócratas seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces (Campos, 2020).

La gestión administrativa

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos. Nace básicamente con la humanidad, y se ha asociado al desarrollo de la sociedad según las necesidades, tal como lo menciona Frederick Taylor, quien indica que las teorías administrativas se han desarrollado, destacándose puntos de vista bastante importantes como lo son: el estructural, organizacional, humano, tecnológico y medio ambiente, lo que busca el aumento de los resultados de las organizaciones, tomando el mejor beneficio a la tecnología y el saber, que buscan principalmente reducir los riesgos de la corrupción (Cano, 2018).

Gestión Administrativa

Se entiende por Gestión Administrativa al grupo de labores y ocupaciones coordinadas que ayudan a usar los recursos que tiene. La labor de edificar una sociedad económicamente mejor; reglas sociales mejoradas y un régimen más eficaz, es el desafío de la Gestión Administrativa actualizada; la supervisión de las organizaciones está en funcionalidad de una administración positiva; en enorme medida la decisión y la satisfacción de varios fines económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (Veintimilla, 2019).

Importancia de la Gestión Administrativa

Es importante la gestión administrativa en una empresa porque es clave y sirve como base para la ejecución. La labor de edificar una sociedad económicamente mejor; reglas sociales mejoradas y un régimen más eficaz, es el desafío de la gestión administrativa actualizada; La supervisión de las organizaciones está en función de una administración positiva; en enorme medida la determinación y la satisfacción de varios fines económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (CASTAÑEDA, 2018).

¿Qué es un administrador?

Se refiere por administrador al responsable de gestionar y conservar los datos de su empresa. Es el individuo delegado de dedicar recursos humanos y materiales que lidera las operaciones de un departamento u organización completa; Los administradores representan solo una parte de los empleados de las enormes organizaciones; La mayor parte de los empleados hacen labores no administrativas; La responsabilidad de los administradores es intentar establecer y planificar el medio más eficaz y eficiente de llevar a cabo las metas de la organización (LÓPEZ, 2019).

Características de la Administración

Según (LÓPEZ, 2019)

- 1. La gestión sigue un objetivo:** Un requisito de la gestión es un objetivo, sea este implícito o enunciado especialmente, hace referencia al logro específico. El triunfo administrativo está usualmente considerado como el grado hasta el cual se han logrado las metas.

- 2. La gestión es un mediopreciado para ejercer un verdadero efecto en la vida humana:** La gestión influye en su ambiente, si un administrador de esta forma lo quiere, puede optimizar las ocupaciones y logros presentes, para excitar al personal al logro de superiores cosas.
- 3. La gestión está vinculada con los esfuerzos de un conjunto:** Este énfasis en el conjunto, se fundamenta en el hecho importante de que una compañía cobra vida para conseguir determinados fines, los mismos que se logran con más facilidad mediante un conjunto y no por una sola persona.
- 4. La gestión se consigue por, con y por medio de los esfuerzos de otros:** Para participar en la gestión, es preciso renunciar a la tendencia a llevar a cabo todo por uno mismo y hacer que las labores se cumplan por medio de los esfuerzos de todos los miembros del conjunto.
- 5. La gestión es una actividad no una persona o conjunto de personas:** Es incorrecto referirse a una clase turista, social o política como administración. La gestión no es gente sino una actividad, como cualquier persona de las que ejecuta la gente, caminar, leer, descansar, etcétera. Los individuos que administran tienen la posibilidad de ser asignados como gerentes, miembros de la gestión o directores.
- 6. La efectividad de la gestión necesita la utilización de ciertos conocimientos, capacidades y práctica:** Hay una gigantesca diferencia entre conseguir que los vendedores vendan y saber cómo vender, entre que los empleados hagan uso de su capacidad y capacitar; etc.

7. **La gestión es intangible:** Fue llamada fuerza invisible, puesto que su presencia queda evidenciada por el resultado de sus esfuerzos-método, empleados informados, espíritu próspero, y correcta producción de trabajo.
8. **Quienes ejercen la gestión no precisamente son los propietarios:** Administrador y dueño no son sinónimos. A pesar que en varias organizaciones los propietarios y los administradores son los mismos, sin embargo, la mayor parte de veces, los administradores conforman un conjunto completamente separado, diferente y aparte al de los propietarios. En la actualidad, los miembros de la gestión manejan la organización a nombre de los propietarios, que poseen derechos o tienen riquezas económicas

Planeación

Planeación es la acción y efecto de planear o planificar. Para un gerente y para un conjunto de empleados es fundamental dictaminar o estar reconocido con las metas que se van a conseguir; El siguiente paso es alcanzarlos; Esto origina las cuestiones de que trabajo requiere hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles van a ser los necesarios elementos del trabajo, las contribuciones y como lograrlos; Esencialmente, se formula una estrategia o un jefe integrando predeterminando de las futuras ocupaciones, esto necesita la facultad de prever, de visualizar, del objetivo de ver hacia delante (Jaramillo, 2019).

Organización

Se entiende por organización a una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles. Es el proceso de adopción de una composición de interrelaciones, que posibilite a los empleados realizar los planes de la dirección y consumir las metas establecidas; Por medio de una organización eficaz, los administradores tienen la posibilidad de regular mejor los recursos humanos y materiales de la compañía, para que las operaciones se desarrollen correctamente; El triunfo de una organización es dependiente en enorme medida de la capacidad de sus administradores para usar eficiente y eficazmente aquellos recursos (Valladares, 2018).

Dirección

La dirección administrativa es el grupo de funcionalidades existentes en una organización. Una vez trazados los planes, decidida la composición de la organización, el reclutamiento y el adiestramiento del personal, lo cual sigue es hacer que se desarrolló en la obtención de las metas definidas; aquí a diferencia de la planificación y la organización, que se ocupan de los puntos más abstractos del proceso administrativo, la dirección es una actividad demasiado concreta que tiene como objetivo importante laborar de manera directa con la población; La motivación es primordial en este periodo, debido a que juega un papel protagónico en el buen desenvolvimiento de los empleados, quienes luchan por alcanzar sus fines, tanto individuales como organizacionales (PORTILLO, 2018).

Control

Se entiende por control a la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento. El control es la etapa del proceso administrativo que ayuda a los administradores a ofrecer seguimiento a la idealización, implementando las medidas preventivas y correctivas en caso sean correctas, considerando la desviación que se logre suscitar de los objetivos establecidos; Instituye sistemas para medir los resultados y arreglar las desviaciones que se presenten, con el objeto de afirmar que las metas planeados se puedan. Se apoya en establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y actividades correctivas (Franco, 2018).

MARCO METODOLÓGICO

Modalidad o Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizó mediante el análisis de teoría fundamentada y el nivel de indagación es explicativo, porque explica la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Interprovincial FBI. Ya que viene a presentar una alternativa de solución viable para la problemática analizada. Con el propósito de explicar las causas y consecuencias del problema planteado. En atención a la problemática expuesta se hará también una exploración documental bibliográfica ya que estará fundamentada mediante informes, libros y códigos relacionados.

Técnica

1. **Encuesta:** La encuesta se la realizo a las personas que prefieren viajar en la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial, ya que así se ha verificado las ventajas y desventajas que existen dentro de esta asociación, para poder dar respuestas a problemas tras la recogida sistemática de información según un

Instrumento

1. **Ficha de encuesta:** Utilizamos un test de encuesta con algunas preguntas mostradas a continuación: con qué frecuencia usted utiliza la FBI; cuál considera usted que es el principal problema que afecta a la FBI; Ha sido víctima de robo o intento de robo dentro de la FBI; cómo considera usted la atención del personal en las boleterías de la FBI y que tan satisfecho considera usted el buen trato de parte del personal de ventanillas en la Terminal Terrestre, y se obtuvo excelentes resultados

RESULTADOS

Tabla 1

Principal problema que afecta a la Cooperativa de Transporte Interprovincial FBI

Opciones	Frecuenci a	%
Las pocas unidades	3	20%
Limpieza	1	10%
Lentitud	1	10%
Exceso de velocidad	4	20%
La inseguridad	5	30%
Otros	1	10%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

Tabla 2

Robo o intento de robo dentro de la Cooperativa de Transporte FBI

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	6	35%
Frecuentemente	6	35%
A veces	1	10%
Rara vez	1	10%
Nunca	1	10%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

Tabla 3*Atención del personal en las boleterías de la Cooperativa de Transporte FBI*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	4	20%
Muy bueno	6	30%
Bueno	3	25%
Regular	1	20%
Deficiente	1	5%
Total	15	100%

Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa*Elaborado por:** Evelyn Gómez Leiton***Tabla 4***Las oficinas de la Cooperativa de Transporte FBI deberían de cambiarse del lugar*

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	12	80%
De acuerdo	3	20%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa*Elaborado por:** Evelyn Jimabel Gómez Leiton*

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados en la tabla número uno, se obtiene que la inseguridad es el mayor factor riesgoso que ellos mencionan, por tal razón no se han tomado en cuenta el exceso de velocidad que es el siguiente porcentaje casi a la par por estos clientes, es importante resaltar que la inseguridad es irremplazable porque se desconocen los causantes, debido a que cuando se recogen los pasajeros los individuos no dan ninguna identidad y por lo consiguiente no se sabría distinguir a este tipo de usuarios, y la limpieza depende de algunos señores pasajeros desaliñados que no les importan donde arrojar la basura.

Si se analizan los resultados de la tabla número dos se determina que siempre y frecuentemente ha existido el robo o intento de robo dentro de los transportes de las Cooperativas FBI, claro que no es justificativo ni aceptable dejar pasar ciertos aspectos pero si se han tomado medidas respectivas, en ciertos casos se han detenido a los causantes de robo por medio de las cámaras que poseen las Flotas pero esto solo les ha llevado a un proceso Judicial e igual han seguido libres, el mayor de los casos ha sido que los causantes de estos hechos se han dado a la fuga.

Al analizar los resultados de la tabla tres se aprecia la opinión que tienen los pasajeros que eligen esta Flota en el momento de comprar su boleto en las ventanillas de la Terminal Terrestre, consideran que la atención del personal en las boleterías es muy bueno es decir, que es una persona que actúa conforme a lo que está bien, o a lo que es correcto, pocas personas dijeron que la atención es deficiente y es por ello que, la formación de los despachadores en boletería es un proceso que se quiere mejorar día a día por las opiniones de los clientes.

Al analizar los resultados de la tabla cuatro se pudo observar que el mayor inconveniente en esta Cooperativa es el lugar, la cifra más alta es la cantidad de personas que están muy de acuerdo en que las oficinas de la Cooperativa de Transporte FBI deben ampliarse, estar en un lugar amplio es un factor necesario en esta Cooperativa, ya que así se podrían determinar de mejor manera los conflictos dentro de la misma y solventarlos de manera inmediata y oportuna.

CONCLUSIONES

1. Según la revisión ejecutada sobre los procedimientos operativos en la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI se observó que no cumplen con los pasos y actividades porque la Gerencia no coordina las instrucciones a seguir para desarrollar una tarea de manera eficaz y además no utilizan estrategias para realizar las labores de forma eficiente, es por ello que la Cooperativa en su última reunión recibió a la nueva Gerente.
2. Según las observaciones realizadas de los procesos que desarrolla la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI, se pudo acatar que no llevaban un procedimiento administrativo como lo es la planeación, organización, dirección y control y por ende no podían lograr las metas de la organización de la manera más eficiente posible, pero mediante al cambio radical que se hizo en la Gerencia existió el cambio.
3. Mediante la Revisión de la información estadística acerca de la gestión de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI. Según las encuestas realizadas a los clientes que prefieren viajar en esta Cooperativa se puede decir que ya no existen quejas anónimas para esta asociación y es por ello que la administración tanto en oficina como en boletería está en mejora diariamente.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar el proceso operativo, con el objetivo de ofrecer la satisfacción a los clientes, socios y personal administrativo que conforman parte de esta asociación. Por consiguiente, se evidencie un incremento en los ingresos y así la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial pueda brindar oportunidad a personas desempleadas capaces de ofrecer un servicio eficaz.
2. Hacer uso de los procesos administrativos diariamente para el mejoramiento continuo de cada actividad que le plantee la Gerencia o cualquier miembro a cargo, para que, con la planificación, organización, dirección, integración y control se evidencie la diferencia inmediata en la labor de quienes forman parte de esta Cooperativa.
3. Se debería culminar con el contrato arrendatario entre Don Fernández y Flota Babahoyo Interprovincial, y posteriormente remodelar las oficinas de la Cooperativa, la cual necesita ampliar su establecimiento para promover mejoras en todas las áreas, por ende, una de ellas sería el incremento del personal capacitado que trabaje en conjunto con el objetivo de fomentar la funcionalidad.

REFERENCIAS

Bibliografía

BENAVIDES. (2018). *Gestion*. EE.UU: CISNE.

Campos. (2020). *Administracion*. España: Advenues.

Cano, M. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia*.
Peru: UPU.

CASTAÑEDA, V. (2018). *Importancia de la Gestion Administrativa*. España: Obligatoriedad selectiva.

Franco. (2018). *Control Administrativo*. EE.UU: Omega.

Jaramillo. (2019). *Planeacion*. Peru: ¡Basta ya!

LÓPEZ. (2019). *Que es un Administrador*. EE.UU: Publicaciones Adventure Works.

PORTILLO. (2018). *Direccion*. Lima: Adventure works.

Rodríguez, S. S. (2020). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. quevedo: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Valladares. (2018). *Organizacion*. Mexico: Adventure.

Veintimilla. (2019). *Gestion Administrativa*. Mexico: La tremenda corte.

ANEXOS

Encuesta:

Aplicada a los clientes

El siguiente instrumento contiene una serie de interrogantes con diversas categorías de respuesta.

Lea con atención cada una de ella y marque con una X la respuesta que considere según su criterio.

- 1) **¿Usted en que Cooperativa Interprovincial prefiere viajar.**
 - a) Caluma
 - b) Ventanas
 - c) FBI
 - d) Otras

- 2) **¿Con que frecuencia usted utiliza la Cooperativa de Transporte FBI.**
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

- 3) **¿Cuál considera usted que es el principal problema que afecta a la Cooperativa de Transporte Interprovincial FBI?**
 - a) Las pocas unidades
 - b) Limpieza
 - c) Lentitud
 - d) Exceso de velocidad
 - e) La inseguridad
 - f) Otras

- 4) **¿Ha sido víctima de robo o intento de robo dentro de la Cooperativa de Transporte FBI?**
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

- 5) **¿Cómo considera usted la atención del personal en las boleterías de la Cooperativa de Transporte FBI?**

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- a) Regular
- b) Deficiente

6) ¿Cómo considera usted el servicio del chofer en la unidad de Transporte FBI?

- a) Excelente
- d) Muy bueno
- e) Bueno
- a) Regular
- b) Deficiente

7) ¿Qué tan satisfecho considera usted el buen trato de parte del personal de ventanillas de la FBI en la Terminal Terrestre de Babahoyo

- a) Excelente
- f) Muy bueno
- g) Bueno
- h) Regular
- i) Deficiente

8) ¿Cree usted que las oficinas de la Cooperativa de Transporte FBI deberían de cambiarse del lugar?

- a) Muy de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

Anexo 2:

Tabulación de datos de encuesta realizada a los clientes de la FBI

Tabla 1

Usted en que Cooperativa Interprovincial prefiere viajar

Opciones	Frecuencia	%
Caluma	0	0%
Ventanas	0	0%
FBI	15	100%
Otras	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

Grafico 1

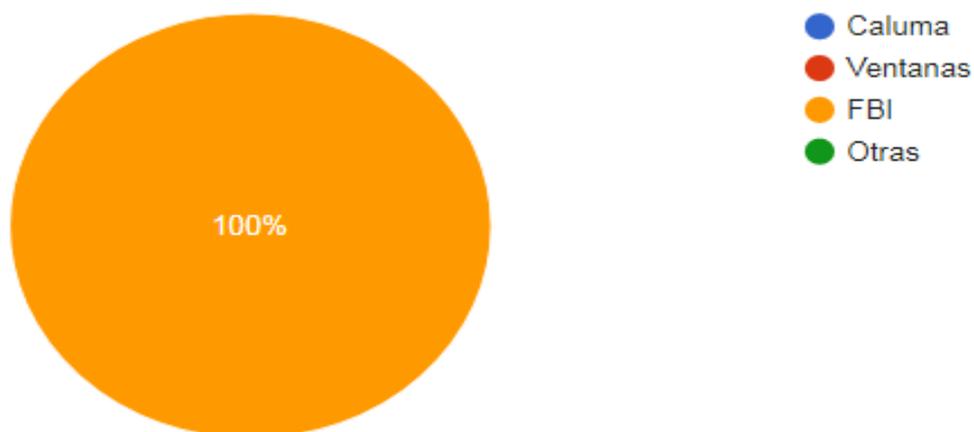


Tabla 2

Con que frecuencia usted utiliza la Cooperativa de Transporte FBI

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	5	26.7%
Frecuentemente	6	40%
A veces	1	20%
Rara vez	3	13.3%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

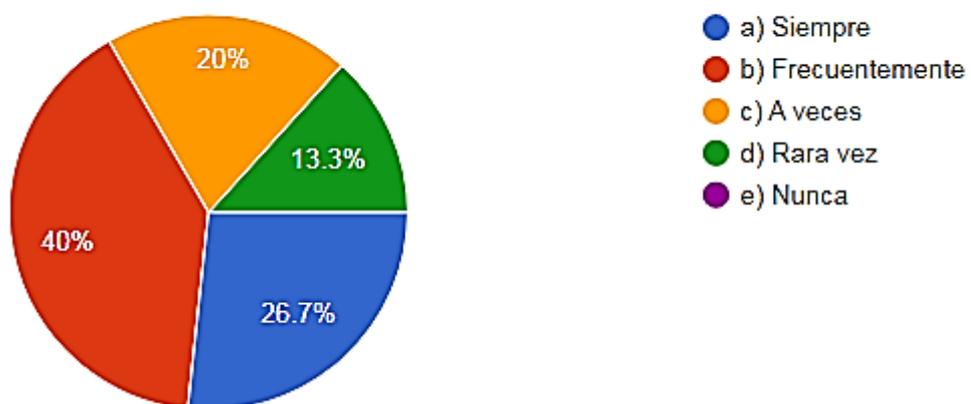
Grafico 2

Tabla 3

Principal problema que afecta a la Cooperativa de Transporte Interprovincial FBI

Opciones	Frecuencia	%
Las pocas unidades	5	53.3%
Limpieza	1.5	20%
Lentitud	2	40%
Exceso de velocidad	4	60%
La inseguridad	1.5	26.7%
Otros	1	6.7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

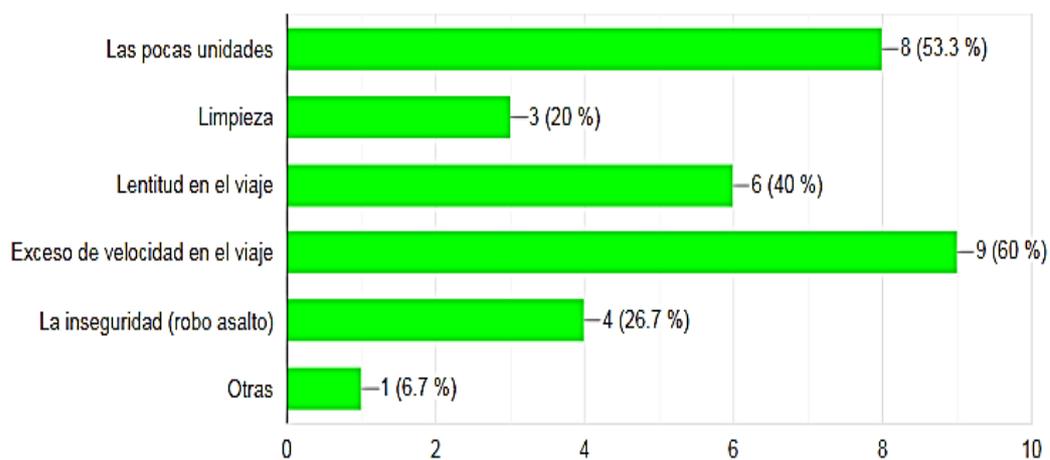
Grafico 3

Tabla 4*Robo o intento de robo dentro de la Cooperativa de Transporte FBI*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	6	26.7%
Frecuentemente	6	33.3%
A veces	1	20%
Rara vez	1	20%
Nunca	1	0%
Total	15	100%

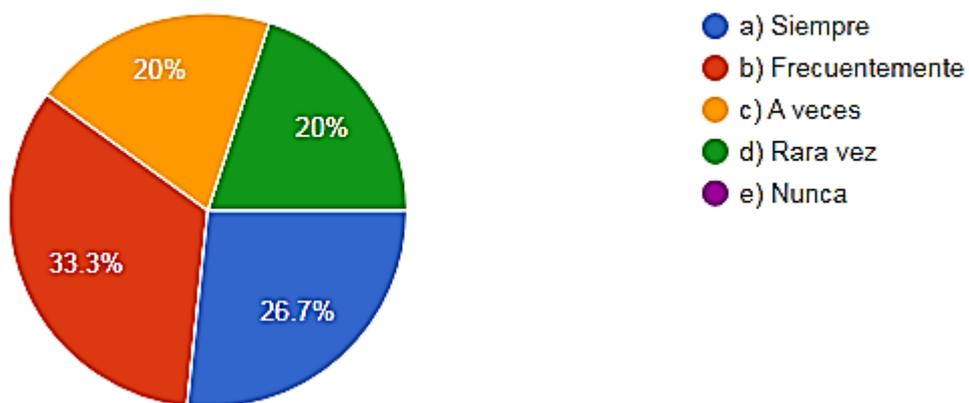
*Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa**Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton***Grafico 3**

Tabla 5*Atención del personal en las boleterías de la Cooperativa de Transporte FBI*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	9	53.3%
Muy bueno	6	33.3%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	15	100%

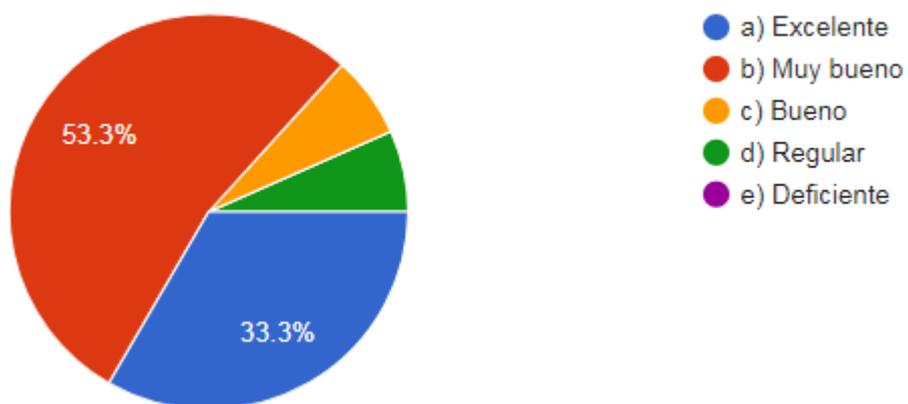
*Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa**Elaborado por: Evelyn Gómez Leiton***Grafico 5**

Tabla 5*Servicio del chofer en la unidad de Transporte FBI*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	7	46.7%
Muy bueno	4	20%
Bueno	2	13.3%
Regular	2	13.3%
Deficiente	0	0%
Total	15	100%

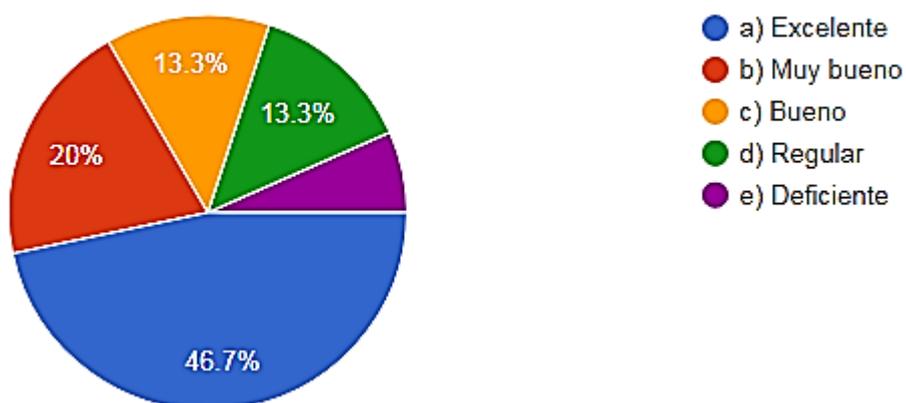
*Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa**Elaborado por: Evelyn Gómez Leiton***Grafico 6**

Tabla 7

Trato de parte del personal de ventanillas de la FBI en la Terminal Terrestre de Babahoyo

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	10	60%
Muy bueno	2	13.3%
Bueno	3	20%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Gómez Leiton

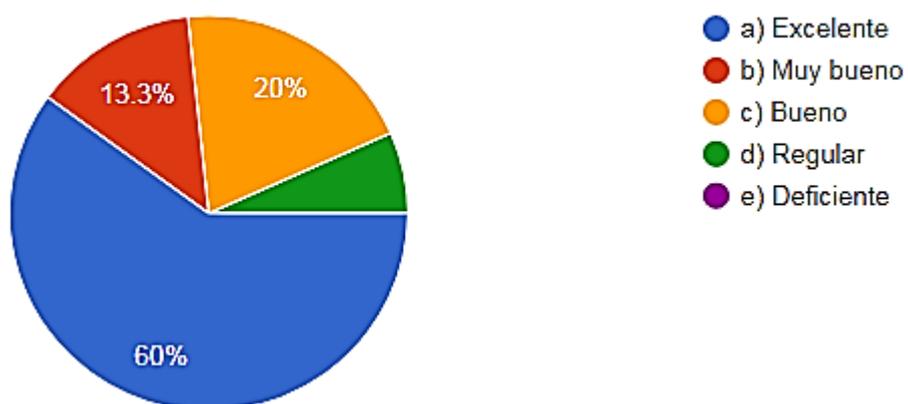
Grafico 7

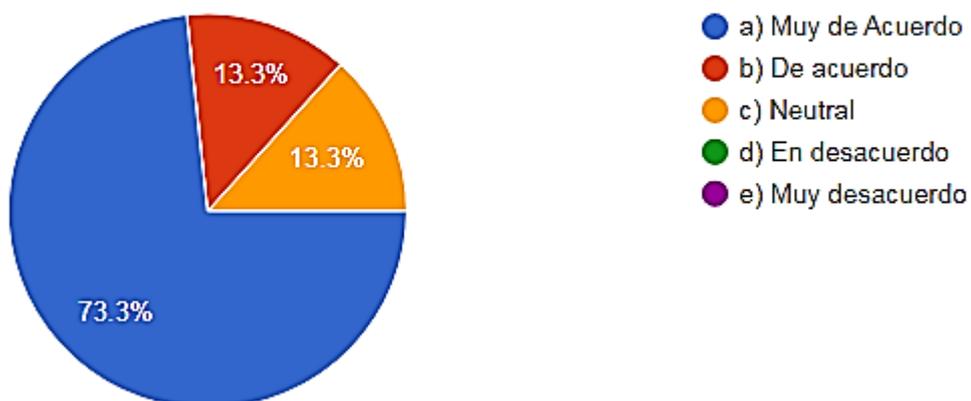
Tabla 8

Las oficinas de la Cooperativa de Transporte FBI deberían de cambiarse del lugar

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	13	73.3%
De acuerdo	1	13.3%
Neutral	1	13.3%
En desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Evelyn Jimabel Gómez Leiton

Grafico 8:

CARTA DE AUTORIZACION

Babahoyo, 18 de marzo del 2022

Sr.

Ab. Julio Roberto Curay Bastidas

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL (FBI) En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: GOMEZ LEITON EVELYN JIMABEL, con cédula de identidad 1207218874, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 — abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido

Muy atentamente
Evelyn Gómez Leitón
1207218874

1206929795
JulioCurayBastidas@hotmail.com
AUTORIZADO



Document Information

Analyzed document	Evelyn Gomez estudio de caso final...docx (D131097027)
Submitted	2022-03-21T21:12:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	egomez874@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	jmiranda.utb@analysis.urkund.com

Sources included in the report
