



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 - MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE GRADO

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Niveles de conformidad entre las Cooperativas de transporte “Baba-Citam” por las frecuencias de recorrido en la ruta Babahoyo- Baba.

EGRESADO:

Daniel Antonio Sánchez Ramos

TUTORA:

Econ. Carlota Judith Vera Márquez. MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La organización de transporte público presta sus servicios a la comunidad como un medio de movilización de uso generalizado con el fin de dar solución a necesidades mediante el desplazamiento de las personas de un lugar a otro.

Son organizaciones que están regularizadas por las leyes de tránsito del país y que presentan sus balances a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (EPS). Estas Cooperativas están compuestas por un Gerente quien está a cargo de la administración de la organización realizando planes estratégicos para cumplir con los objetivos, seguido del concejo Administrativo y la Unidad de Vigilancia que vela por el bienestar de los integrantes de la organización y el cumplimiento de las leyes internas y externas.

La Cooperativa de Transporte Baba conformada por 35 Socios y 40 Unidades que son conducidas por varios de los socios y choferes contratados ayudados por los controladores tienen problemas de comunicación o correcta información de la parte Administrativa o Gerencia, a razón de una mala aplicación del proceso Administrativo teniendo inconvenientes en la planificación de las actividades y recorridos que tienen las unidades con horarios establecidos.

Además de la falta de comunicación entre las partes intervinientes de la organización se toman acciones correctoras ante la presencia de variables que alteran horarios y actividades planificadas, repercutiendo en el desempeño laboral y molestias generadas al usuario, quienes presentan constantes reclamos por un mal servicio recibido por el contacto directo que ellos tienen que

son los choferes y oficiales, quienes no reciben capacitaciones de atención al cliente.

El estudio de caso trata sobre los Niveles de conformidad entre las Cooperativas de transporte "Baba- CITAM" por las frecuencias de recorrido en la ruta Babahoyo- Baba, que tiene como Objetivo estructurar los procesos Administrativos que mejore el confort de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Baba y Cooperativa de Transporte CITAM

La línea de Investigación está inmersa en el modelo de Gestión Administrativa que orienta a lograr el objetivo planteado mediante la correcta aplicación del proceso Administrativo; Planificación, Organización, Dirección y Control.

Se utilizó el método lógico deductivo e inductivo que permitió desarrollar una minuciosa investigación partiendo de los datos conocidos suscitados entre las Cooperativas de transporte Baba y Citam, permitiendo encontrar información que se desconocía por parte de los directivos de las mismas para poder plantear soluciones que ayuden a realizar una mejor gestión, estos datos fueron reforzados mediante teorías fundamentas de diferentes autores.

Se utilizaron instrumentos de recolección de información como encuestas a los clientes internos; choferes y oficiales, clientes externos; usuarios, y entrevista directa con el Gerente de la Cooperativa Baba.

DESARROLLO

“Las empresas de servicios públicas y privadas sean estas de transporte, de turismo, financieras, de servicios educativos, de salud, entre otras que ofrecen servicios intangibles a la comunidad” (Ventura, 2017)

Las organizaciones de Transporte Público son empresas que prestan servicio a las personas de manera generalizada quienes necesitan movilizarse de un lugar a otro utilizando para ello unidades que realizan esta actividad, conformando una empresa de servicio de Transporte.

La Cooperativa de Transporte Baba que inició sus operaciones en el año 1970, dedicándose a la movilización de personas del Cantón Baba al Cantón Babahoyo, regularizada por las leyes de tránsito del Ecuador. “La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Agencia Nacional de Tránsito para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas del Ministerio del sector, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio” (Correa, 2012)

Esta organización presenta sus balances anualmente a la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo esta entidad gubernamental que se encarga de todas las organizaciones que realizan una actividad económica en el país.

La Cooperativa de Transporte Baba está compuesta en la Gerencia por el Señor Carlos Pumaquero quien es el presidente de la Cooperativa, se encarga de tomar las decisiones respecto a la organización y planificación, cuentan con 19 socios que aportan con sus unidades de transporte que en total suman 19 para el cumplimiento de destinos y horarios establecidos.

El área administrativa esta prescindida por el Señor Patricio Rodríguez quien cumple la función de representante de la cooperativa y hacer ejercer las

políticas internas a los choferes, auxiliares y todos los integrantes que conforman la empresa. El señor Patricio es designado a cumplir esta función por sus años de servicio en la empresa y por su experiencia en el momento de tomar decisiones previas o acciones correctoras, para ello lo afirma (Render & Heizer, 2016) “Todo buen administrador desempeña las funciones básicas del proceso de administración. El proceso de administración consiste en planear, organizar, asignar personal, dirigir y controlar”.

Para administrar de manera adecuada se debe reflexionar en las decisiones que se desean tomar y analizar las repercusiones que tendrá en la organización, así lo indica (Hitt, Black, & Porter, 2013) “La administración constituye una actividad, no propiamente una filosofía. No obstante, los administradores no sabrían si van en la dirección correcta, si su ritmo es adecuado, o si su enfoque actual es efectivo”.

La unidad de Vigilancia cuenta con cuatro personas designadas que son intercaladas cada mes haciendo respetar horarios y distribución de las unidades según lo planificado, además de velar por la seguridad de todos los integrantes que conforman la Asociación, la unidad de vigilancia generalmente la conforman los socios de la organización siguiendo directrices acordadas en cada asamblea, donde se plantean los horarios, unidades destinadas hacia cada ciudad que la cooperativa presta su servicio, se plantean sanciones por incumplimiento de horarios y faltas al reglamento interno.

El proceso administrativo inmerso dentro de las actividades de la empresa de servicio se ven reflejados desde la Asamblea que realizan para determinar los parámetros bajo los cuales tendrán que regirse todos los integrantes de la empresa de servicio, a esto se lo conoce como planificación estratégica donde “involucra la toma de decisiones acerca de las metas y estrategias de largo plazo de la organización”. (SNELL, 2009)

Estos planes son diseñados por la alta dirección de las organizaciones, así lo afirma (SNELL, 2009) “los ejecutivos experimentados son los responsables

del desarrollo y la formulación de los planes estratégicos, a pesar de que, por lo general, no formulan ni implementan el plan completo de forma personal”.

La asamblea que conforma la Cooperativa de Transporte Baba en la cual participa: la Gerencia de la Cooperativa Baba, el concejo Administrativo, los socios, implementada para distribuir las unidades disponibles hacia las diferentes zonas de destino, siendo estas: Baba, Babahoyo, Vinces, Parroquia La Victoria perteneciente al Cantón Salitre. Las unidades son intercaladas cada semana mediante una planificación, utilizando para el servicio de movilización de usuarios, las 19 unidades disponibles, determinando una variación semanal de 11 unidades para la ruta La Victoria - Baba – Babahoyo y 8 para la ruta Baba – Vinces.

La organización de transporte CITAM “Cooperativa Interprovincial De Transporte Asociado Montalvo” que inició sus operaciones en el año 1975 dedicándose a la movilización de usuarios del Cantón Montalvo a Babahoyo, esta cooperativa cuenta con 29 unidades de transporte teniendo el mismo número de socios siendo dueño cada una de las unidades.

La Gerencia está precedida por el señor Ricardo Morales, quien está a cargo de la función de Administración de la Cooperativa de Transporte CITAM designado por elecciones entre todos los socios, el Presidente de la Cooperativa de Transporte CITAM es el Señor Wellington Ramos quien es el representante legal de la organización, responsable ante cualquier acción legal.

El Señor Wellington es el encargado de presentar los balances anuales ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como representante legal de la organización.

La distribución de unidades de transporte tiene una variación de cinco días por zona, teniendo como lugares de destino a: Montalvo, Babahoyo, Baba, Caracol y La unión de Clementina. La planificación interna de la cooperativa determina la utilización de 25 de las 29 unidades que prestan su servicio de movilización de usuarios, intercaladas de la siguiente manera: 15 unidades

recorren la ruta Babahoyo – Montalvo, 5 para la ruta Babahoyo – Baba, 5 para la ruta Babahoyo – Caracol – La Unión y Clementina.

Los horarios son establecidos por miembros designados desde la organización recibiendo el nombre de Base, la cual se enumera dependiendo la zona: Montalvo Base 1, Babahoyo Base 2, Baba Base 3, Caracol – La Unión de Clementina Base 4.

La sociedad entre las cooperativas de transporte Baba y CITAM está precedida por la asamblea ordinaria conformada por Representantes de ambas Organizaciones que son: Presidentes de la Cooperativa Baba y CITAM, Gerentes de la Cooperativa Baba y CITAM, además de la presencia de Socios establecidos de ambas Cooperativas, Incluyéndose en la Asamblea representantes de la Cooperativa de Transporte FBI (Flota Babahoyo Interprovincial).

Firmando un acuerdo anual impuesto por la Cooperativa de Transporte Baba donde están preestablecidos los horarios para la ruta Babahoyo – Baba, cuya distribución de frecuencias es en un intervalo de 15 minutos por unidad, iniciando desde las 5:30 hasta las 19:30 de lunes a sábado y los domingos hasta las 17:00, donde se da prioridad al recorrido de la Cooperativa Baba.

Los integrantes de la sociedad que conforman la asamblea para la planificación de las actividades tienen en mente la consecución de metas siendo el objetivo principal o meta estratégica que se entiende como “objetivos o resultados finales que se relacionan con la supervivencia, los valores y el crecimiento de largo plazo de la organización”. (SNELL, 2009)

La administración de la Cooperativa de Transporte Baba en el pleno uso de sus funciones se encarga también de la organización de las actividades planteadas tomando en cuenta recursos como unidades y talento humano disponible para llevar a cabo sus funciones, la administración se encarga de hacer conocer cada una de las disposiciones y reglan que deben seguir planteados en la asamblea, a esta función Administrativa se entiende como organización que “permite una mejor distribución, asignación y ofrecer un uso

eficiente a todos los recursos materiales y talento humano que posee la empresa.

La administración de la cooperativa de Transporte Baba además de comunicar cada aspecto a seguir, en la organización para el cumplimiento de las actividades debe ser el órgano principal para llevar a cabo una integración con grupos especializados y diferenciados en la asociación. “Puesto que las diferentes unidades son parte de organización más grande, debe existir cierto grado de comunicación y cooperación entre ellas. La integración, la coordinación, hacen referencia a los procedimientos que vinculan las diferentes partes de la organización, para cumplir con la misión general” (SNELL, 2009).

En la Asociación existe problemas de comunicación al momento de presentarse cambios o nuevas decisiones planteadas, existe cierto grado de disfuncionalidad o una administración parcializada exclusivamente con los integrantes de las unidades de Transporte Baba, causando inconformidad en la Cooperativa de transporte CITAM alegando falta de comunicación organizacional.

Los miembros de la unidad de vigilancia son los responsables de dirigir las actividades planteadas, así como el cumplimiento de los horarios designado a cada unidad independientemente de la Cooperativa que pertenezca, la dirección dentro de la organización de transporte está a cargo del administrador de la Cooperativa Baba quien cumple las funciones de líder

La falta de comunicación entre los miembros de la sociedad trae como consecuencia descoordinación en actividades planificadas y horarios establecidos, seguido de conflictos entre integrantes de las Cooperativas de transporte Baba y CITAM, viéndose afectados ante los cambios repentinos y variables que no son consideradas en la planificación.

Los cambios de las actividades planificadas se presentan debido a variables que no son tomada en consideración, para ello los Administradores o el Gerente de la Cooperativa tiene que plantear acciones de corrección para solucionar los problemas al instante puesto que son inconvenientes que se tiene conocimiento

y la toma de decisiones será bajo certidumbre “se presentan cuando se pueden predecir con certeza cada alternativa de acción”.

La organización mediante la unidad de vigilancia direcciona toda actividad, aun cuando las personas designadas no se encuentran capacitadas para ejercer esta función, “la capacidad de dirigir efectivamente distingue a los administradores excelentes de aquellos que solo alcanzan un nivel promedio en sus funciones” (SNELL, 2009).

Los problemas de comunicación ocasiona incidentes entre los miembros de las cooperativas con los usuarios que usan este servicio, considerando que ellos son los mayores afectados cuando se determinan estas variables que cambian la planificación de las frecuencias o actividades, tomando en cuenta que la forma de administrar no es de interés del usuario sino los resultados que ellos obtengan al recibir el servicio, presentan frecuentes quejas por descoordinación de horarios optando por tomar medidas alternativas que inciden directamente al gasto no planificado del usuario.

“Entender al usuario es el problema principal en el desarrollo de nuevos servicios, al tratarse de una Cooperativa de transporte sus esfuerzos por mejorar su servicio de transporte debe ir enfocado potencialmente a satisfacer las necesidades que estos presentan. (Render & Heizer, 2016)

El control que reciben las unidades de transporte que intervienen en la ruta Baba – Babahoyo se presenta desde el inicio de sus operaciones, que es la salida del Bus de la estación o terminal respetando su hora exacta de partida para no ser sancionado, además de cumplir con dos paradas obligatorias para el proceso de marcar tarjeta que indicara que la unidad está dentro de los parámetros con respecto al tiempo de llegada al destino que se establece un estimado de 40 – 45 minutos, a este se define como control concurrente “ se realiza al mismo tiempo que los planes se ejecutan. Comprende la dirección, supervisión y actividades de ajuste de estrategias” (SNELL, 2009).

La organización realiza un control de retroalimentación “que implica una recopilación y un análisis de los datos de desempeño y que los resultados se enviaron a alguien para que se aplique el proceso de corrección” (SNELL, 2009). Los administradores serán los encargados de evaluar el desempeño

diario de las unidades, mediante la presentación de la tarjeta de registro o marcación puntual, para obtener la información sobre los resultados obtenidos durante su operación para ser presentados al gerente y pueda tomar acciones correctivas o de mejoramiento.

Los recorridos realizados por las Cooperativas de transportes Baba y CITAM, se llevan a cabo conforme a lo establecido, sin embargo algunas personas prefieren viajar en los buses pertenecientes a la Cooperativa CITAM debido a que consideran que brindaba mayor comodidad, al observar esta ventaja los socios de la Cooperativa de Transporte CITAM en Asambleas Extraordinarias menciona en reiteradas ocasiones que les asignen más turnos de los que fueron establecidos en la asamblea ordinaria, puesto que su frecuencia es de cada hora al igual que la Cooperativa de Transporte FBI.

Tomando en cuenta la preferencia mostrada por algunos usuarios quienes optan por viajar en los buses de la Cooperativa de transporte CITAM, la Cooperativa de transportes Baba actúa de manera eficaz adquiriendo unidades de transporte, modernizados y con las comodidades esperadas por los usuarios, debido a estas medidas de acción las preferencias cada vez son menores permitiendo al usuario disfrutar de la comodidad esperada durante su desplazamiento.

La insistente petición de los integrantes de la Cooperativa de Transporte CITAM ocasiona un ambiente de conflicto entre los choferes y auxiliares de la Cooperativa Baba y CITAM, inducidos por las molestias olvidan el factor principal que es ofrecer un servicio de calidad al usuario. Esta calidad puede evidenciarse realizando servicios adicionales para hacer atractivo el uso de sus unidades, además de puntualidad, calidad, seguridad en el transcurso del recorrido, satisfacer necesidades, características y circunstancias personales de los clientes.

(aguaeden.es, 2016)“La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión

muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.”

La inconformidad de la Cooperativa de Transporte CITAM con respecto al convenio establecido entre las Cooperativas radica solo en la frecuencia establecidos para ellos y la poca oportunidad que se les brinda en el momento de cubrir más turnos durante el día, afirmando que solo tienen 20 turnos diarios 4 por unidad, generando ingresos menores a lo esperado, esto lleva a constantes intervenciones de las Unidades de la Cooperativa CITAM durante el recorrido de la Unidad de Transporte Baba faltando claramente y en reiterativas ocasiones los estatutos establecidos.

Los usuarios son los principales afectados en estos inconvenientes continuos que se dan entre las cooperativas de transporte debido a que estos en ocasiones exceden el límite de velocidad, lo que altera a los usuarios y no pueden viajar tranquilos, más bien preocupados por su bienestar y el de sus acompañantes. Las disputas presentadas en las vías entre los conductores de las Cooperativas Baba y CITAM han sido evidenciadas, estos conflictos en las carreteras han tenido fuertes consecuencias, causando accidentes en donde se han lastimado varios usuarios.

El nivel de conformidad de los Usuarios es preocupante, las unidades de Transporte además de brindar comodidades en infraestructura, no se refleja la calidad de servicio en la atención directa al usuario por parte de los auxiliares o choferes, quienes no son capacitados para la atención al usuario y además presentan una mala actitud ante los inconvenientes que se suscitan durante las horas de operación y fuera de ellas.

La mala relación laboral existente es la que provoca anomalías, no existe compañerismo, mucho menos una buena relación, sin antes haber establecido un clima laboral adecuado, libre de conflictos internos y externos la cooperativa de transporte Baba y CITAM no podrán ejecutar sus labores de manera adecuado y posiblemente los usuarios ya no deseen sus servicios ya que no cumplen con sus expectativas y no les brindan seguridad al momento de viajar.

La situación deja como resultado un bajo nivel de conformidad de los usuarios al no recibir el servicio de calidad, como debe ser y esperan recibir sin tomar en cuenta que ellos son los principales afectados entre las falencias que presenta la administración entre la cooperativa de Transporte Baba y CITAM.

El presidente de la Cooperativa de transporte Baba en reiteradas ocasiones ha llamado la atención de los choferes debido al riesgo al que exponen a los usuarios como antes se mencionaba, los choferes justifican que las maniobras que realizan durante el recorrido es para llegar a tiempo a la estación y así poder realizar un recorrido más, las autoridades no consideran válido este tipo de comportamiento que presentan los colaboradores y se encuentran buscando soluciones constantemente para que se cumpla con el acuerdo inicialmente establecido.

Los directivos de ambas cooperativas no realizan sus funciones de manera adecuada y no ejercen la autoridad que poseen para asignar mayores responsabilidades, por ende, se considera que estas Cooperativas están siendo afectadas por una mala gestión administrativa, que inicia desde la planificación hasta su control respectivo donde se debe aplicar medidas de corrección

La importancia de la administración dentro de las empresas de servicio de transporte ayuda a tomar decisiones correctas ante cualquier eventualidad, riesgo o incluso para aprovechar nuevas oportunidades para poder cumplir con el objetivo planteado de estas empresas que se dedican a la satisfacción del cliente y obtención de una rentabilidad a través de la prestación de servicio.

Para que los integrantes de las cooperativas puedan llevar a cabo sus funciones de manera adecuada y brindar satisfacción a los usuarios debe sentirse cómodo en lo que realiza, al contrario si no está a gusto en su trabajo no podrá brindar un servicio ni atención de calidad.

Lograr que haya coordinación entre las Cooperativas de transporte no es posible debido a que no existe una buena comunicación entre ellas, esto

interfiere en la gestión que se realiza por fijar un acuerdo estable que ambas Cooperativas respeten.

Para asegurar un buen desempeño por parte de los colaboradores, la persona que lidera a los subordinados debe motivar a los empleados para que puedan sentirse a gusto desempeñando su labor y se sientan comprometidos para poder cumplir con el objetivo de la empresa, en este caso de la Cooperativa de transporte a la que representen.

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Transporte Baba y CITAM son organizaciones de Transporte que ofrecen el servicio de movilización de personas, siguiendo un mal proceso administrativo que afecta claramente a la ejecución de las operaciones, la planificación no toma en cuenta variables que pueden afectar o cambiar las estrategias e incluso el objetivo.

La organización afecta al cumplimiento de las estrategias planificadas, puesto que las personas encargadas de organizar, no cuentan con la capacidad para cumplir esta función, dejando a un lado un aspecto importante que es la comunicación entre todas las áreas de la organización. La dirección de las actividades que cumplen las Cooperativas de Transporte se ve afectada por los cambios repentinos y que no son comunicados a través de la unidad de vigilancia que está a cargo de esta función.

Los resultados que se obtienen con el control de las actividades para su evaluación, son insuficientes para tomar medidas de corrección necesarias para una retroalimentación en el proceso de gestión administrativa.

Los integrantes de las cooperativas de transporte, Baba y CITAM, en especial Choferes y Auxiliares carecen de una capacitación de atención al usuario y servicio de calidad, dejando como consecuencia usuarios con un bajo nivel de conformidad percibida al momento de utilizar las unidades de Transporte Baba o CITAM



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



Bibliografía

- (2016). Obtenido de [aguaeden.es](https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos): <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Correa, R. (2012). *Reglamento a la ley de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Obtenido de <http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL>
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2013). *Administración*. México: Prentice Hall Inc.
- Render, B., & Heizer, J. (2016). *Administración de Operaciones*. México: Pearson.
- SEPS. (2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- SNELL, B. (2009). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo*. MEXICO: MCGRAW - HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.
- Ventura, S. (2017). Empresas de servicio. *GESTION.ORG*, 1. Obtenido de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/3263/empresas-de-servicios/>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



ANEXOS



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE BABA**

1. **¿Cuántas unidades de transporte posee la Cooperativa de Transporte Baba?**

2. **¿Cómo se encuentra estructurada la Cooperativa de Transporte Baba?**

3. **¿Cómo son distribuidas las unidades entre las zonas que están determinadas para el recorrido?**

4. **¿Cómo plantean horarios y actividades para la operación de los servicios?**

5. **¿Existe algún problema suscitado entre las dos cooperativas asociadas?**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE CITAM**

6. **¿Cuántas unidades de transporte posee la Cooperativa de Transporte CITAM?**

7. **¿Cómo se encuentra estructurada la Cooperativa de Transporte CITAM?**

8. **¿Cómo son distribuidas las unidades entre las zonas que están determinadas para el recorrido?**

9. **¿Cómo plantean horarios y actividades para la operación de los servicios?**

10. **¿Existe algún problema suscitado entre las dos cooperativas asociadas?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CHOFERES Y AUXILIARES DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y CITAM**

1. **¿Está de acuerdo la administración de la Cooperativa De Transporte Baba y Citam?**

Si ____

No ____

2. **¿Esta de acuerdo con las normas con que se rige la Cooperativa De Transporte Baba y Citam para cumplir sus objetivos?**

Si ____

No ____

3. **¿Ha recibido capacitaciones con respecto a la atención al usuario?**

Si ____

No ____

4. **¿Conoce algún problema con relación a los horarios de la ruta Babahoyo- Baba con la Cooperativa de transporte Asociación?**

Si ____

No ____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE USAN EL SERVICIO DE
TRANSPORTE EN LA RUTA BABAHOYO – BABA**

1. **¿Considera que las rutas de transporte público, Babahoyo-Baba son suficientes?**

Si _____

No _____

2. **¿Qué cooperativa de transporte prefiere utilizar al momento de viajar a Baba?**

CITAM _____

BABA _____

3. **¿Está de acuerdo con la manera en que conducen los choferes de las unidades de transporte que recorren la Babahoyo- Baba?**

Si _____

No _____

4. **¿Cómo califica las condiciones generales de las unidades de transporte que usan la vía mencionada?**

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

5. **¿Cómo considera la calidad de servicio que brindan los choferes y oficiales de las unidades de transporte?**

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

6. **¿Conoce algún problema entre las Cooperativas De Transporte Baba y Citam?**

Si _____

No _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



HORARIO ESTABLECIDO PARA EL RECORRIDO EN LA RUTA BABA –
BABAHOYO.

HORARIO	COOPERATIVA
5:30	BABA
5:45	BABA
6:00	CITAM
6:15	BABA
6:30	CITAM
6:45	BABA
7:00	CITAM
7:15	BABA
7:30	FBI
7:45	BABA
8:00	CITAM
8:15	BABA
8:30	FBI
8:45	BABA
9:00	CITAM
9:15	BABA
9:30	FBI
9:45	BABA
10:00	CITAM