



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS BABAHOYO**

EGRESADA:

TAPIA MIRANDA DIANA CAROLINA

TUTOR:

ING. FRANKLIN MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	14
BIBLIOGRAFÍA.....	15
ANEXOS.....	17
Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo	17
Anexo 2. Carta de autorización de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo	20

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción del cliente es un elemento del marketing muy importante en las empresas sin importar el mercado en el que se desenvuelvan, ya no solo es imprescindible llegar primero, tener un buen producto, tener buenos precios, una buena publicidad sino saber de qué manera el cliente se sentirá satisfecho; más aún con los cambios vertiginosos que hacen que los gustos y preferencias de los consumidores modifiquen sus hábitos de compra, esto porque al momento de tomar una decisión el consumidor tiene un sinnúmero de opciones para una misma necesidad insatisfecha; algo que hace algunos años atrás era muy difícil pero la apertura económica mejoro esta situación para los consumidores.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los usuarios de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo para lo cual se utilizó una metodología cuantitativa que permitirá realizar una serie de acciones tendientes a conocer la situación en su conjunto, se aplicó una investigación descriptiva que ayuda a solventar la información respectiva. Las preguntas a resolver mediante la investigación son: ¿Cómo considera la calidad del servicio el usuario de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo? ¿Cuáles son los factores que el usuario detecta como influyentes en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo?

Los métodos que se utilizaron fueron el inductivo debido a que se partió de situaciones específicas de los usuarios para llegar a una conclusión general; el científico que es básico para cualquier investigación, además del bibliográfico que permitió sustentar la información obtenida de los usuarios.

Se aplicó la técnica de la encuesta a los usuarios de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo para conocer de primera mano información específica sobre

la satisfacción para esto se elaboró un cuestionario estructurado en el que se preguntó diferentes situaciones que perciben los usuarios al momento de utilizar el servicio de transporte. La investigación está en base a la sublínea de investigación de la Escuela de Administración de la carrera de Ingeniería Comercial denominada “Marketing y Comercialización”.

DESARROLLO

La satisfacción del cliente es factor fundamental de los procesos de gestión de calidad en cualquier empresa, los consumidores necesitan de bienes que satisfagan sus necesidades básicas y sus expectativas en cuanto a la calidad de lo que se está adquiriendo, en cuanto a los servicios que se ofertan es más complicado determinar la calidad del mismo esto solo se puede determinar una vez que se ha utilizado por lo que realizar una venta es más difícil que la de un producto específico donde el cliente puede determinar ciertas características antes de su uso.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo es una empresa fundada el 02 de mayo de 1971 con sede principal en Babahoyo, Los Ríos, Ecuador, la misma que está integrada por 25 socios accionistas con sus respectivas unidades que prestan su servicio de transporte a personas. Inicialmente su matriz se encontraba en el Recinto Mata de Cacao, Parroquia Febres Cordero, luego pasó a la ciudad de Babahoyo en las calles Malecón entre Flores y Martín Icaza; después de algún tiempo cambió la sede a las calles Flores entre García Moreno y 5 de junio de la misma ciudad. Actualmente la sede se encuentra en la Terminal de Transporte Terrestre de Babahoyo. En dicha empresa nunca se ha realizado un trabajo que indique el nivel de satisfacción de los pasajeros, motivo por el cual se considera un caso de estudio muy importante, pues ayudará a mejorar el servicio que ofrece la Cooperativa.

En la actualidad la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo tiene las siguientes frecuencias: Desde Babahoyo a Mata de Cacao con salidas el primero a las 05:30 y el ultimo sale a las 16:45 con frecuencia cada 15 minutos. Desde Mata de Cacao a Babahoyo el primero a las 04:00 y el ultimo a las 17:40 con frecuencia cada 15 minutos con estos la empresa cubre las exigencias de sus usuarios.

En relación al transporte de pasajeros la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Derecho Ambiental, 2020) especifica lo siguiente:

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional. (pág. 2)

En la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo uno de los inconvenientes que se presentan de acuerdo a los usuarios es el cambio de horario en los turnos por lo cual muchas veces llegan tarde y pierden el bus para el cual fue destinado el boleto por que los pasajeros destinan el tiempo específico para según ellos estar puntuales antes de la salida del transporte pero al ocurrir estos cambios causa molestias y retrasó, conociendo que lo que desean es llegar a su destino en el tiempo planificado.

A pesar de que cuando los clientes acceden a tu establecimiento suelen hacerlo concienciados de la posibilidad de tener que esperar hasta que llegue su turno, es esencial que consideres la gestión del tiempo de espera de tus clientes como un elemento estratégico de enorme importancia para tu negocio. El tiempo de espera necesario para atender a tus clientes es uno de los elementos que más influyen en su experiencia de compra, hasta el punto de que puede echar por tierra todos tus esfuerzos en la oferta de un producto o servicio de calidad contrastada y el establecimiento de unos procedimientos de atención al cliente correctos y adecuados a tu público. (Azkoyen, 2019, pág. 3)

Por tanto, en la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo los cambios en los turnos de los buses por falta de coordinación o por factores ajenos a lo cotidiano causa malestar y problemas a los usuarios que lo que desean es encontrar en el tiempo oportuno el servicio por el cual ellos cancelaron un valor monetario y que los lleve a su lugar de destino sin ningún tipo de contratiempos que estén fuera de la normalidad con la que se debe de trabajar en estas empresas.

Otro de los problemas que se presentan en la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo es que según los usuarios los buses tarden demasiado en colocarse en los andenes por lo que deben de esperar tiempo más de lo norma parados muchas veces con maletas o efectos personales, niños en brazos y demás que hace que la espera en vez de ser algo cómodo se convierta en molesto y cansado especialmente en las frecuencia que no salen con tanta rapidez y que se debe de espera entre un bus y otro más de 30 minutos.

En relación a los tiempos de espera que causan molestias al usuario de los transportes de pasajeros (Ealicia, 2020) afirmó lo siguiente:

Un tiempo de espera excesivamente largo (según la visión subjetiva del cliente) genera desconfianza en nuestro interlocutor. El pensamiento del cliente se encamina a plantearse si le estarán resolviendo su caso, si tienen la información suficiente. Esto predispone al cliente a una interacción tensa, a la defensiva. Esperar durante más de 1 minuto empieza a generar la impresión de que el servicio al que llamamos no está al nivel, o que la persona que está atendiendo no sabe. La sensación de que "nos ha tocado el nuevo" o "menudo servicio de atención al cliente" empieza a ocupar nuestros pensamientos. A medida que aumenta el tiempo de espera la experiencia que se genera en el cliente es cada vez más negativa. (pág. 2)

Como se puede observar los tiempos de espera en el servicio de transporte es un factor que las empresas deben de coordinar al momento de ofrecer horarios y rutas con la finalidad de no causar en los usuarios ningún tipo de inconvenientes que lo único que logra hacer es que se forme una mala imagen de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo, teniendo en cuenta que a pesar de ser solo algunos comentarios negativos las malas noticias tienen más notoriedad y se riegan con más rapidez.

Otro problema que se presenta y que afecta la satisfacción del usuario de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo es al momento de que el vehículo se traslada de un destino a otro, la molestia surge por la velocidad con la que se circula que a pesar de tener un medidor de velocidad en cada bus estos no respetan y conducen fuera de los rangos permitidos por la ley, por lo que los usuarios temen por que pueda ocurrir algún accidente durante el trayecto que los lleva de regreso a casa o a sus trabajaos.

El exceso de velocidad es uno de los mayores problemas de seguridad vial y un factor determinante en alrededor del 30% de los accidentes mortales de tráfico. Asimismo, aumenta sustancialmente el riesgo de sufrir un accidente. Entre el 40 y el 50% de los conductores conducen más rápido de lo que recomienda el límite de velocidad, y entre el 10 y el 20% superan tal límite en más de 10 km/h. El exceso de velocidad no sólo aumenta el riesgo de sufrir un accidente, sino que también aumenta las probabilidades de sufrir lesiones graves o de morir en un accidente. No existe una solución única para el problema del exceso de velocidad. Se requiere una combinación de un mejor trazado de las carreteras, los límites de velocidad y la concienciación de los conductores. Los límites de velocidad deben indicarse con claridad y vienen dados por la función de la vía, la composición del

tráfico y el trazado. Sistemas como los badenes y los estrechamientos pueden resultar efectivos para controlar la velocidad. (Europa, 2020, pág. 3)

Como se puede observar el exceso de velocidad es la causa más frecuente de accidentes por tal motivo los usuarios de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo se molestan al momento de que los buses sobrepasan la velocidad permitida por la ley, esto ocasiona que los pasajeros en algunas ocasiones en las que tiene tiempo mayor para trasladarse opten por alguna otra cooperativa que respete los límites de velocidad establecidos por la ley y que les da más seguridad hasta llegar a su destino.

Un problema que también afecta a la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo es la seguridad con la que se presta el servicio por parte de la cooperativa debido a los robos que se suscitan durante el trayecto muchas veces por no respetar las paradas en las que se pueda dejar y recibir pasajeros, sino que al contrario los pasajeros se suben el cualquier lugar, dando lugar para que personas dedicadas a la delincuencia puedan cometer sus fechorías a pesar de conocer que los buses cuentan con cámaras de seguridad instaladas.

Los transportes públicos como sector han sido foco de problemas de seguridad tanto en los propios medios como en las estaciones en donde confluyen las diferentes rutas o líneas. Por ello eran y siguen siendo zonas de especial vigilancia por parte de las fuerzas y cuerpos de seguridad además de contratar servicios de seguridad privada como complemento a estas. En los transportes, como autobuses, trenes y metro han ido aumentando los problemas de seguridad en los propios desplazamientos, en horas nocturnas o primeras horas de la mañana, cuando se realiza la vuelta a casa después de una noche de fiesta por parte de grupos de jóvenes que bajo los efectos de sustancias y del alcohol no dudan en utilizar la violencia. (Cambroner, 2020, pág. 2)

En relación a la seguridad en los buses se puede observar que mantener un proceso de vigilancia por medio de cámaras da un sentido de mayor seguridad en los buses de transporte sin embargo se siguen suscitando robos a los mismos los ladrones en algunos casos no les importa ser grabados en su finalidad de cometer el delito, en la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo se cuenta con cámaras de seguridad en todos los buses pero, el inconveniente es que nadie está monitoreando las cámaras en vivo solo se revisan luego de que se haya realizado algún robo o por pedido de algún usuario por el olvido de alguna pertenencia.

Otro problema que se detecta en la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo por parte de los usuarios es que los choferes y su ayudante no están capacitados en atención al usuario, existen reclamos por el trato que estos reciben por parte de los oficiales especialmente cuando los buses están llenos y desean ubicar más pasajeros, generalmente esto es una situación que se repite en todas las frecuencias con la que cuenta la empresa y que en algún modo desmejora su imagen.

De poco servirían todos los sistemas de seguridad activa y pasiva de que dispone el vehículo, y una conducción adecuada por parte del conductor, si el pasajero tuviera una actitud que no guardara las normas descritas anteriormente. Ante cualquier mínima circunstancia propia del tráfico, podría desplazarse sin control dentro del bus, golpeándose a sí mismo o al resto de pasajeros. Es aquí donde radica la gran importancia de la actitud del conductor, ya que este profesional del volante puede transportar, además, a colectivos que requieran una atención y tratamiento especial, sobre todo en los tiempos de subida/bajada del bus urbano y en la acomodación en cada asiento en los casos del autobús de largo recorrido, como son las personas discapacitadas tanto física como psíquica y sensorialmente, los ancianos, embarazadas, niños, etc. (Lemos, 2020, pág. 2)

Como se observa en la prestación del servicio de transporte las personas involucradas en el efeto deben de tener la capacitación adecuada no solo en conducción como principal función sino además en atención al cliente o usuario que les permita a la empresa poder ganar confianza con sus clientes actuales y potenciales y que estos a la vez puedan hablar positivamente de los servicios que les ofrece la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo en cada una de sus rutas y frecuencias obtenidas.

Otro de los problemas con los que se enfrenta la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo es que los usuarios según información de las encuestas realizadas esta no cuenta con un buzón de quejas o sugerencias en donde las personas puedan dejar información pertinente del servicio recibido por lo que optan por describir cualquier inconveniente que se pudo suscitar en la redes sociales, lo que se convierte en algo viral afectando la situación de la empresa en cuanto a la percepción que las demás personas puedan crearse a partir de esta información.

En relación al uso de buzones de quejas y sugerencias en las empresas (Barrientos, 2020) afirmó lo siguiente:

Actualmente, esta herramienta se puede implementar de manera física o electrónica, mediante un formato previamente establecido por la organización en donde se pueda identificar los datos personales de quienes emiten alguna opinión, resguardando siempre la confidencialidad de los datos de quien emite la queja y/o sugerencia. Dentro de la organización, cada unidad puede contar con el esquema de buzón de quejas/sugerencias o bien un área específica se hará responsable del seguimiento de las quejas/sugerencias emitidas por los usuarios o clientes. (pág. 2)

Como se puede observar el uso de buzones de quejas y sugerencias es muy importante para que las empresas puedan recibir de sus clientes cualquier explicación de algo que les pudo haber ocurrido y que la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo pueda en cualquier momento tratar de subsanar en beneficio del servicio que ofrece a los usuarios y que estos se sientan con la seguridad de que sus inquietudes son leídas por la empresa y no tengan la necesidad de publicar en redes sociales.

Otro de los problemas de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo es que esta no realiza encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios lo que hace que no pueda estar al tanto de los cambios que desean los clientes para sentirse más cómodos y seguros al momento de trasladarse en esta empresa, así mismo al no realizar encuestas de satisfacción no tienen una base de datos que permita mantener información sobre los horarios más requeridos por los usuarios para trasladarse.

En relación al uso de encuestas de satisfacción al usuario (Villalobos, 2020) afirmó lo siguiente:

El hecho de que haya clientes recurrentes en tu empresa y otros que solamente hacen una compra no depende del azar, sino de la experiencia que está ofreciendo tu empresa. Para contar con indicadores de cuán positiva o grata es dicha experiencia puedes utilizar una encuesta de satisfacción del cliente. Mediante este recurso puedes descubrir los motivos que hay detrás de estos comportamientos. Así obtendrás datos valiosos acerca de su percepción sobre tus productos o servicios, y de la atención y de qué tan bien posicionada está tu marca frente a la competencia. Ten en mente que 67% de los consumidores está dispuesto a pagar más por un servicio al cliente superior. (pág. 4)

Como se puede observar la utilización de encuestas de satisfacción por parte de las empresas es muy importante para conocer criterios que puedan determinar factores de mejora en este caso por parte de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo que ayuden a prestar no solo el servicio de transporte en general sino cada uno de los elementos que intervienen en este sentido y que permiten que la percepción final del usuario sea orientada a la buena imagen de la empresa.

En la actualidad, la satisfacción al cliente se ha convertido en el más grande objetivo de las empresas de cualquier tipo (pequeñas, grandes, nacionales, internacionales, etc), sin embargo, no todas la logran y esto influye directamente en todos los departamentos de la empresa u organización. Dependiendo el nivel de satisfacción al cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de inmediato. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. En cambio, un cliente complacido será leal a una marca porque siente afinidad emocional que supera ampliamente a una preferencia racional. (QuestioPro, 2019, pág. 2)

CONCLUSIONES

Al terminar la investigación exhaustiva del presente estudio de caso surgen las siguientes conclusiones:

La cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo no presenta una identificación eficaz de los problemas que se presentan en las actividades diarias que realiza, esta poca tarea de aperebirse de las situaciones que aquejan a los usuarios no le permiten realizar acciones de mejora no solo diseñadas por parte de la gerencia, sino que partan de necesidades concretas de los pasajeros de la empresa.

La cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo no realiza encuestas de satisfacción al usuario por lo tanto no puede medir el nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios de la empresa, este tema es un pendiente a pesar de que en la actualidad existen muchos medios por el cual se puede realizar, por ejemplo: redes sociales, correo electrónico, encuesta física etc.

La cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo a pesar de tener algunos inconvenientes en sus actividades diarias de transporte de personal aun cuenta con una buena imagen institucional pero que no ha sido reforzada de manera constante más aun con las facilidades que presenta la tecnología actual en la que se puede llegar a un mayor número de personas en menor tiempo posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Azkoyen. (08 de 11 de 2019). *Cashlogy*. Obtenido de <https://cashlogy.com>
- Barrientos, M. (06 de 04 de 2020). *Udlap*. Obtenido de <https://contexto.udlap.mx>
- Cambronero, A. (23 de 05 de 2020). *Cuadernos de seguridad*. Obtenido de <https://cuadernosdeseguridad.com>
- Derecho Ambiental*. (13 de 12 de 2020). Obtenido de <http://www.derecho-ambiental.org>
- Ealicia. (20 de 06 de 2020). *Ealicia University*. Obtenido de <https://www.ealiciauniversity.com>
- Europa. (12 de 08 de 2020). *Movilidad y Transporte - Seguridad vial*. Obtenido de <https://ec.europa.eu>
- Federico, M., & Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (Primera edición ed.). España: Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2015). *Mercadotecnia* (Quinta Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Lemos, G. (02 de 06 de 2020). *Transporte doble vía*. Obtenido de <https://transporte.doblevia.org/seguridad-en-buses-cuatro-factores-para-un-transporte-seguro/>
- Lira, M. (2013). *Servicio al cliente* (Segunda edición ed.). Mexico: Industria editorial.
- Muñiz, R. (2016). *Marketing siglo XXI* (Sexta edición ed.). Madrid: Ediciones CEF.
- Ortiz, M. (2014). *Marketing* (Primera Edición ed.). Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- QuestioPro. (11 de 11 de 2019). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com>
- Santesmases, M., Valderrey, V., & Sánchez, A. (2014). *Fundamentos de mercadotecnia* (Primera edición ed.). México: Grupo editorial Patria S.A. de C.V.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente* (Novena edición ed.). Washington: Service qualite institute.

Villalobos, C. (03 de 12 de 2020). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHoyo
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Cómo considera usted el servicio que brinda la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo?
 - Muy Satisfactorio
 - Satisfactorio
 - Poco satisfactorio
 - Nada satisfactorio
 - Insatisfactorio

2. ¿Cómo califica usted a las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo?
 - Excelentes
 - Muy buenas
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas

3. ¿Desde su punto de vista le parece accesible el precio del servicio de transporte de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo?
 - Si
 - No

4. ¿Cómo califica usted la seguridad en las unidades al momento de recibir el servicio de transporte?

Muy Satisfactoria

Satisfactoria

Poco satisfactoria

Nada satisfactoria

Insatisfactoria

5. ¿Cuánto tiempo usted espera hasta que llegue la unidad de transporte a la Terminal de Transporte Terrestre de Babahoyo?

Menos de 5 minutos

Entre 5 y 10 minutos

Entre 10 y 15 minutos

Mas de 15 minutos

6. ¿Cómo considera que el tiempo en el cual llega a su destino es el adecuado?

Muy Satisfactorio

Satisfactorio

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

Insatisfactorio

7. ¿Cómo califica usted la calidad de atención que brindan los choferes de la unidad de transporte de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

8. ¿Cómo califica usted la limpieza y las condiciones generales de las unidades de transporte de Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

9. ¿La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo le ha realizado alguna encuesta de satisfacción?

Si

No

10. ¿La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?

Si

No

Anexo 2. Carta de autorización de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Babahoyo

Babahoyo, 06 de enero del 2021

Señor
Blgo. Edwin Quinatoa Vera
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS BABAHOYO
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TAPIA MIRANDA DIANA CAROLINA**, con cédula de identidad 1206114900, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, 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, **Nivel De Satisfacción En Los Usuarios De La Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Babahoyo**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Diana Carolina Tapia Miranda
120611490-0

COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES
RECIBIDO
Fecha: 06-01-2021 Hora: 14:00
SECRETARIA

C. T. I.
Cooperativa de Transportes
BABAHOYO
GERENTE
Autorizado 07-01-2021