



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL  
PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS  
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DEL PACÍFICO, CANTÓN  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

**Ana Mercedes Bermeo Suárez**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2018**



**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA  
EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DEL  
PACÍFICO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTORA:**

**Ana Mercedes Bermeo Suárez**

**TUTOR:**

**Phd. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez**

**Resumen**

Cada vez es más común que los directivos de las organizaciones muestren un creciente interés por conocer los efectos que ejercen sobre su personal, tanto en la estructura como en los procesos organizacionales, siendo estos dos puntos los que afectan fundamentalmente en la conducta de las personas. De ahí que nacen conceptos tales como el Comportamiento Organizacional, que es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, grupos, al ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización. otro concepto muy importante que se incluye en este análisis es el clima laboral, que no es otra cosa que el ambiente que se presenta en una organización como producto de una serie de variables objetivas y subjetivas que crean una gran diversidad de actitudes, conductas y reacciones en las personas que a ella pertenecen y que pueden ir desde una identificación plena hasta la frustración y el daño para el desarrollo de la organización. Ante esta realidad, se considera de importancia realizar un trabajo de investigación sobre esta temática con el propósito de buscar las mejores alternativas de solución a los problemas que al respecto están presentes en esta importante institución. Es necesaria esta investigación para hacer uso de la práctica de un adecuado comportamiento organizacional que mejore la atención al cliente en la cooperativa de transporte Del Pacifico. Anteriormente, se veía a las organizaciones como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de las decisiones.

**Palabras claves:** Comportamiento Organizacional – Atención a los usuarios – Estrategias – Comunicación.



**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA  
EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DEL  
PACÍFICO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTORA:**

**Ana Mercedes Bermeo Suárez**

**TUTOR:**

**Phd. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez**

**ABSTRACT**

It is increasingly common for managers of organizations to show a growing interest in knowing the effects they have on their staff, both in the structure and in Organizational processes, being these two points that affect mainly on the behavior of the people. That is why born concepts such as organizational behavior, which is the subject that seeks to establish in that way affect individuals, groups, the environment and the behavior of people on the results of the organization. Another very important concept that is included in this analysis is the work environment, which is nothing more than the environment that occurs in an organization as a result of a series of variables objective and subjective to create a variety of attitudes, behaviors and reactions in people who it belong and which can range from a full identification to the frustration and damage the development of the organization. Faced with this reality, is considered important carry out research work on this subject in order to find the Best alternatives of solution to the problems that are present in this important institution in this respect. This research is required to make use of the practice of proper organizational behavior that improve care transport Pacific cooperative customer. Previously, I saw organizations as a means of achieving competitiveness and profit on the basis of a division of work horizontally and vertically of the decisions.

**Key words:** Organizational Behavior – Attention to users – Estrategias-Communication.

### **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del Trabajo de Titulación “**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DEL PACÍFICO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la Srta. Ana Mercedes Bermeo Suárez, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

**Ing. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez MSC.**

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

En el presente trabajo de titulación con el título de **“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DEL PACÍFICO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por **Ana Mercedes Bermeo Suárez**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas**, Carrera de **Ingeniería en Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



---

Ana Mercedes Bermeo Suárez

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme permitido cumplir satisfactoriamente con mi objetivo y no desfallecer en el intento, al Ing. Arturo Benavides Rodríguez, por guiarme en esta investigación a través de sus conocimientos científicos que están plasmados en este documento.

También agradezco a Dios por darme la felicidad y su amor infinito además de ser fuente de motivación en los momentos de angustias y el esfuerzo que me brinda día a día.

A mi hija Odalys que es la fuente de inspiración, que por ti me esfuerzo parte lo mejor y poder cumplir nuestras metas.

**ANA BERMEO SUAREZ**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de titulación a Dios, por haberme regalado salud para alcanzar mis objetivos y sobre todo darme la felicidad y su amor infinito.

Con cariño a mis padres Florencio Bermeo y María Suárez, por haberme permitido seguir con mis estudios, darme consejos apoyándome en cada paso que doy, para poder cumplir mis metas y triunfar en la vida.

Además, a mis docentes que por sus conocimientos necesarios me brindaron su ayuda para cumplir con mi objetivo y llegar a mi meta.

**ANA BERMEO SUAREZ**

**TRIBUNAL DE GRADO**



**Econ. Margarita Panchana P. MTf**

**DECANA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Econ. Margarita Panchana P. MTf**

**DIRECTORA DE LA CARRERA  
DE ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**



**Ing. Arturo Gustavo Benavides  
Rodríguez MSC.**

**DOCENTE TUTOR DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Ana Miriam Perero Reyes**

**DOCENTE ESPECIALISTA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**Ab. Víctor Coronel, MSC.**

**SECRETARIO GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA**

## ÍNDICE GENERAL

### TABLA DE CONTENIDO

Portada.....	i
Contraportada.....	ii
Resumen .....	ii
APROBACION DEL TUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Objetivo de la investigación.....	3
Objetivos específicos .....	3
Hipótesis .....	5
CAPÍTULO 1.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Revisión de literatura.....	7
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	15
1.2.1. Comportamiento Organizacional .....	16
1.2.1.1. Objetivos del Comportamiento Organizacional .....	17

1.2.1.2.	Clima Organizacional .....	18
1.2.1.3.	Comunicación Organizacional.....	19
1.2.1.4.	Liderazgo.....	19
1.2.2.	Impactos .....	20
1.2.2.1.	Niveles del Comportamiento Organizacional .....	21
1.2.2.2.	Desempeño .....	24
1.2.2.3.	Compromiso de las personas .....	25
1.2.2.4.	Fidelidad.....	25
1.2.2.5.	Satisfacción del trabajo.....	26
1.2.2.6.	Ciudadanía Organizacional.....	26
1.2.2.7.	Productividad .....	27
1.2.3.	Comunicación.....	28
1.2.3.1.	Canales de Comunicación.....	29
1.2.3.2.	Elementos de la Comunicación.....	31
1.2.4.	Clientes.....	33
1.2.4.1.	Clasificación de los Clientes.....	33
1.2.4.2.	Clientes Actuales .....	34
1.2.4.3.	Clientes Potenciales.....	35
1.2.5.	Calidad .....	35
1.2.5.1.	Servicio al Cliente .....	36
1.2.5.2.	Atención al Cliente .....	36
1.3.	Fundamentos: Sociales, psicológicos, filosóficos y legal .....	37
1.3.1.	Fundamentos Sociales .....	38
1.3.2.	Fundamentos Psicológicos .....	38
1.3.3.	Fundamentos Filosóficos.....	39
1.3.4.	Fundamentos legales .....	40
	Constitución de la República del Ecuador 2008 .....	40
	PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017- 2021 .....	42
	LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.....	42
	LEY ORGÁNICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.....	45
	CÓDIGO DE TRABAJO .....	48
	CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD .....	49

MATERIALES Y MÉTODOS .....	51
2.1. Tipo de investigación .....	51
2.1.1. Enfoques.....	51
2.1.1.1. Enfoque Cualitativo.....	51
2.1.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	52
2.2. Nivel o Tipo de investigación.....	53
2.2.1. Investigación Descriptiva .....	53
2.2.2 Investigación Correlacional .....	53
2.3. Métodos de investigación .....	54
2.3.1. Métodos Teóricos .....	54
2.3.1.1. Deductivo .....	54
2.3.2. Métodos Empíricos .....	54
2.3.2.1. Entrevista .....	55
2.3.2.2. Encuesta .....	55
2.4.1 Población.....	56
2.4.2. Muestra .....	57
2.4.2.1. Aplicación de la Formula .....	57
2.5. Diseño de recolección de datos .....	58
Entrevista a un profesional .....	58
Encuestas internas y externas .....	58
Procedimiento de la investigación.....	58
CAPÍTULO III.....	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
3.1 Análisis de la entrevista realizada al gerente general de la cooperativa de transporte del Pacifico. ....	60
3.1.1. Encuestas realizadas a los socios y conductores de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico.....	64
3.1.2. Encuestas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico .....	78
3.2. Limitaciones.....	88
3.3. Resultados .....	89
3.3.1. Prueba Estadística .....	89
Hipótesis: .....	90

3.3.2. Determinación Nivel de significancia.....	90
3.3.3. Prueba de chi – cuadrado.....	93
3.4. Propuesta.....	94
Introducción .....	94
Descripción de la empresa.....	94
Organigrama de la cooperativa de transporte del Pacifico.....	96
Administración Estratégica .....	98
Objetivos de la Propuesta .....	100
Objetivo General. ....	100
Objetivos específicos .....	100
Antecedentes de la propuesta .....	101
Justificación .....	101
Estrategias .....	102
Estrategia 1.....	102
Comportamiento Organizacional.....	102
Estrategia 2.....	102
Capacitación.....	102
Estrategias 3 .....	103
Comunicación .....	103
Implementación de estrategias .....	103
Resultados de las estrategias. ....	105
Eficiencia. ....	105
Eficacia .....	105
Presupuesto de la Propuesta .....	106
Cronograma y actividades de la propuesta .....	107
CONCLUSIONES .....	108
Conclusión General.....	108
Conclusiones Específicas .....	108
RECOMENDACIONES .....	109
Recomendación General .....	109
Recomendaciones Específicas.....	109
BIBLIOGRAFÍA .....	110

ANEXOS .....	112
ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia Variable Independiente .....	112
ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia Variable Dependiente.....	113
ANEXO N° 3. Matriz de Operacionalización Variable Independiente.....	114
ANEXO N° 4. Matriz de Operacionalización: Variable Dependiente .....	115
ANEXO N° 5. Presupuesto de la Investigación .....	116
ANEXO N° 6. Cronograma de la Investigación.....	117
ANEXO N° 7. Entrevista dirigida a los Directivos y Presidente de la Cooperativa de Transporte del Pacífico .....	118
ANEXO N° 8. Encuestas dirigidas a los socios y conductores de la cooperativa de transporte del Pacífico.....	120
ANEXO N° 9. Encuestas dirigidas a los usuarios de la cooperativa de transporte del Pacífico .....	124
ANEXO N° 10. Fotografías tomadas al momento de la entrevista y encuesta .....	127
ANEXO N° 11. Carta Aval de la Cooperativa de Transporte del Pacífico .....	128
ANEXO N° 12. Validación del Cuestionario .....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población 1 .....	56
Tabla 2. Población 2. Colaboradores y Usuarios de la cooperativa de transporte del Pacifico .....	56
Tabla 3. Sexo de los socios y conductores de la Cooperativa de Transporte del Pacifico .....	64
Tabla 4. Edad de los encuestados .....	65
Tabla 5. Nivel de estudio .....	66
Tabla 6. Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la Cooperativa .....	67
Tabla 7. Cree usted que el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa ayudaría a mejorar el desempeño de los socios .....	68
Tabla 8. Considera que la atención que brindan los socios –choferes a los usuarios es: .....	69
Tabla 9. Como socio de la organización, usted considera que las relaciones con su nivel jerárquico tanto horizontal y vertical son: .....	70
Tabla 10. Usted se considera un muy buen profesional del volante .....	71
Tabla 11. Piensa Usted que la cooperativa cumple con los estándares de seguridad y control en sus unidades.....	72
Tabla 12. Cuáles son los factores que considera importantes para dar un buen servicio .....	73
Tabla 13. Se comunica las decisiones que toman los directivos a los socios .....	74
Tabla 14. Cuáles son las condiciones ambientales que soporta en su día a día como profesional del volante .....	75
Tabla 15. Cree usted que la cooperativa debe capacitar a sus colaboradores para mejorar la calidad de los servicios.....	76
Tabla 16. En que tópicos considera usted se debe capacitar.....	77
Tabla 17. Sexo de los encuestados Usuarios.....	78
Tabla 18. Edad de los encuestados .....	79
Tabla 19. Nivel de estudio .....	80

Tabla 20. Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte de la cooperativa del Pacifico .....	81
Tabla 21. De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio .....	82
Tabla 22. Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa Transporte influye en su satisfacción como usuario.....	83
Tabla 23. Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a los directivos a la cooperativa sobre el servicio que proporciona .....	84
Tabla 24. Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizo el servicio.....	85
Tabla 25. Cree usted que los socios o conductores deben de ser capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios .....	86
Tabla 26. Considera usted que un buzón de sugerencias ayudaría a mejorar el servicio .....	87
Tabla 27. Resumen de procesamiento de casos .....	91
Tabla 28. Prueba del Chi- Cuadrado .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de los clientes .....	34
Gráfico 2. Sexo de los encuestados .....	64
Gráfico 3. Edad .....	65
Gráfico 4. Nivel de estudio .....	66
Gráfico 5. Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la Cooperativa.....	67
Gráfico 6. Cree usted que el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa ayudaría a mejorar el desempeño de los socios .....	68
Gráfico 7. Considera que la atención que brindan los socios –choferes a los usuarios es .....	69
Gráfico 8. Como socio de la organización, usted considera que las relaciones con su nivel jerárquico tanto horizontal y vertical son .....	70
Gráfico 9. Usted se considera un muy buen profesional del volante .....	71
Gráfico 10. Piensa Usted que la cooperativa cumple con los estándares de seguridad y control en sus unidades .....	72
Gráfico 11. Cuáles son los factores que considera importantes para dar un buen servicio .....	73
Gráfico 12. Se comunica las decisiones que toman los directivos a los socios .....	74
Gráfico 13. Cuáles son las condiciones ambientales que soporta en su día a día como profesional del volante .....	75
Gráfico 14. Cree usted que la cooperativa debe capacitar a sus colaboradores para mejorar la calidad de los servicios.....	76
Gráfico 15. En que tópicos considera usted se debe capacitar.....	77
Gráfico 16. Sexo de los usuarios.....	78
Gráfico 17. Edad.....	79
Gráfico 18. Nivel de estudio .....	80
Gráfico 19. Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte de la cooperativa del Pacifico .....	81

Gráfico 20. De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio .....	82
Gráfico 21. Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa transporte influye en su satisfacción como usuario .....	83
Gráfico 22. Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a los directivos a la cooperativa sobre el servicio que proporciona .....	84
Gráfico 23. Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizo el servicio .....	85
Gráfico 24. Cree usted que los socios o conductores deben de ser capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios .....	86
Gráfico 25. Considera usted que un buzón de sugerencias ayudaría a mejorar el servicio .....	87

## **INTRODUCCIÓN**

Una organización es un sistema de relaciones entre individuos, por medio de las cuales las personas están dirigidas por los gerentes y persiguen metas comunes. De igual manera las cooperativas de transporte son organizaciones que brindan servicios urbanos cantonales, provinciales y otros, que deben adaptarse a las medidas o itinerarios que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios del transporte.

En el Ecuador, se visualiza desinterés en la calidad del servicio que brindan las cooperativas, compañías de transporte urbano y otros, por la escasa motivación que tienen los conductores en la atención a los usuarios. Las organizaciones han cambiado, pero sus problemas o situaciones son las mismas porque no son analizadas como estructura sino como procesos.

El presente trabajo de investigación da un paso esencial a la calidad de servicio que ofrecen las cooperativas, compañías, etc., en las que predominan las bases fundamentales del comportamiento y sus factores que ayudan a contribuir con la sociedad.

En la cual la cooperativa define que los colaboradores o socios son el pilar fundamental para alcanzar los objetivos institucionales, mediante la comunicación o interacción que tienen con los usuarios o clientes. En esta investigación propone determinar alternativas de solución a los problemas que se encuentran.

Además, en la investigación se analizará el comportamiento organizacional de los socios y como incide en la atención a los usuarios de la cooperativa de Transporte del Pacífico. Los gerentes buscan el correcto funcionamiento a nivel organizacional y a su vez mejorar la calidad del servicio en las organizaciones, para alcanzar la competitividad y los beneficios de un eficiente comportamiento de sus socios.

La planificación es fundamental para las metas, objetivos y en los procesos de toma de decisiones, tomándose en cuenta la motivación y la capacidad de aprendizaje del personal que labora en esta Cooperativa. Además, los gerentes necesitan tener buenas habilidades con las personas y desarrollar las habilidades de sus colaboradores, ya que el impacto positivo y/o negativo que los componentes de la organización (individuos, grupos y estructura) tiene sobre ella misma, será directamente proporcional al éxito o fracaso que la organización obtenga.

Existen diversos cambios radicales dentro de las organizaciones a los cuales se tienen que enfrentar los administradores, de igual forma, la competencia mundial exige que los empleados sean más flexibles y aprendan a enfrentar cambios acelerados.

### **Planteamiento del Problema**

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar en qué medida afecta el comportamiento organizacional del personal en la atención a los clientes de la Cooperativa de Transporte del Pacífico en el cantón La Libertad.

En la actualidad la Cooperativa de Transporte del Pacifico no posee la suficiente información acerca del comportamiento organizacional del personal que labora en dicha empresa.

### **Formulación del Problema Científico**

¿En qué medida afecta el comportamiento organizacional del personal de la Cooperativa del Pacifico en la satisfacción de los clientes?

### **Objetivo de la investigación**

Determinar en qué medida afecta el comportamiento organizacional del personal de la cooperativa del Pacifico en la satisfacción de los clientes.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el comportamiento organizacional en la cooperativa de Transportes Del Pacifico para el fortalecimiento de la calidad de servicio que ofrecen mediante el estudio de su situación actual.
- Determinar el comportamiento organizacional que permita mejorar la calidad del servicio que ofrece la cooperativa de transporte Del Pacifico.
- Proponer una alternativa de solución al problema investigado.

### **Justificación**

El tema de investigación aborda diferentes directrices por lo que va relacionado con la misión que tienen los gerentes para desempeñar su trabajo para mejorar el talento humano de la Cooperativa de Transporte del Pacifico con el fin de los objetivos.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

La presente investigación se pretende analizar los factores que influyen en el comportamiento organizacional del personal de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico.

Además, busca orientar al comportamiento de los individuos y se realiza con la finalidad de dar una alternativa de solución a los problemas que tienen los colaboradores en cuanto a su comportamiento, lo que permitirá alcanzar la eficiencia en la atención a los clientes, es por esta razón que se trata de implementar un plan organizacional que fortalezca los factores del comportamiento del personal, y por ende a la cooperativa.

De esta manera ayudará a la cooperativa, a que los socios y conductores que laboran día a día estén capacitados en el buen trato y la atención al cliente, demostrando su desempeño y calidad del servicio que brinda esta empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Se puede decir que el comportamiento organizacional es muy importante ya que ayuda en el ámbito social y cultural, los líderes o dueños de las empresas deben motivar y mucho apoyo a sus empleados para que ellos cumplan con sus áreas específicas, de tal forma que todos puedan cumplir con eficiencia y eficacia sus metas trazadas para tener éxito en la vida.

Quienes permanecen tiempo suficiente en una empresa, al final de su jornada descubren que las personas de cualquier especialización, oficio o tarea, trabajan mejor cuando aprovechan esa mina de oro de conocimientos llamada comportamiento organizacional.

### **Hipótesis**

**Ho:** El Comportamiento Organizacional no incide mejorar la atención de los clientes en la Cooperativa de Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

**Hi.** El Comportamiento Organizacional incide en la atención de los clientes en la Cooperativa de Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

### **Variable independiente**

Comportamiento Organizacional

### **Variable dependiente**

Atención a los usuarios.

### **Mapeo**

En el desarrollo del presente tema de investigación se abordarán los siguientes capítulos que tendrán diferentes características para su análisis situacional de esta cooperativa de transporte del Pacifico.

Capítulo I, está compuesto por el marco teórico, donde se detallan los antecedentes que permiten tener referencias sobre investigaciones relacionadas con el tema, los fundamentos sociales, filosóficos, legales para lograr presentar todos los conocimientos científicos de una manera amplia y clara, estableciendo las respectivas hipótesis y variables del problema de la investigación.

En el Capítulo II, se da a conocer la metodología empleada, el enfoque, modalidad, tipos de investigación, así como la población y muestra, además de los procedimientos de la investigación.

En el Capítulo III, se procede a recoger la información necesaria de esta investigación, mediante los instrumentos para la recolección de la información, la interpretación de los resultados y las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO 1**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1.Revisión de literatura**

Actualmente las organizaciones públicas y privadas han sufrido cambios en diferentes aspectos, tanto administrativos, económicos, humanos, pero por lo general trabajan de una manera diferente, pero con la misma filosofía, en otra parte se debe reconocer si ya se ha investigado el tema en otras empresas, además se pretende contribuir con el desarrollo técnico de un plan de comportamiento organizacional, para que de esta manera se pueda trabajar acorde a las exigencias de la sociedad.

Las organizaciones dependen de los colaboradores porque permite avanzar y alcanzar las metas propuestas de dicha institución, por lo general el talento humano es el que está involucrado con los clientes y hacen frente a los problemas diarios que se encuentran en las organizaciones, por lo que se hace necesario establecer acciones que permitan a todos brindar un servicio de calidad para así lograr las metas y objetivos propuestos por la institución.

La cooperativa brindará a los socios y conductores capacitaciones constantes para mantener una buena relación entre el nivel jerárquico, además de brindar un mejor servicio a la comunidad. Se puede decir que el comportamiento organizacional es muy importante ya que ayuda en el ámbito social y cultural y a los socios o conductores para mejorar el servicio que brindan.

Es así que de acuerdo con la investigación bibliográfica respecto a Análisis del Comportamiento Organizacional y su incidencia en la atención a los clientes de la Cooperativa Del Pacífico, se encontraron los siguientes trabajos:

**1.1.1. Trabajos investigativos relacionados al tema.**

**1.1.2. Tesis A**

Comportamiento Organizacional y atención al cliente del GAD municipal de Patate en la provincia de Tungurahua.

**Datos bibliográficos:**

**Autora:**

(Almeida Díaz, 2013)

**Establecimiento donde se llevó a cabo la investigación:**

Universidad Técnica de Ambato

**Fecha de presentación:**

Noviembre, 2013, Facultad de Ciencias Administrativas, tesis para optar el grado académico de Ingeniero en Administración de Empresas, hace referencia a:

**Problema**

¿Cómo afecta el Comportamiento Organizacional en la Atención al Cliente del GAD Municipal de Patate?

## **Objetivo**

Determinar cómo afecta el Comportamiento Organizacional en la Atención al Cliente del GAD Municipal del cantón Patate de la provincia de Tungurahua.

## **Instrumentos de recolección (Metodología)**

Los métodos de investigación que se aplicaron para la recolección de la información fueron cualitativos y cuantitativos, además de la investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista y un cuestionario de encuestas.

## **Conclusiones**

- El comportamiento organizacional en el GADM Patate es muy importante, debido a que mayormente este se centra en el desempeño del talento humano, el cual influye para poder lograr los objetivos planeados, además que evoluciona en medida de la organización.
- El comportamiento organizacional se ve afectado por diferentes factores en la medida que evoluciona la Institución o que va en pleno desarrollo, porque no es estable ni predecible debido a que trata con seres humanos en un ambiente de trabajo muy cambiante.
- La atención al cliente en cada departamento del GADM Patate, debe mejorar en todos los sentidos tanto para el cliente interno como para el cliente externo, en aras de lograr mayores niveles de satisfacción y reducir la desconfianza que existe en la gestión de la Institución.

- El GADM Patate, no cuenta con el servicio de atención al cliente en línea, ocasionando que algunas personas que necesitan de este servicio y se encuentren lejos, no puedan ser atendidos correctamente, lo cual limita los servicios que en la actualidad se prestan.

### **1.1.3. Tesis B**

Factores que inciden en la satisfacción del cliente en el hotel Costa Azul, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2016.

#### **Datos bibliográficos**

##### **Autor:**

(ASENCIO, 2016)

##### **Establecimiento donde se llevó a cabo la investigación:**

Universidad Estatal Península de Santa Elena

##### **Fecha de presentación:**

2016, Facultad de Ciencias Administrativas, tesis para optar al grado académico de Ingeniero en Administración de Empresas Ecuador, hace referencia a

##### **Problema**

¿Cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de los clientes que acceden a los productos y servicios del hotel Costa Azul?

## **Objetivo**

Determinar los factores que inciden en la satisfacción de los clientes que acceden a los productos y servicios del hotel Costa Azul.

## **Instrumentos de recolección (Metodología)**

Los métodos de investigación que se realizaron son cualitativos y cuantitativos, además de la investigación exploratoria, para la recolección de datos se utilizó la entrevista y un cuestionario de encuestas.

## **Conclusiones**

- Se estableció la situación actual del establecimiento determinando que sus mayores fortalezas residen en las amplias instalaciones que permiten brindar servicios complementarios que contribuyen a mejorar la satisfacción del cliente. en gran medida porque un huésped no solo paga por el alojamiento, sino también, por el acceso a otros bienes que conforman la oferta del hotel como la espaciosa piscina, restaurant, parqueadero y discoteca, que en conjunto con la atención a los clientes y potenciales consumidores; existen debilidades que afectan la calidad del hotel como la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente o investigaciones de mercado, el no contar con estas herramientas de evaluación y análisis de calidad, gran parte de las decisiones que tomen los directivos de esta empresa se basan en pura intuición y se genera una inadecuada inversión de recursos, por otro lado, la falta de conocimiento

referente con áreas relacionadas a la gestión de la satisfacción de los clientes, administración de empresas hoteleras, administración estratégica, así como el escaso dominio del idioma inglés, sumado al desinterés del personal por auto capacitarse evitan que logre la excelencia en el servicio.

- Se han identificado factores que preponderantemente inciden en la percepción de satisfacción de los huéspedes, estos son de carácter interno como la tangibilidad compuesta por todos los elementos físicos del establecimiento, la capacidad de respuesta del personal frente a las problemáticas que se presenten, la seguridad en conjunto a la empatía que se trasmite en la prestación del servicio. Por otro lado, se establecieron elementos que son de naturaleza externa al establecimiento como los económicos, relacionados con el poder adquisitivo de los clientes que llegan al hotel que en ocasiones se ve limitado por los altos costes de productos ajenos al mismo, también el crecimiento tecnológico y el surgimiento de nuevas tendencias en los mercados generan nuevas y diversas expectativas y necesidades en los huéspedes que no pueden ser satisfechas por la carencia de alternativas tecnológicas en el establecimiento, por último las regulaciones del sector que van desde el control nulo o escaso de los precios, hasta la calidad de productos y servicios que se ofertan en el destino, dichos factores, pueden afectar la percepción de satisfacción porque se convierten en condicionantes que pueden influir negativamente en el estado de ánimo de los visitantes.

- Actualmente en la industria hotelera no solo se compite por precios, sino también, por el servicio y la satisfacción de los huéspedes, de ahí radica la importancia de la aplicación de estrategias y el enfoque de los procesos sobre los factores internos y externos que inciden en el nivel de satisfacción de los clientes que llegan al establecimiento, teniendo en cuenta que para usuarios de los productos del hotel les ha representado una experiencia positiva su estadía, esto es resultado en gran porcentaje a la sinergia de los elementos de carácter intrínsecos y el entorno exterior del hotel que motiva a regresar a los huéspedes a la empresa.

#### **1.1.4. Tesis C**

De igual modo la investigación con el título Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de taxis del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, año 2013.

#### **Datos bibliográficos**

##### **Autor**

(Parrales, 2013)

**Establecimiento donde se llevó a cabo la investigación de este autor y su problema planteado:**

Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Fecha de presentación:**

Noviembre 2013, Facultad de Ciencias Administrativas, tesis para optar al grado de Ingeniero en Administración de Empresas. Ecuador, hace referencia a:

**Problema**

¿De qué manera incide la estructura organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena?

**Objetivo**

Elaborar un diseño organizacional mediante la aplicación de técnicas y métodos con la finalidad del mejoramiento de los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena

**Instrumentos de recolección (Metodología)**

Los métodos de investigación que se realizaron son cualitativos y cuantitativos, además para la recolección de datos se utilizó la entrevista a los directivos y un cuestionario de encuestas aplicada a los socios de la Cooperativa de Transportes Peninsular en Taxis del cantón La Libertad.

**Conclusiones**

- Una vez concluido el trabajo de investigación efectuado a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis, tiene una visión de lo que puede ser la

implementación del diseño organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de taxis hace que el gerente oriente la organización hacia el interior y exterior de su estructura, brindando un servicio eficiente tanto al cliente interno como el cliente externo de la Cooperativa.

- La realización del análisis permitió la implementación del nuevo orgánico funcional que comprende la misión, visión, objetivos institucionales, valores y políticas las cuales son olvidadas por los directivos y personal administrativo. El diseño organizacional es un proceso, que permite realizar la toma de decisiones en la organización y se pone en práctica las estrategias para el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- Con la elaboración de una Estructura Organizacional la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de la provincia de Santa Elena cuenta con un Orgánico Funcional y la descripción de puestos elaborados, con la finalidad de que los empleados se encuentren orientados acerca de sus funciones y responsabilidades.
- La falta de conocimiento de la administración eficiente ha dado como resultado que los socios no tengan claro cuál es la Misión, Visión y Objetivos de la Cooperativa por lo que se ha limitado su desarrollo y mejoramiento en el servicio al cliente.

## **1.2.Desarrollo de las teorías y conceptos**

El desarrollo de la investigación comprende los factores de los individuos de la organización para mejorar la atención a los clientes. Cabe mencionar, que la contribución de este estudio es para el mejoramiento continuo de los

colaboradores de esta institución, además de fortalecer las conductas de los individuos o grupos para el desarrollo de la eficiencia y eficacia de la organización.

### **1.2.1. Comportamiento Organizacional**

Al hablar de comportamiento organizacional, se menciona que son estudios que analizan el conocimiento en todos sus aspectos en los ambientes organizacionales, a través de acciones sistemáticas de procesos individuales, grupales y organizacionales, para aumentar la efectividad y el bienestar de los seres humanos.

De acuerdo a la autora (Alles, 2013)

El comportamiento organizacional se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de la organización, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el comportamiento de las personas que integran una organización sea de cualquier tipo y tamaño. (pág. 19)

Según el autor (Fernández Verde, 2017)

“El comportamiento es una manera de realizar acciones dependiendo de las circunstancias. El efecto que tiene una información o una comunicación puede ser totalmente diferente, dependiendo del contexto en que es usada” (pág. 41).

La autora (Alvarado Ruiz, 2017) expresa:

“El Comportamiento Organizacional es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de esta” (pág. 73).

Por lo expuesto por estos autores, se puede determinar que el comportamiento organizacional es el conjunto de metas enfocadas al talento humano, además se encarga de estudiar el impacto de los individuos, grupos y la estructura que brindan internamente, con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores y obtener un buen rendimiento en la organización.

#### **1.2.1.1.Objetivos del Comportamiento Organizacional**

Se deben establecer cuáles son los objetivos que promueven a las empresas a conseguir sus metas, las mismas que tienen que ver con áreas como: personal, estructural, tecnologías y el entorno en que se desenvuelven las organizaciones. El comportamiento organizacional nace del deseo filosófico de crear un lugar de trabajo más humano y la práctica de diseñar ambientes de trabajo más productivos.

De acuerdo a (Alles, 2013) “Los objetivos del estudio del comportamiento organizacional pueden sintetizar en los siguientes aspectos”. (pág. 20)

**Describir** el modo que se conducen las personas en una determinada variedad de circunstancias.

**Comprender** porque las personas se comportan como lo hacen.

**Predecir** los comportamientos futuros.

**Controlar** o lograr que las personas tengan un cierto comportamiento en el trabajo.

Los objetivos del comportamiento organizacional se centran en describir, comprender, predecir y controlar a la organización para mejorar el desempeño de los individuos, al lograr el cumplimiento de los objetivos planteados durante un determinado periodo de tiempo.

#### **1.2.1.2.Clima Organizacional**

El presente trabajo investigativo tiene por objetivo desarrollar las perspectivas sobre el clima organizacional mediante aportes e investigaciones de autores que realizan estos trabajos sobre la temática.

Según (Martinez Guillen, 2013)

“El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción” (pág. 11).

Para (Olano Arias, 2013)

“El Clima Organizacional dentro de una empresa se puede definir como la calidad duradera del entorno interno que tienen sus miembros, lo cual influye en su comportamiento” (pág. 55).

En cuanto al clima organizacional es el ambiente generado por los individuos, grupos u organizaciones, en los que se involucran las emociones, la motivación, la

parte física y mental, además del desempeño de los colaboradores de la organización.

### **1.2.1.3. Comunicación Organizacional**

La comunicación es una herramienta de vital importancia que ayuda a establecer la gestión eficaz y eficiente de una empresa, permite conocer los logros, alcances, o para dar solución a las dificultades de las personas que trabajan en las diferentes áreas de una empresa.

De acuerdo a (Castro, 2015)

“La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas”.

La comunicación es una manera de transmitir sistemáticamente un conjunto de mensajes, tanto para los clientes internos como externos, a fin de dar una comunicación clara y precisa que permita desarrollar la interrelaciones entre compañeros.

### **1.2.1.4. Liderazgo**

El liderazgo es muy importante en toda empresa, porque a través de él se guía y dirige; además el liderazgo permite aplicar una correcta planeación, excelente control y que las actividades se desarrollen con mayor efectividad. También el liderazgo es la habilidad de convencer a otros que trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos planteados.

De igual forma el autor (Tracy, 2015)

“Liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente, además es la capacidad de conseguir seguidores” (pág. 27).

Los autores (Lussier & Achua, 26 de Octubre de 2015) indican que:

“Liderazgo es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos de la organización por medio del cambio”. (pág. 17)

Por lo expuesto, liderazgo es la capacidad de dirigir a un individuo o grupos de trabajo, formando un equipo con habilidades gerenciales o directivas, que trabajen con entusiasmo para lograr las metas u objetivos para la empresa; además, un líder tiene la capacidad de convencer a otros, para que trabajen con entusiasmo y lograr los objetivos en un tiempo determinado, a fin de evaluar lo realizado.

### **1.2.2. Impactos**

Los esfuerzos por introducir cambios en las organizaciones han recibido muchas denominaciones: gestión de calidad total, reingeniería, dimensionamiento óptimo, cambio cultural, reestructuración, entre otras; pero todas tienen la misma meta básica: Hacer cambios fundamentales en la manera de dirigir las empresas para poder competir en un mercado nuevo y cada vez más desafiante, lo que provocará impactos que repercutirán en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Según el autor (Naranjo Valencia, 2015) La cultura organizacional es una variable importante para la gestión que durante muchos años estuvo relegada, ya sea por la

falta de comprensión de sus conceptos y principios, o por desconocimiento de su impacto en los resultados organizacionales o bien por temor de abordar temas que por su intangibilidad resultan complejos. (pág. 37)

Los impactos del comportamiento organizacional contribuyen al mejoramiento de cada individuo miembro de la organización; sea esta individual, grupal u organizacional, esto refleja a que cada organización debe buscar la mejora continua en la atención al cliente si quiere ser competitivo.

#### **1.2.2.1. Niveles del Comportamiento Organizacional**

Los empleados son entidades complejas, pero con todo, sus actitudes y conducta pueden ser explicadas y predecirlas con un grado aceptable de precisión. Nuestro planteamiento ha sido considerar el comportamiento organizacional a tres niveles: el individuo, el grupo y el sistema de la empresa u organización cuyo funcionamiento debe ser eficiente.

Según (Alvarado Ruiz, 2017)

“Los niveles del comportamiento organizacional es necesario analizarlos desde tres perspectivas básicas: individual, de grupos y equipos y finalmente como sistema organizacional” (pág. 64).

#### **Individual:**

Visualiza el comportamiento organizacional de un individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización, sabemos que los individuos con

una personalidad convencional corresponden mejor a ciertos puestos en la gerencia y poseen una personalidad indagadora.

### **Grupales:**

El analista se enfoca de acuerdo con la habilidad de los miembros de la organización para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar metas.

### **Sistema Organizacional:**

Analiza el comportamiento organizacional de una entidad social orientada a la consecución de metas a través de un sistema coordinado estructurado y vinculado en su entorno.

Las metas del comportamiento organizacional se enfocan en visualizarlos en diferentes niveles, además ayuda a mejorar el desempeño de los individuos, grupos, y también de la organización, para cumplir con los objetivos de la misma. Una empresa que necesita dedicar más atención a los problemas individuales está probablemente menos desarrollada que una empresa que dedica atención a problemas del entorno, como la protección del medio ambiente o la defensa de los derechos humanos

También el autor (Chiavenato, 2017) expone que:

“Los cuatro niveles de análisis del comportamiento organizacional constituyen también sus variables básicas” (pág. 33).

**Variables en el nivel de ambiente:**

Localizada en el entorno que rodea a la organización y que influye en su dinámica y en sus características básicas. A medida que el ambiente cambia y se transforma, la organización debe adaptarse y ajustarse para sobrevivir. Como el ambiente es dinámico y cambiante, la organización debe acompañar ese dinamismo para garantizar su competitividad y sostenibilidad.

**Las variables a nivel individual:**

Son aquellas que se derivan de las características de las personas que trabajan en la organización, como la personalidad, la historia personal, el grado de estudios, las competencias, los valores y las actitudes, sin dejar a un lado aspectos como la percepción, la toma individual de decisiones, el aprendizaje y la motivación. Cuando las personas ingresan a una organización ya poseen características individuales que influirán en forma ostensible en el comportamiento organizacional y este influirá en ellas.

**Las variables a nivel grupal:**

Son aquellas que se observan en el comportamiento del grupo, es decir, cuando las personas trabajan en equipos. El comportamiento del grupo es diferente del de cada uno de sus integrantes.

**Variables en el nivel del sistema organizacional:**

Localizadas en la organización como un todo. El enfoque de dichas variables debe ser holístico, es decir, incluyendo a la totalidad del sistema, como el diseño organizacional, la cultura organizacional y los procesos de trabajo, etc.

Hay que considerar que el todo es diferente a sus partes, así como el agua es distinta a las moléculas de hidrogeno y oxigeno que la forman.

Las variables de nivel de ambiente son el compromiso que tiene la organización hacia sus colaboradores, grupos y sistema organizacional en las cuales ayuda a mejorar el comportamiento organizacional hacia el éxito de los objetivos.

### **Variables**

Las variables son importantes para la organización porque brindan una mejora continua para brindar un mejor servicio a la ciudadanía desde los distintos espacios en que se desenvuelven los colaboradores de la institución.

Según (Chiavenato, 2017)

Las variables son el complemento de las actividades que se desarrollan en una empresa, estas involucran al personal, infraestructuras, administración, etc., dependiendo de las acciones que realice la empresa, las mismas que a continuación se menciona

#### **1.2.2.2.Desempeño**

Es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado.

El autor (Chiavenato, 2017)

Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones.

El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y los equipos de trabajo tienen una enorme influencia en el Comportamiento Organizacional.

### **1.2.2.3. Compromiso de las personas**

El mismo autor (Chiavenato, 2017)

Representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando” se ponen la camiseta” del negocio. Permite reducir el ausentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos.

El ausentismo se refiere al momento en que las personas faltan a trabajar, a la frecuencia y motivos con que lo hacen, y a la cantidad de tiempo de trabajo perdido por dicha causa.

### **1.2.2.4. Fidelidad**

La fidelidad en la cooperativa contribuye a la ciudadanía a la trasportación a diferentes lugares a beneficio de los usuarios.

(Chiavenato, 2017)

Representa el grado en que las personas, grupos o equipos, son fieles a las organizaciones. La fidelidad a la organización contribuye a reducir la rotación de

personal, es decir, el flujo constante de salidas (renuncias o despidos) y entradas (admisiones) de personas a la organización, o el ingreso de personas para compensar las salidas de los integrantes.

#### **1.2.2.5.Satisfacción del trabajo**

Este autor considera (Chiavenato, 2017)

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas, donde se establecen situaciones amenas, cómodas y hacen sentir al ser humano relajado.

La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que exploraremos más adelante y que se refiere a como se siente la persona dentro de la organización.

El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso

#### **1.2.2.6.Ciudadanía Organizacional**

Además (Chiavenato, 2017)

Ciudadanía significa el grado en que una persona goza de un conjunto de derechos civiles y políticos dentro de una comunidad política o social determinada. La de los deberes y las exigencias diarios requeridos por la organización, lo cual permite mejorar la eficacia de esta organización.

La ciudadanía organizacional tiene repercusiones saludables como la fidelidad y el compromiso de las personas con los objetivos de la organización, con las reglas y los reglamentos, con una iniciativa personal que trasciende lo requerido, con un deseo de ayudar y contribuir que va más allá de los deberes del trabajo.

Se vincula con el voluntariado que se practica y con la excelencia en el desempeño que se pretende lograr con los trabajadores que adquieren el compromiso de hacer bien su trabajo.

#### **1.2.2.7.Productividad**

La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo. Según (Chiavenato, 2017)

Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir hace hincapié en los medios y los procesos.

La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia.

Si aspira alcanzar sus metas y objetivos eleva su eficacia de tal forma que logra alcanzarlas.

Estas variables ayudan a fortalecer el comportamiento organizacional de los individuos, grupos u organización, en las cuales mejoraría el desempeño de cada uno de ellos, además de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades que se generarán por su desempeño en la empresa que lo puede catapultar a incentivos no financieros.

### **1.2.3. Comunicación**

Según (Ortiz de Mendivil, 2013)

“Comunicación es un proceso en que se transmite uno o varios mensajes, entre emisor receptor, a través de canales y es entendido por ambas partes” (pág. 71).

Es necesario señalar que la comunicación es una parte del proceso de la atención con el cliente, transmite la información acerca del producto o servicio que se está dando por medio de la empresa.

También (Palomo, 2014) expresa que:

“La comunicación es un sistema de dos direcciones que necesita respuesta, se debe evaluar de manera continua la reacción de los receptores a las palabras del emisor”. (pág. 5)

Bajo este criterio, se establece que con una buena comunicación resultan halagadores los resultados que se pueden tener en una negociación.

**Comunicación verbal:** hay que prestar atención tanto a las preguntas que se formulan como a los comentarios que se le hacen

**Comunicación visual:** atender a sus gestos y expresiones.

La comunicación es una manera de transmitir una información correcta a los clientes o usuarios de la organización, para resolver cualquier inconveniente o sugerencia que necesita la empresa.

### **1.2.3.1. Canales de Comunicación**

Según (Escudero, 2015)

“Se podría hacer una lista indeterminable de los diferentes servicios de atención al cliente que pueden ofrecer las diferentes organizaciones según a lo que se dedique y según su clientela” (pág., 11).

Estos podrían ser algunos

- Consecución y fidelización de los clientes
- Actuar como fuente de información
- Tramitar quejas y reclamaciones
- Descubrir las áreas de mejora
- Marcar las tendencias del mercado
- Detectar rápidamente la entrada de competidores
- Acelerar los cobros
- Controlar los precios de ventas reales

Los servicios de atención al cliente se pueden ofrecer de diferentes maneras y la propia interacción con los clientes, entre las cuales se señalan a continuación las más importantes:

### **Atención presencial.**

Se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da el contacto visual y el lenguaje no verbal desempeña un papel muy importante.

### **Atención telefónica**

Exige que se cumpla una serie de normas no escritas si se desea lograr la plena satisfacción. El hecho que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial.

### **Atención virtual**

Con las entradas a las nuevas tecnologías y el auge del comercio electrónico, se está imponiendo en una vía alternativa para efectuar las compras. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web donde se ofrecen los productos y servicios.

Los canales de atención al cliente; se da por la complejidad de los clientes o usuarios, a través de diferentes ramas que determinan la causa que provocó la compra del producto o servicio. Además, se recalca que puede hacer uso de los diferentes canales para la compra o servicio que desee el cliente para su

satisfacción o necesidad. Es preciso tener en cuenta que cuando el cliente entabla una relación con la empresa, lo hace con todos los elementos que están en contacto con él y no solo con el departamento específico de Atención al Cliente.

### **1.2.3.2.Elementos de la Comunicación**

En la comunicación participan diferentes elementos importantes entre los que menciona (Paz, 2013)

En la comunicación, todos los elementos son importantes, si alguno faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría; en realidad, cuando este proceso se completa sin problema, el ser humano se encuentra en una situación comunicativa, y cuando se produce una situación comunicativa, es porque algo se ha transmitido (pág. 55).

Entonces, para que exista comunicación, primero se debe conocer lo que se desea transmitir, es decir, el mensaje, el cual constituye el primer elemento de la comunicación. Ahora bien, lo más lógico es que el mensaje que se ha transmitido genere a su vez una respuesta, lo cual nos hace reflexionar sobre los demás elementos de la comunicación, como son el emisor, el receptor, el canal, el código y los procesos subsecuentes.

**Emisor y receptor:** una condición de cualquier situación comunicativa, es que deben existir dos partes interviniendo, una parte es la que transmite el mensaje que se denomina emisor, y otra, a quien se le transmite, es decir, el receptor.

**Código:** es un sistema de signos con normas de uso y procedimientos, como el idioma inglés, el sistema de lectura braille, los pictogramas, las banderas, etc. Todos los signos que pueden constituir un código, han sido dotados de significado por los seres humanos, así para que el proceso de comunicación tenga éxito, es preciso que el código sea susceptible de ser interpretado de forma eficaz.

**Mensaje:** es la información total que el emisor ha codificado para transmitir por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales, señales de humo o banderas, etc., y que será captada por el receptor. Noticia o comunicación que una persona envía a otra o pone en su conocimiento.

**Canal:** otro aspecto relevante en el proceso de comunicación, es cuando se emite un mensaje, y como se hace llegar con efectividad al receptor, por lo que es preciso seleccionar el canal adecuado, es decir el vehículo por medio del cual se transmite, recibe o difunde el mensaje.

**Codificación:** la comunicación se realiza cuando el emisor convierte en una serie de símbolos la información que debe transmitirse. La codificación es importante y necesaria porque la información únicamente puede transmitirse de una persona a otra por medio de símbolos o representaciones.

Dado que la comunicación es el propósito de la codificación, el emisor trata de establecer una correspondencia de significado con el receptor al seleccionar los símbolos adecuados que permitan interactuar a través del canal para hacerse comprender y entender el mensaje. La comunicación es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o

recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

#### **1.2.4. Clientes**

Según (Escudero, 2015)

“Es una persona física o jurídica que realiza una compra de un producto o servicio o idea a cambio de dinero” (pág. 43).

El cliente es la persona que, teniendo la necesidad de adquirir "un producto", actúa en una acción de compra para satisfacer esa necesidad.

El cliente es la parte principal de las empresas u organizaciones ya que es la pieza generadora de utilidad para poder continuar en el mercado, además de consumir y adquirir el producto o servicio.

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

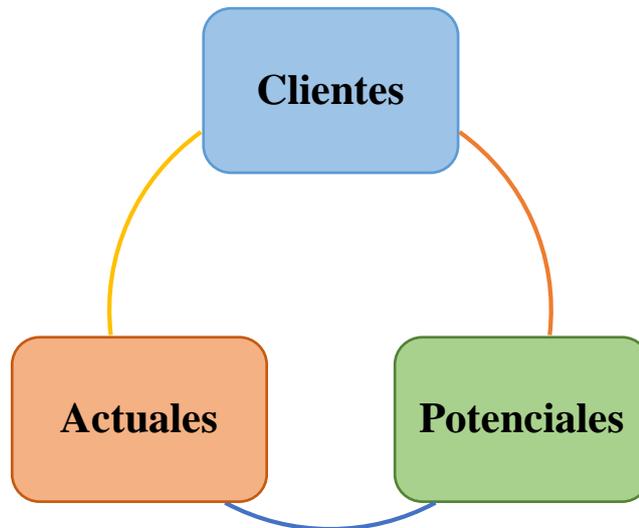
##### **1.2.4.1. Clasificación de los Clientes**

De acuerdo a (Escudero, 2015)

El gran reto de las empresas es la satisfacción del cliente y la obtención de su lealtad, además de lograr una adecuada orientación de los esfuerzos y resultados de la organización.

Cabe señalar que es un fenómeno bastante acertado y requiere la ciencia que sólo los mercadólogos dominan para sistematizar el fenómeno y también su estudio tanto sus objetos de investigación, que en este caso no son más que los clientes.

**Gráfico 1. Clasificación de los clientes**



**Fuente:** Base de datos  
**Elaborado:** Ana Bermeo

#### **1.2.4.2. Clientes Actuales**

(Escudero, 2015)

Son personas, empresas u organizaciones que hacen compras a la empresa de forma periódica o que las hicieron en fecha reciente. Este tipo de cliente es el que genera el volumen de ventas actual y por lo tanto es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

Es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad.

Los clientes actuales son los que periódicamente generan ingresos a la empresa y que satisfacen el grado de necesidad y lealtad de compra del servicio que ofrece la empresa.

### **1.2.4.3. Clientes Potenciales**

Según (Escudero, 2015)

“Este tipo de cliente podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro, a corto, a mediano o largo plazo y por tanto se la puede considerar como la fuente de ingresos futuros”. (pág. 18). Los clientes potenciales son los que no compran el producto ni el servicio, pero se los considera como posibles clientes futuros, porque al momento de hacer nuevos proyectos se estima contar con ellos para generar nuevas inversiones futuras.

Son personas, empresas u organizaciones que no realizan compras a la empresa en la actualidad, pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad de comprar.

### **1.2.5. Calidad**

La calidad del servicio son las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio. Es necesario establecer las diversas investigaciones de tipo bibliográficas como de mercado, realizadas por expertos, se menciona que, para una buena calidad en atención al cliente, se debe tomar en cuenta diferentes aspectos que van desde la parte administrativa, humana, material y económica.

La calidad de servicio al cliente es esencial en todas las empresas, por lo que es necesario el mejor trato y la buena atención en el servicio, gestionando diferentes estrategias para cumplir con las exigencias de los clientes.

### **1.2.5.1.Servicio al Cliente**

También el autor (Pizzo, 2013)

Calidad en el servicio: es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (pág. 77)

La calidad de servicio al cliente es esencial en todas las empresas, por lo que es necesario el mejor trato y la buena atención en el servicio, además de satisfacer las necesidades de los clientes, mediante el mejoramiento de la calidad del servicio y gestionar diferentes estrategias para cumplir con las exigencias y expectativas de los clientes.

### **1.2.5.2.Atención al Cliente**

(Ortiz de Mendivil, 2013)

“Es aquella actividad laboral enclavada en los servicios postventa de la empresa u organizaciones, que se dedica a recoger y resolver sugerencias, reclamaciones y quejas de aquellas personas que son clientes o usuarios” (pág. 11). Engloba a los procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor

La atención al cliente es el conjunto de actividades que tienen las empresas para la interacción con el cliente con el fin de atender adecuadamente el servicio que se está ofreciendo de manera correcta para satisfacer a los consumidores.

También (García Casermeiro, 2014) dice:

“La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicio como las que comercializan productos) a sus clientes, cuando estos necesitan” (pág. 56):

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio requerido.
- Requerir información adicional.
- Hacer uso del servicio técnico

La atención al cliente es todo aquel servicio que ofrecen las empresas, además le garantizan la compra de un producto o servicio y así poder satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.

### **1.3. Fundamentos: Sociales, psicológicos, filosóficos y legal**

En la presente investigación se utiliza un paradigma en las que surge una visión de alternativa, las cuales permite realizar cambios positivos a la organización. Además, los fundamentos filosóficos, psicológicos, sociales y legales que permiten aclarar el comportamiento de las personas y a su vez determinar la calidad de servicio que ofrecen las cooperativas brindándoles la mejora continua en los procesos administrativos como operativos.

### **1.3.1. Fundamentos Sociales**

Aunque el ser humano posee un estilo natural de convivencia, es necesario construirla para mantener una buena relación, dentro de la sociedad. Para ello, es necesario aprender a comunicarse, interactuar y participar dentro un grupo para tomar decisiones y así cuidar el entorno y valorar a la sociedad, de tal forma que el individuo quiera aportar lo mejor de sí para su entorno social y demostrar que suele comprometerse con la gestión y el desarrollo social de la comunidad a la que pertenece.

Para (Alvarado Ruiz, 2017)

Es la parte importante de la sociedad, en las cuales permite agrupar diversos tipos de asociaciones, colectividades y organizaciones. También analiza el ámbito en que interactúan los individuos, grupos y organizaciones, para relacionarlos entre sí, con sus culturas, las relaciones de poder y liderazgo en el sistema socio técnico.

### **1.3.2. Fundamentos Psicológicos**

(Alvarado Ruiz, 2017)

La Psicología. Estudia los procesos mentales en sus tres dimensiones cognitiva, afectiva y conductual para conocer, comprender, explicar, modificar e incluso predecir el comportamiento de los seres humanos. En la actualidad la provincia cuenta con un crecimiento económico estable, la misma que se basa en la población económicamente activa y sus emprendimientos, los individuos que trabajan de forma independiente y en las empresas, en los estudiantes que asisten

a clases y en los centros de abasto a donde acuden para comprar sus productos y alimentos.

Se puede decir que la transportación es un servicio básico necesario, para los usuarios como medio para trasladarse a distintos lugares, sean estos de trabajo o educativos, en los cuales se enfrentan a diversas conductas de los individuos que hacen uso de la transportación y de los conductores profesionales que manejan las unidades de transporte en que se moviliza la población.

Por lo tanto, las necesidades que tienen los seres humanos se pueden entender mediante la “Pirámide de Maslow” en los que contemplan los tipos o aspectos fisiológicos o básicos, de seguridad o protección, sociales o afectivos y psicológicos o de realización, cada uno logrado en la medida que la persona cumple un proceso.

### **1.3.3. Fundamentos Filosóficos**

En la investigación surge la necesidad de dar una alternativa de superación a los colaboradores y a la empresa, en los cuales permite la flexibilidad para realizar cambios dependiendo de la necesidad de los clientes. Por lo tanto, el análisis del comportamiento organizacional es la realidad concreta de este estudio y fortalece a los colaboradores que son el capital más importante de la Cooperativa y la sociedad, es por ello que se debe capacitarlos y motivarlos para obtener mejores resultados al momento de atender a los clientes. En cuanto al estudio de la fundamentación epistemológica, se encuentra el personal que labora en la Cooperativa de Transporte del Pacífico, en el cual surge la necesidad de estar

atento a las actitudes de los colaboradores, además de promover el desarrollo laboral y cumplir con los objetivos de la empresa. También se utiliza técnicas para atender a los clientes o usuarios, en los cuales se puede aprovechar mediante los instrumentos de la recolección de datos y así determinar los diferentes tipos de necesidades para mejorar la calidad en la atención al cliente.

Además, la cooperativa debe de estar ligada al sector donde presta el servicio, en los cuales los valores son primordiales para generar eficiencia y eficacia como: el respeto, la cooperación, honradez y honestidad de los miembros que forman parte de esta institución. Los mismos que han permitido generar sus actividades cotidianas, y así dar un aporte al cambio y a la orientación del futuro organizacional para lograr el éxito de la cooperativa.

#### **1.3.4. Fundamentos legales**

La fundamentación legal de la investigación se sustenta en las siguientes leyes:

#### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

(Constitución de la República de Ecuador, 2008)

#### **Sección octava**

#### **Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

**Art. 264.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

**6.** Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

## **Capítulo Sexto: Trabajo y producción**

### **Sección primera**

#### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

#### **Sección Tercera: Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

#### **Sección Duodécima: Transporte**

**Art. 394.-** El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La

promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias.

El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017- 2021**

De acuerdo a (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017- 2021)

**OBJETIVO 1:** Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

### **POLÍTICAS**

**1.8.** Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación

**1.11.** Impulsar la movilidad inclusiva, alternativa y sostenible, priorizando los sistemas de transporte público masivo de calidad y eficiente, así como los medios de movilidad no motorizada.

## **LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

Según la (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE)

**Art. 1.-** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y

Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

**Art. 2.-** La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

**Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

## **LIBRO SEGUNDO: DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR**

### **TITULO I DE LA NATURALEZA Y OBJETO**

**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.

**Art. 47.-** El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

**Art. 52.-** El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas animales y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

**Art. 54.-** La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a. La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b. La eficiencia en la prestación del servicio;
- c. La protección ambiental; y,
- d. La prevalencia del interés general por sobre el particular

# LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria)

## Título I Del Ámbito, Objeto y Principios

**Art. 1.- Definición.-** Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

**Art. 2.- Ámbito. -** Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento. Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios. Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se registrarán

por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

**Art. 3.- Objeto.** - La presente Ley tiene por objeto:

- a. Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b. Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c. Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d. Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e. Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

**Art. 4.- Principios.** - Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a. La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;

- c. El respeto a la identidad cultural;
- d. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,

**Art. 8.- Formas de Organización.** - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

### Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo

**Art. 21.- Sector Cooperativo.** - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

**Art. 22.- Objeto.** - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

**Art. 28.- Cooperativas de servicios.** - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los

mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

De acuerdo al (Código de Trabajo)

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador.** - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
  
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
  
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
  
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.

**Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.** - Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
  
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
  
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

## **CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD**

(CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL)

**Art. 32.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado regional.** - Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen;

- b) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre regional y cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades;

**Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.** – Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

**Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.** - El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de investigación**

La metodología utilizada en esta investigación es la cualitativa y cuantitativa, que permitió orientar el estudio del análisis del comportamiento organizacional del personal a través de diferentes técnicas.

Este proyecto tiene como finalidad emplear los enfoques cualitativo y cuantitativo para investigar el comportamiento organizacional del personal de la Cooperativa de Transporte del Pacífico, cuyo el problema es la insatisfacción de los clientes o usuarios.

#### **2.1.1. Enfoques**

##### **2.1.1.1. Enfoque Cualitativo**

(Hernandez Sampieri, 2014)“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (pág. 54).

Son las técnicas utilizadas para la contextualización del desarrollo de la hipótesis para orientar y dar la perspectiva a la investigación, para determinar si se aprueba o se rechaza. Es el tipo de método de investigación de base lingüístico- semiótica usada principalmente en ciencias sociales.

El enfoque de esta investigación se realiza a través de técnicas empleadas por el autor definiendo a los problemas que surgen en la organización. A través de esta técnica se estudia las cualidades del personal, que los lleva a un comportamiento al momento de solucionar un problema.

Esta investigación permitió ver claramente las cualidades que tiene el personal de la cooperativa de transporte del Pacifico, dando lugar a un problema del comportamiento organizacional a través de su conducta que día a día trasmite a los usuarios.

#### **2.1.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Según (Hernandez Sampieri, 2014)

Utiliza la recolección de datos para la aprobación de hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

A través de este enfoque se recopila información mediante preguntas estructuradas en base al problema, que proporcionó los directivos y socios de la cooperativa. Además de realizar las respectivas las encuestas a los usuarios que utilizan este medio de transporte para conocer la calidad del servicio que ofrece esta cooperativa.

También es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando dimensiones numéricas mediante la prueba estadística y esto produce la causa y efecto de la investigación.

## **2.2. Nivel o Tipo de investigación**

### **2.2.1. Investigación Descriptiva**

(Hernandez Sampieri, 2014) busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

La investigación descriptiva se utiliza para describir las características de una población, situación o fenómeno. No trata de responder las causas de los fenómenos, no puede describir lo que causó una situación, por lo tanto, no se puede utilizar como base de una relación causal, donde una variable afecta a otra.

Esta investigación busca describir las cualidades o conductas del personal de esta cooperativa para detectar el problema sobre la calidad del servicio a los usuarios.

### **2.2.2 Investigación Correlacional**

(Hernandez Sampieri, 2014) asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Esta investigación trata de dar énfasis al grado de relación que tiene la variable independiente que es el comportamiento organizacional como la dependiente atención al cliente y a su vez precisar cuál es la causa de la otra y solucionar el problema.

Esta investigación se enfatiza en el comportamiento del personal que labora en la Cooperativa de Transporte del Pacífico, identificando como variable dependiente atención a los usuarios y su relación con la independiente que es el comportamiento organizacional.

## **2.3. Métodos de investigación**

Los métodos de investigación que se utilizaron en este problema son:

### **2.3.1. Métodos Teóricos**

#### **2.3.1.1. Deductivo**

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad.

Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. Mediante este método deductivo se detecta las irregularidades en la atención de los socios o conductores de la cooperativa de transporte del Pacífico y la búsqueda de solución para mejorar la calidad del servicio.

### **2.3.2. Métodos Empíricos**

Es un modelo de investigación científica, que se basa en la lógica empírica junto al fenómeno estadístico usado en las ciencias sociales y en las ciencias naturales. Además, contribuye a los hechos que sea ciertos o errores.

El desarrollo de este trabajo de investigación es recopilar información a través de las fuentes primarias y secundarias, con el fin de recolectar información concreta y fidedigna, mediante un instrumento estructurado de preguntas abiertas o cerradas para la entrevista y encuestas que se utilizó para esta investigación.

### **2.3.2.1. Entrevista**

Según (Hernandez Sampieri, 2014)

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y la otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

La entrevista se estructuró a base de preguntas abiertas que dirigida al gerente de la Cooperativa de Transporte del Pacifico para conocer el trato y las formas del comportamiento de su personal en la calidad del servicio que ofrecen. Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, sea profesional o de negocios.

### **2.3.2.2. Encuesta**

(Hernandez Sampieri, 2014) La encuesta se orientó a un conjunto de preguntas estructuradas con opción múltiple y escala de Likert de acuerdo a los indicadores de las variables establecidas y la relación de los objetivos de la investigación planteada.

A través de este método que se dirigió a los socios o conductores y clientes de esta Cooperativa, se diseñó con preguntas estructuradas mediante la escala de Likert en las que se determinó la problemática de la Cooperativa.

## **2.4. Diseño de Muestreo**

Para el diseño muestral se consideró el 3% de la población de los tres cantones información que se obtuvo a través de la información del INEC y las proyecciones de los tres cantones que es confiable y válida.

### 2.4.1 Población

Según (Hernandez Sampieri, 2014)

“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 11).

**Tabla 1. Población 1**

<b>INFORMANTES</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Administrador Gerente General</b>	1
<b>TOTAL</b>	1

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** por Ana Bermeo

**Tabla 2. Población 2. Colaboradores y Usuarios de la cooperativa de transporte del Pacifico**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Socios y conductores</b>	64
<b>Cientes Externos (Usuarios)</b>	17444
<b>TOTAL</b>	17508

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** por Ana Bermeo

## 2.4.2. Muestra

(Hernandez Sampieri, 2014) La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.

La muestra que se utilizó para la investigación de este estudio, es el 1% de la población de los tres cantones y los integrantes que conforman la Cooperativa.

### **Dónde:**

**N:** corresponde al tamaño de la población.

**Z:** corresponde al nivel de confianza.

**P:** corresponde al grado de probabilidad de éxito.

**q:** corresponde a la probabilidad de fracaso.

**e:** el margen de error.

**n:** tamaño de la muestra

### 2.4.2.1. Aplicación de la Formula

$$n = \frac{Z^2 N p q}{((e)^2 (N - 1)) + (Z^2 p q)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (17444) (0,95) (0,05)}{[(0,05)^2 (17444 - 1)] + [(1,96)^2 (0,95) (0,05)]}$$

$$n = 73$$

La muestra se aplicó a 73 clientes externos, mientras 64 clientes internos, socios y conductores de la cooperativa de transporte del Pacifico para identificar el problema de esta investigación.

## **2.5. Diseño de recolección de datos**

En esta investigación se recolectaron información clara y fidedigna en esta Cooperativa de Transporte del Pacifico, mediante los instrumentos que se detallan a continuación.

### **Entrevista a un profesional**

De acuerdo al cuestionario estructurado se realizó la entrevista al señor Johnny De La A, para determinar el problema que tiene la Cooperativa del Pacifico y poder dar una solución con una propuesta para mejorar la calidad del servicio.

### **Encuestas internas y externas**

En esta investigación se aplicó un muestreo probabilístico, por lo que se realizó el método cuantitativo que se determina en las encuestas a los socios o conductores de los vehículos de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico, además de los usuarios para establecer la problemática que tiene la Cooperativa y dar una solución al respecto.

### **Procedimiento de la investigación**

Mediante la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa se destacó que tienen dificultades en la conducta y comunicación con el personal a través de esta

investigación se produjo dar las encuestas a los socios y conductores de dicha Cooperativa, para dar una solución a la problemática.

Mediante las encuestas a los socios y conductores se obtuvieron datos que la parte administrativa no contribuye al mejoramiento de la Cooperativa, más bien tienen dificultades en la comunicación, en el comportamiento organizacional, además de no tener un ámbito laboral adecuado. Además, deben de estar capacitados para brindar un mejor servicio a la comunidad y de tener un buzón de sugerencias para detectar las fallas que tienen.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de la entrevista realizada al gerente general de la cooperativa de transporte del Pacifico.**

Se aplicó una entrevista al señor Johnny De La A, de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico, quien tiene 42 años y su educación es de cuarto nivel, por ende, se consideró la persona más adecuada para aportar información relevante en cuanto al trabajo que se realiza en la empresa.

##### **1. ¿Cuáles son sus funciones en esta organización?**

Como gerente de la empresa debo establecer y cumplir las acciones que demanda la Asamblea General y socios de la Cooperativa, por lo que debo estar vigilante para que todo se lleve con total normalidad y más que nada estar al día en los pagos de impuestos, establecer que las unidades de transporte cumplan con lo estipulado en las leyes y que no estén expuestos a sufrir percances que afectaría a la ciudadanía y a la empresa.

##### **2. ¿Qué tiempo tiene ejerciendo su cargo?**

Un año, este es mi segundo periodo para el cual fui reelegido, porque el trabajo realizado fue del agrado de los socios y accionistas de la empresa, por ello se dio la oportunidad de mi reelección.

### **3. ¿Cómo ejerce la gestión administrativa en la Cooperativa?**

Es indudable que una gestión no puede ser medida por uno mismo, pero si considero que ha sido eficaz, fruto de ello fuimos reelegidos junto a mis compañeros para un nuevo periodo, por lo que ello repercute en las acciones de una buena administración realizada, por lo que como empresa hemos crecido, y más aún se está gestionando para cubrir otras rutas dentro del cantón La Libertad.

### **4. ¿Conoce usted de que trata el comportamiento organizacional?**

Si, mis años de experiencia dentro del contexto administrativo, me han ayudado a conocer situaciones que permita a la empresa a crecer de manera planificada, de igual forma el comportamiento organizacional permite conocer el desenvolvimiento del ser humano dentro de un grupo social, por lo que dentro de la cooperativa, existen ciertos profesionales que no saben conducirse en lo personal, lo que repercute negativamente en las actividades que se realizan, y más aún, se les da a conocer las falencias en las que incurren y son propensos a volver a cometer los errores, por lo que se debe cambiar el accionar de algunos miembros de la empresa.

### **5. ¿Cómo influye el comportamiento organizacional del personal, colaboradores y conductores?**

Son situaciones que deben ser evitadas a fin de que no se vuelva en un factor negativa y que repercuta en las actividades de la empresa.

Por lo que cada miembro, colaborador, conductor debe estar consciente de que su accionar negativo malogrará la imagen de la empresa y esta va a influir en los usuarios quienes pensarán dos veces antes de seguir usando el servicio de transporte.

**6. ¿Cuántas personas están a su cargo?**

De manera directa 30 personas (socios) están bajo mi responsabilidad, y de manera indirecta, 27 choferes a quienes hay que hacerles un seguimiento para que cumplan con lo estipulado en las leyes de tránsito y así no tener quejas de la ciudadanía, sobre situaciones de tipo laboral de los conductores.

**7. ¿Cuáles son los principales conflictos en el área o sección, en relación al comportamiento organizacional?**

Son muchas las situaciones que se presentan a diario entre el personal que labora en la empresa, debido a múltiples factores entre las cuales menciono: falta de preparación académica de los conductores, mala presentación de ellos, vocabulario soez en determinados momentos, falta de cultura, etc.

**8. ¿Cómo usted se comunica con sus trabajadores o colaboradores?**

Lo hago de manera cordial, respetando siempre al ser humano que hay en cada uno de nosotros, haciéndoles notar que nada cuesta con aplicar las normas de conducta y del Buen Vivir contempladas en la Constitución y las leyes que rigen nuestra sociedad, así se estaría aplicando acciones que conllevan a respetar a los usuarios que a diario utilizan nuestras unidades para trasladarse

de un lugar a otro, esto es sinónimo de educación y de buenas costumbres que heredamos de nuestros progenitores.

**9. ¿Cree usted que el comportamiento del personal es adecuado en el trabajo?**

Definitivamente no lo es, sería necio no reconocer que todavía falta muchísimo que enseñar a nuestro personal en cuanto a respetar las más elementales normas de convivencia, de relaciones sociales, y de respeto para con la sociedad.

**10. ¿Se reconoce el desempeño del personal y cuál es el tipo de reconocimiento?**

Dentro de la empresa, existe un personal que, si merece el reconocimiento favorable de quienes nos encontramos en la parte dirigencia, pues son ellos quienes mantienen a la empresa latente en el desarrollo de las diversas actividades, pues este personal ayuda de manera directa a que las labores de todos se traten de mantener en constante cordialidad.

**11. ¿Cómo describe el ambiente laboral del equipo de trabajo?**

A veces muy tenso, en otras ocasiones cordiales, amenas, pero ante todo productivas, y eso contrasta con el comportamiento de muchos, sería bueno de que todo fuera armonía y productividad para así trabajar en un ambiente de cordialidad y confianza.

### 3.1.1. Encuestas realizadas a los socios y conductores de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico

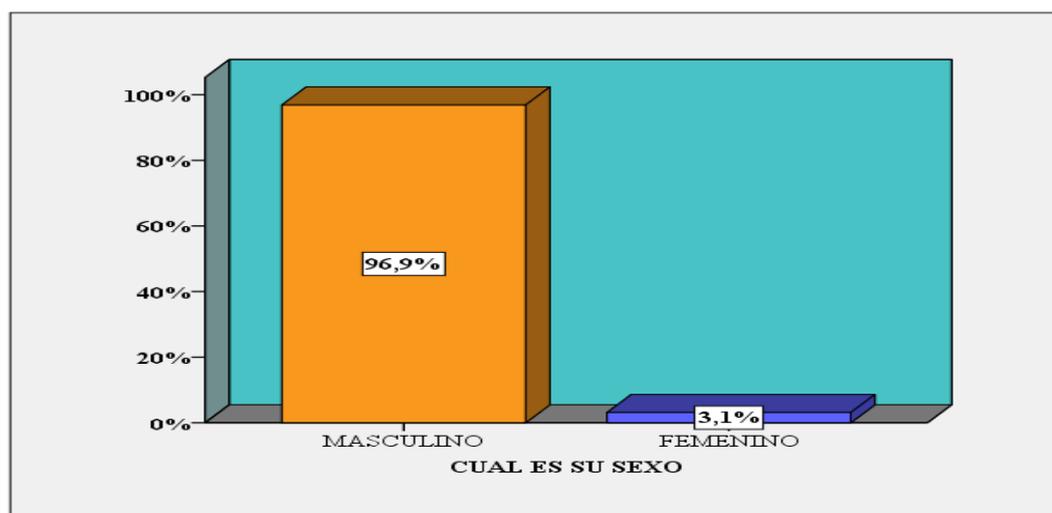
**Tabla 3. Sexo de los socios y conductores de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>1</b>	<b>Masculino</b>	62	96,9	96,9
	<b>Femenino</b>	2	3,1	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 2. Sexo de los encuestados**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a la tabla 3, el 97% de los socios encuestados son de género masculino mientras que el 3% femenino, visualizando que predomina el género masculino porque la actividad ha sido desarrollada por este sexo, aunque últimamente ya existen mujeres dedicándose a dicha actividad

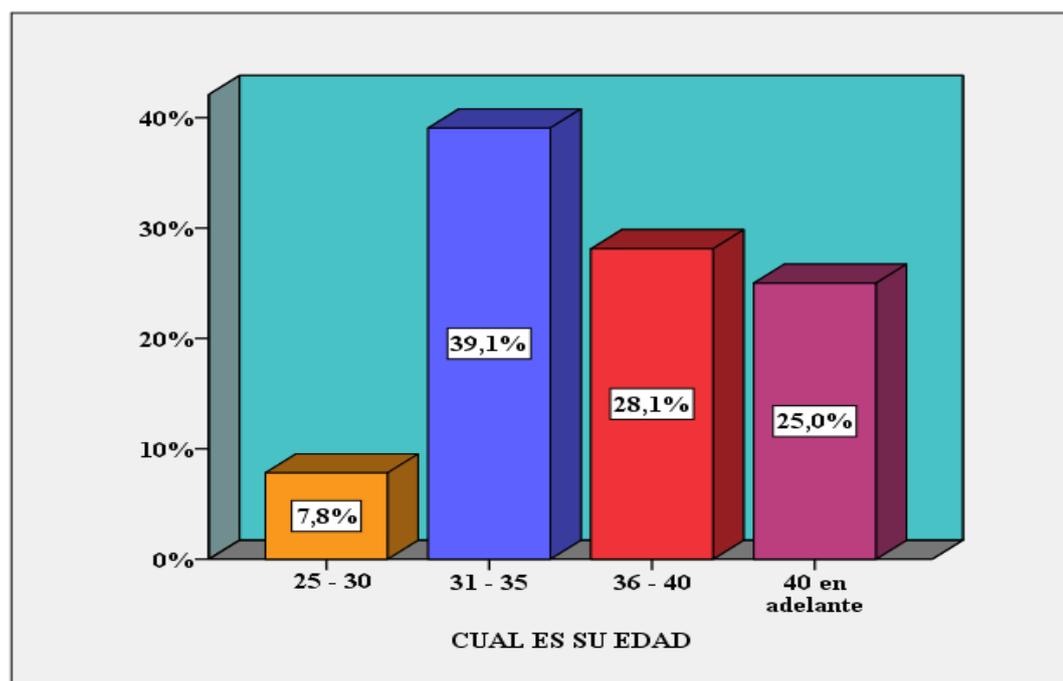
**Tabla 4. Edad de los encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>2</b>	<b>25 – 30</b>	5	7,8	7,8
	<b>31 – 35</b>	25	39,1	46,9
	<b>36 – 40</b>	18	28,1	75,0
	<b>40 en adelante</b>	16	25,0	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 3. Edad**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

La tabla 4, muestra que el 39% de socios tienen una edad 31 – 35 años, mientras que 28,1% entre 36 – 40 años, que significa que los socios de la Cooperativa son personas adultas y profesionales y actualmente se están insertando personas jóvenes que se adaptan al servicio que presta la cooperativa.

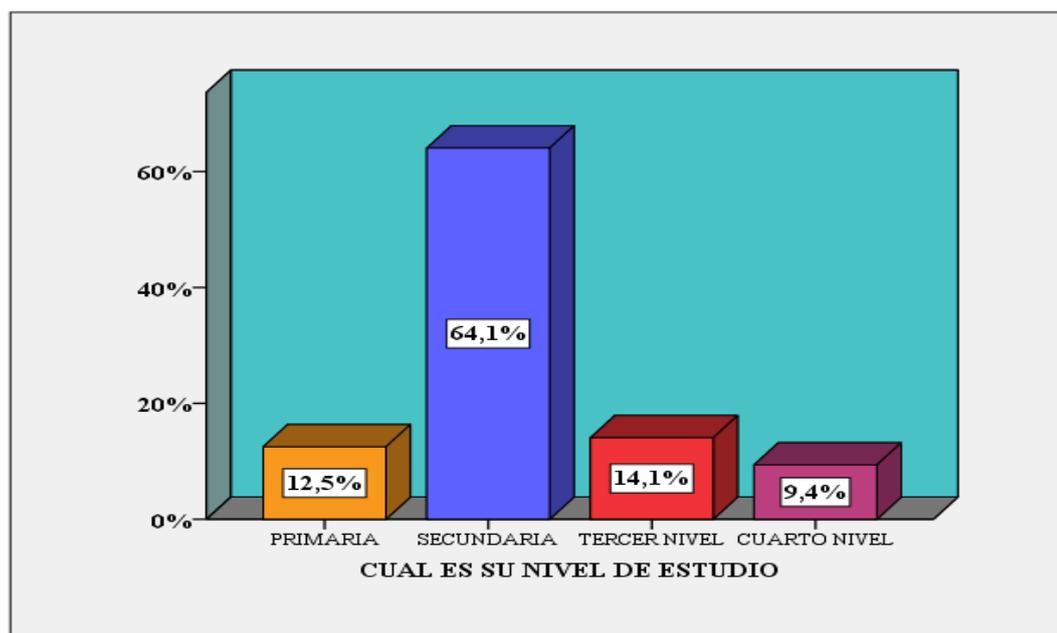
**Tabla 5. Nivel de estudio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>3</b>	<b>Primaria</b>	8	12,5	12,5
	<b>Secundaria</b>	41	64,1	76,6
	<b>Tercer Nivel</b>	9	14,1	90,6
	<b>Cuarto Nivel</b>	6	9,4	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 4. Nivel de estudio**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

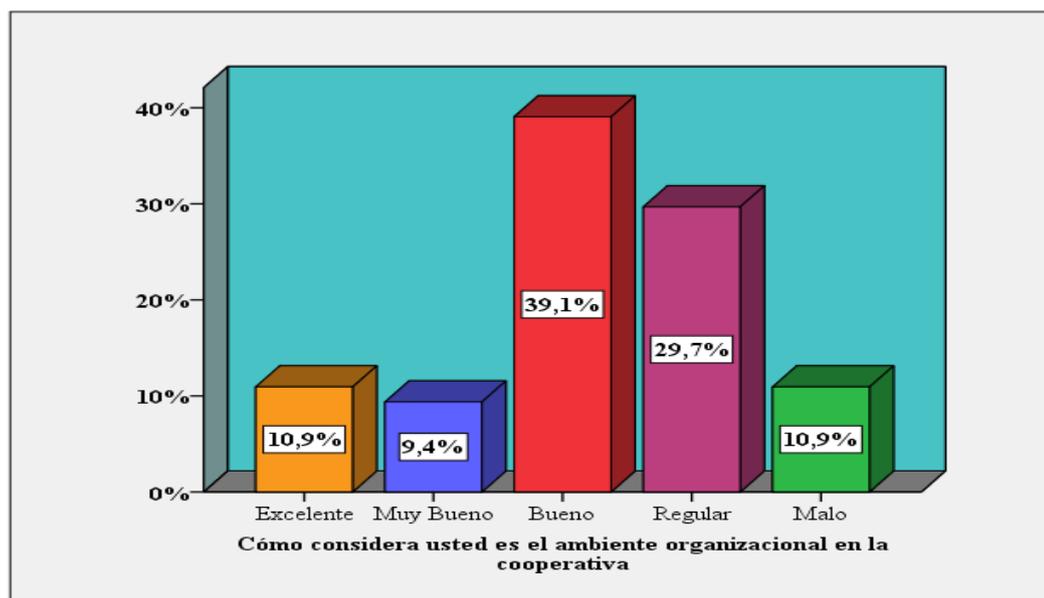
Se observa que el 64% de los socios de la Cooperativa han cursado la secundaria, mientras que el 14% son profesionales que no ejercen su actividad pues se han dedicado a la transportación debido a las faltas de fuentes de trabajo en su área en la (tabla 5).

**Tabla 6. Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la Cooperativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>4</b>	<b>Excelente</b>	7	10,9	10,9
	<b>Muy Bueno</b>	6	9,4	20,3
	<b>Bueno</b>	25	39,1	59,4
	<b>Regular</b>	19	29,7	89,1
	<b>Malo</b>	7	10,9	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos  
**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 5. Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la Cooperativa**



**Fuente:** Base de Datos  
**Elaborado:** Ana Bermeo

El 39% de los socios objeto de la investigación consideran que el ambiente en la organización es bueno, mientras que el 30% que es regular, indican que es por la falta de comunicación, falta de incentivos por parte de los directivos. (Tabla 6)

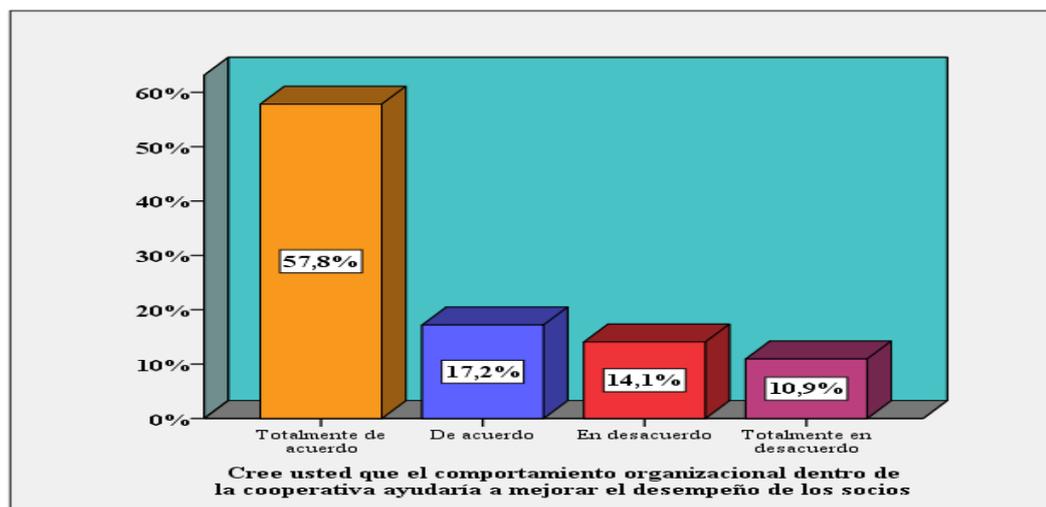
**Tabla 7. Cree usted que el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa ayudaría a mejorar el desempeño de los socios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	37	57,8	57,8
	<b>De acuerdo</b>	11	17,2	75,0
	<b>En desacuerdo</b>	9	14,1	89,1
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	10,9	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 6. Cree usted que el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa ayudaría a mejorar el desempeño de los socios**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

En la tabla 7, muestra que el 57,8% de los socios encuestados consideran que analizar el comportamiento organizacional ayudará a mejorar el desempeño en la Cooperativa, mientras que el 17% está de acuerdo, ya que con ello mejorará la conducta de los miembros de la Cooperativa y así poder gestionar bien la administración.

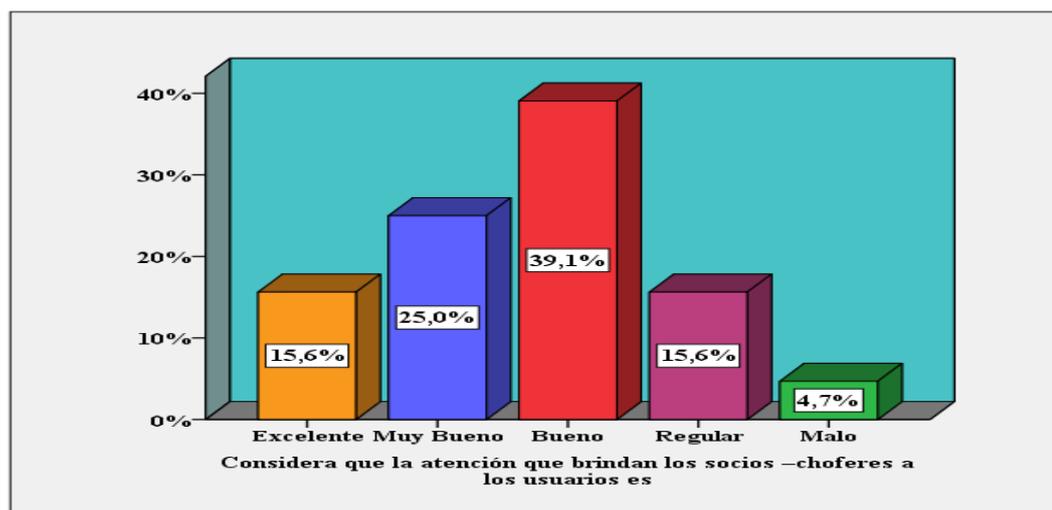
**Tabla 8. Considera que la atención que brindan los socios –choferes a los usuarios es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>6</b>	<b>Excelente</b>	10	15,6	15,6
	<b>Muy Bueno</b>	16	25,0	40,6
	<b>Bueno</b>	25	39,1	79,7
	<b>Regular</b>	10	15,6	95,3
	<b>Malo</b>	3	4,7	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 7. Considera que la atención que brindan los socios –choferes a los usuarios es**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 8, el 39% considera que la atención que brindan es buena, mientras que el 25% que es muy bueno y el 16% considera que es excelente; frente a estos resultados es necesario analizar las fortalezas y debilidades de la organización a fin de ofrecer a la comunidad un servicio de calidad.

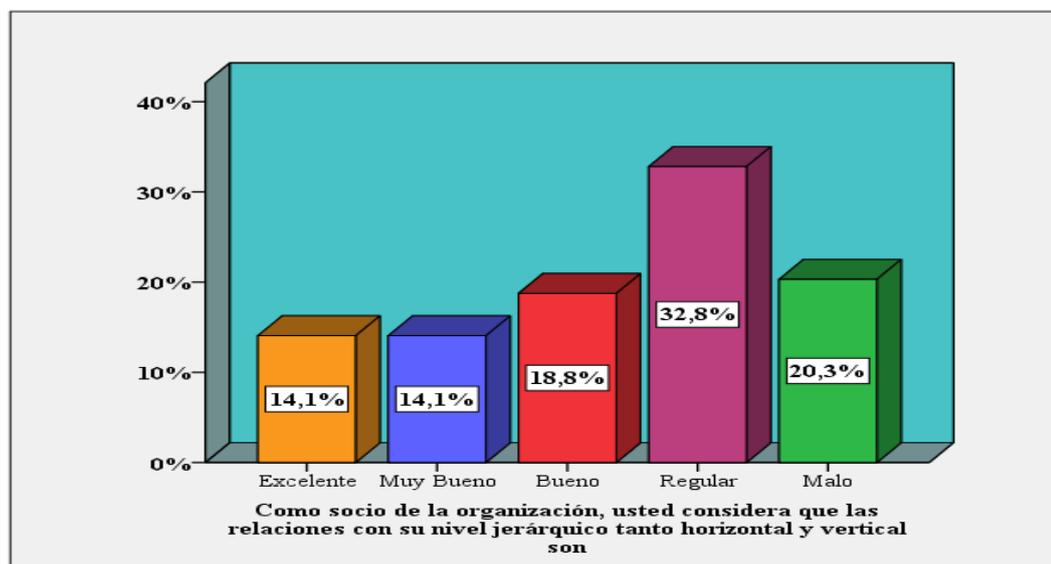
**Tabla 9. Como socio de la organización, usted considera que las relaciones con su nivel jerárquico tanto horizontal y vertical son:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>7</b>	<b>Excelente</b>	9	14,1	14,1
	<b>Muy Bueno</b>	9	14,1	28,1
	<b>Bueno</b>	12	18,8	46,9
	<b>Regular</b>	21	32,8	79,7
	<b>Malo</b>	13	20,3	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 8. Como socio de la organización, usted considera que las relaciones con su nivel jerárquico tanto horizontal y vertical son**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

El 32,8% de los socios encuestados consideran que las relaciones con sus niveles jerárquicos son regulares, mientras que el 20,3% que es mala, factor de análisis para determinar las causas por las que consideran esa irregularidad, según manifiestan es por la falta de comunicación con los líderes en manejar la gestión administrativa (Tabla 9).

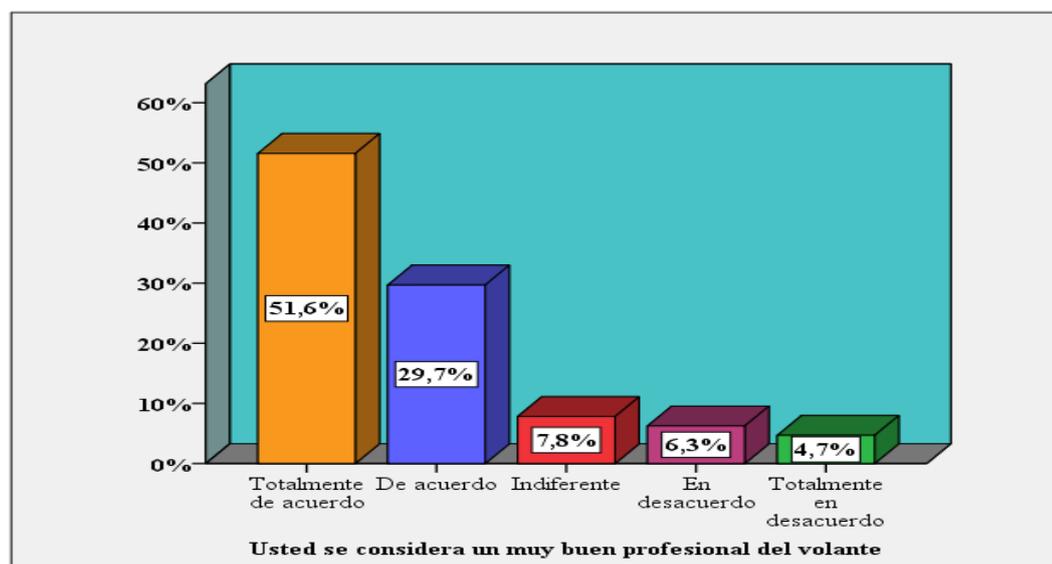
**Tabla 10. Usted se considera un muy buen profesional del volante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>8</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	33	51,6	51,6
	<b>De acuerdo</b>	19	29,7	81,3
	<b>Indiferente</b>	5	7,8	89,1
	<b>En desacuerdo</b>	4	6,3	95,3
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	4,7	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 9. Usted se considera un muy buen profesional del volante**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla 10, el 51,6% de los socios están totalmente de acuerdo que son buenos profesionales, mientras que el 29,7 está de acuerdo, pero consideran que la Cooperativa debe invertir en ellos en actualizaciones con miras a ser eficientes a la hora de ofrecer el servicio a los usuarios.

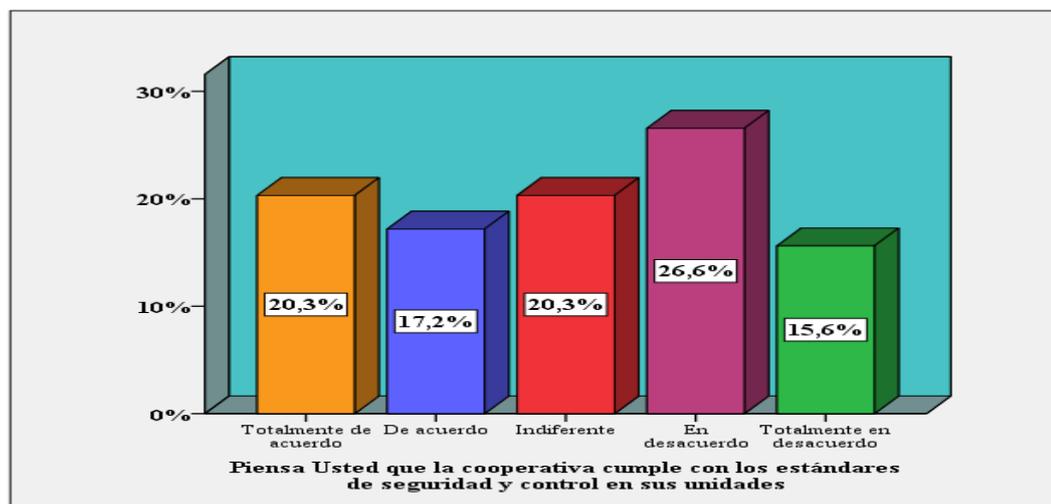
**Tabla 11. Piensa Usted que la cooperativa cumple con los estándares de seguridad y control en sus unidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>9</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	13	20,3	20,3
	<b>De acuerdo</b>	11	17,2	37,5
	<b>Indiferente</b>	13	20,3	57,8
	<b>En desacuerdo</b>	17	26,6	84,4
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	10	15,6	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 10. Piensa Usted que la cooperativa cumple con los estándares de seguridad y control en sus unidades**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

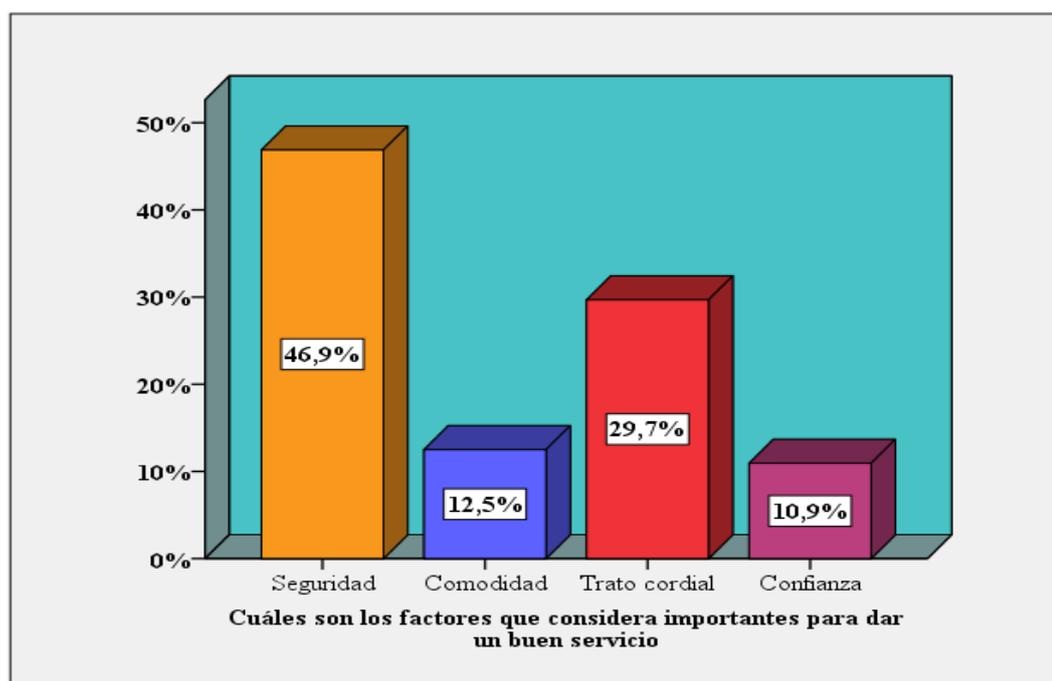
En la tabla 11, el 26,6% de los socios está en desacuerdo a que no cumple con los estándares de seguridad y control, mientras que el 20,3% está en totalmente de acuerdo y es indiferente, consideran que las unidades deben ser sometidas cada cierto tiempo a una revisión general, pues hay unidades que están en mal estado y esta situación ocasiona malestar en los usuarios.

**Tabla 12. Cuáles son los factores que considera importantes para dar un buen servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>10</b>	<b>Seguridad</b>	30	46,9	46,9
	<b>Comodidad</b>	8	12,5	59,4
	<b>Trato cordial</b>	19	29,7	89,1
	<b>Confianza</b>	7	10,9	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos  
**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 11. Cuáles son los factores que considera importantes para dar un buen servicio**



**Fuente:** Base de Datos  
**Elaborado:** Ana Bermeo

En la tabla 12, el 46,9% de los socios consideran que la seguridad es un factor importante para dar un buen servicio a la comunidad, mientras que el 29,7% estima que el trato cordial que mantienen los conductores o socios deben influir dentro de la organización, para mejorar la calidad y atención a los usuarios.

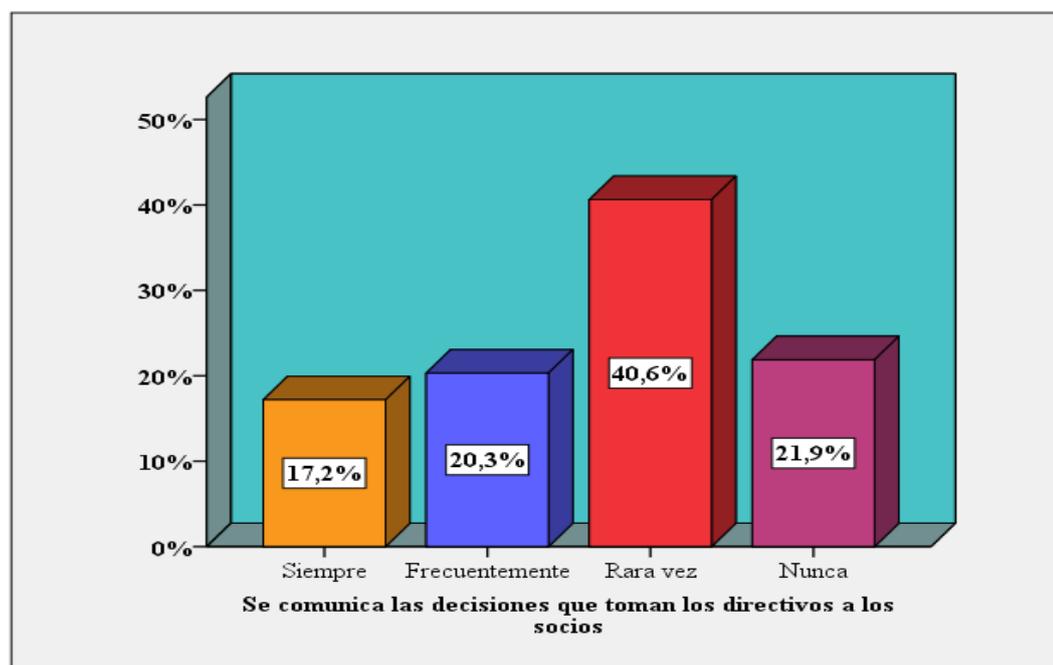
**Tabla 13. Se comunica las decisiones que toman los directivos a los socios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>11</b>	<b>Siempre</b>	11	17,2	17,2
	<b>Frecuentemente</b>	13	20,3	37,5
	<b>Rara vez</b>	26	40,6	78,1
	<b>Nunca</b>	14	21,9	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 12. Se comunica las decisiones que toman los directivos a los socios**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a los resultados en la tabla 13, el 40,6% consideran que rara vez les comunican las decisiones que toman los directivos, mientras que el 20,3% frecuentemente, esto hace que el personal que labora en esta cooperativa no cumpla con su función y que al momento de brindar el servicio no llene las expectativas de los usuarios.

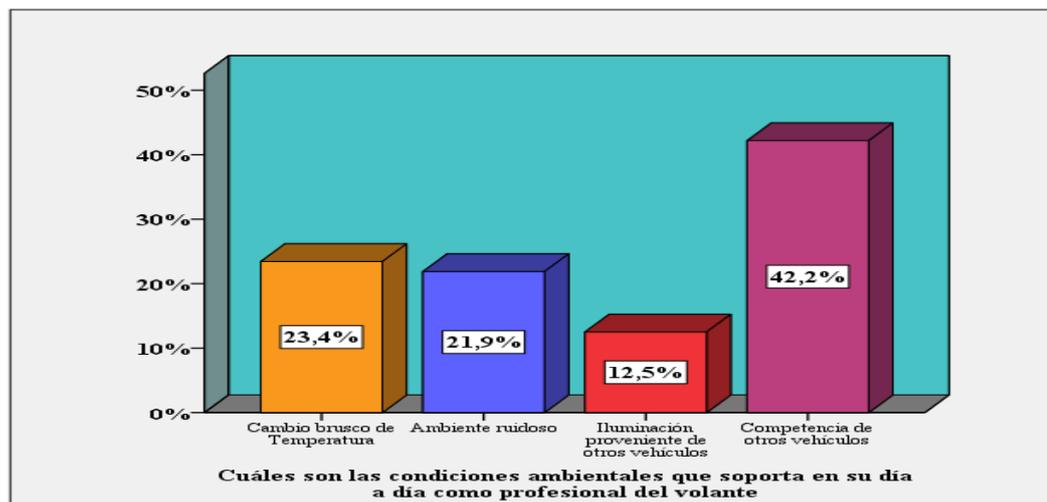
**Tabla 14. Cuáles son las condiciones ambientales que soporta en su día a día como profesional del volante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>12</b>	<b>Cambio brusco de Temperatura</b>	15	23,4	23,4
	<b>Ambiente ruidoso</b>	14	21,9	45,3
	<b>Iluminación proveniente de otros vehículos</b>	8	12,5	57,8
	<b>Competencia de otros vehículos</b>	27	42,2	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 13. Cuáles son las condiciones ambientales que soporta en su día a día como profesional del volante**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

El 42,2% de los socios muestran que es la competencia de otros vehículos, mientras que el 23,4% a cambios bruscos de temperatura que soportan día a día considerando que las condiciones no son óptimas, pero el trabajo es necesario para cada uno de ellos y llevar un sustento diario a sus familias, tabla 14.

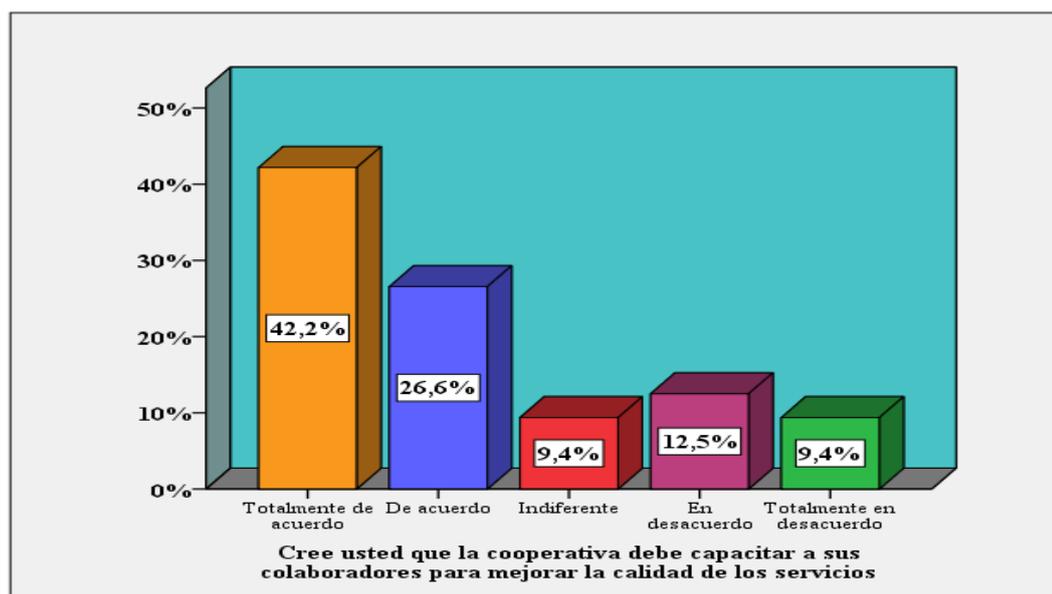
**Tabla 15. Cree usted que la cooperativa debe capacitar a sus colaboradores para mejorar la calidad de los servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
13	<b>Totalmente de acuerdo</b>	27	42,2	42,2
	<b>De acuerdo</b>	17	26,6	68,8
	<b>Indiferente</b>	6	9,4	78,1
	<b>En desacuerdo</b>	8	12,5	90,6
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	9,4	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 14. Cree usted que la cooperativa debe capacitar a sus colaboradores para mejorar la calidad de los servicios**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

Dado los resultados en la tabla N° 15, el 42,2% de los socios están totalmente de acuerdo en que se debe capacitar, mientras el 26,6 % está de acuerdo, por lo que estiman que la cooperativa debe gestionar las temáticas para brindar capacitaciones a los socios como medida para fortalecer la competitividad.

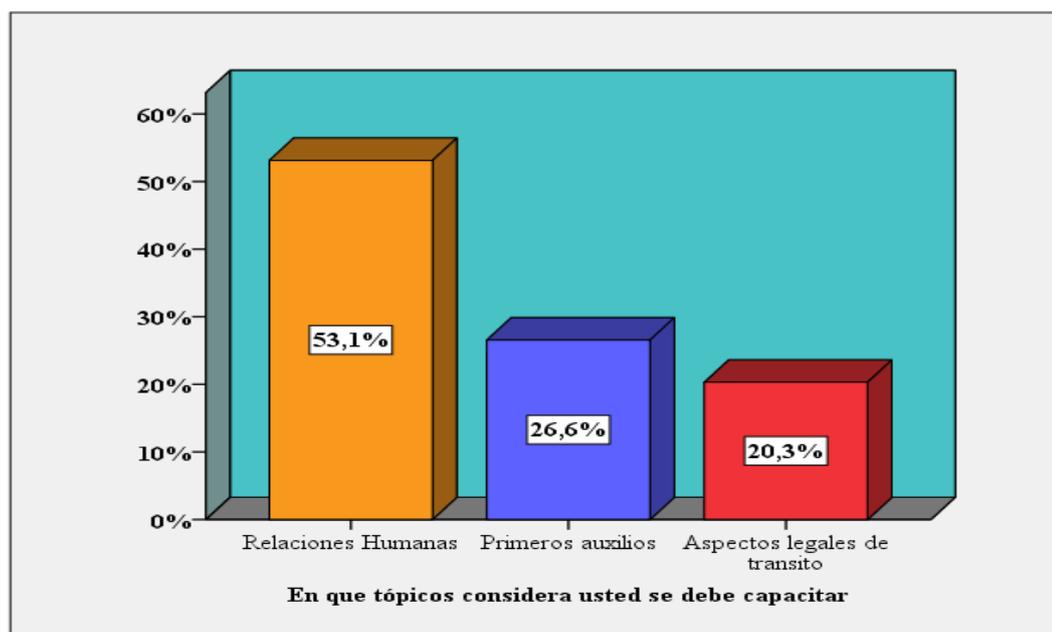
**Tabla 16. En que tópicos considera usted se debe capacitar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>14</b>	<b>Relaciones Humanas</b>	34	53,1	53,1
	<b>Primeros auxilios</b>	17	26,6	79,7
	<b>Aspectos legales de transito</b>	13	20,3	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 15. En que tópicos considera usted se debe capacitar**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

Dado el resultado que se muestra en la tabla N° 16, el 53,1% consideran que es necesario formar en valores y actitudes por el flujo de usuarios que reciben a diario y estiman que las características y cualidades las pueden mejorar a través de cursos sobre relaciones humanas, mientras que el 26,6% en primeros auxilios, estas capacitaciones ayudaran a mejorar la calidad de servicio y la atención a los usuarios.

### 3.1.2. Encuestas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico

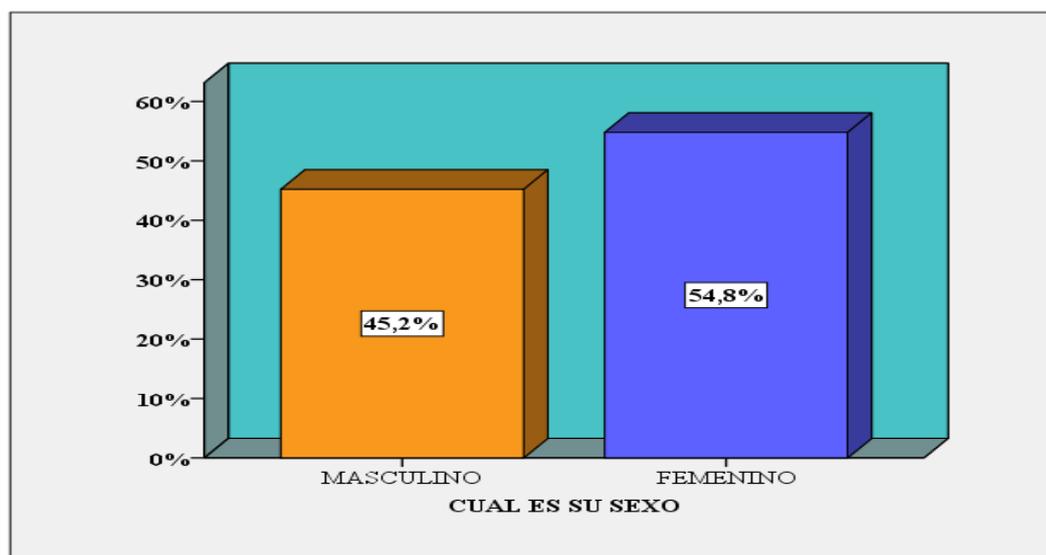
**Tabla 17. Sexo de los encuestados Usuarios**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>1</b>	<b>MASCULINO</b>	33	45,2	45,2
	<b>FEMENINO</b>	40	54,8	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 16. Sexo de los usuarios**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

De acuerdo a la tabla 17, se evidencia que el 54,8% de los usuarios encuestados son del género femenino; mientras que el 45,2% es el género masculino, evidenciando que un alto porcentaje de uso de este servicio son mujeres.

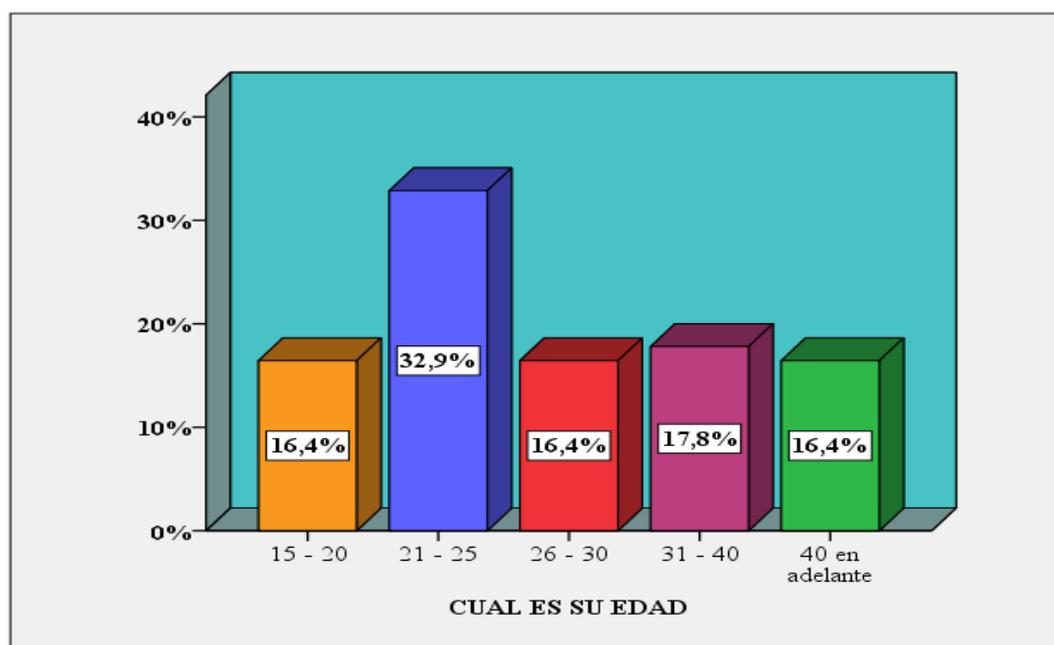
**Tabla 18. Edad de los encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>2</b>	<b>15 – 20</b>	12	16,4	16,4
	<b>21 – 25</b>	24	32,9	49,3
	<b>26 – 30</b>	12	16,4	65,8
	<b>31 – 40</b>	13	17,8	83,6
	<b>40 en adelante</b>	12	16,4	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 17. Edad**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

Según los resultados observados en la tabla 18, el 32,9% de los usuarios se encuentran entre la edad de 21 – 25 años, mientras que el 16,4% están entre 15 – 20 y 26 – 30 años, utilizando este servicio para su traslado a diferentes lugares sean estos de estudio, trabajo y otros.

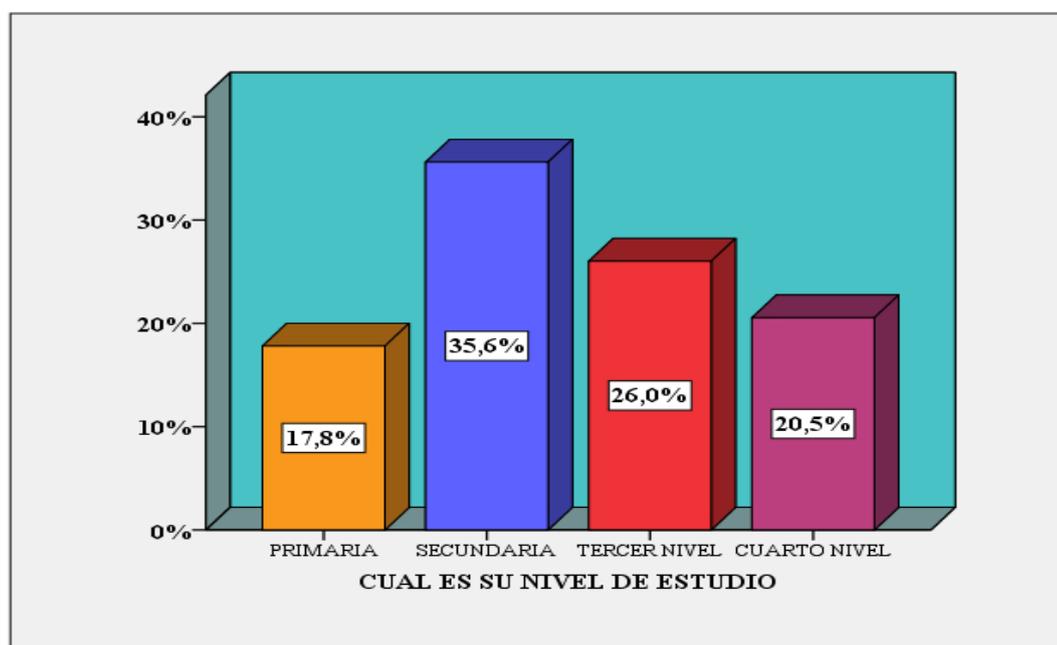
**Tabla 19. Nivel de estudio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulada
<b>3</b>	<b>PRIMARIA</b>	13	17,8	17,8
	<b>SECUNDARIA</b>	26	35,6	53,4
	<b>TERCER NIVEL</b>	19	26,0	79,5
	<b>CUARTO NIVEL</b>	15	20,5	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 18. Nivel de estudio**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

En la tabla 19, muestra que el 35,6% de los usuarios tienen la educación secundaria, mientras que el 26% de tercer nivel, por lo que significa que en gran proporción ellos utilizan el servicio de la Cooperativa para acudir a sus actividades sean estas de educación o trabajo.

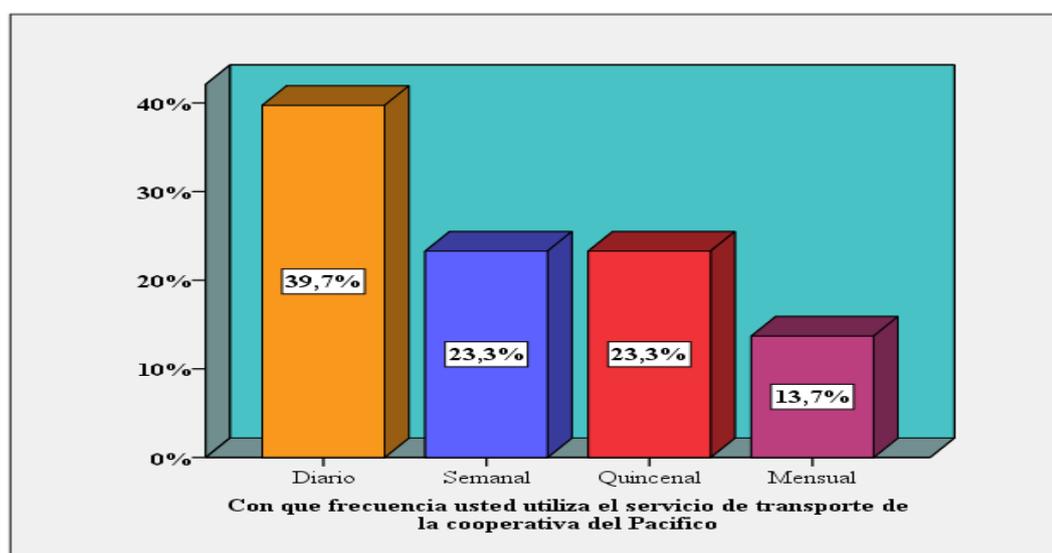
**Tabla 20. Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte de la cooperativa del Pacifico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>4</b>	Diario	29	39,7	39,7
	Semanal	17	23,3	63,0
	Quincenal	17	23,3	86,3
	Mensual	10	13,7	100,0
	Total	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 19. Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte de la cooperativa del Pacifico**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

De acuerdo a la tabla 20, el 39,7% de los usuarios utilizan diariamente este servicio, mientras que el 23,3% semanal y quincenal, esta pregunta visualiza la importancia que tiene la transportación para los usuarios, pues el 40% lo hace a diario razón de análisis para los directivos de la Cooperativa para dotar de servicios que brinden seguridad y satisfacción a los usuarios.

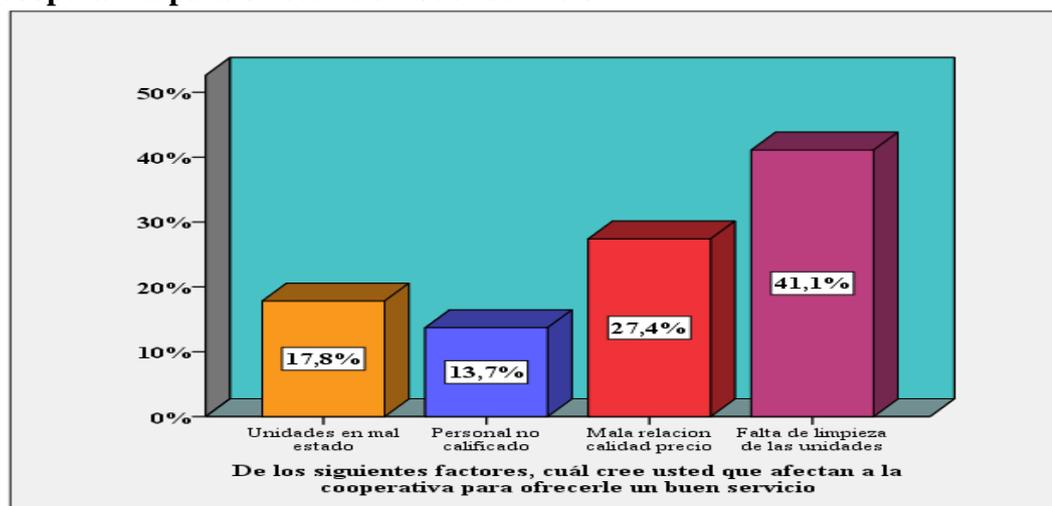
**Tabla 21. De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>5</b>	Unidades en mal estado	13	17,8	17,8
	Personal no calificado	10	13,7	31,5
	Mala relación calidad precio	20	27,4	58,9
	Falta de limpieza de las unidades	30	41,1	100,0
	Total	73	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 20. De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a la tabla 21, el 41% de los usuarios consideran que la falta de limpiezas en las unidades es la que afecta a la Cooperativa, mientras el 27% a la mala relación o calidad en su precio, debido a que las personas que manejan estas unidades no están calificadas por los motivos que son altaneros, descorteses y tratan mal al usuario, esto representa que necesitan mejorar su comportamiento para ser competitivos, para ello los directivos deberán evaluar o controlar a los socios o conductores de las unidades para que estén aptos para brindar el servicio y cumplir con las expectativas o necesidades de los usuarios.

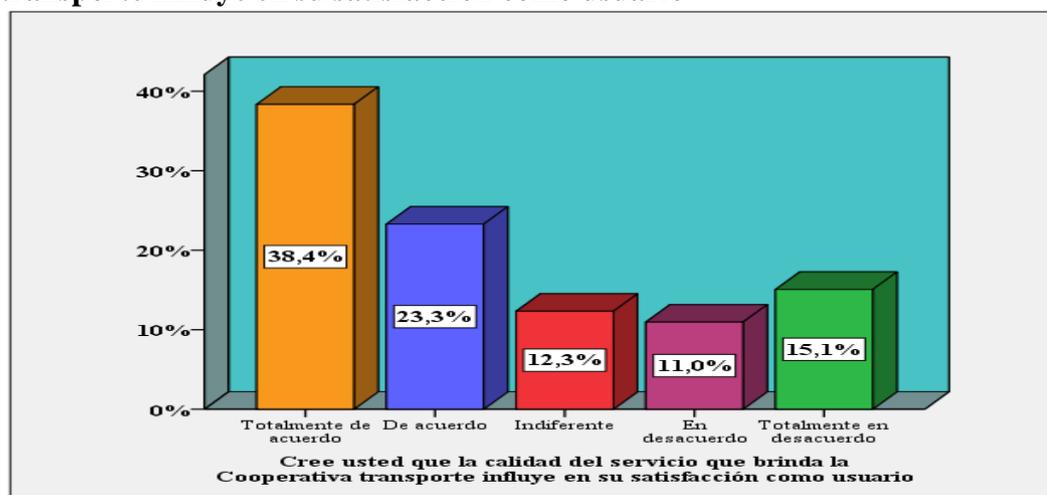
**Tabla 22. Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa Transporte influye en su satisfacción como usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>6</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	38,4	38,4
	<b>De acuerdo</b>	17	23,3	61,6
	<b>Indiferente</b>	9	12,3	74,0
	<b>En desacuerdo</b>	8	11,0	84,9
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	11	15,1	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 21. Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa transporte influye en su satisfacción como usuario**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22, el 38,4% de los usuarios están totalmente de acuerdo que la calidad de servicio que brindan influye en la satisfacción de los clientes, mientras que el 23,3% está de acuerdo, por lo que los socios o conductores deben poner atención a este requerimiento a fin hacer conciencia en la calidad de servicio que deben brindar a la comunidad para obtener la mejora continua.

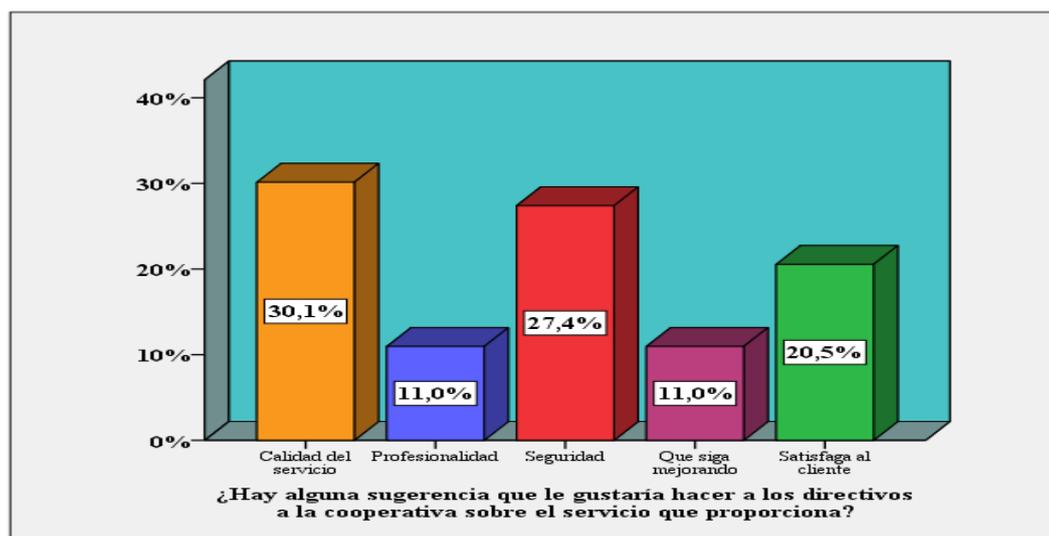
**Tabla 23. Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a los directivos a la cooperativa sobre el servicio que proporciona**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>7</b>	Calidad del servicio	22	30,1	30,1
	Profesionalidad	8	11,0	41,1
	Seguridad	20	27,4	68,5
	Que siga mejorando	8	11,0	79,5
	Satisfaga al cliente	15	20,5	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 22. Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a los directivos a la cooperativa sobre el servicio que proporciona**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

En la tabla 23, se observa que el 30,1% de los usuarios sugieren que brinden un servicio de calidad, mientras que el 27,4% consideran que la seguridad es primordial en estos tiempos, razón para analizar estas inquietudes y necesidades a fin de que los directivos tomen medidas para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios.

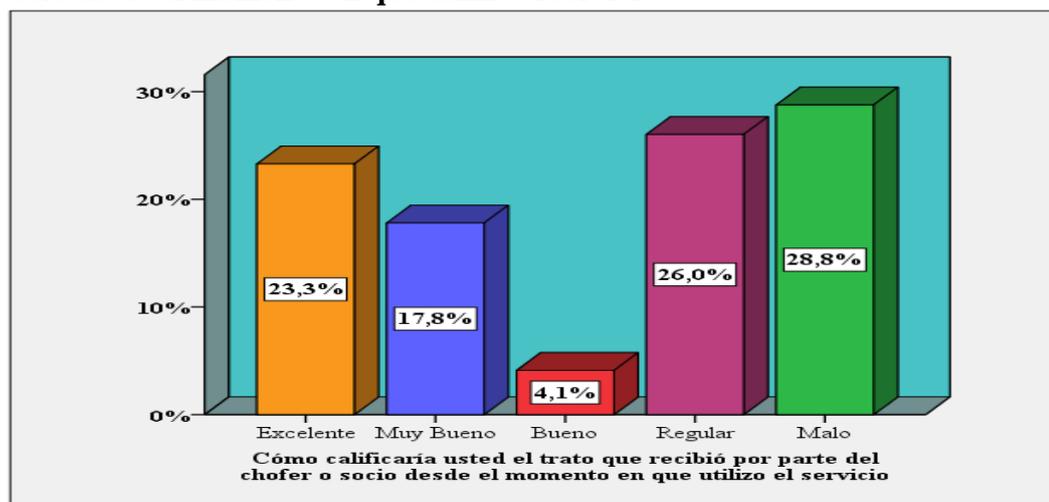
**Tabla 24. Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizó el servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>8</b>	<b>Excelente</b>	17	23,3	23,3
	<b>Muy Bueno</b>	13	17,8	41,1
	<b>Bueno</b>	3	4,1	45,2
	<b>Regular</b>	19	26,0	71,2
	<b>Malo</b>	21	28,8	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

**Gráfico 23. Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizó el servicio**



Fuente: Base de Datos

Elaborado: Ana Bermeo

De acuerdo a los resultados en la tabla 24, el 28,8% de los usuarios considera que el trato que ha recibido en la cooperativa es malo, mientras que el 26% considera que ha sido regular, las razones varían en función de los usuarios, indican que es por la calidad de servicios, conductores no capacitados, no saben tratar a los usuarios y otros factores que hay que mejorar, pues a la empresa le corresponde apoyar y promover la educación de sus colaboradores en la atención.

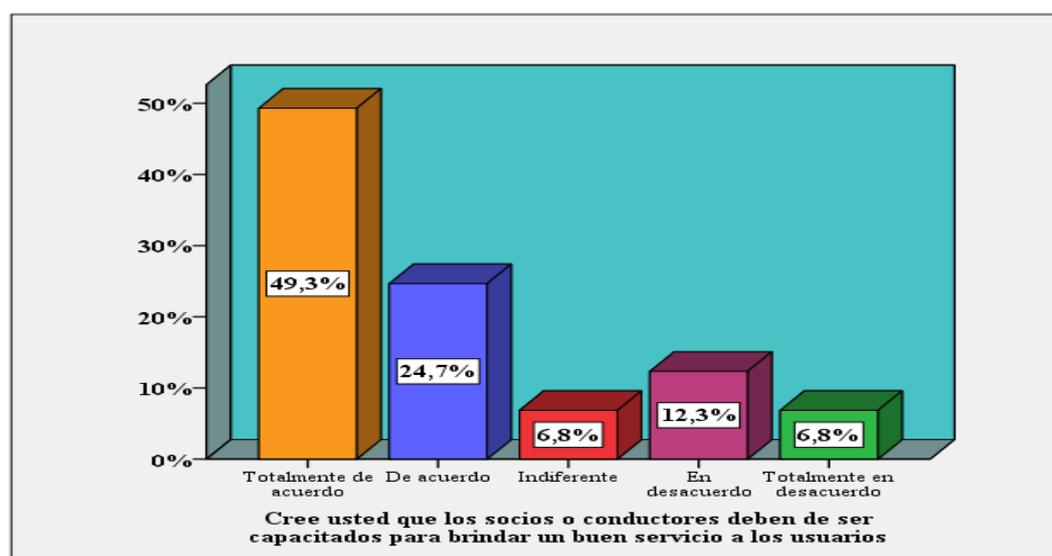
**Tabla 25. Cree usted que los socios o conductores deben de ser capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>9</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	36	49,3	49,3
	<b>De acuerdo</b>	18	24,7	74,0
	<b>Indiferente</b>	5	6,8	80,8
	<b>En desacuerdo</b>	9	12,3	93,2
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	6,8	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 24. Cree usted que los socios o conductores deben de ser capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

En la tabla 25, el 49,3% de los usuarios indican estar totalmente de acuerdo, mientras el 24,7% de acuerdo, en que deben de capacitar a su personal en varios aspectos para mejorar la calidad de servicio, de esta manera ser más competitivos teniendo como resultado mayor credibilidad por la eficiencia en el servicio que brinda.

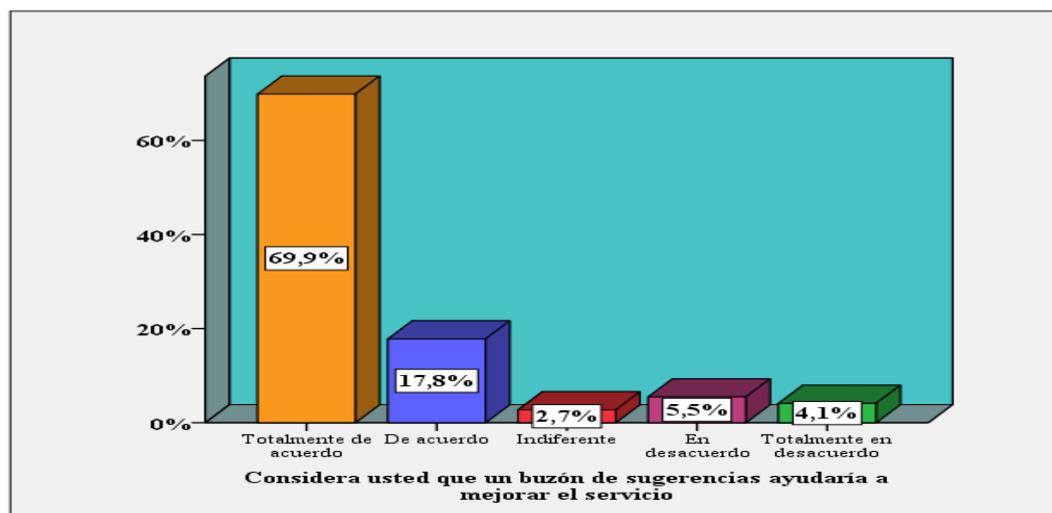
**Tabla 26. Considera usted que un buzón de sugerencias ayudaría a mejorar el servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>10</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	51	69,9	69,9
	<b>De acuerdo</b>	13	17,8	87,7
	<b>Indiferente</b>	2	2,7	90,4
	<b>En desacuerdo</b>	4	5,5	95,9
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	4,1	100,0
	<b>Total</b>	73	100,0	

**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

**Gráfico 25. Considera usted que un buzón de sugerencias ayudaría a mejorar el servicio**



**Fuente:** Base de Datos

**Elaborado:** Ana Bermeo

De acuerdo a la tabla 26, el 69,9% de los usuarios está totalmente de acuerdo que, si debe existir un buzón de sugerencias, mientras que el 17,8% de acuerdo, esta es una alternativa que debe ser tomada muy en cuenta por los directivos, socios y choferes para determinar las inquietudes y sugerencias de los usuarios, opción que ayudaría a establecer las debilidades con miras a convertirlas en fortalezas en un corto plazo.

### **3.2. Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones se establecen las que se detallan a continuación:

#### **a) Distancia**

Una de las dificultades que se presentó en la investigación es la calidad del servicio además que los conductores van en exceso de pasajeros y no cumplen con el límite de velocidad, de igual manera la comunicación en los niveles jerárquicos tanto horizontal como vertical.

#### **b) Falta de predisposición de los usuarios**

Se encontró que los usuarios ven la mala calidad del servicio por la escasa limpieza que tienen las unidades de la Cooperativa, además la presentación y el trato que los conductores o socios les dan, la velocidad que ellos andan hacen que el cliente no se sienta a gusto al momento de prestar este servicio en esta cooperativa.

#### **c) Falta de predisposición de los socios o conductores**

Mediante las encuestas realizadas se detectó que la comunicación es la falla en esta cooperativa ya que niveles jerárquicos toman sus decisiones y no hacen saber a los socios lo que se realiza en esta cooperativa y esto influye a un comportamiento indeseable para los usuarios. Además, la cooperativa debe capacitar y comunicar a todo su personal para tener una buena gestión administrativa y operativa para brindar un mejor servicio y mejora continua.

### **3.3. Resultados**

Mediante la entrevista realizada al gerente de la cooperativa se manifiesta que tienen diversos problemas, pero el más es la comunicación entre colaboradores y esto hace que repercute a las actividades que se realizan en esta cooperativa.

Se realizó un cuestionario a los socios o conductores de la cooperativa de Transporte del Pacífico mediante una encuesta en donde se encontró el problema que es la comunicación, además consideran que esta institución no cumple con los estándares de seguridad y control para dar un buen servicio a la ciudadanía y esto hace que ellos necesiten capacitarse en los conocimientos necesarios como el comportamiento organización y la atención a la cliente para que los usuarios estén seguros al momento de su transportación.

También se realizó encuestas a los usuarios en donde se determina que la calidad de servicio es esencial para la satisfacción de los clientes, en donde el problema es la atención a los usuarios y la falta de limpieza en las unidades y esto hace que repercute a la institución.

#### **3.3.1. Prueba Estadística**

Para el procedimiento de la comprobación de la hipótesis se tomó como referencia las siguientes preguntas que incluyen las variables independiente y dependiente.

#### **Variable independiente**

Cómo considera usted que es el ambiente organizacional en la cooperativa.

Estas preguntas fueron aplicadas a 64 socios y colaboradores de la Cooperativa de Transporte del Pacífico.

### **Variable dependiente**

Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizó el servicio. De esta forma se aplicaron a 73 usuarios de la Cooperativa de Transporte Del Pacífico.

### **Hipótesis:**

**Ho:** El Comportamiento Organizacional no incide en la atención de los clientes en la Cooperativa de Transporte Del Pacífico.

**Hi.** El Comportamiento Organizacional incide en la atención de los clientes en la Cooperativa de Transporte Del Pacífico.

### **3.3.2. Determinación Nivel de significancia**

El nivel de significancia que se desarrolló en esta investigación es el 95%.

### **Elección de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis que se desarrolló es la prueba Chi - Cuadrado, en donde la fórmula es:  $\chi^2 = \sum (O-E)^2/E$

### **Simbología**

fo: Frecuencia observada.

fe: Frecuencia esperada.

**Tabla 27. Resumen de procesamiento de casos**

	<b>Casos</b>					
	<b>Valido</b>		<b>Desaparecido</b>		<b>Total</b>	
	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la cooperativa* Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizo el servicio</b>	64	87,7%	9	12,3%	73	100,0%

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

			Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizó el servicio					Total
			Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	
Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la cooperativa	Excelente	Contar	0	2	1	4	0	7
		Conteo Esperado	1,9	1,4	,3	2,1	1,3	7,0
	Muy Bueno	Contar	2	0	0	4	0	6
		Conteo Esperado	1,6	1,2	,3	1,8	1,1	6,0
	Bueno	Contar	5	11	0	4	5	25
		Conteo Esperado	6,6	5,1	1,2	7,4	4,7	25,0
	Regular	Contar	10	0	2	4	3	19
		Conteo Esperado	5,0	3,9	,9	5,6	3,6	19,0
	Malo	Contar	0	0	0	3	4	7
		Conteo Esperado	1,9	1,4	,3	2,1	1,3	7,0
	Total	Contar	17	13	3	19	12	64
		Conteo Esperado	17	13,0	3,0	19,0	12,0	64,0

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Ana Bermeo

### 3.3.3. Prueba de chi – cuadrado

**Tabla 28. Prueba del Chi- Cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>G1</b>	<b>Sig. Asintótica. (bilateral)</b>
<b>Chi- cuadrado de Pearson</b>	42,323 <sup>a</sup>	16	,000
<b>Razón de verosimilitud</b>	50,329	16	,000
<b>Asociación Lineal por Lineal</b>	,423	1	,516
<b>N de Casos Validos</b>	64		

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

#### **Calculo de grados de libertad**

Una vez obtenido estos valores y realizar la comparación del valor del CHI cuadrado, se procede a obtener el valor del grado de libertad, con una confianza del 95%, y de allí comprobar si se valida la hipótesis de la investigación.

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

#### **En conclusión**

La prueba del chi cuadrado de las dos preguntas de la investigación que se escogieron para la comprobación de la hipótesis es el valor ( $\chi^2 = 42,32$ ), con un grado de libertad ( $gl=16$ ) comparando con la regla establecida  $p < 0,05$ .

Se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en este caso:

“El Comportamiento Organizacional incide en la atención de los clientes en la Cooperativa de Transporte Del Pacifico.

### **3.4. Propuesta**

#### **Título:**

**Estrategias para mejorar el comportamiento organizacional del personal de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico en la atención al cliente.**

#### **Introducción**

El presente trabajo se evidencia las falencias que tienen los colaboradores o socios debido a factores que influyen en el comportamiento organizacional sobre el desarrollo de sus actividades en relación al servicio que brindan a los usuarios de la institución.

De esta manera se implementará estrategias que ayuden a mejorar el comportamiento organizacional de los socios y colaboradores de la cooperativa de transporte del Pacifico con el fin de brindar un excelente atención al cliente o usuario de la Cooperativa.

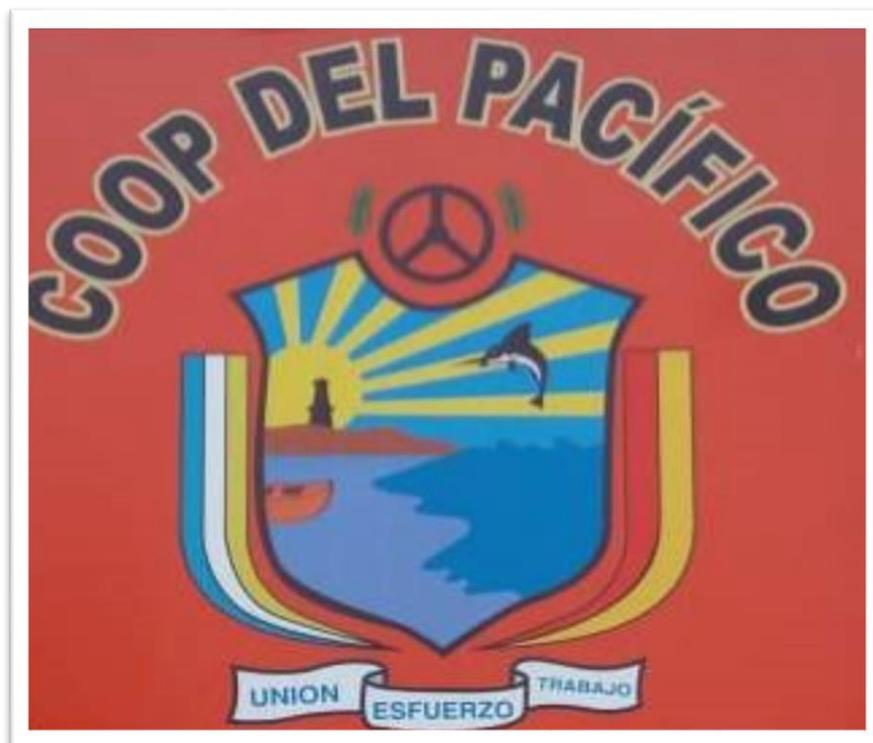
Mediante estas estrategias los dirigentes de esta cooperativa brindarán a los socios y colaboradores una capacitación sobre el comportamiento organizacional para mejorar el servicio que ofrecen y a su vez determinará la factibilidad de la propuesta.

#### **Descripción de la empresa**

La Cooperativa del Pacifico fue constituida el 19 de septiembre de 1968, su actividad principal es la brindar servicios a la ciudadanía al interior del cantón La

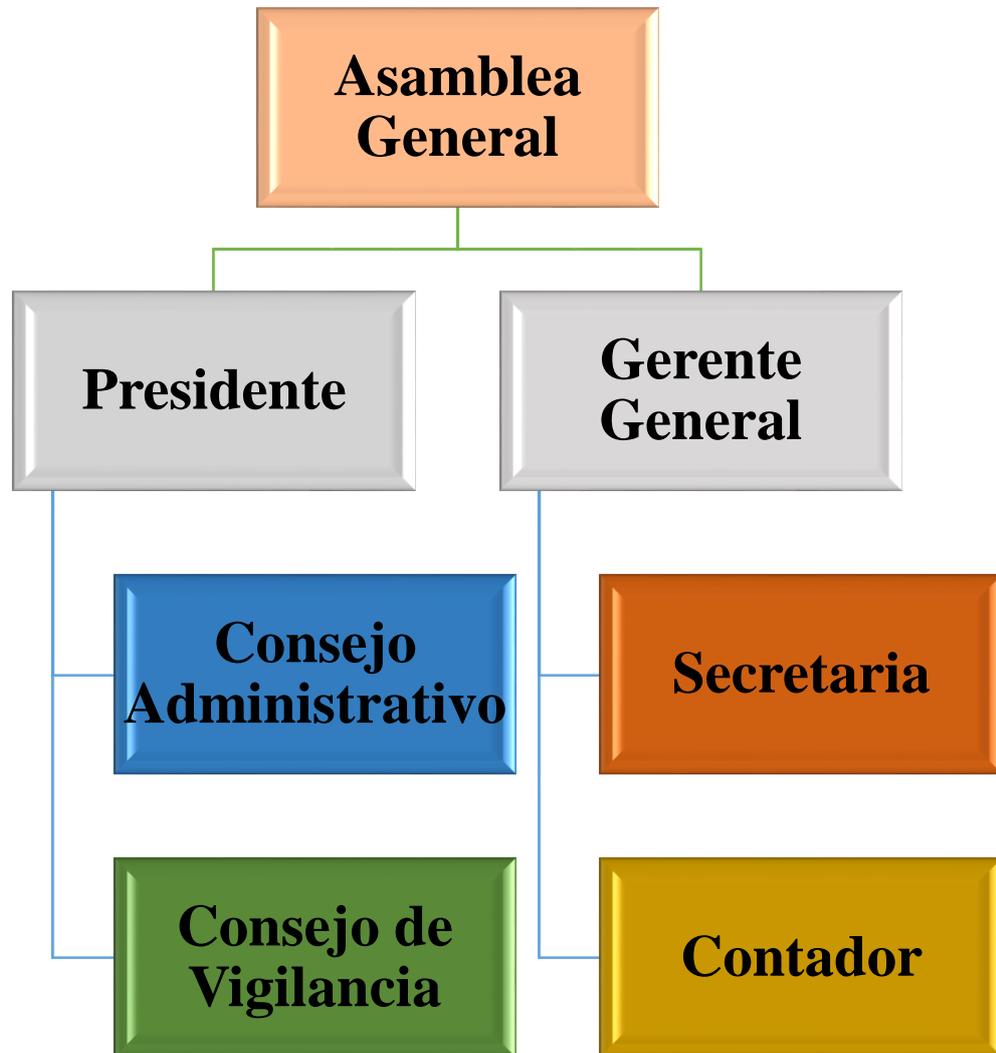
Libertad, por lo que cuenta con 30 unidades de servicios, las mismas que requieren de mantenimiento periódico porque algunas de ellas fueron dadas de baja en otras cooperativas que hacían el recorrido interprovincial, por lo que fueron sometidas a mantenimiento y hasta la presente fecha ya cumplieron su ciclo de vida.

En cuanto a la administración de la empresa esta cuenta con un Gerente General, un Presidente, una secretaria, y contador, los cuales trabajan las 8 horas reglamentarias a fin de poder administrar de mejor manera el trabajo de la Cooperativa, pues sus metas y proyecciones son conseguir que en el mediano plazo se pueda renovar el parque automotor para brindar un mejor servicio.



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo

## Organigrama de la cooperativa de transporte del Pacifico



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo

### Asamblea General

Es la máxima autoridad de la cooperativa y sus decisiones son obligatorias tanto para los organismos, directivos, como para los socios de la Entidad. La asamblea es dirigida por el presidente y su función es hacer cumplir todas las disposiciones que se establecen en la Cooperativa y en la Ley.

### **Del Consejo de Administración**

Es el organismo directivo y está integrado de acuerdo a lo establecido en el Art. 35 del reglamento General de la ley de cooperativas, cuyos miembros durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos. De su seno se elegirá al Presidente, que a la vez lo será de la Cooperativa.

El Consejo Administrativo es el encargado de elaborar los reglamentos de la Cooperativa, gestionar las diferentes actividades que se realizan, autorizar contratos, y además es el encargado de elaborar el presupuesto.

### **Del Consejo de Vigilancia**

Duraran dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos. El Consejo de Vigilancia controla las inversiones o gastos que tiene la Cooperativa, además de la situación contable, da el visto bueno a las negociaciones.

### **Gerente**

El Gerente es designado por el Consejo de Administración, puede o no ser socio de la Cooperativa en todo caso será caucionado y considerado como empleado de la Cooperativa estar amparado por las leyes laborales y del Seguro Social. Durará dos años en sus funciones pudiendo ser reelegido, y deberá registrar su nombramiento en la Dirección Nacional de Cooperativas.

El gerente gestiona diferentes actividades relacionadas al transporte para evitar dificultades en la Cooperativa, además de cuidar de los bienes de la institución.

## **Secretario**

El secretario cumple diferentes actividades relacionadas a la gestión administrativa, además de llevar un cronograma establecido, coordina las reuniones o asambleas que se realicen en la Cooperativa, ordena los documentos de oficina y reorganiza los pagos y cobros de la empresa.

Toda esta información demuestra la necesidad de cambiar en todas las áreas de trabajo, pues esto ayudará a mejorar el desempeño de los colaboradores, para alcanzar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales. Además de establecer diferentes directrices para la administración y alcanzar las metas propuestas.

## **Administración Estratégica**

### **Misión**

La Cooperativa de Transporte del Pacífico tiene como objetivo realizar y mejorar el servicio de transporte público de pasajeros entre los cantones de la península de Santa Elena, impulsando el desarrollo y el buen servicio al usuario, cumpliendo con las diferentes rutas y frecuencias de manera continua. Con unión, esfuerzo y trabajo.

### **Visión**

Ser la empresa de transporte público de pasajeros pioneros de la provincia de Santa Elena, buscando el mejoramiento continuo de la flota vehicular y nuestro personal. Para ser reconocidos por nuestra atención y servicio a nivel provincial.

## **Valores y principios**

La Cooperativa de Transporte Del Pacifico debe contar con principios y valores que ayuden a fomentar el cumplimiento de las actividades y poder logra un desempeño eficaz y eficiente.

### **Principios**

Mediante estos principios ayudara a mejorar la atención al cliente.

**Responsabilidad.** – Es un deber para los transportistas, porque para ellos la seguridad es inminente en el servicio que brindan y la Cooperativa tendrá un seguro para cualquier situación.

**Respeto.** – Se tendrá a los socios y colaboradores como también al cliente, ya que es esencial para la sociedad y la Cooperativa.

**Honestidad.** – Alcanzar un desempeño eficiente en el trabajo. Implementando el reconocimiento al esfuerzo, creatividad.

**Compromiso.** – La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

### **Valores**

**Compañerismo y Cooperación.** - La Cooperativa debe fortalecer la comunicación entre sus trabajadores para tener respeto, puntualidad y buen trato.

**Trabajo en Equipo.** – La cooperativa deberá trabajar en conjunto para mejorar el servicio y poder cumplir con responsabilidad todas las actividades.

**Servicio.** – La calidad del servicio es importante para la Cooperativa, ya que requiere la mejora continua para el desarrollo de las metas y el cumplimiento de sus actividades.

**Responsabilidad Social.** – La Cooperativa mediante el desarrollo sostenible deberá trabajar con el compromiso, seguridad y responsabilidad para mejorar la calidad de vida de los socios y colaboradores y poder satisfacer las necesidades de los usuarios. Estos valores y principios determinan la calidad de servicio que brinda esta Cooperativa.

### **Objetivos de la Propuesta**

#### **Objetivo General.**

Mejorar el Comportamiento Organizacional del personal de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico a través de la implementación de estrategias que permitan la adecuada atención de los usuarios.

#### **Objetivos específicos**

- Implementar estrategias que ayuden al desarrollo de la Cooperativa para mejorar la atención al cliente.
- Determinar las acciones de mejora y actividades que deben realizarse para garantizar el incremento de desempeño laboral en los colaboradores.
- Actualizar los reglamentos y estatutos de la Cooperativa para brindar un mejor servicio a la comunidad.

### **Antecedentes de la propuesta**

La implementación de estrategias para mejorar el Comportamiento Organizacional en la atención al cliente del personal de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico servirá para relacionar: servicio y buen trato que se debe dar a los usuarios, a través de estas estrategias mejorará la calidad de servicio que se brinda a la comunidad.

Estas estrategias ayudarán a la Cooperativa a fortalecer la comunicación entre socios y directivos, además de mejorar el Comportamiento Organizacional y brindar un buen servicio a los usuarios.

### **Justificación**

Este trabajo se justifica en cualquier situación el análisis del cliente interno de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico para mejorar la atención al cliente y a su vez brindar un buen servicio. La Cooperativa de Transporte Del Pacifico deberá establecer normas de cooperación entre los usuarios para mejorar la atención al cliente. Además, estableciendo estrategias que ayuden a brindar un buen servicio.

Se realizará la aplicación de estrategias para reforzar las relaciones entre colaboradores y usuarios para brindar un buen servicio, en la que constan las siguientes áreas:

- Compañerismo y Cooperación
- Trabajo en Equipo
- Servicio

- Responsabilidad Social

En cuanto al desarrollo de esta propuesta se tendrá el compromiso de los directivos y colaboradores para mejorar el servicio. Además de realizar la planificación se verificará cada una de las estrategias para cumplir con los objetivos.

### **Estrategias**

De acuerdo a las estrategias planteadas en esta propuesta permitirá mejorar el comportamiento organizacional de los socios y colaboradores para poder brindar un servicio de calidad.

#### **Estrategia 1**

##### **Comportamiento Organizacional**

Dentro de esta perspectiva, la Cooperativa debe concienciar a los socios y colaboradores a que lleven a cabo esta propuesta enfocándose en los puntos fuertes del comportamiento organizacional para familiarizarlos con el desarrollo del proyecto haciendo hincapié en las ventajas del mismo que contribuirá económicamente.

#### **Estrategia 2**

##### **Capacitación**

Esta estrategia permite gestionar con diferentes entidades que ofrezcan capacitaciones como el MIES, Unión de Cooperativas, SECAP, Comisión de Tránsito, Sindicato de Choferes, para estimular a los miembros de la Cooperativa

a ofrecer un servicio de calidad, además, se basa en cambiar la mentalidad de los socios y conductores para dar un buen servicio.

### **Estrategias 3**

#### **Comunicación**

Esta estrategia permite promover una mejora en la comunicación entre los miembros de la Cooperativa mediante charlas de interacción, que permitirá mejorar el desempeño tanto administrativo como operativo.

#### **Implementación de estrategias**

**Estrategias 1.-** Concienciar a los miembros de la Cooperativa a la aplicación del Comportamiento Organizacional

Esta estrategia permite cambiar la forma de pensar de cada uno de los miembros de la Cooperativa, mediante charlas y reuniones sobre la introducción del comportamiento organizacional, ya que ellos trabajan empíricamente y no tienen bien diseñado su direccionamiento estratégico en las cuales le permita cumplir con los objetivos y sus actividades diarias. En cuanto a los resultados se verá mejorado el desempeño de los socios o conductores y también la atención al cliente.

Además, es necesaria la implementación de estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa, mediante los factores del comportamiento organizacional, además de cumplir con los objetivos de una manera eficaz y eficiente.

## **Estrategias 2.-** Gestionar capacitaciones con las diferentes entidades

Estas capacitaciones ayudarán a mejorar el Comportamiento Organizacional y la atención al cliente, mediante diferentes entidades que contribuirán al desarrollo de esta temática.

- Capacitaciones al personal administrativo,
- Directivos,
- Socios,
- Colaboradores o conductores

Además de propiciar las capacitaciones las siguientes entidades ayudarán a la formación de cada uno de los miembros de la Cooperativa a desempeñar bien su trabajo.

- Unión de cooperativas
- SECAP
- Sindicato de choferes
- MIES
- Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y Solidario
- Universidad Estatal Península de Santa Elena

## **Estrategias 3.-** Propiciar la comunicación entre los socios

Para mejorar la comunicación deberá existir una interacción con todos los miembros de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico, para contribuir con el

desempeño y desarrollo de la institución además de cumplir con los objetivos planteados.

- Charlas de Interacción
- Reuniones Sociales

Esta estrategia ayudará a mejorar la comunicación del personal, a través de esto cambiará la mentalidad de los socios o conductores para que desempeñen bien su función a través de capacitaciones que brindarán diferentes instituciones y esto hará que tenga una mejora continua en la calidad del servicio que ofrezcan.

### **Resultados de las estrategias.**

#### **Eficiencia.**

La Cooperativa de Transporte del Pacífico, trabajará al máximo con todo su personal, para cumplir con eficiencia los objetivos planteados, a través de estas estrategias brillará un cambio de efectividad.

De igual manera, la Cooperativa debe capacitar a los socios y colaboradores para mejorar la atención a los usuarios y a la vez brindándole seguridad y comodidad en su transportación. También mejorará la administración dándole a oportunidad de mejorar la calidad de su personal.

#### **Eficacia**

La eficacia es el uso eficiente de los recursos, mediante los colaboradores o conductores se deberá cumplir con los objetivos que se plantearon para lograr una ventaja competitiva por la excelencia del servicio que se ofrece en la

transportación. La cooperativa debe adaptarse a los parámetros para cumplir con los objetivos y a la vez brindar un servicio de excelencia, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **Presupuesto de la Propuesta**

<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>
Capacitaciones	600,00
Materiales y suministros	70,00
Internet	30,00
Alimentación	40,00
Total	740,00

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

### Cronograma y actividades de la propuesta

ACTIVIDADES DE LAS ESTRATEGIAS	SEPTIEMBRE						OCTUBRE					NOVIEMBRE					RESPONSABLE	COSTO
	10	12	17	18	20	23	15	16	22	23	29	5	12	13	16	19		
<b>Comportamiento Organizacional</b>																	GERENTE Y DIRECTIVOS	50,00
Orientación en el tema el Comportamiento Organizacional	■	■																
Diagnosticar mensualmente la situación de la cooperativa para mejorar el trabajo			■	■													DIRECTIVOS Y SOCIOS O CONDUCTORES	500,00
<b>Capacitaciones</b>																		
Capacitar a los miembros de la cooperativa en el Comportamiento Organizacional					■	■												
En las relaciones Humanas que permitan el desarrollo de la institución							■	■	■									
Capacitar en Primeros auxilios personal administrativo										■	■	■					GERENTE Y DIRECTIVOS	50,00
Capacitar a los socios y colaboradores de la Cooperativa en la atención al cliente												■	■					
<b>Comunicación</b>																	GERENTE Y DIRECTIVOS	50,00
Fortalecer la comunicación entre personal administrativo como operativo															■	■		

**Fuente:** proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo.

## **CONCLUSIONES**

### **Conclusión General**

El comportamiento organizacional afecta en gran medida al grupo de socios, por lo que los directivos deben tomar decisiones para cambiar actitudes que permitan mejorar el desempeño y la calidad del servicio, una de las acciones sería brindar capacitaciones tanto al personal administrativo como operativo.

### **Conclusiones Específicas**

- La cooperativa deberá considerar factor de gran prioridad el comportamiento organizacional de su personal administrativo y operativo, para fortalecer su desempeño y calidad en los servicios que presta a la comunidad, brindándoles la mejora continua y satisfaciendo las expectativas de los usuarios.
- La cooperativa deberá implementar acciones para mejorar el comportamiento organizacional en los reglamentos internos para una comunicación efectiva cuyo primer beneficiario sea el usuario.
- La implementación de un plan de estrategias sobre el comportamiento organizacional ayudaran a mejorar el desempeño de los socios o conductores de esta cooperativa, además de contribuir con un resultado más productivo para la cooperativa.

## **RECOMENDACIONES**

### **Recomendación General**

Se recomienda fortalecer el comportamiento organizacional en los socios, propiciando reuniones de trabajos periódicas, para potenciar las relaciones Gerente y colaboradores, y otras estrategias que incentiven el trabajo de grupo.

### **Recomendaciones Específicas**

- Implementar acciones que conlleven a establecer la importancia del comportamiento organizacional en la Cooperativa para generar la satisfacción de los clientes que usan a diario las unidades de transporte.
- Es necesario fortalecer las capacitaciones a los socios conductores, en la atención al cliente acciones que repercutirán en un mejor servicio a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Del Pacifico.
- Se recomienda socializar esta propuesta de tesis a los directivos de la Cooperativa de manera que cuenten con herramientas que les permitan brindar servicios acordes con las necesidades de la comunidad, e incorporen competitividad y rentabilidad para la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional "como lograr un cambio cultural a traves de gestion por competencias"*. Buenos Aires - Mexico - Montevideo: Granica.
- Almeida Díaz, C. (Noviembre de 2013). Comportamiento Organizacional y la atencion al clientes del GAB municipal de Patate. *Universidad Técnica de Ambato*. Ambato.
- Alvarado Ruiz, H. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Primera edición EBOOK.
- ASENCIO, R. A. (2016). Factores que inciden en la satisfacción del cliente en el hotel Costa Azul, cantón Salinas, Provincia de Santa elena año 2016. *Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena*.
- Castro, A. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. E. U. NORTE Barranquilla - Colombia: Verdum.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- Código de Trabajo. (s.f.).
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, C. (s.f.).
- Constitución de la República de Ecuador. (2008).
- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de Atención Comercial*. Editex.
- Fernández Verde, D. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid - España: 2.
- Garcia Casermeiro, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente*. IC editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=gF2TBQAAQBAJ&printsec=frontcover&q=canales+de+atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwpxpvt8nZAhVP0mMKHTY6CRQQ6AEIUjAJ#v=onepage&q&f=false>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO, BOGOTA, BUENOS AIRES, CARACAS, GUATEMALA, MADRID, NUEVA YORK, SAN JUAN, SANTIAGO , SAO PAOLO: 6 edicion.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (s.f.).
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, T. Y. (s.f.).

- Lussier, R. N., & Achua, C. (26 de Octubre de 2015). Liderazgo, Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades. 17.
- Martinez Guillen, M. (2013). *La Cultura de Empresa: Gestion Empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Naranjo Valencia, J. C. (2015). Construyendo una cultura de innovacion. Una propuesta de transformacion cultural. *Universidad ICESI - ESTUDIOS GERENCIALES*, 223-236.
- Olano Arias, O. (2013). *Acopios de Comunicación*. First Edition.
- Ortiz de Mendivil, E. (2013). *Atención Basica al Cliente*. Primera Edición.
- Palomo, M. (2014). *Atención al Cliente*. Madrid - España: Primera Edicion. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=IebxCAAAQBAJ&printsec=frontcover&q=cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs47aGo8TZAhVDuVMKHUaoA1IQ6AEIPzAF#v=onepage&q=cliente&f=false>
- Parrales, V. L. (Noviembre de 2013). Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte de taxis del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena. *Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena*.
- Paz, V. G. (19 de Abril de 2013). Comunicacion Organizacional. 14. Obtenido de [https://issuu.com/genovevanava/docs/comunicacion\\_organizacional](https://issuu.com/genovevanava/docs/comunicacion_organizacional)
- Pizzo, M. (29 de Agosto de 2013). Construyendo una definición de calidad en el servicio. *Como servir con excelencia*, 77. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017- 2021).
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Mexico: Grupo Nelson.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
<b>El adecuado Comportamiento Organizacional ayudara a mejorar la atención de los clientes en la Cooperativa del Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.</b>	<b>Variable Independiente</b>  El Comportamiento Organizacional	El comportamiento organizacional constituye metas enfocadas al talento humano se encarga de estudiar el impacto de los individuos	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos del Comportamiento Organizacional</li> <li>▪ Clima Organizacional</li> <li>▪ Comunicación Organizacional</li> <li>▪ Liderazgo</li> </ul>
			Impactos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de Ambiente Individual</li> <li>▪ Grupal</li> <li>▪ Sistema Organizacional</li> </ul>
			Variables	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desempeño</li> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Fidelidad</li> <li>▪ Satisfacción</li> <li>▪ Ciudadanía</li> <li>▪ Productividad</li> </ul>

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

## ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
<b>El adecuado Comportamiento Organizacional ayudara a mejorar la atención de los clientes en la Cooperativa del Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.</b>	Variable Dependiente	La comunicación se da entre el empleado y el cliente mediante la utilización de diferentes canales de comunicación	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Elementos de la Comunicación</li> </ul>
	La atención a los usuarios		Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actuales</li> <li>▪ Potenciales</li> </ul>
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio al cliente</li> <li>▪ Atención al cliente</li> </ul>

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

### ANEXO N° 3. Matriz de Operacionalización Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
El adecuado Comportamiento Organizacional ayudara a mejorar la atención de los clientes en la Cooperativa del Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.	Variable Independiente  El Comportamiento Organizacional	El comportamiento organizacional constituye metas enfocadas al talento humano se encarga de estudiar el impacto de los individuos	Comportamiento Organizacional	Objetivos del Comportamiento Organizacional Clima Organizacional Comunicación Organizacional Liderazgo	1. Que es el Comportamiento Organizacional para usted 2. El clima laboral de su trabajo es adecuado 3. La comunicación entre sus superiores es eficiente cuando se suscita algún problema 4. Cree usted que tiene liderazgo para controlar cualquier dificultad que se presente	<b>Entrevista / Cuestionario</b>
			Impactos	Nivel de Ambiente Individual Grupal Sistema Organizacional	5. Las condiciones ambientales como la iluminación, climatización, etc. son buenas en los puestos de trabajo 6. Su trabajo lo realiza mejor de manera individual	<b>Entrevista / Cuestionario</b>
			Variables	Desempeño Compromiso Fidelidad Satisfacción Ciudadanía Productividad	7. El compromiso es un deber ante la sociedad y su trabajo 8. La fidelidad a su trabajo es exclusivo en la hora de atender a sus clientes	<b>Entrevista / Cuestionario</b>

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

#### ANEXO N° 4. Matriz de Operacionalización: Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<b>El adecuado Comportamiento Organizacional ayudara a mejorar la atención de los clientes en la Cooperativa del Transporte Del Pacifico, en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.</b>	Variable Dependiente	La comunicación se da entre el empleado y el cliente mediante la utilización de diferentes canales de comunicación	Comunicación	Canales de comunicación	1. A usted como cliente del medio de transporte del Pacifico lo reciben con un cálido saludo para que se sienta bienvenido y no un extraño 2. Cuando tiene algún problema para transmitir su mensaje los empleados les inspiran confianza y les hacen las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor	<b>Entrevista / Cuestionario</b>
				Elementos de la Comunicación		
	Cliente		Actuales Potenciales	3. Considera que los colaboradores están correctamente vestidos para atenderlos 4. Considera que deberían tener un buzón de sugerencias	<b>Entrevista / Cuestionario</b>	
	La atención a los usuarios		Calidad	Servicio al cliente Atención al cliente	5. Al momento de ser atendido lo reciben con un cordial saludo 6. Cuando hay un problema los colaboradores lo manejan de manera eficaz	<b>Entrevista / Cuestionario</b>

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

### ANEXO N° 5. Presupuesto de la Investigación

ITEM S	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	EQUIPO DE COMPUTO	1	600,00	600,00
2	PARA EL TRASLADO DE LA INVESTIGACION	100	0,30	30,00
3	FOTOCOPIAS PARA LA ENCUESTA Y ENTREVISTA	300	0,10	30,00
4	RESMA	3	5,00	15,00
5	EMPASTADO Y ENCUADERNADO	10	5,00	50,00
6	IMPRESIONES	300	0,25	75,00
7	FLASH MEMORY	1	15,00	15,00
8	ESFEROGRAFICAS	5	0,50	2,50
9	GOMAS DE BORRAR	5	0,25	1,25
10	LAPIZ	5	0,50	2,50
11	ALIMENTACION	20	3,00	60,00
				881,25
			<b>IMPREVISTOS EL 15%</b>	132,19
			<b>TOTAL</b>	1013,44

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Ana Bermeo

### ANEXO N° 6. Cronograma de la Investigación

ACTIVIDADES																															TOTALES												
	FEBRERO						MARZO						ABRIL						MAYO						JUNIO						JULIO						TOT AL MES	TOT AL ACU M.					
	06	08	12	13	19	20	26	27	05	06	12	13	19	20	26	27	02	03	09	10	16	17	23	07	14	22	23	05	06	07	14	20	22	29	05	06			10	17	23		
	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12	13	13	14	14	15	15	16	16	17	17	18	18	19	19	20				
	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se			
	2	4	6	8	12	14	18	20	24	26	30	32	34	38	42	44	46	48	52	54	56	58	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66				
	3,3	6,667	10	13	20	23	30	33	40	43	50	53	57	63	70	73	77	80	87	90	93	97	57	60	63	67	70	73	77	80	83	87	90	93	97	100	103	107	110				
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
1) INTRODUCCIÓN MARCO CONTEXTUAL - PROBLEMA	2	2	2	2	4	2																																				14	14
2) MARCO TEÓRICO							4	2	4	2	4	2	2	4																												24	38
3) MATERIALES MÉTODOS															4	2	2	2	4																							14	52
4) RESULTADOS DISCUSIÓN																				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2											22	74	
5) CONCLUSIONES RECOMENDACIONES																																										18	92

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Ana Bermeo

**ANEXO N° 7. Entrevista dirigida a los Directivos y Presidente de la Cooperativa de Transporte del Pacífico**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



**Objetivo:** Determinar el Comportamiento Organizacional de los Directivos y Presidente de la Cooperativa de Transporte del Pacífico.

**Datos personales**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

**Nivel de estudio:**

Primaria \_\_\_\_\_ Tercer Nivel \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**1. ¿Cuáles son sus funciones en esta organización?**

---

---

**2. ¿Qué tiempo tiene ejerciendo su cargo?**

---

---

**3. ¿Cómo ejerce la gestión administrativa en la Cooperativa?**

---

---

**4. ¿Conoce usted de que trata el comportamiento organizacional?**

---

---

**5. ¿Cómo influye el comportamiento organizacional del personal, colaboradores y conductores?**

---

---

**6. ¿Cuántas personas están a su cargo?**

---

---

---

**7. ¿Cuáles son los principales conflictos en el área o sección, en relación al comportamiento organizacional?**

---

---

---

**8. ¿Cómo usted se comunica con sus trabajadores o colaboradores?**

---

---

---

**9. ¿Cree usted que el comportamiento del personal es adecuado en el trabajo?**

---

---

---

**10. ¿Se reconoce el desempeño del personal y cuál es el tipo de reconocimiento?**

---

---

---

**11. ¿Cómo describe el ambiente laboral del equipo de trabajo?**

---

---

---

**Gracias por su colaboración....**

**ANEXO N° 8. Encuestas dirigidas a los socios y conductores de la cooperativa de transporte del Pacífico**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



**Objetivo:** Determinar el Comportamiento Organizacional de los socios y colaboradores de la Cooperativa de Transporte del Pacífico.

**Instrucciones:**

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas al comportamiento organizacional. Lea cuidadosamente cada pregunta y coloque una x en la tabla, con tales afirmaciones.

**Datos personales**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino \_\_\_\_\_  
Femenino \_\_\_\_\_

**Nivel de estudio:**

Primaria \_\_\_\_\_ Tercer Nivel \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**1. ¿Cómo considera usted es el ambiente organizacional en la cooperativa?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

**2. Cree usted que el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa ayudaría a mejorar el desempeño de los socios.**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**3. Considera que la atención que brindan los socios –choferes a los usuarios es:**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

**4. Como socio de la organización, usted considera que las relaciones con su nivel jerárquico tanto horizontal y vertical son:**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

**5. Usted se considera un muy buen profesional del volante**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**6. Piensa Usted que la cooperativa cumple con los estándares de seguridad y control en sus unidades**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**7. Cuáles son los factores que considera importantes para dar un buen servicio**

Seguridad	
Comodidad	
Trato cordial	
Confianza	

**8. ¿Se comunica las decisiones que toman los directivos a los socios?**

Siempre	
Frecuentemente	
Rara Vez	
Nunca	

**9. Cuáles son las condiciones ambientales que soporta en su día a día como profesional del volante**

Cambio brusco de temperatura	
Ambiente ruidoso	
Iluminación proveniente de otros vehículos	
Competencia de otros vehículos	

**10. Cree usted que la cooperativa debe capacitar a sus colaboradores para mejorar la calidad de los servicios**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**11. En que tópicos considera usted se debe capacitar**

Relaciones Humanas	
Primeros Auxilios	
Aspectos legales de Tránsito	

Gracias por su comprensión.

**ANEXO N° 9. Encuestas dirigidas a los usuarios de la cooperativa de transporte del Pacífico**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



**Objetivo:** Determinar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa del Transporte del Pacífico.

**Instrucciones:**

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas al comportamiento organizacional. Lea cuidadosamente cada pregunta y coloque una x en la tabla, con tales afirmaciones

**Datos personales**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

**Nivel de estudio:**

Primaria \_\_\_\_\_ Tercer Nivel \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**1. Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transporte de la cooperativa del Pacífico**

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

**2. De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio**

Unidades en mal estado	
Personal no calificado	
Mala relación calidad precio	
Falta de limpieza de la unidades	

**3. Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa transporte influye en su satisfacción como usuario**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**4. ¿Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a los directivos a la cooperativa sobre el servicio que proporciona?**

Calidad del servicio	
Profesionalidad	
Seguridad	
Que siga mejorando	
Satisfaga al cliente	

**5. Cómo calificaría usted el trato que recibió por parte del chofer o socio desde el momento en que utilizo el servicio**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

**6. Cree usted que los socios o conductores deben de ser capacitados para brindar un buen servicio a los usuarios**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**7. Considera usted que un buzón de sugerencias ayudaría a mejorar el servicio**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Gracias por su colaboración

**ANEXO N° 10. Fotografías tomadas al momento de la entrevista y encuesta**



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo



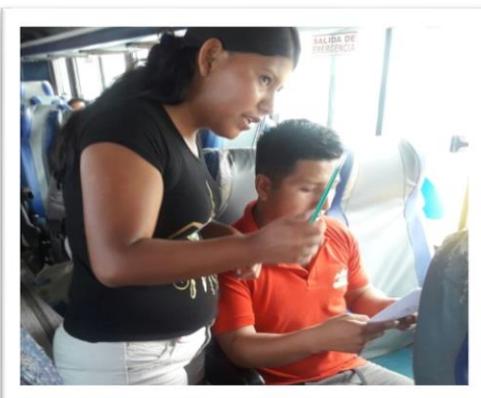
**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo



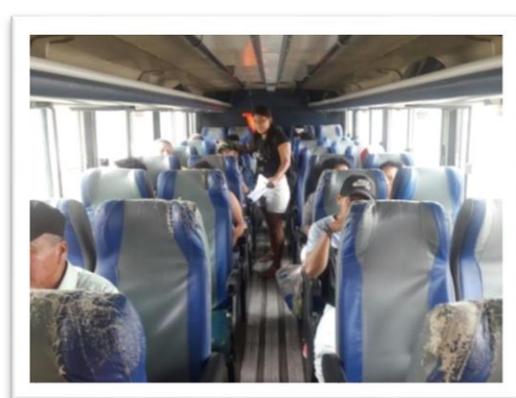
**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo



**Fuente:** Proceso de investigación  
**Elaborado por:** Ana Bermeo

- DDDDD BBB

## ANEXO N° 11. Carta Aval de la Cooperativa de Transporte del Pacifico

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE**  
**"DEL PACIFICO"**  
FUNDADA EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 1968

La Libertad, 19 Octubre 2018

Ec. Margarita Panchana Panchana, MTF  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.

Reciba un cordial saludo de parte del Gerente de la Cooperativa del PACIFICO, Sr. JONNY DE LA A GUALE con C.I. 0915548499; y al mismo tiempo tengo a bien comunicarle que se autoriza a la Srta. BERMEO SUAREZ ANA MERCEDES, para que publique el trabajo de investigación denominado: Análisis del comportamiento organizacional del personal y su incidencia en la atención a los usuarios de la Cooperativa de Transporte del Pacifico, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Adicionalmente a la información proporcionada al inicio del trabajo de titulación, la información será subida en el portal web de la Universidad.

ATENTAMENTE.

  
**JONNY DE LA A G.**  
GERENTE

---

Dirección: Barrio Kennedy - Diagonal 1era Entre Calles 15 y 16 Sector 7 Esquinas  
Teléfono: 2782 - 070  
La Libertad - Santa Elena - Ecuador

## ANEXO N° 12. Validación del Cuestionario

Anexo N° 12... VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N°....: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
- 1.2. Institución educativa:
- 1.3. Título de la investigación:
- 1.4. Nombre del instrumento:
- 1.5. Autor del instrumento:
- 1.6. Alumno de:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

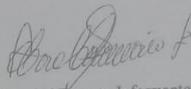
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97

Lugar y fecha:

  
 Firma del Experto Informante

CI 0010341857-7 Teléfono N° 0085792662