UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

AUTORA:

DEYCI MARLENE CHIMBORAZO SANGACHA

DIRECTOR:
ING. CHARLES VISCARRA ARMIJOS.

PARES ACADEMICOS:
ING.EDDY ALVARADO PACHECO.
LIC. GINA ACEBO DELVALLE.

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi fuente de fortaleza y guía durante todo este proceso. Su constante presencia y dirección han sido la luz que ha iluminado mi camino hacia la culminación de esta tesis, y por eso le doy gracias con todo mi corazón.

A mis padres, Juan Chimborazo y Rosio Sangacha, les debo una gratitud inmensurable. Su amor incondicional, apoyo inquebrantable y sacrificio incansable han sido los cimientos sobre los cuales he construido este logro académico. A mis adorados hermanos, les agradezco por ser mi fuente de alegría y motivación en cada etapa de este viaje.

Igualmente agradezco, a la Universidad Estatal de Bolívar por ser la institución que me permitió forjar mis conocimientos en toda mi travesía universitaria, a mi director y a mis pares académicos, les agradezco por su invaluable contribución y apoyo en el desarrollo de esta investigación. Su orientación y sabiduría han enriquecido enormemente este trabajo.

Deyci Chimborazo

DEDICATORIA

Este presente proyecto se lo dedico primeramente a Dios, ya que es mi fuente de toda sabiduría y fortaleza mi guía divina, en todos los instantes de mi vida, ha sido mi faro fundamental en este viaje académico.

A mis padres, Juan Chimborazo y Rosio Sangacha, les dedico este logro con profundo amor y gratitud. Su sacrificio y apoyo incondicional han sido la fuerza motriz detrás de mi educación y crecimiento. A mis queridos hermanos, les agradezco por ser mi motor de alegría y motivación en cada paso de este camino académico.

A la Universidad Estatal de Bolívar, así como a mi director y pares académicos, les dedico este trabajo con profundo respeto y gratitud. Su orientación, apoyo y conocimiento han sido fundamentales en el desarrollo de esta investigación. Agradezco sinceramente su contribución a mi formación académica y profesional.

Deyci Chimborazo

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

ING. "CHARLES PAUL VISCARRA ARMIJOS", LIC. "GINA MARISOL ACEBO DELVALLE" e ING. "EDDY STALIN ALVARADO PACHECO", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desarrollo de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", desarrollado por Deyci Marlene Chimborazo Sangacha.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos
Director

Lic. Gina Marisol
Acebo Delvalle
Par Académico

Ing. Eddy Stalin
Alvarado Pacheco
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo DEYCI MARLENE CHIMBORAZO SANGACHA portadora de la Cédula de Identidad No 0202434734 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Deyci Marlene Chimborazo Sangacha

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v
ÍNDICE DE CONTENIDO vii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
ÍNDICE DE ANEXOS xiv
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1 Descripción del problema 5
1.2 Formulación del problema 6
1.3 Preguntas de investigación 7
1.4 Justificación 8
1.5 Objetivos 10
1.5.1 Objetivo General: 10
1.5.2 Objetivos específicos 10
1.6 Hipótesis 10
1.6.1 Hipótesis Nula 10

1.6.2 Hipótesis Positiva 10
1.7 Variables 10
1.7.1 Variable Dependiente: Desarrollo de la Cooperativa 10
1.7.2 Variable Independiente: El comportamiento Organizacional. 10
CAPÍTULO II 12
MARCO TEÓRICO 12
2.1 Antecedentes 12
2.2 Científico 15
2.2.1 Variable Dependiente 15
2.2.2 Desarrollo de la cooperativa 15
2.2.3 Calidad de servicio 15
2.2.4 Servicio al cliente 15
2.2.5 Innovación 15
2.2.6 Estrategias para el desarrollo empresarial 16
2.2.7 Creatividad en el desarrollo empresarial 16
2.2.8 Gestión administrativa para el desarrollo 16
2.2.9 Clima laboral 17
2.2.10 Trabajo en equipo 17
2.2.11 Incidencia en el desarrollo 17
2.2.12 Estructura organizacional 18
2.2.13 Variable Independiente 18
2.2.14 Comportamiento organizacional 18
2.2.15 Análisis del entorno o escenario de la empresa 18
2.2.16 Plan de acción u operativo 19

2.2.17 Desarrollo empresarial 19
2.2.18 Liderazgo 19
2.2.19 Modelo de comportamiento organizacional 20
2.2.20 Características del comportamiento organizacional 20
2.3 Conceptual 22
2.4 Legal 26
2.5 Georreferencial 35
CAPITULO III 36
METODOLOGÍA 36
3.1 Tipo de investigación 36
3.2 Enfoque de la investigación 37
3.3 Métodos de investigación 38
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos 38
3.5 Universo, población y muestra 40
3.6 Procesamiento de la información 41
CAPITULO IV 42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 42
CAPITULO V 65
5.1 TEMA 65
5.2 INTRODUCCIÓN 66
5.3 JUSTIFICACIÓN 67
5.4 OBJETIVOS 68
5.4.1 OBJETIVO GENERAL 68

5.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 68
5.5 Análisis de la situación actual 68
5.6 Matriz PESTEL 68
5.7 Matriz FODA 71
5.8 Modelo de apoyo de Comportamiento Organizacional para el desarrollo de los servicios que brinda la Cooperativa de taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024 72
5.9 Estrategias para el fortalecimiento del modelo de apoyo 74
5.10 Evidencia Publicidad Informativa (Trípticos). 75
CONCLUSIONES 78
RECOMENDACIONES 79
BIBLIOGRAFÍA 80
ANEXOS 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 11

Tabla 2. Señaletica 42

Tabla 3. Utiliza Dsitintivos a otras unidades..... 44

Tabla 4. Desarolla capacitaciones 45

Tabla 5. Mejor servicio al usuario..... 46

Tabla 6. Quejas de los usuarios..... 47

Tabla 7. Utiliza el taxímetro..... 48

Tabla 8. Servicio adicional..... 49

Tabla 9. Relación con sus compañeros 50

Tabla 10. Actividades de plan de trabajo 51

Tabla 11. Está dispuesto ayudar..... 52

Tabla 12 .Tiempo de mantenimiento del taxi..... 53

Tabla 13 .Motivos para elegir el transporte de Taxis..... 55

Tabla 14. Conducta de los choferes 56

Tabla 15. Frecuencia de uso del Servicio de Taxis..... 57

Tabla 16. Evaluación de calidad del servicio actual de Taxis..... 58

Tabla 17. Perspectiva de mejora del servicio de Taxis 59

Tabla 18. Matriz Pestel 69

Tabla 19. Matriz FODA 71

Tabla 20. Modelo de apoyo de Comportamiento Organizacional 73

Tabla 21. Estrategias de Publicidad Informativa. 74

Tabla 22. Estrategia de capacitaciones para el fortalecimiento del modelo de apoyo 76

Tabla 23. Evidencia de capacitaciones a los socios de la cooperativa 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicacion de la Empresa 35

Figura 2. Señaléticas para educar al usuario 42

Figura 3. Utiliza uniforme distintivo en la Coopertiva de Taxis 44

Figura 4. Planificación y desarrollo de capacitaciones 45

Figura 5. Capacitaciones para mejorar el servicio al usuario 46

Figura 6. Quejas de los usuarios 47

Figura 7. Uso de Taxímetro 48

Figura 8. Servicio Adicional 49

Figura 9. Clima laboral entre compañeros 50

Figura 10. Socialización de actividades 51

Figura 11. Ayuda a usuarios cuando la ocasión lo amerite 52

Figura 12. Tiempo de Mantenimiento del Taxis 53

Figura 13. Motivos para elegir el transporte de Taxis 55

Figura 14. Conducta de los conductores de Taxis 56

Figura 15. Frecuencia de uso del Servicio de Taxis 57

Figura 16. Evaluación de calidad del servicio actual de Taxis 58

Figura 17. Perspectiva de mejora del servicio de Taxis. 59

Figura 18. Tríptico Publicitario de la Cooperativa de taxis “La Gruta” 75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos A. Cronograma 86

Anexos B Presupuesto 87

Anexos C. Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa de taxis..... 88

Anexos D. Encuesta Aplicada a los Clientes de la Cooperativa de taxis 91

Anexos E. Entrevista al Gerente de la Cooperativa de taxis "La Gruta" 93

Anexos F. Evidencia de la investigación de campo 96

Anexos G. Aplicación de las encuestas a los clientes de la Cooperativa de taxis "La Gruta" 98

Anexos H. Aplicación de la entrevista al Gerente de la Cooperativa de taxis "La Gruta" 99

Anexos I. Carta de Aceptación de la empresa 100

Anexos J. Certificado de coincidencia no accidental Turnitin 101

Anexos K. Captura del Turnitin 102

INTRODUCCIÓN

Al transcurrir el tiempo el mundo empresarial se vuelve cada vez más competitivo con la implementación de nuevos modelos y herramientas que ayudan a la toma de decisiones, a conocer de una manera personalizada a sus clientes, saber lo que ellos prefieren, medir la satisfacción de los clientes al consumir sus servicios de la Cooperativa la cual con la información obtenida ha ayudado mucho al comportamiento organizacional y al desarrollo de la compañía de taxis a mejorar la imagen de las empresa.

En el primer capítulo del presente proyecto da a conocer el problema y la formulación del problema observado en la cooperativa de taxis “La Gruta”, la justificación, preguntas de investigación, objetivos, donde se explica el por qué se ha optado para desplegar el proyecto en la Cooperativa de taxis en la ciudad de San miguel del año 2024, donde se presenta como objetivo realizar un modelo de comportamiento organizacional donde está siendo ésta una herramienta para la mejorar el desarrollo de la Cooperativa.

El segundo capítulo se compone por el marco teórico donde se muestra la investigación del tema del proyecto, para lo cual se ha utilizado el internet para buscar libros, artículos, otras investigaciones realizadas en el pasado y demás fuentes buscando la información para el desarrollo de la investigación. Dentro del capítulo se encuentra la información que se hallaron mediante la búsqueda en base a las variables independiente “El comportamiento organizacional” y la variable dependiente “Desarrollo de la Cooperativa”. Además, también consta el marco científico, marco legal, conceptual y georreferencial.

En el tercer capítulo se puede visualizar la metodología, en la cual se detalla las herramientas que se utilizó para poder recopilar los datos. Así mismo, se presenta el enfoque de la investigación, tipo de investigación, métodos de investigación, universo, población y muestra, técnicas e instrumentos de recopilación de datos y el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo se presenta las herramientas para aplicar la recopilación de los datos, esta fue la encuesta, misma que estuvo dirigida a los usuarios de la cooperativa de taxis, a los socios, y una entrevista al gerente. Las preguntas de la encuesta fueron relevantes, lo cual me ayudó a tener un punto de vista desde el cliente y sus opiniones que ayudaron a la investigación. Para el análisis e interpretación de datos. Del mismo modo, la entrevista fue otra herramienta dirigida al gerente de la cooperativa de taxis "La Gruta", las preguntas abiertas para la obtención de más información que ayude a la presente investigación. Una vez terminada la entrevista, se procedió al análisis de las respuestas para obtener una visión más clara.

En el capítulo quinto se plantea una propuesta del modelo de comportamiento organizacional que se puede emplear en la Cooperativa de taxis "La Gruta". La propuesta se basa en los resultados de las encuestas y la entrevista previamente ejecutada con su respectivo análisis e interpretación para sugerir de esta manera la mejora del modelo de comportamiento organizacional y el desarrollo de la cooperativa.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se desarrolla en la cooperativa de taxis “La Gruta”, la cual se ubica en la provincia de Bolívar en la ciudad de San Miguel, año 2024.

En la cooperativa de taxis no existía un modelo de comportamiento organizacional que le ayude al desarrollo de la cooperativa de taxis, para mejorar el servicio que brindan y obtener una fidelización y esto evita tener una mejora en la imagen de la cooperativa. Conforme al problema que se ha encontrado en la cooperativa de taxis, se ha planteado como objetivo general de poder determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el desarrollo, para garantizar una mejor relación con los clientes, crear estrategias, una mejora en la toma de decisiones eficiente, para generar fidelidad con los clientes mejorando la imagen de la cooperativa.

Para la ejecución del presente estudio se utilizó la investigación de campo, histórica, descriptiva e inferencial, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, se aplicó el método deductivo, además, para la recopilación de información se ejecutó una encuesta dirigida a los usuarios, socios de la cooperativa de taxis “La Gruta” y se realizó una entrevista al gerente para poder realizar un análisis profundo interno y externo.

El proyecto es factible porque el modelo de comportamiento organizacional brinda una basta información para una mejor atención al cliente, toma de decisiones, estrategias, liderazgo, seguimiento a los objetivos planteados, fidelización, de este modo mejorando la cultura organizacional y a un desarrollo de la cooperativa.

Palabras clave: Modelo, Comportamiento Organizacional, Desarrollo, Incidencia, Servicio

ABSTRACT

This research work is carried out in the taxi cooperative “La Gruta”, which is located in the province of Bolívar in the city of San Miguel, year 2024.

In the taxi cooperative there was no organizational behavior model that helps the development of the taxi cooperative; to improve the service they provide and obtain loyalty and this prevents having an improvement in the image of the cooperative.
According to the problem that has been found in the taxi cooperative, the general objective has been raised to be able to determine the incidence of organizational behavior in development, to guarantee a better relationship with customers, create strategies, an improvement in decision making, efficient, to generate loyalty with customers, improving the image of the cooperative.

To carry out this study, historical, descriptive and inferential field research was used, with a quantitative and qualitative approach, the deductive method was applied, in addition, to collect information, a survey was carried out directed at users, partners of the taxi cooperative “La Gruta” and an interview was conducted with the manager in order to carry out an in-depth internal and external analysis.

The project is feasible because the organizational behavior model provides sufficient information for better customer service, decision making, strategies, leadership, monitoring of the objectives set, loyalty, thus improving the organizational culture and development of the cooperative.

Keywords: Model, Organizational Behavior, Development, Incidence, Service

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

En el mundo el comportamiento organizacional constituye hoy en día una reflexión de suma importancia, la clave de una gestión acertada para el desarrollo de una empresa está en la actitud de las personas que participan en ellas además se ha convertido en una herramienta necesaria para beneficio de todas las organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios, es decir existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano. El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de la manera como se ha gestionado el capital humano en la organización, como están integrados los miembros que la forman (Molina, 2016).

La problematización del comportamiento organizacional a nivel provincial en las cooperativas de taxis presenta desafíos multifacéticos que incluyen la competencia desleal entre cooperativas, la regulación efectiva en el sector, problemas de liderazgo que pueden generar conflictos internos, desigualdades en la distribución de beneficios y responsabilidades, una cultura organizacional negativa que afecta la cohesión, y la adopción de tecnología moderna, problemas de comunicación tanto interna como externa, conflictos laborales que perturban la operación, cambios en la demanda del servicio que requieren una gestión ágil y desafíos financieros que amenazan la estabilidad de las cooperativas, estos problemas demandan una atención integral para garantizar un funcionamiento eficaz y equitativo de estas organizaciones en el ámbito provincial.

Dentro de la cooperativa de taxis “La Gruta” existe un desconocimiento sobre el uso comunicación interna que no permite tener un adecuado direccionamiento de información de una forma eficaz y la funcionalidad de cada uno de los miembros o socios que conforman la organización y de dirigentes de la cooperativa existiendo inesperadamente conflictos en la toma de decisiones y diálogo entre todos los integrantes de la empresa y en ciertos casos malos entendidos, lo que impide una optimización de recursos de la empresa generando pérdida de tiempo y capital.

Actualmente el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la cooperativa de taxis “La Gruta” por ello se genera problemas por no existir comunicación efectiva y la ausencia de una cultura organizacional cohesionada, por ello se está generando conflictos internos, desmotivación entre los miembros y afectando negativamente la eficiencia operativa y en la prestación de servicio a los clientes. En la actualidad muchas empresas e instituciones desconocen la aplicabilidad de un adecuado comportamiento organizacional lo que puede repercutir en su desempeño y clima laboral. Por otro lado, la falta de políticas y factores que maneja la empresa puede traer dificultades en el manejo del poder para la toma de decisiones y procedimientos.

Por otra parte, la falta de estrategias apropiadas para gestionar el conocimiento puede causar inconvenientes en el comportamiento organizacional, lo que dificulta tener innovación al momento de la toma de decisiones.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo incide el comportamiento organizacional en el desarrollo de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024?

1.3 Preguntas de investigación

- ¿La Cooperativa de taxis “La Gruta” aplica un adecuado comportamiento organizacional?

- ¿El desarrollo de la Cooperativa de taxis “La Gruta” está cumpliendo con los objetivos institucionales?

- ¿Considera que la cultura organizacional de la Cooperativa de taxis “La Gruta” es apropiada?

- ¿La visión de la empresa ayuda al desarrollo de la cultura organizacional de la Cooperativa?

1.4 Justificación

La presente investigación analiza el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de los servicios de la cooperativa de taxis “La Gruta”, cuya importancia se orienta en el aporte a la adecuada toma de decisiones enfocándose en su fuerza laboral y el alcance de los objetivos institucionales.

La aplicación de un adecuado desarrollo organizacional basado en las principales fases como la comunicación, liderazgo y supervisión generó un impacto positivo en el desarrollo empresarial, así como la toma de decisiones se las hace de forma unilateral por cada socio, es decir cada miembro lo hace de forma personal y no como una institución.

Al atender esta problemática es crucial garantizar la estabilidad y el éxito a largo plazo de la cooperativa, promoviendo un entorno laboral más saludable y mejorar su capacidad de prestación del servicio para la convivencia en los mercados cada vez más competitivos.

El comportamiento organizacional en la Cooperativa de Taxis “La Gruta” es importante, ya que son temáticas empresariales que permiten a la empresa mejorar su organización y lograr tener una comunicación efectiva en toda la empresa, además también resolver problemas y mantener ambientes adecuados en el trabajo, con la finalidad de que sea de beneficio tanto para los miembros de la cooperativa como de los clientes que usan este transporte.

El comportamiento organizacional es relevante en la empresa por que influye de manera directa en la eficiencia operativa, en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción de los clientes, también incide en la forma en que los socios, inversionistas y clientes interactúan entre sí logrando tener armonía dentro de la empresa.

También permite que se ajusten a los cambios del entorno ya sea a las nuevas tecnologías o regulaciones, para mantener la competitividad y relevancia de la cooperativa de taxi “La Gruta”, ya que contribuye a construir una cultura organizacional sólida y positiva lo que es esencial para alcanzar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Por lo cual se debe proporcionar capacitaciones de manera continua que ayude a mejorar las habilidades conocimientos y actitudes de los trabajadores, empleados lo que conducirá a la organización en general a mejorar su comportamiento y su prestación de servicio a la sociedad.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General:

Determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el desarrollo de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” en el Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1.5.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la cooperativa de taxis “La Gruta”.
- Fundamentar teóricamente el comportamiento organizacional y el desarrollo de los servicios de la cooperativa de Taxis “La Gruta”.
- Proponer un modelo de comportamiento organizacional para el desarrollo de los servicios que brinda la Cooperativa de Taxis “La Gruta” en el Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis Nula

El comportamiento organizacional no incide en el desarrollo de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” en el Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1.6.2 Hipótesis Positiva

El comportamiento organizacional si incide en el desarrollo de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” en el Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1.7 Variables

1.7.1 Variable Dependiente: Desarrollo de la Cooperativa

1.7.2 Variable Independiente: El comportamiento Organizacional.

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES		DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
El comportamiento Organizacional	Independiente	El estudio de la conducta de como las personas se relacionan e interactúan dentro del ambiente laboral.	Comunicación Interna	Encuesta y reuniones con los socios	Encuesta, entrevista y observación directa
			Clima Organizacional	Participación en actividades de la Empresa	
			Toma de Decisiones	Participación de los empleados	
Desarrollo de la Cooperativa	Dependiente	Capacidad que tiene la organización con el propósito el desarrollo social, económico y ambiental.	Participación de los socios	Número de socios que participan	
			Alianzas y colaboraciones	Número de alianzas establecidas con otras empresas	
			Recursos financieros	Eficiencia Financiera	

Fuente: Investigación de campo
Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según (Banchon Marcillo & Jordan Rodriguez, 2019), en el trabajo de investigación titulado: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COMPAÑÍA "RENESA S.A" DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL" tiene por objetivo de: Analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la compañía RENESA de la ciudad de Guayaquil y proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal. Donde la conclusión define que los trabajadores se sienten a gusto con sus compañeros, existe compañerismo y trabajo en equipo, tanto en el área administrativa como en el área operativa, pero no existe organización en cuanto a la asignación de actividades que debe realizar cada uno de los empleados, puesto que el hecho de que exista una buena relación entre compañeros no garantiza una correcta organización interna para el desempeño de las diversas actividades.

Según (Acurio & Tinajero, abr-2022), en el trabajo de investigación titulado: "EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. CASO DE ESTUDIO EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DE LA MANCOMUNIDAD DE COTOPAXI, ESTUDIO REALIZADO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI", tiene como objetivo: Analizar, un modelo de Comportamiento Organizacional para la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. En conclusión, el comportamiento organizacional de la EPMC se caracteriza porque la mayoría de sus miembros se sienten comprometidos con la organización, sin embargo, que no prevalezca el trabajo en equipo, lo que se asocia a que no existe una retroalimentación oportuna de la información que se requiere para el cumplimiento eficiente de las tareas.

Por otro lado, la mayoría de los involucrados ven que en la empresa no se practica la empatía y existe una subjetividad en la percepción de otros valores. El estilo de liderazgo predominante es el democrático que contribuye a que todos participen en la toma de decisiones.

El trabajo realizado por (Huanca Caballero, 2022), Sobre "EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GRIFO MARCELO´S S.R.L. - 2021", tiene como objetivo: Diagnosticar el comportamiento organizacional en la empresa grifo Marcelo´s S.R.L, en el año 2021. En conclusión, esta tesis se diagnostica el comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo´s S.R.L - 2021 según tres aspectos: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional. A pesar de ser una empresa relativamente joven en el mercado de combustibles, el comportamiento organizacional de la empresa promedio es 69% bueno, 15% regular y 16% malo. Esta es una situación bastante alentadora y aún necesita mejoras para lograr un alto nivel y eficiencia. dimensión conductual individual promedio, bueno 69%, normal 15% y malo 16%; el comportamiento del grupo es bueno 71%, frecuente 12% y malo 17%; buena regulación 67%, regular 17% y mala 16%.

Según (Herdoiza Chichande, 2020), en el trabajo de investigación titulado: "EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL IESS BABAHOYO", tiene como objetivo: Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería por medio de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo, para el planteamiento de un plan de mejora. En conclusión, el comportamiento organizacional ha sido estudiado a lo largo de muchos años, por lo que este se encuentra asociado a diversas teorías de la administración. Por ese motivo se pudo conocer y analizar la existencia de las teorías clásica, humanista, neoclásica, estructuralista, burocrática, de los sistemas y contingencial; así como la teoría X y Y, en donde se detallaron los principios, características y funciones de

varias de ellas; sin embargo, se tomó de referencia las teorías de los sistemas, del comportamiento y la contingencial.

En la revisión de la literatura se evidenció que el comportamiento organizacional se encarga de observar y manejar las diferentes conductas que poseen los individuos, buscando alcanzar buenos resultados.

El trabajo de investigación realizado por (Paredes Oleas & Rivera Romero, 2022) con el tema de titulación sobre "ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL MUNICIPIO DE RIOBAMBA, PERIODO 2019", tiene como objetivo: Elaborar una guía del comportamiento organizacional que permitan mejorar el desempeño laboral de los empleados del municipio de Riobamba. En conclusión, el comportamiento organizacional es considerado como un pilar fundamental en una institución ya que influye directamente con los empleados, los respectivos factores que se contempló dirigen a comprender que tan importantes son y como inciden en el desempeño laboral de los empleados.

2.2 Científico

2.2.1 Variable Dependiente

2.2.2 Desarrollo de la cooperativa

El desarrollo de una cooperativa conlleva un enfoque estratégico y colaborativo para fortalecer su eficacia y sostenibilidad. Se persigue el crecimiento económico junto con el bienestar de los miembros y la comunidad. Esto incluye capacitación, participación y mejora de la gestión.

2.2.3 Calidad de servicio

"La calidad del servicio incluye la optimización y la gestión de recursos para garantizar un rendimiento predecible y satisfactorio de los servicios en telecomunicaciones, redes informáticas, servicios en la nube u otros entornos relacionados con la tecnología". (Hammond, 2022)

2.2.4 Servicio al cliente

El servicio al cliente tenga como objetivo la satisfacción de un producto o servicio destaca la interconexión entre la calidad del servicio y la percepción general del cliente sobre el valor de lo que han adquirido. Esto refuerza la idea de que el servicio al cliente no es solo una tarea operativa, sino una estrategia integral para crear experiencias positivas que trasciendan la simple transacción comercial. (Silva, 2021)

2.2.5 Innovación

La innovación en la actualidad debe ir de la mano de la Razón Social Empresarial (RSE) se puede observar que definitivamente no se puede innovar a cualquier precio, sacrificando y afectando el bienestar de los colaboradores, la comunidad, ya que la gestión empresarial y la competitividad son los fundamentos que soportan la administración de cualquier empresa o negocio, es por esta razón que la innovación viene a considerarse como u puente entre la Razón Social Empresarial y el éxito competitivo, por lo que esta incrementa cuando la empresa es responsable y ese crecimiento genera como resultado mayor competitividad. (Darío Canizales Muñoz, 2020)

Entonces la innovación consiste en anticiparse a las necesidades del mercado antes que los competidores, proporcionar calidad adicional en los productos y servicios que se ofrecen controlando los plazos y los costes.

2.2.6 Estrategias para el desarrollo empresarial

Para poder establecer estrategias en una empresa y contribuir para su desarrollo los gerentes deben tomar decisiones, están sujetas a procesos, objetivos que se asientan en un curso de acción específico denominado planificación para establecer estrategias que definan el curso de las acciones específicas que los colaboradores tendrán que aplicar en su gestión. (Peñafiel Nivela & Acurio Armas, 2020)

En las empresas las estrategias que se establecen en la planeación sirven como base fundamental porque gracias a ella se pueden prever alguna situación adversa y también ayuda a implementar planes de acción en caso de contingencias, nos brinda un horizonte empresarial para el cumplimiento de los objetivos (Jaramillo Luzuriaga, 2019).

2.2.7 Creatividad en el desarrollo empresarial

La creatividad facilita en gran medida el desarrollo de las soluciones que satisfagan las exigencias del acelerado avance de la sociedad, tecnología y culturas que coloca a las personas, trabajadores y a las empresas en una posición desafiadora al momento de tomar decisiones adaptadas a sus realidades y sus necesidades con los recursos para su crecimiento y sostenibilidad. (Aranibar Ramos, 2022).

2.2.8 Gestión administrativa para el desarrollo

Todas las empresas deben implementar un modelo de gestión adecuado a su misión, visión, y objetivo teniendo presente la evolución del mercado y actuar dentro de ése es vital, sobre todo conocer que el funcionamiento de la empresa tanto externo como interno deben estar ligado a dichos cambios con un modelo de gestión permitirá cumplir con cada uno de los objetivos planteados. (Orellana Palomeque, Erazo Alvarez , Narvaez Zurita, & Matovelle Romo, 2019).

2.2.9 Clima laboral

Teniendo en cuenta a (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019) mencionan que el clima laboral “se clasifica en aspectos psicológicos y organizacionales. El primero se enfoca en estudios individuales con empleados, mientras que el segundo se centra en la organización en su conjunto. Ambos evalúan la percepción de los trabajadores sobre sus experiencias laborales”.

> El ambiente laboral abarca tanto el espacio físico como las relaciones humanas en el entorno laboral diario. Conecta la satisfacción de los empleados con la productividad, buscando el crecimiento y beneficio mutuo. Cuando la productividad aumenta, los ingresos de la empresa mejoran. (Calle Antón & Cedeño Zambrano, 2022)

2.2.10 Trabajo en equipo

Como señala (Díaz, Lopez, & Esquivel, 2019) “la colaboración es el trabajo conjunto de un grupo hacia metas previamente acordadas. Para ello, se requiere una estructura organizativa que promueva la colaboración de todos los miembros”.

> Un equipo se define como un grupo de personas que interactúan de manera adaptativa, interdependiente y dinámicamente con el fin de llegar a una meta en común que tiene un efecto positivo en los empleados, se sienten más satisfechos y motivados, además, promueve que trabajen de manera más eficiente, lo que permite que desarrollen soluciones innovadoras. (Rodriguez, 2019)

2.2.11 Incidencia en el desarrollo

(Faro, 2022) afirma que “se trata de un proceso estratégico para influir en políticas y opiniones, buscando abogar, promover o defender ideas específicas ante individuos e instituciones influyentes en nuestra área de trabajo. El objetivo es cambiar percepciones y decisiones sobre la problemática”.

2.2.12 Estructura organizacional

> Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro, la estructura organizacional es un esquema que ayuda a distribuir las actividades que se realizan en una empresa y que permite formar departamentos. Es fundamental organizar, ordenar y dividir las tareas necesarias para alcanzar los objetivos de la organización con mayor facilidad. Igualmente, se dice que son patrones de diseño para construir una empresa, de modo tal que se puedan alcanzar las metas propuestas y el objetivo que motivó su creación. (Brume, 2019)

2.2.13 Variable Independiente

2.2.14 Comportamiento organizacional

Como plantea (Suárez Guevara, Tinajero Jiménez, & Jácome Lara, 2020) “el comportamiento organizacional es crucial en la gestión actual. La globalización ha traído tanto desafíos como oportunidades, con cambios como la creciente presencia de mujeres en el empleo, reducción del personal permanente y aumento de trabajadores temporales”.

En palabras de (Consuelo Bravo, y otros, 2020) “el estudio del comportamiento organizacional analiza cómo las personas y las estructuras afectan el funcionamiento de las organizaciones, buscando mejorar la eficiencia. Esto implica comprender las relaciones entre los empleados y cómo el entorno externo influye en la empresa”.

2.2.15 Análisis del entorno o escenario de la empresa

Como menciona (Perdro, 2019) el análisis del entorno “es una herramienta radica en su capacidad para evaluar el potencial de crecimiento en estrategias de marketing. Al estudiar diversos factores internos y externos, se identifican oportunidades y debilidades que pueden afectar los objetivos establecidos”.

2.2.16 Plan de acción u operativo

“Un documento donde los líderes organizacionales definen objetivos y pasos a seguir. Similar al plan de acción, prioriza iniciativas para lograr metas específicas, sea en empresas, instituciones o entidades gubernamentales”. (Porto & Gardey, 2021)

2.2.17 Desarrollo empresarial

En palabras de (Faster Capital, 2024) “el desarrollo empresarial implica descubrir oportunidades para aumentar ventas y ganancias, esencial para el crecimiento y expansión de cualquier negocio al apuntar a nuevos mercados, crear productos y mejorar operaciones”.

De la misma forma (Peña Ponce & Milligan Alvia, 2022) afirman que “el desarrollo empresarial ayuda al progreso a nivel regional y nacional es fundamental el crecimiento empresarial impulsa la economía, crea empleo y eleva el bienestar de las personas, tanto directa como indirectamente”.

2.2.18 Liderazgo

Es un proceso en el que el Líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la organización.

Desde la posición de (Arjomandi, 2021) afirma que “el liderazgo implica la influencia del líder en sí mismo, su relación consigo mismo y cómo realiza sus tareas. Este concepto se denomina autoliderazgo o autogestión".

2.2.19 Modelo de comportamiento organizacional

> Se realiza con la finalidad de facilitar la comprensión de fenómenos complejos, las ciencias suelen utilizar modelos que permitan realizar representaciones de hechos o abstracciones de la realidad. Estos tienen gran importancia ya que sirven para representar los fenómenos de manera más simple e inteligible, ya sea en forma de un organigrama de la empresa, un diagrama de flujo de actividades y facilitando la comprensión del mismo (Amorós, 2019, págs. 17, 18)

2.2.20 Características del comportamiento organizacional

Según (Chiavenato, 2009) manifiesta que "El comportamiento organizacional tiene características que distinguen, es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de todo tipo de organizaciones. Las principales características del comportamiento organizacional son las siguientes:"

1. El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
2. El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas.
3. El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.

4. El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. (pág.28)

2.3 Conceptual

Clima Laboral:

En palabras de (Calle Antón & Cedeño Zambrano, 2022) afirma que “el ambiente laboral, tanto físico como social, influye en la productividad y satisfacción del personal, impactando en el logro de metas y beneficios empresariales. Mejorar la productividad se traduce directamente en mayores ingresos para la empresa”.

Competitividad:

Según (CEPAL, 2019) “puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible”**.**

Comportamiento organizacional:

“Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”. (Robbins, 2019)

Conflicto laboral:

"Es una disputa que se desarrolla dentro de una empresa u organización. Puede tratarse de una desavenencia entre empleados o entre los trabajadores y la gerencia". (Lopez, 2020)

Cultura organizacional:

"Es considerada en términos de los valores y normas que influyen en el comportamiento de los individuos que integran una organización; los valores y las normas, ejercen una influencia determinante en la forma como cada persona interpreta el ambiente que la compone". (Gonzalez, 2021)

Desempeño laboral:

"Se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización". (Pineda Martinez & Salazar Nogueda, 2023)

Diagnóstico:

En concordancia con los autores (Bravo Rojas, Valenzuela Muñoz, Ramos Vera, & Tejada Arana, 2019) mencionan que "el diagnostico implica examinar el contexto empresarial para detectar oportunidades y amenazas, así como evaluar internamente las fortalezas y debilidades. Esencial para una planificación estratégica efectiva y la toma de decisiones informadas".

Efectividad:

Para (Ramírez Méndez, Magaña Medina, & Ojeda López, 2022) mencionan que "es un concepto fundamental, evaluado a lo largo del tiempo desde distintos ángulos. La efectividad implica el uso adecuado de recursos para alcanzar resultados, así mismo se centra en los resultados logrados, independientemente de los medios empleados".

Eficiencia:

En palabras de (Mut, Robles, & Unrein, 2020) afirman que "la eficiencia implica optimizar el uso de recursos, mientras que la eficacia se refiere a lograr un objetivo, incluso si no se emplearon los recursos de manera óptima en el proceso. Ambas son cruciales para el éxito organizacional".

Entorno Laboral:

Desde la perspectiva de (Farias Macias, Zambrano Cedeño, Macias Moreira , & Gómez Bravo, 2021) recalcan que “un entorno laboral se vuelve favorable al cumplir las necesidades individuales y desfavorable al generar frustración. Esto impacta significativamente en la satisfacción de los empleados. Estos análisis son útiles para elaborar planes de acción futuros en el tema”.

Equipo de trabajo:

Como afirma el autor (Bernardo, 2024) “el equipo de trabajo se refiere a la colaboración conjunta de individuos hacia un objetivo común, donde cada miembro aporta sus habilidades y conocimientos para lograr resultados efectivos y eficientes”.

Estrategias:

La estrategia es como un plan para tomar decisiones en una situación específica se usa para alcanzar metas que ya hemos establecido básicamente, es el camino que elegimos para llegar a donde queremos.

Factores:

Un factor es algo que realmente importa y puede cambiar las cosas cuando se trata de entender algo, como una crisis económica, necesitamos considerar todos los factores que lo afectan para entenderlo mejor.

Habilidades:

En palabras de (Pérez, 2021) afirma que las habilidades “son fundamentales para interactuar y formar parte activa de la sociedad, dado que, como seres sociales, su dominio es esencial para nuestra inclusión y participación en la vida comunitaria”.

Organización:

"Es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas". (Roldan & westreicher, 2020)

Personalidad:

Así mismo los siguientes autores indican (Valarezo Encalada, Celi Rojas, Rodríguez Guerrero, & Sánchez Gahona, 2020) que la personalidad "es crucial para comprender cómo se forma y qué factores influyen en ella. No hay patrones fijos, y entender las experiencias tempranas, las relaciones parentales y cómo se manejan los conflictos es fundamental saber entender cada personalidad".

Productividad:

En concordancia con el autor (Gómez, 2019) menciona que "la productividad se define como la relación entre la producción o servicios logrados y los recursos empleados. También se puede entender como la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo requerido para alcanzarlos".

Valores corporativos:

Son como las reglas básicas que establece una empresa sobre cómo trabajar, colaborar entre compañeros y asegurar el bienestar de los empleados en su ambiente laboral.

2.4 Legal

Constitución de la Republica del Ecuador.

Art. 1,2 De la Constitución de la república del Ecuador menciona que:

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible. (CONSTITUCIÓN, 2008, pág. 2)

Art. 2.- La bandera, el escudo y el himno nacional, establecidos por la ley, son los símbolos de la patria. El castellano es el idioma oficial del Ecuador; el castellano, el kichwa y el shuar son idiomas oficiales de relación intercultural. Los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan y en los términos que fija la ley. El Estado respetará y estimulará su conservación y uso. (CONSTITUCIÓN, 2008, pág. 2)

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

CAPÍTULO I

SEGÚN LA (LEY ORGANICA, 2018) **MENCIONA QUE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL:**

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

a) Público;
b) Comercial;
c) Por cuenta propia; y Particular.

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. 53.- Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley.

La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

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.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico

y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (LEY ORGANICA, 2018)

El servicio de taxis se prestará exclusivamente en el área del territorio ecuatoriano, establecido en el permiso de operación respectivo; y, fletado ocasionalmente a cualquier parte del país, estando prohibido establecer rutas y frecuencias.

TÍTULO III

DE LOS ÁMBITOS DEL TRANSPORTE

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intraregional, intraprovincial e internacional.

Art. 66.- El servicio de transporte público intracantonal, es aquel que opera dentro de los límites cantonales. La celebración de los contratos y/o permisos de operación de estos servicios será atribución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos o de la Agencia Nacional en los cantones que no hayan asumido la competencia, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento. (LEY ORGANICA, 2018, pág. 18)

TÍTULO IV

DE LOS TIPOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 71.- Las especificaciones técnicas y operacionales de cada uno de los tipos de transporte terrestre, serán aprobadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y constarán en los reglamentos correspondientes. (LEY ORGANICA, 2018, pág. 19)

CAPITULO VI

DE LOS PASAJEROS Y PASAJERAS DEL TRANSPORTE COMERCIAL

Art. 295.- En todo momento, los pasajeros y pasajeras de los servicios de taxis tienen el derecho a exigir el cobro justo y exacto, tal como lo señala el taxímetro de la unidad, el cual debe estar visible, en pleno y correcto funcionamiento durante el día y noche, y que cumpla con todas las normas y disposiciones de la Ley y este Reglamento. A solicitud del pasajero o pasajera, el conductor del taxi estará obligado a entregar un recibo por el servicio prestado.

SEGÚN EN LA CONSTITUCIÒN EN EL AÑO 2011 EL 13 DE JULIO MENCIONAN QUE:

Sección octava Trabajo y seguridad

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. (Constitucion , 2011)

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.
El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

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. (Constitucion , 2011, pág. 100)

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. (Constitucion , 2011, pág. 101)

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.

SEGÚN LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

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. (LEY ORGANICA DE ECONOMIA, 2011)

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. (LEY ORGANICA DE ECONOMIA, 2011)

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.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión. (LEY ORGANICA DE ECONOMIA, 2011)

Según (Còdigo de trabajo, 2005) menciona lo siguiente:

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;
e) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Según la (Ley de cooperativas, 1966) **menciona que en la ley de consumidor parte del transporte**

Ley de cooperativas de transporte

Art. 4.- Es prohibido a las cooperativas:

a) Pertenecer a instituciones cuyos fines estén en pugna con los principios y espíritu cooperativos o respaldar actitudes contrarias a ellos;
b) Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, ajenas a la institución, que les permita participar de los privilegios y beneficios que conceden la Ley y este Reglamento a las (sic) cooperativas;
c) Realizar actividades diferentes a los objetivos de la institución, señalados en la Ley, este Reglamento o sus estatutos;
d) Conceder preferencia o privilegios a un socio en particular, ni aún a título de iniciador, fundador o director; y
e) Exigir a los nuevos socios que suscriban un mayor número de certificados de aportación de los que hayan adquirido lo socios fundadores desde que ingresaron a la cooperativa, o que contraigan con la institución cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído los demás socios.

TITULO III

De los Socios

Art. 17.- Pueden ser socios de una cooperativa todas las personas señaladas en el artículo 11 de la Ley de Cooperativas, con las siguientes limitaciones:

a) Los menores de 18 años de edad necesitarán autorización escrita del padre o guardador para pertenecer a las cooperativas juveniles, y

b) Las mujeres casadas no separadas o excluidas de bienes necesitarán la autorización de su marido para pertenecer a las cooperativas de vivienda, agrícolas o de huertos familiares y, en general, a aquellas en que adquieran bienes inmuebles.

Art. 20.- Los socios de una cooperativa que infringieren, en forma reiterada, las disposiciones constantes en la Ley de Cooperativas, en este Reglamento o en el estatuto, o que fueren disociadores o desleales a la institución, podrán ser excluidos de ella. (Ley de cooperativas, 1966)

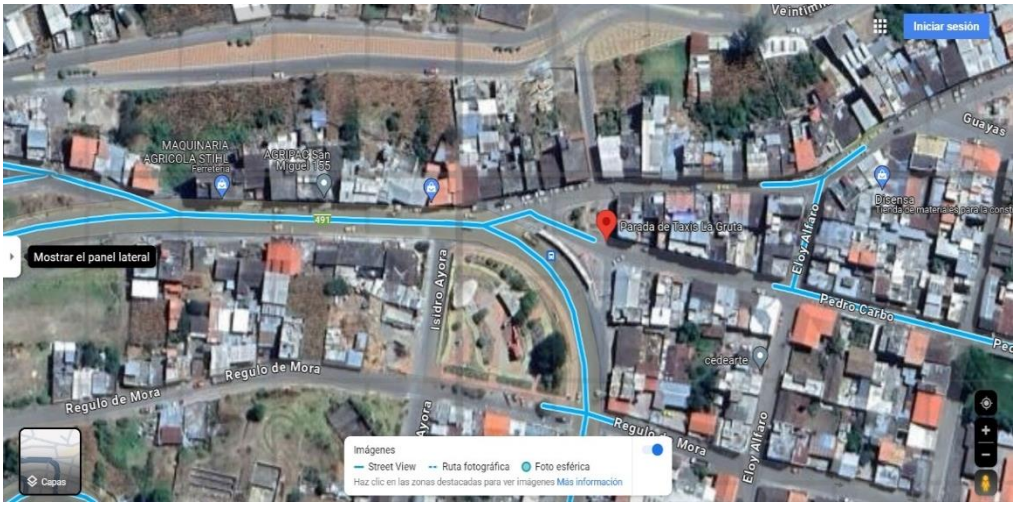
2.5 Georreferencial

La Cooperativa de taxis “La Gruta”, se encuentra ubicada en el Cantón San miguel, perteneciente a la Provincia Bolívar, esta compañía de transporte fue constituida mediante la escritura pública ante el Notario Segundo del Mismo Cantón donde se encuentra localizada la Cooperativa, el 6 de febrero del 2006; fue aprobada por la superintendencia de compañías, mediante la resolución 06, A. Dic, cuenta con 32 socios.

La empresa se dedica al transporte de pasajeros y mercancías a nivel vecinal, nacional y provincial y cuenta con 4 accionistas. Es una empresa que brinda servicios dentro de las fronteras del país y satisface las necesidades de los ciudadanos, convirtiéndose en una de las empresas de transporte más reconocidas debido a que cuenta con oficina propia.

Figura 1

Ubicación de la Empresa



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

- **Investigación de campo**

Según (Arias, 2021) menciona que la investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema. Este tipo de investigación presenta una serie de fases o etapas que conviene seguir para conseguir que sea eficaz y eficiente.

La investigación de campo se realizó mediante la recopilación directa de datos en la Cooperativa de taxis “La Gruta”, por medio de la interacción con los socios, choferes y se utilizó herramientas como encuestas entrevistas para comprender como influye el desarrollo de los servicios, mediante esta investigación se logró el objetivo principal de obtener información detallada de la dinámica interna y del impacto de la calidad de los servicios ofrecidos por la Cooperativa De Taxis “La Gruta”.

- **Investigación bibliográfica**

Se obtiene al compilar, seleccionar, interpretar y analizar la información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales tales como libros, documentos de archivo, notas periodísticas, registros audiovisuales, entre otros. (Martínez, 2019)

La investigación bibliográfica se aplicó mediante la revisión exhaustiva de documentales bibliográficos ya que para su ejecución se sustentó en información ya existente en libros, tesis, revistas, biblioteca y documentos relevantes, permitiendo que el investigador pueda conceptualizar las variables de la situación específica de la cooperativa de taxis.

3.2 Enfoque de la investigación

- **Cualitativo**

Según (Sánchez Flores, 2019) el enfoque cualitativo se entiende al "'procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes.

Se utilizó el enfoque cualitativo para interpretar y analizar los diferentes conceptos que componen el comportamiento organizacional, presentados por autores los cuales respaldan la investigación actual, otorgándole credibilidad y fundamentación.

- **Cuantitativo**

Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes. (Arteaga, 2020)

En este proyecto, se aplicó el enfoque cuantitativo con el objetivo de recopilar datos relevantes, lo que posibilitará que la investigación se respalde con información precisa proveniente directamente de la empresa. Este procedimiento involucró la creación de datos mediante encuestas, seguido de un análisis estadístico, lo que permitió la obtención de resultados significativos que contribuye a la obtención de información precisa y confiable.

3.3 Métodos de investigación

- **Deductivo**

Menciona (Barchini, 2019) que “el método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos”.

Por medio de este método deductivo se identificó posibles fallos en la atención al cliente por parte de los socios y conductores de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”, ya que activamente se buscó soluciones para mejorar la calidad del servicio.

- **Inductivo**

Según (Narvaez, 2023) el método inductivo “es un proceso de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos. A partir de estos patrones o tendencias, se llega a una conclusión general”.

Este método se utilizó para obtener conclusiones generales a partir de las observaciones y datos específicos recopilados en la cooperativa, este método implica recopilar información detallada sobre el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de los servicios a partir de estos datos relevantes, se buscó patrones que conduzcan a conclusiones más amplias y aplicables al contexto general de la Cooperativa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

- **Entrevista**

“Es la vía de indagación del nivel empírico, de carácter administrado, mediante el empleo de una comunicación interpersonal con uno o un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, acerca de las causas y las posibles soluciones”. (Avila, 2020).

Esta técnica es de gran utilidad en la investigación ya que permitió recopilar información relevante del objetivo de estudio, mediante una conversación interpersonal con el gerente de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”, se realizó preguntas abiertas, para recolectar información importante para la investigación, las preguntas fueron estructuradas de acuerdo al tema como es el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo del servicio.

- **Encuesta**

“Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos”. (Farías, 2023)

Mediante esta técnica se llevó a cabo el desarrollo de una encuesta las cuales consta de un conjunto de preguntas estructuradas a los socios de la cooperativa de Taxis que prestan el servicio a los habitantes de la ciudad, a través de ellos se obtuvo datos, y posteriormente proceder a realizar los respectivos análisis el cual nos brindó la información necesaria sobre la cooperativa. Además, se realizó encuestas a los clientes para saber la calidad de servicio que presta la cooperativa de Taxis.

- **Observación directa**

“Es una forma discreta y sencilla de inspeccionar datos sin depender de un intermediario. Este método se caracteriza por no ser intrusivo y requiere evaluar el comportamiento del objeto de estudio por un tiempo continuo, sin intervenir”. (Santos , 2022)

Mediante este método se observa el lugar donde se encuentra la compañía de taxis prestando su servicio para observar de forma directa el comportamiento de todos los miembros de la Cooperativa de Taxis “La gruta” captando cuáles son sus aptitudes en el desarrollo de los servicios que están prestando a la ciudadanía y a la vez el comportamiento entre compañeros, mediante el cual se identificó factores que estén afectando a su desarrollo en el ámbito laboral.

3.5 Universo, población y muestra

- **Población**

La población de interna de la investigación tomado en consideración a todos los socios de la Cooperativa de Taxis, lo cual está constituido por de 32 socios, los que prestan servicios a la población de Cantón San Miguel.

Mientras tanto la población externa son los habitantes del Cantón San Miguel de Bolívar de la zona urbana con un total de 8806 habitantes.

- **Muestra**

Se ha tomado como muestra interna a todos los socios de la Cooperativa de taxis “La Gruta” con la finalidad de recabar información que sea relevante para desarrollar un correcto planteamiento del problema, lo cual la compañía cuenta con 32 socios ellos son quienes proporcionaron información veraz, para realizar la investigación sobre el comportamiento organizacional, mediante los instrumentos de investigación.

Muestra externa habitantes de la zona urbana del Cantón San Miguel.

Población finita

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo

z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC)

e= Error de aceptación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Fórmula:

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

$$n = \frac{8806 * (1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}{(0{,}05)^2 * (8806 - 1) + (1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{8806 * 3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5}{0{,}0025 * 8805 + 3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{8457{,}2824}{22{,}9729}$$

$$\boldsymbol{n = 368}$$

3.6 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete informático Microsoft Office, con los programas (Word y Excel).

El programa Excel permitió el procesamiento de datos cuantitativos a través de cuadros estadísticos; y con el programa de Microsoft Word se realizó el análisis cualitativo para la adecuada toma de decisiones.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Pregunta N° 1: ¿Su unidad posee señaléticas para educar al usuario?

Tabla 2

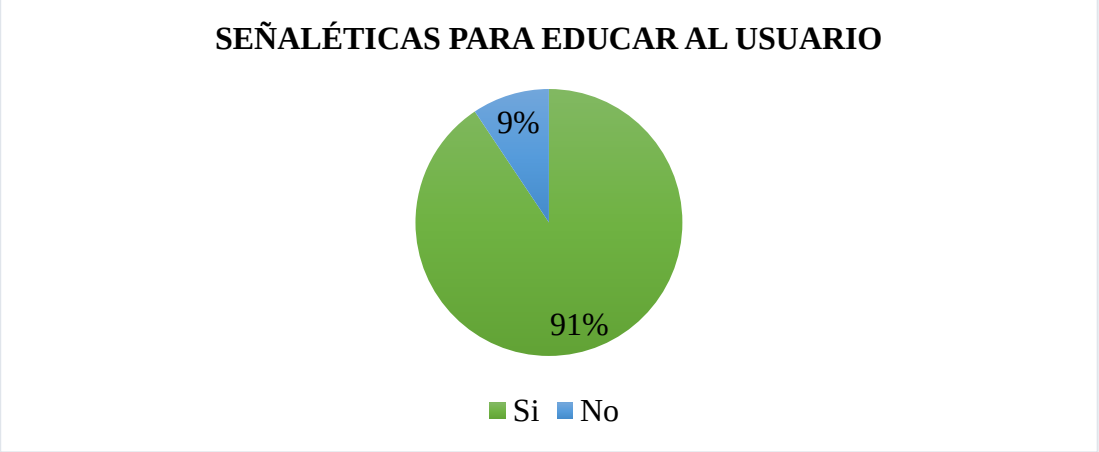
Señaléticas para educar al usuario

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	91%
No	3	9%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 2

Señaléticas para educar al usuario



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Los resultados muestran que la mayoría de los socios de la cooperativa usan señaléticas dirigidas a los usuarios, lo que puede ayudar a una mejor interacción de los socios de la cooperativa con los usuarios, esta buena práctica puede ser adoptado por todos los socios de la cooperativa y crear un ambiente más atractivo para educar a los usuarios con el uso del servicio, marcando la diferencia entre las otras cooperativas de taxis, con estos resultados podemos afirmar que se tiene un base sólida relacionado con el comportamiento organizacional de los socios al acatar con las normativas internas.

Pregunta N° 2: ¿Usted utiliza uniforme distintivo a otras unidades de transporte de Taxis?

Tabla 3

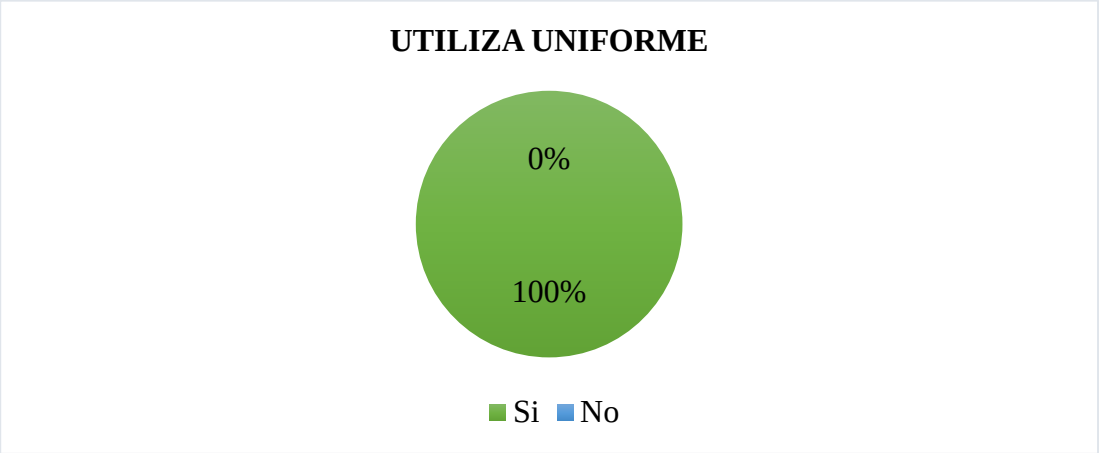
Utiliza uniforme distintivo a otras unidades

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 3.

Utiliza uniforme distintivo en la Cooperativa de Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Los conductores de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" utilizan un uniforme que les permite diferenciarse de otras compañías de taxis, facilitando la identificación y seguridad de sus clientes, en su totalidad, ayuda a contribuir a la calidad del servicio y a mantener la imagen corporativa de la Cooperativa, cumpliendo con las normas y políticas establecidas por la organización para el uso del uniforme, por lo que nos indica que los socios cumplen con las normas internas fortaleciendo su comportamiento organizacional lo cual deberán seguir manteniendo para el buen desarrollo de la Cooperativa.

Pregunta N° 3: ¿La Cooperativa de taxis “La Gruta” planifica y desarrolla capacitaciones?

Tabla 4

Desarrolla capacitaciones

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	94%
No	2	6%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 4

Planificación y desarrollo de capacitaciones



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: La cooperativa de Taxis “La Gruta” en un alto porcentaje planifica y desarrolla capacitaciones para contribuir con nuevos conocimientos que ayuden al mejoramiento del servicio al cliente, habilidades gerenciales y talento humano para que los conductores, socios puedan ofrecer un servicio de calidad y eficiencia operativa , que ayuden a fortalecer la imagen de la empresa y su cultura organizacional, quedando escaso porcentaje de personas que no asisten a las capacitaciones en los que la cooperativa tiene que trabajar.

Pregunta N° 4: ¿Estaría usted de acuerdo a recibir capacitaciones para brindar un mejor servicio al usuario?

Tabla 5

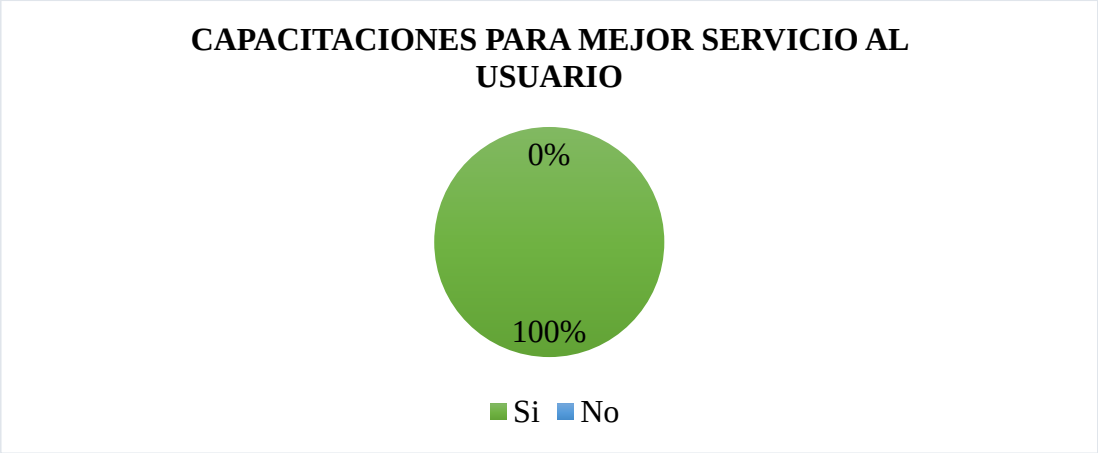
Mejor servicio al usuario

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 5

Capacitaciones para mejorar el servicio al usuario



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: La totalidad de los conductores de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" si tienen iniciativa de recibir capacitaciones de temas relevantes como en la mejora de servicio, comunicación efectiva y profesionalismo, conocimiento de rutas y destinos, respeto a la sociedad, cuidado del pasajero con necesidades especiales, la seguridad y bienestar del pasajero, lo cual promueve a la participación activa de los socios y a crear una cultura de aprendizaje y desarrollo, los socios al estar dispuestos a las capacitaciones se puede fomentar convenios con organizaciones externas para una mejor formación de los socios.

Pregunta N° 5: ¿Ha recibido quejas por parte de los usuarios?

Tabla 6

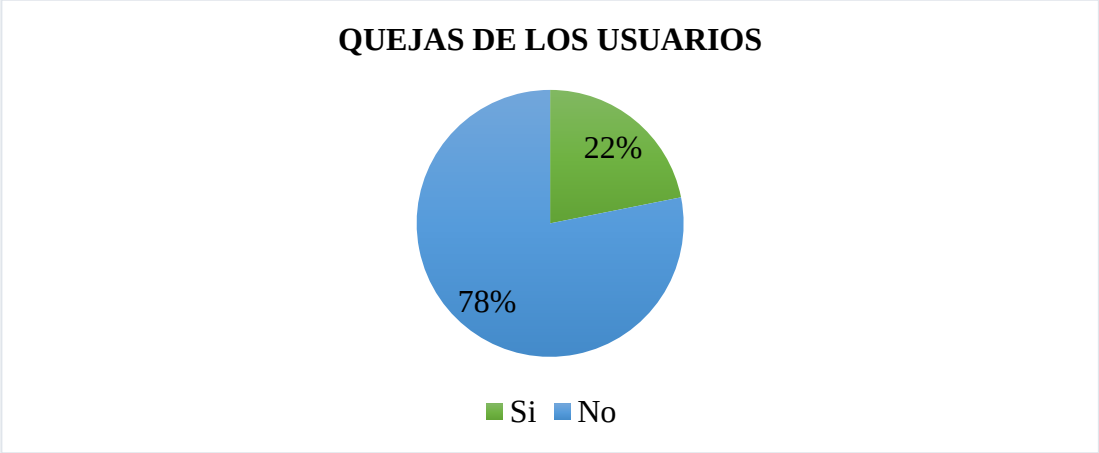
Quejas de los usuarios

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	22%
No	25	78%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 6

Quejas de los usuarios



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: En los resultados podemos observar que las quejas que se le han hecho a los socios de la cooperativa de taxis lo cual es una oportunidad para que se pueda saber lo que les molestó y de acuerdo con esa información tomar acciones para evitar otros disgustos de los usuarios mediante esta manera se pueden crear estrategias reforzando la mejora de la cooperativa.

Pregunta N° 6: ¿El taxímetro es un instrumento obligatorio para brindar el servicio de taxi? ¿Usted utiliza esté instrumento?

Tabla 7

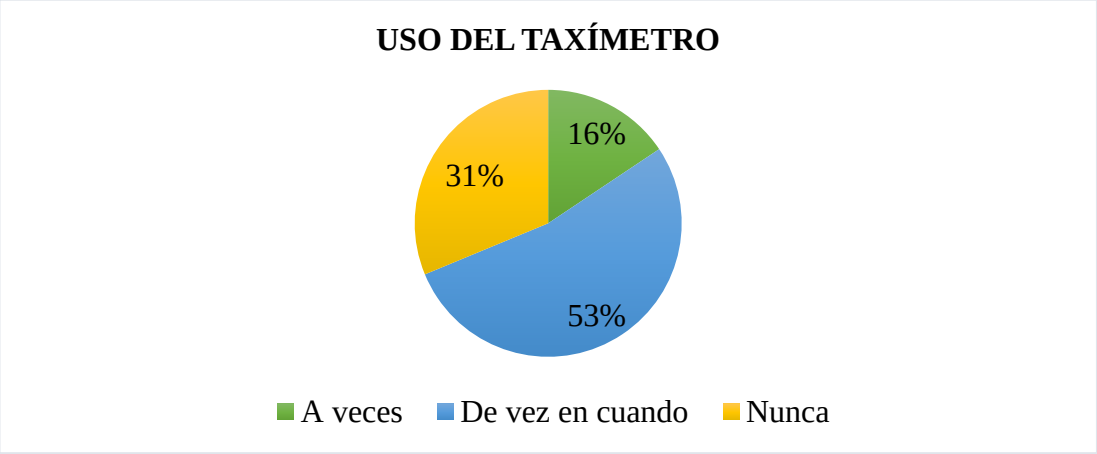
Utiliza el taxímetro

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	16%
De vez en cuando	17	53%
Nunca	10	31%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 7

Uso de Taxímetro



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Los resultados nos indican que el uso del taxímetro es escaso por lo que se tiene dar un seguimiento estricto al uso de este instrumento, esta es una oportunidad mejora que se puede aprovechar para el desarrollo de la interacción de los usuarios con los socios de la cooperativa y cumplir con el reglamento del servicio de transporte.

Pregunta N° 7: ¿Considera usted que es necesario ofrecer un servicio adicional cómo?

Tabla 8

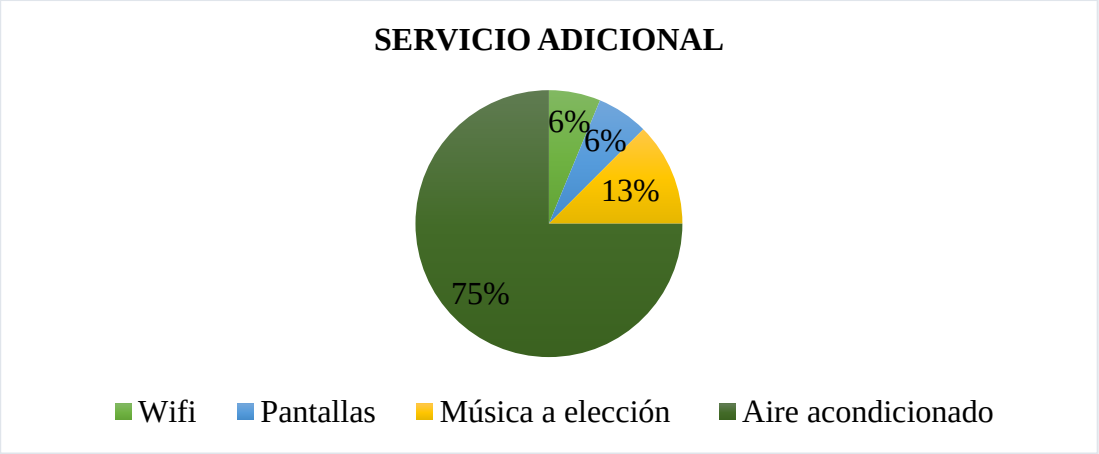
Servicio adicional

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Wifi	2	6%
Pantallas	2	6%
Música a elección	4	13%
Aire acondicionado	24	75%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 8

Servicio Adicional



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Observamos que el servicio adicional del aire acondicionado es elemental para la satisfacción de los usuarios, por lo que es una oportunidad para los taxistas encuestados ya que están dispuestos a fomentar la innovación y diferenciación desarrollando estrategias de crecimiento en la Cooperativa de Taxis “La Gruta”, con este servicio es una oportunidad para fidelizarlos mediante la satisfacción al usar los vehículos.

Pregunta N° 8: ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de la cooperativa de taxis "La Gruta"?

Tabla 9

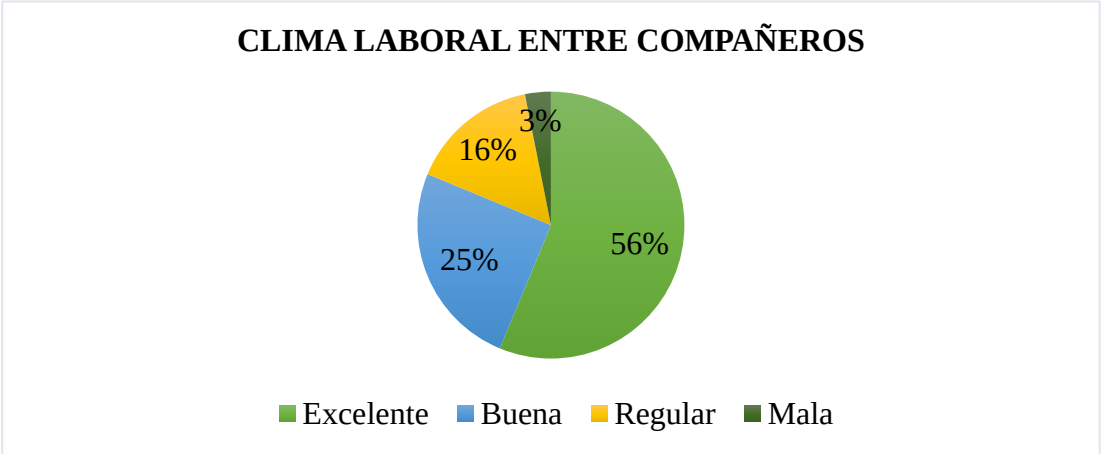
Relación con sus compañeros

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	56%
Buena	8	25%
Regular	5	16%
Mala	1	3%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 9

Clima laboral entre compañeros



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: El clima laboral en la Cooperativa de taxis, es determinado que existe un porcentaje de 16% regular y 3% mala, estos datos indican que su relación debe mejorar, mediante estrategias para el bienestar de los socios y la forma de proporcionar la información en la mayor parte de los encuestados es positiva, el apoyan mutuamente entre compañeros manteniendo una relación eficiente para cumplir con los objetivos de la cooperativa mejorando la interacción de los socios.

Pregunta N° 9: ¿La Cooperativa de taxis "La Gruta" socializa las actividades de plan de trabajo?

Tabla 10

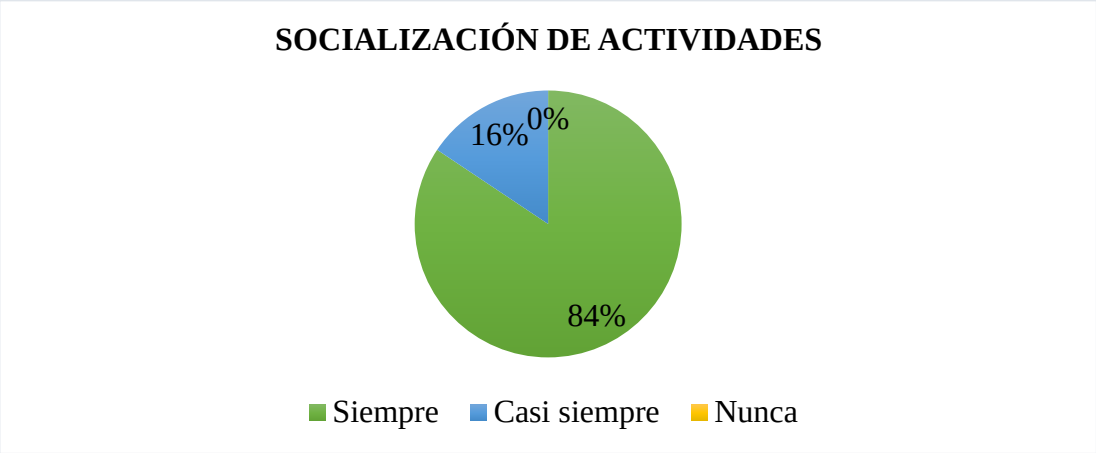
Actividades de plan de trabajo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	84%
Casi siempre	5	16%
Nunca	0	0%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 10

Socialización de actividades



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: observamos que la cooperativa posee una comunicación casi efectiva entre los socios por lo que debería ser fortalecido con el bajo porcentaje de quienes no lo hacen de manera frecuente lo que impide cumplir debidamente los objetivos planteados por la empresa, con el fin de lograr tener una buena cultura organizacional, un 16% indica que esto solo ocurre "casi siempre", sugiriendo una falta de consistencia en la comunicación interna. Se debe resaltar temas como innovación, mejora continua, estrategias y la socialización la cual involucra a todos los socios.

Pregunta N° 10: ¿Usted está dispuesto ayudar a los usuarios cuando la ocasión lo amerite?

Tabla 11

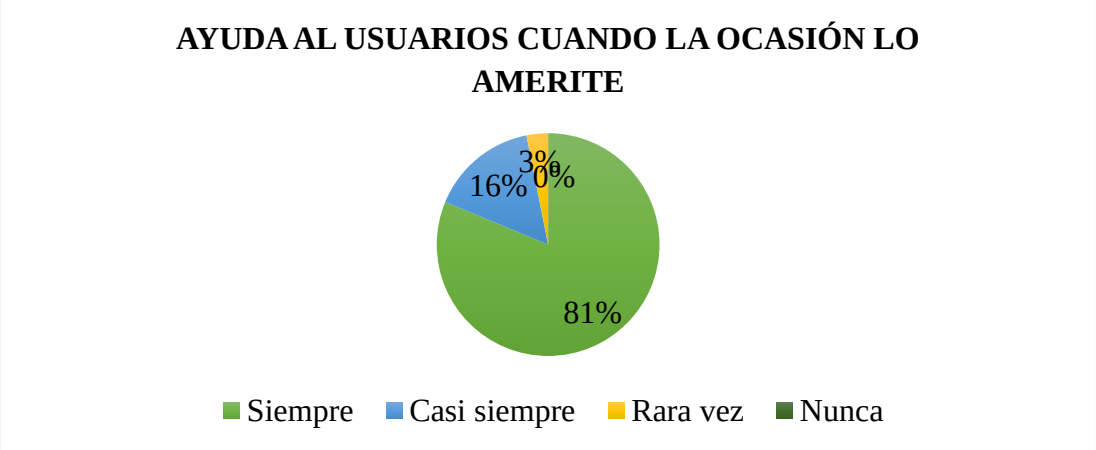
Está dispuesto ayudar

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	81%
Casi siempre	5	16%
Rara vez	1	3%
Nunca	0	0%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 11

Ayuda a usuarios cuando la ocasión lo amerite



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Observamos que socios tiene un alto nivel de compromiso con el servicio al cliente dentro de la organización, aunque existe un porcentaje bajo que debe mejorar esto es una oportunidad donde se logra identificar áreas de mejora, implementar programas de capacitación y motivación para fomentar una cultura de servicio al cliente consistente y recompensar el buen desempeño puede incrementar el compromiso de todos los socios.

Pregunta N° 11: ¿Con que frecuencia realiza mantenimientos a su unidad para brindar un buen servicio?

Tabla 12

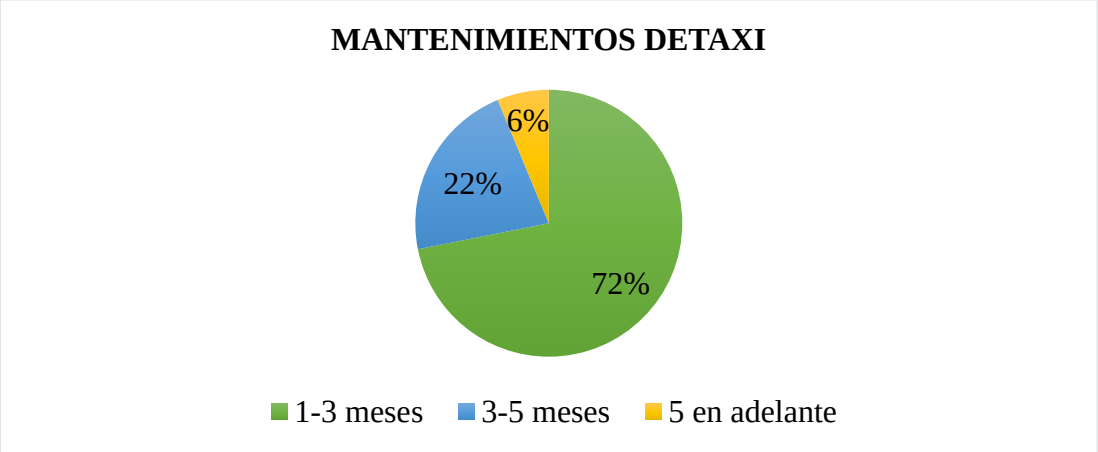
Tiempo de mantenimiento del taxi

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
1-3 meses	23	72%
3-5 meses	7	22%
5 en adelante	2	6%
Total	**32**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 12

Tiempo de Mantenimiento del Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Para evaluar la cultura organizacional en relación con el mantenimiento de las unidades y su impacto en el servicio al cliente, es importante tener en cuenta que el mantenimiento de su unidad se debe hacer cada tres meses esto garantiza que este en óptimas condiciones para ofrecer un buen servicio a sus usuarios ya que está es responsabilidad de los socios, hacer sentir al cliente seguro y cómodo al momento de viajar a sus lugares de destino, es por esto que los socios siempre están al pendiente del estado de sus taxis, de esta manera se pueden tomar acciones como convenios con marcas de autos reconocidas para realizar el debido mantenimiento a los vehículos y renovar los vehículos que sean necesario hacerlo.

ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA A LOS SOCIOS

Se revela una serie de aspectos positivos y áreas de mejora para la Cooperativa de Taxis “La Gruta”. Entre lo positivo, destaca el uso de señaléticas dirigidas a los usuarios y el uso de uniformes por parte de los conductores, lo que contribuye a una mejor interacción y seguridad del cliente. Además, se evidencia un esfuerzo en capacitaciones para mejorar el servicio al cliente y habilidades gerenciales, así como una disposición general de los socios hacia el aprendizaje y el desarrollo. Sin embargo, existen algunas deficiencias, como quejas de usuarios y un bajo uso del taxímetro, que requieren atención inmediata. Asimismo, se señala una necesidad de mejorar el clima laboral, fortalecer la comunicación y el comportamiento de los taxistas.

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA"

Pregunta N° 1: ¿Por qué utiliza el transporte de taxis?

Tabla 13

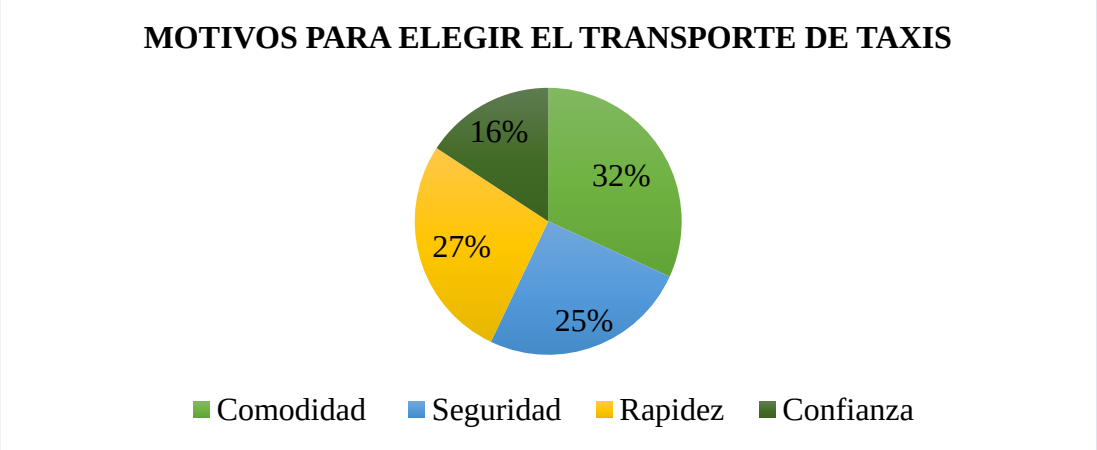
Motivos para elegir el transporte de Taxis

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Comodidad	117	32%
Seguridad	93	25%
Rapidez	100	27%
Confianza	58	16%
Total	**368**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 13

Motivos para elegir el transporte de Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: El motivo principal de utilizar el transporte de taxis "La Gruta" por los clientes, es la comodidad ya que indica como una preferencia clara del usuario, reflejando así una alta frecuencia decisión tomada por el encuestado, mientras que existe un bajo porcentaje de confianza que se debería enfocarse en incrementar, esto se puede lograr mediante la implementación de medidas de transparencia, programas de fidelización, y mejoras en el servicio al cliente, además reforzar la seguridad y la rapidez a través de la comunicación y capacitación.

Pregunta N° 2: ¿Cómo usted calificaría la conducta de los conductores del servicio de taxis?

Tabla 14

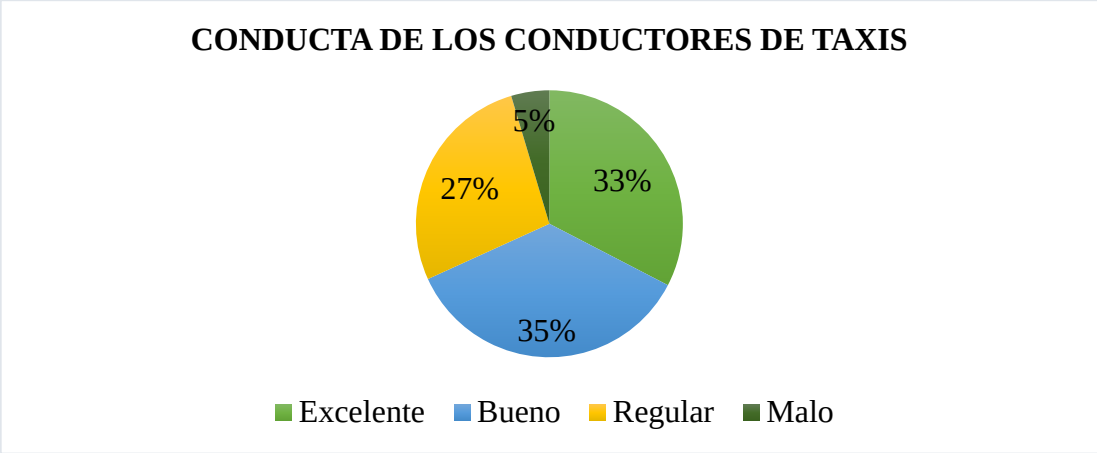
Conducta de los choferes

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	120	33%
Bueno	131	36%
Regular	100	27%
Malo	17	4,6%
Total	**368**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 14

Conducta de los conductores de Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Como resultado observamos un porcentaje de un 27% y 4,6% oscila entre regular y malo del comportamiento de los conductores, esto indica una preocupación en cuanto a la calidad del servicio y sugiere la necesidad de mejorar la formación y supervisión de los conductores para garantizar un estándar más alto de comportamiento profesional y cortés, por lo que el departamento de talento humano debe tomar decisiones estratégicas para mejorar la conducta de los conductores mediante las capacitaciones incluyendo la atención al cliente de esta manera mejorando la imagen de la cooperativa y de sus conductores al momento de prestar el servicio de transporte.

Pregunta N° 3: ¿Con qué frecuencia usted utiliza el transporte de taxis?

Tabla 15

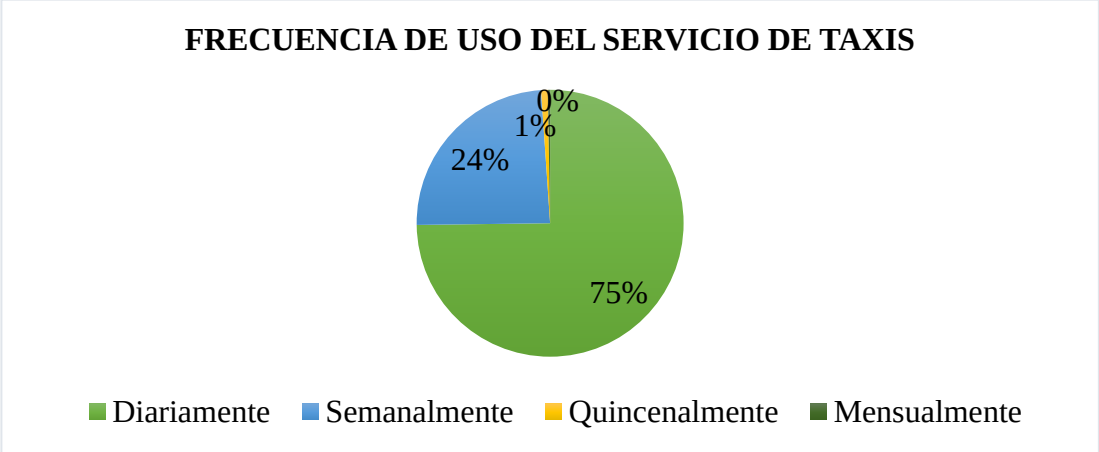
Frecuencia de uso del Servicio de Taxis

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	276	75%
Semanalmente	89	24%
Quincenalmente	3	1%
Mensualmente	1	0,3%
Total	**369**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 15

Frecuencia de uso del Servicio de Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: En su mayoría las personas hacen uso del transporte diariamente ya que les brindan la rapidez que ellos necesitan además algunos clientes utilizan este tipo de transporte semanalmente debido a que las personas también pueden encaminarse a sus actividades a pie, de la misma forma la información nos da a conocer que usan los taxis de manera quincenalmente y mensual, recalcando que estas dos maneras de uso hacen las personas de tercera edad. Por lo tanto, indica que la cooperativa debe reforzar el ambiente laboral y dar a conocer a los usuarios su servicio para captar a más clientes y brindar el servicio.

Pregunta N° 4: ¿El servicio brindado actualmente en la cooperativa de taxis “La Gruta” es apropiado?

Tabla 16

Evaluación de calidad del servicio actual de Taxis

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	38%
No	228	62%
Total	**368**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 16

Evaluación de calidad del servicio actual de Taxis



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: El análisis de la tabla muestra que un 62% de los encuestados considera que el servicio brindado actualmente por la cooperativa de taxis "La Gruta" no es apropiado. Esto refleja una percepción mayoritaria negativa sobre la calidad del servicio y sugiere la necesidad urgente de implementar mejoras significativas en varios aspectos operativos y de atención al cliente para aumentar la satisfacción general de los usuarios.

Pregunta N° 5: ¿Usted está de acuerdo que la cooperativa de taxis mejore sus servicios?

Tabla 17

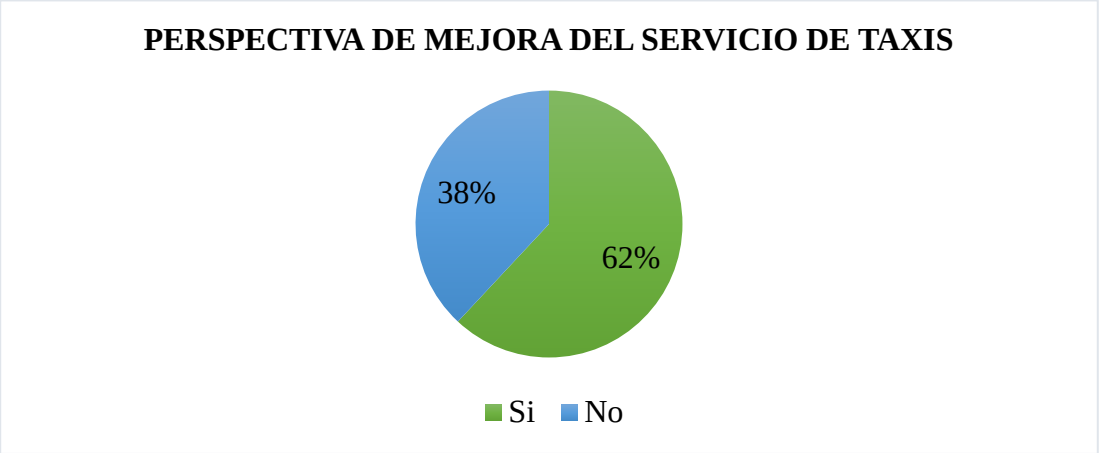
Perspectiva de mejora del servicio de Taxis

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	228	62%
No	140	38%
Total	**368**	**100%**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Figura 17

Perspectiva de mejora del servicio de Taxis.



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Análisis: Mediante la información observamos la perspectiva que tienen los clientes en el servicio que brinda este medio de transporte hoy en día, es que ellos si desean en su totalidad que la Cooperativa de taxis “La Gruta” mejore en la confianza y a la vez fortalezca la seguridad y la rapidez en la cooperativa, indicando una oportunidad para implementar cambios positivos que puedan satisfacer las expectativas de los usuarios y mejorar la percepción pública de la calidad del servicio y la imagen de la cooperativa.

ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “LA GRUTA”

En la encuesta realizada destaca la preferencia de los clientes por el transporte de taxis "La Gruta" debido a su comodidad, rapidez, seguridad y confiabilidad. Esto proporciona una oportunidad para fidelizar a los clientes mediante estrategias que mejoren el ambiente laboral y la satisfacción tanto de los socios como de los usuarios. Sin embargo, se observa un porcentaje significativo de clientes que califican el comportamiento de los socios como regular o malo, lo que sugiere la necesidad de intervenciones de capacitación en atención al cliente para mejorar la imagen de la cooperativa.

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “LA GRUTA”

1. **¿Cómo considera que son las relaciones laborales entre los miembros de la Cooperativa?**

Las relaciones que se están manteniendo dentro de esta empresa de taxis es buena debido que los miembros trabajan para tomar decisiones y compartir con las responsabilidades lo que nos permite tener una mejor relación entre empleados con la oportunidad que los planes de trabajo se lleven a cabo con éxito dentro de la empresa y así ofrecer a nuestros clientes un servicio excelente.

Reconociendo que en algunas ocasiones existen algunos problemas por la falta de comprensión en el diálogo entre compañeros, pero se ha podido controlar aquella situación para que el ambiente laboral sea adecuado para laborar sin percances entre compañeros y el ambiente sea más acogedor.

Análisis: Existen problemas ocasionales de falta de comprensión en el diálogo entre compañeros, este aspecto podría afectar el ambiente laboral y la eficiencia en la ejecución de los planes de trabajo, señalando la necesidad de mejorar la comunicación y la resolución de conflictos para mantener un entorno laboral más armonioso y productivo.

2. **¿Cómo considera el ambiente laboral de la Cooperativa?**

Considero que el ambiente laboral en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" presenta desafíos significativos en términos de comunicación y resolución de conflictos entre los empleados, lo que a veces afecta la cohesión y el bienestar general dentro del equipo.

Análisis: El análisis refleja que el ambiente laboral en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" enfrenta desafíos importantes en cuanto a la comunicación y la gestión de conflictos entre los empleados.

Estos problemas pueden impactar negativamente la cohesión del equipo y el bienestar general de los trabajadores, subrayando la necesidad de implementar estrategias efectivas para mejorar la comunicación y fortalecer la resolución de conflictos dentro de la organización.

3. **¿Considera que la cooperativa cuenta con personal capacitado para las distintas áreas de la Cooperativa?**

Existe áreas donde se necesita mejorar la formación y el desarrollo del personal para asegurar un servicio de calidad consistente y eficiente.

Pero existe en algunos temas como mejorar la atención al cliente que se debe mejorar ya que constantemente entran nuevos choferes a los taxis por eso se puede mencionar que, si existe un porcentaje de falencia en la capacitación que presta la compañía de Taxis a cada socio, conductor, por ende, debemos mejorar en las capacitaciones de distintos temas para que así se pueda mantener con una alta reputación la imagen de la empresa.

Análisis: Destaca que hay áreas críticas donde la formación y desarrollo del personal dentro de la cooperativa de taxis necesita mejorarse significativamente para asegurar un servicio consistente y eficiente, esto indica una necesidad urgente de mejorar las capacitaciones en diversos temas para mantener y mejorar la reputación de la empresa frente a los clientes y en el mercado.

4. **¿Ha notado resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la Cooperativa?**

La resistencia al cambio en mi cooperativa se da, pero de manera pasiva, ya que surge el miedo a la incertidumbre, a lo desconocido o las pérdidas de control, pero a todo esto se puede mantener bajo una inspección constante ya que estamos preparados para enfrentarnos a cualquier cambio.

Análisis: La resistencia al cambio siempre hay en cualquier empresa, sin embargo, mediante una buena inspección se puede dar le apoyo a aquellos que no están de acuerdo a los cambios que se realicen en la cooperativa de esta manera su ambiente laboral mejor y evita problemas a futuro.

5. **¿Al momento de tomar decisiones para la Cooperativa, se toma en cuenta las sugerencias u opiniones de sus empleados? ¿De qué manera?**

En tal virtud las decisiones tomadas dentro de la cooperativa se toman entre los miembros es decir que cada decisión cada acción siempre se le comunica a cada socio de igual manera tienen la potestad de dar sus opiniones en relación a los temas.

Análisis: Se puede observar que al momento de tomar una decisión en la cooperativa se toma en cuenta los comentarios de los socios para una mejor comunicación y actualización de información a los socios para que todos puedan trabajar de un mismo objetivo fortaleciendo la cultura y el ambiente de la cooperativa.

6. **¿Realiza la Cooperativa actividades de integración y recreación con la finalidad de generar un vínculo social entre empleador y empleado?**

Estamos en constante comunicación es decir tanto gerente como socios, conductores siempre estamos convocando a reuniones con la finalidad de dar a conocer diferentes puntos que estén al pendiente o de mejorar en la Cooperativa, también en ocasiones que se lo ameriten realizamos integración entre todos los socios con el propósito de mantener un bue compañerismo en la empresa.

Análisis: Las actividades de recreación entre los socios es una buena estrategia para fortalecer las relaciones y entre todos y de esta manera reforzar la productividad y eficiencia de los servicios que se imparte en la sociedad.

7. ¿De los siguientes conceptos cual considera Ud. que se asocia al comportamiento organizacional?

- Consiste en estudiar cómo se comportan los miembros de una organización y cuáles son las consecuencias de estas conductas sobre la organización.
- El comportamiento organizacional consiste en la dinámica de comportamiento que se produce entre los grupos y los individuos en el entorno laboral.
- Es la forma en la que procede un individuo ante una situación o una persona.

Análisis: El gerente de la cooperativa nos da a conocer que el comportamiento organizacional es clave para un buen servicio de calidad a la sociedad, mediante el mejoramiento del ambiente laboral existe la satisfacción entre socios ya que es gratificante para ellos trabajar y para los usuarios.

Análisis de la entrevista

Los resultados de la entrevista realizada al gerente general de la "Cooperativa de Taxis La Gruta" ha otorgado información sobre ciertas incógnitas e inquietudes en donde se ha conseguido que todas las decisiones tomadas dentro de la misma no siempre se hacen con el apoyo de todos los integrantes de la Cooperativa, además llevan planes de trabajo con falencias generando así resultados negativos logrando tener un ambiente laboral no agradable.

Además, la Cooperativa de Taxis ofrecen a sus clientes servicios adecuado en donde ellos pueden tener la plena seguridad que llegaran sanos y salvos a sus lugares de destino, cobrando los valores justos a cada persona que usa este transporte.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA



"MODELO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

El modelo de comportamiento organizacional se refiere a la interacción de las personas dentro de la estructura de la cooperativa de taxis, que permiten desempeñar algunas estrategias acordes para la cooperativa, un socio disciplinado y dedicado de la organización describe a un empleado que acepta plenamente todas las normas y valores establecidos por la empresa, se esfuerza por comportarse de manera que sus acciones no entren en conflicto con los intereses de la organización y un miembro oportunista no acepta los valores de la organización, pero se esfuerza por estructurar su comportamiento de acuerdo con las normas establecidas.

5.2 INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional de la cooperativa es muy importante y el crecimiento empresarial se puede lograr en función de los objetivos y metas definidos. Sin embargo, hay varios factores que lo influyen. El propósito de esta investigación es desarrollar la propuesta para mejorar el desempeño laboral de la Cooperativa de taxis “La Gruta”.

Para esto se aplicó las preguntas de encuestas a los trabajadores y clientes de la cooperativa de taxis, se identificaron dos variables el clima organizacional y el desempeño laboral. Los principales resultados de la investigación incluyeron la identificación de las deficiencias en las dos variables estudiadas. Se identificaron como factores negativos en el clima laboral los coherentes con el manejo de conflictos, comunicación, trabajo en equipo y relacionamiento, y la variable del desempeño laboral se identificó con el ambiente de trabajo relacionados con permanencia laboral, innovación y orientación a equipos.

Para concluir existen factores que generan deficiencias en el clima organizacional y desempeño laboral, para esto se diseña una propuesta para mejorar en el clima organizacional y desempeño laboral, en base a los resultados de este estudio, donde se señalan los factores positivos y negativos de cada factor.

5.3 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta está fundamentada en los resultados del estudio del comportamiento organizacional de la cooperativa de taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel la cual tuvo como objetivo a través de la observación, aplicación de cuestionarios (encuesta y entrevista), establecer los aspectos positivos y negativos del clima y desempeño laboral de la entidad para diseñar una propuesta con medidas encaminadas a mejorar el clima organizacional, esta temática en una entidad es considerado como uno de los primordiales elementos a incorporar dentro de la gestión empresarial, se piensa que los resultados, el crecimiento y el desarrollo empresarial, depende en gran medida del clima organizacional.

La propuesta de esta investigación contiene una serie de acciones que a criterio del investigador se necesitan emplear para mejorar aspectos primordiales que conlleven al crecimiento institucional como única alternativa posible para lograr la satisfacción de los clientes internos como externos. Cabe mencionar que de aquí en adelante es responsabilidad de los directivos de la cooperativa de taxis “La Gruta”, el análisis, implementación, socialización y seguimiento de las acciones propuestas para mejorar el clima organizacional.

Es importante aplicar el modelo de apoyo ya que es crucial para el desarrollo y la mejora de la cooperativa de taxis “La Gruta” ayuda a la planificación Estratégica ya que permite que la cooperativa de taxis logre establecer objetivos claros, identificar oportunidades y amenazas, y diseñar estrategias para alcanzar el éxito.

Dentro del análisis externo evalúa factores como la economía, la cultura, la tecnología y la competencia de la cooperativa de taxis “La Gruta”, el análisis interno nos ayuda a examinar las fortalezas y debilidades internas de la cooperativa.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar un modelo de mejora del comportamiento organizacional para el desarrollo de los servicios que brinda La Cooperativa de Taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024.

5.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un análisis interno y externo de la cooperativa de taxis, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Priorizar medidas enfocadas a mejoramiento del comportamiento organizacional para el desarrollo de los servicios de la cooperativa de taxis “La Gruta”
- Desarrollar estrategias para el modelo de comportamiento organizacional de los servicios que brinda la cooperativa de taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024”

5.5 Análisis de la situación actual

Los resultados de la observación efectuada, el cuestionario y la entrevista aplicados en correlación al clima organizacional, por lo cual se propone las siguientes acciones a implementar. El estudio general muestra que el clima laboral dentro de la cooperativa de taxis no es del todo favorable por lo cual existen varios aspectos con posibilidades de mejora.

5.6 Matriz PESTEL

La matriz PESTEL es una herramienta analítica utilizada en estrategia empresarial para evaluar el entorno externo en el que opera una organización. Este método considera seis factores clave: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales. Permite identificar oportunidades y amenazas potenciales.

Tabla 18. *Matriz Pestel*

VARIABLES		NIVEL DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE QUE OCURRA	AMENAZA OPORTUNIDADES
POLÍTICO	Regulación y legislación	Alto	Alto	Oportunidad
	Inestabilidad Política	Alto	Medio	Amenaza
	Cambio de moneda	Alto	Bajo	Amenaza
	Estabilidad política	Alto	Bajo	Amenaza
	Reformas laborales	Medio	Alto	Oportunidad
ECONÓMICO	Crecimiento económico	Alto	Alto	Oportunidad
	Crisis Económica Generalizada	Alto	Alto	Amenaza
	Desaceleración económica generalizada que un ajuste fiscal.	Alto	Medio	Oportunidad
	Comercio restringido.	Alto	Medio	Amenaza
	Costos operativos	Alto	Medio	Amenaza
SOCIAL	Protestas sociales	Alto	Medio	Amenaza
	Demografía	Alto	Medio	Amenaza
	Migraciones	Medio	Medio	Oportunidad
	Cultura y preferencias	Alto	Medio	Oportunidad
	Delincuencia	Medio	Medio	Amenaza
TECNOLOGÍA	Aplicaciones móviles	Alto	Medio	Oportunidad
	Comercio electrónico	Alto	Alto	Oportunidad
	Vehículos ecológicos	Alto	Alto	Oportunidad
	Influencia de los cambios tecnológicos	Alto	Medio	Oportunidad
	Desarrollo de competencia	Medio	Medio	Oportunidad
ECOLÓGICO O AMBIENTAL	Desastres naturales	Alto	Medio	Amenaza
	Crisis sanitaria	Medio	Medio	Oportunidad
	Conciencia social ecológica	Medio	Medio	Amenaza
	Aumento de contaminación	Alta	Alta	Amenaza
	Condiciones climáticas	Medio	Alto	Oportunidad
LEGAL	Nuevos modelos de negocio	Medio	Alto	Amenaza
	Reglamentos nacionales	Alto	Medio	Oportunidad
	Seguridad y salud laboral	Alto	Medio	Oportunidad
	Ley Orgánica de transportes	Alto	Medio	Amenaza
	Trámites Legales	Alto	Alto	Amenaza

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

A continuación, se detalla cada uno de los elementos de la matriz PESTEL:

Político: Se fundamenta en políticas establecidas por el gobierno que afectan de manera directamente o indirecta a la cooperativa.

Económico: La cooperativa de taxis La Gruta debe de tener en consideración el precio de las carreras de los clientes, que se ajusten a la económica de sus clientes.

Social: La normativa que rige a este sector es la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Tecnológica: Se establece por el continuo cambio y actualización de la tecnología, de igual manera la cooperativa, debe estar en constante actualización para que los clientes se encuentren con la confianza y seguridad total al hacer uso del servicio, al saber que ellos hacen uso del taxímetro y cobran lo justo y los taxis están en condiciones adecuadas.

Legal: Se fundamenta en las normativas y regulaciones de los Organismos de Control.

Análisis de la Matriz PESTEL

La matriz PESTEL, es una herramienta de análisis externo utilizada para identificar las fuerzas que afectan a la empresa, (PESTEL), políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológico o ambiental y legales.

Una vez realizada la matriz PESTEL, logramos identificar las amenazas oportunidades que son favorables para la cooperativa de taxis, las oportunidades y amenazas detectadas, con la finalidad de obtener estrategias de mejora que permitan reparar los aspectos deficientes como la comunicación interna, servicio al cliente, ambiente laboral de la cooperativa mediante un plan de mejoramiento que permita perfeccionar el clima organizacional.

Análisis Interno

Wheelen y Hunger, manifiesta que las fortalezas y debilidades permiten identificar cuáles son las medidas que se pueden adoptar en la cooperativa de taxis, por lo cual brindara una mejora dentro del clima organizacional.

5.7 Matriz FODA

La matriz FODA, es una herramienta mediante la cual podremos identificar las, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa de taxis La Gruta, realizaremos un análisis interno y externo, permitiendo proporcionar la información óptima para adoptar medidas correctivas y mejorar aspectos deficientes de la empresa.

Tabla 19

Matriz FODA

Fortalezas	**Debilidades**
• Experiencia y trayectoria • Control democrático • Seguridad y comodidad • Atención adecuada al cliente • Resistencia económica	• Escasa comunicación • Mantenimiento y reparaciones • Dependencia del clima y la economía • Conflictos internos • Trámites administrativos
Oportunidades	**Amenazas**
• Tecnología y aplicaciones móviles • Alianzas estratégicas • Educación y capacitación • Crecimiento demográfico • Estrategia de marketing digital • Servicios especializados.	• Competencia en el sector • Preferencia en el servicio • Costos operativos • Cultura social • Nuevas regulaciones

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

ANÁLISIS MATRIZ FODA

Mediante la matriz FODA, se logró determinar que la cooperativa de taxis, no cuenta con medidas de mejoras dentro del clima organizacional, que le permitan enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades para mantener la viabilidad de la cooperativa de taxis y ofrecer una servicio confiable, por la falta de conocimiento de existencia de la cooperativa, se ha logrado identificar cuáles son las amenazas oportunidades que son favorables dentro de la cooperativa de taxis La Gruta, las oportunidades y amenazas detectadas es de gran utilidad con la objetivo de obtener medidas que permitan mejorar los aspectos deficientes de la empresa mediante un plan de mejoramiento que permita perfeccionar el clima organizacional.

5.8 Modelo de apoyo de Comportamiento Organizacional para el desarrollo de los servicios que brinda la Cooperativa de taxis “La Gruta” del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024

El modelo de apoyo se fundamenta principalmente en el principio de las relaciones de apoyo, Según (Gutierrez, 2019) el liderazgo y otros procesos de la organización deben ser tales, que garanticen la máxima probabilidad de que en todas las interacciones y todas las relaciones con la organización, cada miembro, a la luz de sus antecedentes, valores y expectativas, vea la experiencia como base en la que construya y mantenga su sensación de valía e importancia personales.

Tabla 20

Modelo de apoyo de Comportamiento Organizacional

Factores	Acciones de mejora	Objetivo	Responsable	Recursos	Control
Permanencia laboral	Desarrollo profesional mediante capacitaciones.	Mejorar la estabilidad laboral de los servidores públicos.	Director de talento humano.	Manual de procesos.	Anual.
Innovación	Fortalecer el trabajo innovativo de la cooperativa a través del compromiso de los directivos.	Mejorar la calidad del servicio que permita una mayor satisfacción ciudadana	Director administrativo.	Material didáctico.	Permanente.
			Director de cada departamento	Material de oficina	
Orientación a Equipos	Reforzar el trabajo en equipo y la solución de conflictos fundamentado en el trabajo colectivo.	Potencializar el trabajo en equipo en las distintas áreas de la entidad.	Director administrativo.	Equipo Tecnológico	Permanente.
	Constituir grupos de trabajos en cada uno de los lineamientos institucionales.		Director de Talento Humano	Material para capacitación	Semestral
Dinamismo	Conservar los niveles de dinamismo existente.	Fomentar una adecuada conducta responsable para lograr alcanzar las metas y objetivos de la entidad.	Director administrativo.	Recursos varios según la actividad planificada.	Semestral
	Estudiar las causas que intervienen en el bajo dinamismo de los empleados				
Exigencia	Motivar la excelencia en la obtención de metas y objetivos.	Alcanzar la excelencia en las actividades desarrolladas.	Director departamental.	Programa de evaluación.	Permanente
	Establecer parámetros de evaluación.				

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

5.9 Estrategias para el fortalecimiento del modelo de apoyo

Tabla 21

Estrategias de Publicidad Informativa.

Nombre	1.- Publicidad Informativa (Trípticos).
Descripción	Es una técnica publicitaria que, ayuda a la impresión digital, para que la Cooperativa pueda utilizar para mostrar a sus usuarios las promociones (descuentos por fidelidad, tarifas grupales), contacto, servicio entre otras.
Objetivo	Brindar información sobre los servicios que oferta la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Beneficiarios	Población Urbana de San Miguel
Actividades	"Entrega de trípticos en lugares estratégicos". "Diseño del tríptico publicitario".
Tiempo	3 meses
Presupuesto	$ 80

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

5.10 Evidencia Publicidad Informativa (Trípticos).

Figura 18

Tríptico Publicitario de la Cooperativa de taxis "La Gruta"



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Tabla 22

Estrategia de capacitaciones para el fortalecimiento del modelo de apoyo.

Nombre	1.- Capacitaciones.
Descripción	Las capacitaciones son esenciales para el desarrollo y crecimiento de una cooperativa de taxis dentro del comportamiento organizacional
Objetivo	Mejorar el clima organizacional
Beneficiarios	Socios de la cooperativa
Actividades	"Socialización del Tema" "Entrega del material académico"
Tiempo	1 mes
Presupuesto	$ 120

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

Evidencias de Capacitaciones: Estructura de cronograma de asamblea de socios (Capacitaciones para mejorar el desarrollo de los servicios y el clima organizacional de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”)

Tabla 23

Evidencia de capacitaciones a los socios de la cooperativa

TEMA	(Capacitación de socios de la Cooperativa para mejorar el desarrollo de servicios y el clima organizacional de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
LISTADO DE SOCIOS (32)	Asistencia de los socios presentes en la Asamblea(capacitación)
Convocatoria Base Legal Lugar Fecha/Hora	
ASUNTO Orden del Día 1. Constancia del Quorum 2. Instalación de la sección 3. Lectura y aprobación del acta anterior	
INFORME 4. Lectura y aprobación de Presidencia 5. Lectura aprobación Informe Gerente 6. Lectura y aprobación de los Estados de Resultados 7. Lectura y aprobación de Situación Financiera 8. Lectura y aprobación de distribución de los excedentes 9.Puntos Varios 10. Clausura	

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

CONCLUSIONES

- Se concluye que el clima laboral en la cooperativa de taxis “La Gruta” del cantón San Miguel de Bolívar es percibido de manera pasiva por los trabajadores de la entidad, por lo que se debe plantear estrategias que mejoren y fortalezcan el desempeño de las actividades.
- En conclusión, se analizan las medidas y estrategias encaminadas a mejorar el clima laboral de la cooperativa de taxis en base a los factores positivos y negativos identificados en encuestas a empleados y entrevista al gerente.
- Se concluye que, se identificaron factores negativos que se deben de mejorar para la prestación del servicio, por ende, los factores positivos que se mantienen en mejorar.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un análisis del clima organizacional en la cooperativa ya que ayuda a detectar los aspectos tantos positivos como negativos que existen, generados por los empleados o directivo.
- Las estrategias que se proponen en este trabajo de investigación están acordes con las normas establecidas de trabajo dentro de la cooperativa de taxis.
- Comunicar la propuesta presentada con el consejo directivo de la cooperativa, y de esta manera contar con el respaldo y apoyo de los mismo e inmediatamente proceder a comunicar a todos los empleados que conforman la entidad para hacer público su contenido y las medidas a implementar.

BIBLIOGRAFÍA

Acurio, D., & Tinajero, C. (06 de 04 de abr-2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi.* Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf

Amorós, E. (2019). Comportamiento organizacional. Lambayeque, Perú. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/231.pdf

Aranibar Ramos, E. R. (31 de Diciembre de 2022). *Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Teórico*. Obtenido de SCI ELO Perú: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000400310&script=sci_arttext

Arias, E. (20 de Diciembre de 2021). *Investigacion de campo*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html

Arjomandi, F. (2021). *El liderazgo que viene.* Loyola University Chicago, Madrid.

Arteaga, G. (1 de Octubre de 2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Obtenido de Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades: https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/

Avila, H. (03 de Septiembre de 2020). Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf

Banchon Marcillo, T. J., & Jordan Rodriguez, L. E. (14 de 03 de 2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38354/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION-%20BANCHON%20THALIA%20JORDAN%20LAIZ.pdf

Barchini. (25 de Enero de 2019). *El método decuctivo.* Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf

Bernardo, S. Á. (2024). *Análisis del Trabajo en equipo. Proyecto App ECO.* Universidad de Valladolid, Valladolid. Obtenido de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/56470/TFG-E-%201434%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo Rojas, L. M., Valenzuela Muñoz, A., Ramos Vera, P. M., & Tejada Arana, A. A. (2019). *Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional.* Universidad Privada César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/29062051021.pdf

Brume, M. (13 de 09 de 2019). *Estructura Organizacional.* Recuperado el 06 de 11 de 2023, de https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf

Calle Antón, Y. E., & Cedeño Zambrano, R. M. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. *Polo del conocimiento.* Universidad Técnica de Manabí, Manabí.

CEPAL, r. d. (20 de 12 de 2019). Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: McGraw-Hill.

Còdigo de trabajo. (16 de 12 de 2005). *Trabajo. gob.ec*. Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Constitucion , d. (13 de 07 de 2011). *oas.org juridico*. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-1-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf

Consuelo Bravo, C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Palacios, W. A., Sarmentero Bon, L., & Félix López , M. E. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional. *Artículo Original Gestión de Recursos Humanos.* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Manabí. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/360464740009.pdf

Darío Canizales Muñoz, L. (2020). ELEMENTOS CLAVE DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL. UNAREVISIÓN DESDE LAS TENDENCIAS CONTEMPORÁNEAS. *INNOVA ITFIP*, 53.

Díaz, K. D., Lopez, J. C., & Esquivel, J. M. (2019). Una investigación realizada en el sector de Marketing y Programación de una empresa de telecomunicaciones multinacional, ubicada en el partido de Vicente López, con el fin de descubrir el impacto que genera el Trabajo en Equipo. *TFPP presentada para cumplir con los requisitos finales para la obtención del título de Licenciado en Administración y Gestión Empresarial.* Universidad Nacional de General San Martín, Buenos Aires. Obtenido de https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/803/1/TFPP%20EEYN%202019%20DKD-LJC-EJM.pdf

Farias Macias, Á. A., Zambrano Cedeño, L. A., Macias Moreira , M. E., & Gómez Bravo, N. V. (2021). *El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como n Laboral como.* Universidad Técnica de Manabí, Manabí.

Farías, G. (2 de Abril de 2023). *Encuesta - Concepto, tipos, función, características y ejemplos.* Obtenido de https://concepto.de/encuesta/

Faro. (10 de Noviembre de 2022). *Faro*. Obtenido de https://grupofaro.org/faro-participo-en-la-primera-convencion-nacional-de-formacion-y-capacitacion-del-servicios-publico-2/

Faster Capital. (15 de Marzo de 2024). *Faster Capital*. Obtenido de https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-un-desarrollo-empresarial-y-por-que-es-tan-importante.html

Gómez, I. O. (2019). *Dos palabras: productividad y competitividad.* CEIPA Bussine School, Barranquilla. doi:10.16967/01232061.752

Gonzalez, B. (2021). *Cultura organizacional.* Ambato: https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-crear-y-promover-valores-

betty-mar%C3%ADa-gonzalez-ruiz.
Gutierrez, I. (01 de 04 de 2019). *modelos estructurales*. Obtenido de modelos estructurales: https://etapasymodelosestructurales.blogspot.com/2016/04/modelo-de-apoyo.html
Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla: https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=amable%20y%20eficiente.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%3F,a%20detalle%20lo%20que%20necesitan.
Herdoiza Chichande, Z. P. (16 de 05 de 2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo.* Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008
Huanca Caballero, B. S. (2022). *"El comportamiento organizacional de la empresa Grifo Marcelo´s S.R.L. - 2021"*. Obtenido de "El comportamiento organizacional de la empresa Grifo Marcelo´s S.R.L. - 2021": https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10443/1/Tesis_ComportamientoOrganizacional_Empresa_Grifo%20Marcelo%C2%B4s%20SRL.pdf
Jaramillo Luzuriaga, S. A. (2019). *Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial*. Obtenido de Espíritu Emprendedor: http://espirituemprendedortes.com/index.php/revista/article/view/127/91
Ley de cooperativas, R. (20 de 09 de 1966). *inclusion* . Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
LEY ORGANICA DE ECONOMIA, P. (28 de 04 de 2011). *VICEPRESIDENCIA*. Obtenido de https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf
LEY ORGANICA, T. (15 de 09 de 2018). *OBRAS PUBLICAS*. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-1-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf
Lopez, J. (2020). https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html.
Martínez, E. (10 de Diciembre de 2019). *Investigación Documental: qué es, características y tipos*. Obtenido de Investigación Documental: qué es, características y tipos: https://www.significados.com/investigacion-documental/
Molina, L. (2016). ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf.
Mut, G. A., Robles, M. A., & Unrein, N. P. (2020). *Eficiencia en equipps de trabajo*. Universidad Nacional de San Martin, Buenos Aires. Obtenido de

https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1254/1/TFPP%20EEYN%202020%20MGA-RMA-UNP.pdf
Narvaez, M. (6 de Abril de 2023). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de Método inductivo: Qué es, características y ejemplos: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/
Orellana Palomeque, D. P., Erazo Alvarez , J. C., Narvaez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (28 de Mayo de 2019). *2019Gestión administrativa,elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte*. Obtenido de Visionario digital: https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545
Paredes Oleas, K. P., & Rivera Romero, A. P. (26 de 05 de 2022). *Análisis del Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados del Municipio de Riobamba, Periodo 2019.* Obtenido de Análisis del Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados del Municipio de Riobamba, Periodo 2019.: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/17662/1/12T01531.pdf
Peña Ponce , D. K., & Milligan Alvia, K. (2022). Revista Científica. *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López.* Universidad Estatal del Sur de Manabí Jipijapa, Jipijapa.
Peñafiel Nivela, G. A., & Acurio Armas, J. A. (2 de Agosto de 2020). *Sci Elo*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400045&script=sci_arttext&tlng=en
Perdro, J. M. (2019). *El análisis estratégico del entorno.* Universitat Oberta de Catalunya, Catalunya. Obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147106/11/DireccionEstrategica_Modul4_ElAnalisisEstrategicoDelEntorno.pdf
Pérez, A. H. (2021). *Las Habilidades Sociales Aprendizaje de la asertividad y autogestión emocional.* Universidad de Valladolid, Valladolid. Obtenido de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/54249/TFG-B.%201815.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Artículo de estudio de caso.* Universidad Laica Eloy Alfaro, Manabí. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf
Pineda Martinez, l., & Salazar Nogueda, A. (01 de 09 de 2023). *Revistasacademicas.* Obtenido de Revistaacademicas: https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumplus/article/view/638/893#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20se%20define,en%20el%20puesto%20de%20trabajo.
Porto, J. P., & Gardey, A. (2021). *Definicion.De*. Obtenido de

https://definicion.de/plan-operativo/#:~:text=Un%20plan%20operativo%20es%20un,estipulan%20los%20pasos%20a%20seguir.

Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica.* Universidad de Sonora, Sonora . doi: https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166

Robbins, S. (2019). *Comportamiento organizacional.* MEXICO: https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/.

Rodriguez, B. (31 de 07 de 2019). *Vinculategia.* Recuperado el 06 de 11 de 2023, de Vinculategia: http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5/18%20MENDOZA_SALAZAR_RDZ.pdf

Roldan, P., & westreicher, G. (01 de 03 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html

Sánchez Flores, F. A. (Junio de 2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Obtenido de Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entiende

Santos , D. (14 de Septiembre de 2022). *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos.* Obtenido de Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos: https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos

Silva, D. d. (28 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/

Suárez Guevara, I. M., Tinajero Jiménez, M. R., & Jácome Lara, I. M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista.* Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga.

Valarezo Encalada, C. M., Celi Rojas, S. Z., Rodríguez Guerrero, D. B., & Sánchez Gahona, V. C. (2020). *Caracterización general y evolución de la personalidad en la primera infancia.* Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v4n16/v4n16_a10.pdf

ANEXOS

ANEXOS A. *CRONOGRAMA*

Actividades	**Mes**	**Sep. - Oct**			**Nov – Dic**			**Ene**				**Feb - Mar**			**Abr**	**May-Jun**	
	Semanas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**
Preinscripción con denuncia de tema tentativo																	
Entrega Solicitud de carta de aceptación a la Coopertaiva de taxis "La Gruta"																	
Actualización de Documentos																	
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director																	
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.																	
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto																	
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos																	
Corrección de elementos del anteproyecto																	
Presentación del Anteproyecto.																	
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos																	
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones																	
Corrección de observaciones de proyecto final																	
Emisión de certificado de cumplimiento de 70% por parte de director y pares académicos																	
Emisión de certificados de validación y certificado de Turnitin para la defensa con firmas de director y pares académicos																	
Entrega de proyecto con las certificaciones para la defensa																	
Culminacion del proyecto con el certificado de validacion																	
Recepcion del proyecto con la certificacion para su posterior defensa																	
Aprobacion del cronograma de defensa de los trabajos de intregacion curricular																	
Defensa del trabajo de Integracion Curricular																	
Entrega de proyecto de investigacion de empastado y en CD																	

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

ANEXOS B *PRESUPUESTO*

CONCEPTO	**CANT**	**V/U**	**SUBTOTAL**
1 resma de papel Bond	2	7	14
Copias			10
Impresiones			50
Viajes a San Miguel			40
Internet			30
Un Computador			800
Desplazamiento para encuestas socios, clientes y entrevista gerente			30
USB			8
Carpetas	2	1,5	3
Esferos	3	0,5	1,5
Electricidad			7
Otros			20
TOTAL			**1013,5**

Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo

ANEXOS C. *ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERTAIVA DE TAXIS LA GRUTA

Objetivo: Recopilar información sobre el Comportamiento Organizacional de la alta gerencia de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" Del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", con el finde analizar sus prácticas de gestión y proponer recomendaciones para fortalecer el desarrollo y eficiencia de la Cooperativa.

Introducción: Estimados conductores. Soy estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Adm. Emp. Solicitó su colaboración que me ayude llenado la siguiente encuesta que son parte de la elaboración de tesis con el tema siguiente: "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desarrollo de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", cuyos resultados beneficiará al desarrollo de la misma, de ante mano agradezco su colaboración.

1 **¿Su unidad posee señaléticas para educar al usuario?**

Si

No

2 **¿Usted utiliza uniforme distintivo a otras unidades de transporte de Taxis?**

Si

No

3 **¿La Cooperativa de taxis “La Gruta” planifica y desarrolla capacitaciones?**

Si

No

En qué temas:

4 **¿Estaría Ud. de acuerdo a recibir capacitaciones para brindar un mejor servicio al usuario?**

Si

No

5 **¿Ha recibido quejas por parte de los usuarios?**

Si

No

6 **¿El taxímetro es un instrumento obligatorio para brindar el servicio de taxi? Ud. utiliza esté instrumento?**

A veces

De vez en cuando

Nunca

7 **¿Considera Ud. que es necesario ofrecer un servicio adicional cómo?**

Wifi

Pantallas

Música a elección

Aire acondicionado

8 **¿Cómo considera la relación con sus compañeros de la cooperativa de taxis "La Gruta"?**

Excelente

Buena

Regular

Mala

9 ¿La Cooperativa de taxis "La Gruta" socializa las actividades de plan de trabajo?

Siempre

Casi siempre

Nunca

10 ¿Usted está dispuesto ayudar a los usuarios cuando la ocasión lo amerite?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

11 ¿Con que frecuencia realiza mantenimientos a su unidad para brindar un buen servicio?

1-3 meses

3-5 meses

5 en adelante

ANEXOS D. *ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LOS CONDUCTORES DE LA COOPERTAIVA DE TAXIS LA GRUTA

Objetivo: Recopilar información sobre el Comportamiento Organizacional de la alta gerencia de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" Del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", con el finde analizar sus prácticas de gestión y proponer recomendaciones para fortalecer el desarrollo y eficiencia de la Cooperativa.

Introducción: Estimados conductores. Soy estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Adm. Emp. Solicitó su colaboración que me ayude llenado la siguiente encuesta que son parte de la elaboración de tesis con el tema siguiente: "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desarrollo de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", cuyos resultados beneficiará al desarrollo de la misma, de ante mano agradezco su colaboración.

1 ¿Por qué utiliza el transporte de taxis?

Comodidad

Seguridad

Rapidez

Confianza

2 ¿Cómo usted calificaría la conducta de los conductores del servicio de taxis?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3 ¿Con qué frecuencia usted utiliza el transporte de taxis?

Diariamente

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

4 ¿El servicio brindado actualmente en la cooperativa de taxis "La Gruta" es apropiado?

Si

No

Porqué

5 ¿Usted está de acuerdo que la cooperativa de taxis mejore sus servicios?

Si

No

ANEXOS E. *ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA"*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LOS CONDUCTORES DE LA COOPERTAIVA DE TAXIS LA GRUTA

Objetivo: Recopilar información sobre el Comportamiento Organizacional de la alta gerencia de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" Del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", con el finde analizar sus prácticas de gestión y proponer recomendaciones para fortalecer el desarrollo y eficiencia de la Cooperativa.

Introducción: Estimados conductores. Soy estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Adm. Emp. Solicitó su colaboración que me ayude llenado la siguiente encuesta que son parte de la elaboración de tesis con el tema siguiente: "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desarrollo de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024", cuyos resultados beneficiará al desarrollo de la misma, de ante mano agradezco su colaboración.

1. ¿Cómo considera que son las relaciones laborales entre los miembros de la ¿Cooperativa?

---

2. ¿Cómo considera el ambiente laboral de la Cooperativa?

---

3. ¿Considera que la cooperativa cuenta con personal capacitado para las distintas áreas de la Cooperativa?

---

4. ¿Ha notado resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la ¿Cooperativa?

---

5. ¿Al momento de tomar decisiones para la Cooperativa, se toma en cuenta las sugerencias u opiniones de sus empleados? ¿De qué manera?

---

6. ¿Realiza la Cooperativa actividades de integración y recreación con la finalidad de generar un vínculo social entre empleador y empleado?

---

7. ¿De los siguientes conceptos cual considera Ud. que se asocia al comportamiento organizacional?

- **Consiste en estudiar cómo se comportan los miembros de una organización y cuáles son las consecuencias de estas conductas sobre la organización.**

- El comportamiento organizacional consiste en la dinámica de comportamiento que se produce entre los grupos y los individuos en el entorno laboral.
- Es la forma en la que procede un individuo ante una situación o una persona.

ANEXOS F. *EVIDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO*





Nota: (Investigación de Campo) Elaborado por Deyci Chimborazo





Nota: (Investigación de Campo) Elaborado por Deyci Chimborazo

ANEXOS G. *APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA"*





Nota: (Investigación de Campo) Elaborado por Deyci Chimborazo

ANEXOS H. *APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA"*



Nota: Elaborado por Deyci Chimborazo (Investigación de Campo)

ANEXOS I. *CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA*



SAN MIGUEL DE BOLÍVAR
COMPAÑÍA DE TAXIS "LA GRUTA"

San Miguel 17 de abril de 2024

Yo **Darwin Rafael Moreta Trujillo** con CI. **0201584844**, Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta" acepto que se realice el trabajo de investigación solicitado por **Chimborazo Sangacha Deyci Marlene con CI. 0202434734**.

En calidad de gerente general de la Cooperativa de Taxis, acepte y habilite el permiso necesario para que las estudiantes puedan realizar el desarrollo de su investigación de trabajo de titulación y recojan información necesaria para e uso exclusivo del proceso de investigación con el tema. **"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024".**

0201584844

Gerente General

ANEXOS J. *CERTIFICADO DE COINCIDENCIA NO ACCIDENTAL TURNITIN*

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. CHARLES PAUL VISCARRA ARMIJOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "**EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"**, presentado por DEYCI MARLENE CHIMBORAZO SANGACHA, estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **Turnitin** reflejando un **porcentaje de similitud de 7%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 24 de abril de 2024

Atentamente,

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ANEXOS K. *CAPTURA DEL TURNITIN*

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
TESIS DEYCI MARLENE 23 DE ABRIL 2024 FINAL.docx

AUTOR
Deyci Chimborazo

RECUENTO DE PALABRAS
17429 Words

RECUENTO DE CARACTERES
103116 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
5.2MB

FECHA DE ENTREGA
Apr 24, 2024 10:20 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Apr 24, 2024 10:23 AM GMT-5

7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 112 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

C. I. 0201572963

Resumen