



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA TEÓRICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Comportamiento organizacional de la cooperativa de transporte Pueblo Viejo

EGRESADO:

Walter Emanuel Orozco Lascano

TUTORA:

Ing. Com. Teofilo Fernandez Bayas

AÑO 2017

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “PUEBLOVIEJO”

INTRODUCCIÓN

Al inicio la Cooperativa de transporte “Puebloviejo” prestaba sus servicios en unidades denominadas rancheras a diversas comunidades de los cantones Puebloviejo, Ventanas y Urdaneta; en muchos de los casos las vías de acceso a estas poblaciones era en caminos rústicos, es decir, en caminos lastrados en algunos casos y en otros eran solo abiertas trochas sin haberle echado lastre. Con el pasar del tiempo algunas de estas vías han ido mejorando y por ende también el servicio de los buses que prestan transportación de pasajeros y carga.

Por tal razón se realizará la investigación del siguiente caso práctico denominado: El comportamiento organizacional de la Cooperativa de transporte “Puebloviejo”.

Inicialmente tanto los choferes como los oficiales de los transportes eran más cordiales en el trato hacia los pasajeros, esto debido a la educación recibida por sus padres y en algunos casos por la aprendido en la escuela; como sabemos en la actualidad existe una gran pérdida de valores tanto morales como éticos lo que ha venido desmejorando el trato recibido por los usuarios de la cooperativa de transporte “Puebloviejo”; es por ello que se estudiará la problemática: “De qué manera es el comportamiento organizacional de la Cooperativa de transporte “Puebloviejo” en la aplicación de los estatutos en el trato que reciben los pasajeros por parte de los oficiales y choferes de los buses”

“Determinar que trato les están dando los oficiales de los buses a los pasajeros de la cooperativa de transporte “Puebloviejo” y que sanciones prevé el estatuto de la cooperativa”.

Para el presente caso práctico se aplicaran una investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el caso práctico y una investigación descriptiva porque se describirá cual es el trato que reciben los pasajeros por parte de los oficiales, para lo que utilizará como instrumento de apoyo una encuesta que se aplicará a la usuarios (pasajeros) de la cooperativa para conocer qué aspectos están bien y que se debe mejorar en el trato que les dan los oficiales de la unidades de transporte.

Al finalizar este caso práctico espero contribuir a que el trato brindado por los oficiales de la cooperativa de transporte “Puebloviejo” a los pasajeros mejore mediante charlas o seminarios de relaciones humanas y otras que se requieran para superar este problema. Así mismo en caso de no existir sanciones a los oficiales previstas en los estatutos de la cooperativa, tratar de sugerirles a las autoridades de la misma su incorporación en los reglamentos (estatutos).

DESARROLLO

La Cooperativa de transporte “Puebloviejo” fue creada el 11 de enero de 1979 por iniciativa de trece (13) socios quienes propusieron su creación para cubrir las necesidades de quienes necesitaban moverse desde el cantón Puebloviejo hacia el cantón Ventanas y el cantón Urdaneta, satisfaciendo las necesidades de transporte de los recintos de estos cantones como son: Los Amarillos, Guarumal, Santa Sofía, El Jobo, La Herminia, Castillo, San Jacinto, María Obdulia, Guayacanes, Cañitas, Pompeya, La Norma, Cerritos, San Isidro, Pepa de Oro y Cañales.

La cooperativa de transporte “Puebloviejo” tiene en la actualidad dieciséis rutas que contemplan los recintos antes mencionados y el número de socios se ha ido incrementando hasta llegar a veinticuatro (24); es decir que existen actualmente igual número de unidades de transporte que cubren las rutas establecidas por la autoridad de tránsito nacional. Se plantean los siguientes interrogantes

- ¿Cuál es el comportamiento organizacional de la Cooperativa Puebloviejo en el servicio brindado a los usuarios?
- ¿De qué manera el comportamiento organizacional ayuda a establecer el orgánico funcional de la Cooperativa Puebloviejo?
- ¿De qué manera el estatuto de la Cooperativa Puebloviejo establece sanciones a los choferes y oficiales debido al trato brindado a los usuarios?

En Puebloviejo tiene como estación (punto de partida) la intersección entre la vía Panamericana y la vía hacia la ciudad de Catarama (cantón Urdaneta); y al llegar a la parroquia Ricaurte hace estación en la Avenida Pinargote; y, en Ventanas tiene su estación en las calles 28 de mayo y Bolívar; que son los lugares desde donde parten y hasta donde llegan los buses de la Cooperativa de transporte “Puebloviejo”.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua, estación es el “sitio donde habitualmente hacen parada los trenes, los autobuses o el metro para recibir o descargar pasajeros o mercancías”. (M. de Educación, 2010)

Los lugares que recorre la Cooperativa de transporte “Puebloviejo” saliendo desde Puebloviejo hacia: la Herminia, Cañales y Pepa de Oro; mientras que saliendo desde Ventanas salen a: Los Amarillos, Guarumal, Santa Sofía, El Jobo, San Jacinto, María Obdulia y Castillo; y, saliendo desde Ricaurte recorre hacia: Los Guayacanes, La Norma, Las Cañitas, Pompeya, San Isidro, Los Cerritos y Castillo. Tratando de cubrir las necesidades de los usuarios (pasajeros) de las comunidades o recintos mencionados.

Se designa como chofer a la “persona que tiene por oficio conducir automóviles” (M. de Educación, 2010); y, a oficial es la persona que se encarga de cobrar y coger la carga que llevan los pasajeros o usuarios de un transporte público; quienes al llegar a su lugar de destino le será entregada nuevamente.

Los miembros de la Cooperativa de transporte Puebloviejo conocen que su organización está encaminada a satisfacer las necesidades de los usuarios que la utilizan, es decir, que están pendientes de lo que sucede con su entorno. Según Miquel Porret indica que la organización y su entorno de:

“Todas las compañías son una organización abierta y vista desde ese punto de vista es semejante a un ente vivo, que va a evolucionar de acuerdo con los ciclos naturales como lo tienen los seres humanos, cabe indicar se puede asemejar de esta manera decir que nace, se desarrolla, se multiplica y muere. Ninguna de estas etapas las empresas no las hacen de manera individual o ni tampoco aislada del exterior, sino que recibe la influencia desde afuera y a su vez en sentido inverso”. Cfr. (PORRET GELABERT, 2014)

Como los usuarios o clientes son la razón de ser de la Cooperativa de transporte Pueblo Viejo, por lo que entonces se denomina cliente o usuario “a una persona que posee y tiene el deseo de poder satisfacer las necesidades, y que procura mejorar al poder instar a utilizar los servicios dados por una compañía o personas que ofrece los servicios y/o productos”. Cfr. (Balarezo, 2013) Según Carrasco indica también que:

“El cliente la persona más importante para las empresas y su razón primordial; debido a que los clientes requieren de productos y servicios que satisfagan sus necesidades. La principal meta de los negocios por ello son los clientes. De este modo, una de las primeras tareas que debe asumir cualquier organización, es identificar y segmentar a sus clientes según los productos que demanden o los servicios a los que accedan”. Cfr. (CARRASCO FERNANDEZ, 2013)

Es necesario conocer cómo se relaciona el comportamiento organizacional con respecto a varias ciencias que estudian el comportamiento de la sociedad, ya que parte desde ahí el la interrelación que tienen los individuos que forman parte de la sociedad en que se desenvuelven. Es por eso que el comportamiento organizacional se vincula según Ascary Aguillón, et. al.:

Psicología: esta ciencia busca explicar, medir y modificar el comportamiento humano en las organizaciones. A esta disciplina se la puede considerar con vanguardista, ya que a través de diferentes enfoques e investigaciones ha contribuido a la comprensión e incluso predicción de la influencia del comportamiento a nivel individual y grupal.

Sociología: se enfoca en el estudio de los sistemas sociales en los cuales el individuo desempeña sus roles. En síntesis estudia a la gente en su relación con otros seres humanos.

Antropología: implica la disertación de las sociedades; además, esta disciplina se enfoca en el estudio factores de cultura y ambiente laboral.

Ciencias políticas: el enfoque principal de esta área se encuentra en el comportamiento de los individuos y grupos dentro de un ambiente político. (ASCARY, Alvaro; BERRUN, Luz; PEÑA, José; TREVIÑO, 2015)

La Cooperativa de transporte Pueblviejo mantiene un orgánico funcional desactualizado de acuerdo a sus Estatutos aprobados por la comisión de transporte terrestre encargada de dar las autorizaciones para el funcionamiento de la cooperativa; es decir al inicio de sus actividades, el mismo que debe ser reformado de acuerdo a las leyes vigentes que rigen a estas empresas; los cuales están amparados en la actualidad por la Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria, y el Ministerio de Obras Públicas y Transporte; entre las dignidades están el Gerente, Presidente, Comisiones permanentes como la de vigilancia.

De acuerdo (Oficial, 2011) Ley de Economía Popular y Solidaria manifiesta en sus artículos los siguientes aspectos como son: Ámbito, objeto y principios; glosario; organizaciones del sector cooperativo, y básicamente los artículos que tienen que ver principalmente con las cooperativas de transporte que son regidas mediante esa Ley y Reglamento indicados.

Es por ello que se necesita conocer que funciones cumplen, en este caso la Gerencia y la Presidencia como los encargados principales de la cooperativa Pueblviejo; las funciones son: Planear, Organizar, Dirigir, Controlar.

“La planeación es la primera función que debe incidir en plantear las metas que tiene una empresa u organización, en esta función se debe establecer el conjunto integral de estrategias que se utilizaran para coordinar el mejoramiento de la compañía y así poder llegar a la excelencia.

Los gerentes son los responsables directos de establecer y diseñar la estructura de la empresa; esta corresponde a la segunda función que se denomina organización y en la cual se debe incluir las estrategias de qué tareas deben realizarse, quiénes las harán, cómo se van a agrupar, a quien se

debe reportar; para finalmente indicar quién y dónde tomará las decisiones para el bienestar de la empresa.

Todas las empresas sean estas mediana o pequeñas incluyen a personas que trabajan por hacer más grande y mejor a la compañía, principalmente la tarea del gerente consiste en que establezca las debidas coordinaciones de los grupos para que puedan ser dirigidas por la gerencia: está es la tercera función la de dirigir. Los gerentes deben lideres innatos con la finalidad de motivar a sus empleados, establecen que actividades deben realizar los empleados, seleccionan los canales más viables de comunicación para ser más eficaces, y deben resolver los conflictos entre los miembros de la empresa, es decir, los gerentes se enfocan en la dirección que le dan a la empresa.

Para garantizar que todo se esté realizando de la manera debida pasamos a la última función que es la de control; ya que el gerente procurará que todo marche a satisfacción de la empresa y que se vigile principalmente el desempeño de los empleados y lógicamente de la organización a la cual nos debemos. Para luego de esto comparar el conjunto de metas que se establecieron en la planeación. Si existen desviaciones significativas, el gerente debe rencauzar o retroalimentar los procesos establecidos en la organización”. Cfr. (ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, 2013)

Además de saber aplicar lo que indica Robbins, estas personas deben poseer habilidades que posibiliten realizar bien su labor, por lo que se sugiere que tengan:

- Aptitudes técnicas: En estas aptitudes se debe incluir la capacidad que tienen las personas de poder aplicar el conocimiento adquirido o actuar como un experto especializado. Los profesionales no tienen el monopolio de la pericia técnica, ya que no todo se ha aprendido en las universidades o institutos tecnológicos o en cualquier otro programa formal de capacitación. Todo trabajo o tarea que una persona ejecute necesita de conocimientos o información especializada.
- Habilidades humanas: Son parte de los seres humanos, debido a que nos sirve para poder comunicarnos, motivarnos, apoyarnos unos a otros y entendernos con otras personas, de manera individual como de manera grupal. Muchas personas demuestran más habilidades

hacia la parte técnica, mientras que otros pero quizás no escuchan bien, o tal vez sean incapaces de comprender cuales son las necesidades que tienen los demás, o quizás, puedan tener dificultades para manejar conflictos y poder resolverlos satisfactoriamente.

- Destrezas conceptuales: Quienes dirigen las empresas deben poseer la capacidad de poder discernir, analizar e interpretar tanto los datos obtenidos como las situaciones críticas que se puedan presentar y tomar la decisión acertada para el bienestar de la empresa; es decir poseer los conocimientos conceptuales que se requiere para ser utilizados en la toma de decisiones.”. Cfr. (ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, 2013)

Los socios de la cooperativa Pueblo Viejo deben planificar todos los aspectos esenciales que deben mejorar, por lo menos cada tres o cuatro años; con la finalidad de mejorar su servicio. Según Diego Monferrer indica:

“Planificación estratégica, es mediante la planificación que se debe llevar a efecto en la que se debe indicar los objetivos y metas que necesita la compañía; con qué recursos cuenta para enfrentar las diversas oportunidades que se presentan en el mercado; con todo esto la empresa debe considerar para poder planificar adecuadamente que aspectos debe retroalimentar con el fin de modelar los principios con los que la empresa tendrá los beneficios e incrementos satisfactorios.

Lo primordial de la planificación estratégica está en que se debe identificación de las oportunidades y amenazas actuales que la empresa encuentra en su entorno, las mismas que al ser combinarlas con las fortalezas y debilidades que posee la empresa, proveen a la compañía de bases para definir a dónde se quiere llegar en el futuro”. Cfr. (MONFERRER, 2013)

Además cada una de las diferentes comisiones deben ser actualizadas con la finalidad de tener la habilidad para conocer las diversas estrategias de manejo de recursos humanos, debido a que los dueños en muchas ocasiones contratan personal para que manejen sus unidades, en otras palabras,

choferes y ayudantes (llamados oficiales de las unidades de transporte). Por lo que según Robbins indica que el:

“Las variadas acciones coordinadas sistemáticamente y bien planeadas sirven para conseguir un fin específico, desde la perspectiva del área de Recursos Humanos y como parte del marco de la estrategia organizacional. Desde esta punto de vista es posible fijarse una misión y una visión específica para el departamento de recursos humanos”. Cfr. (Alles, 2015)

También se requiere que ese personal sea un recurso humano seleccionado y probado para poder brindar un mejor servicio a los usuarios; y por ende quienes sean choferes o ayudantes deben ser seleccionados de acuerdo a lo siguiente:

“Búsqueda externa: acciones y procedimientos específicos tendientes a cubrir una vacante con postulaciones de personas ajenas a la organización.

Búsqueda interna: acciones y procedimientos específicos tendientes a cubrir una vacante con un integrante de la propia organización”. (ALLES, 2016)

A la vez se debe indicar cómo es el comportamiento grupal de la cooperativa Pueblo Viejo, el cual tiene un comportamiento grupal un poco mezquino, por no decirlo de otra manera y el comportamiento de la organización es malo. Por lo que nos indica que comportamiento grupal, se refiere “a que los individuos se articulan entre si formando diferentes representaciones de cadenas por medio de las cuales amplían su capacidad como tales, pero que también actúan sobre la organización y esta a su vez sobre la sociedad”. (VANEGAS GARCIA, 2013)

La Cooperativa Pueblo Viejo ha logrado posicionarse en las rutas que tiene establecidas mediante el acuerdo de funcionamiento expedido por la autoridad nacional encargada de las rutas de la cooperativas de transporte. Es decir, el posicionamiento del “servicio brindado por la

cooperativa Puebloviejo depende básicamente de su imagen con la finalidad de darle un sitio alto en la mente de los usuarios frente a las otras cooperativas de transporte competidoras. En otras palabras, es el lugar que el producto ocupa en la mente de los clientes”. Cfr. (MONFERRER, 2013)

Una vez que se identifican los segmentos existentes de personas que desean transportarse desde un lugar a otro, se examinan para establecer cuál debe ser su tamaño, y luego de esto establecer las respectivas las proyecciones de su aumento lo cual se verá reflejado en la rentabilidad de la cooperativa. Por lo que la persona encargada de establecer los segmentos a los que se brindará el servicio la cooperativa de transporte Puebloviejo; a esto se denomina mercado meta. Cfr. (Filion, 2010)

Los usuarios deben ser bien atendidos tanto en el trato como también en todos los factores que pueden afectar el vínculo transportista – usuario; por lo que se deben establecer factores de convivencia, que según Susana Balarezo deben estar siempre presentes como son:

“Presentación personal; Sonrisa; Amabilidad; y, Educación.

- Mostrar atención; lo más importante en toda empresa es y debe ser el cliente, ya que sin él los negocios no pueden funcionar correctamente.
- Tener una presentación adecuada; los usuarios de la cooperativa Puebloviejo no les agrada que los socios de la cooperativa se descuiden de ellos, ya que necesitan que las unidades de transporte estén bien arregladas y presten las comodidades que requieren.
- Atención personal y amable; Los usuarios requieren ser atendidos de manera personalizada y agradable por quienes laboran en los medios de transporte público como lo es la cooperativa Puebloviejo; es él mismo quien promociona en que unidades son tratados mal y en cuales el trato es cordial y amable”. Cfr. (Balarezo, 2013)

Los usuarios que se sienten a gusto es porque quienes les brindan el servicio; y quienes brindan ese servicio lo hacen sabiendo que una buena atención hace que los clientes quieran utilizar más

esa unidad de transporte público; es por ello que Celestino Martínez nos da pautas para una buena atención:

“Confiability. La confianza es imprescindible para poder inspirar que el usuario califique a la atención al cliente como buena; esto lo consiguen muchas empresas cumpliendo con todo lo prometido por las mismas y además superando todas las expectativas de los clientes.

Credibilidad. Las personas que confían, creen que si pueden cambiar su manera de actuar y pensar, ya que con esto se ganara más usuarios poniendo la verdad por delante de los clientes honestos y sinceros que han sido fieles en utilizar el servicio brindado por la cooperativa Puebloviejo.

Profesionalidad. Se debe capacitar tanto a los choferes como a los oficiales o ayudantes en relaciones humanas y atención al cliente o usuario, ya que tienen que tener ellos una predisposición al cambio y los usuarios de la cooperativa también deben aportar con la amabilidad que les corresponde.

Disposición. Tanto el gerente como el presidente de la cooperativa Puebloviejo deben tener la predisposición de poder satisfacer las necesidades y quejas de los usuarios de la cooperativa y los choferes y sus ayudantes deben también prestarles la debida atención con la finalidad de hacerlo de una manera rápida y oportuna.

Cortesía. No debemos olvidarnos de los más importante que tenemos los seres humanos que el ser amables y por ende corteses; ya que esto ayudará a mejorar los malos ratos que pases los usuarios en las unidades que no se las brinde y de esta manera cambiar el criterio de los pasajeros de la cooperativa Puebloviejo”. Cfr. (MARTINEZ, 2013)

En muchas ocasiones las empresas premian de alguna manera a los usuarios más frecuentes y a la vez trata de adquirir nuevos clientes potenciales; lógicamente sin despreocuparse de los clientes frecuentes, por esto aplica principios básicos según Andrea Sánchez: “Entender al cliente; La Cooperativa Puebloviejo debe ofrecer a sus usuarios experiencias inolvidables con la finalidad de que sigan utilizando los servicios y que los usuarios indiquen o hagan referencia de la cooperativa”. Cfr. (Sanchez, 2015)

“Claramente, cuanto más leales sean los clientes rentables de la empresa, mayor será su valor de clientes. El valor capital del cliente podría ser una mejor medida del desempeño de la empresa que las ventas actuales o su participación de mercado”. (Kotler, 2013)

Entre las diferentes unidades existe una competencia sana, debido a que cada uno de los propietarios y choferes tratan de una mejor manera poder adquirir más dinero para poder cubrir con los gastos necesarios para mantener las unidades, cubrir con los sueldos del chofer y oficial; y algo de dinero para el propietario de la unidad de transporte. Según Kotler: “La competencia incluye todas las ofertas rivales reales y potenciales así como los sustitutos que un comprador pudiera considerar”. (Kotler, 2012)

Los socios de la Cooperativa de transporte Pueblo Viejo tratan en lo más posible de satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos; promoviendo el cambio de unidades por vehículos más modernos y cómodos.

Se obtuvieron los siguientes datos de la encuesta realizada a 50 usuarios de la Cooperativa Pueblo Viejo:

El ambiente que poseen las unidades de transporte fue calificado por un 60% de los usuarios como regular; un 30% como bueno y un 10% como malo.

Los usuarios manifestaron que lo que más les ha gustado es en un 50% la música, un 26% los turnos, un 14% el vehículo y un 10% la comodidad de los asientos.

Los cambios que propondrían los usuarios fueron indicados de la siguiente manera: 76% la atención al cliente, un 14% los vehículos y un 10% los pasajes.

Los usuarios manifestaron en un 70% que a diario, un 14% cada dos o tres días y un 16% cada cuatro a cinco días.

En cuanto a los turnos el 74% indico que es moderadamente rápido y el 24% poco rápido.

El 80% de los usuarios manifestaron que es extremadamente probable que utilicen nuevamente el servicio y el 20% que es bastante probable.

Los usuarios indicaron en un 100% que los precios no son ni altos ni bajos.

El 60% de los encuestados indicaron que el chofer les brinda una atención muy buena y el 40% que es buena.

Los usuarios indicaron en un 80% que la atención que les da el ayudante (oficial del vehículo) es regular y el 20% que es buena.

Los encuestados indicaron en un 60% que es algo probable que cambien el servicio por otra cooperativa de transporte y el 40% que era poco probable que lo cambien.

El 86% de los encuestados manifestaron que las rutas cubiertas por la cooperativa son muy convenientes y el 14% que son moderadamente conveniente.

El 74% de los usuarios manifestaron que no conocen el orgánico funcional de la cooperativa y solamente el 26% que si lo conoce.

El tiempo que tienen utilizando la cooperativa de transporte Puebloviejo algunos de los usuarios respondieron en un 24% entre 0 a 2 años, el 36% entre 3 a 5 años y el 40% más de 11 años.

El 64% de los usuarios no saben dónde acudir para hacer una queja o sugerencia, mientras que el 36% de los usuarios si saben dónde hacerla.

El 60% de los encuestados indicaron que las quejas las dirigen al Gerente de la cooperativa y el 40% que las dirigen al Presidente.

El 90% de los usuarios no conocen si existe en los estatutos sanciones para los choferes y ayudantes de los vehículos de la cooperativa y solamente el 10% si sabe.

De lo indicado se obtuvo los siguientes resultados:

- Las unidades de transporte de la Cooperativa Puebloviejo deben irse renovando y aumentando el número de vehículos; ya que con ello se mejorarán la frecuencia de los turnos de las unidades.
- El estatuto de la Cooperativa Puebloviejo debe ser actualizado a las leyes vigentes y a la vez deben ser dados a conocer a los usuarios algunos de sus artículos en las diferentes en sus unidades, con la finalidad de que puedan dar sus quejas o sugerencias.
- La cooperativa Puebloviejo cumple con lo establecido por la autoridad competente en cuanto a las normativas de las diferentes ciudades y leyes vigentes como: Ley de transporte terrestre, y, Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria.

CONCLUSIONES

- ✓ Muchas de las unidades de la Cooperativa de transporte Pueblviejo deben ser renovadas, para poder brindar un mejor servicio a los usuarios.
- ✓ Las rutas y frecuencias de los turnos son convenientes para la mayoría de los usuarios.
- ✓ Los usuarios no saben a quién o dónde deben dar sus quejas o sugerencias por el servicio brindado en la atención a los clientes que utilizan los vehículos de la cooperativa.
- ✓ La Cooperativa de transporte Pueblviejo debe reformar sus Estatutos de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes, y darlos a conocer mediante notificaciones en sus unidades.

BIBLIOGRFAFÍA

ALLES, A. (2016). *SELECCION POR COMPETENCIAS*. (M. G. Hill, Ed.). Buenos Aires.

Alles, M. (2015). *DIRECCION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS*. (E-Book, Ed.).
Buenos Aires.

ASCARY, Alvaro; BERRUN, Luz; PEÑA, José; TREVIÑO, F. (2015). *EL
COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES FUNDAMENTACION*. (E.
M. M. S. A. DE C.V., Ed.). México.

Balarezo, S. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. (C. E. para la promoción y acción de la
mujer (CEPAM), Ed.). Quito, Ecuador.

CARRASCO FERNANDEZ, S. (2013). *GESTION DE LA ATENCION AL CLIENTE/
CONSUMIDOR*. (E. P. S.A., Ed.). Madrid, España.

Educación, M. de. (2010). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. (MINEDU, Ed.).
Quito.

Filion, L. J. (2010). *Administración de las PYMES*. (P. Educación, Ed.). México.

Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing*. México.

Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. (P. Educación, Ed.). México.

MARTINEZ, C. (2013). Como mejorar la gestion de la atencion al cliente. *MARTINEZ
CELESTINO*. Retrieved from <http://celestinomartinez.com/2013/01/08/como-mejorar-la-gestion-de-la-atencion-al-cliente/>

MONFERRER, D. (2013). *FUNDAMENTOS DE MARKETING*. (P. de la U. J. I, Ed.). Milán.

Oficial, R. (2011). *Registro Oficial del Ecuador*. Quito, Ecuador.

PORRET GELABERT, M. (2014). *GESTION DE PERSONAS MANUAL PARA LA GESTION DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*. (E. EDITORIAL, Ed.). Madrid.

ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Pearson, Ed.). México.

Sanchez, A. (2015). Como crear una estrategia de retencion de clientes exitosa. *Shopify*.

Retrieved from <https://es.shopify.com/blog/66119685-como-crear-una-estrategia-de-retencion-de-clientes-exitosa>

VANEGAS GARCIA, M. (2013). *PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL PERSPECTIVAS Y AVANCES*. (E. EDICIONES, Ed.). Bogotá.

AneXos

ANEXOS:

Encuesta a los clientes de la Cooperativa Puebloviejo

1. ¿Cómo califica el ambiente de las unidades de transporte de la Cooperativa Puebloviejo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Otro (por favor, especifique)

2. ¿Qué es lo que más le ha gustado del servicio de la Cooperativa Puebloviejo?

- El vehículo
- La atención
- Los turnos
- La comodidad de los asientos
- La música
- Otros

3. ¿Qué cambios propondrías para mejorar nuestro servicio en la Cooperativa Puebloviejo?

- La tarifa de pasajes
- El vehículo
- Atención al cliente
- La comodidad de los asientos
- Otros

4. ¿Con qué frecuencia utilizas nuestro servicio en la cooperativa?

- A diario
- Cada dos o tres días
- Cada cuatro o cinco días
- Cada semanal
- Cada mes

5. ¿Consideras que nuestro servicio de turnos en la cooperativa es?

- Extremadamente rápido
- Muy rápido
- Moderadamente rápido
- Poco rápido
- Nada rápido

6. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelvas a usar nuestro servicio en la Cooperativa Puebloviejo?

Extremadamente probable	<input type="checkbox"/>
Bastante probable	<input type="checkbox"/>
Algo probable	<input type="checkbox"/>
Poco probable	<input type="checkbox"/>
Nada probable	<input type="checkbox"/>

7. ¿Crees que el precio que pagas por nuestro servicio en la cooperativa es alto o bajo?

Extremadamente alto	<input type="checkbox"/>
Muy alto	<input type="checkbox"/>
Algo alto	<input type="checkbox"/>
Ni alto ni bajo	<input type="checkbox"/>
Algo bajo	<input type="checkbox"/>
Muy bajo	<input type="checkbox"/>
Extremadamente bajo	<input type="checkbox"/>

8. ¿Consideras que la atención brindada por parte del conductor del vehículo es?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

9. ¿Consideras que la atención brindada por parte del ayudante (oficial del vehículo) es?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cuál es la probabilidad de que cambies este servicio por el servicio de otra cooperativa?

Extremadamente probable	<input type="checkbox"/>
Bastante probable	<input type="checkbox"/>
Algo probable	<input type="checkbox"/>
Poco probable	<input type="checkbox"/>
Nada probable	<input type="checkbox"/>

11. ¿Consideras que las rutas que cubre la cooperativa son las adecuadas para satisfacer tus necesidades?

Extremadamente convenientes

Muy convenientes

Moderadamente convenientes

Poco convenientes

Nada convenientes

12. ¿Conoce Ud. cuál es el orgánico funcional de la cooperativa?

Si

No

13. ¿Cuántos años tiene utilizando nuestro servicio en la cooperativa?

0-2 años

3-5 años

6-8 años

9-11 años

Más de 11 años

14. ¿Conoce Ud. dónde acudir en el caso de reportar alguna queja o sugerencia?

Si

No

15. ¿En el caso de tener una queja o sugerencia a quien se la diriges?

Gerente

Presidente

Secretaria

Otros

16. ¿Conoce Ud. si existen sanciones para el conductor y su ayudante en el caso de una mala atención?

Si

No

Vinces, 04 de Enero del 2017

Eco. NAPOLEON SEVILLA
GERENTE

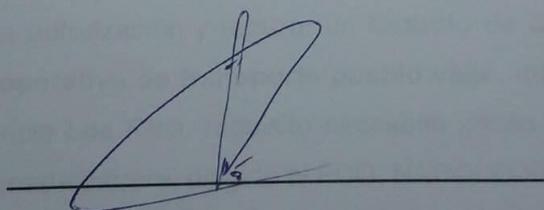
Presente.-

De mis consideraciones

Por medio del presente, me dirijo a usted para saludarla y al mismo tiempo desearle éxitos en sus funciones diarias.- Como egresado en Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, solicito a usted muy comedidamente; se me conceda información sobre la empresa que usted dirige para realizar un "Estudio de Caso", sobre el comportamiento organizacional, lo cual es un requisito que exige la SENESCYT para poderme titular de Ingeniero Comercial.

Por la favorable atención que se de la presente, quedo de usted muy agradecido.

Atentamente,



Walter Emanuel Orozco Lascano

C.C.- 1207724137

Recibido 04/01/2017



Babahoyo, 26 de Abril del 2017

Señor:

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E
INFORMATICA**

Presente

De mis consideraciones:

Yo, **Walter Emanuel Orozco Lascano**, portador de la cedula de identidad # **1207724137**; Egresado de la carrera de Ingeniería Comercial, me dirijo a usted para solicitarle una autorización y realizar un **Estudio de Caso o Estructura Practica en la cooperativa de transporte pueblo viejo**, ubicado en el cantón Puebloviejo, Provincia Los Ríos, requisito necesario previo a la obtención del Título de la mencionada carrera, dirigido al ECO. NAPOLEON SEVILLA Gerente del lugar antes mencionado.

Esperando que la petición tenga la acogida favorable, reitero mis agradecimientos y estima.

Atentamente,

Walter Emanuel Orozco Lascano

C.C.- 1207724137

