



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

TEMA:

**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI
CONVENCIONAL “VENUS DE VALDIVIA” TAXVALDIVIA S.A.,
PROVINCIA DE SANTA ELENA. 2023.**

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

AUTOR:

ALISSON NICOLE SANTOS DE LA CRUZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

AÑO

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Clima laboral y productividad de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” TAXVALDIVIA S.A., ubicada en la comuna Valdivia, provincia de Santa Elena. Año 2023”, elaborado por la Srta. Alisson Nicole Santos de la Cruz, egresado(a) de la Carrera de Administrativas de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en administración de empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
JOHNNY JAVIER REYES
DE LA CRUZ

Ing. Johnny Reyes D., Mgt.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Clima laboral y productividad de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” TAXVALDIVIA S.A., provincia de Santa Elena. Año 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Alisson Nicole Santos de la Cruz con cédula de identidad número 2450300906 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Alisson Nicole Santos De La Cruz

C.C. No.: 245030090-6

Agradecimientos

Me dirijo a Dios con un corazón lleno de gratitud y amor.

Quiero agradecerle por los dones y talentos que me ha otorgado, por darme una mente inquisitiva, la capacidad de analizar y sintetizar información, por inspirarme con nuevas ideas y preguntas, por darme la fortaleza y la paciencia necesarias para perseverar en momentos de dificultad en mi investigación, por darme fuerza cuando las dudas me frenaban, por darme sabiduría para pasar esas páginas en mi vida que creía insuperables, por cuidarme cuando yo no lo hacía, por darme la paz interior que creía perdida, por estar allí cuando me lastimaban con palabras y malos actos, por darme la valentía para poder afrontar obstáculos que sentía que nunca los iba a superar, sobre todo porque a pesar de tantas cosas que pase junto a mi familia, nos mantiene unidos y por eso le doy las gracias por haberme bendecido de esta manera.

Sé que él siempre me va a ayudar a encontrar soluciones a los problemas que encuentre en mi camino.

De tal manera también quiero agradecer a la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia por darme la oportunidad de desarrollar mi trabajo de investigación para poder obtener mi título de licenciada en Administración de empresa.

Finalmente, quiero agradecer y recordar que este procedimiento de trabajo de investigación pudo llevarse a cabo por medio de los docentes de la Carrera de Administración de empresas, sus habilidades y conocimientos nos ayudan a fortalecernos en información necesaria para poder laboral en el mundo empresarial.

Con amor y gratitud,
Santos De La Cruz Alisson Nicole

Dedicatoria

En este momento de culminación de mi carrera, mi corazón rebosa de felicidad al poder contar con el apoyo incondicional durante todo este camino hacia mi título de tercer grado.

Es por eso que dedico este trabajo de titulación a mi Padre y madre, ustedes han sido mi roca, mi guía y mi inspiración constante. Desde temprana edad, han sembrado en mí la pasión por el aprendizaje y el deseo incansable de superarme a pesar de las diversas situaciones que se presenten en mi vida. Han sido testigos de mis días de estudio interminables, mis lágrimas de frustración y mis momentos de alegría al alcanzar mis metas. A ambos, les debo mi formación académica y profesional, y estoy eternamente agradecido por su sacrificio y apoyo.

Al ser especial que dolorosamente perdí en el proceso de trabajo de investigación, tú eres la razón por la que he trabajado tan duro. Lastimosamente, no pude ver tu sonrisa y tus ojitos, pero pude acariciarte, tocar tus suaves manos. Has sido y siempre serás mi inspiración, mi motor para continuar esforzándome y alcanzar mis sueños.

A mis hermanos que, a través de este logro, quiero enseñarles que con dedicación, perseverancia y fe en Dios todo es posible en la vida.

Esta dedicación de mi trabajo de titulación no solo es en honor a mí mismo, sino también a mi familia en general, tanto paternal como maternal. Han sido mi apoyo incondicional, mis pilares en tiempos de duda y mis mayores motivadores. Sin su amor y respaldo, este éxito no hubiera sido posible. Espero que este logro también les traiga orgullo y felicidad, ya que es gracias a ustedes y su amor incondicional por mí.

Este título no solo representa mi formación académica, sino también el comienzo de una nueva etapa en mi vida. Una etapa llena de nuevas oportunidades y desafíos, donde espero poder aplicar todo lo aprendido para seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

Quiero agradecerles nuevamente por estar siempre ahí para mí y apoyarme en cada paso del camino. Los amo mucho y estoy muy emocionada por compartir con ustedes este momento tan especial en mi vida. ¡Vamos por más éxitos!

Santos De La Cruz Alisson Nicole

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

JOSE XAVIER Tomado digitalmente
TOMALA por JOSE XAVIER
URIBE TOMALA URIBE
Fecha: 2024.01.29
09:41:29 -05'00'



Firmado electrónicamente por:
SABINA GISELLA
VILLÓN PERERO

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Firmado electrónicamente por:
JOHNNY JAVIER REYES
DE LA CRUZ

Ing. Johnny Reyes De La Cruz, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



Firmado electrónicamente por:
JOSE GIOVANNI
PALACIOS MELÉNDEZ

Ing. José Palacios Meléndez, Ph.D.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

JULISSA
ANGIE
GONZALEZ
GONZALEZ

Firmado digitalmente por: JULISSA
ANGIE GONZALEZ GONZALEZ
DN: cn=JULISSA ANGIE
GONZALEZ GONZALEZ
gn=JULISSA ANGIE c=EC
Motivo: Soy el autor de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2024-01-26 17:43-05:00

Lic. Julissa González González
ASISTENTE ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Santos De La Cruz Allison Nicole
C.I. 2450300906
ESTUDIANTE

Índice de contenidos

Introducción	14
Capítulo I.....	20
Marco Referencial	20
Revisión de literatura	20
Desarrollo de teorías y conceptos	23
Clima laboral.....	23
Productividad	28
Fundamentos legales	32
Ley de compañías.....	32
Código de trabajo	33
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	34
Capitulo II	35
Metodología	35
Diseño de la investigación	35
Enfoque de investigación	35
Cualitativo.....	35
Cuantitativo.....	35
Alcance de investigación.....	35
Descriptivo	35
Técnica de investigación	36
Entrevista.....	36
Encuesta	36
Métodos de la investigación.....	36
Deductivo	36
Analítico.....	36
Población.....	37

Muestra.....	37
Recolección y Procesamiento de los datos.....	38
Validación de los instrumentos	38
Confiabilidad de los instrumentos.....	38
Prueba piloto	38
Capítulo III.....	40
Resultados y Discusión	40
Análisis de datos de la entrevista	40
Análisis de datos de la encuesta	43
Discusión.....	70
Propuesta de valor para los directivos, empleados y trabajadores Compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A.....	71
Introducción	71
Desarrollo.....	72
Conclusiones	77
Recomendaciones.....	78
Referencias.....	79
Apéndice	84

Índice de tablas

TABLA 1 POBLACIÓN	37
TABLA 2 ALFA DE CRONBACH 1.....	39
TABLA.3 ALFA DE CRONBACH 2.....	39
TABLA 4 CARGO QUE DESEMPEÑA.....	43
TABLA 5 TIEMPO QUE TRABAJA EN LA COMPAÑÍA.	44
TABLA.6 COMUNICACIÓN- RELACIÓN LABORAL.	45
TABLA.7 COMUNICACIÓN- CONFIANZA EN LA ORGANIZACIÓN.....	46
TABLA.8 COMUNICACIÓN- AMBIENTE ARMÓNICO.....	47
TABLA.9 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICIENCIA.....	48
TABLA.10 OPERATIVO- CAPACIDAD DE GESTIÓN.	49
TABLA.11 RELACIONES INTERPERSONALES - COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN. 50	
TABLA.12 RELACIONES INTERPERSONALES - COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO.51	
TABLA.13 MOTIVACIÓN- CONDICIONES DE TRABAJO.	52
TABLA.14 MOTIVACIÓN- SENTIDO DE PERTINENCIA.	53
TABLA.15 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- ÍNDICE DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO. ...	54
TABLA.16 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICACIA.	55
TABLA.17 MOTIVACIÓN- RECONOCIMIENTO.	56
TABLA.18 COMUNICACIÓN- CONFIANZA ORGANIZACIONAL.....	57
TABLA 19 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICACIA.....	58
TABLA 20 MOTIVACIÓN- SENTIDO DE PERTINENCIA.....	59
TABLA 21 OPERATIVO- CAPACIDAD DE GESTIÓN.....	60
TABLA 22 COMUNICACIÓN- AMBIENTE ARMÓNICO.	61
TABLA 23 MOTIVACIÓN- CONDICIONES DE TRABAJO.	62
TABLA 24 MOTIVACIÓN- RECONOCIMIENTO.	63
TABLA 25 COMUNICACIÓN- RELACIÓN LABORAL.	64
TABLA 26 RELACIONES INTERPERSONALES- COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN..	65
TABLA 27 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- ÍNDICE DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO. ...	66
TABLA 28 OPERATIVO- CONOCIMIENTOS SOBRE ZONAS.....	67
TABLA 29 OPERATIVO- PUNTUALIDAD.....	68
TABLA 30 RELACIONES INTERPERSONALES- RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y COLECTIVO.	69

Índice de figuras

FIGURA 1 CARGO QUE DESEMPEÑA.	43
FIGURA 2 TIEMPO QUE TRABAJA EN LA COMPAÑÍA.....	44
FIGURA 3 COMUNICACIÓN- RELACIÓN LABORAL.	45
FIGURA 4 COMUNICACIÓN- CONFIANZA EN LA ORGANIZACIÓN.	46
FIGURA 5 COMUNICACIÓN- AMBIENTE ARMÓNICO.	47
FIGURA 6 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICIENCIA.	48
FIGURA 7 OPERATIVO- CAPACIDAD DE GESTIÓN.	49
FIGURA 8 RELACIONES INTERPERSONALES - COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN. .	50
FIGURA 9 RELACIONES INTERPERSONALES - COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO.	51
FIGURA 10 MOTIVACIÓN- CONDICIONES DE TRABAJO.....	52
FIGURA 11 MOTIVACIÓN- SENTIDO DE PERTINENCIA.	53
FIGURA 12 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- ÍNDICE DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO. .	54
FIGURA 13 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICACIA.	55
FIGURA 14 MOTIVACIÓN- RECONOCIMIENTO.....	56
FIGURA 15 COMUNICACIÓN- CONFIANZA ORGANIZACIONAL.	57
FIGURA 16 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- EFICACIA.	58
FIGURA 17 MOTIVACIÓN- SENTIDO DE PERTINENCIA.	59
FIGURA 18 OPERATIVO- CAPACIDAD DE GESTIÓN.	60
FIGURA 19 COMUNICACIÓN- AMBIENTE ARMÓNICO.	61
FIGURA 20 MOTIVACIÓN- CONDICIONES DE TRABAJO.....	62
FIGURA 21 MOTIVACIÓN- RECONOCIMIENTO.....	63
FIGURA 22 COMUNICACIÓN- RELACIÓN LABORAL.	64
FIGURA 23 RELACIONES INTERPERSONALES- COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.	65
FIGURA 24 RENDIMIENTO DEL PERSONAL- ÍNDICE DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO. .	66
FIGURA 25 OPERATIVO- CONOCIMIENTOS SOBRE ZONAS.	67
FIGURA 26 OPERATIVO- PUNTUALIDAD.	68
FIGURA 27 RELACIONES INTERPERSONALES- RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y COLECTIVO.	69

Índice de apéndice

APÉNDICE 1 CRONOGRAMA UIC II	85
APÉNDICE 2 SOLICITUD DE CAMBIO Y APROBACIÓN DE TEMA.	86
APÉNDICE 3 SOLICITUD UPSE CARTA AVAL	87

APÉNDICE 4 CARTA AVAL DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TRANSVALDIVIA S.A.	88
APÉNDICE 5 INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	89
APÉNDICE 6 CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	90
APÉNDICE 7 CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO.....	91
APÉNDICE 8 CARTA DE COMPROMISO PARA LA COMPAÑÍA.....	92
APÉNDICE 9 MATRIZ DE CONSISTENCIA	93
APÉNDICE 10 GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS DIRIGENTES Y ÁREAS DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL	95
APÉNDICE 11 EVIDENCIA CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	99
APÉNDICE 12	99
APÉNDICE 13	99
APÉNDICE 14 SOCIALIZACIÓN CON EL GERENTE DE LA COMPAÑÍA	100
APÉNDICE 15	100
APÉNDICE 16	100
APÉNDICE 17	101



**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI
CONVENCIONAL VENUS DE VALDIVIA, TAXVALDIVIA S.A., PROVINCIA DE
SANTA ELENA. 2023.**

AUTOR:

Santos De La Cruz Alisson Nicole

TUTOR:

Ing. Johnny Reyes D., Mgt.

Resumen

El presente trabajo de investigación expone el clima laboral que se maneja en la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia para verificar si tienen productividad durante el año 2023. El problema que se ha detectado en esta institución es, que la comunicación, el trabajo en equipo, la capacitación, el seguro, la deficiencia de valores corporativos no permiten que la compañía tenga productividad. La investigación tiene como objetivo determinar de qué manera podría mejorar el clima laboral y la productividad de la compañía de taxi convencional. Se aplicó una metodología de investigación descriptiva, que manifestó peculiaridades relevantes de las variables. Para la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos, se optó por entrevistas y encuestas físicas como digitales mediante la aplicación de Forms. El método deductivo-analítico permitió constatar los factores que impiden tener un clima laboral favorable para el buen funcionamiento de la compañía. Los resultados muestran que la aplicación de la propuesta beneficia a la compañía. La ausencia de esta puede ser una oportunidad desaprovechada; por lo tanto, es importante utilizarlos para mejorar la productividad de la institución.

Palabras claves: Clima laboral, productividad, propuesta de valor, trabajo en equipo, efectividad.



**WORKING CLIMATE AND PRODUCTIVITY OF THE VENUS DE
VALDIVIA CONVENTIONAL TAXI COMPANY, TAXVALDIVIA S.A., SANTA
ELENA PROVINCE. 2023.**

AUTHOR:

Santos De La Cruz Alisson Nicole

TUTOR:

Ing. Johnny Reyes D., Mgt.

Abstract

The present research work exposes the work environment that is managed in the conventional taxi company “Venus de Valdivia” Taxvaldivia to verify if they have productivity during the year 2023. The problem that has been detected in this institution is that, the communication, the teamwork, training, insurance, deficiency of corporate values does not allow the company to have productivity. The research aims to determine how the work environment and productivity of the conventional taxi company could improve. A descriptive research methodology was applied, which revealed relevant peculiarities of the variables. For the collection of quantitative and qualitative data, interviews and physical and digital surveys were chosen through the application of Forms. The deductive-analytical method that allowed us to verify the factors that prevent having a favorable work environment for the proper functioning of the company. The results show that the application of the proposal benefits the company. The absence of this can be a wasted opportunity, therefore, it is important to use them to improve the productivity of the institution.

Keywords: Work environment, productivity, value proposition, teamwork, effectiveness

Introducción

El clima laboral y la productividad son dos variables principales para el éxito de cualquier empresa. El clima laboral es un aspecto importante dentro de una empresa u organización, debido a que impacta en la motivación y la satisfacción de los empleados o trabajadores, alterando directamente en su rendimiento y compromiso. En tal sentido, el trabajo en equipo es otro factor esencial para lograr los objetivos empresariales y ofrecer un servicio o producto de calidad a los clientes, de la misma manera para el mejoramiento de la organización.

Sobre todo, en una compañía de taxi convencional, sí los dirigentes no logran trabajar de manera conjunta, coordinada con los socios y los choferes, se generarán conflictos y desmotivación, afectando la efectividad del manejo de la compañía.

Al tratar sobre la productividad se hace hincapié a la capacidad de generar resultados eficientes y satisfactorios en el trabajo. Es por eso que la capacitación constante de los empleados es otro aspecto que no puede pasarse por alto y mucho menos en un sector competitivo como es el de los taxis, es necesario que los trabajadores se mantengan actualizados en cuanto a técnicas de conducción, atención al cliente y normativas vigentes. La escasez de capacitaciones puede generar errores y malas experiencias tanto en el manejo de la compañía como en el servicio que ofrece, lo que puede traducirse en una mala reputación para la misma.

Asimismo, los aspectos relacionados con los seguros son sustancial para garantizar la seguridad tanto de los conductores como de los pasajeros. Contar con un seguro de responsabilidad civil y un seguro médico adecuados brinda tranquilidad y protección ante cualquier eventualidad que pueda surgir durante los traslados a destinos dentro y fuera de zona. Por otro lado, un clima laboral negativo, donde no experimentan una comunicación efectiva, conflictos internos o un ambiente tenso, puede generar desmotivación, estrés y un bajo rendimiento en los conductores. Esto no solo afecta la calidad del servicio, sino que también puede tener repercusiones en la imagen y reputación de la compañía.

En el caso específico de la compañía de taxi convencional, el clima laboral impacta de manera significativa en la productividad de la toma de decisiones y aprobación entre los socios y dirigentes, por ende, en el servicio que se brinda a los clientes. Un clima laboral positivo es caracterizado por la colaboración, motivación, el respeto mutuo, fomenta la satisfacción y el compromiso de los conductores, lo que se traduce directamente en una mayor productividad y en una atención de calidad a los usuarios.

Es fundamental para una compañía de taxi promover un clima laboral favorable, donde los conductores se sientan valorados, escuchados, apoyados en su labor diaria. Para lograrlo,

es necesario fomentar la comunicación abierta y transparente, proporcionar oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional, reconocer y recompensar los logros individuales y colectivos. Promover un ambiente de trabajo seguro, respetuoso, esto impulsa y potencia la productividad de los miembros, mejora la calidad del servicio que contribuirá al crecimiento y éxito para la compañía Transvaldivia.

En la compañía Venus de Valdivia, existe una diversidad de problemáticas que, lamentablemente, está experimentando su clima laboral que están impidiendo que alcancen la productividad deseada. Es en este contexto, aplicar estrategias de Employer Branding se vuelve importante. Es necesario para la empresa implementar una propuesta que aborde de manera integral estos problemas y permita mejorar la productividad de la compañía, proporcionará una visión clara de los objetivos a alcanzar, identificará las acciones necesarias para lograrlos y establecerá un marco de referencia para medir el éxito. Además, permitirá una gestión más efectiva de los recursos disponibles. Así mismo, es necesario estar al tanto de las tendencias del mercado y las innovaciones tecnológicas que puedan mejorar la gestión de la compañía.

En consecuencia, la investigación ha dado énfasis a los aspectos clave de la compañía e invertir en su mejora continua para superar los obstáculos existentes.

El **planteamiento del problema**, a nivel global muchas organizaciones, compañías y cooperativas no manejan un ambiente laboral saludable, esto afecta el desarrollo y no permite tener productividad; no existirá comunicación efectiva entre empleados, trabajadores y autoridades, no se cumplirá con los objetivos establecidos, los empleados y trabajadores laborarán por obligación y no por voluntad, de esta manera no se aprovechará el potencial de cada uno de ellos.

Es de relevancia que todas las organizaciones manejen un buen ambiente para fomentar comportamientos éticos y empresariales positivos; de esta manera, podrán desarrollar sus funciones y enfrentar cualquier obstáculo que se les presenten.

A nivel nacional, las barreras que enfrentan las compañías de taxi se basan en la productividad dentro del mercado laboral junto con el ambiente en que laboran. Las causas que provoca esto es que realizan sus tareas en un ambiente en donde no existe buena comunicación entre el jefe y el empleado, no se respeta la opinión, ni se reconoce el potencial de cada miembro, otras incluso, los obstáculos que se presentan les dejan toda la responsabilidad a los empleados.

En el transcurso de los años, han surgido cambios en el desarrollo y manejo de las organizaciones tanto interno como externo; estas se ven obligados a regirse bajo aspectos económicos, culturales, políticas. Muchas veces estos cambios ayudan a mejoras para la

organización, otras veces se vuelven obstáculos, por tal razón, que las organizaciones deben tener un excelente manejo tanto en los recursos tangibles, intangibles, humanos, buenos liderazgos por autoridades mayores y un buen clima laboral que van a fortalecer las organizaciones para poder controlar cambios regulares que se dan por medios de avances tecnológicos, métodos de manejo en los procesos administrativos, servicio de calidad.

Dentro de la Provincia de Santa Elena se han incorporado organizaciones, compañías, pequeñas empresas con objetivos bien definidos, pero el tener objetivos no será completamente funcional para su desarrollen, debido a que se enfrentarán con instituciones competitivas, además de esto existirá un sin número de obstáculos, lo más conveniente es saber manejar las organizaciones y así obtener un crecimiento fluido y constante. Unos de estos obstáculos que afecta mucho es el clima laboral. Esta variable es de mayor importancia porque va más allá de las condiciones físicas de un lugar de trabajo; se trata de la manera en que se aprecia a cada miembro de la organización, un ambiente armónico, en donde todos pueden sentirse satisfecho al momento de laboral. Por otro lado, un clima laboral negativo puede tener consecuencias graves para la productividad de la compañía. Al practicar escasamente la comunicación efectiva entre los trabajadores o con sus superiores puede generar conflictos internos e incluso afectar al servicio prestado a los clientes.

En la localidad “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A.

Durante el periodo del alcalde Dionicio Gonzabay en 2018, el señor Alberto Rodríguez Tomalá realizó los trámites necesarios para crear la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A. Sin embargo, fue hasta el periodo del alcalde Otto Vera en 2021 que se fundó oficialmente la compañía con un capital inicial de \$1500 por socio, contando con 25 socios en ese momento y operando con una unidad de taxi. Aunque actualmente solo se encuentran inscritos 18 socios en la superintendencia y cuenta con 13 unidades. Tiene la posibilidad de incrementar más unidades cada 5 años.

Los dirigentes de la compañía están conformados por Pedro Alberto Rodríguez Tomalá como gerente, Copy Cruz como presidente, Agustín Borbor como comisario, un secretario y tesorero en el área administrativa interna. La misión de la compañía es seguir creciendo y aumentando su flota de vehículos. Desde el año 2021, “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A. A pesar del poco tiempo de labor, la compañía ha estado contribuyendo con cualquier requerimiento que tenga la comuna Valdivia y otras comunidades. Es importante mencionar que la capacitación y evaluación del rendimiento de los empleados y trabajadores de la compañía está a cargo de la Delegación de Educación Vial por parte de la Comisión de

Tránsito. Esto asegura que los conductores cumplan con los requisitos necesarios para brindar un servicio de calidad y seguro a los usuarios.

En conclusión, es fundamental cuidar el clima laboral en cualquier empresa si se desea alcanzar altos niveles de productividad y éxito. En este sentido, las empresas deben tomar medidas para fomentar una cultura organizacional positiva basada en valores como el respeto mutuo, el reconocimiento del talento individual y colectivo, así como proporcionando oportunidades reales para crecer profesionalmente dentro de ella misma.

La **sistematización y formulación del problema** se determina en los siguientes: ¿De qué manera podría mejorar el clima laboral y la productividad de la compañía de taxi convencional Venus de Valdivia Taxvaldivia S.A., provincia de Santa Elena, año 2023? ¿Cuál es la situación actual respecto al clima laboral en la compañía de taxi Transvaldivia “Venus de Valdivia”? ¿Cuáles son los factores del clima laboral que inciden en la productividad de la compañía? ¿Cuáles estrategias de Employer Branding podrían implementarse en Taxvaldivia S.A. para mejorar el clima laboral y fortalecer la marca empleadora "Venus de Valdivia"?

Referente al **objetivo general** del presente estudio se basa en: Evaluar el clima laboral y la productividad de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S. A.

Por consiguiente. Los **objetivos específicos** se plantean:

- Diagnosticar la situación actual de la compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., por medio de instrumentos de recolección de datos.
- Identificar los factores del clima laboral que inciden en la productividad de la compañía.
- Proponer una estrategia de Employer Branding para que mejore el clima laboral y se fortalezca la productividad de la compañía de taxi “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A.

Por lo cual, para la **justificación teórica** de la presente investigación se basa en un amplio cuerpo de literatura que respalda la importancia de mantener un clima laboral favorable en cualquier entorno de trabajo para que se logre la productividad empresarial. Diversos estudios han demostrado que un buen clima laboral está directamente relacionado con el aumento de la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez se traduce en una mejora significativa en la productividad y los resultados finales de la empresa.

En el caso específico de una compañía de taxi como Venus de Valdivia, es crucial destacar que el clima laboral influye directamente en el progreso de Transvaldivia. A pesar de todo, la calidad del servicio brindado a los clientes se mantiene de manera constante y activa. Cuando los empleados se sienten valorados, motivados y respaldados, están más dispuestos a

brindar un trato amable y profesional, lo cual impacta positivamente en la imagen de Venus Valdivia y en la fidelidad de los clientes.

Esta investigación busca identificar las posibles consecuencias derivadas de un mal clima laboral, conocer los obstáculos que se debe afrontar y que tanto puede llegar a afectar la productividad en la compañía. A base de este tipo de información, la compañía de taxi convencional evitará tener un mal clima laboral, obteniendo un buen funcionamiento.

Mientras que la **justificación práctica** de la presente investigación es vital para conocer el clima laboral que se está manejando en la compañía “Venus de Valdivia”, esto servirá como guía para ver si se está teniendo productividad. De esta manera, el punto de vista práctico que se maneja llevara a entender como el clima se relaciona con la productividad de la compañía, con el objetivo de conocer tanto los aspectos positivos y negativos.

Esta investigación proporciona un diagnóstico completo y detallado de la compañía de taxi “Venus de Valdivia” Transvaldivia. A través del análisis de diversos aspectos claves, se busca identificar fortalezas y oportunidades que permitan mejorar la productividad y fomentar un clima laboral positivo en la institución. En definitiva, este trabajo de integración se enfoca en ofrecer soluciones realistas y factibles que permitan a la compañía el desarrollo y el bienestar de quienes la conforman.

La implantación de la **idea a defender** de este trabajo de investigación se enfoca en que la implementación de una propuesta de Employer Branding mejorará el clima laboral y fortalecerá la productividad de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A., ubicada en la comuna Valdivia, provincia de Santa Elena, durante el año 2023.

El **mapeo** de este trabajo está dividido en capítulos:

El capítulo 1, denominado Marco referencial, constituye una sólida base teórica para el trabajo de investigación. En este capítulo se presenta una exhaustiva revisión literaria que incluye teorías y conceptos extraídos de diversas fuentes como libros, artículos de revistas científicas como High Beam Research, Redalyc, Refseek, DSpace, así como también artículos científicos, periódicos y trabajos de titulación relevantes al tema abordado. Además, se exploran los fundamentos legales relacionados con la temática del estudio, proporcionando un marco jurídico para respaldar y contextualizar la investigación.

El capítulo 2, titulado Metodología, expone detalladamente la estrategia de investigación planteada. En esta sección se describen el diseño de investigación seleccionado, los métodos investigativos utilizados, así como también se especifica la población y muestra objeto de estudio. Se aborda en profundidad el proceso de recolección y procesamiento de

datos, destacando las técnicas y herramientas empleadas para obtener información valiosa que facilite el desarrollo del trabajo investigativo.

El capítulo 3, denominado Resultados y Discusión, constituye la fase culminante del estudio. Aquí se presentan y analizan tanto los datos cualitativos como cuantitativos obtenidos durante la investigación. Se realizan conclusiones fundamentadas en los resultados obtenidos y se ofrecen recomendaciones basadas en las evidencias encontradas. En este capítulo, se analizan los hallazgos del estudio y se reflexiona sobre su importancia en el campo de investigación, destacando su relevancia y contribución al conocimiento existente.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de literatura

Para el desarrollo de la revisión de la literatura de este trabajo investigativo se obtuvo información de tesis y artículos científicos basados al tema de investigación.

El autor Pilligua (2019) en su trabajo de investigación “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.” Tiene como objetivo evaluar el clima laboral como factor para la productividad de la empresa.

En esta investigación la metodología que aplico este estudio fue de tipo descriptivo para poder analizar el clima laboral en la compañía de responsabilidad limitada Hardepex, se empleó la técnica, cualitativas para la recopilación de datos a los empleados y cuantitativas en donde se aplicaron 87 encuestas a los trabajadores de la empresa.

Los resultados indican que el clima laboral que se analizó no es el adecuado para que la compañía tenga productividad. Este clima laboral tiene un impacto negativo hacia la compañía. Este hallazgo resalta la importancia de que las instituciones se enfoquen en crear ambientes laborales convenientes en donde los miembros de la empresa se sientan a gusto y los más importantes valorados, de esta manera los empleados van a desempeñar de la mejor manera sus funciones, fomentando así un clima laboral saludable que aumentara la productividad.

El autor Tamayo (2019) titulado su trabajo de investigación “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima laboral, la adaptación y la satisfacción de los colaboradores de la superintendencia de mercado de valores de Miraflores.

En este trabajo de investigación se desarrolló un método descriptivo para evaluar las características de la situación de investigación, mediante encuestas como base de recolección de datos. Se aplicaron pruebas de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.

En cuanto a las conclusiones, se determinó que el clima laboral y la adaptación se relacionan con el desempeño de los colaboradores, esto demuestra un enfoque altamente positivo para la superintendencia de mercado de valores.

En su trabajo de investigación, el autor García (2020) titulada “Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa distribuidora de alimentos” tuvo

como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores de la corporación INCAWALK SAC durante el año 2020.

Se pudo constatar un alto nivel entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores, esto quiere decir que el clima laboral tiene mucha influencia en el desarrollo de la empresa.

La metodología que se optó para obtener información acerca del clima laboral fueron las encuestas aplicadas de 30 preguntas a los empleados, esta técnica beneficio este estudio para hacer el análisis de correlación para determinar la relación entre el clima laboral y la productividad. Para validar la hipótesis realizaron un análisis estadístico inferencial como fue la correlación de Pearson,

A base de los resultados obtenidos de este estudio, se manifestó un nivel positivo significativo en cuanto al clima laboral y la productividad de los empleados durante el año 2020.

Por otro lado, el autor Cejas (2023) en su trabajo de titulación “Clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de taxi de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana” tiene como objetivo analizar el clima laboral en la cooperativa de taxi y su relación con el desempeño del personal.

Se identificaron incidencias en el clima laboral como de comunicación afectiva y problemas en las relaciones interpersonales que negativamente afectan el desempeño del personal. La metodología aplicada se basó en una investigación descriptiva, bibliográfico-documental, de campo; un diseño de investigación no experimental que se centró en medir las unidades, la técnica de recolección de datos fueron las encuestas y entrevistas a una población de 101; se obtuvo por realizar un procesamiento de datos sobre la base de Microsoft Excel y el software IBM SPSS.

Se sugiere fortalecer las relaciones entre las personas, mejorar la comunicación, desarrollar al personal y crear un ambiente laboral seguro y saludable.

El trabajo de investigación de los autores Caisa et. al. (2022) denominado “Clima laboral y su efecto en la productividad de una aproximación hacia un supermercado de Tungurahua” tiene como objetivo determinar el impacto del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa.

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo para evaluar las perspectivas de los colaboradores y su impacto en la productividad de la empresa. Se aplicó una encuesta a los miembros de las dos sucursales de la empresa para conocer el criterio que tiene en cuanto al clima laboral y como esta se relaciona en la productividad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 25 encuestas aplicadas, se mostró un 68% que se encuentran satisfechos sobre el clima laboral que se maneja en la empresa, debido a este porcentaje se debe implementar estrategias para mejorar la satisfacción en toda la empresa.

En síntesis, en este estudio se mostró que la empresa cuenta con colaboradores que codician por tener mejor su ámbito laboral, se recomienda que se implemente actividades para mejorar el clima.

El trabajo investigativo de la autora Gonzabay (2019) titulado “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el Hotel Decamerón Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017”, tiene como objetivo principal analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores, considerando la importancia de estar en un ambiente adecuado para lograr un desarrollo óptimo en el ámbito del hotel.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó una metodología descriptiva que combinó enfoques cualitativos y cuantitativos. Se emplearon técnicas como la observación de campo, entrevistas y encuestas para recopilar datos relevantes. La población total fue de 338 individuos, mientras que la muestra seleccionada para el estudio fue de 180 participantes.

A través de este enfoque metodológico y mediante el análisis de los datos recolectados, se buscó identificar las relaciones existentes entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hotel Decamerón Punta Centinela. Los resultados obtenidos permitieron establecer conclusiones fundamentadas y brindar recomendaciones prácticas para mejorar tanto el clima laboral como el rendimiento del talento humano en el ámbito hotelero.

En resumen, este estudio proporcionó una visión integral sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en el Hotel Decamerón Punta Centinela, usando una metodología rigurosa y diversas técnicas de recolección de datos para obtener resultados significativos y aplicables a la realidad del sector hotelero.

La autora Lazo (2022) en su trabajo de titulación, proceso administrativo y calidad de servicio de la compañía de taxis Puerto San s.a. de la parroquia Santa Rosa, cuyo objetivo de este documento es analizar el proceso administrativo de la compañía de taxis Puerto San S.A. y proponer mejoras para brindar un servicio de calidad a sus clientes.

En resumen, se realizó un estudio que incluyó la revisión de artículos científicos y tesis relacionadas con el tema, así como entrevistas con la parte administrativa de la compañía y encuestas a los clientes. Se determinó que la compañía tiene falencias en la planificación, dirección y control, lo que se refleja en un servicio deficiente que no cumple las expectativas de los clientes.

La metodología utilizada incluyó un muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar a los clientes a encuestar, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se emplearon entrevistas y encuestas cerradas para recopilar información.

En conclusión, se recomienda que los directivos de la compañía implementen correctamente todas las etapas del proceso administrativo y realicen acciones correctivas para mejorar el servicio que brindan a la comunidad.

Desarrollo de teorías y conceptos

Clima laboral

El autor García (2021) indica que el clima laboral es un elemento fundamental que surge entre los miembros de una organización y su entorno de trabajo. Se refiere a las percepciones, actitudes, emociones y comportamientos compartidos por los individuos dentro de la organización. Un buen clima laboral implica un ambiente favorable, donde se fomenta la colaboración, el respeto, la comunicación abierta y el apoyo mutuo. Cuando existe un buen clima laboral, los empleados se sienten motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo. Esto a su vez promueve un mayor rendimiento y productividad, ya que los empleados están más dispuestos a dar lo mejor de sí mismos. Además, un buen clima laboral fomenta la retención del talento, puesto que los empleados se sienten valorados y tienen un mayor sentido de pertenencia a la organización. Por otro lado, un mal clima laboral puede tener efectos negativos en el crecimiento de las organizaciones. Un ambiente tóxico o poco saludable puede generar conflictos, desmotivación y si por parte de los empleados no muestran compromiso. Esto puede llevar a una disminución en la productividad, aumento del ausentismo laboral y rotación de personal.

Es importante destacar que el clima laboral no solo afecta el crecimiento interno de la organización, sino también su imagen externa. Un buen clima laboral se traduce en una mejor reputación y atracción de talento externo, lo cual es crucial para el desarrollo y éxito a largo plazo de la organización.

Si en las organizaciones los miembros manejan un buen clima, las funciones a laborar llevarán a un crecimiento de esta, caso contrario, si no existe un buen clima laboral, la compañía se realizaría un buen manejo, lo cual puede ocasionar desventajas. Este factor influye directamente al cumplimiento de las metas propuestas por la institución. El clima laboral juega un papel fundamental en el crecimiento tanto interno como externo de las organizaciones, es necesario promover un ambiente de trabajo saludable, donde se fomente el bienestar, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. De esta manera, se pueden alcanzar mejores

resultados, incrementar la satisfacción de los empleados y fortalecer la posición competitiva de la organización en el mercado.

Motivación

Mediante el autor Rodríguez (2020) en su artículo, menciona que la motivación va a hacer hincapié en la conducta de los empleados o trabajadores, en su energía para realizar sus funciones, pondrán más empeño y de incluso puede laborarán en el menor tiempo posible optimizando sus recursos.

A través de la motivación hacia los miembros de una organización se puede visualizar el cumplimiento de metas debido a que tendrán el valor, ánimo y energía necesaria para cumplir con sus funciones de una manera eficiente.

Sentido de pertinencia

En el primer periodo digital del autor Cornet (2021) nos da a entender que el sentido de pertinencia influye mucho en la motivación y el desempeño de los miembros de la organización, debido a que este factor se desarrolla en la identidad y continuidad de las personas en el lugar donde laboran. Si en una organización para los empleados con mayor cargo es prioritario tener sentimiento de pertenencia con los rasgos y valores empresariales para que de esta manera no exista ninguna controversia en las decisiones que se llegue a tomar y conlleven a tener beneficios. Es de mucha importancia que cada persona que forme parte de la organización tenga ese sentido de pertenencia porque de esta manera se van a desenvolver en sus labores, brindando un mayor rendimiento en la organización.

Se debe considerar de manera fundamental que en las organizaciones cada miembro tenga el sentido de pertinencia dado que este factor va a rendir al manejo y desarrollo de la organización. Los empleados van a tener mayor motivación y compromiso, obteniendo un mejor desempeño en sus labores a realizar, esto afectará positivamente al rendimiento de la organización.

De acuerdo al Equipo Wellbeing (2021) nos informa que el sentido de pertinencia o conocido como engagement laboral, hace referencia a todo lo que forma parte de algo, en este caso de una empresa, por medio de este se obtendrá buenos resultados, dado que a un empleado comprometido brindara un buen servicio al cliente y en relación con esto va a adquirir mayor experiencia; se alcanzara un entorno productivo.

El sentido de pertinencia hace referencia al compromiso y esfuerzo que hace una persona en su trabajo. Normalmente, cuando se considera algo que forme parte de nuestras vidas, ya sea una persona, un objeto o una meta, uno trata de hacer las cosas de la mejor manera

posible para que se fomente en nuestras vidas algo productivo. En una organización cuando se labora con motivación y compromiso, siempre se obtendrá buenos resultados porque el empleado se va a desenvolver para cumplir con los objetivos de la empresa.

Condiciones de trabajo

De acorde al autor Sabastizagal (2020) cuando se habla de condiciones de trabajo se hace referencia a absolutamente todos los aspectos que se realiza en una empresa hacia los empleados, desde su salario hasta las posibles oportunidades de desarrollarse profesionalmente. Es de gran importancia que los trabajadores y empleados laboren en un entorno saludable y comprometido debido a que así se va a fortalecer los lineamientos de la empresa; la motivación de los empleados será más elevada al momento de laborar, obteniendo así una productividad, caso contrario no se sentirán satisfechos, no rendirán al máximo con sus funciones y eso ocasionaría una perdida al no aprovechar el tiempo de trabajo de los empleados y el desarrollo de la empresa.

Las condiciones de trabajo es uno de los aspectos que la empresa da a conocer en cada empleado antes de que se empiece a laborar y estas se deben cumplir dado que esto será factible tanto para la empresa debido a que los empleados pondrán mucho empeño en sus funciones para que esta se siga fortaleciendo y creciendo como para los empleados tendrán muchos beneficios como seguir fortaleciéndose profesionalmente.

Reconocimiento

Según el autor Ferrer (2022) el reconocimiento laboral es un acto que deben de hacer los jefes hacia sus empleados para que este siga activo y contagie esta energía a los demás, así la organización tenga productividad. Los empleados sabrán que la organización valora el esfuerzo y compromiso de los que forman parte del proceso de desarrollo de la organización, esta es una de las mil maneras de retener el talento que posee cada uno de los empleados.

En el momento que los empleados desempeñen con motivación, compromiso y responsabilidad sus funciones. Se considera que la organización reconozca el esfuerzo que realiza cada uno para que de esta manera se aproveche las habilidades y destrezas que tienes estos empleados y de incluso para que sigan desenvolviéndose de la mejor manera y que oportuno sería que esta siga implementando la productividad de la organización.

Comunicación

El autor Granizo (2021) menciona que la comunicación debe estar basada en estrategias que fomente el clima laboral, en donde todos los miembros hablen el mismo idioma y entiendan la laboral que efectúe la otra persona. Teniendo en cuenta esto, la organización podrá tener un

crecimiento eficiente o eficaz y no habrá conveniente alguno al momento de cumplir con las metas propuestas.

Dentro de una organización debe existir una excelente comunicación para poder cumplir con los objetivos de la mejor manera, la comunicación es esencial en la vida de los seres humano debido a que, por medio de esta dimensión, el manejo y las funciones de los empleados será más fluido, esto aumentará la productividad de la organización.

Ambiente armónico

Según la autora nos menciona en su artículo que, para vivir en un ambiente armónico en el área de trabajo, las personas deben ser amables, sinceras, tener una buena relación y lo más esencial confianza mutua, debido a que esto forma un fuerte lazo que permitirá tener una comunicación clara y racional, evitando así dificultades para el desarrollo de las funciones de los empleados (Obregon, 2018).

Para obtener un buen manejo dentro de la organización, los empleados y trabajadores deberán tener una comunicación afectiva, va a promover la productividad, evitará a que los empleados estén estresados y tengan conflictos perjudiciales.

Relación laboral

De acuerdo con la autora Emely (2023) en su programa de doctora derecho nos informa que se llama relación laboral, en el lugar de trabajo, cuando el empleado acepta brindar servicios personales bajo la dirección y el control del empleador a cambio de un pago, esta relación implica que el empleado está subordinado al empleador, quien tiene la autoridad para establecer las condiciones de empleo y supervisar la finalización del trabajo realizado.

La relación laboral implica que el empleado presta servicios bajo la dirección de los reglamentos de la organización a cambio de una remuneración, con subordinación y supervisión por parte de talento humano que es quien contrata en las condiciones y ejecución del trabajo. Mantener una buena relación laboral va a fomentar la organización debido a que mejorara la comunicación entre los trabajadores, empleados y jefes. De esta manera se cumplirá con los objetivos, se evitará conflictos y afrontarán obstáculos que se presenten.

Confianza en la organización.

La confianza en una organización se basa en las actitudes como en el comportamiento entre los empleados y el compromiso que brindan hacia las autoridades. Esto implica la disposición de los empleados para cumplir y aceptar las instrucciones de sus superiores. Por

efecto, la confianza organizacional desempeña un papel vital, esta brinda numerosas ventajas a nivel individual como colectivo en el entorno de trabajo. (Pailaqueo, 2021).

En las organizaciones es de vitalidad la confianza debido a que este valor va a demostrar éxito en el equipo de trabajo como consecuencia la productividad de la organización, por esta razón es que se debe de generarla y mantenerla desde que se empieza a laborar. La confianza en la organización va a demostrar la calidad humana, aumentando así el profesionalismo en nuestras labores.

Relaciones interpersonales

Desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. (Gómez, 2021)

Cuando se habla de relaciones interpersonales se hace referencia a un conjunto de factores que intervienen para tener vínculos entre los miembros de la organización, fomentando así un ambiente positivo dentro del entorno laboral y productividad para la organización.

Responsabilidad individual y colectiva

Según el autor Martínez (2023) en su artículo nos informa que las empresas enfrentan diversos retos y la responsabilidad social, individual y colectiva puede ayudarles a mejorar su eficiencia y satisfacer las necesidades de los demás. La coordinación de diversos factores es necesaria para cumplir sus objetivos; la responsabilidad individual y colectiva implica la integración de principios y valores para preservar el medio ambiente y mejorar la utilización de recursos, una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión de la empresa.

Para poder manejar los diferentes obstáculos que se presenten en el transcurso del desarrollo, lo más factible es que exista la responsabilidad social, de esta manera se contribuye a mejorar la organización, fortalecer las relaciones con la comunidad y el medio ambiente. Esto es de mucha importancia porque así se genera confianza entre los clientes y se promoverá un impacto positivo.

Colaboración y trabajo en equipo

El autor Vargas (2021) El trabajo en equipo puede ser muy beneficioso para fomentar la creatividad, la innovación y el compromiso de las personas. Al trabajar juntos, los miembros del equipo pueden aportar diferentes perspectivas y habilidades, lo que puede llevar a

soluciones más efectivas y eficientes. También es una oportunidad para que las personas aprendan de sí mismas y de los demás, mejorando así su capacidad para enfrentar desafíos y resolver problemas.

En cuanto a lo mencionado, trabajar en equipo dentro de una organización favorece el desarrollo de la misma, permite conocer las diferentes habilidades y obtener más conocimientos al momento de impartir ideas. Fortalece a la organización para que pueda enfrentar cualquier obstáculo que se presente.

Compromiso con la organización

De acuerdo al autor Leal (2022) mediante su artículo, expresa que el compromiso engloba todas las obligaciones dentro y fuera de una organización en donde se labora, esta es imprescindible para cumplir con los objetivos de la organización, aplicando cada uno de sus valores empresariales. Si este compromiso es de tipo apego afectivo, es mucho mejor para la organización debido a que los empleados no verán sus obligaciones como algo severo, sino más bien como algo prioritario.

Es esencial el compromiso de los empleados hacia la organización para poder alcanzar sus metas, si los empleados cumplen con sus obligaciones de manera responsable y espontánea no se presentará dificultades en el proceso de desarrollo de la organización.

Productividad

Según el autor indica en su artículo que la productividad radica en variables como la mano de obra, el capital y la administración, juntando estas y manejándolas bien, actuaran y llevaran a las organizaciones a tener productividad. (Rowland, 2021)

Para que las organizaciones tengan productividad deberán de saber manejar bien la mano de obra más aún si es en una empresa de servicio debido a que esta es la aporta más al crecimiento de la organización, saber gestionar nuestro capital para que exista liquidez y el área administrativa nos mantendrá a un rango productivo.

Según el autor visualiza la productividad para la organización en tres elementos como la producción, hombre y dinero debido a que mediante de estos se obtendrá efectividad y eficiencia en el proceso al momento de brindar un servicio producto para que de esta manera satisfacer las necesidades de la comunidad (Rodriguez A. , 2020).

En las organizaciones para obtener productividad se deberá de enfocar en elementos que contribuyan a la entidad, como saber manejar el proceso de trabajo del servicio o producto para que esta sea factible al consumir o utilizar dentro del mundo laboral. Los empleados o trabajadores deberán de tener el conocimiento y experiencia necesaria dado que ellos tendrán

que enfrentarse a los cambios que bloquearan el cumplimiento de las metas de las organizaciones y el más considerado, el capital trabajo que por medio de este es que se va a regir para la producción de un producto o el mejoramiento de un servicio. De esta manera se cumple con la productividad de una organización y la satisfacción de los clientes.

Operativo

En lo referente al autor Asana (2023) nos indica que el sistema operativo es esencial en las organizaciones debido a que va a garantizar de manera fluida los procesos que se den en el transcurso de la organización, cabe mencionar que con el pasar de los tiempos se debe estar pendientes de los cambios que surgen para poder enfrentar, mantener o crecer dentro del mundo empresarial, este sistema se basa en mejorar las estrategias de desarrollo de la organización.

El sistema operativo es una de las funciones de mayor importancia en las organizaciones, esta ayudará a que se desarrolle de la mejor manera las estrategias aplicadas al sistema operativo. Se basa en motivar a los trabajadores, hacer usar bien sus recursos para cumplir con las metas establecidas en la organización y así obtener productividad. Es de mayor relevancia en una compañía de taxis porque gestionará las unidades incluidas sus rutas.

Capacidad de gestión

El autor la capacidad de gestión es una serie de procesos que ayudan a mantener a la organización ante los diversos obstáculos que se presenten, se enfoca en la gestión que se realiza en una organización para obtener el liderazgo, elegir los recursos o métodos necesarios para el desarrollo cumpliendo así con el propósito para que por medio de este obtener buenos resultados. Esta capacidad de gestión contiene elementos para mejorar de manera interna como hacer cumplir las obligaciones de los miembros de la organización, saber administrar las funciones tanto de los empleados como de los trabajadores (AMGS, 2020).

Cuando se trata de capacidad de gestión, nos referimos a las habilidades que tiene una persona para tomar decisiones y gestionar de manera eficiente los recursos, procesos, funciones de los empleados o trabajadores. Por tal razón es fundamental que la persona encargada de gestionar tenga esa capacidad de poder manejar las diferentes situaciones que se presenten en el instante, garantizando así la productividad en la organización.

Conocimiento sobre zonas

En las compañías de taxi, uno de los principales objetivos es que el cliente sienta confianza y seguridad al momento que le entreguen el producto, así lo determina Tool rides

(2022), quien precisa que es considerable que un conductor de taxi tenga un conocimiento actualizado y detallado de las carreteras locales; si hay obras en las principales vías, debe conocer rutas alternativas; si cierran algunas carreteras debido a un accidente, debe saber otras opciones para llevar al cliente a su destino. Si el conductor tiene esta habilidad, el cliente puede confiar en él.

Lo primordial en una compañía de taxi es que el pasajero se sienta seguro en el transcurso del viaje y llegue a su destino sano y salvo. Es por eso que los conductores deben tener conocimiento sobre las zonas tanto internas como externas, si en alguna ocasión la ruta esté colapsada por varios motivos el conductor debe buscar otra ruta para poder movilizar a los pasajeros a su destino.

Puntualidad

Dicho por los autores mencionan que la puntualidad es uno de los valores que las personas u organizaciones deben de practicar siempre, esto permitirá a llevar una vida ordenada y a cumplir con a cabalidad nuestros objetivos. Ser puntual nos lleva a tener una vida ordenada, muestra confianza, personalidad y profesionalismo (Tanaka, 2021).

La puntualidad es uno de los rasgos que las organizaciones deben de demostrar siempre en cada una de sus actividades, esto asegurara a que los clientes confíen y sigan consumiendo el producto o servicio, convirtiéndose en cliente fijo. Para las cooperativas de taxi, el no estar puntual en su horario de trabajo o cuando hacen requerimiento de taxi por vía telefónica puede afectar las reservas del conductor y retrasar a otros clientes.

Rendimiento del personal

De acuerdo a varios autores Navarrete et. al. (2023) en su artículo nos relata que el rendimiento personal dispone de varios elementos que afecta ya sea de manera positiva o negativa a la organización. Se considera que el rendimiento del personal es la clave para la productividad de una organización, es por ello que los empleados de mayor cargo deben de aplicar estrategias para que las personas que forman parte del proceso rindan al máximo su desempeño en sus funciones, como puede ser laborar en un clima agradable, ser reconocido por los triunfos alcanzados. Cabe resaltar que el rendimiento del personal se mide entre la eficiencia y eficacia de la organización.

Con respecto al concepto, el rendimiento personal es un factor importante para el desarrollo sostenible de una organización y este puede intervenir de manera beneficiosa o perjudicial. Lo más conveniente es que se deben atribuir métodos para maximizar el

rendimiento del personal, como laborar en un buen ambiente, reconocer los logros alcanzados, entre otros métodos para poder aprovechar el rendimiento del personal.

Números de viajes que realiza

Según el autor Oblitas (2019) nos indica, dado que el transporte público, en particular los taxis, es fundamental para satisfacer la necesidad de desplazamiento de las personas en la ciudad, comunidad, se ha evaluado la calidad y satisfacción de los usuarios mediante el modelo, que incluye la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; en base de estos parámetros, los clientes van a adquirir frecuentemente el servicio de taxi. Lo que favorece a la compañía es que el conductor realizar mayor número de viajes por día, esto llevara a tener mayores ingresos.

Entre mayor número de viajes que lleven a cabo los conductores, van a generar más ingresos para que la compañía tenga mayor beneficio económico. Esto puede llegar a cumplirse siempre y cuando los conductores sepan brindar un buen servicio, muestren confianza y llegar puntual al destino del cliente.

Índice de accidentes en el trabajo

Con respecto al índice de accidentes en el trabajo, los autores Calderón et. al. (2021) nos relatan que los conductores deben de conocer y seguir las normas de tránsito, mantenerse alerta y atentos mientras conducen, evitar distracciones como el uso del teléfono móvil, respetar los límites de velocidad y mantener una distancia segura con otros vehículos. Reducir el índice de accidentes evitará que la compañía tenga demandas legales que dañe la reputación.

Para las compañías de taxi, reducir el índice de accidentes les beneficia porque los usuarios confiaran en las unidades, no tendrán pérdidas, evitaran multas o sanciones dirigidas a los conductores y se mostrara que cumplen con las regulaciones de seguridad. En basándose en esto no tendrán pérdidas y mantendrán sus ganancias.

Eficiencia y eficacia

En referencia, el autor Ekon (2021) mencionan que tanto la eficiencia como la eficacia son cruciales en una empresa de transporte. La eficiencia se refiere a la utilización óptima de recursos para lograr la productividad deseada, mientras que la eficacia se centra en la entrega efectiva y satisfactoria de carga o pasajeros. Un equilibrio adecuado entre ambos aspectos puede aumentar la rentabilidad y la satisfacción del cliente. Por ejemplo, implementar sistemas de seguimiento de vehículos y rutas eficientes mejora la eficiencia, y cuidar y mantener adecuadamente los vehículos mejora la eficacia del servicio.

Con respecto al concepto mencionado, concuerdo que la eficiencia como la eficacia en una compañía de taxi permite brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del cliente. Cuando se trata de eficiencia se refiere a utilizar menos recursos para cumplir con el objetivo, en cuanto a la eficacia se basa en cumplir con el objetivo utilizando los recursos necesarios.

Fundamentos legales

Ley de compañías

De la capacidad

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “sociedad anónima”, o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente.

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere la capacidad civil para contratar. Las personas jurídicas nacionales pueden ser fundadoras o accionistas en general de las compañías anónimas, pero las compañías extranjeras solamente podrán serlo si sus capitales estuvieren representados únicamente por acciones, participaciones o partes sociales nominativas, es decir, expedidas o emitidas a favor o a nombre de sus socios, miembros o accionistas, y de ninguna manera al portador.

De la fundación de la compañía

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el Registro Mercantil. Para que pueda celebrarse la escritura pública de fundación o de constitución definitiva, según el caso, será requisito que los accionistas declaren bajo juramento que depositarán el capital pagado de la compañía en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones sean en numerario. Una vez que la compañía tenga personalidad jurídica será objeto de verificación por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a través de la presentación

del balance inicial u otros documentos, conforme disponga el reglamento que se dicte para el efecto.

La compañía anónima podrá subsistir con un accionista. En los casos de la constitución simultánea, todos los socios fundadores deberán otorgar la escritura de fundación y en ella estará claramente determinada la suscripción íntegra del capital social. Tratándose de la constitución sucesiva, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para aprobar la constitución definitiva de una compañía, comprobará la suscripción formal de las acciones por parte de los socios, de conformidad los términos del prospecto de oferta pública.

Del capital y de las acciones.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Art. 165.- El contrato de formación de la compañía determinará la forma de emisión y suscripción de las acciones. La suscripción de acciones es un contrato por el que el suscriptor se compromete para con la compañía a pagar un aporte y ser miembro de la misma, sujetándose a las normas del estatuto y reglamentos, y aquella a realizar todos los actos necesarios para la constitución definitiva de la compañía, a reconocerle la calidad de accionista y a entregarle el título correspondiente a cada acción suscrita.

Art. 172.- Es prohibido a la compañía constituir o aumentar el capital mediante aportaciones recíprocas en acciones de propia emisión, aun cuando lo hagan por interpuesta persona.

Código de trabajo

Capítulo IV: De las obligaciones del empleador y trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

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

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltará 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:

- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

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. 57.- 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.

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

Para el desarrollo de este trabajo investigativo basado en el clima laboral y la productividad de la compañía de taxi convencional, se optó por utilizar un tipo de investigación descriptiva, cualitativo-cuantitativo, que ayudó a obtener información necesaria para cumplir con nuestros objetivos planteados.

Enfoque de investigación

Cualitativo

En relación con el enfoque cualitativo se utilizó como herramienta el cuestionario de entrevista dirigido a los dirigentes para instruir el suceso captado sobre el clima laboral que manejan en la compañía.

Cuantitativo

Por lo consiguiente, el enfoque cuantitativo se procedió a recolectar información por medio de las entrevistas y encuestas, se realizó un análisis de datos sobre la población establecida, con el objetivo de verificar si existe un buen clima laboral que propicie la productividad de la compañía de taxi convencional.

Alcance de investigación

Descriptivo

Conforme al autor (Rus, 2021), nos informa que la investigación descriptiva se encarga de definir, clasificar, dividir, resumir datos que son esencial tanto en la investigación cuantitativa como cualitativa. Sin la investigación descriptiva, no podríamos encontrar respuestas a nuestras preguntas.

Se empleó el diseño descriptivo debido a que permitió obtener información detallada y precisa sobre clima laboral que se maneja en la compañía, esto facilita la comprensión, identificación de la comunicación, el trabajo en equipo, el compromiso, entre otros indicadores que no permiten a la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A. tener productividad. Así mismo establece una base sólida para futuras investigaciones y evaluaciones, contribuyendo al desarrollo y mejora de cualquier campo de estudio o práctica profesional.

Técnica de investigación

En el procesamiento del trabajo investigativo se implicó varias etapas, como la recopilación de datos, el análisis de información, la interpretación de resultados y la elaboración de conclusiones. También implicó la revisión y validación de los hallazgos, así como la presentación de los resultados de manera clara y coherente.

Entrevista

La técnica de la entrevista se usó en la recolección de datos, que permitió tomar en cuenta la opinión de las personas encargadas del funcionamiento de la compañía.

Encuesta

Para la obtención de información, se utilizó la encuesta como técnica fundamental, ya que, al emplear un cuestionario con preguntas estructuradas para los socios, choferes y clientes, se obtuvo información valiosa.

Guía de entrevista

La guía de entrevista fue diseñada para los dirigentes de la compañía; este instrumento se compuso por preguntas abiertas en relación con las variables de estudio para realizarla al entrevistado.

Cuestionario

El cuestionario estuvo compuesto por preguntas de opción múltiple y con escala de Likert vinculadas a las variables, dimensiones e indicadores de la presente investigación.

Métodos de la investigación

Se utilizó una metodología de investigación deductivo-analítico que van a contribuir para tener una conclusión sobre la base de toda la información recolectada de las entrevistas y las encuestas.

Deductivo

En el proceso de investigación, se empleó el método deductivo, el cual se fundamenta en la lógica deductiva para llegar a conclusiones específicas. Este enfoque se basa en una serie de afirmaciones o principios verdaderos, entonces las conclusiones obtenidas a partir de ellos también serán verdaderas. En pocas palabras, este método va a permitir obtener resultados confiables y objetivos en su proceso. Al seguir este enfoque, se busca garantizar la validez de las conclusiones alcanzadas y contribuir al avance del conocimiento en la investigación planteada. Mediante este método, se busca determinar si las conclusiones obtenidas respaldan o contradicen la idea a defender planteada inicialmente.

Analítico

El método de investigación analítica es un enfoque que se emplea para descomponer un problema complejo en partes más pequeñas, es una estrategia ampliamente utilizada, permite analizar cada uno de ellos de manera detallada y exhaustiva.

Al usar el método de investigación analítica, se busca comprender las diferentes facetas y elementos que conforman el problema, lo que permite obtener una visión más clara y completa de su naturaleza. Cada parte del problema se examinó minuciosamente, centrándose en sus características, relaciones y posibles implicaciones. Además, este método facilitó la identificación de posibles soluciones o estrategias para abordar cada aspecto del problema de manera individual.

Población

Para realizar esta investigación cualitativa-cuantitativa, se optó como población a los dirigentes, socios, choferes y clientes de la compañía de taxi convencional.

Tabla 1

Población

Población	Cantidad	Técnica
Dirigentes	4	Entrevista
Socios	18	Encuesta
Conductores	13	
Clientes	306	Encuesta
Total	341	

Nota. Número de Dirigentes, área, socios, conductores y clientes de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia.

Muestra

Para determinar la muestra de la investigación se utilizó un muestreo probabilístico de una población de 7584, considerando el 95% de confianza, de acuerdo a la formula se optó un promedio de 306 clientes que son los que más acuden por ser perteneciente a la comuna Valdivia.

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

n: N° de población:	306 Clientes
N: N° de tamaño de la muestra:	7584 Habitantes
Z: Nivel de confianza:	1,96 95% confiabilidad
Z²: Nivel de confianza:	3,8416
P: Población del éxito:	0,5 50%

Q: Probabilidad de fracaso:	0,5	50%
E: Margen de error:	0,05	5%
E²: Margen de error:	0,0025	

Recolección y Procesamiento de los datos.

Se optó como técnica de recolección de datos para el trabajo investigativo, las entrevistas para los dirigentes, esto dado que el clima laboral empieza desde los jefes principales. En este proceso, se lleva a cabo una serie de preguntas para obtener información relevante sobre la primera variable. Las entrevistas permiten obtener datos más detallados y profundos, ya que se establece una interacción directa entre el investigador y el entrevistado. Una vez recopilados los datos mediante entrevistas y encuestas, se procesó adecuadamente. Esto implica analizar, clasificar y organizar la información para obtener resultados significativos.

Validación de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de información utilizados en este estudio fueron sometidos a un riguroso proceso de revisión y ratificación por parte de metodólogos especializados en investigación científica. Estos expertos evaluaron minuciosamente si los instrumentos cumplían con los parámetros pertinentes para obtener datos confiables y válidos. Gracias a esta comprobación, podemos asegurar que el cuestionario de la encuesta y la guía de entrevista se usaron de manera adecuada, lo que fortalece la calidad y la validez de los resultados obtenidos en este estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

Para proceder con el trabajo, se llevó a cabo una prueba piloto para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información. Esta prueba permitió analizar los resultados obtenidos empleando una herramienta estadística que determinó la confiabilidad de las preguntas de manera coherente y precisa. De esta manera, se garantiza que las preguntas usadas en el estudio son confiables y se ajustan adecuadamente a los objetivos de la investigación.

Prueba piloto

Para asegurar la confiabilidad de las preguntas en el instrumento de recolección de datos, se realizó una prueba piloto empleando la encuesta. Esta prueba dirigida a un total de 31 personas entre socios y choferes, aplicando el cuestionario de 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados revelados por el análisis estadístico:

Tabla 2*Alfa de Cronbach 1.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	12

Nota. El alfa de Cronbach señala un valor superior a 0.7, considerando todas las preguntas, se confirma la confiabilidad del cuestionario dirigidas a los socios y choferes de la compañía.

Con la finalidad de comprobar la confiabilidad de las preguntas en el instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo una prueba piloto utilizando una segunda encuesta. Esta prueba involucró a un total de 306 encuestas dirigidas a los clientes de la compañía, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 13 preguntas. Los resultados obtenidos a través del análisis estadístico permitieron evaluar la calidad de las preguntas y asegurar que son adecuadas para obtener información precisa y confiable acerca del trabajo de investigación. Lo cual detalla lo siguiente:

Tabla 3*Alfa de Cronbach 2.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	13

Nota. El alfa de Cronbach demuestra un valor superior a 0.7, considerando todas las preguntas, se confirma la confiabilidad del cuestionario dirigidas a los clientes de la compañía.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de datos de la entrevista

1. ¿Percibe usted que el personal de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A. se muestra comprometido con la institución?

Durante el funcionamiento de la compañía de taxis, los dirigentes, socios y choferes han demostrado un compromiso notable con la institución para su crecimiento. Sin embargo, actualmente hay una leve distorsión en la relación entre dirigentes y socios, aunque todos siguen mostrando responsabilidad hacia la institución.

2. ¿Considera que internamente se ha establecido una clara y precisa misión de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A.?, ¿De qué manera?

Los entrevistados mencionan que primero la misión era de crear la compañía y mantenerla activa. Ahora la misión es hacer crecer, aumentando el número de unidades de taxis disponibles para trabajar, ya que con solo 13 no son suficientes para días festivos o fechas importantes en la comunidad.

3. ¿Cómo considera la estructura organizacional establecida para el funcionamiento de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A.? ¿Por qué?

Las personas entrevistadas indican que se han capacitado en conocimientos y reglamentos para saber cómo llevar una compañía. Como esta institución tiene poco tiempo de funcionamiento, la compañía tiene un organismo constituido por gerente, presidente, tesorero, comisario, socios y choferes. Mencionan que a medida que pasen más años de funcionamiento y se obtenga la estación de la compañía, se mejorará el organigrama de la institución, aumentando áreas para llevar un mejor control y manejo adecuado.

4. ¿Cómo es el clima laboral que influye en el desempeño laboral de los miembros de la compañía?

Actualmente, los socios y choferes manejan un clima laboral positivo para que la compañía se mantenga activa, sin embargo, los dirigentes y socios no manejan un clima laboral favorable por situaciones privadas y por un segundo trabajo.

5. ¿Qué valores organizacionales se aplica en la compañía?

Hoy en día, a pesar de las diferencias que existen, cada miembro de la compañía aplica valores como la puntualidad y la responsabilidad. Estos dos valores son los que no se pierden en el transcurso del funcionamiento de la compañía

6. ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores y los socios?

No ponen en práctica una comunicación afectiva entre los socios y dirigentes, esto puede generar malentendidos, desconfianza y no se alinean con los objetivos y decisiones de la compañía.

7. ¿Considera que los socios aplican valores de respeto y responsabilidad dentro de la compañía?

El respeto y la responsabilidad son valores fundamentales en cualquier organización. En la compañía no se aplica al 100% el respeto debido a que no se valora las ideas y opiniones por la razón de que no coinciden con los propios. Mientras tanto, si cumplen con responsabilidad al asumir las consecuencias de sus acciones y cumplen con la misión de mantener activa la compañía.

8. ¿Cuántas veces al año reciben capacitaciones en cuanto a la función que labora?

Los entrevistados detallan que por parte de la compañía hasta ahora no han recibido capacitaciones en cuanto al cargo establecido, sin embargo, como es de cada persona crecer en conocimiento para evitar errores, han tenido la oportunidad de recibir capacitación por otras entidades de gobierno y empresas privadas.

9. ¿Siente que tiene las herramientas necesarias para manejar situaciones difíciles relacionadas con el clima laboral con los miembros de la compañía?

Por el poco tiempo de funcionamiento de la compañía, los dirigentes no sienten que cuentan al cien por ciento con las herramientas necesarias para manejar situación que pueden presentarte

en el transcurso de labor tanto en las unidades como en áreas de la compañía. Esto se ha convertido en una meta que desean cumplir más adelante.

10. ¿Qué podría hacer para mejorar la experiencia de los choferes dentro de la compañía?

Los entrevistados indican que podrían considerar ofrecer incentivos, capacitaciones para los choferes. Otros mencionan que se podría implementar un sistema de retroalimentación para que los choferes puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias, y tomar medidas para abordarlas.

11. ¿Cuáles son los percances más frecuentes en la compañía?

Basándonos en los entrevistados informan que gracias Dios no a sucedidos accidentes al momento de que las unidades laboran, esto evidencia que los taxistas sí cumplen con las normas de tránsito establecidas.

12. ¿Usted tiene seguro?, ¿Qué tipo de seguro?

Actualmente. la compañía en cuestión no ofrece beneficios de seguro, sin embargo, mencionan que se está trabajando en aquello. Es importante para los choferes de taxi tener seguro para protegerlos en caso de accidentes, brindarles seguridad financiera y cumplir con los requisitos legales de la industria del transporte.

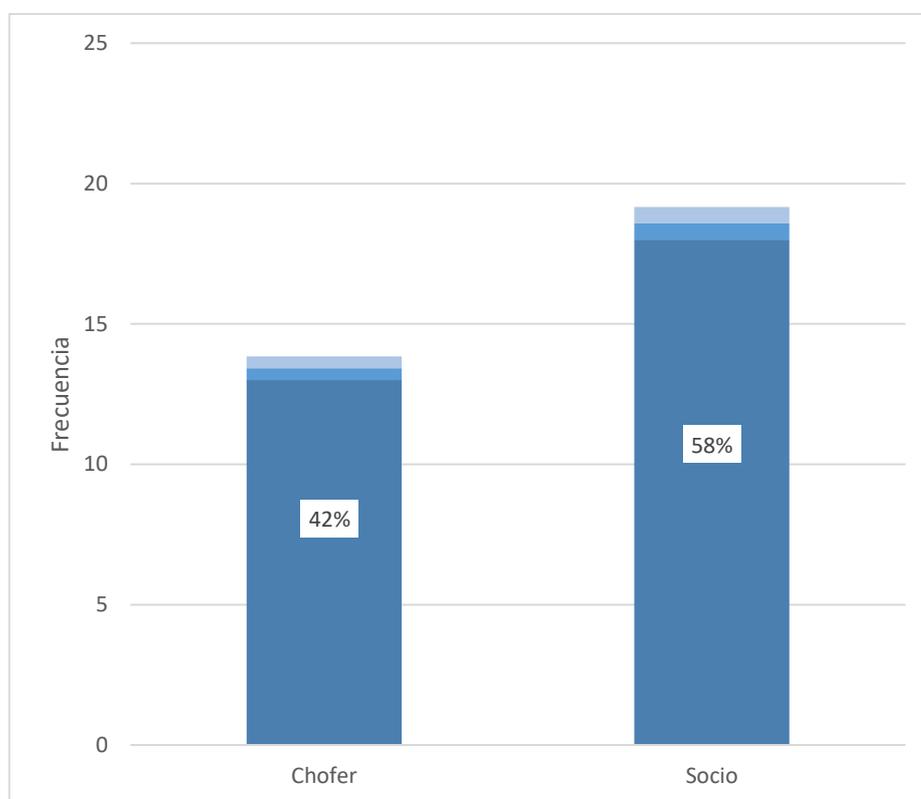
Análisis de datos de la encuesta

Tabla 4

Cargo que desempeña.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Chofer	13	42%	42%	42%
Socio	18	58%	58%	100%
Total	31	100%	100%	

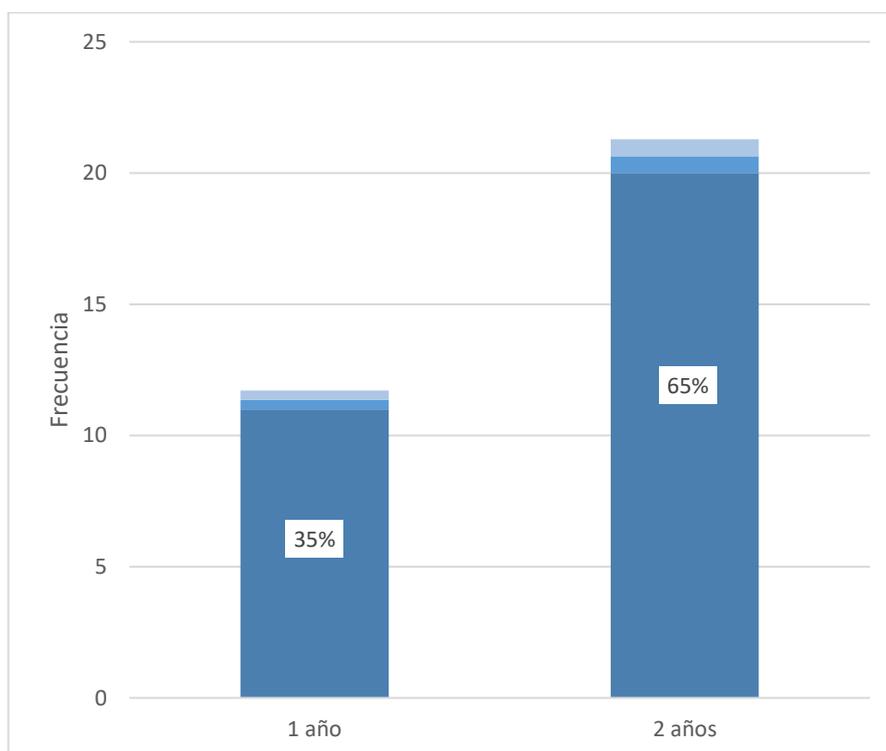
Figura 1 *Cargo que desempeña.*



De acuerdo a los datos obtenidos de la Tabla 4, Figura 1, en base al cargo que desempeña se encuestó a los 18 socios y 13 choferes que laboran como taxista en las 13 unidades que existe en la compañía, esto quiere decir que optan por un patrón de trabajo intercalado para que todos puedan participar y colaborar en conjunto.

Tabla 5*Tiempo que trabaja en la compañía.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
1 año	11	35%	35%	35%
2 años	20	65%	65%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 2 *Tiempo que trabaja en la compañía.*

Los resultados de la Tabla 5, Figura 2, demuestra que la mayoría de los trabajadores tienen más experiencia laboral en general, aunque la institución es relativamente nueva. De tal manera se puede visualizar que la compañía está creciendo aumentando trabajadores de la comunidad de Valdivia.

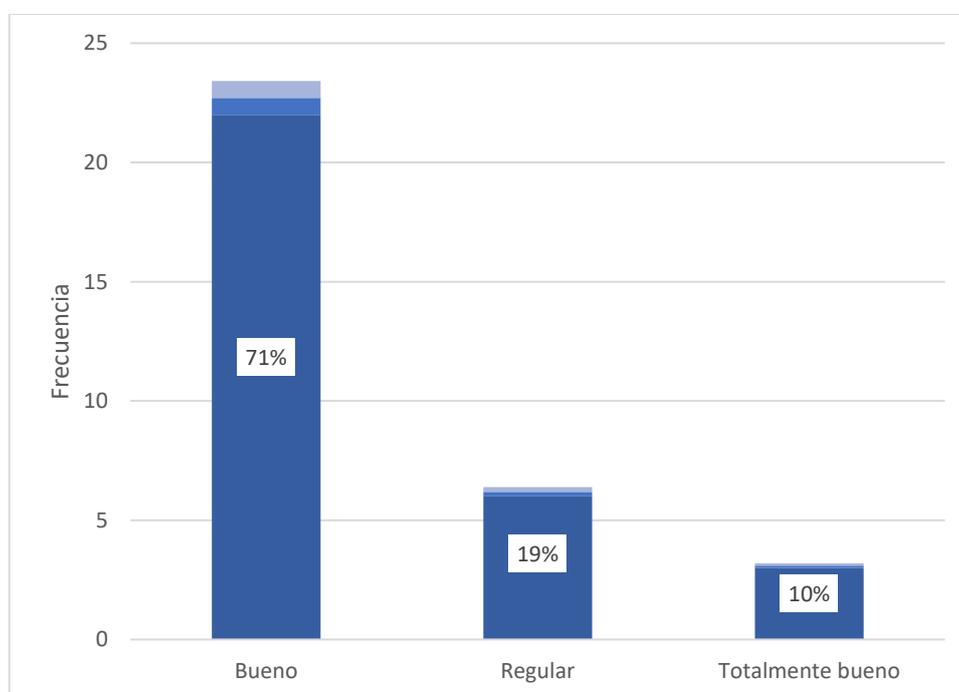
1. ¿Cómo calificarías la comunicación entre dirigentes y los socios de la compañía en relación con el manejo del clima laboral?

Tabla 6

Comunicación- Relación laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Bueno	22	71%	71%	71%
Regular	6	19%	19%	90%
Totalmente bueno	3	10%	10%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 3 *Comunicación- Relación laboral.*



Conforme a los resultados de la Tabla 6, Figura 3, demuestra que existe un mayor porcentaje de comunicación buena, mientras un porcentaje diferenciado indican que no es tan buena y una cantidad pequeña mencionan que existe una comunicación totalmente buena entre los socios y dirigentes de la compañía. Tener una buena comunicación va a permitir mantener una buena coordinación, tomar decisiones conjuntas, resolver conflictos y lograr los objetivos de la compañía.

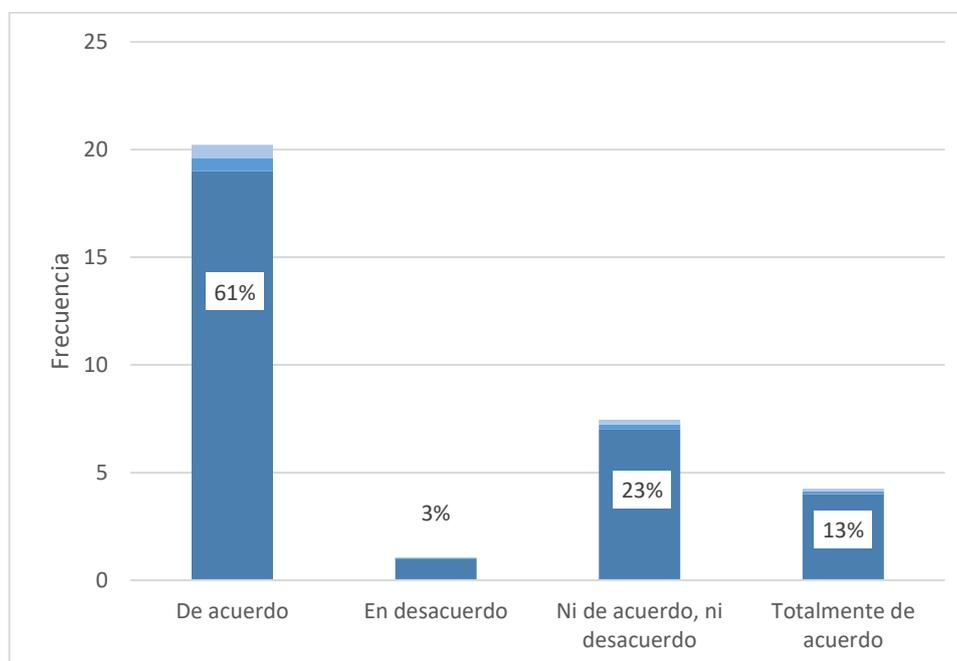
2. ¿Se siente seguro laborando en la compañía?

Tabla 7

Comunicación- Confianza en la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	19	61%	61%	61%
En desacuerdo	1	3%	3%	65%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	23%	23%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	13%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 4 *Comunicación- Confianza en la organización.*



Según los datos obtenidos de la Tabla 7, Figura 4, detalla un porcentaje alto de la seguridad en el área de trabajo, pese a que un porcentaje no tan elevado se sienten indecisos, a diferencia de un porcentaje mínimo que no sienten seguridad al momento de laborar. Dentro de la compañía se debe optar por proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable, así como cumplir con las leyes que protegen a los trabajadores, discrepando que una compañía que valora y respeta a sus empleados, fomenta su desarrollo profesional y personal, esto genera confianza y compromiso con los miembros de la organización.

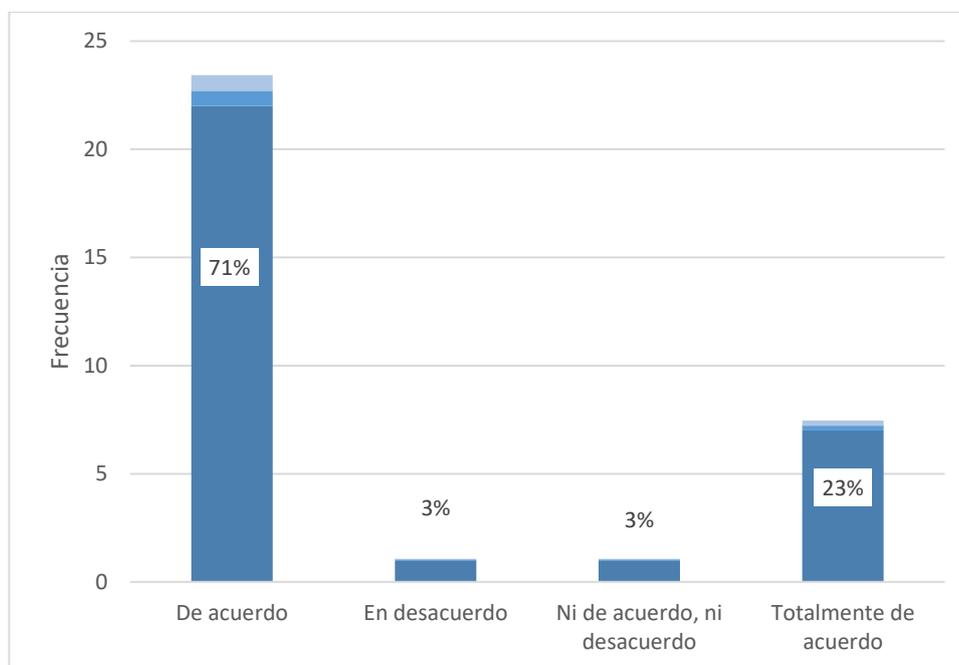
3. ¿Considera que mantener la comunicación va a permitir estar en un ambiente armónico y confiable en la compañía?

Tabla 8

Comunicación- Ambiente armónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	22	71%	71%	71%
En desacuerdo	1	3%	3%	74%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	3%	3%	77%
Totalmente de acuerdo	7	23%	23%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 5 *Comunicación- Ambiente armónico.*



Acorde a la información proporcionada de la Tabla 8, Figura 5, se observa que un rango alto considera de mucha relevancia tener una buena comunicación para que los miembros de la compañía confíen y manejen un entorno laboral saludable, mientras un porcentaje mínimo discrepan que una comunicación no va a permitir estar en un ambiente armónico y confiable.

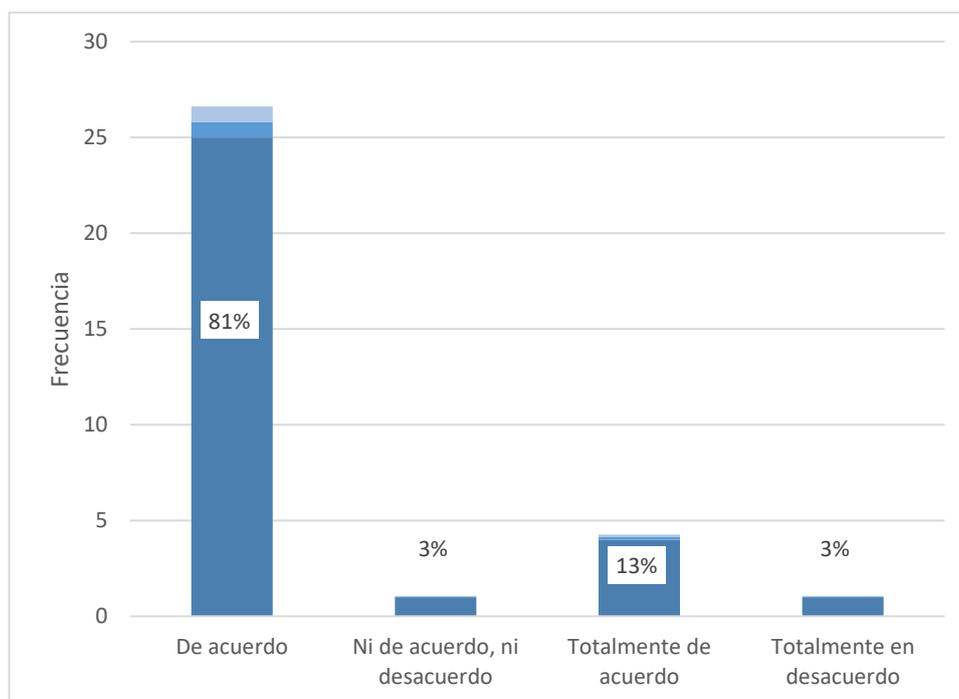
4. ¿Existe una adecuada organización dentro de la compañía?

Tabla 9

Rendimiento del personal- Eficiencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	25	81%	81%	81%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	3%	3%	84%
Totalmente de acuerdo	4	13%	13%	97%
Totalmente en desacuerdo	1	3%	3%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 6 *Rendimiento del personal- Eficiencia.*



Según los datos de la Tabla 9, Figura 6, señala un elevado porcentaje de que existe una adecuada organización dentro de la compañía, no obstante, un rango diferenciado menciona lo contrario. Se afirma que es importante mantener una organización adecuada para mejorar la eficiencia, facilitar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

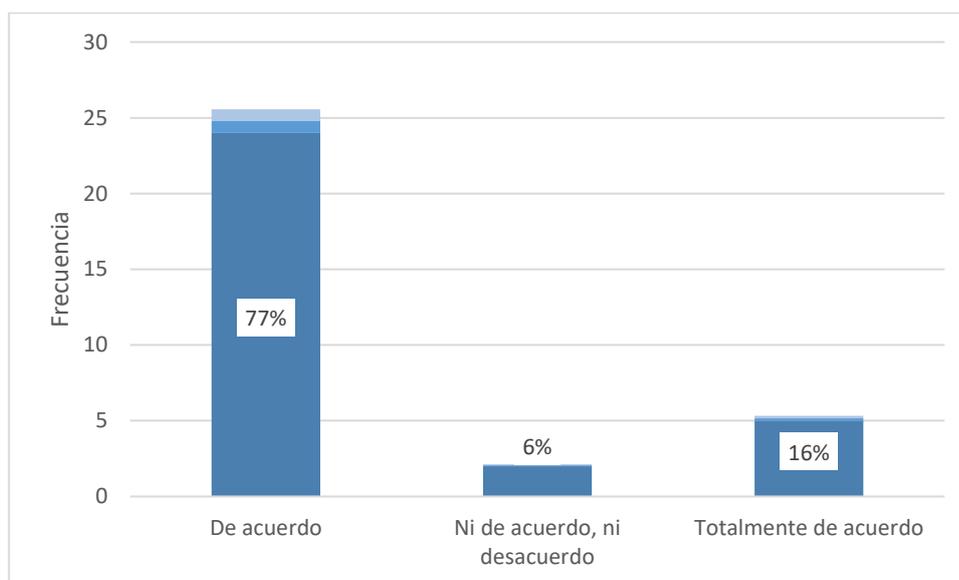
5. ¿El administrador sabe tomar decisiones frente a diversos problemas que exista dentro de la compañía?

Tabla 10

Operativo- Capacidad de gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	24	77%	77%	77%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	6%	6%	84%
Totalmente de acuerdo	5	16%	16%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 7 *Operativo- Capacidad de gestión.*



Según los datos de la Tabla 10, Figura 7, los encuestados informan que el administrador sabe tomar decisiones frente a los diversos obstáculos que existe dentro de la institución, mientras tanto un mínimo de tanto por ciento indiferente a la toma d ediciones por parte del administrador. Es importante que el administrador sepa tomar decisiones porque esto permite resolver problemas, aprovechar oportunidades, guiar a la organización hacia sus metas y mantener el funcionamiento eficiente de la institución.

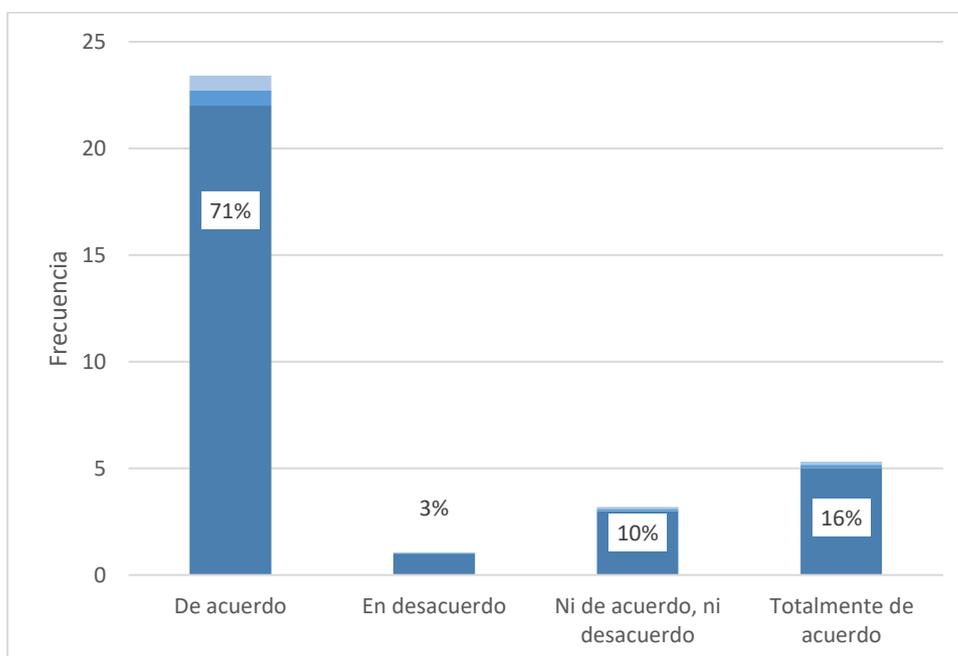
6. ¿Los dirigentes desarrollan sus funciones en base al cargo establecido?

Tabla 11

Relaciones interpersonales - Compromiso con la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	22	71%	71%	71%
En desacuerdo	1	3%	3%	74%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	10%	10%	84%
Totalmente de acuerdo	5	16%	16%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 8 *Relaciones interpersonales - Compromiso con la organización.*



Los resultados de la Tabla 11, Figura 8, señalan que los dirigentes si desarrollan sus funciones al cargo establecido, un diferenciado de encuestadores no están convencido y existe un rango mínimo que discrepan que los dirigentes cumplen con sus cargos. Es de vital importancia que los dirigentes cumplan con el cargo establecido para garantizar la estabilidad, la coherencia y la confianza en el liderazgo de la institución, así como para mantener la integridad y el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades asignadas.

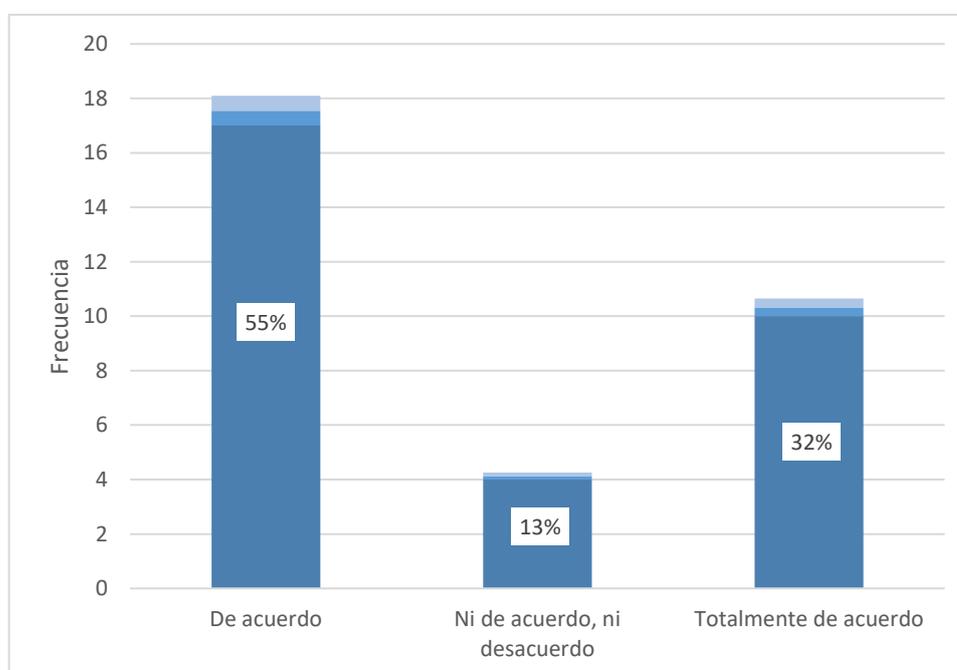
7. ¿Usted considera que trabajar en equipo aumentará la calidad del trabajo?

Tabla 12

Relaciones interpersonales - Colaboración y trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	17	55%	55%	55%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	13%	13%	68%
Totalmente de acuerdo	10	32%	32%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 9 *Relaciones interpersonales - Colaboración y trabajo en equipo.*



De acuerdo a los resultados de la Tabla 12, Figura 9, indica que la mayoría de los socios y choferes están seguros de que trabajar en equipo va a aumentar la calidad del trabajo, no obstante, existe una diferenciación que no considera lo mencionado anteriormente. La idea de trabajar en equipo aumenta la calidad del servicio significa que cuando las personas colaboran y se apoyan mutuamente, se pueden aprovechar las fortalezas individuales, compartir conocimientos y experiencia, y lograr resultados superiores en la prestación de servicios de taxi

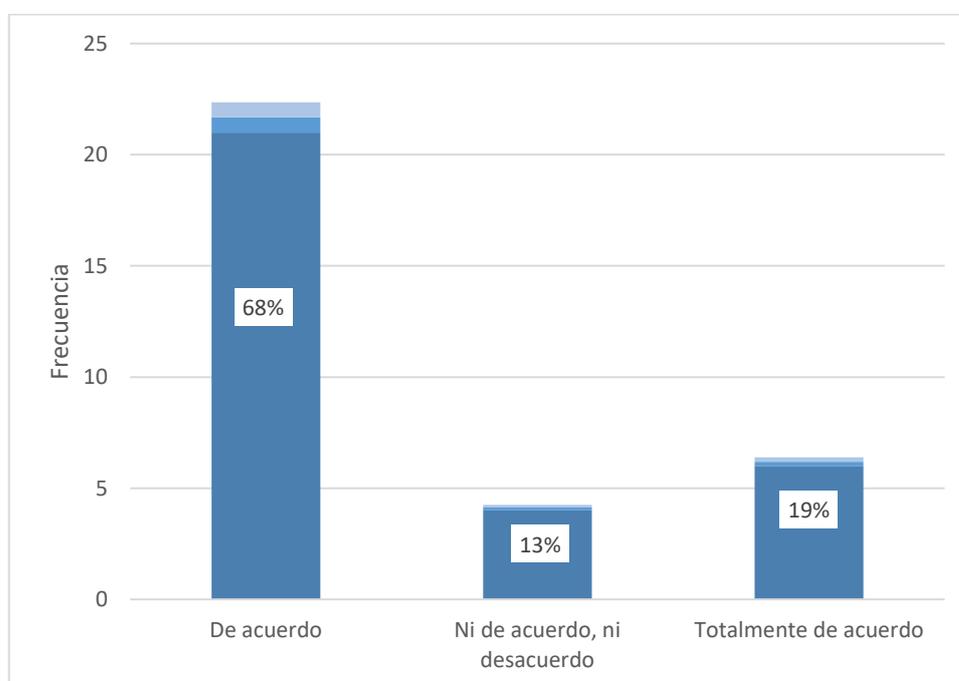
8. ¿El ambiente de trabajo estimula a dar lo mejor de usted?

Tabla 13

Motivación- Condiciones de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	21	68%	68%	68%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	13%	13%	81%
Totalmente de acuerdo	6	19%	19%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 10 *Motivación- Condiciones de trabajo.*



En base a la Tabla 13, Figura 10, implica que el entorno laboral es propicio para motivar e inspirar a desarrollar todo el potencial de los trabajadores, mientras un porcentaje bajo está indeciso en que su área de trabajo le permita aumentar la calidad del servicio. Cuando el área de trabajo influye en el desempeño de los trabajadores se deduce que esto puede deberse a factores como la escasez de reconocimiento, la comunicación deficiente. Por tal razón es imprescindible mantener un entorno laboral favorable debido a que este aumentará la motivación y el compromiso de los empleados, se mejorará la calidad del trabajo, habrá reducción del estrés. Además, contribuye a un clima laboral positivo y a un mejor equilibrio entre vida laboral y personal.

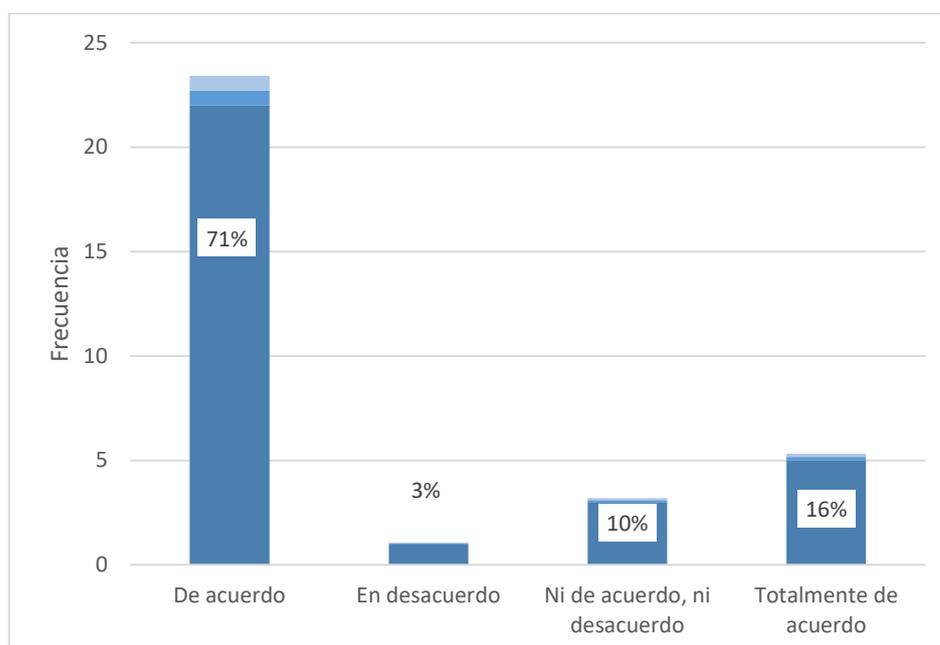
9. ¿Usted se siente motivado y respaldado por los dirigentes de la compañía?

Tabla 14

Motivación- Sentido de pertinencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	22	71%	71%	71%
En desacuerdo	1	3%	3%	74%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	10%	10%	84%
Totalmente de acuerdo	5	16%	16%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 11 *Motivación- Sentido de pertinencia.*



En referencia a los resultados de la Tabla 14, Figura 11, detalla un buen porcentaje que indica que los taxistas se sienten motivados y respaldados por los dirigentes de la compañía, a pesar de que también expresa un diminuto porcentaje que siente lo contrario. Estar respaldado y motivado por una empresa genera una serie de beneficios tanto para los taxistas como para la compañía, porque se sentirán valorados, comprometidos, confiados y satisfechos, lo que a su vez se traduce en mayor productividad y éxito para la institución

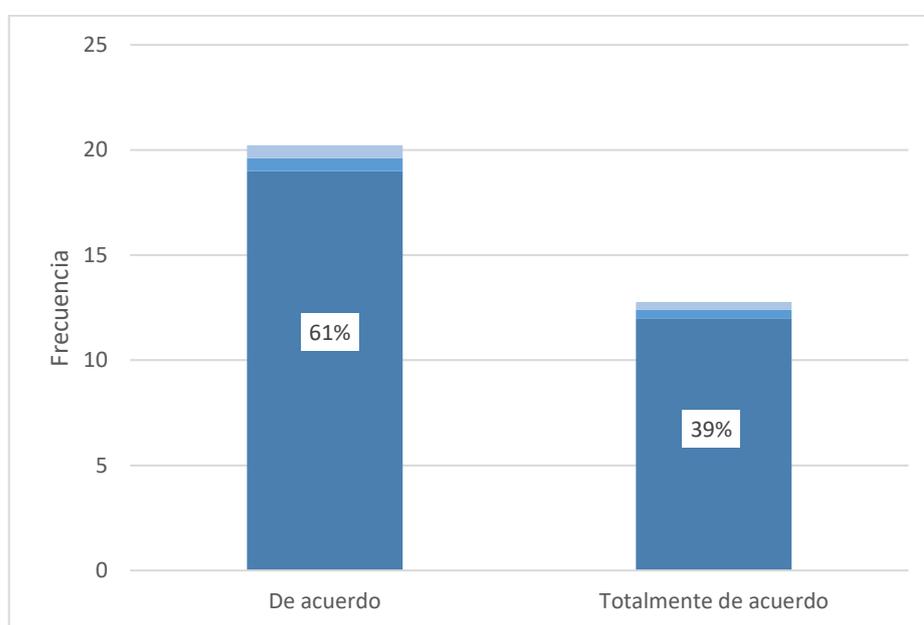
10. ¿Le preocupa constantemente la satisfacción de los clientes?

Tabla 15

Rendimiento del personal- Índice de accidentes en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	19	61%	61%	61%
Totalmente de acuerdo	12	39%	39%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 12 *Rendimiento del personal- Índice de accidentes en el trabajo.*



Acorde a la información que presenta la Tabla 15, Figura 12, indica un porcentaje significativo que expresa la preocupación de la satisfacción de los clientes, esto quiere decir que valoran la experiencia y la opinión de sus pasajeros. Estos taxistas se esfuerzan por brindar un servicio de calidad, ser amables y respetuosos, y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes durante el viaje, con la finalidad de asegurarse de que los clientes estén contentos con el servicio recibido y que se sientan satisfechos al finalizar el viaje.

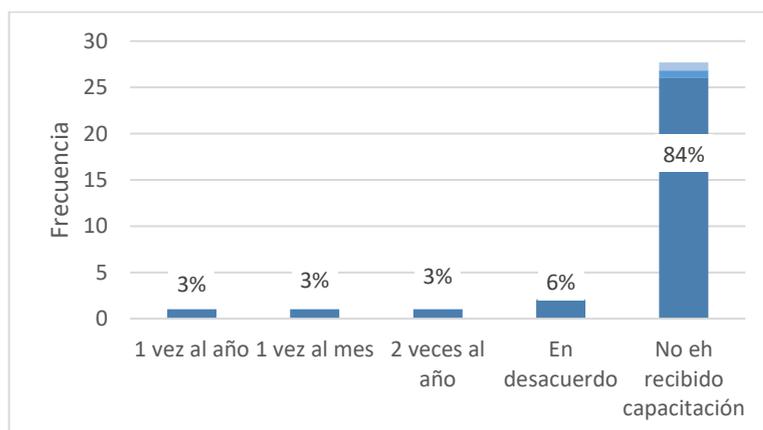
11. ¿Cuántas veces al año recibe usted capacitaciones referentes a la atención al cliente?

Tabla 16

Rendimiento del personal- Eficacia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
1 vez al año	1	3%	3%	3%
1 vez al mes	1	3%	3%	6%
2 veces al año	1	3%	3%	10%
En desacuerdo	2	6%	6%	16%
No he recibida capacitación	26	84%	84%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 13 *Rendimiento del personal- Eficacia.*



Según los datos de la tabla 16, Figura 13, muestran un nivel significativo que afecta directamente la productividad de la compañía, cuando las personas que forman parte de una institución no reciben capacitaciones constantes, pueden tener dificultades para manejar situaciones difíciles, como lidiar con clientes difíciles o resolver problemas mecánicos en el vehículo. La escasez de capacitación puede resultar en un servicio deficiente, lo que puede llevar a la insatisfacción de los clientes y afectar negativamente la reputación de la institución. A diferencia de un pequeño porcentaje que personas que se sienten comprometidos con la compañía buscan capacitarse por medio de otras entidades con la finalidad de seguir desarrollándose profesionalmente, mostrando así el sentido de pertinencia para que la compañía obtenga un buen funcionamiento.

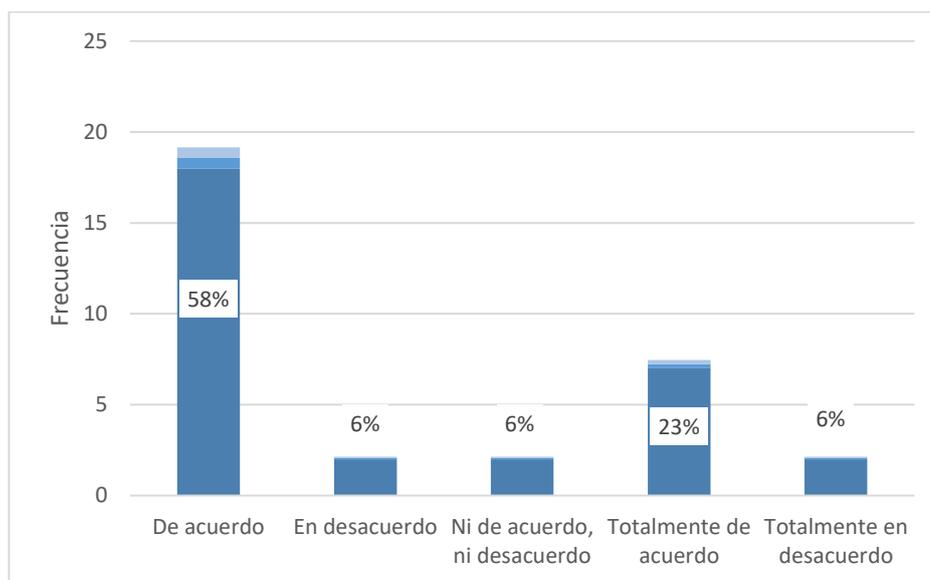
12. ¿Las autoridades identifican las habilidades, conocimientos y actitudes de los miembros de la compañía?

Tabla 17

Motivación- Reconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	18	58%	58%	58%
En desacuerdo	2	6%	6%	65%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	6%	6%	71%
Totalmente de acuerdo	7	23%	23%	94%
Totalmente en desacuerdo	2	6%	6%	100%
Total	31	100%	100%	

Figura 14 *Motivación- Reconocimiento.*



En referencia a los datos que muestra la Tabla 17, Figura 14, se evidencia un alto rango en donde expresa que las autoridades si identifican las habilidades y actitudes de quienes forman parte de la compañía de taxi convencional. Esto implica que las autoridades pueden garantizar la seguridad y la calidad del servicio ofrecido por la compañía de taxi “Venus de Valdivia”.

Encuesta dirigida a los clientes

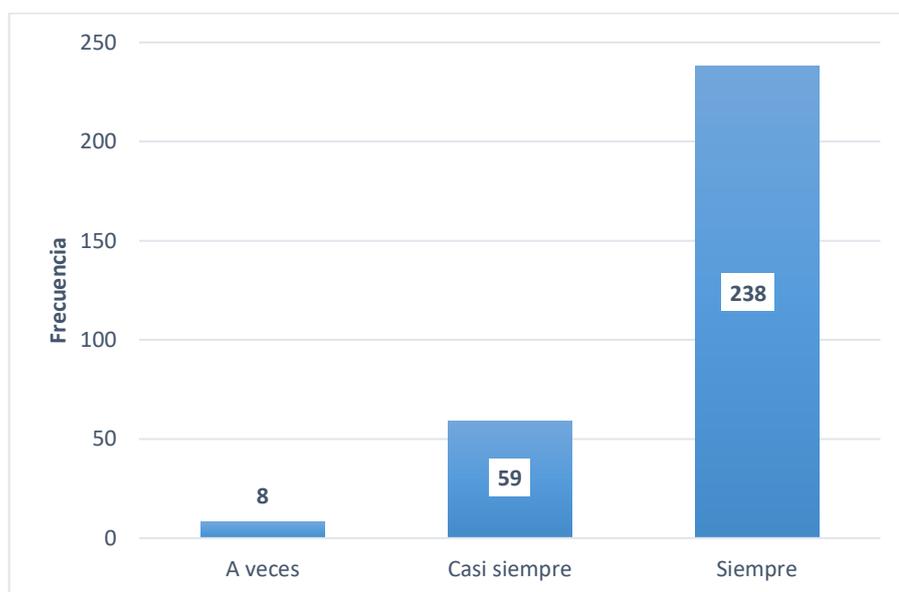
1. ¿Confía en el servicio de taxi de la compañía Venus de Valdivia?

Tabla 18

Comunicación- Confianza organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	3%	3%	3%
Casi siempre	58	19%	19%	22%
Siempre	240	78%	78%	100%
Total	306	100,00%	100%	

Figura 15 *Comunicación- Confianza organizacional.*



Según los datos obtenidos de la Tabla 18, Figura 15, demuestran un alto nivel de confiabilidad de parte de los clientes hacia la compañía, esto representa que un alto índice de consumo del servicio de taxi, lo que significa que los clientes tienen plena seguridad y credibilidad con la institución, esto implica que confían en que recibirán un servicio seguro, eficiente, confiable y de calidad.

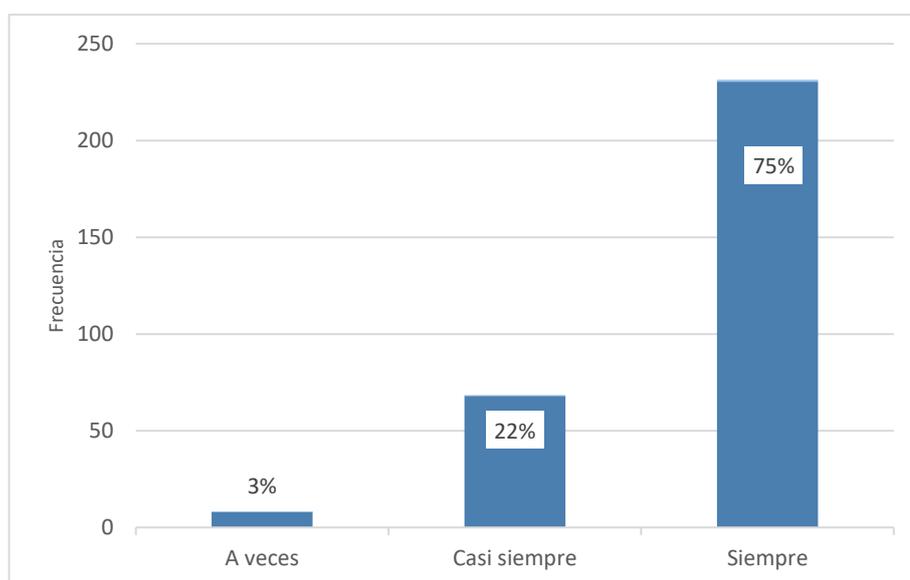
2. ¿El taxista brinda un servicio amable, cortés y profesional en todo momento, demostrando interés por las necesidades de los clientes?

Tabla 19

Rendimiento del personal- Eficacia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válida	Porcentaje acumulado
A veces	8	3%	3%	3%
Casi siempre	68	22%	22%	25%
Siempre	230	75%	75%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 16 *Rendimiento del personal- Eficacia.*



Conforme a los resultados de la Tabla 19, Figura 16, detallan que los taxistas mayormente brindan un buen servicio los que asume la frecuencia de uso del servicio de taxi, esto abarca que el conductor se esfuerza por ofrecer un trato amigable y educado a los pasajeros, manteniendo una actitud profesional en todo momento. Además, el taxista muestra interés genuino en las necesidades y preferencias de los clientes, asegurándose de proporcionar un servicio que se adapte a sus requerimientos.

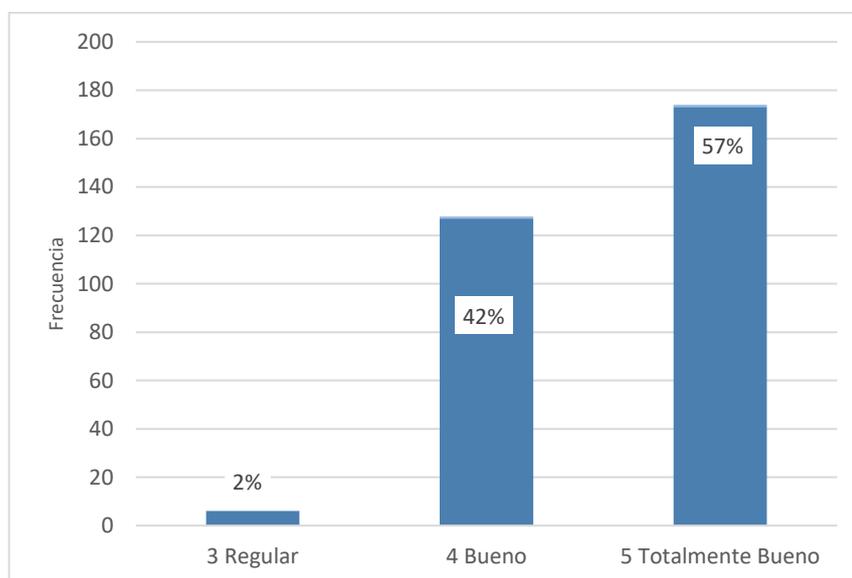
3. ¿El taxista se encarga de mantener el vehículo limpio?

Tabla 20

Motivación- Sentido de pertinencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válida	Porcentaje acumulado
Regular	6	2%	2%	2%
Bueno	127	42%	42%	43%
Totalmente Bueno	173	57%	57%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 17 *Motivación- Sentido de pertinencia.*



De acuerdo a los resultados de la Tabla 20, Figura 17, se visualiza un alto porcentaje bueno que significa que el taxista muestra responsabilidad al asegurarse de que el vehículo esté limpio y en buenas condiciones. Esto garantizar que esté presentable para los pasajeros, mantener el vehículo limpio es importante para ofrecer un servicio de calidad y brindar una experiencia agradable a los clientes.

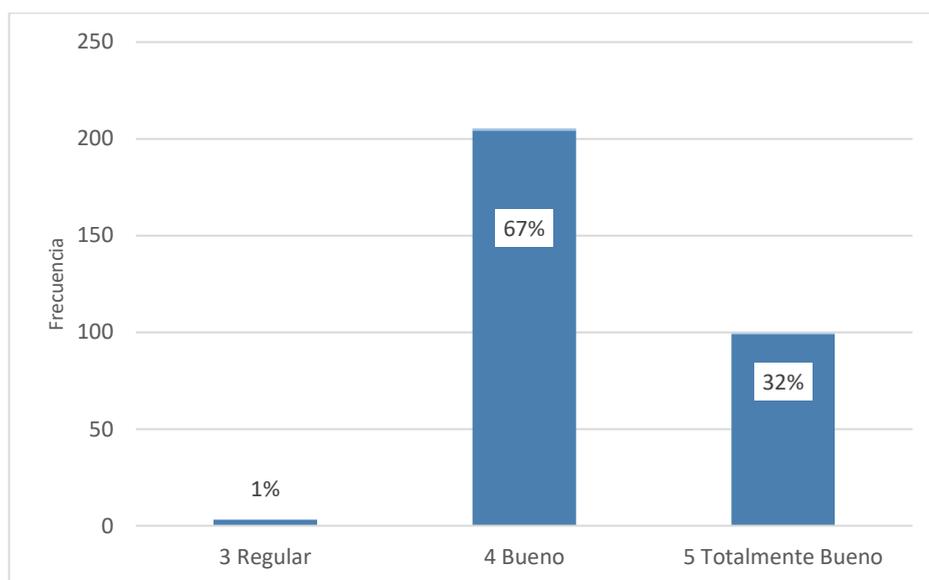
4. ¿El taxista verifica la seguridad del vehículo antes de ofrecer el servicio de transporte?

Tabla 21

Operativo- Capacidad de gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	1%	1%	1%
Bueno	204	67%	67%	68%
Totalmente Bueno	99	32%	32%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 18 *Operativo- Capacidad de gestión.*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 21, Figura 18, se identifica una vez más la responsabilidad del taxista al asegurarse de que el vehículo cumpla con los requisitos de seguridad establecidos y esté en condiciones adecuadas para garantizar la seguridad de los pasajeros. Esto es esencial para brindar un servicio confiable y seguro.

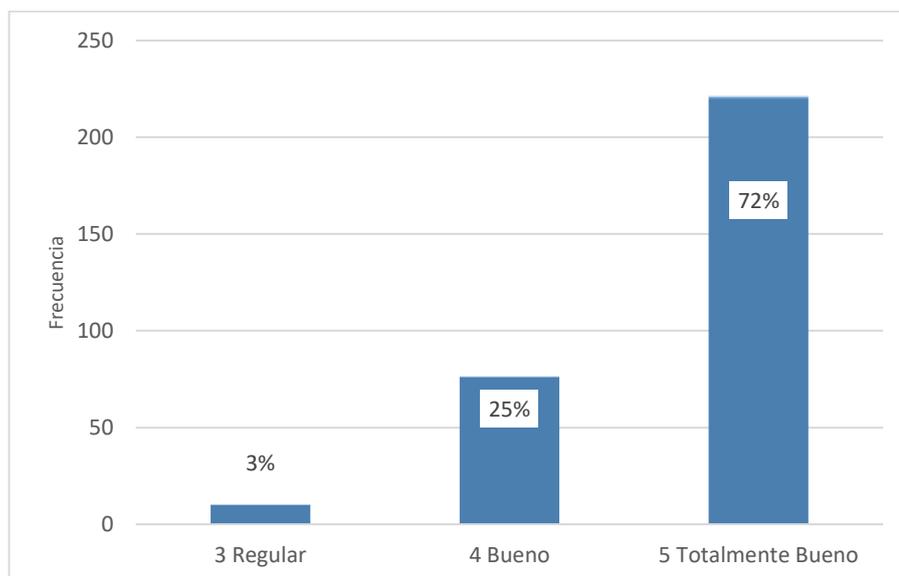
5. ¿Qué tan cordial consideras que es el taxista en sus interacciones con los clientes?

Tabla 22

Comunicación- Ambiente armónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	10	3%	3%	3%
Bueno	76	25%	25%	28%
Totalmente Bueno	220	72%	72%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 19 *Comunicación- Ambiente armónico.*



En referente a lo que demuestra la Tabla 22, Figura 19, se detalla en un rango elevado la buena interacción entre los taxistas y los clientes, esto es importante para proporcionar un servicio de calidad, promover la confianza y seguridad de los pasajeros y mejorar la reputación de la compañía. Al fomentar una comunicación efectiva, los taxistas pueden brindar experiencias positivas y satisfactorias a sus clientes. Mientras que un porcentaje diminuto muestra que la interacción de los taxistas con los clientes es regular. Esto implica que hay que la compañía debe de incentivar a los taxistas para que tengan un buen trato con los clientes para que no se pierda a los clientes.

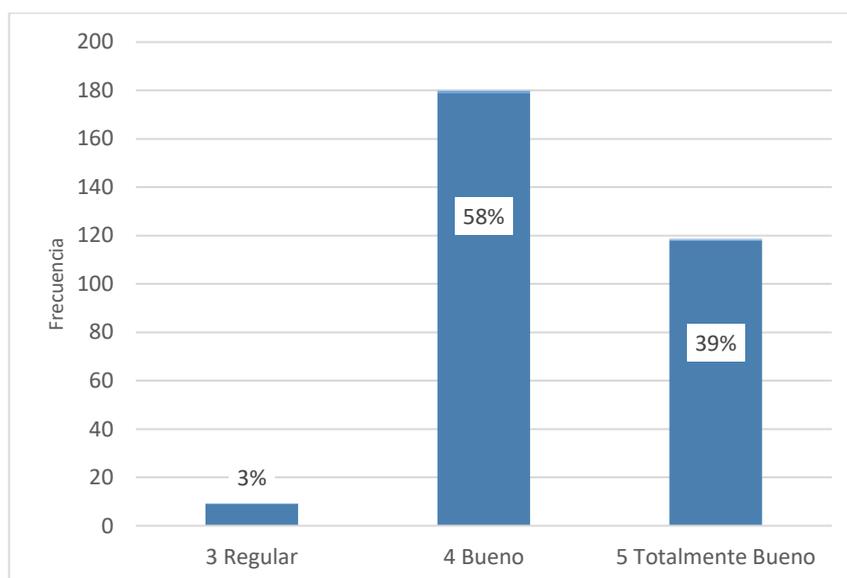
6. ¿Cómo calificaría el uso correcto de uniforme del taxista en términos de limpieza, estado, ajuste y presentación general de la compañía de taxi convencional?

Tabla 23

Motivación- Condiciones de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	3%	3%	3%
Bueno	179	58%	58%	61%
Totalmente Bueno	118	39%	39%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 20 *Motivación- Condiciones de trabajo.*



Acorde a la información de la Tabla 23, Figura 20, se visualiza una participación positiva de parte de los taxistas al demostrar una imagen peculiar del uniforme, demostrando así el cumplimiento de las normas establecidas por parte de la institución. No obstante, un bajo porcentaje que indica un nivel regular de la presentación del uniforme.

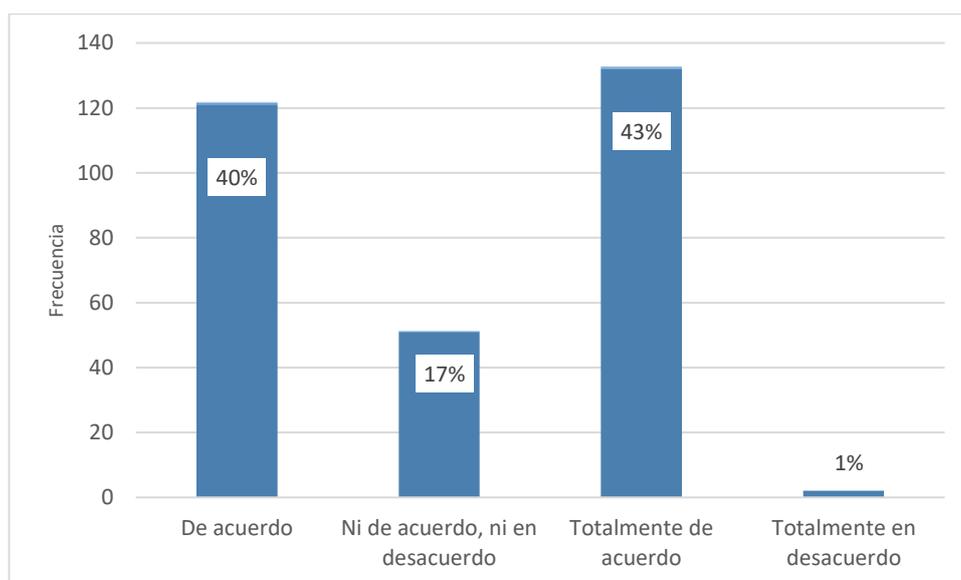
7. ¿Cómo considera usted que, motivar a los taxistas influirá en su desempeño?

Tabla 24

Motivación- Reconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	121	40%	40%	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	17%	17%	56%
Totalmente de acuerdo	132	43%	43%	99%
Totalmente en desacuerdo	2	1%	1%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 21 *Motivación- Reconocimiento.*



Según la Tabla 24, Figura 21, menciona que concuerdan con lo mencionado en la pregunta al tratar de que los taxistas cuando están motivados, existen la probabilidad de que brindan un mejor servicio a los clientes y realicen su trabajo de manera más eficiente.

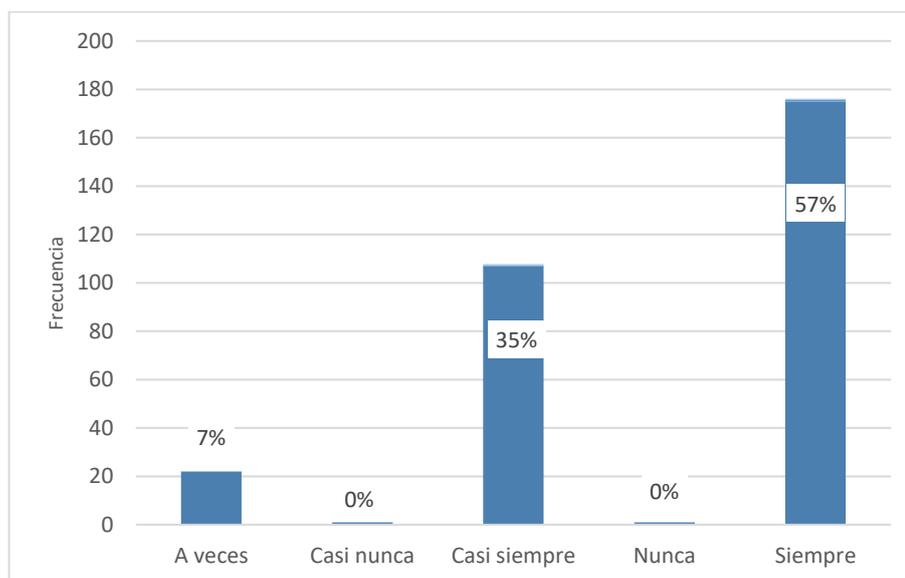
8. ¿El taxista mantiene una comunicación clara y efectiva con los clientes para confirmar la solicitud del servicio o para informar sobre cualquier cambio en la ruta o el tiempo estimado de llegada?

Tabla 25

Comunicación- Relación laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	22	7%	7%	7%
Casi nunca	1	0%	0%	8%
Casi siempre	107	35%	35%	42%
Nunca	1	0%	0%	43%
Siempre	175	57%	57%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 22 *Comunicación- Relación laboral.*



De acorde a la Tabla 25, Figura 22, se detecta un nivel significativo al momento de que el taxista se comunica de manera clara para confirmar la solicitud del servicio, en caso de que haya algún cambio en la ruta o en el tiempo estimado de llegada, de manera que el cliente esté informado y pueda tomar decisiones adecuadas. Esta comunicación clara y efectiva es fundamental para brindar un servicio de calidad y satisfacción al cliente.

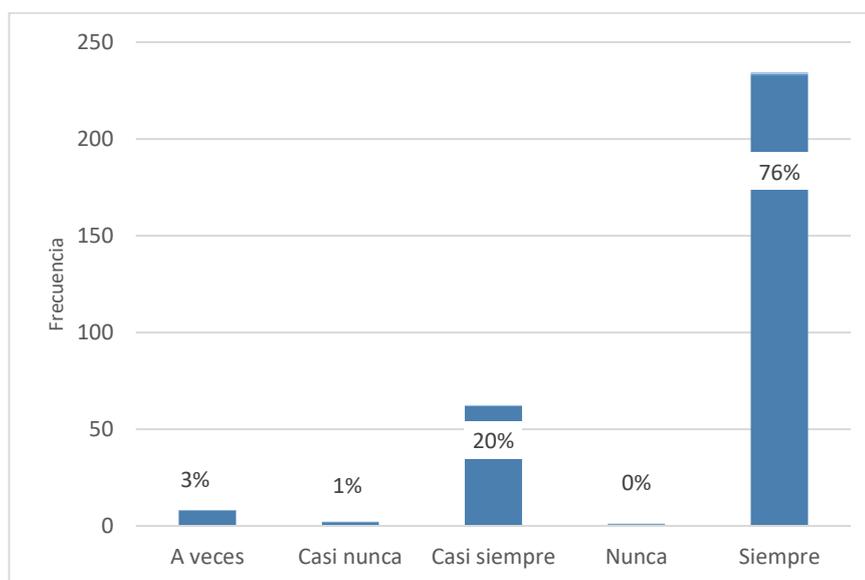
9. ¿El taxista se asegura de que el vehículo esté en buenas condiciones y cumpla con los requisitos legales necesarios para prestar el servicio?

Tabla 26

Relaciones interpersonales- Compromiso con la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	3%	3%	3%
Casi nunca	2	1%	1%	3%
Casi siempre	62	20%	20%	24%
Nunca	1	0%	0%	24%
Siempre	233	76%	76%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 23 *Relaciones interpersonales- Compromiso con la organización.*



En referente a los datos de la Tabla 26, Figura 23, se detalla un rango alto que demuestra que el taxista se asegura de mantener el vehículo en buen estado y que cumpla con todos los requisitos para que esta pueda prestar su servicio mobiliario.

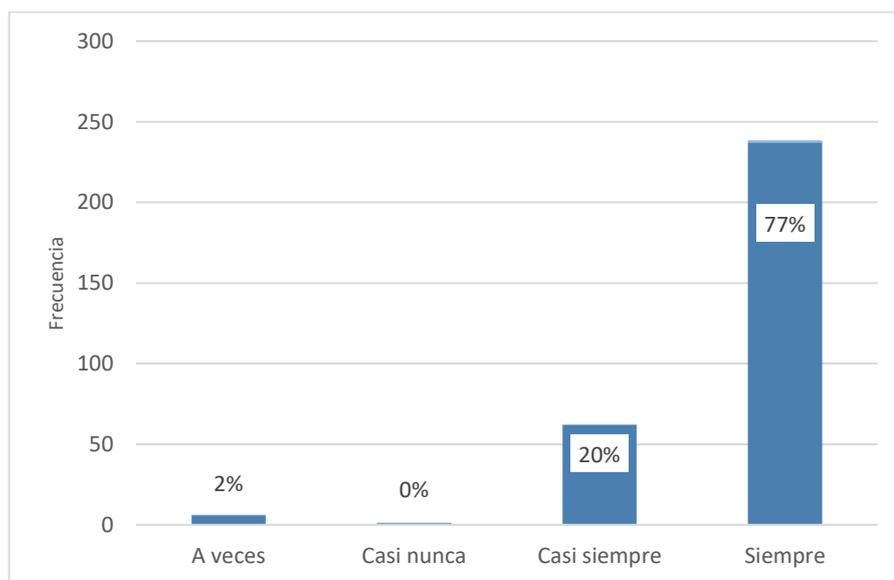
10. ¿El taxista respeta los límites de velocidad y mantiene la atención en la vía para evitar riesgos de accidente?

Tabla 27

Rendimiento del personal- Índice de accidentes en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	2%	2%	2%
Casi nunca	1	0%	0%	2%
Casi siempre	62	20%	20%	23%
Siempre	237	77%	77%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 24 *Rendimiento del personal- Índice de accidentes en el trabajo.*



Los resultados de la Tabla 27, Figura 24, indican que mayormente los taxistas cumplen con las reglas de la ley de tránsito establecidas relacionadas con la velocidad permitida en cada zona, concentrándose en la conducción de manera adecuada y segura para evitar situaciones desagradables, esto brinda mayor confianza a los clientes para seguir requiriendo del servicio de taxi de la compañía “Venus de Valdivia”.

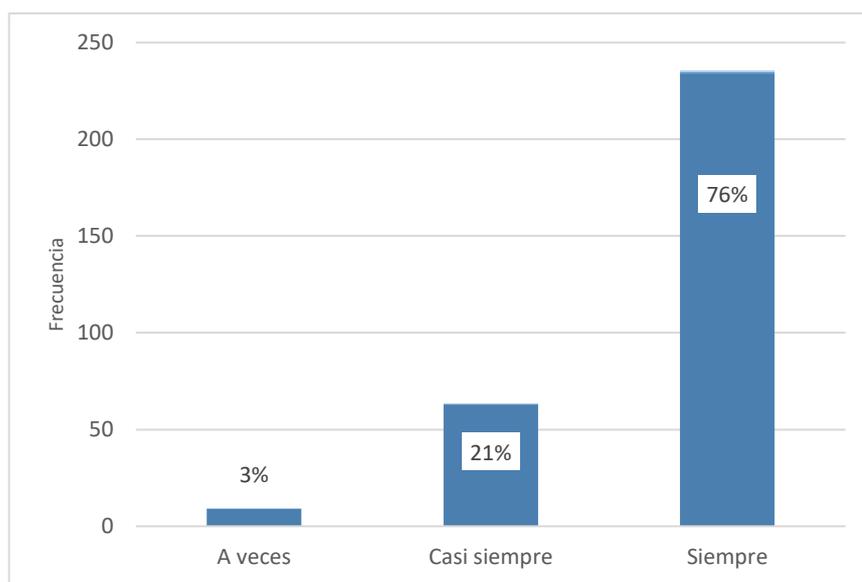
11. ¿Conoce el taxista alguna ruta alternativa en caso de tráfico o construcciones en la vía hacia su destino?

Tabla 28

Operativo- Conocimientos sobre zonas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	3%	3%	3%
Casi siempre	63	21%	21%	24%
Siempre	234	76%	76%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 25 *Operativo- Conocimientos sobre zonas.*



Dentro de la información que brinda la Tabla 28, Figura 25, se detecta que el taxista está familiarizado con rutas alternativas lo que evita el tráfico, lo que permite llegar más rápido a su destino. Esto beneficia al cliente debido a que evitan retrasos inoportunos.

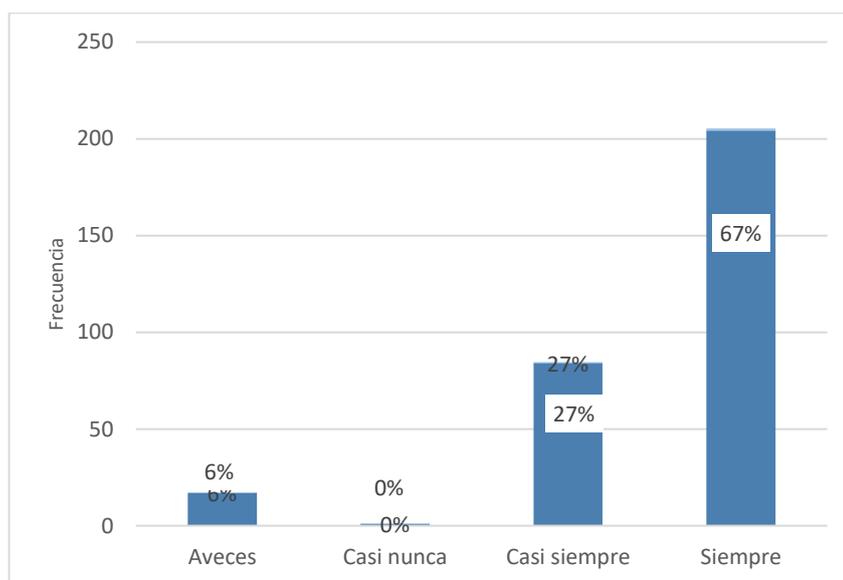
12. ¿El taxista planifica la ruta y estima el tiempo de llegada a su destino?

Tabla 29

Operativo- Puntualidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	17	6%	6%	6%
Casi nunca	1	0%	0%	6%
Casi siempre	84	27%	27%	33%
Siempre	204	67%	67%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 26 *Operativo- Puntualidad.*



Acorde a la información de la Tabla 29, Figura 26, demuestra que el taxista analiza y elige la mejor ruta para llegar al destino del cliente, teniendo en cuenta factores como el tráfico, las obras viales y las condiciones actuales de la carretera. Además, de que utiliza su experiencia y conocimiento del área para estimar el tiempo aproximado que tomará el viaje hasta el destino final.

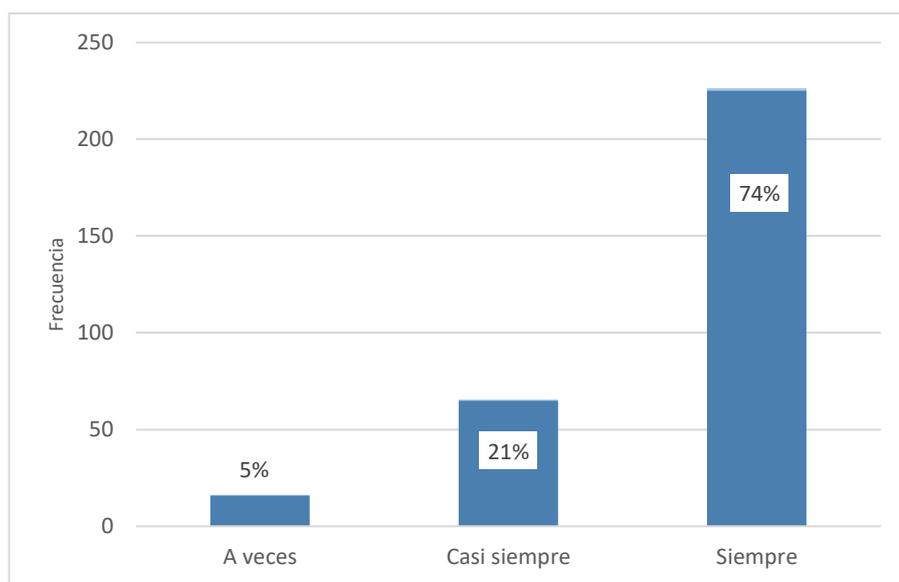
13. ¿Es responsabilidad del taxista respetar las normas de tránsito y tomar medidas de seguridad para los pasajeros?

Tabla 30

Relaciones interpersonales- Responsabilidad individual y colectivo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	16	5%	5%	5%
Casi siempre	65	21%	21%	26%
Siempre	225	74%	74%	100%
Total	306	100%	100%	

Figura 27 *Relaciones interpersonales- Responsabilidad individual y colectivo.*



Según la Tabla 30, Figura 27, se detalla un porcentaje elevado de que el taxista respeta las normas de tránsito, para evitar accidentes, garantizando la seguridad del cliente. Esto ayuda a que la compañía brinde un buen servicio y tenga una buena imagen, lo cual beneficia a que sea más frecuente el servicio de taxi.

Discusión

A base de los análisis de resultados obtenidos mediante las entrevistas y encuestas del presente trabajo investigativo, se argumenta a la pregunta: ¿De qué manera el plan de acción mejora el funcionamiento de la compañía de taxi convencional Venus de Valdivia para que logre la productividad de la institución?; se afirma que el plan de acción presenta mucho valor para que la compañía siga desarrollándose y pueda tener un funcionamiento productivo.

El estudio revela que, los miembros de la compañía están comprometidos, también mencionan que cada personal si muestra responsabilidad con su función a pesar de que por parte de la compañía no han recibido las capacitaciones esto implica a que no se desarrollen las habilidades que cada miembro de la institución tienen, sin embargo, como profesionales han buscado otro medio por el cual capacitarse para estar a la van guardia de los diversos obstáculos que se presenten, aunque por reciente funcionamiento de la compañía no cuenta con la tecnología necesaria para que esta siga desarrollando internamente; existe un desequilibrio en la comunicación entre los dirigentes y socios, cabe mencionar que se maneja un buen ambiente laboral entre los socios y choferes de la compañía. El clima laboral es un factor importante que interfiere en la productividad y efectividad de la institución. Al parecer por los problemas detectados relacionados con la comunicación efectiva, la escasez de capacitación, la existencia de valores corporativos, cuando estas se aplican de manera efectiva, crean un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Sin embargo, si los valores no se reflejan en el comportamiento y las acciones de los empleados, pueden generar discordia y disminuir la moral y la motivación. Se puede verificar que esta impacta mucho de tal manera que los socios y dirigentes deben aplicar el trabajo en equipo para facilitar el intercambio de información, la resolución de problemas y la toma de decisiones. Al no haber este tipo de conexión, los socios y trabajadores pueden sentirse desconectados y malinterpretados, lo que puede afectar su rendimiento y la colaboración para el buen funcionamiento de la compañía.

Estos resultados son semejantes al trabajo de investigación de Caiza y otros autores (2022), basándonos en el clima laboral y su efecto en la productividad. En donde se requiere implementar estrategias que aporten a obtener un buen clima laboral ocasionado por factores como la motivación, falta de herramientas, como la capacitación.

Lo mismo acontece al comparar el estudio de Cejas y Gonzaga (2023) con los resultados del presente trabajo investigativo que al mantener una comunicación clara y efectiva entre los miembros de la institución permitirá la resolución de obstáculos que se presenten en el proceso de la compañía además de esto existirá una alineación con los objetivos propuestos. Por otro

lado, la falta de reconocimiento no permite que los taxistas rindan al máximo sus habilidades para mejorar la atención al cliente.

En este ámbito, se asemejan a los resultados con el trabajo de Lazo (2022), en donde indica que para obtener mayor productividad en una compañía se debe cumplir con todos los parámetros que contribuyen al clima laboral, procesos administrativos y aplicación de estrategias para poder sobrellevar situaciones que impidan el desarrollo de la institución.

Propuesta de valor para los directivos, empleados y trabajadores Compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A.

Introducción

En la compañía de taxi, donde se pudo detectar ciertas dificultades que no permiten el desarrollo interno de la institución, es vital tener una propuesta de valor claro y bien ejecutado. Establecer la propuesta del Employer branding le permitirá a la compañía de taxi convencional reaccionar de manera eficiente y competitiva ante los desafíos que se presenten en el funcionamiento.

Uno de los aspectos más importantes de esta propuesta para la compañía de taxis que empieza a brindar sus servicios es la capacidad de adaptarse a los cambios. Para ello, es fundamental contar con una estrategia clara que defina los pasos necesarios para poder controlar estos inconvenientes y permite el buen funcionamiento.

Además, este método es esencial para mantener y mejorar la reputación de la compañía. La reputación es un factor crucial en la industria del taxi, ya que los clientes confían en las instituciones con una buena reputación para brindarles un servicio seguro y confiable.

Asimismo, el método bien diseñado es valioso para enfrentar la competencia en el mercado del taxi. En la actualidad, existen numerosas alternativas de transporte que compiten por la misma base de clientes. Una compañía de taxi exitosa debe diferenciarse de la competencia. Esto requiere de una propuesta de valor que identifique las debilidades de la empresa y establezca estrategias para destacar en el mercado.

En resumen, El Employer branding para la compañía de taxi convencional es relevante para sobrevivir y prosperar en un entorno laboral desafiante y dinámico. Proporciona una guía clara para tener una buena relación entre los dirigentes y socios, se maneje un buen trabajo en equipo, tengan conocimiento y capacidad para llevar situaciones que impiden el desarrollo interno de la compañía, los taxistas estén capacitados para brindar un buen servicio a los clientes. Sin un plan de acción, la compañía de taxi puede quedarse atrás y perder oportunidades

valiosas para crecer y expandirse. Por lo tanto, es importante que los dirigentes de la compañía se comprometan a aplicar el plan de acción que le permitirá adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones y mantenerse por delante de sus competidores. Cualquier compañía de taxi puede tener éxito en el competitivo mundo empresarial actual.

Si una empresa de taxi quiere sobresalir entre sus competidores, debe enfocarse tanto en desarrollar un manejo interno como externo para no solo sobrevivir, sino también prosperar dentro del competitivo mundo empresarial actual.

Desarrollo

Para promover una operación exitosa y brindar un buen manejo dentro de la compañía, se debe aplicar estrategias clave como:

1. **Capacitación:** Es fundamental brindar una formación continua y actualizada a los conductores de taxi. Esto incluye el conocimiento de las rutas más eficientes, las normas de tránsito, el uso de tecnología de navegación, y habilidades de atención al cliente. La capacitación garantiza que los conductores estén preparados para afrontar cualquier situación y ofrecer un servicio excepcional.

2. **Seguro:** Es considerable que los taxistas estén asegurados debido a los riesgos inherentes a su trabajo. El seguro proporciona una protección tanto para el conductor como para los pasajeros en caso de accidentes o incidentes imprevistos. Los taxistas están expuestos a situaciones de tráfico intenso, condiciones climáticas adversas, y posibles actos de vandalismo o robos. Un seguro adecuado brinda tranquilidad y respaldo financiero en caso de daños materiales o lesiones.

3. **Manejo de trabajo en equipo:** Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los conductores y los demás empleados es clave para mejorar la eficiencia y el ambiente laboral. Se pueden implementar programas de incentivos por logros alcanzados en equipo y promover actividades que ayuden a fortalecer las relaciones y la confianza entre los colaboradores.

4. **Valores corporativos:** Establecer y comunicar claramente los valores corporativos para que los miembros de la compañía estén alineados en una dirección común. Valores como la honestidad, el respeto, la responsabilidad, la puntualidad, la ética profesional y seguridad deben ser promovidos y reforzados constantemente. Además, se deben reconocer y premiar a los trabajadores ejemplares en línea con los valores establecidos.

5. **Comunicación afectiva:** Una comunicación efectiva y afectiva entre los socios y la gerencia es clave para mantener el buen funcionamiento de la compañía. Se deben

establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, donde todos se sientan escuchados y puedan expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones. La comunicación afectiva también implica reconocer y agradecer los logros y esfuerzos de los empleados de manera sincera y oportuna.

En definitiva, el éxito de una compañía de taxi radica en implementar estrategias que promuevan la capacitación continua de los conductores, la gestión de trabajo en equipo, la seguridad para los taxistas, los valores corporativos sólidos y la comunicación afectiva.

Al aplicar estas estrategias, se logrará un ambiente de trabajo más amigable y productivo, lo que se traducirá en una mejor atención al cliente y un aumento de la satisfacción de los usuarios. Además, es importante recordar que el sector del taxi está en constante evolución debido a las nuevas tecnologías y cambios en la demanda de los clientes. Por ello, es fundamental estar atentos a estas tendencias e innovaciones para adaptarse rápidamente y seguir siendo competitivos en el mercado.

Una compañía exitosa no solo debe ofrecer un servicio eficiente, sino también fomentar valores éticos sólidos como la honestidad, responsabilidad social corporativa y compromiso con sus empleados y clientes. Esto ayudará a construir una imagen positiva de la compañía y a ganar la confianza del público.

Además, es importante tener en cuenta que el éxito no se logra de forma instantánea, sino que requiere tiempo, dedicación y trabajo duro. Por lo tanto, es imprescindible mantener un espíritu emprendedor y estar dispuestos a aprender de los errores para mejorar continuamente.

Objetivos	Acción para tomar	Responsable	Como va a controlar
Capacitación de los miembros por parte de la Compañía.	Establecer un programa de capacitación continua para todos los niveles de la compañía, brindando oportunidades de desarrollo profesional.	Gerente, presidente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades de capacitación de los empleados en todos los niveles de la organización. 2. Diseñar un plan de capacitación que aborde esas necesidades y brinde oportunidades de desarrollo profesional. 3. Asignar recursos adecuados, como presupuesto y personal, para implementar el programa.

			<p>4. Comunicar claramente el programa a todos los empleados y promover su participación.</p> <p>5. Evaluar regularmente la efectividad del programa y realizar ajustes si es necesario.</p>
Comunicación afectiva entre los dirigentes y socios de la compañía.	Fomentar la comunicación abierta y transparente a través de reuniones regulares, y canales de comunicación efectivos.	Dirigentes y socios de la compañía	<p>1. Organizar reuniones regulares en las que se promueva un ambiente de confianza y se brinde espacio para que los empleados compartan ideas, preocupaciones y sugerencias.</p> <p>2. Utilizar canales de comunicación efectivos, como correo electrónico, herramientas de mensajería instantánea o intranet, para facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.</p> <p>3. Establecer políticas de comunicación claras que fomenten la honestidad y la transparencia en todos los niveles de la compañía.</p> <p>4. Fomentar la retroalimentación constante y constructiva entre compañeros de trabajo.</p> <p>5. Valorar y reconocer las opiniones y contribuciones de los empleados, creando un ambiente en el que se sientan seguros para expresarse.</p>
Seguro.	Implementar un seguro para los trabajadores que garantice su bienestar y seguridad en el trabajo.	Dirigentes de la compañía	<p>1. Investigar los requisitos legales y normativas laborales relacionadas con la protección de los trabajadores.</p> <p>2. Evaluar los riesgos laborales presentes en la organización y determinar</p>

			<p>las coberturas necesarias en el seguro.</p> <p>3. Buscar y seleccionar una compañía aseguradora confiable que ofrezca pólizas adecuadas para cubrir los riesgos laborales identificados.</p> <p>4. Comunicar claramente a los trabajadores sobre el seguro y las coberturas que ofrece, así como los procedimientos para hacer uso del mismo.</p> <p>5. Establecer un sistema de seguimiento para garantizar que los trabajadores estén protegidos y recibir asistencia en caso de accidentes o enfermedades laborales.</p>
Valores organizaciones.	Capacitar a los empleados sobre la importancia de los valores y cómo aplicarlos en su trabajo diario.	Dirigentes de la compañía	<p>1. Identificar los valores clave de la compañía y definir claramente su significado y relevancia para el trabajo.</p> <p>2. Diseñar sesiones de capacitación interactivas que expliquen los valores y proporcionen ejemplos prácticos de cómo aplicarlos en situaciones laborales.</p> <p>3. Proporcionar materiales de capacitación, como guías o manuales, que refuercen los valores y ofrezcan pautas para su aplicación.</p> <p>4. Fomentar la participación activa de los empleados en las sesiones de capacitación, a través de discusiones, ejercicios prácticos y estudios de casos.</p> <p>5. Establecer mecanismos para evaluar la comprensión y aplicación de los valores por parte de los empleados,</p>

			como evaluaciones o retroalimentación continua.
Trabajo en equipo	Realizar actividades de team building y eventos sociales para fortalecer las relaciones entre los empleados.	Dirigentes de la compañía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades y preferencias de los empleados respecto a las actividades sociales y de team building. 2. Diseñar actividades que fomenten la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, como juegos, retos o dinámicas. 3. Planificar eventos sociales que permitan a los empleados interactuar en un ambiente relajado y distendido. 4. Promover la participación activa de todos los empleados en las actividades y eventos planificados. 5. Evaluar regularmente la efectividad de las actividades y eventos, y realizar ajustes si es necesario.

Conclusiones

1. El clima laboral y la productividad están estrechamente ligados, ya que su relación es constante y paralela, fortaleciendo así la premisa de su interdependencia. Una buena relación de clima laboral promueve la satisfacción y motivación de los empleados, lo cual se traduce en un aumento de la productividad y el éxito de la compañía.
2. La implementación de una propuesta de valor es prioritaria para la compañía porque permitirá a que esta controle de manera interna los problemas, busca la solución para promover un ambiente laboral positivo.
3. Se identificó que la compañía presenta un clima laboral tenso entre los dirigentes y socios, sin embargo, se destaca un ambiente positivo entre los socios y choferes. Es importante que se trabaje en mejorar la relación y comunicación entre los dirigentes y socios para lograr un clima laboral óptimo en la institución.
4. La productividad de la compañía está influenciada por diversos factores, tales como la falta de comunicación efectiva que lleva a malentendidos y problemas en el ambiente laboral entre los dirigentes y socios de la compañía; la ausencia de capacitación adecuada de los trabajadores puede afectar la calidad del servicio ofrecido; la deficiencia de trabajo en equipo por parte de los dirigentes y socios puede generar discordia y falta de cohesión en la compañía; la insuficiencia de valores corporativos debilita la identidad de la institución y puede llegar a afectar la reputación de la misma. Es de prioridad que la compañía de taxi convencional identifique y trabaje en mejorar estos factores para lograr un aumento sostenido en su productividad.
5. Mejorar el clima laboral en la compañía de taxi implica implementar una comunicación efectiva, ofrecer un entorno seguro, reconocer y recompensar el desempeño, brindar oportunidades de desarrollo, fomentar el trabajo en equipo y establecer políticas justas. Estos factores benefician a tener un ambiente laboral positivo, aumentando la satisfacción de los empleados y fortaleciendo la productividad de la compañía.

Recomendaciones

1. Para mejorar el clima laboral y aumentar la productividad, es importante que la compañía de taxi convencional tome medidas como mejorar la comunicación interna y fomentar una cultura de transparencia y apertura. La comunicación abierta y transparente es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier institución.
2. Es recomendable que la compañía implemente el plan de acción proporcionado para controlar los problemas internos, mejorar el ambiente laboral. y un servicio de calidad, cabe mencionar que una compañía que invierte en su capital humano obtendrá beneficios a largo plazo tanto en términos económicos como reputación.
3. Es conveniente fomentar un ambiente colaborativo donde todos los miembros puedan contribuir y sentirse parte activa del equipo. Es sustancial que los dirigentes y socios encuentren un equilibrio entre sus situaciones privadas y su especialización de trabajo para mantener un clima laboral favorable en la compañía, fomentar un ambiente abierto y transparente donde se promueva la comunicación efectiva, evitará situaciones desagradables.
4. Los autoridades, socios y trabajadores deben recibir una formación constante para mantenerse actualizados y poder brindar un buen funcionamiento dentro de la compañía, como también brindar una mejor experiencia a los clientes, esto proporcionará el desarrollo de habilidades a los miembros de la compañía. Los valores corporativos son los principios relevantes que guían el comportamiento de los trabajadores y deben reflejarse en todas las acciones de la compañía. Esto plasmará una buena imagen para la compañía.
5. Es considerable abordar estos problemas para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la identidad de la compañía; esto no solo aumentará su motivación y compromiso con la organización, sino que también mejorará su desempeño en el trabajo para obtener la productividad de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia”.

Referencias

- AMGS. (2020). *AMGS Liderazgo de recursos, capacidad de gestion*. Asociacion mundial de las guias scouts. Mundial: 1. https://doi.org/https://duz92c7qaoni3.cloudfront.net/documents/Resources_management_skills__Spanish.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial. <https://doi.org/https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3364/1/C%3%b3digo%20de%20Trabajo%20%2804-11-2021%29.pdf>
- Asana. (08 de 02 de 2023). 7 funciones de la gestión de operaciones (y las habilidades que necesitas para dominarlas). *Team Asana*, *I*(1), 1. <https://doi.org/https://asana.com/es/resources/functions-of-operation-management>
- Caisa, E., Ortega, W., & Arcos, A. (21 de 10 de 2022). El clima laboral y la productividad en las empresas comerciales Caso “EMPROVIT. *Espiritu emprendedor tess*, *6*(4), 15. <https://doi.org/https://www.espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/309/397>
- Calderón, G., Trujillo, F., & Parra, L. (18 de 05 de 2021). Calderón Grisales, N., Trujillo Flórez, LM, & Parra Osorio, L. (2021). Sentencias por culpa patronal en accidentes de trabajo en Colombia. Una mirada desde la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Vía Inveniendi Et Iudicandi*, *16* (2), 1-30. *Redalyc*, *16*(2), 1- 30. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560269078004>
- Catañeda, D. (febrero de 2016). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa “Concreteras Granizo”. *Repositorio d etesis de grado y posgrado*, *I*(1), 120. <https://doi.org/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cejas, M., & Gonzaga, C. (28 de 04 de 2023). *El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana*. Universidad Nacional de Chimborazo., Carrera de Administración de Empresas. Riobamba: Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. <https://doi.org/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10716/1/Gonzaga%20Maza%2c%20C.%20%282023%29%20El%20clima%20laboral%20y%20desempe%3>

- b1o%20del%20personal%20en%20la%20cooperativa%20de%20transporte%20en%20Otaxis%20Auca%20Libre%2c%20provincia%20de%20Orellana..pdf
- Cornet, G. (10 de 02 de 2021). La importancia del sentimiento de pertenencia. (c. d. Guillermo Cornet, Ed.) *RRHH Digital*, 04(01), pág. 1. <https://doi.org/https://www.rrhhdigital.com/editorial/145564/La-importancia-del-sentimiento-de-pertenencia>
- Ekon. (28 de 28 de 2021). Aplicación de la eficiencia, eficacia y efectividad en el sector del transporte. *Cegid Ekon*, 1(2), 1. <https://doi.org/https://www.ekon.es/blog/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-transporte-y-grupo-refrigerado/>
- El fondo mundial. (2019). *Optimización de recursos*. Ministerio de Desarrollo Internacional de Reino Unido., Ministerio de Desarrollo Internacional de Reino Unido. Reino Unido: Ministerio de Desarrollo Internacional de Reino Unido. https://doi.org/https://www.theglobalfund.org/media/9350/core_valueformoney_technicalbrief_es.pdf
- Emely, L. (2023). Redefinición de la Relación laboral: Análisis del Trabajo en las plataformas digitales de Servicios. Un enfoque de justicia y equidad. *Discovery Service para UNAM*, I(1), 406. https://doi.org/https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/687698/EJLL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Equipo Wellbeing. (10 de 06 de 2021). *Importancia de trabajar el sentido de pertenencia empresarial*. (J. Samaniego, Editor, & J. Samaniego, Productor) <https://doi.org/https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/sentido-de-pertenencia-empresarial/>
- Ferrer, B., Fernandez, M., Serrano, M., & Vega, T. (21 de 10 de 2022). Razones de la importancia del reconocimiento laboral. (E. e. Development, Ed.) *LHH Recruitment Solutions*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://www.lhh.com/es/es/insights/razones-de-la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Garcia, G. (2020). INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS. *Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola*, 1(1), 158. <https://doi.org/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7369fb1e-96f1-4062-a179-e286fa4e8385/content>
- Garcia, R., Vesga, J., & Gomez, C. (2021). *Clima laboral: Teoría y práctica* (Universidad Católica de Colombia ed., Vol. 4). (E. U. Psicología, Ed., & F. d. psicología, Trad.)

- Colombia, Colombia, Colombia: Logos-Signum.
<https://doi.org/https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/76bd0486-2793-450c-a5c3-74d793219701/content>
- Gavilanes, R., & Huacon, B. (26 de 02 de 2020). *OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN UNA EMPRESA METALMECANICA*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, INGENIERIA INDUSTRIAL. Milagro: FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA. <https://doi.org/https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5172/1/OPTIMIZACION%20DE%20RECURSOS%20PARA%20MEJORAR%20LOS%20PROCESOS%20PRODUCTIVOS%20EN%20UNA%20EMPRESA%20METALMECANICA.pdf>
- Gomez, H., Serezade, M., Carpio, A., Castillo, L., Zoraima, J., Flores, M., & Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 1. <https://doi.org/https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552/302>
- Gonzabay, L. (2019). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del talento humano en el Hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, 2017. *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 0(0), 105. <https://doi.org/http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4729>
- Gonzalez, M. (2020). *NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019*. Universidad Señor de Sipan, CIENCIAS EMPRESARIALES. Pimentel –Perú: Escuela de Administración [195]. <https://doi.org/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granizo, X., Sanchez, J., Naula, B., & Pazmiño, D. (26 de 08 de 2021). El Plan de Comunicación Como Herramienta Orientada Al Posicionamiento Empresarial. *The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M*, 1(1), 21. <https://doi.org/10.18502/epoch.v1i1.9598>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (08 de 11 de 2022). *INSST*, 1. (A. d. gobierno, Productor) <https://doi.org/https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>

- Lazo, K. (03 de 06 de 2022). Proceso administrativo y calidad de servicio de la compañía de taxis PuertoSan S. A. de la parroquia Santa Rosa. *FRepositorio Upse*, 46(1), 51. <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7614>
- Leal, M. (30 de 11 de 2022). Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. (I. E. Universidad Técnica del Norte, Ed.) *Redalyc*, 1(21), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- LexisFinder. (2023). Ley de compañías. *Lexis*, 1(1), 190. https://doi.org/https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. (2018-08-21). *LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Agencia Nacional de tránsito . Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008. https://doi.org/https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- LOGOS SIGNUM. (2020). CLIMA ORGANIZACIONAL. En J. V. Monica Garcia, & J. V. Monica Garcia (Ed.), *CLIMA ORGANIZACIONAL: TEORIA Y PRACTICA* (pág. 91). Colombia , COLOMBIA, Colombia. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1136067408?search_mode=content&search_text=articulo%20de%20clima%20organizacional%20&search_type=kws&search_field=full_search&or_facet_year=2020
- Martinez, P. (13 de 02 de 2023). Empresa y su responsabilidad social para el desarrollo económico sostenible. (I. H. Humanidades, Ed.) *reviw humana*, 17(3), 1-7. <https://doi.org/https://journals.eagora.org/revHUMAN/article/view/4735/3058>
- Navarrete, M., Galarraga, N., Vilchez, I., Carmona, C., & Morocho, E. (15 de 03 de 2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Researchgate*, 7(2), 17. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434
- Oblitas, A. (20 de 05 de 2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Scielo*, 12(20), 1. https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf
- Obregon, J. (16 de 10 de 2018). ¿Como propiciar un ambiente de trabajo armonico? *thebestwefind*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://sieteolmedo.com.mx/conducta-aspectos-emocionales-para-terapeutas/como-propiciar-un-ambiente-de-trabajo-armonico/>

- Pilligua, C., & Arteaga, F. (28 de 05 de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. (R. Organizacion, Ed.) *REDALYC*, 15(28), 100. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Princess, Q. (Noviembre de 2019). Cómo Influyen Las Condiciones De Trabajo En La Productividad De La Empresa. *Highbeam research*, 1(1), 2. <https://doi.org/https://idoc.pub/queue/como-influyen-las-condiciones-de-trabajo-en-la-productividad-de-la-empresa-d49oo9630149>
- Rodriguez, A., Segura, X., Eliazondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (12 de 11 de 2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. (R. espacios, Ed.) *Revista espacios*, 41(43), 68. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Rodriguez, H. (2015). *El Clima Organizacional y El Cumplimiento de Metas de Trabajo en la Empresa DAVMOTOR Cía. Ltda.*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ciencias Administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas. <https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9496/1/227%20o.e..pdf>
- Rowland, F. (03 de 12 de 2021). Impacto de la capacitación en la productividad. Caso empresas chilenas del sector minería y sector alimentos. (F. R. 1, Ed.) *Journal of Management & Business Studies*, 3(2), 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i2.1630>
- Rus, E. (05 de 02 de 2021). Investigación descriptiva. (F. C. Morales, Ed.) *Economipedia.com*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (08 de 06 de 2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. (S. Pública, Ed.) *Scielo*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://www.papershift.com/es/blog/condiciones-de-trabajo>
- SINAPAS. (20 de 04 de 2020). Definición de Area Operativa. *Sinapas*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://www.sinapas.gob.mx/2021-2024/index.php/area-operativa/definicion-de-area-operativa>
- Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. *Repositorio*

- d ela Universidad Politecnica de Valencia, 1(1), 73.*
<https://doi.org/https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tanaka, Y., & Caraveo, J. (2021). *El libro de los valores*. (Tektime, Ed.) Bogota, Colombia, Colombia: ЛитРес.
https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/El_Libro_De_Los_Valores/h-8qEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=puntualidad&pg=PT143&printsec=frontcover
- Tool rides. (14 de 07 de 2022). Cualidades que un servicio de taxi debe tener para que la atención al cliente sea extraordinaria. *Tool rides, 1(1), 1.*
<https://doi.org/https://www.toolrides.com/es/blog/cualidades-que-un-servicio-de-taxi-debe-tener-para-que-la-atencion-al-cliente-sea-extraordinaria>
- Vargas, V. (2021). CULTURA ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA. *Autonoma, Universida Autonoma de Peru, 50(5), 108.*
<https://doi.org/https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2260/Vargas%20Arevalo%2c%20Victor%20Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez Pailaqueo, M., Inostroza Naranjo, R. F., & Acosta Antognoni, H. (25 de 01 de 2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Scielo, 30(1), 17.* <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Vila, G., Varona, F., Ochoa, M., & Ávilas, J. (2023). La responsabilidad social empresarial en micro, pequeñas y medianas empresas turismo. *redalyc, xxix(1), 11.*
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471004/181574471004.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Cronograma UIC II

AÑO		2023											
MES		MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
No.	Actividades	08 - 12	15 - 19	22 - 26	29MAY - 02JUN	05 - 09	12 - 16	19 - 23	26 - 30	03 - 07	10- 14	17 - 21	
1	Introducción												
2	Capítulo I Marco Referencial												
3	Capítulo II Metodología												
4	Capítulo III Resultados y Discusión												
5	Conclusiones y Recomendaciones												
6	Resumen												
7	Certificado Anti plagio-Tutor												
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023

Nota: Se pueden incluir actividades, dependiendo de las actividades que se desarrollen

Apéndice 2

Solicitud de cambio y aprobación de tema.



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 25-ADE-JRC-2023

La Libertad, 2 de Junio, 2023

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho. -

Referencia: Resolución N° CEF 04-05-2023-002

De mi consideración:

Estimado director, en atención al Memorando 121- JXTU- CAE – 2023 informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante Santos de la Cruz Alisson Nicole del paralelo 8/2, denominado "CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., UBICADA EN LA COMUNA VALDIVIA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022", se ha considerado **cambiar el título** del mismo por: "CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA. 2022".

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Johnny Reyes D., Mgt.

Profesor Tutor

c/c Comisión de titulación ADE

Archivo



Ec. José Palacios, Mgt.

Profesor Especialista

Apéndice 3

Solicitud UPSE carta aval



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 286-JXTU-ADE-2023
La Libertad, 29 de junio de 2023

Sr. Alberto Rodríguez
GERENTE
COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA"
TAXVALDIVIA S.A.
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Santos De La Cruz Alisson Nicole, con cédula de ciudadanía N° 2450300906, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Titulación con el tema "**Clima laboral y productividad de la compañía de Taxi convencional "Venus de Valdivia" TAXVALDIVIA S.A., provincia de Santa Elena, año 2022.**" en la compañía que acertadamente usted dirige, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por
JOSE XAVIER TOMALA

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe **MSc.**
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. Archivo
JXTU/ss.



Roberto Rodríguez

Apéndice 4

Carta aval de la compañía de taxi convencional "Venus de Valdivia" Transvaldivia S.A.



COMPAÑÍA DE TAXIS CONVENCIONAL
"VENUS DE VALDIVIA"
Valdivia- Manzanaralto-Santa Elena



Valdivia, 20 de febrero de 2022

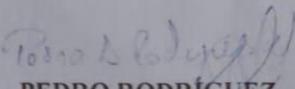
CARTA AVAL

Valdivia, 01 de julio de 2023

A quien corresponda:

Yo, **PEDRO RODRÍGUEZ**, en calidad de **GERENTE GENERAL** de la Compañía de taxi convencional "Venus de Valdivia" Transvaldivia S.A., certifico y autorizo a la estudiante **ALISSON SANTOS**, portadora de la cédula de identidad N° 245030090-6, estudiante de la Carrera de Administración de empresa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, realizar su trabajo de integración curricular con el tema: **CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., UBICADA EN LA COMUNA VALDIVIA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022**, así como la aplicación de los instrumentos de investigación, que serán utilizados para fines académicos.

Es todo cuanto puedo dar fe.


PEDRO RODRÍGUEZ
GERENTE GENERAL

Apéndice 5

Informe de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., UBICADA EN LA COMUNA VALDIVIA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. Año 2022.

Autor del instrumento: Alisson Nicole Santos de la Cruz

Nombre del instrumento: Encuestas

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

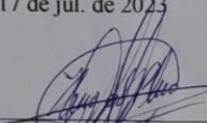
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

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

Lugar y fecha: La Libertad, 17 de jul. de 2023



Firma del Experto Informante
Econ. Hugo Álvarez Plua, MBA

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 6

Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

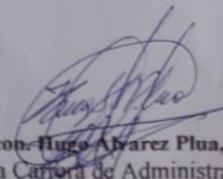
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., UBICADA EN LA COMUNA VALDIVIA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022." planteado por el estudiante Santos de la Cruz Alisson Nicole, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuestas.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

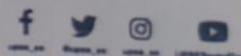
La Libertad, 17 de jul. de 2023


Econ. Hugo Alvarez Plua, MBA.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 7

Certificado de antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 01 de agosto del 2023

047-TUTOR JJRC -2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "VENUS DE VALDIVIA" TAXVALDIVIA S.A., UBICADA EN LA COMUNA VALDIVIA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022", elaborado por el estudiante **SANTOS DE LA CRUZ ALISSON NICOLE**, egresado de la Carrera de administración de empresas, de la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en administración de empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con <1% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Ing. Johnny Reyes D., Mgt.

C.I. 0914037064

DOCENTE TUTOR

Apéndice 8

Carta de compromiso para la compañía



Facultad de
Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CARTA DE COMPROMISO

El Sr. Pedro Alberto Rodríguez Yagual, en calidad de gerente de la compañía de Taxi convencional "Venus de Valdivia" Taxvaldivia S.A. y la estudiante Alisson Nicole Santos de la Cruz, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en calidad de tesista comparecen a la firma del convenio de cooperación para que estudiante pueda realizar su trabajo de titulación en el cual tendrá acceso a información inherente a la empresa y su funcionamiento y como contrapartida una vez culminado el trabajo se socializará los resultados con el gerente y luego con los socios.

La estudiante asume entera responsabilidad y discreción de la información proporcionada de la compañía de Taxi.

Sr. Pedro Rodríguez Yagual
Gerente de la compañía de Taxi

Alisson Nicole Santos de la Cruz
Estudiante Administración de empresas

Apéndice 9

Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL VENUS DE VALDIVIA, TAXVALDIVIA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA. 2023.	¿De qué manera podría mejorar el clima laboral y la productividad de la compañía de taxi convencional Venus de Valdivia Taxvaldivia S.A., Provincia de Santa Elena, año 2023?	Objetivo General Evaluar el clima laboral y la productividad de la Compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S. A.	V1 Clima laboral	X.1.1 Motivación	Sentido de pertinencia	Alcance: Descriptivo Enfoque: Cualitativo-cuantitativo Método: Deductivo Analítico Población: Dirigentes Socios Choferes Clientes Tipo de estudio: Instrumento: Cuestionario Encuesta
	Condiciones de trabajo					
	Reconocimiento					
	X.1.2 Comunicación	Ambiente armónico				
		Relación laboral				
		Confianza en la organización.				
	X.1.3 Relaciones interpersonales	Responsabilidad individual y colectiva				
		Colaboración y trabajo en equipo				
		Compromiso con la organización.				
	X.2.1 Operativo	Capacidad de gestión				
		Conocimiento sobre zonas				
		Puntualidad				
X.2.2 Rendimiento del personal		Números de viajes que realiza				
	Índice de accidente en el trabajo					
SISTEMATIZACION 1. ¿Cuál es la situación actual de la compañía de taxi Transvaldivia “Venus de Valdivia”? 2. ¿Cuáles son los factores del clima laboral que inciden en la productividad de la compañía?, 3. ¿Cuáles estrategias de Employer Branding podrían implementarse en Taxvaldivia S.A. para mejorar el clima laboral y fortalecer la marca empleadora “Venus de Valdivia”?	Objetivos específicos 1. Diagnosticar la situación actual de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., por medio de instrumentos de recolección de datos. 2. Identificar los factores del clima laboral que inciden en la productividad de la compañía. 3. Proponer estrategias de Employer Branding para que mejore el clima laboral y se fortalezca la productividad de la compañía de taxi “Venus de Valdivia” Taxvaldivia S.A.	V2 Productividad	X.2.1 Operativo	Capacidad de gestión		
Conocimiento sobre zonas						
Puntualidad						
Números de viajes que realiza						
					Índice de accidente en el trabajo	

					Eficiencia y eficacia	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

Apéndice 10

Guía de entrevista para los dirigentes y áreas de la compañía de taxi convencional

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 		
Objetivo General: Emplear factores esenciales dentro del clima laboral para el buen funcionamiento de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., Ubicada en la comuna valdivia, provincia de Santa Elena.		
Señor entrevistado. Yo, Alisson Santos, con C.I. 2450300906, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en calidad de tesista previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, asumo entera responsabilidad y discreción de la información proporcionada de la compañía de Taxi con fines investigativos y educativos.		
Datos	Cargo:	
	Nombre:	
	Función que desempeña:	
	Tiempo que trabaja en la compañía:	
Nº	Criterio	
1	¿Percibe usted que el personal de la compañía de taxi convencional se muestra comprometido con la institución?	
2	¿Considera que internamente se ha establecido una clara y precisa misión de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A.?, ¿De qué manera?	
3	¿Cómo considera usted la estructura organizacional establecida para el funcionamiento de la compañía de taxi convencional “Venus de Valdivia” Transvaldivia S.A.?, ¿Por qué?	
4	¿Cómo es el clima laboral actual que influye en el desempeño miembros de la compañía?	
5	¿Qué valores organizacionales se aplica en la compañía?	
6	¿Qué considera usted al atribuir responsabilidades a los socios y establecer mecanismos dentro de la compañía?	
8	¿Considera que los socios aplican valores de respeto y responsabilidad dentro de la compañía?	
9	¿Cuántas veces al año reciben capacitaciones en cuanto a la función que labora?	
10	¿Siente que tiene las herramientas necesarias para manejar situaciones difíciles relacionadas con el clima laboral con los miembros de la compañía?	
11	¿Que podría hacer para mejorar la experiencia de los choferes dentro de la compañía?	
12	¿Cuáles son los percances más frecuentes en la compañía?	
13	¿Tiene seguro?, ¿Qué tipo de seguro?	
De antemano agradezco su predisposición		

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA 						
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS						
Objetivo General: Emplear factores esenciales dentro del clima laboral para el buen funcionamiento de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., Ubicada en la comuna valdivia, provincia de Santa Elena.						
Señor encuestado. Yo, Alisson Santos, con C.I. 2450300906, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en calidad de tesista previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, asumo entera responsabilidad y discreción de la información proporcionada de la compañía de Taxi con fines investigativos y educativos.						
Datos	Cargo:					
	Función que desempeña:					
	Tiempo que trabaja en la compañía:					
Escala de Likert sobre la frecuencia de una actividad		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo / Totalmente malo/Nunca	En desacuerdo /Malo/ Casi Nunca	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo / Regular /A veces	De acuerdo /Bueno / Casi siempre	Totalmente de acuerdo/ Totalmente Bueno/ Siempre
N°	Criterios	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificarías la comunicación entre dirigentes y las áreas existentes de la compañía en relación con el manejo del clima laboral?					
2	¿Se siente seguro laborando en la compañía?					
3	¿Considera que mantener la comunicación va a permitir estar en un ambiente armónico y confiable en la compañía?					
4	¿Existe una adecuada organización dentro de la compañía?					
5	¿El administrador sabe tomar decisiones frente a diversos problemas que existen dentro de la compañía?					
6	¿Los dirigentes desarrollan sus funciones en base al cargo establecido?					
7	¿Usted considera que trabajar en equipo aumentará la calidad del trabajo?					
8	¿El ambiente de trabajo estimula a dar lo mejor de usted?					
9	¿Usted se siente motivado y respaldado por los dirigentes de la compañía?					

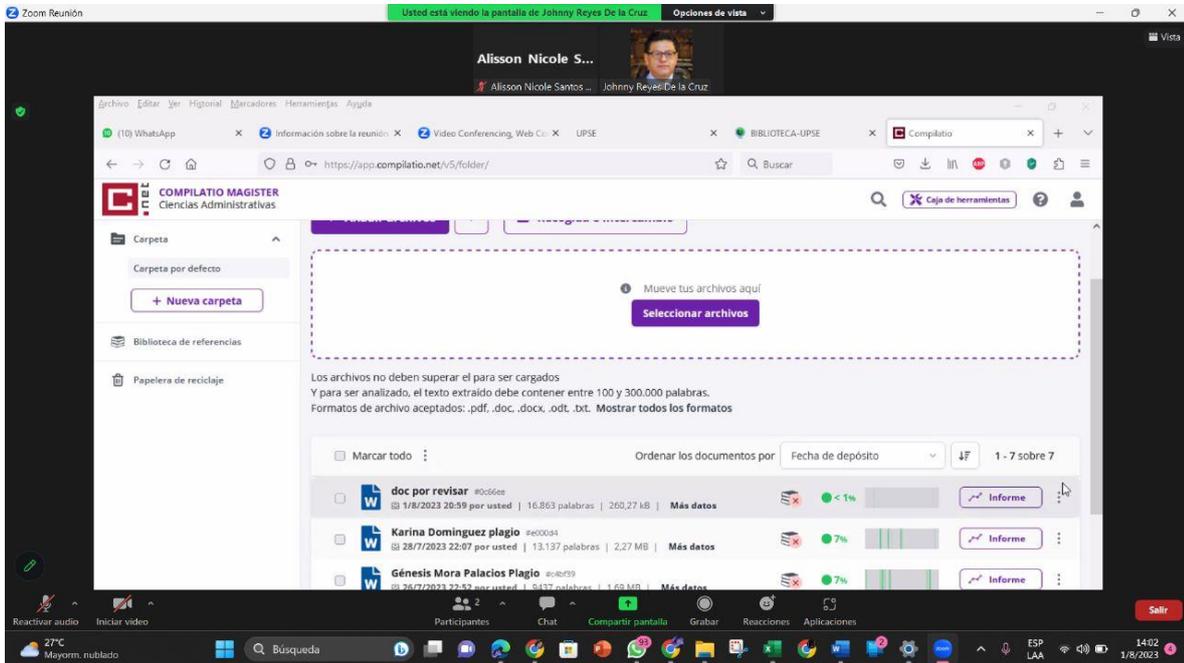
10	¿Le preocupa constantemente la satisfacción de los clientes?					
11	¿Cuántas veces al año recibe usted capacitaciones referentes a la atención al cliente?					
12	¿Las autoridades evalúan las habilidades, conocimientos y actitudes de los miembros de la compañía?					
De antemano agradezco su predisposición						

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 						
Encuesta dirigida a los clientes de la compañía de Taxi Convencional "Venus de Valdivia" Transvaldivia						
Objetivo General: Emplear factores esenciales dentro del clima laboral para el buen funcionamiento de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., Ubicada en la comuna valdivia, provincia de Santa Elena.						
Señor encuestado. Yo, Alisson Santos, con C.I. 2450300906, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en calidad de tesista previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, asumo entera responsabilidad y discreción de la información proporcionada de la compañía de Taxi con fines investigativos y educativos.						
Escala de Likert sobre la frecuencia de una actividad		1	2	3	4	5
		Nunca/ Totalmente en desacuerdo / Totalmente Malo	Casi nunca/E n desacue rdo/Mal o	A veces /Ni de acuerdo, ni en desacuer do/ Regular	Casi siempre / De acuerdo /Bueno	Siempre /Totalme nte de acuerdo/ Totalmen te bueno
Nº	Criterios	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Confía en el servicio de taxi convencional de la compañía Venus de Valdivia?					
2	¿El taxista brinda un servicio amable, cortés y profesional en todo momento, demostrando interés por las necesidades de los clientes?					
3	¿De la escala del 1 al 5 cómo calificaría el servicio que ofrece la compañía de taxi convencional?					
3.1	Vehículo limpio					
3.2	Vehículo seguro					
3.3	Chofer amable					
3.4	Chofer bien uniformado					
4	¿Considera usted que, motivar a los choferes influirá en su desempeño?					

5	¿El chofer mantiene una comunicación clara y efectiva con los clientes para confirmar la solicitud del servicio o para informar sobre cualquier cambio en la ruta o el tiempo estimado de llegada?					
6	¿El taxista se asegura de que el vehículo esté en buenas condiciones y cumpla con los requisitos legales necesarios para prestar el servicio?					
7	¿El chofer respeta las normas de tránsito y toma medidas de seguridad para los pasajeros?					
8	¿El chofer conoce alguna ruta alternativa en caso de tráfico o construcciones en la vía a su destino?					
9	¿El taxista planifica la ruta y el tiempo que tardará en llegar a su destino?					
10	¿El chofer respeta los límites de velocidad y mantiene la atención en la vía para evitar riesgos de accidente?					
De antemano agradezco su predisposición						

Apéndice 11

Evidencia certificado antiplagio



Apéndice 13

Evidencia de la entrevista realizada al gerente



Apéndice 12

Evidencia de la entrevista realizada al comisario de la compañía



Apéndice 14

Socialización con el Gerente de la compañía



Apéndice 15

Evidencia de la entrevista realizada al presidente de la compañía



Apéndice 16

Evidencia de las encuestas realizadas a los socios y choferes por medio de Forms

Clientes: CLIMA LABORAL Y PRO... x | Mi unidad - Google Drive x | CLIMA LABORAL Y PRODUCTIV... x +

docs.google.com/forms/d/11E3Z9atDybnUkrzH0DCn-cyK31ZaJ4zWvurBvYWE14Q/edit

CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL VENUS DE VALDIVIA, TAXVALDIVIA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA. 2022.

Objetivo General: Emplear factores esenciales dentro del clima laboral para el buen funcionamiento de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., Ubicada en la comuna valdivia, provincia de Santa Elena.

Yo, Alisson Santos, con C.I. 2450300906, Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en calidad de tesisista previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, asumo entera responsabilidad y discreción de la información proporcionada de la compañía de Taxi con fines investigativos y educativos. De antemano agradezco su predisposición.

Apéndice 17

Evidencia de encuestas realizadas por medio de Forms a los clientes



Cientes: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI

Preguntas Respuestas 454 Configuración

CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL VENUS DE VALDIVIA, TAXVALDIVIA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA. 2022.

Objetivo General: Emplear factores esenciales dentro del clima laboral para el buen funcionamiento de la Compañía de taxi convencional Venus de Valdivia, Taxvaldivia S. A., Ubicada en la comuna valdivia, provincia de Santa Elena.

De antemano agradezco su predisposición.