



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

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40,
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

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

AUTORA:

Suárez Chumo Analía Elizabeth

LA LIBERTAD – ECUADOR

AÑO

2020



**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40,
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

Autor: Suárez Chumo Analía Elizabeth

Tutor: Econ. Félix Tigreiro, González, MSc.

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en la central de taxis Canal 40, tiene como finalidad establecer estrategias organizacionales que permitan mejorar el desempeño laboral en la institución antes mencionada, puesto que, a través de un levantamiento de información preliminar, se pudo determinar que existen debilidades en la gestión administrativa, dando como resultado el incumplimiento de objetivos y metas institucionales y la insatisfacción de quienes utilizar este servicio como medio de transporte. En la primera parte de la investigación se realiza un análisis de trabajos previos; que han sido realizados en el área de estudio de tal manera que se pueda hacer una retrospectiva del trabajo de investigación, posteriormente se analizan teorías y conceptos de diferentes autores sobre el tema de investigación. Además, se aplicó un estudio exploratorio-descriptivo para el levantamiento de información in-situ, los métodos utilizados fueron inductivo y deductivo, finalizando con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Como población, se consideró a los directivos de la institución, operarios (choferes) y a los clientes, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de información. Para el cálculo de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, dejando como resultado que es necesario la aplicación de 25 encuestas a conductores y 168 encuestas a clientes. Una vez aplicados los instrumentos, se realizó el procesamiento de la información a través de la herramienta estadística SPSS. Finalmente, se desarrollaron estrategias organizacionales para mejorar el desempeño de la central de taxis canal 40.

Palabras Clave: Estrategias, organización, desempeño laboral, calidad, servicios.



**ORGANIZATIONAL STRATEGIES TO STRENGTHEN THE LABORAL
PERFORMANCE OF THE CENTRAL TAXIS CANAL 40, CANTON LA
LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2018.**

Author: Suárez Chumo Analía Elizabeth

Advisor: Econ. Félix Tigrero, MSc.

ABSTRACT

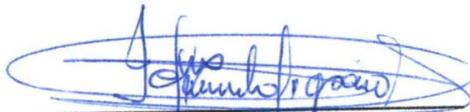
The research carried out at the Channel 40 taxi station aims to establish organizational strategies to improve work performance in the aforementioned institution, since, through an information survey preliminary, it was possible to determine that there are weaknesses in administrative management, resulting in non-compliance with institutional objectives and targets and the dissatisfaction of those who use this service as a means of transport. In the first part of the research an analysis of previous work that has been carried out in the area of study in such a way that a retrospective of the research work can be done, subsequently theories and concepts of different authors on the subject of research. In addition, an exploratory-descriptive study was applied for the on-site information survey, the methods used were inductive and deductive, ending with a mixed, qualitative and quantitative approach. As a population, the managers of the institution, operators (drivers) and clients were considered, in order to apply the tools of information collection. A simple random sampling with a 95% confidence level and a 5% margin of error was used for the sample calculation, leaving the application of 25 driver surveys and 168 customer surveys as a result. Once the instruments were applied, the information was processed through the SPSS statistical tool. Finally, organizational strategies were developed to improve the performance of the Channel 40 taxi station.

Keywords: Strategies, organization, job performance, quality, services.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTELCER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, elaborado por la Srta. Suárez Chumo Analía Elizabeth, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



**Econ. Félix Tigrero González, MSc.
TUTOR**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de “**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por **Suárez Chumo Analía Elizabeth**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

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

Atentamente,



Suárez Chumo Analía Elizabeth
C.I.: 0923409809

AGRADECIMIENTO

Analía Suárez Chumo

Agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas para continuar cuando he estado cerca de desfallecer. Y porque gracias a su apoyo he podido sobrellevar los momentos más difíciles en esta etapa de mi vida.

A mis padres, quienes me formaron y contribuyeron a mi educación en mi etapa infantil y adolescente, porque gracias a todo su apoyo he podido continuar con mis estudios lo que ahora terminan en esta gloriosa etapa de mi vida.

A mi esposo, quién me ha apoyado y brindando una mano amiga en muchas etapas de mi vida, quien ha sido un pilar importante en mi formación académica, agradezco toda la confianza depositada en mí y su infinito amor.

A mi hijo por la paciencia y comprensión en cuanto al tiempo de ausencia que vivimos en todo el transcurso de mi vida universitaria.

A mis hermanos quienes en el transcurso de mi aprendizaje me respaldaron emocionalmente cuando sentía que ya no iba a seguir con este propósito.

A mis compañeros, quienes me apoyaron y me dieron un impulso cuando la energía me faltaba y estuvieron a lo largo de este proceso a mi lado.

DEDICATORIA

Analía Suárez Chumo

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haber permitido culminar este momento tan importante en mi vida, porque sin su sabiduría y amor infinito no hubiese encontrado la fuerza para terminar este camino.

A mi madre, por ser un pilar fundamental en este proceso y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre, que ha estado a mi lado y a lo largo de mi vida me ayudo a construir la persona que soy actualmente.

A mi esposo, quien contribuyo económica, física y emocionalmente en esta etapa de mi vida y muchas otras. Quien con su paciencia y amor me apoyo y creyó en mi incluso cuando yo no lo hacía.

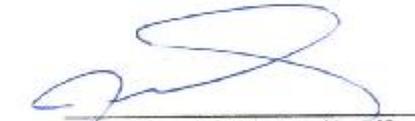
A mi hijo, quien me impulsa día a día a ser una persona mejor, para poder darle un ejemplo a seguir en su vida.

A mis hermanos, quienes me apoyaron cuando tuve que cumplir con mis obligaciones de hija y ellos dedicaron ese tiempo por mí.

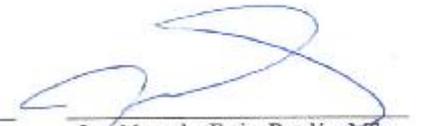
Finalmente quiero agradecer a todas las personas con quien he trabajado a lo largo de tiempo, quienes me han ayudado mucho en las etapas más duras de este camino.

Gracias a todos.

TRIBUNAL DE GRADO



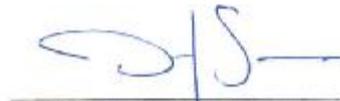
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DIRECTORA (E) CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Econ. Félix Tigrero González, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Victor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

AUTORA:	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT	iii
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xx
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión de la literatura	9
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.....	12
1.2.1. Estrategias Organizacionales	12
1.2.1.1 Planeación estratégica	13
Ilustración 1: Modelo de pensamiento estratégico	14
1.2.1.1.1 Misión	15
1.2.1.1.2 Visión	15
1.2.1.1.3 Valores corporativos	16
1.2.1.1.4 Objetivos	16
1.2.1.2 Proceso administrativo.....	17
Ilustración 2: Proceso administrativo.....	18
1.2.1.2.1 Planeación.....	19
1.2.1.2.2 Organización.....	20
1.2.1.2.3 Dirección	20

1.2.1.2.4 Control.....	21
1.2.1.3 Recursos empresariales	22
Ilustración 3: Recursos Empresariales.....	22
1.2.1.3.1 Recursos humanos.....	23
1.2.1.3.2 Recursos económicos	24
1.2.1.3.3 Recursos tecnológicos	24
1.2.2. Desempeño Laboral	25
1.2.2.1 Competencias	26
1.2.2.1.1 Capacidades.....	26
1.2.2.1.2 Habilidades	27
1.2.2.1.3 Destrezas	27
1.2.2.2 Evaluación de desempeño	28
Ilustración 4: Métodos de Evaluación de desempeño	29
1.2.2.2.1 Evaluación por escalas gráficas.....	30
Cuadro 1: Estándares de Evaluación por escalas gráficas	31
1.2.2.2.2 Evaluación 180°	32
Ilustración 5: Método de Evaluación 180°	32
Ilustración 6: Evaluación 360 grados.....	33
1.2.2.3 Rendimiento laboral	33
1.2.2.3.1 Responsabilidad	34
1.2.2.3.2 Estrategias de enseñanza/aprendizaje	34
1.2.2.4 Satisfacción laboral.....	35
1.2.2.4.1 Relaciones interpersonales	35
1.2.2.4.2 Condiciones de trabajo.....	36
1.2.2.4.3 Reconocimientos.....	36
1.2.2.4.4 Beneficios	37
1.3 fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales	37
1.3.1 Fundamentos sociales.....	37
1.3.2 Fundamentos psicológicos.....	38
1.3.3 Fundamentos filosóficos.....	38
1.3.4 Fundamentos legales	39
1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador.....	39
1.3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo – Toda Una Vida.....	40
CAPÍTULO II	42

MATERIALES Y MÉTODOS	42
2.1 Tipos de Investigación	42
2.2 Métodos de Investigación.....	42
2.3 Diseño de muestreo.....	45
Cuadro 2: Población	45
Cuadro 3: Cálculo de la muestra	47
2.4 Diseño de recolección de datos.....	47
CAPÍTULO III.....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
3.1 Análisis de los resultados (cualitativos y cuantitativos).....	51
3.1.1 Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a los socios de la Central de Taxis Canal 40.....	51
3.1.12 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los choferes de la Central de Taxis Canal 40.....	54
Tabla 1: Edad	54
Gráfico 1: Edad.....	54
Tabla 2: Conocimiento de la misión institucional	55
Gráfico 2: Conocimiento de la misión institucional	55
Tabla 3: Conocimiento de la visión institucional	56
Gráfico 3: Conocimiento de la visión institucional	56
Tabla 4: Valores Corporativos	57
Gráfico 4: Valores Corporativos	57
Tabla 5: Objetivos institucionales	58
Gráfico 5: Objetivos institucionales	58
Tabla 6: Planificación estratégica.....	59
Gráfico 6: Planificación estratégica.....	59
Tabla 7: Organización de las actividades	60
Gráfico 7: Organización de las actividades	60
Tabla 8: Liderazgo.....	61
Gráfico 8: Liderazgo.....	61
Tabla 9: Control de las actividades.....	62
Gráfico 9: Control de las actividades.....	62
Tabla 10: Recursos Humanos.....	63
Gráfico 10: Recursos Humanos	63
Tabla 11: Recursos económicos	64
Gráfico 11: Recursos económicos	64
Tabla 12: Recursos tecnológicos	65
Gráfico 12: Recursos tecnológicos	65
Tabla 13: Ambiente laboral.....	66
Gráfico 13: Ambiente laboral.....	66
Tabla 14: Condiciones de trabajo.....	67
Gráfico 14: Condiciones de trabajo.....	67
Tabla 15: Reconocimientos.....	68
Gráfico 15: Reconocimientos.....	68
Tabla 16: Beneficios.....	69

Gráfico 16: Beneficios.....	69
3.1.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Central de Taxis Canal 40	70
Tabla 17: Género – Clientes.....	70
Gráfico 17: Género – Clientes	70
Tabla 18: Edad – Clientes.....	71
Gráfico 18: Edad – Clientes.....	71
Tabla 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi.....	72
Gráfico 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi.....	72
Tabla 20: Atención al cliente.....	73
Gráfico 20: Atención al cliente.....	73
Tabla 21: Trabajadores capacitados.....	74
Gráfico 21: Trabajadores capacitados.....	74
Tabla 22: Habilidades de los conductores	75
Gráfico 22: Habilidades de los conductores	75
Tabla 23: Destrezas de atención al cliente	76
Gráfico 23: Destrezas de atención al cliente	76
Tabla 24: Responsabilidades.....	77
Gráfico 24: Responsabilidades.....	77
Tabla 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes	78
Gráfico 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes	78
Tabla 26: Motivación de los trabajadores	79
Gráfico 26: Motivación de los trabajadores	79
Tabla 27: Capacitaciones de atención al cliente	80
Gráfico 27: Capacitaciones de atención al cliente	80
Tabla 28: Satisfacción de los clientes	81
Gráfico 28: Satisfacción de los clientes	81
3.2 Resultados	82
PROPUESTA.....	84
3.3 Tema	84
3.4 Justificación	84
3.5 Objetivo de la propuesta.....	84
3.6 Estructura de la propuesta	85
Ilustración 7: Estructura de la propuesta	85
3.7 Desarrollo de la propuesta	86
3.7.1 Filosofía empresarial.....	86
Cuadro 4: Filosofía empresarial de la Central de taxis Canal 40.....	86
3.7.2 FODA institucional	87
Ilustración 8: FODA de la central de taxis Canal 40	87
3.8.1 Plan de capacitaciones	88
Cuadro 5: Contenido del Taller titulado Motivación Laboral	89
Cuadro 6: Contenido del Taller titulado Calidad del Servicio	91
Cuadro 7: Contenido del Taller titulado Comunicación interna	93
CONCLUSIONES	94

RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	100
Anexo 1: Carta Aval	101
Anexo 2: Matriz de consistencia	102
Anexo 3: Instrumentos de recolección de información	103
Anexo 4: Evidencia fotográfica	111

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Modelo de pensamiento estratégico	14
Ilustración 2: Proceso administrativo	18
Ilustración 3: Recursos Empresariales	22
Ilustración 4: Métodos de Evaluación de desempeño	29
Ilustración 5: Método de Evaluación 180°	32
Ilustración 6: Evaluación 360 grados	33
Ilustración 7: Estructura de la propuesta	85
Ilustración 8: FODA de la central de taxis Canal 40	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Estándares de Evaluación por escalas gráficas	31
Cuadro 2: Población.....	45
Cuadro 3: Cálculo de la muestra	47
Cuadro 4: Filosofía empresarial de la Central de taxis Canal 40.....	86
Cuadro 5: Contenido del Taller titulado Motivación Laboral.....	89
Cuadro 6: Contenido del Taller titulado Calidad del Servicio.....	91
Cuadro 7: Contenido del Taller titulado Comunicación interna	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad	54
Tabla 2: Conocimiento de la misión institucional	55
Tabla 3: Conocimiento de la visión institucional.....	56
Tabla 4: Valores Corporativos	57
Tabla 5: Objetivos institucionales	58
Tabla 6: Planificación estratégica	59
Tabla 7: Organización de las actividades.....	60
Tabla 8: Liderazgo	61
Tabla 9: Control de las actividades	62
Tabla 10: Recursos Humanos.....	63
Tabla 11: Recursos económicos.....	64
Tabla 12: Recursos tecnológicos.....	65
Tabla 13: Ambiente laboral.....	66
Tabla 14: Condiciones de trabajo.....	67
Tabla 15: Reconocimientos.....	68
Tabla 16: Beneficios	69
Tabla 17: Género – Clientes.....	70
Tabla 18: Edad – Clientes	71
Tabla 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi	72
Tabla 20: Atención al cliente	73
Tabla 21: Trabajadores capacitados	74
Tabla 22: Habilidades de los conductores.....	75
Tabla 23: Destrezas de atención al cliente	76

Tabla 24: Responsabilidades.....	77
Tabla 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes	78
Tabla 26: Motivación de los trabajadores	79
Tabla 27: Capacitaciones de atención al cliente	80
Tabla 28: Satisfacción de los clientes	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad	54
Gráfico 2: Conocimiento de la misión institucional	55
Gráfico 3: Conocimiento de la visión institucional.....	56
Gráfico 4: Valores Corporativos	57
Gráfico 5: Objetivos institucionales.....	58
Gráfico 6: Planificación estratégica	59
Gráfico 7: Organización de las actividades.....	60
Gráfico 8: Liderazgo	61
Gráfico 9: Control de las actividades	62
Gráfico 10: Recursos Humanos	63
Gráfico 11: Recursos económicos.....	64
Gráfico 12: Recursos tecnológicos.....	65
Gráfico 13: Ambiente laboral.....	66
Gráfico 14: Condiciones de trabajo.....	67
Gráfico 15: Reconocimientos.....	68
Gráfico 16: Beneficios	69
Gráfico 17: Género – Clientes.....	70
Gráfico 18: Edad – Clientes	71
Gráfico 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi	72
Gráfico 20: Atención al cliente	73
Gráfico 21: Trabajadores capacitados.....	74
Gráfico 22: Habilidades de los conductores.....	75
Gráfico 23: Destrezas de atención al cliente	76

Gráfico 24: Responsabilidades.....	77
Gráfico 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes	78
Gráfico 26: Motivación de los trabajadores	79
Gráfico 27: Capacitaciones de atención al cliente	80
Gráfico 28: Satisfacción de los clientes	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta Aval.....	101
Anexo 2: Matriz de consistencia	102
Anexo 3: Instrumentos de recolección de información.....	103
Anexo 4: Evidencia fotográfica	111

INTRODUCCIÓN

El concepto de estrategia en el contexto de las organizaciones empresariales es uno de los temas que genera gran interés en los asuntos del *management*. Sin embargo, la proposición de nuevos enfoques no ha aportado significativamente al avance en el estudio de este concepto. (Noguera Hidalgo, Barbosa Ramírez, & Castro Ríos, 2014, pág. 153).

Las estrategias organizacionales marcan el adecuado direccionamiento de los objetivos empresariales, debido a que en ellas se establece metodología correcta para evitar consecuencias futuras que puedan afectar en los recursos disponibles de la empresa.

Como se mencionó anteriormente, las estrategias organizacionales representan resultados favorables para la empresa, existen muchas estrategias que permiten mejorar aspectos específicos en la empresa. Tal es el caso de una planificación estratégica, que fortalece directamente a la filosofía empresarial y a los objetivos estratégicos a corto, mediano o largo plazo.

De igual manera, otro de los contextos en donde pueden incidir favorablemente las estrategias organizacionales se ubica en el área de talento humano, vinculando directamente al rendimiento o desempeño laboral, considerando que a través de la aplicación de estas estrategias se fortalecerán los conocimientos y habilidades de los integrantes y su rol dentro de la empresa.

Es por este motivo que se realiza el presente trabajo de investigación, en el que mediante un estudio previo se determina las estrategias idóneas para mejorar el desempeño laboral de la Central de Taxis Canal 40, del cantón La Libertad.

El **planteamiento del problema** de la investigación, se realiza considerando aspectos relevantes sobre el contexto de estudio. Es por ello que, Aguilera Enríquez, González Adame, & Rodríguez Camacho, (2012) mencionan que “las estrategias orientan las decisiones y permiten que los planes operativos se realicen de forma concurrente con la finalidad de incrementar las posibilidades de cumplimiento de objetivos y metas” (pág. 40).

La meta de todos los gerentes debe ser crear un excedente al establecer un ambiente donde las personas pueden lograr las metas del grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacción personal. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 7).

En la actualidad, las organizaciones se preocupan constantemente en fortalecer sus estrategias organizacionales, con la finalidad de mejorar la relación entre la firma (empresa), los empleados y su entorno externo; adicionalmente, la comunicación es una herramienta imprescindible en las empresas.

En el contexto laboral, el desempeño es considerado como eje y soporte de competitividad ya que enmarca el planteamiento de estrategia para sostenibilidad, mejora continua y productividad de la organización. (Vargas Salgado, Máynez Guaderrama, & Gómez Bull, 2017, pág. 2478).

Las estrategias organizacionales son herramientas que las grandes firmas a nivel mundial emplean para diferentes objetivos, uno de los principales es crear una ventaja competitiva en el mercado, otra es la creación de valor al cliente y una de las que se consideran que tienen una mayor incidencia es mejorar el desempeño laboral, porque el talento humano es el motor esencial para cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

En América Latina, las organizaciones también emplean estrategias con el objetivo de fortalecer el desempeño laboral de sus trabajadores, sin embargo, estas estrategias, en muchas ocasiones no brindan los resultados esperados por los directivos.

Las empresas ecuatorianas, mantienen un nivel bajo de competitividad en el mercado, esto ocurre como consecuencia de la escasa implementación de estrategias corporativas que permitan mejorar los procesos internos y posteriormente generar valor al cliente.

Existe una gran problemática que enfrentan las empresas ecuatorianas, generalmente las pymes, quienes ejecutan sus actividades de manera empírica, sin tomar en cuenta los procesos y procedimientos adecuados para establecer las estrategias idóneas para que se genere una ventaja competitiva.

En la misma tendencia se encuentran las empresas en la provincia de Santa Elena, que, a pesar de su independencia política desde su provincialización en el año 2007, no ha tenido un gran repunte en el desarrollo de las empresas, así mismo, por la carencia de estrategias que fortalezcan el desempeño laboral.

En la provincia existe el servicio de transporte ejecutivo y convencional, lo que suma un total de 60 organizaciones entre cooperativas y compañías debidamente legalizadas por la (C.T.E.) en la que en su mayoría estas no llevan una correcta organización de forma interna; administrando de forma empírica la organización, lo que trae como resultado un bajo desarrollo en el servicio que brindan, es decir no tienen una planeación estratégica que les permita precisar con puntualidad dónde quieren llegar mediante la obtención de objetivos y estrategias.

La presente investigación se concentra en La Central Taxis Canal 40, una organización privada que tiene la necesidad de efectuar la mejora continua a través de la implementación de estrategias y herramientas adecuadas para mejorar sus procesos y el desempeño de los trabajadores que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos.

A través de una investigación exploratoria se evidenciaron características de la gestión administrativa de la Central de Taxis Canal 40, que deben ser mejoradas o fortalecidas para que el desempeño laboral de quienes conforman la institución sea satisfactoria. Entre esas características se pudo determinar.

Desde que iniciaron las actividades de la organización, no se ha realizado una planificación estratégica, que le permita establecer los componentes básicos para que toda la organización tenga una imagen corporativa definida, como por ejemplo la misión, que representa la actividad y propósito de la empresa; la visión, que es hacia donde se dirigen los objetivos, generalmente a mediano y largo plazo; tampoco se encuentran definidos los valores en los que se sustenta la organización,

socios y trabajadores; además, no se definen objetivos estratégicos para poder cumplir las metas organizacionales.

El proceso administrativo es limitado, puesto que no hay una adecuada planeación evidenciada en la carencia de la filosofía empresarial, la débil organización no permite que haya un manual de funciones definido y que los socios y trabajadores conozcan cuáles son sus funciones específicas, la carencia de liderazgo en la organización deja como efecto que no haya un eficiente proceso de dirección, finalmente, el escaso control de las actividades deja como resultado pérdidas monetarias a la empresa.

Por lo tanto, la **formulación del problema** de investigación es: ¿Cuál es el efecto de la carencia de estrategias organizacionales en el desempeño laboral de los integrantes de la Central de Taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018?, y para dar respuesta a esta problemática se plantean los objetivos del estudio.

En ese contexto, el **objetivo general** es: Diseñar estrategias organizacionales para fortalecer el desempeño laboral de los integrantes de la Central de taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.

Las **Tareas científicas** de la investigación son: 1.- Evaluar el proceso de planificación estratégica de la central de taxis canal 40, a través del análisis de sus componentes para el establecimiento de acciones de mejora continua, 2.- Determinar el efecto del proceso administrativo en el desempeño laboral de los integrantes de la central de taxis canal 40, a través de la evaluación de resultados,

3.- Analizar el desempeño laboral de los integrantes de la central de taxis canal 40 a través de un diagnóstico interno; y, 4.- Proponer las estrategias organizacionales adecuadas para medir el desempeño laboral de los miembros de la central de taxis canal 40, del cantón La Libertad.

Esta investigación tiene su **justificación teórica** basada en conceptos importantes que aportan de manera científica, con fundamentos de autores como (Torres Arminio, 2016) que indica que las estrategias organizacionales “van ligadas a los objetivos y suelen ser formuladas por los altos cargos de la empresa”, lo que permite el análisis de cómo las estrategias organizacionales contribuyen de una u otra manera al crecimiento de la empresa, a la administración de sus recursos, y de manera general a alcanzar sus objetivos, en este caso se enfoca en el fortalecimiento del desempeño laboral de una organización.

La justificación metodológica es el método ideal para emplear y obtener resultados de la investigación, de los cuales se mencionan la investigación descriptiva; esta se basa en encontrarle a la problemática una causa y sus consecuencias por el cual se desarrolla la investigación. Por otra parte, se encuentran las herramientas metodológicas utilizadas para el levantamiento de información y así proceder al análisis de los resultados obtenidos, lo que permitirá determinar conclusiones acerca de los objetivos de la investigación.

En cuanto a la justificación práctica se puede mencionar que radica en el análisis de cómo las estrategias organizacionales pueden fortalecer el desempeño laboral, encontrando factores influyentes, realizando un previo análisis de la situación en la

que se encuentra la empresa para identificar la raíz del problema y así encontrar posibles soluciones basadas en los conceptos de la fundamentación teórica y empleando los instrumentos de investigación elegidos para la realización de la misma, dando así un enfoque práctico y científico a la investigación.

Todo esto conlleva a que se ejecute la presente investigación y definir las estrategias apropiadas para la Central de Taxis Canal 40, y con esto mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y de toda la organización cuyo objetivo principal de la empresa es brindar un servicio de calidad a los usuarios, el mismo que puede ser alcanzado mejorando los procesos internos de la empresa.

Finalmente, la **idea a defender**, una vez concluida la investigación es: Las estrategias organizacionales permitirán fortalecer el desempeño laboral de los miembros de la central de taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.

Las variables de estudio identificadas son: Estrategias organizacionales (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente).

El estudio está compuesto por cuatro partes: En primera instancia, se presenta el capítulo I, denominado Marco Teórico, en este apartado se realiza un análisis de la revisión literaria o antecedentes de la investigación, es decir estudios de impacto que han sido desarrollados en el contexto de estudio (las estrategias organizacionales y el desempeño laboral), a través de ellos se fortalece la investigación. Posteriormente se ejecuta el desarrollo de teorías y conceptos

estipulados en las matrices de la investigación, fundamentando bibliográficamente el estudio con textos, artículos científicos y referencias en línea.

El capítulo II se denomina Materiales y Métodos donde constan los tipos de investigación empleados, los métodos necesarios para el análisis de la problemática, la población y cálculo de la muestra, y las técnicas e instrumentos definidos para la recolección y procesamiento de la información.

En el capítulo III, denominado Resultados y Discusión, se procesan los datos recolectados a través de las herramientas de investigación empleados, los mismos que son representados a través de tablas y gráficos con su respectivo análisis.

El capítulo IV, es la propuesta, donde se plantean las estrategias adecuadas para mejorar el desempeño laboral de la Central de Taxis Canal 40, el trabajo concluye con las conclusiones y recomendaciones para solventar la problemática.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

La revisión de la literatura comprende en trabajos previos realizados por otros autores que pueden sustentar esta investigación, contribuye de manera positiva debido a que serán la base para argumentar en algunos puntos necesarios de este estudio.

Como parte de este sustento se menciona a Vera Veas, (2016), cuyo objetivo principal fue diseñar una estrategia organizacional que permita mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito La Nuestra, en el desarrollo de esta investigación se pudo evidenciar la situación actual de la empresa para proponer como una de las principales acciones la asignación de funciones basados en el perfil por competencias que permitan que el desempeño laboral mejore, el método de investigación que se utilizó fue inductivo deductivo, el cual permitió lograr objetivos propuestos y contribuyó a la verificación de las variables que se plantearon para este estudio. También se aplicó el método descriptivo sistémico que implica describir una situación basado en hipótesis. Los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la entrevista y la encuesta, lo que permitió obtener información tanto de clientes como de colaboradores de la empresa. Finalmente, el autor concluye que la investigación estableció un momento de la comunicación y la participación de todos los departamentos y de la asamblea de socios, ya que para describir los lineamientos se requirió de la contribución de todos

los miembros de la organización y de expertos en dicho tema, se desarrollaron ideas para trabajar en equipo y se disminuyeron motivos de conflicto.

Por otra parte, se encuentra el trabajo de investigación de Vera Carvajal, (2016) quien en su investigación titulada “Estrategia organizacional para optimizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia de Guare”, tuvo como objetivo de este estudio diseñar una estrategia organizacional que optimice la gestión operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guare, lo que permitió conocer que con la aplicación de estas estrategias se puede evaluar la situación en la que la empresa se encuentra frente al mercado, y proponer programas de acción con los cuales se pueda aprovechar los recursos con que cuenta la empresa y así mejorar la gestión administrativa, el tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, para la recolección de datos se emplearon instrumentos de investigación como el cuestionario y guía de entrevista. Como conclusión de este trabajo investigativo se pudo evidenciar que la implementación de estrategias organizacionales contribuyó a que se mejoraran los procesos de gestión administrativa gracias a cada análisis realizado.

Las estrategias de organización aplicadas permitieron mejorar varios procesos del área administrativa que contribuyeron no solo para beneficio personal o de un área específica sino de manera global para la empresa, estableciendo nuevos objetivos basados en estas estrategias que garanticen el cumplimiento de metas propuestas por la empresa. Es importante conocer las ventajas que representó implementar estrategias organizacionales en los procesos que llevan a cabo las empresas tal

como se evidenció en las investigaciones anteriores donde se pudo evaluar el estado en el que la empresa se encuentra para hallar posibles problemas y buscar solución implementando estas estrategias. Lo que permite a esta investigación tener una guía de cómo se podría aplicar métodos ideales.

De acuerdo con la investigación del desempeño laboral realizada por Medina Cevalco, (2017) se puede analizar como objetivo de estudio el determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo lo cual permite identificar diferentes variables que contribuyen a mejorar como la eficiencia del personal administrativo, también la identificación del nivel de desempeño laboral, así también se toma en cuenta la satisfacción de los colaboradores, la innovación, la eficiencia, el crecimiento laboral, la calidad, entre otros.

El método empleado para el desarrollo de esta investigación fue el descriptivo siempre según el investigador porque recoge información relacionada con el objetivo de estudio basándose en las variables y guiados con una población. Para este desarrollo de este estudio se aplicó el instrumento de la ficha de observación utilizando escalas de medición para las alternativas. Luego de realizar esta investigación aplicando cada una de las herramientas mencionada se pudo concluir que el personal de esta institución en un mayor porcentaje tenía un nivel bajo de desempeño laboral lo que permitió establecer como recomendaciones gestionar la aplicación de talleres destinados a la mejora del desempeño laboral, incluir a los colaboradores de la empresa para que sean partícipes de las acciones que tome la empresa con grados de responsabilidad asignados en sus funciones.

Considerando el desempeño laboral como las acciones que los colaboradores realizan para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en la investigación anterior se analiza cómo el bajo nivel de desempeño afecta de manera significativa al cumplimiento de metas establecidas por la organización debido a que no se aprovecha de manera positiva el talento humano, las habilidades, etc., asignando puestos de manera organizada y de acuerdo al perfil que se necesita para el desarrollo de cada área.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Estrategias Organizacionales

Las empresas tienen un proceso de acuerdo al objetivo que quiera llevar donde las estrategias organizacionales cumplen un rol importante, como lo mencionan los autores Noruega Hidalgo, Barbosa Ramírez, y Castro Ríos (2014) “son una mezcla interesante entre los planes del futuro y los mismos patrones de comportamiento identificados que hacen parte del pasado” (pág. 23).

Las estrategias organizacionales contribuyen a las empresas como guías para el cumplimiento de las metas propuestas, donde se encuentran involucrados los recursos que esta posee, así como también el planteamiento específico de acciones junto con la misión, visión, valores corporativos, y objetivos que son parte de la planeación estratégica.

El establecimiento de las bases para cumplir los objetivos de la empresa es la buena administración de los recursos y el planteamiento de estrategias que permitan optimizar estos recursos, como se menciona a continuación:

Las estrategias organizacionales, o fórmulas de éxito, alternativas pueden ser evaluadas racionalmente, de acuerdo con los criterios consistentes con el objetivo organizacional. El debate, que se establece a lo largo del proceso de construcción de este modelo, y del proceso de evaluación de diferentes propuestas de fórmulas de éxito, debe llevar a la construcción de la identidad estratégica de la organización (Vieira, 2013, pág. 37).

De acuerdo con lo mencionado, el proceso que conlleva el planteamiento de las estrategias organizacionales se lo realiza principalmente con un análisis situacional donde se pueda visualizar de manera interna y externa hacia dónde puede llegar la empresa con los recursos que posee, en este proceso se pone en acción la planeación estratégica.

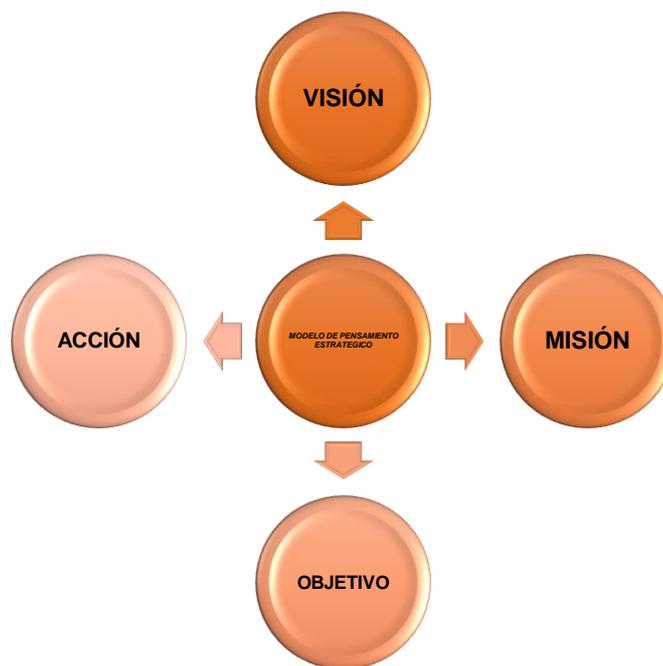
1.2.1.1 Planeación estratégica

La planificación estratégica como herramienta de la administración empresarial cumple la función de encaminar a la empresa definiendo que hacer, hacia donde ir y como llegar. Bajo este contexto se hace referencia a la siguiente cita:

Se entiende como el proceso que sigue una organización para imaginar su futuro y desarrollar estrategias, objetivos, metas, programas de acción y proyectos específicos. La planeación estratégica, a partir de un buen diagnóstico interno y externo, y de las ideas centrales de sus principales líderes, tiene algunos retos importantes (Gordon Rivera, 2012, pág. 20).

La planificación estratégica permite plantear metas, así como también contribuye a formular estrategias necesarias para que la organización se encamine al éxito de la mano de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos que son parte de las acciones que se toman después del análisis que se realiza previo a preparar cada paso que se espera realizar para el cumplimiento de las metas que espera alcanzar una organización, tal como se lo muestra en la ilustración que se describe a continuación:

Ilustración 1: Modelo de pensamiento estratégico



Fuente: (Sainz De Vicuña, 2017)

Elaborado por: Suárez Chumo Analía

En la ilustración se puede visualizar la composición de un modelo de pensamiento estratégico, en el cual los elementos principales que componen el mismo son la visión, la misión, objetivos y la acción, herramientas que ayudaran a la empresa a saber qué hacer y cómo administrar sus recursos.

1.2.1.1.1 Misión

En cuanto a lo que en la misión se redacta se pueden mencionar acciones encaminadas al logro de objetivos, según Gutiérrez Pulido (2014) la misión “determina y detalla lo que es esencial, la razón de ser o actividad particular de la organización, los fines últimos e intermedios para los cuales fue creada y que otorgan sentido y valor a su existencia y actividad” (pág. 138).

La misión plantea las acciones que permitan mostrar el objetivo por el cual la empresa se ha creado, así como también se puede describir el perfil de los posibles clientes que se quiere atraer, hacer una referencia los precios que se quieren ofrecer, y el grado de competitividad que quiere imponer ante el mercado.

1.2.1.1.2 Visión

Considerada como una declaración de la empresa a como quiere mostrarse en unos años, tal como se menciona:

Consiste una descripción positiva y breve de lo que una empresa desea y cree que puede alcanzar para cumplir de manera exitosa su misión en un periodo definido. En esencia la visión representa como quiere verse y ser vista una organización en un determinado lapso de tiempo (Gutiérrez Pulido, 2014, pág. 138).

La visión enmarca las aspiraciones que tiene la organización a largo plazo, esta a su vez con esta referencia tiene la tarea de dirigir a la empresa y orientarla al

cumplimiento de las metas obteniendo así un alto grado de competitividad frente a la competencia, debido a que se muestra como la empresa se visualiza más adelante.

1.2.1.1.3 Valores corporativos

El talento profesional no solo se refleja en las actividades realizadas con precisión y profesionalismo, sino también en los valores que los colaboradores de las organizaciones puedan transmitir en esas actividades.

Los valores son los principios básicos que se deben observar en la actuación dentro de la organización para el logro de la misión. En otras palabras, qué se “vale”, y que no, al tratar de alcanzar la misión, porque existen muchas formas de alcanzar los objetivos y alguna de ellas podría infringir leyes (Gutiérrez Pulido, 2014, pág. 138).

La importancia de los valores en las empresas surge a partir de que se los considera como un protocolo donde el respeto como principal se hace notar en el desempeño de los trabajadores, en cada una de las áreas, el dinamismo de manera positiva con que los valores se puedan destinar a la empresa va de la mano con lo que la empresa quiere transmitir a sus clientes, sea la confianza, el respeto, la transparencia, solidaridad, entre otros que hacen que una empresa tenga personalización frente a las demás.

1.2.1.1.4 Objetivos

En el ámbito empresarial se llevan a cabo un sin número de actividades para las cuales se establecen un tiempo, lugar y los recursos necesarios para cumplirlo, esto

lleva a realizar los objetivos empresariales que según Arce Burgos, (2012) “toda organización tiene por lo menos tres objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades, es decir, tres “voluntades organizacionales” independientes de las voluntades de los ejecutivos. Además, tiene como objetivos particulares que dependen de los deseos de los gerentes” (pág. 4).

El crecimiento de las empresas implica el planteamiento de varias estrategias, en las cuales siempre se encuentran implicados los objetivos como tarea principal, los objetivos empresariales cumplen la función de crear guías que permitan a los colaboradores conocer lo que tienen que hacer, en que momento hacer, que recursos utilizar y en qué lugar, se consideran el planteamiento más importante debido al grado de significancia que representa el llegar a cumplir estos objetivos.

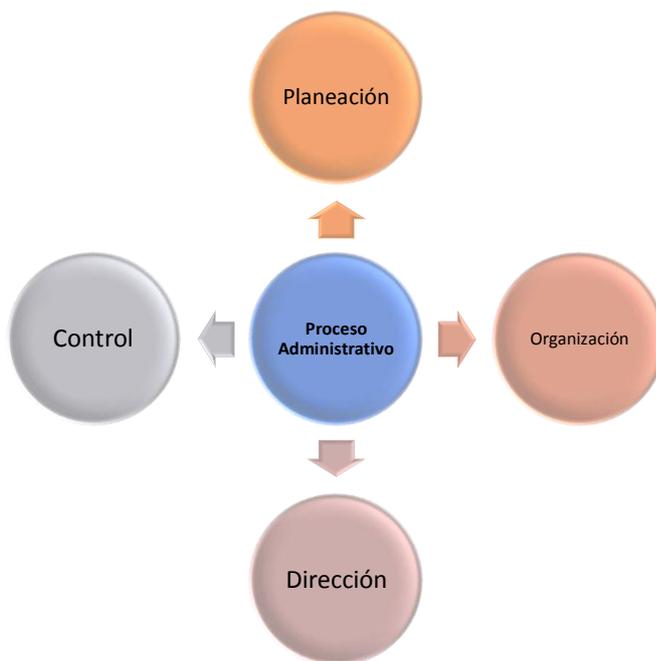
1.2.1.2 Proceso administrativo

El proceso administrativo, es uno de los principios fundamentales en la administración, a través del eficiente cumplimiento de las cuatro etapas o procesos, la empresa puede tener mejores resultados. Sobre este tema, la autora Münch, (2015)

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. Existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, los elementos de la administración

son los mismos para todos los autores: planeación organización, dirección y control (págs. 14-15)

Ilustración 2: Proceso administrativo



Fuente: Münch, (2015) – Manejo del proceso administrativo

Elaborado por: Suárez Chumo Analía

El proceso administrativo es la herramienta para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de la organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa (Blandez Ricalde, 2014, pág. 7).

Es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de las siguientes funciones a su cargo: planificar, organizar, suministrar el personal y controlar (Gordon Rivera, 2012, pág. 3)

1.2.1.2.1 Planeación

Las acciones establecidas por el proceso administrativo se encuentran divididas ya que son herramientas que trabajan independientemente una de la otra, una de estas herramientas es la planeación.

La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin esta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaria sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro (Luna González, 2015, pág. 58).

Definida como el inicio, esta etapa comienza por el planteamiento de los objetivos que se quieren alcanzar mediante el análisis de varios de los departamentos que conforman la organización, así como también define mediante planes de acciones las actividades a realizarse.

Siendo parte del proceso la planeación también tiene dentro, otros procesos que se deben emplear para definir lo que se espera lograr desarrollando esta primera etapa.

Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende: a) establecer los objetivos de la empresa. b) desarrollar premisas acerca del medio ambiente en el cual han de cumplirse, c) elegir de un curso de acción para alcanzar los objetivos, d) iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones y e) replantear sobre la marcha para corregir deficientes existencias (Gordon Rivera, 2012).

Como ya lo menciona el autor, la planeación observa, analiza y plantea posibles soluciones a problemáticas principales que se han presentado en la empresa, elige las herramientas y el lugar donde se necesita cubrir esa problemática, optimizando los recursos necesarios en un determinado tiempo.

1.2.1.2.2 Organización

El proceso de organización como su nombre lo indica precisa en coordinar, optimizar, asignar los recursos en concordancia con lo planificado, de acuerdo con Luna González, (2015) indica que “la palabra organización proviene del griego organon que significa instrumento. La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad” (pág. 73).

La organización en las empresas es la fase encargada de dinamizar las acciones que la empresa tiene por ejecutar armando un protocolo a seguir para tener uniformidad y no interrumpir en lo que ya se ha planeado, en esta etapa del proceso administrativo se encuentra también el trabajo en equipo de los colaboradores para llevar a cabo trabajos coordinados optimizando recursos.

1.2.1.2.3 Dirección

Como siguiente fase del proceso administrativo la dirección se lleva a cabo con la supervisión del gerente de la empresa.

Es el proceso de motivar a las personas (de igual nivel, superiores, subordinadas y no subordinadas) o grupos de personas para ayudar

voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa (a este proceso también se lo conoce como dirigir o actuar) (Gordon Rivera, 2012, pág. 32).

La dirección es la parte del proceso administrativo en la cual se lleva a ejecución los planes propuestos por la planeación, con los recursos que en la fase de organización se establecieron de manera dinamizada, se involucra de manera coordinada todo el personal de la empresa para trabajar en grupo y elevar el rendimiento.

1.2.1.2.4 Control

El control en las empresas representa la disciplina con la que esta realiza sus actividades, el control permite tener ventajas en cuanto al conocimiento de lo que se realiza en cada área como la evaluación de estos procesos.

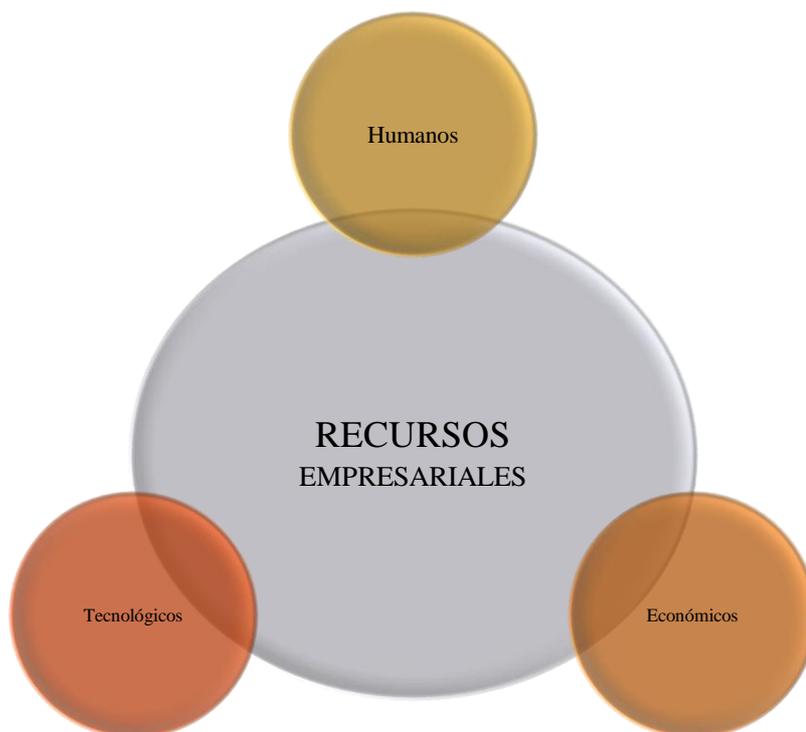
Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Implica: a) establecer metas y normas, b) comparar el desempeño medio contra las metas y normas establecidas, y c) reforzar a los aciertos y corregir las fallas (Gordon Rivera, 2012, pág. 32).

El control es la fase final del proceso administrativo, en esta se emplean herramientas que permitan evaluar las actividades, tanto en recurso, tiempo, asignación de funciones entre otros, en esta etapa se puede medir hasta donde ha llegado el proceso, saber si desarrollando los planes planteados al inicio de este proceso proyectan resultados positivos.

1.2.1.3 Recursos empresariales

Entre varios componentes que tiene una empresa, los recursos que posee son los elementos más importantes, ya que sin las herramientas necesarias no se puede lograr lo que se espera, según Caim, (2011) menciona que los recursos empresariales “son todos los activos, elementos, insumos, bienes tangibles e intangibles, que conjugados armónicamente contribuyen al funcionamiento adecuado de una empresa, los cuales son necesarios para que se pueda lograr los objetivos propuestos” (pág. 23).

Ilustración 3: Recursos Empresariales



Fuente: (Caim, 2011)
Elaborado por: Suárez Chumo Analía

Los recursos empresariales es el conjunto de herramientas que posee una empresa para el desarrollo de sus actividades, entre estos elementos que lo componen se encuentran los recursos humanos, que son el personal de la empresa, el recurso económico que es uno de los más importantes porque implica el nivel de financiamiento con que se cuenta, y los recursos tecnológicos que contribuyen a la actualización de sistemas que optimizan recursos como el tiempo.

1.2.1.3.1 Recursos humanos

Considerado como el elemento más importante de las empresas, el recurso humano se encarga de ejecutar las acciones que se establecen en la empresa, aprovechando las habilidades de los mismo, el talento que poseen y la preparación profesional para una adecuada asignación de puesto que le permita a la empresa equiparse y mantenerse dentro de un mercado.

Los recursos humanos son una parte fundamental de la empresa, en la sociedad actual las personas se han convertido en el recurso más valioso de la empresa, incluso más que otra cualquier ventaja técnica (Morales Santiago, 2013, pág. 86).

Como se lo denomina actualmente, el talento humano es un factor esencial para lograr metas en una empresa, de este recurso depende el funcionamiento de las áreas, la ejecución de los planes, el manejo de los recursos, la asignación para la coordinación en los puestos de trabajo, la puesta en marcha de todas las actividades que se deben realizar para mantener en competitividad a una empresa, un talento

humano capacitado es un competencia valiosa que toda empresa debería aprovechar.

1.2.1.3.2 Recursos económicos

Según Morales Santiago, (2013) menciona que “son la base económica que tiene la empresa para su financiación y funcionamiento. Pueden ser propios o ajenos, mediante inversionistas externos” (pág. 85).

Los recursos económicos dentro de la organización representan el nivel de financiamiento con que la empresa cuenta para realizar varias acciones, como inversiones, compra de equipo, entre otras adquisiciones, por otra parte esta herramienta es responsable de los ingresos, gastos, créditos, entre otros elementos económicos que se encuentran inmersos en el funcionamiento de una empresa.

1.2.1.3.3 Recursos tecnológicos

En la actualidad, la evolución de los recursos que se emplean en las empresas son cada vez más diversos, por ello las empresas mantienen una tendencia en adquisición de sistemas operativos como herramientas tecnológicas, como lo define Caim, (2011) “son aquellos tangibles e intangibles con mayor grado de complejidad que los recursos físicos y que requieren de tecnología para su uso o utilización, pueden ser: sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, maquinaria, equipos, vehículos y software” (pág. 22).

Los recursos tecnológicos están compuestos de artefactos o sistemas actualizados que se encargan de la optimización de los recursos dentro de las empresas, están

inmersos en todas las áreas ya que es necesario para poder llevar un control, dinamizar las actividades, entre otras ventajas que representa el utilizar estos recursos, estos a su vez pueden ser tangibles e intangibles.

1.2.2. Desempeño Laboral

El autor Chiavenato, (2017) expone que el desempeño “es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (pág. 166).

Se puede mencionar que el desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una organización tomando como referencias las competencias y responsabilidades designadas. Generalmente, el desempeño laboral se relaciona con la productividad, debido a que mientras más alto sea el rendimiento de los integrantes de la empresa, será mayor la productividad.

A través de la presente investigación se evaluó el desempeño de los trabajadores de la central de taxis Canal 40, y en base a los resultados evidenciados se implementan acciones correctivas que permitan mejorar las capacidades de los trabajadores para incrementar su rendimiento en la empresa y así incrementar la productividad de la empresa.

Los 3 conceptos que provienen del desempeño laboral, tienen cosas en común, por ejemplo, las 3 son factores intangibles de cada persona, además que el correcto funcionamiento conlleva a un mejor desempeño laboral de los trabajadores y así conseguir un mejor nivel de productividad en la organización.

1.2.2.1 Competencias

Las competencias laborales se presentan como el vehículo para incrementar las potencialidades del talento humano y cumplir con los propósitos organizacionales (Vega Monsalve, 2016, pág. 628).

En cambio, para Dessler, (2017) “las competencias se definen como las características demostrables en un individuo que permiten a éste el desempeño. De manera que las competencias de puestos son conductas observables y medibles que forman parte del trabajo” (pág. 89).

Las competencias laborales pueden ser consideradas como las virtudes y habilidades de los trabajadores de la empresa demostradas en las actividades designadas, en otras palabras, es la forma en cómo se cumplen las funciones, porque todos los trabajadores tienen competencias, pero no todos tienen las mismas actitudes y aptitudes para ejecutarlas.

1.2.2.1.1 Capacidades

Una capacidad es la habilidad de una empresa de desempeñar alguna actividad de manera muy eficiente. Varían de forma, calidad e importancia competitiva y algunas de ellas tienen mayor valor competitivo que otras. (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland III, 2012, pág. 95)

El concepto de capacidades puede ser muy ambiguo, por ejemplo, los autores antes mencionados hacen referencia a las habilidades de la empresa frente al cliente, sin

embargo, hay otro punto de vista, las capacidades de los trabajadores, que son las acciones realizadas de manera eficiente por ellos.

En la unidad de análisis, es decir, la central de taxis Canal 40, del cantón La Libertad, se deben identificar las capacidades de cada uno de los trabajadores y posteriormente explotarlas, en caso que se requiera, estas habilidades pueden ser pulidas por los formadores del talento humano con estrategias empresariales, tal es el caso de un plan de capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral.

1.2.2.1.2 Habilidades

Una buena ejecución de las estrategias requiere asimismo que los empleados tengan los recursos de habilidades y conocimientos que necesitarán para desempeñar bien sus labores (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland III, 2012, pág. 338).

1.2.2.1.3 Destrezas

La formación en el puesto de trabajo consiste en enseñar destrezas concretas que se realizan totalmente en el puesto de trabajo o en el lugar de producción. (Menéndez, et al., 2016, pág. 146).

Las destrezas de los trabajadores es una de las características que los reclutadores de talento humano de las empresas consideran durante el proceso de selección para una vacante, entre esas destrezas se encuentra: el trabajo en equipo, colaboración, aptitudes y actitudes, es por eso que, quienes realicen este proceso deben tener un criterio imparcial durante la selección, contratación e inducción.

1.2.2.2 Evaluación de desempeño

En la administración de recursos o del talento humano, es necesario que se evalúe el desempeño de los trabajadores y con base a esos resultados, establecer las acciones correctivas necesarias, como parte de las estrategias organizacionales, para mejorar el rendimiento de los integrantes. El autor Mondy, (2010) afirma:

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual o de equipo, y brinda a los empleados la oportunidad de aprovechar sus fortalezas y de superar las deficiencias identificadas, ayudándoles así a convertirse en empleados más satisfechos y productivos (pág. 7).

La evaluación debe medir el desempeño mostrado para alcanzar metas y desarrollar planes, así como el desempeño en las funciones gerenciales. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 318)

Mientras que, Dessler, (2015) considera que:

La evaluación de desempeño se define como cualquier procedimiento que incluya 1. El establecimiento de estándares laborales, 2. La evaluación del desempeño real de los empleados en relación con esos estándares, y 3. Informar a los empleados con el fin de motivarlos a superar deficiencias en su desempeño o para que continúen con su buen nivel (pág. 336).

La evaluación de desempeño es una de las herramientas más utilizadas por los gerentes de recursos humanos para medir el mismo en los trabajadores. A través de la medición del desempeño se pueden tomar acciones correctivas para fortalecer las

capacidades y habilidades de los integrantes de la empresa para que este indicador mejore.

Muchos trabajadores consideran que la evaluación de desempeño representa algo negativo, puesto que, piensan que, si su calificación es baja, se pueden tomar represalias laborales como despidos o multas, sin embargo, ese no es el objetivo de la aplicación de una evaluación, sino más bien identificar los puntos débiles de los trabajadores y emplear estrategias adecuadas para corregir y convertir esas debilidades en fortalezas u oportunidades de mejora continua.

Existen varios métodos para la evaluación de desempeño propuestos por diferentes autores, sin embargo, los más conocidos son los que se mencionan a continuación:

Ilustración 4: Métodos de Evaluación de desempeño



Fuente: (Dessler, *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*, 2017)

Elaborado por: Suárez Chumo Analía

1.2.2.2.1 Evaluación por escalas gráficas

Sobre el método de evaluación de desempeño por escalas gráficas, Dessler, (2015) considera que:

La escala gráfica de calificaciones es el método más sencillo y popular para evaluar el desempeño. En este método se enumera una serie de características y un rango de desempeño para cada una de ellas. Luego, para evaluar al empleado se obtiene la calificación que describe mejor el nivel de desempeño para esa característica (pág. 341).

El sitio web Conexión Esan, (2016) indica que “para aplicar el método de escalas gráficas se emplea un formulario de doble entrada donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores” (pág. 1).

Cuadro 1: Estándares de Evaluación por escalas gráficas

ESCALA GRÁFICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
Factores	Óptimo	Bueno	Regular	Apenas aceptable	Deficiente
Producción (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares
Calidad (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte de su trabajo	Conoce poco el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
Comprensión de las situaciones (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
Creatividad (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
Realización (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de respuesta	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

Fuente: (Robbins & Judge, 2017) – Organizational Behavior

Adaptado por: Suárez Chumo Analía

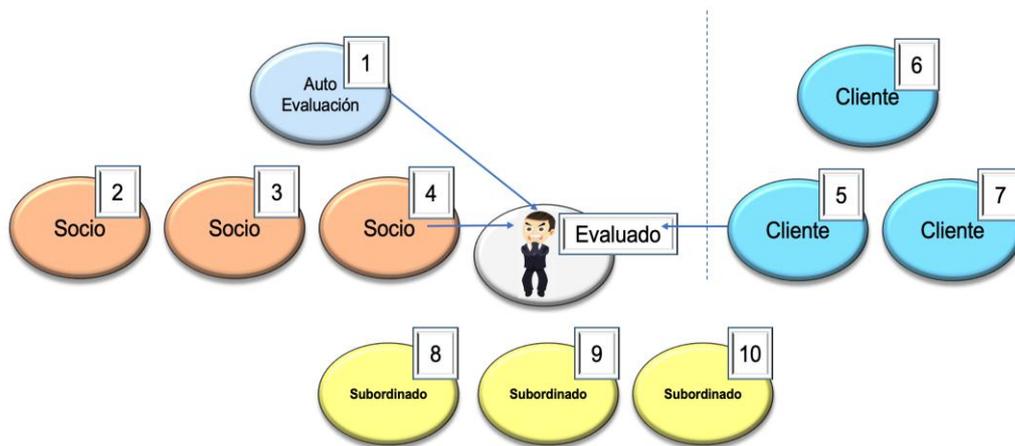
Como mencionan los autores, el método de evaluación por escalas gráficas es uno de los métodos más sencillos, por lo tanto, es uno de los que se emplean con mayor frecuencia en las organizaciones. Este método, básicamente, consiste en establecer una serie de factores a calificar (de acuerdo a las actividades realizadas por la empresa) y un rango de calificaciones (desde óptimo hasta deficiente).

Entre las desventajas en la aplicación de este método de evaluación se encuentran: solo se tiene un criterio (por lo general del administrador de recursos humanos o del evaluador), no tiene un mayor alcance, es decir, solo se encarga de medir el desempeño, en cambio en otros métodos se propone una acción correctiva para los puntos débiles.

1.2.2.2.2 Evaluación 180°

Para Alles, (2017) la evaluación 180° “es una versión reducida de la 360°, que se aplica en aquellos casos que no se desea que los subordinados participen de la evaluación o en organizaciones donde no existe un nivel superior (pág. 72).

Ilustración 5: Método de Evaluación 180°



Fuente: (Alles, 2017) – Dirección de Recursos Humanos. Gestión por competencias

Adaptado por: Suárez Chumo Analía

La evaluación de 180 grados, es una herramienta que se aplica por lo general en empresas que ya tienen un tiempo en el mercado, considerando que las empresas pequeñas o pymes no cuentan con un número extenso de empleados. En esta evaluación participan: directivos, empleados y clientes.

1.2.2.2.3 Evaluación 360°

El objetivo principal de la evaluación del desempeño 360 grados consiste en reunir retroalimentación de todos los clientes del trabajador. (Robbins & Judge, 2017, pág. 557)

Ilustración 6: Evaluación 360 grados



Fuente: (Robbins & Judge, 2017) – *Organizational Behavior*

Adaptado por: Suárez Chumo Analía

La evaluación de 360 grados es una versión completa de la versión 180, en esta ya se incluye la evaluación de subordinados a los gerentes o jefes inmediatos, es una de las herramientas que tiene un mayor alcance, puesto que se tiene una mayor perspectiva porque se tiene la participación de todos los que conforman la organización.

1.2.2.3 Rendimiento laboral

RAE, (2016) el rendimiento consiste en “las contraprestaciones o utilidades, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, monetarias o en especie, que deriven directa o indirectamente del trabajo personal o de la relación laboral o

estatutaria y no tengan el carácter de rendimiento de actividades económicas” (pág. 1).

El rendimiento laboral también se relaciona con la productividad de los empleados de la organización, otros autores también lo consideran como la justificación de la remuneración que perciben los trabajadores. Se tiene que trabajar constantemente en la evaluación del rendimiento de los empleados para que el cumplimiento de objetivos estratégicos no tenga problemas durante su ejecución.

1.2.2.3.1 Responsabilidad

Es la obligación económica (prestaciones económicas y asistenciales) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionan con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surgen por la relación laboral o contrato de trabajo. (Minsalud, 2013, pág. 1)

Todos los integrantes de la organización tienen responsabilidades, desde los altos directivos hasta los obreros o personal de servicio, estas responsabilidades deben estar especificadas en el manual de funciones y se debe hacer hincapié durante el proceso de inducción del personal para generar un alto grado de empoderamiento de los empleados con la empresa.

1.2.2.3.2 Estrategias de enseñanza/aprendizaje

Pimienta, (2012) expresa “las estrategias de Enseñanza – Aprendizaje son instrumentos de los que se vale el administrador de recursos humanos para contribuir a la implementación y desarrollo de las competencias de los

trabajadores” (pág. 52), estas son consideradas como herramientas indispensables para mejorar el desempeño laboral, de las que se obtienen mejores resultados en las empresas y posteriormente sirven para la evaluación de desempeño a las áreas donde se evidenciaron mayores limitantes.

1.2.2.4 Satisfacción laboral

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins & Judge, 2017, pág. 74).

Luego del proceso de evaluación e implementación de estrategias de mejora continua, se debe evaluar el grado de satisfacción que tienen los empleados de la organización, porque uno de los pilares esenciales de toda empresa es el recurso humano, si el personal no se encuentra satisfecho con su área de trabajo, con sus condiciones laborales o con su estabilidad es posible que los resultados no sean los esperados por la empresa y quizás sea uno de los factores que inciden en una baja calificación durante el proceso de evaluación, es por ello que, se recomienda realizar un test de satisfacción laboral periódicamente.

1.2.2.4.1 Relaciones interpersonales

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2004). La confianza tiene una influencia

positiva y significativa en la satisfacción laboral (Yañez Gallardo, Arenas Carmona, & Ripoll Novales, 2010, pág. 194).

Otro de los factores que influyen en la satisfacción laboral es la relación que existe entre compañeros de trabajo. Bajo este antecedente, las organizaciones deben poner mayor énfasis en el trabajo en equipo y en el liderazgo, especialmente para los empleados nuevos y así contribuir al fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

1.2.2.4.2 Condiciones de trabajo

Dessler, (2017) considera que “la descripción de puestos también incluye las condiciones laborales del puesto, es decir, el nivel de ruido o de calor, circunstancias riesgosas y otras” (pág. 87).

Para que el rendimiento laboral sea el esperado por el gerente de recursos humanos, las condiciones de trabajo deben ser óptimas, y, más allá de generar un ambiente laboral positivo, las condiciones de trabajo están reguladas por el Ministerio de Trabajo, (2019), en donde se estipula que el empleador debe garantizar un ambiente de trabajo digno para los trabajadores, caso contrario se multa a la empresa que incumpla este principio fundamental de trabajo.

1.2.2.4.3 Reconocimientos

Las recompensas financieras proporcionan incentivos de alto poder cuando se vinculan a objetivos específicos (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland III, 2012, pág. 373).

Por su parte, el autor Mondy, (2010) considera que “en el área de remuneración, es de gran utilidad conocer el valor relativo de un puesto en particular para la compañía antes de que se asigne un valor monetario” (pág. 94).

Los reconocimientos, también denominados “incentivos”, son programas o estrategias que las empresas emplean para motivar hacia un mejor rendimiento laboral a los empleados. Los reconocimientos pueden ser monetarios o no, entre los monetarios pueden ser: reconocimiento por nivel de producción, cumplimiento de metas, etc., mientras que en los no monetarios se encuentran: reconocimientos a empleados del mes, certificados, promociones, entre otros.

1.2.2.4.4 Beneficios

Para la autora Alles, (2017) “el cuidado de la equidad, tanto hacia el interior de la organización como con relación al mercado, es otro de los pilares de la buena relación entre el empleado y el empleador” (pág. 32).

Los beneficios también cuentan como componente fundamental para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Entre los beneficios que las empresas pueden adoptar se encuentran: estabilidad laboral, aseguramiento, contratos a largo plazo, entre otros.

1.3 fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales

1.3.1 Fundamentos sociales

La importancia del presente estudio radica en el impacto social del mismo tomando en cuenta que a través de la implementación de las estrategias adecuadas para

mejorar el desempeño laboral de la central de taxis Canal 40, los beneficiarios son quienes reciben el servicio, en este caso los usuarios, clientes frecuentes y ciudadanía en general, debido a que uno de los objetivos fundamentales de las estrategias organizacionales es brindar un servicio de calidad a los clientes.

Adicionalmente, a través de las estrategias de formación y desarrollo de los trabajadores de la central de taxis, se contribuye al crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos, por lo tanto, se fortalece las habilidades y capacidades para que estos tengan un mejor desempeño en la organización.

1.3.2 Fundamentos psicológicos

La psicología de las organizaciones, como campo aplicado de la ciencia psicológica, supera el área de los recursos humanos y permite abordar una gran cantidad de problemáticas, realidades y posturas, que tienen un impacto enorme en el desempeño laboral (Vanegas, 2013, pág. 42)

Así mismo, al aspecto psicológico, también juega un rol importante en las estrategias organizacionales, porque se tiene que transmitir el mensaje a los trabajadores que, a través de la aplicación de este tipo de herramientas se mejoran sus capacidades y habilidades y que los beneficiarios son directamente ellos y la empresa como tal.

1.3.3 Fundamentos filosóficos

Robbins y Coulter, (2018) mencionan que “a principios de siglo veinte, Henry Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que todos los gerentes

ejecuten cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy en día estas funciones se han resumido a cuatro: planeación, organización, dirección y control” (pág. 8).

Los fundamentos psicológicos de la investigación son, en otras palabras, los aspectos básicos y fundamentales del contexto de estudio, es decir, el área administrativa. Por ejemplo, se toma como referencia lo que menciona uno de los pioneros en teorías organizacionales, Henry Fayol, quien estructuró el proceso organizacional, que posteriormente fue mejorando, sin embargo, las bases de la administración las propuso el autor antes mencionado, conociendo las bases teóricas y clásicas se pueden diseñar y aplicar las estrategias que permitan mejorar tanto, la gestión administrativa y el desempeño laboral de la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad.

1.3.4 Fundamentos legales

1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Como primera base legal, se considera lo que establece la Asamblea Nacional Constituyente, (2008), en la Constitución de la República del Ecuador, específicamente en los artículos descritos a continuación:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el **desempeño** de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Como primer punto se considera al artículo 33 de la Constitución, en donde se establece que, el trabajo es un derecho y un deber social; principio al cual se acoge la central de taxis Canal 40, generando fuentes de empleo a la sociedad peninsular y brindando las condiciones necesarias para un adecuado desempeño laboral.

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

El servicio que brinda la central de taxis Canal 40, está dirigido a la ciudadanía en general, por lo tanto, es un servicio abierto al público, y tal como lo establece la Constitución, se debe implementar un sistema de medición de satisfacción para conocer si el servicio que se presta está cubriendo las expectativas de los usuarios y emplear acciones de mejora continua en los procesos internos de la organización.

1.3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo – Toda Una Vida

La Secretaría Nacional de Planificación – Semplades, (2017) a través del Plan Nacional de Desarrollo: 2017-2021: Toda una Vida, tiene los siguientes objetivos de desarrollo:

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

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

La garantía en la igualdad de oportunidades para todas las personas va mucho más allá de la simple provisión de servicios; significa luchar contra la pobreza, la inequidad y la violencia, promoviendo un desarrollo sustentable, la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, y la realización plena de los derechos humanos.

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica.

Políticas

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Las actividades que realiza la central de taxis Canal 40, están estructuradas bajo los objetivos de desarrollo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, especialmente, en el objetivo 5, donde se hace referencia a generar fuentes de empleo dignos para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia y del desarrollo de la economía de la misma.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de Investigación

Los tipos de investigación utilizados en la presente investigación es exploratoria, que de acuerdo al criterio de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), permite indagar sobre el objeto de estudio para obtener información preliminar y así determinar la problemática central.

En ese contexto, se realizó un levantamiento de información en la unidad de análisis, es decir, la central de taxis Canal 40, mediante una visita in-situ, aplicando la investigación se pudo conocer que en la organización no se aplican herramientas administrativas que permitan tener un eficiente desempeño laboral, por lo tanto, la productividad de la empresa no es la esperada por los socios

Además, se aplicó la investigación descriptiva como complemento de la anterior, dado que, al evidenciarse la problemática fue necesario describir cuáles fueron las causas y consecuencias para tal situación, y; a través de esta investigación se pudieron establecer acciones de mejora, en este caso, estrategias organizacionales en pro de acrecentar el desempeño de los trabajadores y crecimiento de la organización.

2.2 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación son un conjunto de factores que mediante procesos llevan a la solución de una problemática presentada, estos procesos son validados

por instrumentos y técnicas respectivas aplicadas durante la investigación lo que le permite al investigador recolectar la información necesaria.

Esta investigación se relaciona con las estrategias organizacionales y el desempeño laboral de la central de taxis canal 40, los métodos a emplear son inductivo y deductivo, métodos que se los aplica con la finalidad de realizar un análisis basado en teorías, hechos que se hayan suscitado, similares a los que se presentan en la investigación, también se menciona que la principal función de estos procesos es el análisis para llegar a una conclusión lo que permitirá al investigador dar posibles soluciones a la problemática.

Método Deductivo

Este método se relaciona con análisis de información acerca de lo que se quiere investigar fundamentados en teorías, principios y leyes que sean de soporte a la investigación, estos a su vez deben estar validados y comprobados por cada persona que realizó dichos estudios, contemplando todo lo que el método requiere se puede mencionar que contribuirán para llegar a conclusiones sólidas y fundamentadas. En el caso de esta investigación realizada en la central de taxis Canal 40 se busca que una variable aplicada fortalezca otra.

Método Inductivo

La aplicación de este método está basado en el análisis de datos partiendo de hechos, de la experimentación de situaciones y la observación de estas, este proceso empieza desde el análisis de cada dato recolectado para fundamentar la investigación en una teoría que resulta de las conclusiones realizadas por el

investigador. Para esta investigación se analiza la situación de la empresa como tal y la problemática, comparándola con situaciones anteriores en otras empresas diferentes.

Enfoque de la investigación

Según las diferentes técnicas e instrumento de recolección de datos empleadas en la investigación el enfoque será diferente, para esta investigación los enfoques que se analizan son, el cualitativo y cuantitativo, donde se espera involucrar a los clientes de la empresa y a los socios para obtener información directa de la problemática desde la perspectiva de quienes laboran y los que solicitan el servicio a diario, describiendo las características de varios factores involucrados y la medición de datos proporcionados.

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo o investigación cualitativa describe los aspectos y factores involucrados en la investigación tales como creencias, cultura, actitudes y comportamientos del ser humano enfocados en lo que la investigación requiere. Por otra parte, también se puede incluir el análisis y descripción de los problemas sociales que mantengan un vínculo con el tema que se desea investigar en el entorno de la población escogida por el investigador.

Enfoque cuantitativo

Como su nombre lo indica, el enfoque cuantitativo o investigación cuantitativa se refiere a la medición de datos que son cuantificables dentro de la investigación, así

mismo proporciona a la investigación datos con los cuales pueda delimitar, determinar y especificar información que se recolecta con los instrumentos aplicados, así como la población y la muestra, entre otros datos cuantificables que se involucran en la investigación para ser medidos y determinar conclusiones.

2.3 Diseño de muestreo

Población

La población se define como un conjunto de totales de los elementos involucrados en una investigación, los cuales van a ser objeto de estudio para el análisis de la problemática, estos tienen particularidades y similitudes entre sí en los que el investigador infiere.

En el siguiente cuadro se especifica la población de estudio, que para la presente investigación se compone de clientes, socios y choferes:

Cuadro 2: Población

Descripción	Cantidad	Técnica a aplicar
Socios	39	Entrevista
Choferes	25	Encuesta
Clientes	300	Encuesta
Total	364	

Fuente: Central de Taxis Canal 40

Elaborado por: Suárez Chumo Analía

En el cuadro 1, se evidencia la población seleccionada para extraer de ella la información pertinente y tomar decisiones referentes al tema de análisis de la central de taxis Canal 40.

En esta se encuentran los datos proporcionados por la organización, de las cuales se aplicará el cálculo de la muestra para definir la cantidad de elementos a los que se aplicará los instrumentos seleccionados.

Muestra

La muestra, como dato representativo de la población a investigar, se calcula con el fin de obtener un número de elementos limitados, cuyos resultados son representativos para la investigación.

Es necesario tener en cuenta que los instrumentos son direccionados hacia un grupo de elementos específicos, por tal razón en la investigación se elaboró dos encuestas, una direccionada a los conductores de la central de taxis, la misma que fue aplicada a todos los elementos, es decir a 25 personas, mientras que la otra fue elaborada para conocer el criterio de los clientes acerca del desempeño laboral de quienes prestan los servicios de taxi, en este caso se realizó un cálculo para extraer un número representativo y aplicar el instrumento, descrito a continuación

Cuadro 3: Cálculo de la muestra

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	300	← Escribe aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escribe aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza	Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 364 con una p de 0,5									
	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	55	65	78	94	115	142	175	214	255	287
95%	73	85	100	119	141	168	200	234	267	291
97%	85	98	114	133	156	183	213	244	272	293
99%	107	122	139	159	182	207	233	258	280	295

Fuente: Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza

Elaborado por: Suárez Chumo Analía

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se obtuvo que la muestra óptima del estudio es de 168, por lo tanto se aplicará ese número de encuestas a los clientes.

2.4 Diseño de recolección de datos

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son los elementos que el investigador utiliza para extraer información de los elementos que conforman el objeto de estudio, es decir, la Central de Taxis Canal 40.

Encuesta

La encuesta es uno de las técnicas que se utilizan con mayor frecuencia en estudios exploratorios y descriptivos. Esta técnica consiste en aplicar un cuestionario con

preguntas, generalmente cerradas, elaborado con la finalidad de obtener criterios u opiniones de los individuos que conformación la unidad de análisis.

Las preguntas deben estar elaboradas de tal manera que, el encuestado pueda responder sin inconvenientes y de manera precisa para que los datos sean fiables para la investigación. No existe un número determinado de preguntas que deben estar dentro de la encuesta, sin embargo, no es recomendable que se elabore un cuestionario muy extenso.

Para la presente investigación, se elaboró dos tipos de cuestionario, los mismos que serán aplicados a los conductores de la central de taxis Canal 40 para conocer su criterio sobre la importancia de las estrategias organizacionales y su efecto en el desempeño laboral. Mientras que el otro instrumento fue elaborado para obtener información de los clientes por usuarios de la central de taxis Canal 40.

Entrevista

La entrevista es otra técnica eficiente de recolección de información, de esta se extrae información precisa sobre lo que se desea investigar, porque generalmente, se aplica a expertos o a quienes deben conocer a fondo sobre un tema en específico.

El proceso de entrevista se compone de dos elementos, el entrevistado y el entrevistador, el primero es quien responde a los cuestionamientos que realiza el entrevistador.

La entrevista puede ser estructurada, semiestructurada y no estructurada. Para el primer caso, se realiza bajo un guión o guía de entrevista con preguntas previamente

elaboradas, la segunda también es bajo un guión, sin embargo el entrevistador puede ir agregando preguntas conforme avanza la interacción con el entrevistado, mientras que, la entrevista no estructurada es aquella que no se realiza en una guía de entrevista.

En la investigación realizada en la Central de taxis Canal 40, se aplicó una entrevista estructurada para obtener información de los socios de la organización con temas referentes a las estrategias organizacionales y los mecanismos para mejorar o fortalecer el desempeño laboral.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación son las herramientas de apoyo que el investigador utiliza para obtener la información que requiere sobre un objeto de estudio. Existen varios instrumentos que se pueden aplicar, sin embargo, estas deben estar alineadas con las técnicas utilizadas para evitar un inadecuado procesamiento de los datos y su interpretación.

Cuestionario

El cuestionario es el instrumento que va de la mano con la encuesta, es el medio por el cual se extrae la información de los elementos que conforman la población de estudio. Este es elaborado con preguntas direccionadas a los individuos de quienes se espera tener una información confiable.

Es por ello que se aplicó dos tipos de cuestionarios, el primero que está dirigido a los conductores de la Central de taxis Canal 40 y el otro aplicado a los clientes, cada

uno tiene un punto de vista diferente, es por esta razón que es necesario elaborar un instrumento para cada grupo de elementos.

Guía de entrevista

La guía de entrevista es el instrumento que se utiliza para aplicar el instrumento con el mismo nombre, a diferencia de la encuesta, está elaborada con preguntas abiertas para obtener información del entrevistado con efectos investigativos.

Para recolectar información relevante sobre las estrategias organizacionales y la importancia en el desempeño laboral se entrevistó a los socios de la central de taxis Canal 40, estas preguntas provienen de la matriz de operacionalización, específicamente de los indicadores.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los resultados (cualitativos y cuantitativos)

3.1.1 Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a los socios de la Central de Taxis Canal 40.

1.- ¿De qué forma se lleva a cabo el proceso de planeación de actividades en la central de taxis?

Generalmente, las actividades son realizadas mensualmente, es decir, cada chofer debe cumplir con un determinado presupuesto para poder cumplir con las metas y objetivos institucionales.

2.- ¿Cómo se mide el desempeño del proceso administrativo en la central de taxis?

En los resultados presentados por los conductores o choferes, puesto que estos deben, de cierta manera, rendir cuentas sobre las actividades diarias que han sido realizadas.

3.- ¿Qué tipo de recursos empresariales son necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización?

Como toda organización, es importante que la central de taxis cuente con el personal capacitado para ejecutar de manera eficiente las actividades, por otra parte, los recursos materiales, económicos y tecnológicos también son necesarios.

4.- ¿Qué estrategias de marketing se utilizan para posicionar a la empresa en el mercado?

La Central cuenta con una Fanpage en la red social instagram, donde se sube contenido e información sobre los servicios que se brindan a los clientes y en los horarios que se encuentran disponibles las unidades.

5.- ¿Qué herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicación se utilizan para optimizar el trabajo en la central de taxis?

El acceso a herramientas de este tipo es limitado, sin embargo, se utiliza el celular para mantener comunicación con los choferes, además todas las unidades de transporte cuentan con cámaras para la seguridad del cliente y del profesional del volante.

6.- ¿Qué estrategias financieras se utilizan para optimizar los recursos de la empresa?

No se realizan estrategias financieras, sin embargo, cada conductor sabe de qué manera puede recuperar lo invertido en gasolina y en otros aspectos relacionados al cuidado y mantenimiento del vehículo.

7.- ¿Qué herramientas de evaluación utiliza la central de taxis canal 40 para medir el desempeño organizacional?

La empresa tampoco cuenta con alguna herramienta para medir el desempeño de los trabajadores debido al limitado presupuesto que se maneja, sin embargo, se considera la alternativa de implementar alguna herramienta para mejorar la calidad.

8.- ¿Qué alcance considera que tiene la evaluación 180 grados?

Los entrevistados no respondieron la pregunta, puesto que, argumentaron que desconocen acerca de esta herramienta para evaluar el desempeño de los profesionales del volante.

9.- De acuerdo a su criterio. ¿Qué beneficios tiene una evaluación integral o de 360 grados en la evaluación de desempeño?

De igual manera, desconocían sobre la herramienta de evaluación 360 grados, por tal razón, consideraron que se cambie de pregunta.

10.- ¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje se implementan en la organización para impulsar el desarrollo del talento humano?

Se realizan capacitaciones sobre atención al cliente, una vez al año, de tal manera que, se oriente a los choferes de los vehículos a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

3.1.12 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los choferes de la Central de Taxis Canal 40

a. Edad

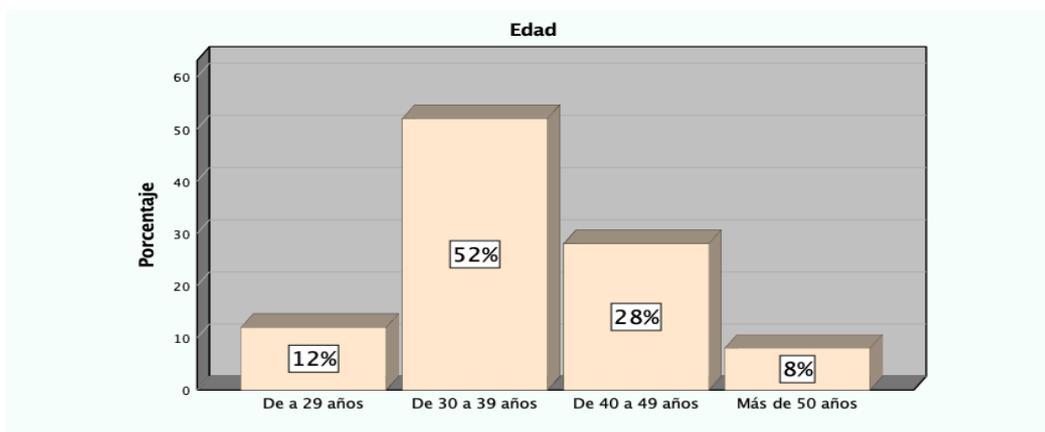
Tabla 1: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De a 29 años	3	12,0
	De 30 a 39 años	13	52,0
	De 40 a 49 años	7	28,0
	Más de 50 años	2	8,0
Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 1: Edad



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Entre los datos generales del cuestionario realizado se encuentra la edad de los profesionales del volante de la Central de taxis Canal 40. Se obtuvo que la mayoría de ellos se encuentran en edad de 30 a 39 años, seguido de quienes tienen entre 40 y 49 años.

1.- ¿Conoce usted si existe misión en la central de taxis Canal 40?

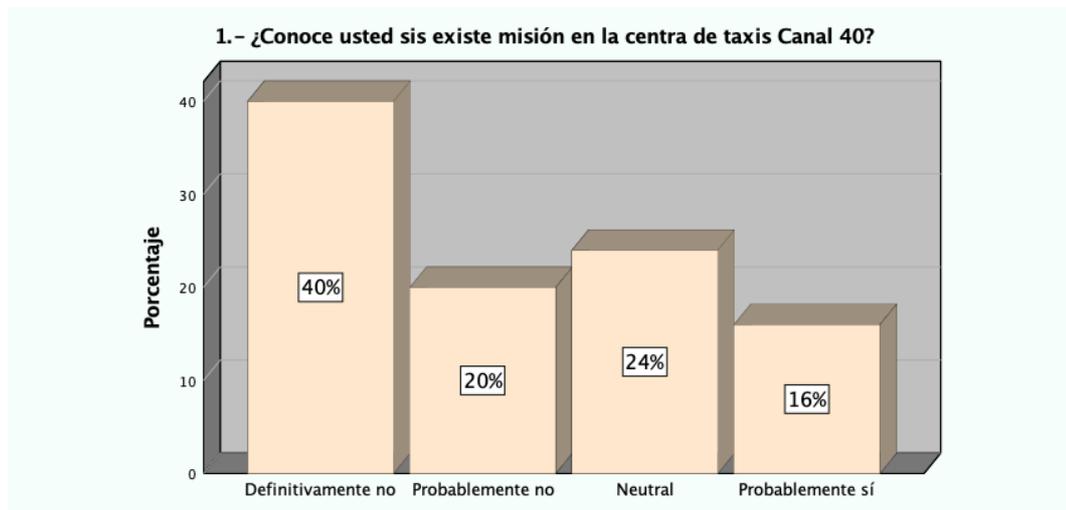
Tabla 2: Conocimiento de la misión institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	10	40,0	40,0
	Probablemente no	5	20,0	60,0
	Neutral	6	24,0	84,0
	Probablemente sí	4	16,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 2: Conocimiento de la misión institucional



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Sobre la misión institucional, la mayoría de los choferes de la compañía expresaron que definitivamente desconocen acerca del tema, después se encuentra el conglomerado que emitió un criterio neutral, es decir, que desconocer acerca de la misión de la central de taxis, y finalmente están quienes dijeron que sí conocen este elemento de la filosofía empresarial de la empresa.

2.- ¿Conoce usted la visión de la central de taxis Canal 40?

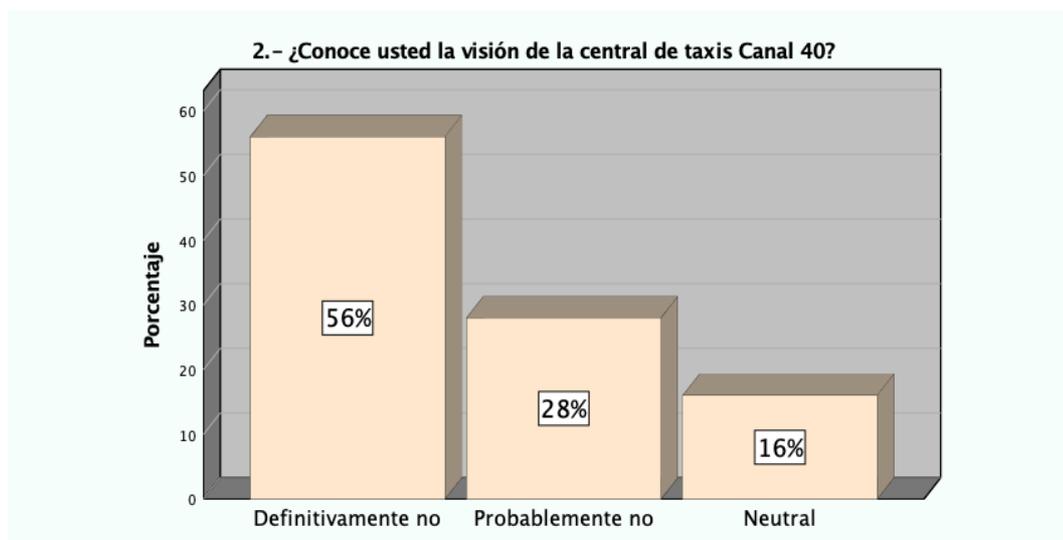
Tabla 3: Conocimiento de la visión institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	14	56,0	56,0
	Probablemente no	7	28,0	84,0
	Neutral	4	16,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 3: Conocimiento de la visión institucional



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Así mismo, se consultó sobre la visión, que es el objetivo a largo plazo de la empresa, la mayoría de encuestados dijo que definitivamente desconoce si la empresa tiene una visión, después, aquellos que dijeron que probablemente no existe este elemento y al final están las personas que emitieron un criterio neutral sobre el tema consultado.

3.- ¿Sabe usted cuáles son los valores corporativos en los cuáles se basa la central de taxis Canal 40?

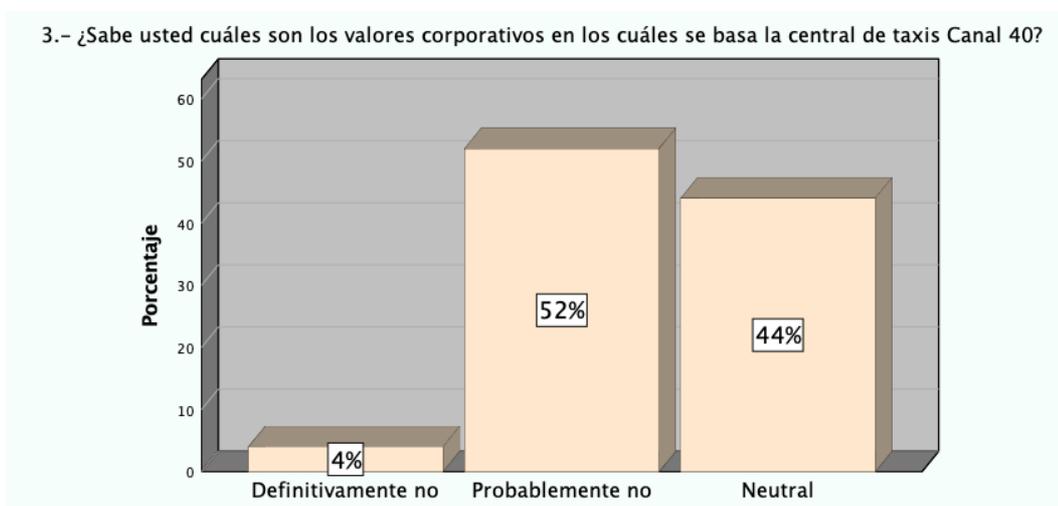
Tabla 4: Valores Corporativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	4,0	4,0
	Probablemente no	13	52,0	56,0
	Neutral	11	44,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 4: Valores Corporativos



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

La mayoría de choferes encuestados, demostraron un nivel alto de desconocimiento, respondiendo a la interrogante de manera negativa, así mismo, un porcentaje menor, respondieron de manera neutral, es decir, que también desconocen sobre el tema planteado.

4.- ¿Conoce usted si se cumplen los objetivos de la institución al final cada periodo?

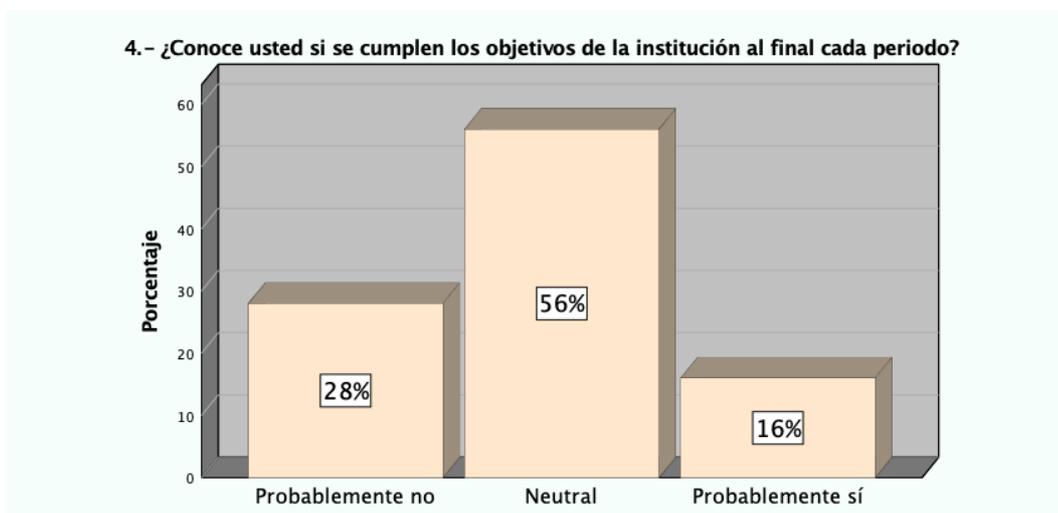
Tabla 5: Objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	7	28,0	28,0
	Neutral	14	56,0	84,0
	Probablemente sí	4	16,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 5: Objetivos institucionales



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Referente a los objetivos institucionales, los encuestados manifestaron un criterio neutral, debido a que desconocían si al final de cada periodo, la empresa lograr cumplir con sus objetivos planteados, mientras que un mínimo porcentaje afirmó que probablemente sí sean cumplidos los objetivos.

5.- ¿Cree usted que la organización realiza una adecuada planificación de las actividades?

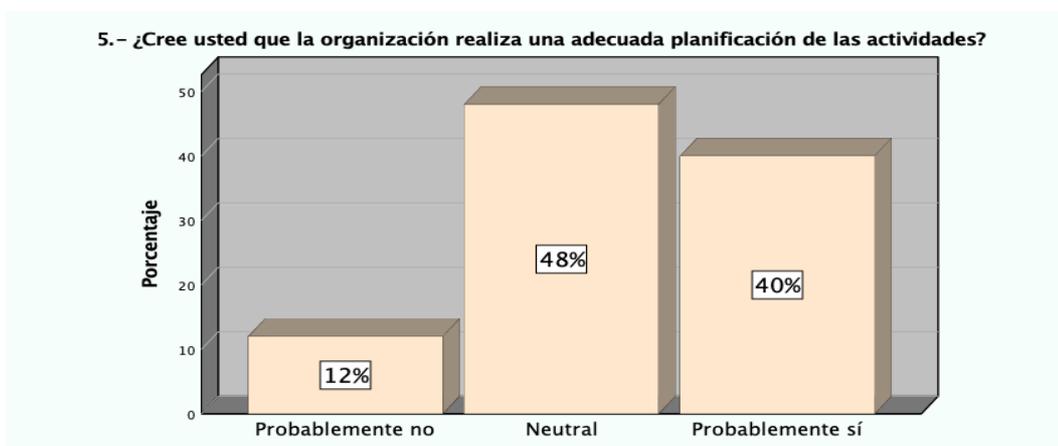
Tabla 6: Planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	3	12,0	12,0
	Neutral	12	48,0	60,0
	Probablemente sí	10	40,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 6: Planificación estratégica



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Ante el cuestionamiento de la planeación estratégica, necesaria para toda organización, los choferes encuestados mantuvieron una posición neutral, dando por hecho un desconocimiento sobre el tema, en contraste, se encuentran los conductores que expresaron que probablemente sí se realice un adecuado proceso de planeación.

6.- De acuerdo a su criterio ¿La organización en la central de taxis es adecuada?

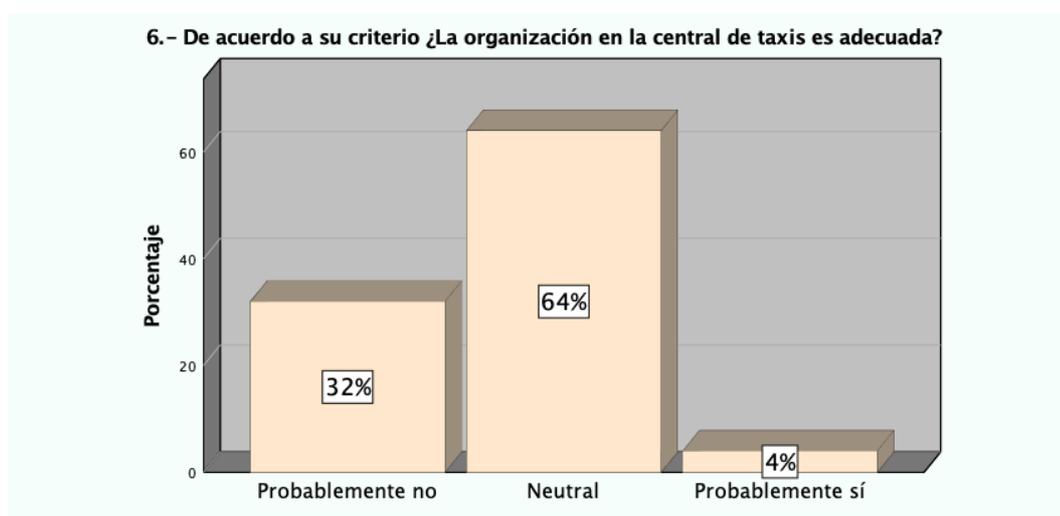
Tabla 7: Organización de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	8	32,0	32,0
	Neutral	16	64,0	96,0
	Probablemente sí	1	4,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 7: Organización de las actividades



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para los colaboradores de la organización, la organización de la central de taxis Canal 40 es poco eficiente, puesto que respondieron de manera neutral, debido a que, quizás no conocen acerca del tema o quieren desvincularse de los resultados de la investigación.

7.- ¿Cree usted que existen líderes que orienten a los colaboradores al cumplimiento de objetivos?

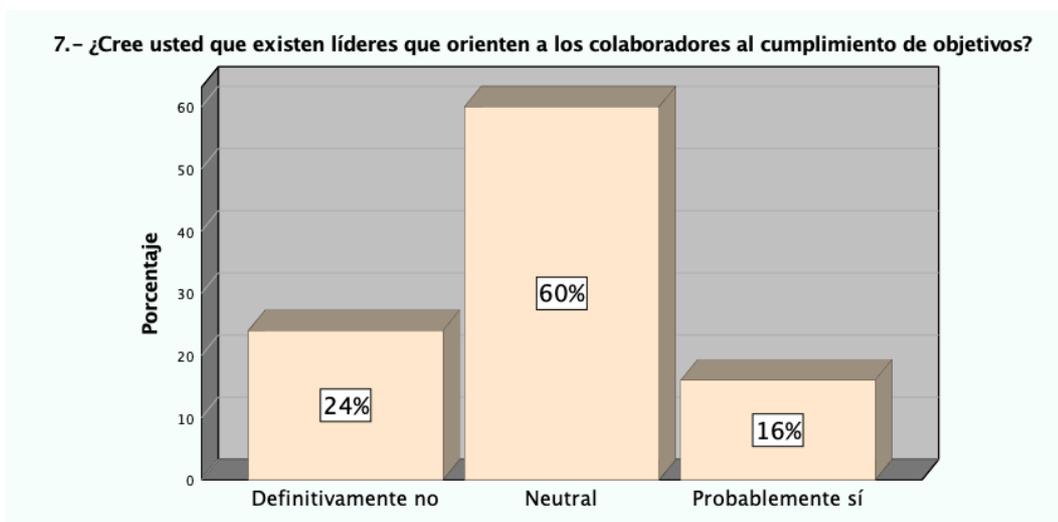
Tabla 8: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	6	24,0	24,0
	Neutral	15	60,0	84,0
	Probablemente sí	4	16,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 8: Liderazgo



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

El liderazgo para los colaboradores de la institución, es un tema de debe trabajarse continuamente, en tal virtud, los resultados alcanzados demuestran que, no existen líderes destacados que puedan orientar a los demás empleados a mejorar la calidad del servicio.

8.- ¿Conoce usted si la organización realiza un control constante para monitorear el cumplimiento de objetivos?

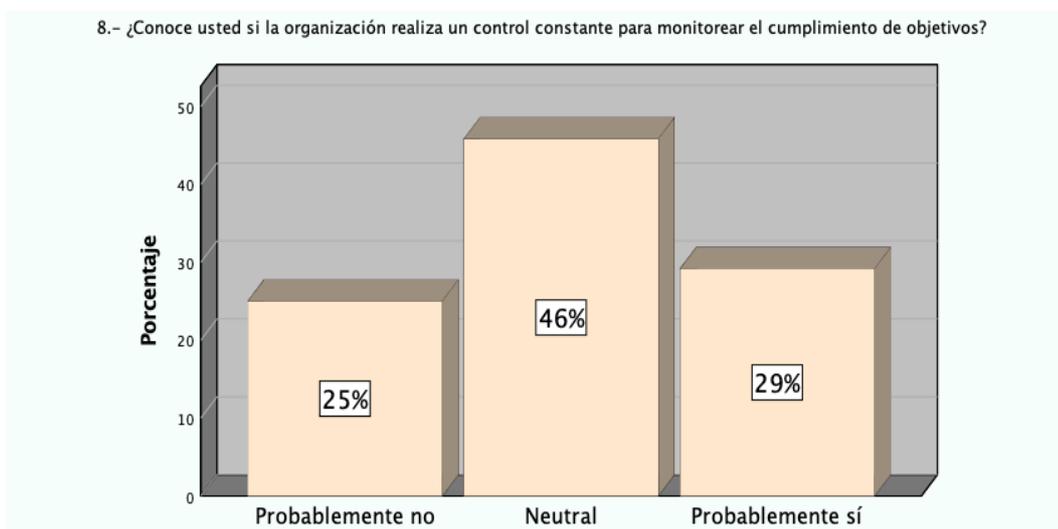
Tabla 9: Control de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	6	25,0	25,0
	Neutral	11	44,0	70,8
	Probablemente sí	8	28,0	100,0
Total		25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 9: Control de las actividades



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para la mayoría de los conductores encuestados, no se realiza un control sobre las actividades que se realiza y respondieron de manera neutral.

9.- ¿Cree usted que la organización cuenta con el recurso humano capacitado para brindar un buen servicio a la comunidad?

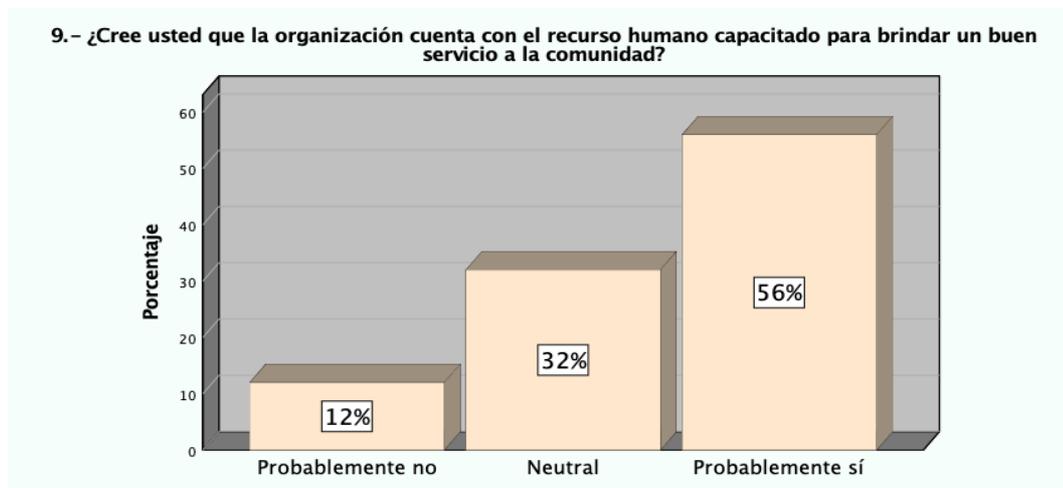
Tabla 10: Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	3	12,0	12,0
	Neutral	8	32,0	44,0
	Probablemente sí	14	56,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 10: Recursos Humanos



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Sobre el talento humano de la central de taxis canal 40, los conductores manifestaron que, de acuerdo a su criterio, se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios que hacen uso de las unidades de transporte, solo una mínima cantidad expresó que se puede trabajar más para mejorar el servicio prestado.

10.- ¿Dispone la institución de los recursos económicos suficientes para cumplir las metas anuales?

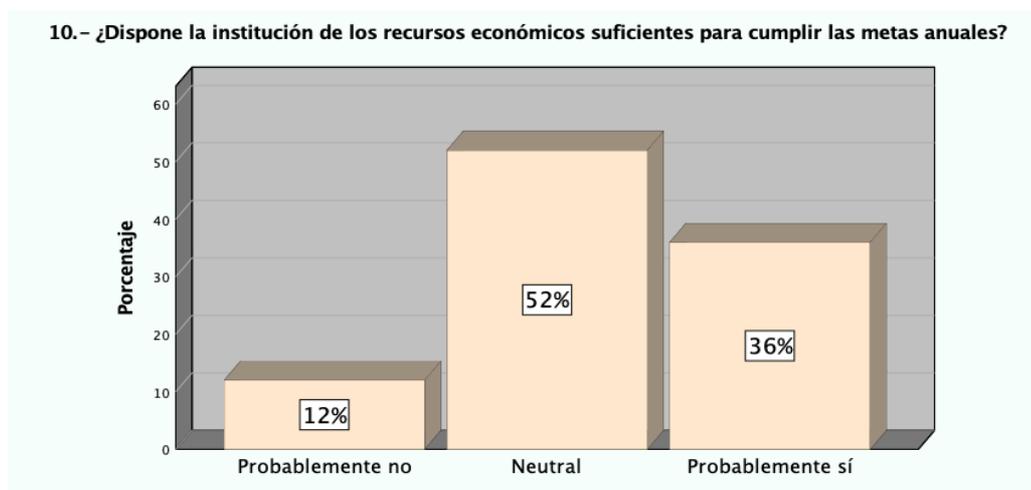
Tabla 11: Recursos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	3	12,0	12,0
	Neutral	13	52,0	64,0
	Probablemente sí	9	36,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 11: Recursos económicos



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

En el tema económico, la mayoría de conductores encuestados, evidenciaron una postura neutral ante el tema, demostrando desconocimiento o que se encuentran desvinculados sobre el tema, en contraposición, se encuentra un porcentaje menor de choferes que aseguraron que probablemente, la institución sí cuenta con los recursos económicos suficientes.

11.- ¿Cuenta la organización con recursos tecnológicos actualizados para trabajar de manera eficiente?

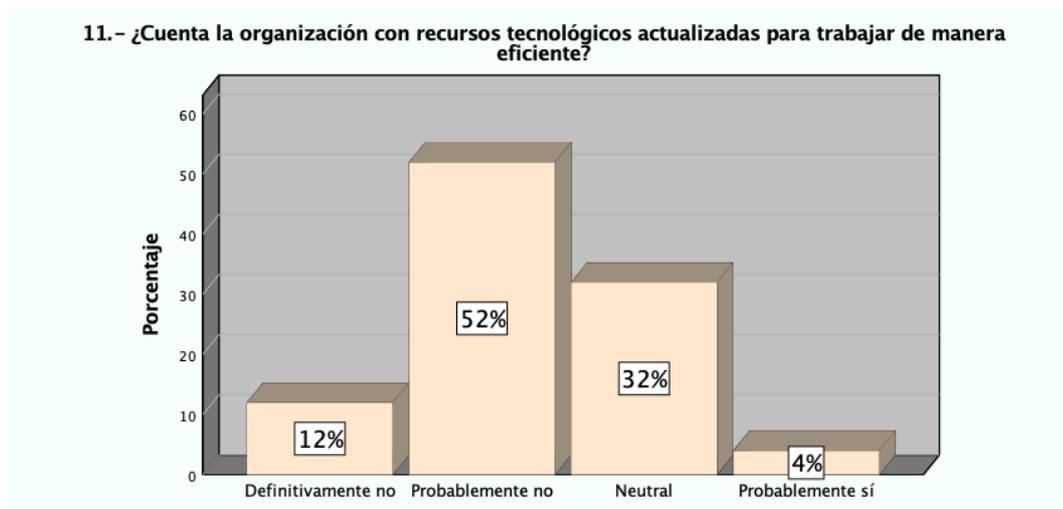
Tabla 12: Recursos tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	12,0	12,0
	Probablemente no	13	52,0	64,0
	Neutral	8	32,0	96,0
	Probablemente sí	1	4,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 12: Recursos tecnológicos



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

La mayoría de conductores encuestados, manifestaron que en el contexto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S), la institución probablemente no cuenta con herramientas actualizadas, puesto que manejan las tradicionales, una radio para comunicarse y un teléfono celular.

12.- ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

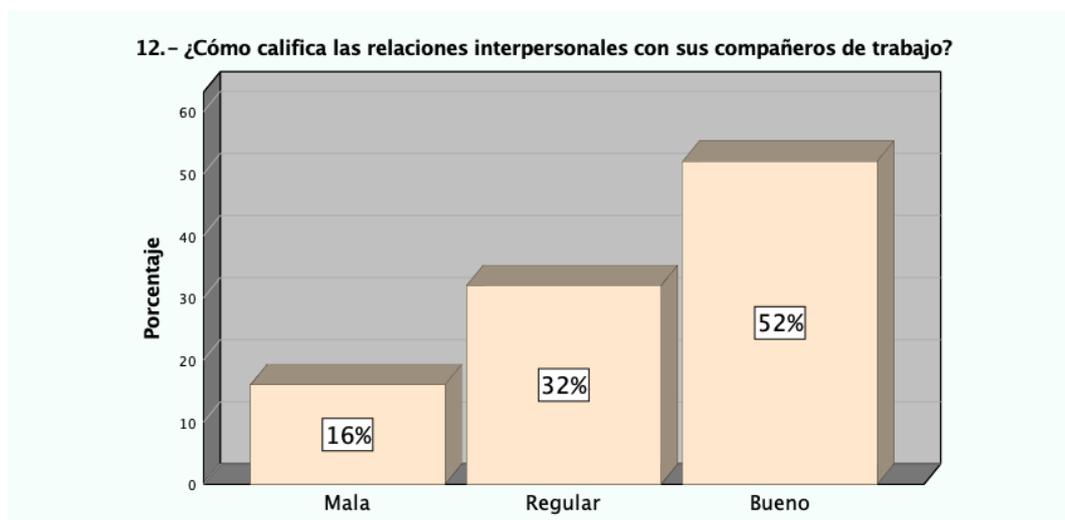
Tabla 13: Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	16,0	16,0
	Regular	8	32,0	48,0
	Bueno	13	52,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 13: Ambiente laboral



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Sobre el ambiente laboral de la institución, la mayoría de los choferes respondieron que manejan una adecuada comunicación, sin embargo, también hubo colaboradores que manifestaron que esta es regular, por diversos factores, sin embargo se trabaja constantemente para mejorar este aspecto.

13.- ¿Cómo califica las condiciones de trabajo?

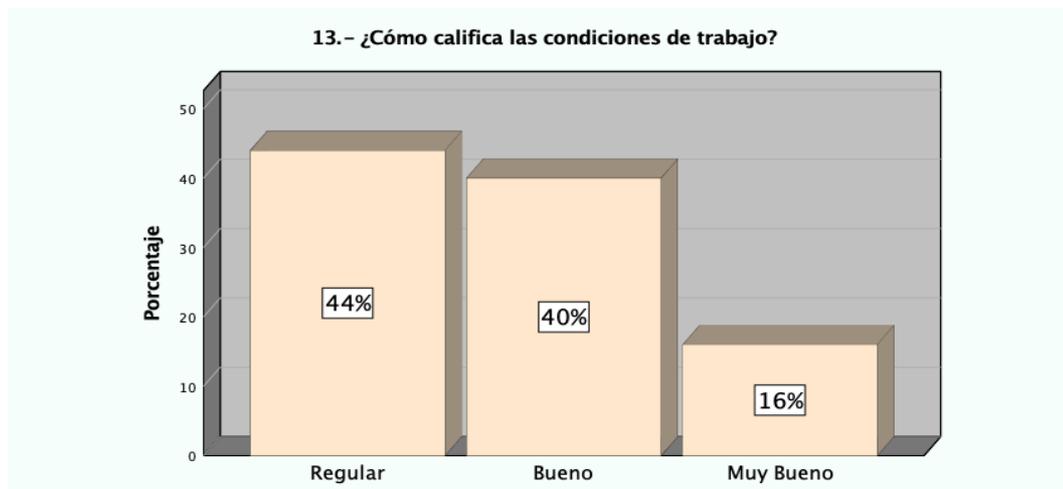
Tabla 14: Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	44,0	44,0
	Bueno	10	40,0	84,0
	Muy Bueno	4	16,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 14: Condiciones de trabajo



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Un aspecto importante para que los resultados de la empresa sean eficientes, son las condiciones de trabajo, ante este cuestionamiento, la mayoría de los choferes, aseguraron que es regular, sin embargo, con un porcentaje similar, están aquellos que se encuentran satisfechos con las condiciones laborales. En conclusión, la empresa debe mejorar las condiciones para que los choferes correspondan con un correcto desempeño.

14.- ¿Qué tipo de reconocimientos ha recibido por su desempeño en la central de taxis?

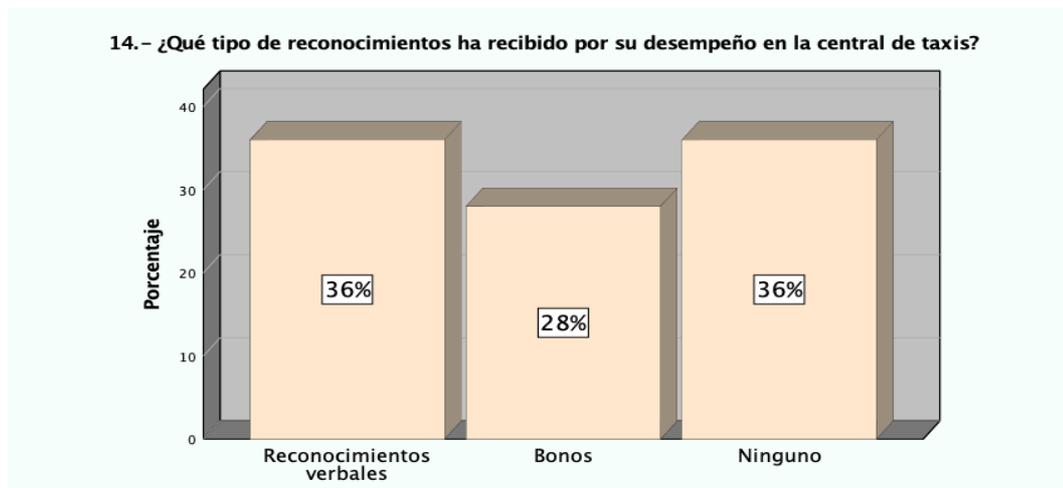
Tabla 15: Reconocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Reconocimientos verbales	9	36,0	36,0
	Bonos	7	28,0	64,0
	Ninguno	9	36,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 15: Reconocimientos



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para complementar la satisfacción de los trabajadores, se deben emplear estrategias de reconocimientos, sean estos intrínsecos o extrínsecos. Al respecto, la mayoría de conductores de la central de taxis canal 40 manifestaron que no han recibido ningún tipo de reconocimiento, solo una menor cantidad dijo que si recibe al menos reconocimientos verbales por su desempeño.

15.- ¿Qué beneficios recibe en la central de taxis?

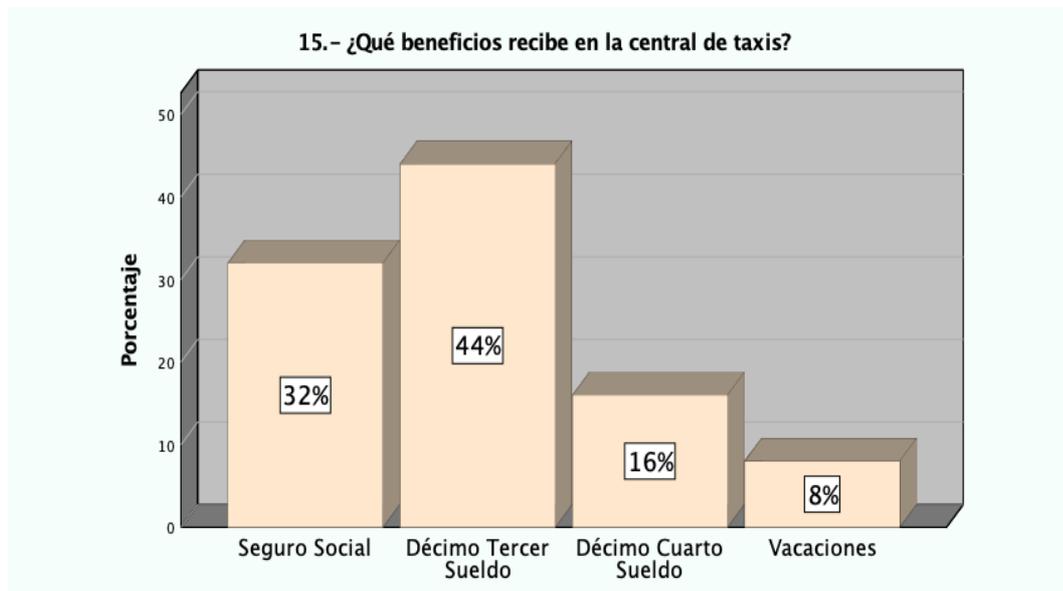
Tabla 16: Beneficios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Seguro Social	8	32,0	32,0
Décimo Tercer Sueldo	11	44,0	76,0
Décimo Cuarto Sueldo	4	16,0	92,0
Vacaciones	2	8,0	100,0
Total	25	100,0	

Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 16: Beneficios



Fuente: Encuestas a choferes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Existen diferentes formas de brindar beneficios a los empleados de las organizaciones, sin embargo se encuentran los principales que exige la normativa ecuatoriana. Sobre este tema la mayoría de empleados aseguró que recibe un décimo tercer sueldo, seguro social, y vacaciones.

3.1.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Central de Taxis Canal 40

a. Género

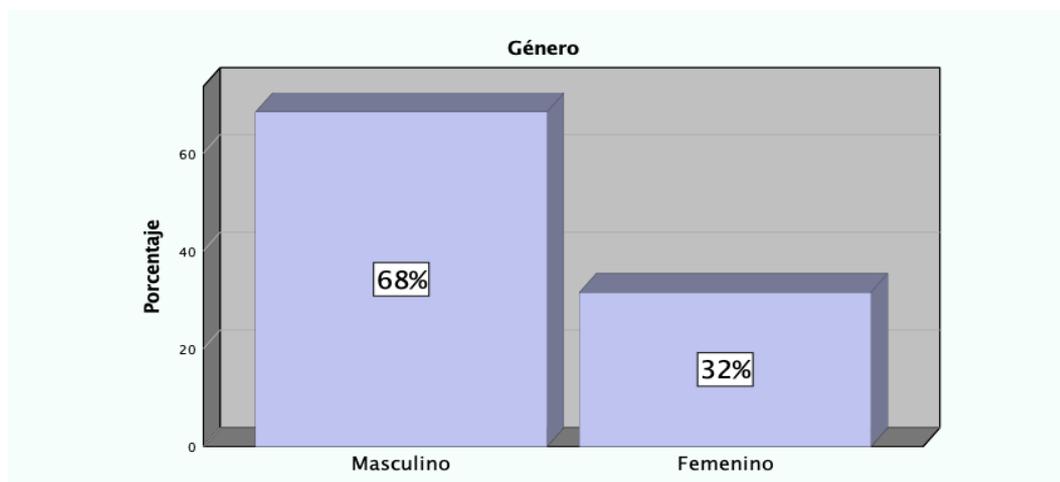
Tabla 17: Género – Clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	115	68,5	68,5
	Femenino	53	31,5	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 17: Género – Clientes



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

También se aplicó una encuesta a clientes, para conocer la percepción que tienen acerca del servicio brindado por la central de taxis canal 40, la mayoría de usuarios que participaron de la encuesta pertenecen al género masculino, mientras que un porcentaje menor pertenece al género femenino.

b. Edad

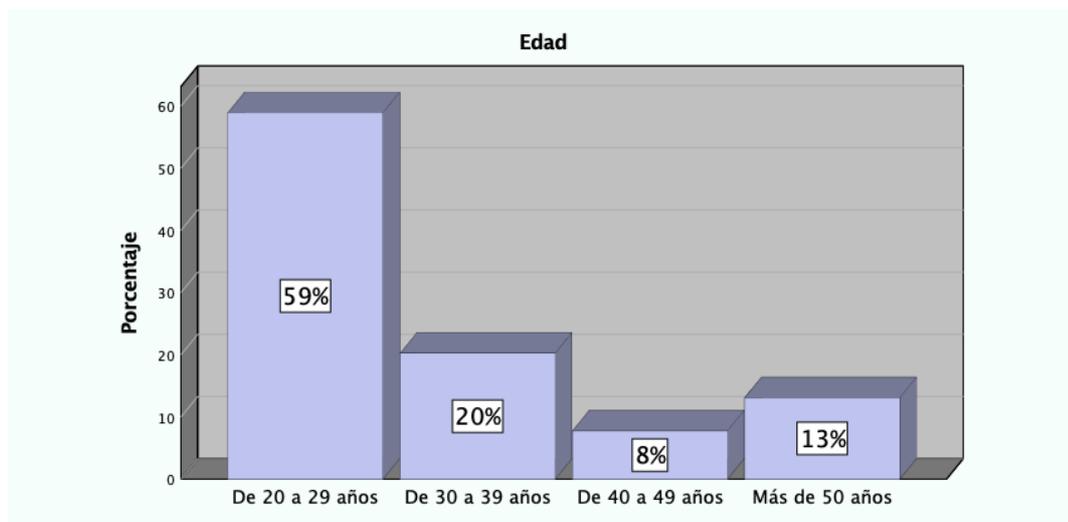
Tabla 18: Edad – Clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De 20 a 29 años	99	58,9
	De 30 a 39 años	34	20,2
	De 40 a 49 años	13	7,7
	Más de 50 años	22	13,1
	Total	168	100,0

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 18: Edad – Clientes



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Otro aspecto demográfico del cuestionario fue la edad, donde se obtuvo que la mayoría de usuarios que utilizan servicio de taxis, se encuentran en edades de 20 a 29 años, por lo tanto las estrategias publicitarias deben estar direccionadas hacia ese segmento, en tanto que una menor cantidad de encuestados se encuentran en edades de 40 a 49 años.

1.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de taxi?

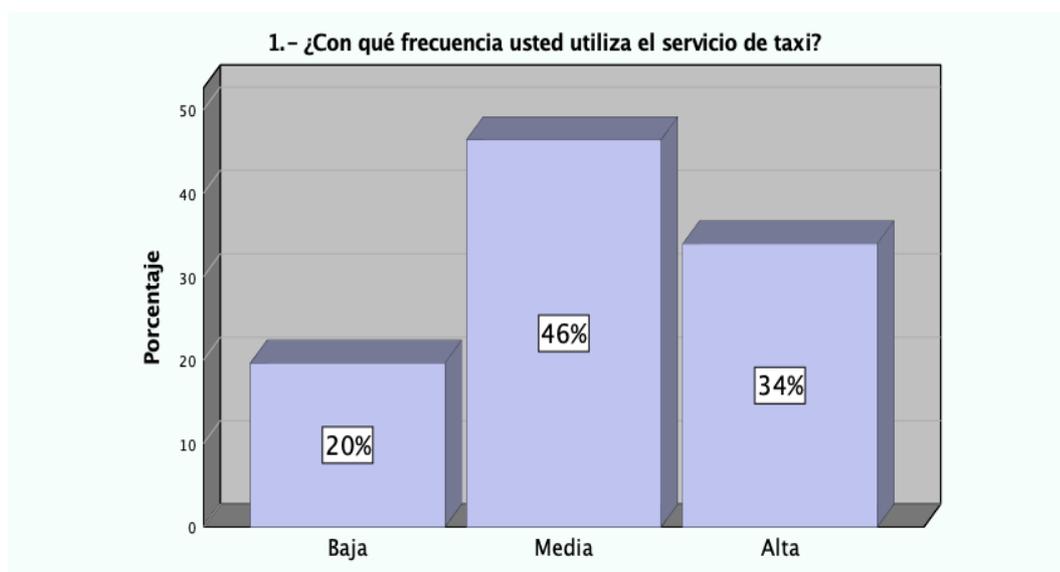
Tabla 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	33	19,6	19,6
	Media	78	46,4	66,1
	Alta	57	33,9	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 19: Frecuencia de uso del servicio de taxi



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para conocer la frecuencia de uso del servicio se consultó a los clientes, quienes, en su mayoría expresaron que lo hacen de vez en cuando, por lo general cuando están con el tiempo justo de llegada hacia su destino o por seguridad, posteriormente, están las personas que afirmaron que utilizan el servicio con mucha frecuencia para sus actividades diarias.

2.- ¿Cómo califica la atención por parte de los conductores la central de taxis canal 40?

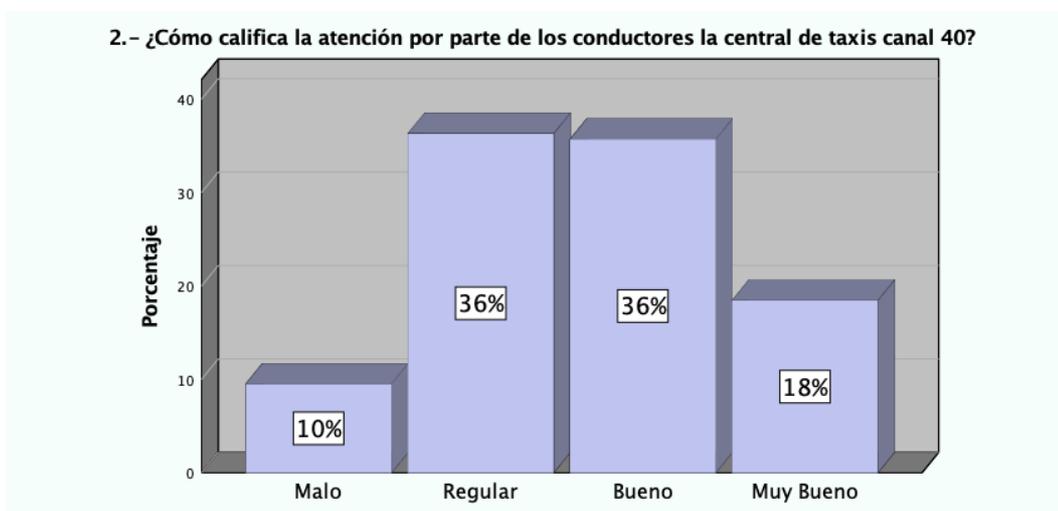
Tabla 20: Atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	9,5	9,5
	Regular	61	36,3	45,8
	Bueno	60	35,7	81,5
	Muy Bueno	31	18,5	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 20: Atención al cliente



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para quienes hacen uso del servicio de taxi en la central de taxis canal 40, el servicio que brindan los conductores o choferes es regular, por lo tanto es importante que se tomen las acciones correctivas para mitigar esta problemática, solo un porcentaje menor expresó que el servicio es bueno.

3.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

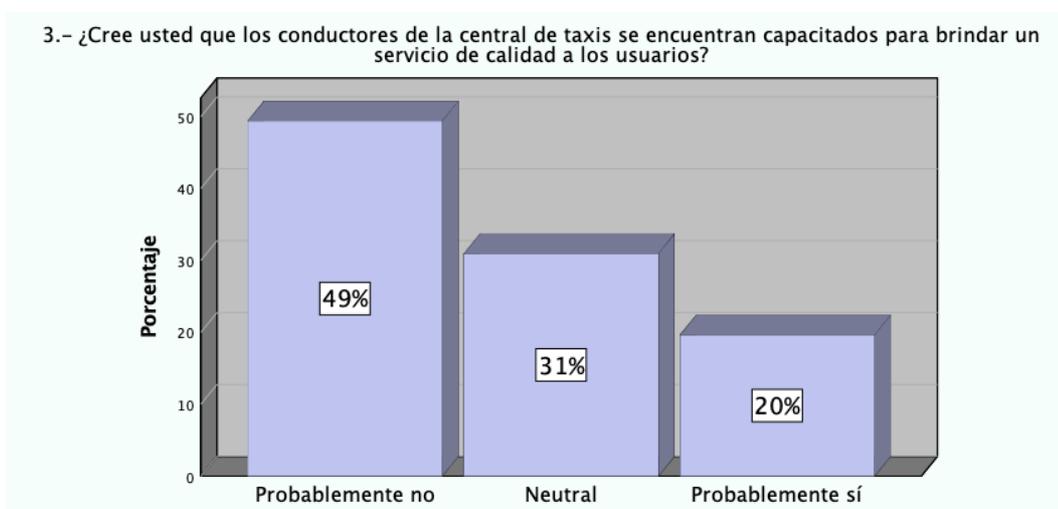
Tabla 21: Trabajadores capacitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	83	49,4	49,4
	Neutral	52	31,0	80,4
	Probablemente sí	33	19,6	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 21: Trabajadores capacitados



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Así mismo, los clientes pudieron expresar su criterio acerca de la capacidad que tienen los conductores para brindar un servicio de calidad, la mayoría de ellos afirmaron que probablemente, la preparación de los profesionales del volante no es la adecuada.

4.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis cuentan con las habilidades idóneas para brindar un excelente servicio?

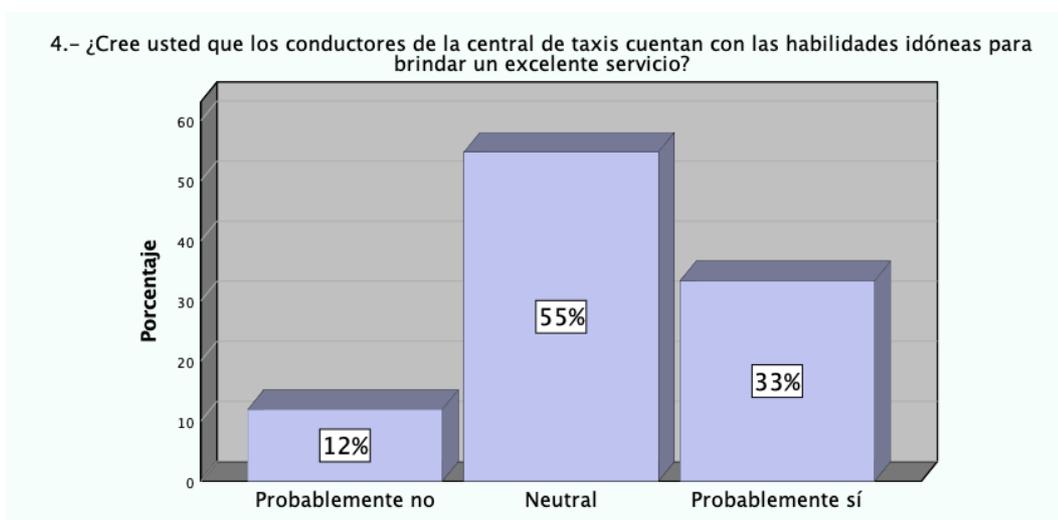
Tabla 22: Habilidades de los conductores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	20	11,9	11,9
	Neutral	92	54,8	66,7
	Probablemente sí	56	33,3	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 22: Habilidades de los conductores



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Otro punto sobre el servicio que brindan los conductores de la central de taxis Canal 40 son las habilidades que estos tienen para brindar un viaje seguro y confiable a los usuarios. De acuerdo al criterio de los clientes encuestados, la mayoría emitió un criterio neutral, es decir, que necesariamente este aspecto debe ser mejorado.

5.- ¿Considera usted que los conductores de la central de taxis deben poseer destrezas de atención al cliente para cumplir sus expectativas?

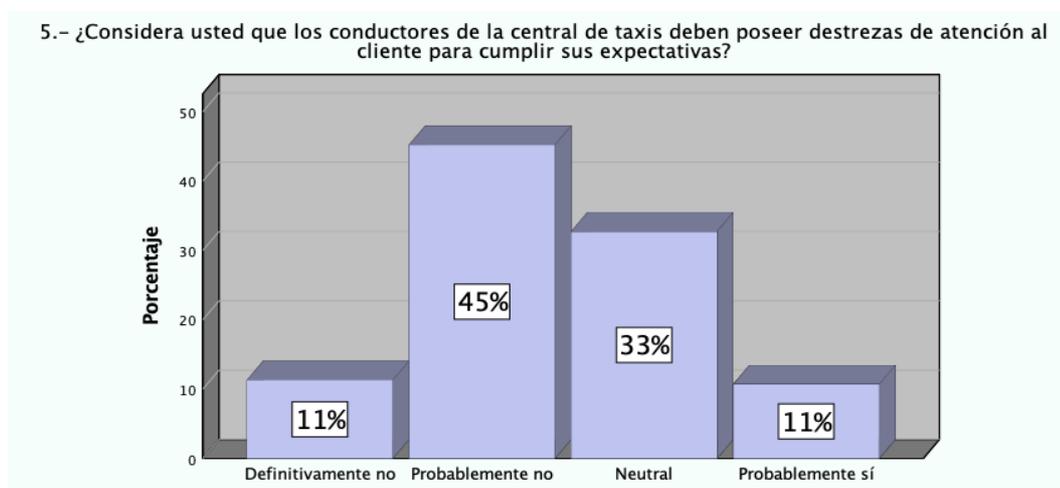
Tabla 23: Destrezas de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	19	11,3	11,3
	Probablemente no	76	45,2	56,5
	Neutral	55	32,7	89,3
	Probablemente sí	18	10,7	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 23: Destrezas de atención al cliente



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

El criterio de los clientes acerca de las destrezas que los conductores deben poseer para brindar una excelente atención al cliente se ve reflejada en los resultados (tabla y gráfica presentada), donde la mayoría afirmó que probablemente no llenan las expectativas de las clientes el servicio prestado por los profesionales del volante.

6.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis cumplen eficientemente con sus responsabilidades?

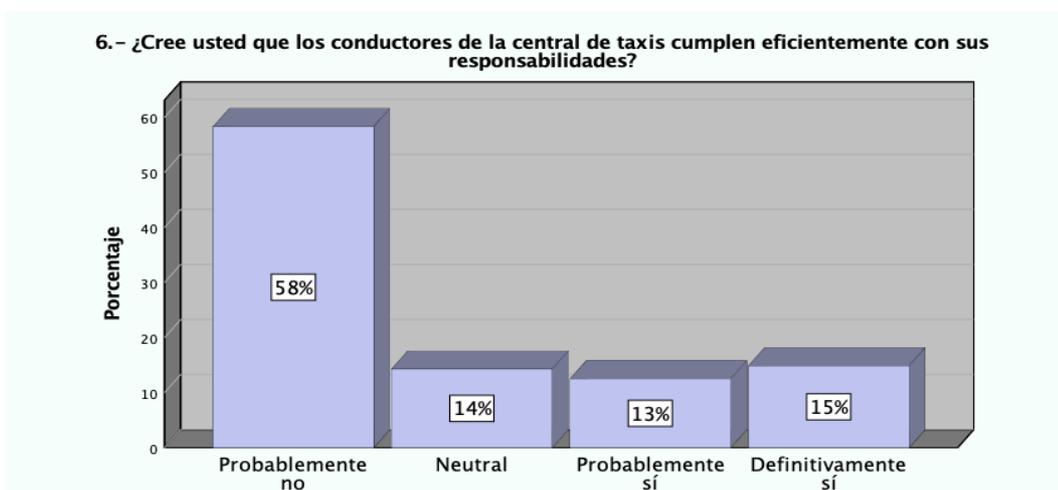
Tabla 24: Responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	98	58,3	58,3
	Neutral	24	14,3	72,6
	Probablemente sí	21	12,5	85,1
	Definitivamente sí	25	14,9	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 24: Responsabilidades



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

También se consultó acerca de cuán responsables son los conductores al momento de brindar el servicio de taxis a los clientes, la mayoría de ellos supo manifestar que probablemente, estos no son totalmente responsables, mientras que una cantidad mínima definitivamente, estos sí son responsables.

7.- ¿Considera usted que se deben implementar herramientas para medir la satisfacción de los clientes?

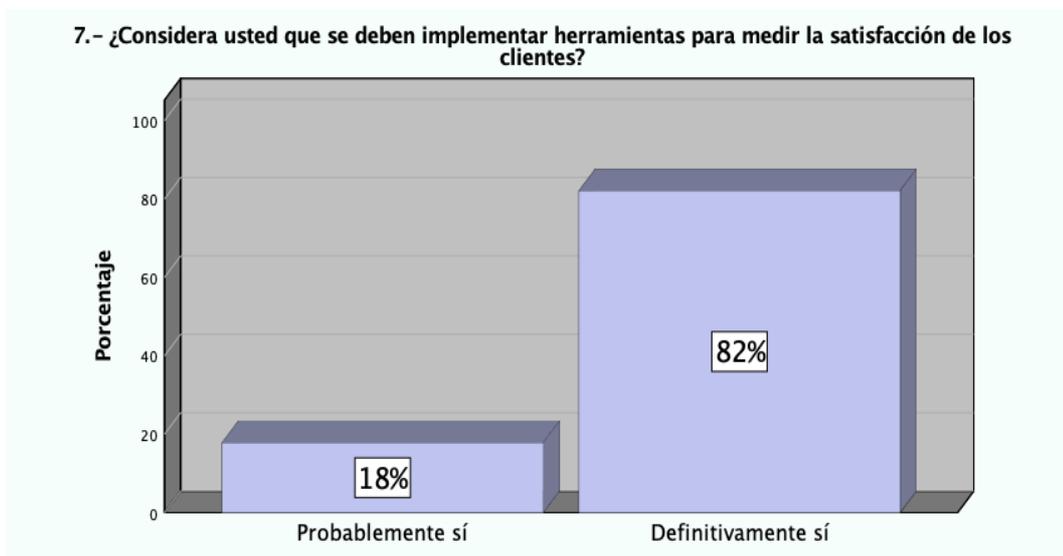
Tabla 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	30	17,9	17,9
	Definitivamente sí	138	82,1	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 25: Herramienta para medir satisfacción de clientes



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para los clientes es sumamente importante que la central de taxis canal 40 implementa herramientas, al menos básicas, para medir la satisfacción por el servicio prestado, con la finalidad de contrarrestar los aspectos negativos que pudieran suscitarse.

8.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis se encuentran motivados en su trabajo?

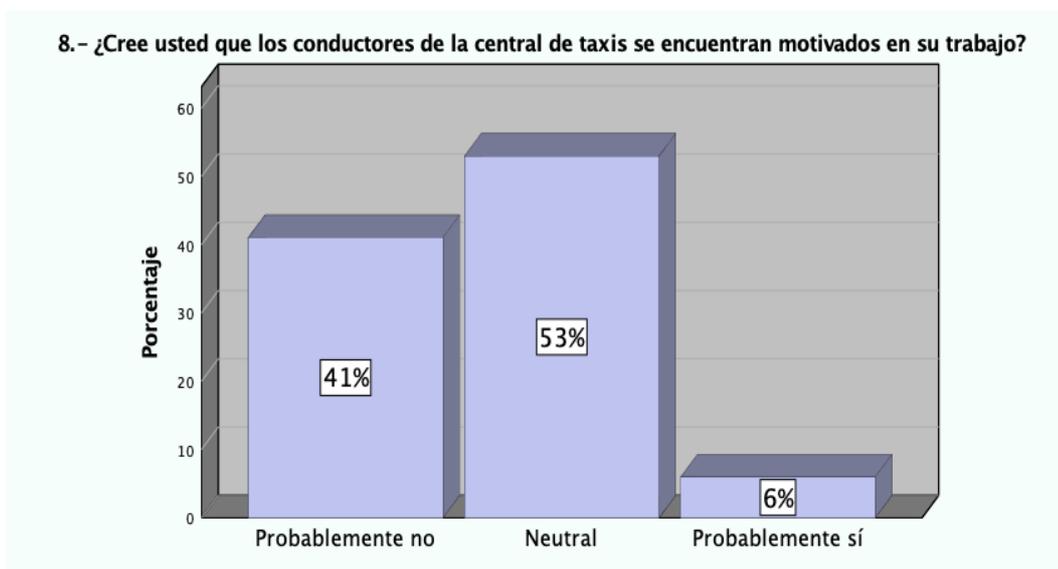
Tabla 26: Motivación de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	69	41,1	41,1
	Neutral	89	53,0	94,0
	Probablemente sí	10	6,0	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 26: Motivación de los trabajadores



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Para los clientes, se necesita trabajar también en la motivación laboral de los conductores, puesto que esto se ve reflejado en el servicio que brindan a los clientes diariamente. Por ello, un porcentaje significativo de clientes expresaron que probablemente, los choferes no se encuentran motivados.

9.- ¿Cree usted que se deben realizar capacitaciones en atención al cliente para mejorar el servicio?

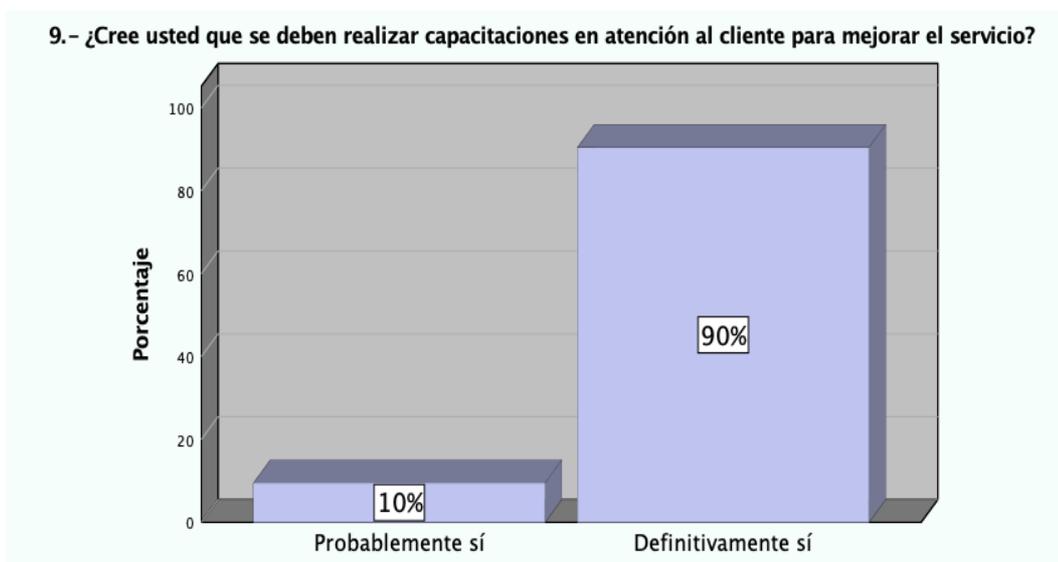
Tabla 27: Capacitaciones de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	16	9,5	9,5
	Definitivamente sí	152	90,5	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 27: Capacitaciones de atención al cliente



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Complementando con la información recolectada en las preguntas anteriores, los clientes coincidieron que definitivamente sí se deben realizar capacitaciones internas sobre la atención al cliente, de tal manera que, se pueda garantizar la satisfacción de los clientes.

10.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que ofrece la central de taxis Canal 40?

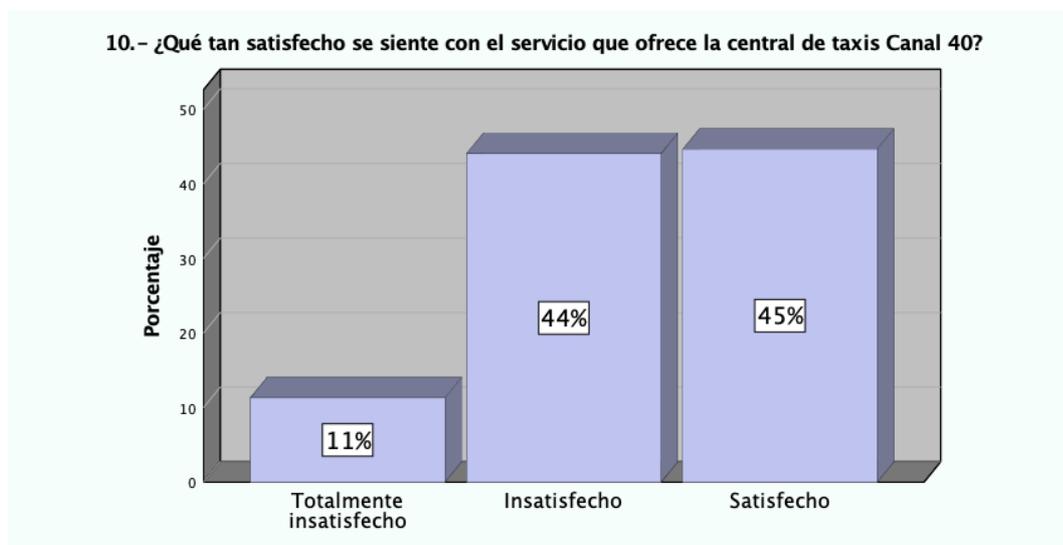
Tabla 28: Satisfacción de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	19	11,3	11,3
	Insatisfecho	74	44,0	55,4
	Satisfecho	75	44,6	100,0
	Total	168	100,0	

Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Gráfico 28: Satisfacción de los clientes



Fuente: Encuestas a clientes de la central de taxis Canal 40

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Finalmente, con respecto al nivel de satisfacción de los clientes, la mayoría expresó que se encuentran satisfechos, pero un porcentaje similar dijo lo contrario, es decir que se encuentra insatisfecho, por lo tanto, las estrategias deben estar direccionadas al mejoramiento de la calidad del servicio de la central de taxis canal 40.

3.2 Resultados

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se realiza un análisis de los principales resultados obtenidos para una adecuada toma de decisiones en cuanto a las estrategias a aplicar.

Resultados de la entrevista

La entrevista fue aplicada a varios socios de la central de taxis canal 40. El cuestionario abordó preguntas sobre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la institución, debido a que es necesario identificar las fortalezas y debilidades de la empresa para corregir los errores a través de las estrategias adecuadas.

En primera instancia, los entrevistados manifestaron que las actividades que se ejecutan son planificadas de manera mensual, sin embargo, no se tiene un control sobre el cumplimiento de las mismas.

Otro aspecto relevante es que no se aplican herramientas administrativas que permitan medir el desempeño de los conductores de la compañía, los directivos se basan en los resultados que estos presentan al final del mes.

Por otra parte se obtuvo que se realizan talleres para capacitar al personal en temas de atención al cliente, sin embargo, estos no tienen un cronograma establecido, es decir, se aplica cuando hay la oportunidad, además, no se aplican instrumentos para medir los resultados que se lograron con la capacitación.

Revista de la encuesta a conductores o choferes

A los choferes de la institución se aplicó un cuestionario con preguntas relacionadas a la filosofía empresarial, la calidad de servicio y la motivación laboral, elementos básicos para el correcto desempeño del trabajo.

Sobre la filosofía empresarial se obtuvo que, gran parte de quienes conforman la institución desconocen de estos elementos, solo un porcentaje menor conoce la misión, visión y valores corporativos.

Así mismo, los conductores consideran que no se realiza una adecuada planificación de las actividades en la institución, lo que se reflejado al final de cada periodo y en bajo posicionamiento en el mercado.

Los resultados también reflejan que los trabajadores consideran que se debe trabajar más en temas de incentivos monetarios y no monetarios para incrementar la satisfacción y estabilidad laboral.

Resultados de la encuesta a clientes

La encuesta que se aplicó a los clientes fue con la finalidad de conocer su percepción sobre la calidad de servicio que se brinda, en donde se abordaron temas sobre la calidad de servicio, la predisposición de los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

En conclusión, esta herramienta fue de mucha utilidad puesto que, con los resultados alcanzados se pueden establecer las estrategias para contribuir con la mejora continua de la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad.

PROPUESTA

3.3 Tema

Estrategias organizacionales para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad.

3.4 Justificación

La central de taxis Canal 40, es una compañía de taxis que brinda servicios de transporte a la ciudadanía del cantón La Libertad y de la provincia de Santa Elena. La empresa siempre se ha caracterizado por trabajar en la satisfacción de los clientes, es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como finalidad, desarrollar estrategias que sirvan para mejorar el desempeño laboral y que a través de esto se pueda contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicio.

La propuesta se realizó considerando los resultados de la recolección de información a través de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, aplicados en el objeto de estudio y a quienes conforman la institución.

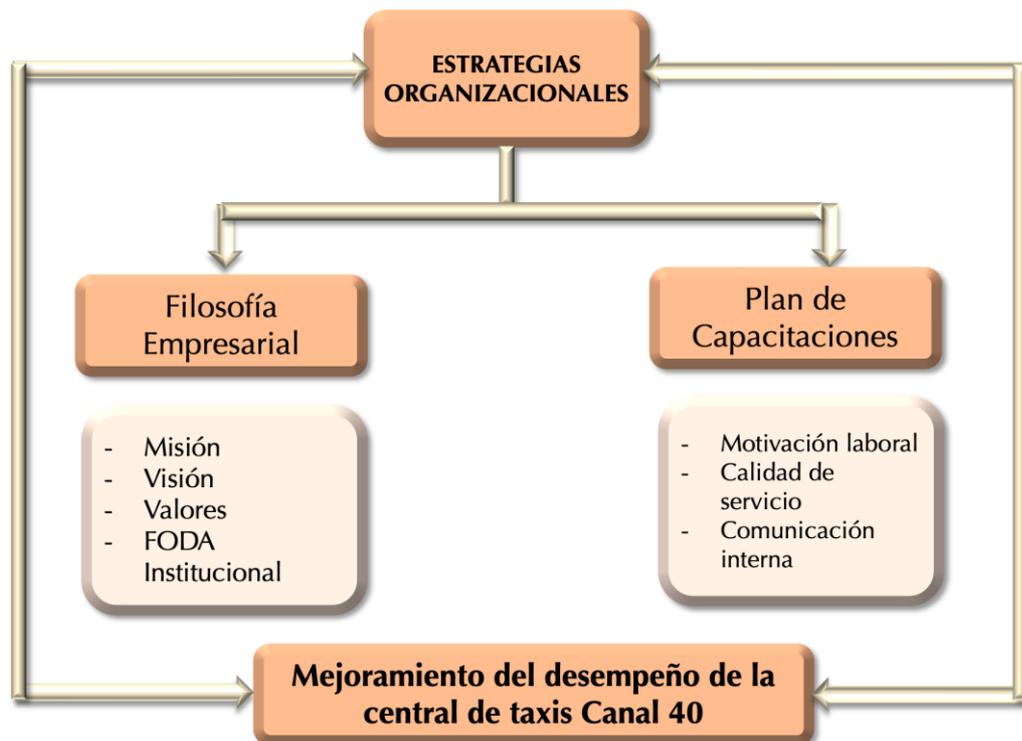
Se espera que los resultados sean favorables para la institución, y también para quienes utilizan con frecuencia este servicio para trasladarse a sus lugares de trabajo o para otras situaciones.

3.5 Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias organizacionales que permita el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la central de taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

3.6 Estructura de la propuesta

Ilustración 7: Estructura de la propuesta



Elaborado por: Suarez Chumo Analía

La propuesta de investigación para la central de taxis Canal 40, se compone de dos partes, en primer lugar se reformulará la filosofía empresarial, de tal manera que los colaboradores se puedan identificar con la misión y trabajar mancomunadamente para el cumplimiento de la visión. Además se establecerán los valores institucionales y el FODA para analizar la situación actual de la empresa.

Posteriormente, se empleará un plan de capacitaciones con temas relacionados a la motivación laboral, el mejoramiento de la calidad de servicio y la comunicación interna, para que de esta manera se pueda garantizar la satisfacción de los clientes.

3.7 Desarrollo de la propuesta

3.7.1 Filosofía empresarial

Cuadro 4: Filosofía empresarial de la Central de taxis Canal 40

FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40
¿QUIÉNES SOMOS?
Canal 40 es una compañía de taxis con una trayectoria intachable desde su creación. Dedicada al servicio de transporte para la población del cantón La Libertad y de la provincia de Santa Elena.
MISIÓN EMPRESARIAL
Brindar un servicio de calidad, con unidades modernas, operadores profesionales y comprometidos con dar el mejor servicio, brindando seguridad, comodidad, cordialidad y confort, asegurando el transporte oportuno, puntual y económico hacia su lugar de destino.
VISIÓN EMPRESARIAL
Ser reconocida como la mejor compañía de taxis de la provincia de Santa Elena y ser un referente en el Ecuador por la calidad de servicio brindada a los usuarios.
VALORES CORPORATIVOS
Respeto: El respeto es el pilar fundamental de Canal 40, por eso siempre velamos por que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindando. Profesionalismo: Todos nuestros operadores son profesionales del volante y cuentan con una amplia preparación para brindar un servicio de calidad. Puntualidad: La puntualidad es un factor que diferencia a Canal 40 de las demás compañías. Comodidad: Todas nuestras unidades se encuentran acondicionadas para brindar un servicio ejecutivo a nuestros clientes. Calidad: La calidad de servicio es nuestro compromiso, por eso trabajamos continuamente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

3.7.2 FODA institucional

Ilustración 8: FODA de la central de taxis Canal 40



Elaborado por: Suarez Chumo Analía

3.8.1 Plan de capacitaciones

El plan de capacitaciones diseñado para la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad abarca temas propuestos para la mejora de la comunicación interna entre los miembros de la empresa, lo que conlleva también a enmarcar temas principales como la motivación laboral y la calidad de servicio. Estos talleres contienen aspectos tanto teóricos como prácticos.

Taller de Motivación Laboral

Como descripción del primer se tiene como objetivo el tema de la motivación laboral con el fin de que los colaboradores y miembros directivos de la empresa alcancen un nivel de satisfacción laboral óptimo para el desarrollo productivo de la empresa, junto a ello también se señala el tema de la importancia de la formación profesional desde la empresa; en este tema el de la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad.

Cuadro 5: Contenido del Taller titulado Motivación Laboral

Tema de capacitación	Objetivo	Contenido	Tiempo/ Duración	Período de tiempo	Localización	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación
Motivación Laboral	Incrementar el nivel de satisfacción laboral óptimo para el desarrollo productivo de la empresa	1.- Que significa motivación 2.- La motivación en la vida diaria 3.- Fuente de la motivación y desmotivación 4.- El reconocimiento como motivación 5.- Desempeño laboral 6.- Actividades antiestrés laboral 7.- Dinámica “El empleado del mes”	40 horas	1 vez al año	Central de taxis Canal 40	Departamento de Talento Humano	\$1.200	Cuestionario de evaluación

Taller de calidad de servicio

El taller de calidad de servicio para la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad se propone con el objetivo de incrementar el grado de satisfacción de los clientes al momento de recibir el servicio, cumpliendo sus necesidades, deseos y expectativas, y con ello generar el aumento de la demanda.

De acuerdo con el tema propuesto se establecen las siguientes actividades descritas en el cuadro anterior:

Cuadro 6: Contenido del Taller titulado Calidad del Servicio

Tema de capacitación	Objetivo	Contenido	Tiempo/ Duración	Período de tiempo	Localización	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación
Calidad del servicio	Incrementar el grado de satisfacción de los clientes al momento de recibir el servicio	1.- La Calidad 2.- Una atención de calidad 3.- Como brindar calidad 4.- Atención al cliente 5.- Desempeño laboral 6.- Actividades de tratamiento de quejas y reclamos 7.- Dinámica “Tipo de clientes”	40 horas	1 vez al año	Central de taxis Canal 40	Departamento de Talento Humano Departamento de ventas	\$1.200	Cuestionario de evaluación

Taller comunicación interna

El tercer de taller se refiere al tema de la comunicación interna para la central de taxis Canal 40 del cantón La Libertad, mediante el cual se buscará que los miembros de la empresa puedan desenvolverse de una mejor manera con las actividades correspondientes a su puesto de trabajo mientras se mejora el ambiente laboral.

La comunicación como tema principal beneficia a la organización puesto que se crean canales de información óptimos para que todos los directivos, operarios, jefes inmediatos y demás miembros de la organización puedan estar informados de lo que la empresa requiere para mejorar el servicio. A continuación, se presenta la estructura del taller de comunicación interna:

Cuadro 7: Contenido del Taller titulado Comunicación interna

Tema de capacitación	Objetivo	Contenido	Tiempo/ Duración	Período de tiempo	Localización	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación
Comunicación interna	Buscar que los miembros de la empresa puedan desenvolverse de una mejor manera con las actividades correspondientes a su puesto de trabajo mientras se mejora el ambiente laboral	1.- La Comunicación 2.- Comunicación interna empresarial 3.- Herramientas de la comunicación interna 4.- Las redes sociales y la internet como herramienta de comunicaciones internas 5.- Actividades integración por departamento 7.- Dinámica “Cometa Halley”	40 horas	1 vez al año	Central de taxis Canal 40	Departamento de Talento Humano	\$1.200	Cuestionario de evaluación

CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo de investigación realizado en la central de taxis Canal 40, son las siguientes:

- El Diseño de estrategias organizacionales desarrolladas permitirán a la central de taxis canal mejore el desempeño laboral, logrando así ofrecer un mejor servicio al cliente.
- De acuerdo a la información recolectada a través de los instrumentos de recolección de información existen debilidades en el proceso de planificación de las actividades de la central de taxis canal 40, por lo tanto es necesario establecer acciones de mejora para contribuir con el crecimiento empresarial.
- Se evidenció que la situación actual, en la gestión administrativa de la central de taxis canal 40 tiene debilidades, en sus cuatro procesos: planeación, organización, dirección y control, lo que conlleva a que los resultados no sean totalmente eficientes para la organización.
- La aplicación de encuestas a los colaboradores de la central de taxis canal 40 permitió conocer que no se encuentran totalmente motivados a realizar sus actividades lo que se ve reflejado en la calidad de servicio que reciben los clientes.
- Las estrategias organizacionales propuestas basadas en las necesidades de la empresa permitirán tener una filosofía empresarial que direcciona al cumplimiento de metas y objetivos y al mejoramiento de la calidad de servicio a través de las capacitaciones a los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Finalmente, las recomendaciones hacia los beneficiarios del trabajo de investigación son las siguientes:

- Socializar las estrategias organizacionales elaboradas con la finalidad de evaluar su viabilidad de aplicación en la central de taxis canal 40 y de esta manera contribuir con el mejoramiento del desempeño laboral.
- Realizar una planificación anual de las actividades a desarrollarse a través de un Plan Operativo Anual (POA), de tal manera que se puedan medir el cumplimiento de las mismas.
- Realizar un diagnóstico situacional de manera periódica para analizar las debilidades halladas en el proceso administrativo de la central de taxis canal 40, para establecer las acciones correctivas necesarias.
- Motivar a los colaboradores de la institución a través de la implementación de programas de incentivos laborales, monetarios y no monetarios, para mejorar su desempeño laboral.
- Aplicar las estrategias organizacionales propuestas para contribuir con el mejoramiento del desempeño de la central de taxis canal 40, y así brindar un servicio de calidad a los usuarios del cantón La Libertad y de la provincia de Santa Elena

BIBLIOGRAFÍA

- Noguera Hidalgo, Á. L., Barbosa Ramírez, D. H., & Castro Ríos, G. A. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 30(131), 153-161.
- Aguilera Enriquez, L., González Adame, M., & Rodríguez Camacho, R. (2012). Estrategias empresariales para la competitividad y crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica. *Investigación y Ciencia*, 19(53), 39-48.
- Torres Arminio, J. (2016). *Gestión del proyecto de restauración. HOTR0309* (1 ed.). Málaga: IC Editorial.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial* (14 ed.). (M. Á. Toledo Castellanos, Ed., M. J. Herrero Díaz, & M. Ortiz Staines, Trads.) México: The McGraw-Hill.
- Vargas Salgado, M. M., Máynez Guaderrama, A. I., & Gómez Bull, K. G. (2017). Comunicación Organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral. *Academia de Ciencias Administrativas*, 2478-2486.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo* (1 ed.). México: Pearson Educación.
- Mondy, R. W. (2010). *Human Resource Management* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones* (10 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.
- Vega Monsalve, N. d. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. *Educación Médica Superior*, 30(2), 627-638.
- Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., & Strickland III, A. (2012). *Crafting and Executing Strategy. The Quest for Competitive Advantage. Concepts and Cases* (18 ed.). (J. Mares Chacón, Ed., R. M. Rubio ruiz, J. F.

- Dávila Martínez, A. Deras Quiñónez, & P. Mascaró Sacristán, Trads.) New York, United States of América: The McGraw-Hill Companies.
- Noruega Hidalgo, A., Barbosa Ramírez, D., & Castro Ríos, G. (abril-junio de 2014). Estrategia Organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153-161.
- Vieira, L. (2013). *El método de escenarios para definir el rol de los inias en la investigación agroindustrial*. Brasil: Embrapa.
- Gordon Rivera, W. (2012). *Presupuestos. Planificación y control* (6 ed.). México: Pearson Educación.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad* (4 ed.). México: The McGraw-Hill.
- Arce Burgos, L. (25 de enero-junio de 2012). Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*(25), 191-201.
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo* (1 ed.). Estado de México: Editorial Digital Unid.
- Luna González, A. (2015). *Proceso administrativo* (2 ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Morales Santiago, G. (2013). *Gestión del montaje y del mantenimiento de instalaciones eléctricas*. Madrid: Paraninfo.
- Conexión Esan. (2016). *Los métodos de evaluación de desempeño más usados*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>
- Alles, M. (2017). *Construyendo Talento. Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones* (2 ed.). Buenos Aires: Granica.
- RAE. (2016). *Diccionario del español jurídico. Rendimiento del trabajo*. Obtenido de Real Academia Español: <https://dej.rae.es/lema/rendimiento-del-trabajo>
- Minsalud. (2013). *Definición de responsabilidad laboral*. Obtenido de Minsalud: <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=57&ContentTypeId=0x0100B5A5812528>

- Pimienta, J. L. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje : Docencia universitaria basada en competencias* (1 ed.). México, México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed.). México, México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2017). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano* (6 ed.). México: Pearson Educación.
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 193-202.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., & Espeso, M. (2016). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (3 ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Sainz De Vicuña, J. (2017). *El plan de marketing digital en la práctica* (2 ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Caim, G. (01 de mayo de 2011). *Scribd*. Obtenido de Recursos de la empresa: <https://es.scribd.com/doc/54296924/Los-Recursos-de-La-Empresa>
- Ministerio de Trabajo. (2019). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de Condiciones Laborales: Ministerio de Trabajo
- Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances* (1 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Página web de la Asamblea Nacional: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- H. Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021: Toda una Vida*.
Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Semplades:
https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Vera Veas, C. (Septiembre de 2016). *Estrategia Organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito La Nuestra Ltda., de Vinces*. Obtenido de Repositorio DSpace en Unidades :
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7435>
- Vera Carvajal, G. J. (julio de 2016). *Estrategia Organizacional para optimizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia De Guare*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes "Uniandes":
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4979>
- Medina Cevasco, S. (septiembre de 2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017*. Obtenido de Repositorio de la Escuela de postgrado - Universidad César Vallejo, Perú:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.

ANEXOS

Anexo 1: Carta Aval



La libertad 15 de Marzo de 2019

Sra.

ANALIA SUÁREZ CHUMO

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

Ciudad.-

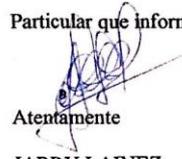
De mis consideraciones.-

En mi calidad de presidente de la "Central de radio taxi canal 40" del cantón La Libertad tengo a bien expresar a usted un atento y cordial saludo.

CARTA AVAL

Atendiendo la petición presentada por usted en la que solicita autorización para poder realizar dentro de la empresa a mi cargo, el trabajo de tesis de titulación denominado "**Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los socios de la central de taxi canal 40**" Provincia de Santa Elena, 2018. Se procede a la aprobación de solicitud, comprometiéndose a brindar toda la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis. Además autorizamos hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración y ejecución del trabajo de investigación.

Particular que informo a usted para los fines consiguientes


Atentamente

JARRY LAINEZ
Presidente

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título	Objetivos	Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias Organizacionales para fortalecer el Desempeño Laboral de la Central De Taxis Canal 40, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.	General	Las estrategias organizacionales permitirán fortalecer el desempeño laboral de los miembros de la central de taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.	Estrategias Organizacionales	Planificación estratégica	Misión
	Diseñar estrategias organizacionales para fortalecer el desempeño laboral de los integrantes de la Central de taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018				Visión
	Tareas Científicas				Valores
	Evaluar el proceso de planificación estratégica de la central de taxis canal 40, a través del análisis de sus componentes para el establecimiento de acciones de mejora continua				Objetivos
				Determinar el efecto del proceso administrativo en el desempeño laboral de los integrantes de la central de taxis canal 40, a través de la evaluación de resultados	Planeación
					Organización
	Analizar el desempeño laboral de los integrantes de la central de taxis canal 40 a través de un diagnóstico interno				Dirección
				Proponer las estrategias organizacionales adecuadas para medir el desempeño laboral de los miembros de la central de taxis canal 40, del cantón La Libertad	Control
					Humano
	Desempeño Laboral				Estrategias funcionales
			Tecnológicos		
			Marketing		
			TIC'S		
	Desempeño Laboral		Competencias	Financieras	
Capacidades					
Habilidades					
Evaluación de desempeño		Destrezas			
		Autoevaluación			
		Evaluación 180°			
Rendimiento Laboral		Evaluación 360°			
		Responsabilidad			
Satisfacción Laboral	Estrategias de Enseñanza/Aprendizaje	Estrategias de Enseñanza/Aprendizaje			
		Relaciones Interpersonales			
		Condiciones de Trabajo			
		Reconocimientos			
					Beneficios

Elaborado por: Suarez Chumo Analía

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

ENCUESTA A CONDUCTORES DE LA CENTRAL DE TAXIS “CANAL 40”

Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de “Estrategias Organizacionales para fortalecer el desempeño laboral de la Central de Taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.”

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción; otras son de varias opciones.

INSTRUCCIONES:

Lea o escuche atentamente al cuestionamiento para responder de acuerdo a su conocimiento de forma sincera.

- La encuesta consta de 15 preguntas
- Si tiene alguna duda consulte al encuestador
- La información que proporcione es confidencial
- Los resultados de la encuesta son solamente para fines académicos

No. Encuesta:	
----------------------	--

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad

Alternativa	X
De 20 a 29 años	
De 30 a 39 años	

De 40 a 49 años	
Más de 50 años	

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Neutral	Probablemente sí	Definitivamente sí

Ítems					
	1	2	3	4	5
1.- ¿Conoce usted la misión de la central de taxis Canal 40?					
2.- ¿Conoce usted la visión de la central de taxis Canal 40?					
3.- ¿Sabe usted cuáles son los valores corporativos en los cuáles se basa la central de taxis Canal 40?					
4.- ¿Conoce usted si se cumplen los objetivos de la institución al final cada periodo?					
5.- ¿Cree usted que la organización realiza una adecuada planificación de las actividades?					
6.- De acuerdo a su criterio ¿La organización en la central de taxis es adecuada?					
7.- ¿Cree usted que existen líderes que orienten a los colaboradores al cumplimiento de objetivos?					
8.- ¿Conoce usted si la organización realiza un control constante para monitorear el cumplimiento de objetivos?					
9.- ¿Cree usted que la organización cuenta con el recurso humano capacitado para brindar un buen servicio a la comunidad?					

10.- ¿Dispone la institución de los recursos económicos suficientes para cumplir las metas anuales?					
11.- ¿Cuenta la organización con recursos tecnológicos actualizados para trabajar de manera eficiente?					

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Items	1	2	3	4	5
12.- ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
13.- ¿Cómo califica las condiciones de trabajo?					

14.- ¿Qué tipo de reconocimientos ha recibido por su desempeño en la central de taxis?

Alternativa	X
Reconocimiento verbal	
Asensos	
Bonos	
Seguridad laboral	
Certificados	
Ninguno	

15.- ¿Qué beneficios recibe en la central de taxis?

Alternativa	X
Seguro Social	
Décimo tercer sueldo	
Décimo cuarto sueldo	
Vacaciones	
Otros	
Ninguno	

ENCUESTA A CLIENTES DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40

Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de “Estrategias Organizacionales para fortalecer el desempeño laboral de la Central de Taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.”

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción; otras son de varias opciones.

INSTRUCCIONES:

Lea o escuche atentamente al cuestionamiento para responder de acuerdo a su conocimiento de forma sincera.

- La encuesta consta de 10 preguntas
- Si tiene alguna duda consulte al encuestador
- La información que proporcione es confidencial
- Los resultados de la encuesta son solamente para fines académicos

No. Encuesta:

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad:

Alternativa	X
De 20 a 29 años	<input type="checkbox"/>
De 30 a 39 años	<input type="checkbox"/>
De 40 a 49 años	<input type="checkbox"/>
Más de 50 años	<input type="checkbox"/>

1.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de taxi?

Alternativa	X
Al menos una vez al día	<input type="checkbox"/>

Al menos una vez a la semana	<input type="checkbox"/>
Al menos una vez al mes	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Cómo califica la atención por parte de los conductores la central de taxis canal 40?

Alternativa	X
Muy Malo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regula	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Neutral	Probablemente sí	Definitivamente sí

Ítems	1	2	3	4	5
3.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad a los usuarios?	<input type="checkbox"/>				
4.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis cuentan con las habilidades idóneas para brindar un excelente servicio?	<input type="checkbox"/>				
5.- ¿Considera usted que los conductores de la central de taxis deben poseer destrezas de atención al cliente para cumplir sus expectativas?	<input type="checkbox"/>				
6.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis cumplen eficientemente con sus responsabilidades?	<input type="checkbox"/>				
7.- ¿Considera usted que se deben implementar herramientas para medir la satisfacción de los clientes?	<input type="checkbox"/>				
8.- ¿Cree usted que los conductores de la central de taxis se encuentran motivados en su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
9.- ¿Cree usted que se deben realizar capacitaciones en atención al cliente para mejorar el servicio?	<input type="checkbox"/>				

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho

Ítems	1	2	3	4	5
10.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que ofrece la central de taxis Canal 40?					

ENTREVISTA A SOCIOS DE LA CENTRAL DE TAXIS CANAL 40

Fecha: _____ **Hora:** _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador: _____

Entrevistado (nombre y cargo dentro de la institución):

Introducción:

La investigación de “Estrategias Organizacionales para fortalecer el desempeño laboral de la Central de Taxis Canal 40, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, se realiza con la finalidad de coadyuvar a la empresa a implementar acciones de mejora para fortalecer sus procesos internos y satisfacer a los clientes. En torno a esto, se escogió a los socios de la institución, quienes a través de sus conocimientos y experiencia dentro del objeto de estudio dotarán de información relevante para el desarrollo de la investigación.

Características de la entrevista:

La entrevista es confidencial, única y exclusivamente para fines académicos y tendrá una duración estimada de quince minutos.

Preguntas

1.- ¿De qué forma se lleva a cabo el proceso de planeación de actividades en la central de taxis?

2.- ¿Cómo se mide el desempeño del proceso administrativo en la central de taxis?

3.- ¿Qué tipo de recursos empresariales son necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización?

4.- ¿Qué estrategias de marketing se utilizan para posicionar a la empresa en el mercado?

5.- ¿Qué herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicación se utilizan para optimizar el trabajo en la central de taxis?

6.- ¿Qué estrategias financieras se utilizan para optimizar los recursos de la empresa?

7.- ¿Qué herramientas de evaluación utiliza la central de taxis canal 40 para medir el desempeño organizacional?

8.- ¿Qué alcance considera que tiene la evaluación 180 grados?

9.- De acuerdo a su criterio. ¿Qué beneficios tiene una evaluación integral o de 360 grados en la evaluación de desempeño?

10.- ¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje se implementan en la organización para impulsar el desarrollo del talento humano?

Anexo 4: Evidencia fotográfica



