



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2019– SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE CUPOS PARA EL SERVICIO DE TAXIS QUE
EMITE LA AGENCIA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

EGRESADA:

ALICIA MARGOTH CALERO GARCÍA

TUTOR:

ING. TEÓFILO ROBERTO FERNÁNDEZ BAYAS, MAE.

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo fue creada como una persona jurídica con derecho público y patrimonio propio, cuyo objeto es la administración regulación y operación del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo cubriendo, en su accionar a todos los usuarios entre ellos; pasajeros, cooperativas de camionetas, empresas de transportes, cooperativas de taxis, empresas de servicios turísticos, servicios comerciales.

La empresa tendrá su domicilio principal en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos la misma que se rige a la Constitución de la República del Ecuador, fue aprobada el 30 de agosto del 2016, luego fue sancionada el 15 de septiembre del 2016 y finalmente fue publicada el 21 de septiembre del 2016 mediante la ordenanza sustitutiva de Constitución, organización y funcionamiento de la Empresa Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo (TRANSVIAL-EP).

El objetivo de este caso de estudio es analizar cuáles son los inconvenientes que se han presentado para los taxistas, conductores y usuarios debido al continuo incremento de cupos para la prestación de servicios de taxis, que emite la Agencia de Tránsito Municipal del cantón Babahoyo, quién luego de la Resolución N°.001 TRANSVIAL-EP del año 2017 mediante la aprobación y creación de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo, actualmente se otorgan los cupos en el departamento de Títulos habilitantes, entendiéndose como “Títulos habilitantes son instrumentos legales otorgados a TRANSVIAL-EP que autoriza la prestación de los servicios de transporte terrestre público particular y comercial dentro del cantón Babahoyo”. (Resolución N °- 001 TRANSVIAL -EP, 2017, pág. 53).

En el presente caso de estudio está inmersa la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa ya que se encuentra relacionada con la planificación y coordinación de los procedimientos con los que se manejan las instituciones públicas siendo que el departamento de Títulos habilitantes está encargado de la autorización de servicios de transporte terrestre público, particular y comercial dentro del cantón Babahoyo. La metodología de investigación que se apega a este caso de estudio es hipotética -deductiva, debido a que se logró relacionar en base a la investigación los problemas reales las consecuencias de los mismos.

“La investigación es un proceso sistemático, crítico y empírico que se aplica al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4).

DESARROLLO

En la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo (TRANSVIAL-EP), se encuentran prestando servicios las organizaciones como son: la ATN, la Terminal Terrestre, ATM. El viernes 13 de febrero del 2017 fue elegido por el Directorio el Ing. Daniel Garófalo Oyola como Gerente General de la empresa TRANSVIAL-EP, asumiendo la responsabilidad de representar legal, judicial y extrajudicialmente a la empresa TRANSVIAL-EP del cantón Babahoyo, siendo responsable ante el Directorio y conjuntamente con éste por la gestión administrativa. Teniendo como deberes y atribuciones lo siguiente: cumplir y hacer cumplir la ley, ordenanzas, reglamentos y demás normativas aplicables. Se denomina empresa a una “Unidad económica autónoma organizada para combinar un conjunto de factores de producción, con la vista a la producción de bienes o prestación de servicios para el mercado” (Ramírez Cardona, 2010, pág. 16).

De acuerdo a un estudio de movilidad Babahoyo necesita 140 Agentes de Tránsito serán elegidas aquellas personas que obtuvieran el puntaje más alto entre las pruebas de selección, en el mes de septiembre del año 2018 un total de 78 Agentes Civiles de Tránsito Municipal de Babahoyo, se encontraron en proceso de formación en la Escuela de Formación de Oficiales y Tropas de la ciudad de Guayaquil, teniendo en conocimiento que “proceso es una concatenación de eventos que dan lugar a un producto o un servicio en una empresa. Los procesos se dividen en unidades menores llamadas actividades, y estas a su vez en tareas” (Macazaga & Pascual, 2007, pág. 299).

Fueron 77 Agentes Civiles de Tránsito Municipal; 70 varones y 7 mujeres estuvieron incorporados mediante una ceremonia que fue celebrada en el parque Deportivo Municipal de El chorrillo. Sus actividades como Agentes de Tránsito Municipales iniciaron el 11 de febrero mediante un protocolario desarrollado en la planta baja del edificio de la alcaldía se realizó la inauguración de la primera promoción de agentes civiles de tránsito municipales el inicio de sus labores fue acompañado de 7 oficiales subalternos y un comandante lo cual se dio luego de obtener la Resolución que acredita a TRANSVIAL-EP la operatividad control y seguridad vial en el cantón Babahoyo.

En el año 2016 el GAD del cantón Babahoyo realizó un Estudio de Movilidad y Seguridad Vial, el cual determinó resultados positivos, indicando que la ciudad de Babahoyo necesitaba más vehículos livianos prestando sus servicios como taxis, en el año 2017 a mediados del mes de julio se procedió la aceptación y emisión de los cupos que habían solicitado los propietarios de los carros que trabajan como taxistas informales con intenciones de pertenecer a una de las compañías de taxis, finalmente se otorgó exactamente 120 cupos con los que se creó la compañía de transporte en taxis UTB , siendo su fecha de actualización de la compañía el 06 de marzo de 2019 , este proceso fue dado con anterioridad realizando trámites necesarios para constituir sus unidades debidamente legalizadas.

Los vehículos livianos son los indicados para la prestación de servicios como taxis (Gómez Etxebarria, 2007) afirma que un vehículo:

Medio de transporte dotado de motor, destinado a ser utilizado en carretera, esté completo o incompleto, que tenga por lo menos cuatro ruedas y alcance una velocidad máxima de diseño

superior a 25 kilómetros/hora. Los remolques y semirremolques también tienen la consideración de vehículos (pág. 308).

En el cantón Babahoyo existen cinco cooperativas de taxis convencionales y tres ejecutivos.

Compañía de taxis ejecutivo Luigycar S.A.

Compañía de transportes de taxis ejecutivos “La chorrera” S.A

Compañía de transportes en taxis Convencional Babahoyo S.A

Cooperativa de taxis convencional “San Fernando”

Cooperativa de taxis convencional “Rio Babahoyo”

Cooperativa de taxis convencional “ Babahuyus”

Cooperativa de taxis convencional “ Cachari”

Compañía de transporte en taxis “UTB”

Según los autores (Moyano Fuentes, Bruque Càmara, Maqueira Marìn, Fidalgo Bautista, & Martìnez Jurado, 2011) definen a la sociedad anònima como:

Es el prototipo de sociedad capitalista, esto es, de la primacía del capital sobre la persona (el socio). El volumen de capital que posee un socio es lo que determina el número de votos, el obtener más o menos beneficios de la empresa, etc. Un hecho fundamental que se observa en estas sociedades es la separación entre la propiedad y la dirección de la empresa. Esto favorece, por un lado, la independencia y flexibilidad de la gestión, pero presenta el inconveniente de que propietarios (llamados accionistas) a veces no puedan evaluar la actuación de los directivos, al no tener toda la información disponible la gestión efectuada por estos (pág. 5).

Después de haberse realizado el estudio de movilización y seguridad vial efectuado por el GAD del cantón Babahoyo, se dio el incremento de cupos para la prestación del servicio de taxis con más de 100 unidades, a partir del año 2018 los taxistas que trabajan como conductores realizan múltiples carreras en sus horas de trabajo con la finalidad de aumentar sus ingresos, ya que se consideran personas de clase social baja que por lo general son quienes reciben los ingresos ganados, a diferencia de los propietarios quienes alquilan sus vehículos, quienes la mayoría se consideran personas de clase social media por lo tanto son aquellos quienes reciben los ingresos pasivos. Según (Kiyozaki & Sharon L. Lecheter, 2012, pág. 209) en su libro de La Escuela de Negocios afirman que: “existen tres tipos diferentes de ingresos e contaduría: Ganado, Pasivo y de Portafolio”.

Los taxistas en especial quienes laboran como conductores revelan desmotivación en sus labores diarias, habitualmente deben cancelar entre un promedio de 50 a 60 dólares a los dueños de las unidades, más el combustible y la limpieza del vehículo, el restante del dinero obtenido en sus horas de trabajo es la ganancia del taxista. De tal manera que los colaboradores de las cooperativas de taxis se encuentran experimentando situaciones incómodas entre compañeros de trabajo, explotación laboral y desacuerdos, lo mismo que ha generado un clima laboral desfavorable, ha aumentado la competencia debido a que todos desean realizar fletes.

En un artículo científico sobre Motivación: Teorías y su relación en el ámbito empresarial (Huilcapi Masacon, Castro López, & Jácome Lára, 2017) afirman que :

La desmotivación es un término opuesto a la motivación es desmotivación generalmente definido como un sentido de desesperanza ante los obstáculos o como un estado de angustia y

pérdida de entusiasmo disposición o energía Aunque la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas tiene consecuencias que pueden prevenirse (pág. 317).

Mientras tanto (Moyano Fuentes, Bruque Càmara, Maqueira Marìn, Fidalgo Bautista, & Martínez Jurado, 2011, pág. 122) afirma que :

La teoría de los incentivos. Es quizás la teoría más antigua y la más evidente. Confirma que individuos se mueven (no olvidemos que motivación tiene su origen en el vocablo latino *motivus* o movimiento) porque esperan conseguir un incentivo derivado de acción.

Aquí un concepto claro “La motivación es un deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad tanto individual como grupal” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009). De manera personal la motivación es un impulso que se le ofrece al colaborador para que con pequeños esfuerzos pueda llegar a lograr sus objetivos, es considerado un impulso ya que genera interés a su trabajo, al cumplimiento de sus labores diarias, sin que convierta en un trabajo rutinario, por lo general las motivaciones son aumentos salariales siendo esta una recompensa.

Rechazan el incremento de cupos ya que los representantes consideran que Babahoyo siendo un ciudad pequeña ya se encuentra saturada de taxis prestando servicios, razón por la que ha aumentado la competencia laboral, los conductores ya no se preocupan en brindan un servicio de calidad sino más bien en aumentar sus ingresos.

En su manual introducción a la calidad (Àlvarez Ibarrola, Gallego Àlvarez, & Bullòn Caro, 2006) afirman que actualmente la expresión “calidad” se utiliza con frecuencia en cualquiera de los

ámbitos de nuestra sociedad sin importar el sector del que procede el comentario ni la vertiente hacia el que se dirige.

A lo largo de este manual, se empleará esta expresión como una característica intrínseca que acompaña al modo de gestionar la elaboración de un producto o a la prestación de un servicio por parte de una organización. Esta característica se fundamenta en una cultura basada en sistemas de gestión que permite la optimización de cualquier tarea a través de controles objetivos de su desarrollo y resultado (pág. 1).

En base a este concepto estoy de acuerdo que es considerada la calidad como una característica que se repite ya sea en un producto o como en este caso en la prestación de servicios, es representada como una herramienta estratégica en la atención al cliente la cual permite brindar un valor agregado a los usuarios, con respecto a la oferta que presentan los competidores, en el caso de prestar servicios de mala calidad conlleva a perder fletes, siendo el motivo principal para que los conductores experimenten la carencia de satisfacción laboral.

Según (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010) certifica que:

Existen una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. En relación a esta dimensión conceptual la definición propuesta por Locke (1976) es la mejor ha sabido recoger el significado de este término y la más aceptada en la literatura especializada. Este autor define a la satisfacción laboral como un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto (pág. 16).

Los representantes de las cooperativas y los gremios de taxistas solicitan que se los considere tiempo para recuperar su dinero, ya que ellos realizan inversiones en adquirir un vehículo y al comprar un puesto en una de las cooperativas. Ante esta petición lo más indicado en esta situación de la emisión de cupos no se trata de que la empresa TRANSVIAL-EP desde el Departamentos Títulos Habilitantes no emita más cupos para la prestación de servicios, sino más bien graduar los periodos de entrega, teniendo en consideración que porque no se puede negar la oportunidad de trabajar ni mucho menos perjudicar a todas aquellas personas que ya desarrollan esta actividad.

Para lograr obtener un cupo los aspirantes a formar parte de una cooperativa de taxis deben cumplir con todos los requisitos solicitados por el Departamento de Títulos Habilitantes estos siendo los siguientes: Solicitud de trámite, certificado de constatar de flota vehicular, póliza de seguro de responsabilidad civil, los demás establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito. Y una vez cumplido con todos los requisitos solicitados para la previa obtención de un cupo, el mismo que está valorizado en \$1000,00 por concepto de modalidad taxi convencional , siendo este el valor establecido en el art.- 96 (RESOLUCION 001 TRANSVIAL-EP).

Un 75% de los encuestados aseguraron que es necesario transportarse a sus lugares de trabajo utilizando los taxis como medios de transporte, los usuarios manifiestan que a pesar de que existen un exceso de taxis en Babahoyo es caótico coger un taxi en el horario de la mañana, debido a que se colocan en un mismo sector la gran mayoría de taxistas con las intenciones de realizar una carrera, esto genera pérdida de tiempo de espera el mismo que retrasa la llegada a sus destinos a los usuarios , razón principal por la que los usuarios indican que ha disminuido

la calidad del servicio , tanto los usuarios como conductores se estresan y esto genera un clima laboral desfavorable.

Según (Bordas Martínez, 2016) afirma que “Un buen clima laboral redundaría en la mayor satisfacción en el trabajo, y a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación”.

En su libro Gestión estratégica del clima laboral (Bordas Martínez, 2016) afirma que:

Las actitudes, asociadas con la satisfacción laboral o el compromiso en el trabajo, son el resultado emocional de nuestras percepciones e incluyen una predisposición a actuar de un modo determinado, por ello nos permiten predecir el comportamiento de las personas y por lo tanto, las podemos promover o inhibir (pág. 26).

(Diario LA HORA, 2019) reportó que en la marcha realizada el 12 de julio del 2019, con la finalidad de protestar contra la inconformidad e inseguridad.

Inconformidad debido a la impotencia de ver una gran cantidad de carros particulares haciendo carreras, son vehículos que no cuentan con las normas técnicas mucho menos legales para prestar servicios, lo que puede ocasionar un accidente de tránsito y por otra parte la inseguridad que viven a diario los taxistas, cada día los taxistas son asaltados dentro de sus propias unidades sin que nadie los pueda ayudar.

Después de la reunión con el Alcalde German éste aseguró que está dispuesto en atender a la transportación en la seguridad, a través de las cámaras en sectores estratégicos. Mientras que, en lo referente de la inconformidad, el Alcalde y los concejales también se comprometieron a encaminar los controles dentro del menor tiempo posible por medio de la ATM.

(Informe y punto , 2019) En su página web en la sección de seguridad informó que:

La Agencia de Tránsito Municipal de Babahoyo (ATM-B) para fortalecer la seguridad de la ciudadanía se integró al ECU 911 , con ello lo Agentes de Tránsito Municipales trabajaran también en las instalaciones del Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo, en turnos rotativos y de forma permanente para la coordinación de emergencias concernientes al tránsito y movilidad vial del cantón, los funcionarios antes de iniciar su trabajo, en consola previamente recibieron una inducción por parte del área de doctrina del ECU 911, con el objetivo de que conozcan acerca de la atención de emergencias y el despacho de recursos de las instituciones articuladas, el sistema de videovigilancia, la capacidad operativa y tecnológica del centro.

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo determinado en la RESOLUCIÓN N°- 001-TRANVIAL-EP- 2017 y lo investigado, el incremento de cupos para la prestación de servicios de taxis en el cantón de Babahoyo, es un trámite que en la actualidad se realiza en la empresa TRANSVIAL- EP y es generado por el departamento de Títulos habilitantes, luego de cumplir con todos los requisitos solicitados. En las ocasiones que se ha cumplido con este proceso se denota la inconformidad que se genera a la ciudadanía, en especial aquellas personas que cumplen el papel de representantes del gremio de taxistas y los presidentes de las cooperativas de taxis ya que sienten que aumenta la competencia laboral, pero en realidad quienes están sujetos a las consecuencias del caso omiso al rechazo que presentan, son los conductores que alquilan los vehículos para trabajar a diario debido a que trabajan en un clima laboral desfavorable, en muchos casos se vuelve caótico trabajar bajo presión para lograr obtener ganancias libre del pago de alquiler , combustible y lavado del carro. Son las opiniones de los conductores encuestados, pero por otra parte hay que comprender que no se le puede quitar el derecho de trabajar a otras personas con las mismas aspiraciones en este caso ser parte de una cooperativa de taxis.

RECOMENDACIONES

La Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo ante las eventualidades que se han estado presentando es recomendable concientizar a la ciudadanía que con el pasar tiempo va creciendo la demanda por lo tanto se debe incrementar la oferta y la prestación de servicios de taxis en un caso que los usuarios lo necesitan a la brevedad para transportarse a sus lugares de trabajo o en caso de una urgencia. Los taxistas que ya forman parte de las cooperativas de taxis deben recordar que en cuanto ellos tuvieron la necesidad de tramitar un cupo para prestar sus servicios y trabajar para generar ingresos y mejorar su situación económica otras personas también lo tienen, la TRANSVIAL-EP emitirá el incremento de cupos cada cierto periodo de tiempo para evitar colapsar la ciudad de taxis, porque realmente no se puede negar la oportunidad de trabajo a las personas con deseos de ocuparse en esta labor.

Bibliografia

- Àlvarez Ibarrola, J. M., Gallego Àlvarez, I., & Bullòn Caro, J. (2006). *Introducciòn a la calidad. Aproximaciòn a los sistemas de gestiòn y herramientas de calidad* (PRIMERA EDICIÒN ed.). España: Ideas propias Vigo.
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestiòn estratègica del clima laboral*. MADRID: Universidad Nacional de Educaciòn a Distancia Madrid 2016.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacciòn laboral* (Segunda ediciòn ed.). Madrid: R.B Servicios Editoriales S.L.
- Diario LA HORA. (19 de Julio de 2019). *L H.com.ec*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/losrios/noticia/1102257467/el-gremio-taxista-reclama-en-babahoyo>
- Gòmez Etxebarria, G. (2007). *Prevenciòn de Riesgos Laborales del Trabajador Autònomo*. España: Wolters Kluwer España S.A. 2007.
- Hernàndez, R., Fernàndez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la investigaciòn*. perù: Interamericana.
- Huilcapi Masacon, M., Castro López, G. A., & Jácome Lára, G. A. (2017). Motivaciòn. *Las teorías y su relaciòn en el àmbito empresarial*, pág. 317.
- Huilcapi Masacon, M., Castro López, G., & Jácome Lára, G. (2017). *Motivaciòn: Teorías y su relaciòn en el ambito empresarial*. Obtenido de Fundaciòn Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Informate y punto . (13 de Febrero de 2019). *la noticia en su punto*. Obtenido de Integrando al Ecuador: <https://www.informateypunto.com/seguridad/2670-agencia-de-transito-municipal-de-babahoyo-se-articula-al-ecu-911-para-fortalecer-seguridad>
- James, C., & Horne, V. (2007). *Fundamento de Administraciòn Financiera*. España.
- Kiyozaki, R. T., & Sharon L. Lecheter. (2012). *La Escuela de Negocios* . Mexico: CASHFLOW.
- Macazaga, J., & Pascual, A. (2007). *Organizaciòn basada en procesos* (SEGUNDA EDICIÒN AMPLIADA Y ACTUALIZADA ed.). Mèxico: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Moyano Fuentes, J., Bruque Càmara, S., Maqueira Marìn, J. M., Fidalgo Bautista, F. À., & Martìnez Jurado, P. J. (2011). *Administraciòn de Empresas: Un enfoque teòrico-pràctico*. Madrid: PEARSON EDUCACIÒN S.A.
- Ramìrez Cardona, C. (2010). *Fundamentos de Administraciòn*. Bogotá: Ecoediciòn.
- RESOLUCION 001 TRANSVIAL-EP. (s.f.). 2017.
- Resolucion N °- 001 TRANSVIAL -EP. (2017). ART.- 78, pág. 53.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administraciòn* (Vol. SEXTA EDICION). Mèxico: PEARSON.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

TEMA: GESTIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE CUPOS PARA EL SERVICIO DE TAXIS

QUE EMITE LA AGENCIA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo obtener información que permita conocer los problemas que están atravesando los conductores que prestan servicios de taxis.

ENCUESTA

1. ¿Usted alquila el vehículo para trabajar prestando sus servicios como taxista?

Si

No

2. ¿Con que frecuencia usted realiza carreras múltiples para aumentar sus ingresos diarios?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Rara vez

Nunca

3. ¿Usted como taxista ha propuesto que se suba la tarifa de pago por el servicio de taxis?

Si

No

4. ¿Usted con qué frecuencia ha manifestado las molestias ocasionadas por el exceso de taxis al presidente de la cooperativa de taxis a la que pertenece?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

5. ¿Está de acuerdo que se debería disminuir el incremento de cupos para evitar el exceso de taxis en Babahoyo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿A usted ocasionalmente los usuarios le han expresado que sus servicios no están siendo de buena calidad?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

7. ¿Usted considera que existe un exceso de taxis en Babahoyo?

- Si
- No

8. ¿Usted está de acuerdo que el incremento de cupos para la prestación de servicio de taxis sea emitido por TRANSVIAL-EP cada periodo de tiempo para evitar el colapso de vehículos en el cantón de Babahoyo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni en desacuerdo/ni en acuerdo

En desacuerdo

En total desacuerdo

9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el promedio de ganancias que recibe a diario?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

10. ¿Usted como considera el clima laboral en su trabajo como conductor?

Muy favorable

Favorable

Neutral

Desfavorable

Muy desfavorable

