



**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

# **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS COMPAÑÍAS DE TRASPORTE DE CARGA PESADA EN EL CANTÓN EL EMPALME**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al  
título de:

**Magister en Dirección de Talento Humano**

Por la estudiante:  
**Lety Verónica RIVAS RAMÍREZ**

Bajo la dirección de:  
**María Elena GODOY ZÚÑIGA, Msc.**

MDTH-P-2015-A-  
2017-000

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Octubre 2017

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS COMPAÑÍAS DE TRASPORTE DE CARGA PESADA EN EL CANTÓN EL EMPALME

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK IN HEAVY LOADING TRANSPORTATION COMPANIES IN EL CANTON EL EMPALME

Lety Verónica RIVAS RAMIREZ<sup>1</sup>  
María Elena GODOY ZÚÑIGA<sup>2</sup>

## Resumen

En la actualidad, el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en los miembros de las empresas, considerando que las perspectivas que tienen los directivos, es diferente a la realidad que se vive en cada empresa y con cada ser humano. El presente trabajo tiene como objetivo analizar los aspectos que constituyen el clima organizacional en las empresas, con la finalidad de establecer su incidencia en la satisfacción laboral del personal al interior de las PYMES, con un enfoque en compañías de transporte de carga pesada del Cantón El Empalme, esto conllevará al conocimiento de necesidades y percepciones de los trabajadores sobre los factores que afectan o aportan a una mejor satisfacción laboral. Se recopiló información, a través de una revisión literaria, por medio de las bases de datos EBSCO y POQUES. La metodología es cualitativa, cuyo instrumento de evaluación fue la encuesta, por lo que se aplicaron dos cuestionarios; el primero fue sobre el clima organizacional de Ortega (2016) y un segundo cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Melia, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990). La muestra estuvo conformada por 90 conductores de las compañías de transporte de carga pesada, 47 conductores de Cotranspesa S.A y 43 conductores de la empresa Trancarseg. El resultado obtenido es la poca planificación estratégica para mejorar las remuneraciones y escasas capacitaciones por parte de las autoridades administrativas de ambas empresas, lo que permite concluir que los conductores no tienen oportunidades de crecimiento profesional, debido a la poca preocupación de los líderes empresariales por crear propuestas estratégicas en beneficio del clima laboral.

Palabras clave: PYMES, Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Transporte, Carga Pesada

## Abstract

At present, the organizational climate and job satisfaction influence the members of the companies, considering that the perspectives that the managers have, is different from the reality that is lived in each company and with each human being. This paper aims to analyze the aspects that constitute the organizational climate in companies, with the purpose of establishing their incidence in the labor satisfaction of the personnel inside the SMEs, with a focus on companies of heavy freight transport of Canton El Empalme, this will lead to the knowledge of the needs and perceptions of workers on the factors that affect or contribute to a better job satisfaction. Information was collected, through a literary review, through the EBSCO and POQUES databases. The methodology is qualitative, whose evaluation instrument was the survey, so two questionnaires were applied; the first was on Ortega's organizational climate (2016) and a second questionnaire on job satisfaction S21 / 26 by Melia, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver and Tomás (1990). The sample consisted of 90 drivers from the heavy goods transport companies, 47 drivers from Cotranspesa S.A and 43 drivers from Trancarseg. The result obtained is the lack of strategic planning to improve remuneration and lack of training by the administrative authorities of both companies, which leads to the conclusion that drivers do not have opportunities for professional growth due to the little concern of business leaders to create strategic proposals for the benefit of the working environment.

<sup>1</sup> Ingeniera en Gestión Empresarial, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail [lrivasr@uees.edu.ec](mailto:lrivasr@uees.edu.ec)

<sup>2</sup> Msc. En Educación Superior, Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail [mariaegodoy@uees.edu.ec](mailto:mariaegodoy@uees.edu.ec)

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Marulanda, López y López (2016), las organizaciones sin importar su tamaño, deben enfocarse en la renovación continua de sus ventajas competitivas a través de innovaciones y capacidades de los miembros que la conforman. En este sentido, la manera de conseguirlo es desde la cultura organizacional y las competencias de cada individuo.

Por otro lado, en la República del Ecuador, las PYMES representan el 42% de las empresas; donde el 69% son consideradas pequeñas y el 31% medianas. Lo que indica que es un sector muy importante y representativo en la economía del país; pues generan ingresos que corresponden al 26% del Producto Interno Bruto (PIB) y una tasa de rentabilidad sobre ingreso del 5.3% en el año 2015 (Revista Ekos, 2016).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), las empresas pueden clasificarse según su tamaño, ventas y personal que la constituye, estas son: micro, pequeñas, medianas (A y B) y grandes empresas tal como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1.  
Clasificación de las empresas en el Ecuador.

| TAMAÑO    | VENTAS                        | PERSONAL                   |
|-----------|-------------------------------|----------------------------|
| Micro     | Menos de \$100.000            | De 1 a 9 trabajadores      |
| Pequeñas  | De \$100.001 a \$1'000.000.   | De 10 a 49 trabajadores    |
| Mediana A | De \$1'000.001 a \$2'000.000. | De 50 a 99 trabajadores    |
| Mediana B | \$2'000.001 a \$5'000.000.    | De: 100 a 199 trabajadores |
| Grande    | De \$5'000.001 en adelante.   | De 200 en adelante.        |

Fuente: Censo económico de establecimientos (INEC) (2012)

Por otra parte Cardozo, Velásquez y Rodríguez (2012) expresan que las PYMES en Latinoamérica contribuyen en la dinamización de la economía de cada país y tienen el reto de innovar su diseño empresarial y una mayor participación en las cadenas nacionales con destinos internacionales.

En virtud de esto, Pons y Ramos (2012), consideran que este tipo de empresas son un grupo generador de recursos a nivel organizacional no solo el éxito y la efectividad va a depender del esfuerzo de toda la organización, sino también el clima organizacional hará que los trabajadores se sientan seguros cuando tengan que asumir algún riesgo, proponer ideas y lograr una satisfacción laboral.

Mientras tanto, para Raineri (2006), diagnosticar el clima organizacional se ha convertido en un instrumento por excelencia, su objetivo se fundamenta en detectar y evaluar las causas que afectan el desempeño del ser humano, no mide la realidad que se desea en las organizaciones, sino, cómo es percibido por sus miembros.

Por su parte Soberanes y De La Fuente (2009) manifiestan que los factores internos y externos en las organizaciones pueden generar un clima organizacional positivo o negativo; estos son evidenciados en el comportamiento y rendimiento de los colaboradores, pero van a depender de la percepción que los integrantes tengan de la organización.

Debido a esto, Amaro, González y Pérez (2015) afirman que las organizaciones necesitan contar con un personal altamente calificado y comprometido para permitir productividad y brindar un excelente servicio al cliente, el clima organizacional debe ser considerado como un activo intangible valioso en las organizaciones. Este se forja como un instrumento para lograr la armonía y la conciliación de los intereses de todos sus miembros.

Por otro lado, Juárez (2012) manifiesta que el clima organizacional ha adquirido una parte fundamental en la estrategia de una organización, al tener conocimiento del comportamiento existente en los trabajadores

permitirá introducir ciertos cambios en las actitudes y conductas de todos los miembros.

Por otra parte, las PYMES en el Ecuador son el conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos, presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Producen bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo (Servicio de Rentas Internas, 2014).

Los autores De Rus, Campos y Nombela (2003) manifiestan que una empresa de transporte de carga es poner en circulación un vehículo para que brinde servicios con un determinado número de plazas.

En lo que respecta a las pequeñas y medianas empresas de transporte pesado de El Empalme, se manifiesta que ha habido exceso de trabajo destinado a cada empleado, además, existe inconformidad con el poco salario que se recibe como remuneración por el trabajo excesivo que se realiza, así como un favoritismo por parte lo gerentes o presidentes hacia ciertos empleados, asignándoles las mejores rutas en el proceso de entrega de los productos. Esto, posiblemente, se deba al poco número de empleados con que cuentan las empresas, sumado a esto, el desconocimiento de las empresas sobre los procesos de implementación de políticas óptimas para lograr un clima organizacional aceptable y una satisfacción laboral idónea en las rutas de entrega de productos. Pero el mayor problema es la poca preocupación por parte de los directivos de generar un ambiente cálido dentro de las empresas. Dicho esto, se genera la importancia de conocer como el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los miembros de las pequeñas y medianas empresas.

Bajo este contexto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los aspectos que constituyen el clima organizacional en las empresas, con la finalidad de establecer su incidencia en la satisfacción laboral del personal al interior de las PYMES, con un enfoque en compañías de transporte de carga pesada del Cantón El Empalme. El método a utilizarse es empírico analítico incluyendo además la aplicación de instrumentos de medición que conllevarán al conocimiento de las necesidades y las percepciones de los trabajadores sobre los factores que afectan o aportan a una mejor satisfacción laboral.

Este artículo se estructura en los siguientes apartados: En el primero se presenta la revisión de la literatura entorno a las variables a analizar además de diversos instrumentos de medición de autores relevantes que permitieron seleccionar los idóneos para obtener los datos de esta investigación; en el segundo apartado, se describe la metodología utilizada así como la descripción de la fiabilidad de los instrumentos de medición aplicados, en el tercer apartado se detallan los resultados, así como el análisis de datos obtenidos de cada una de las dimensiones de los cuestionarios que se aplicaron, para llegar a ciertas conclusiones y recomendaciones respectivas para futuros estudios.

## **REVISIÓN LITERARIA**

### **Clima Organizacional**

De acuerdo con Segredo (2013), el origen del clima organizacional se genera en la sociología, que incluye las relaciones humanas en las organizaciones y enfatiza la importancia del ser humano en función de su trabajo, y cómo este repercute en las motivaciones de sus integrantes.

De igual manera, García (2009) manifiesta que el clima organizacional nace de la idea de

que el ser humano, en las empresas, vive ambientes complejos y dinámicos. La convivencia con personas, grupos y colectividades generan comportamientos diversos y puede afectar ese ambiente. Por otro lado Segredo y Pérez (2016) consideran que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentran los trabajadores en el ámbito laboral y estos inciden en la disminución o aumento de su productividad.

González, Jiménez y Reyes (2015) expresan que el clima organizacional es el reflejo de la cultura de la organización, en definitiva qué percepción tiene el trabajador de su rendimiento, trabajo y satisfacción en la labor que desempeña. Así mismo Serrano y Portalanza (2014) ratifican que la percepción la tienen los trabajadores de acuerdo a las características de su ambiente laboral y cómo lo afectan al realizar sus actividades diarias.

Por otro lado, Vilorio, Pertúz, Daza y Pedraza (2016) consideran el clima organizacional como el fenómeno que afecta o favorece los procesos organizacionales y psicológicos en los resultados de la organización. Además, consiste en las características que distingue a una organización de otra, según la influencia en la conducta de sus colaboradores (Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015).

Por otra parte, el clima organizacional, es un conjunto de percepciones que tienen las personas de su centro laboral, lo que permite medir el clima y la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa (Arias & Arias, 2014).

Por otro lado, Guillén (2013) expresa que el clima organizacional se mide por la forma que es percibida la organización. No obstante, Chiang, Salazar, Martín & Núñez (2011) consideran que pueden existir diversos climas dentro de las organizaciones y este suele

variar de acuerdo a las percepciones de cada miembro.

Chiavenato (2008) afirma que aunque no tenga similitud conceptual el clima organizacional y la satisfacción laboral, ambas variables dependen de las características de la empresa y las condiciones de trabajo, es decir, las dos responden al comportamiento organizacional.

En relación con el clima organizacional como manifiesta Londoño (2007), las percepciones que tengan las personas deben considerarse solo la información que esté disponible, ya que en caso de ser insuficiente, podrían resultar incoherentes o inadecuadas con la realidad.

### **Satisfacción Laboral**

De acuerdo Ortiz y Cruz (2008), la satisfacción laboral mejora la productividad de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así mismo Páez (2010) manifiesta que la satisfacción laboral refleja cómo se siente una persona trabajando en la organización. Además, a la satisfacción laboral la consideran como una reacción afectiva que surge al momento de comparar la realidad laboral que atraviesan los miembros de una organización, con las expectativas (Sanín y Salanova 2014).

Por su parte, García y Forero (2013) manifiestan que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, considerada como una de las dimensiones más representativas del comportamiento dentro de las organizaciones. También puntualizada por Mañas, Salvador, Boada, González y Agullo (2007), como una influencia causal sobre la satisfacción con la vida.

De igual forma, Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) definen a la satisfacción

laboral como una actitud positiva de cada colaborador hacia el trabajo, siendo este un elemento muy importante relacionado con la calidad de los servicios y otros factores extrínsecos. Por otro lado Chiang & Krausser (2015) acotan que la satisfacción laboral se trata de una actitud general, generada por varias actitudes que un colaborador tiene sobre su trabajo y los factores relacionados con él.

Por otro lado, Vega, Rodrigo, & Partido (2010) expresan que la satisfacción o la insatisfacción laboral están asociadas con un sinnúmero de consecuencias organizacionales. Si la motivación y las metas se logran incrementar, y las organizaciones son capaces de integrarlas en las labores diarias, permitirá verificar la habilidad que tienen las organizaciones para satisfacer las necesidades de los trabajadores (Alonso, 2008 & Escamilla, Núñez & Gómez, 2016).

Por otra parte, Hernández, Quintana, Mederos, Gueres y García (2008) indican que la satisfacción laboral según es como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esa sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

### **Pymes**

El estudio de las PYMES es considerado por Lemes y Machado (2012) como la caracterización más elocuente de cualquier país, es un organismo vivo y distintamente de su tamaño reúne todas las cualidades de una empresa tradicional y su función va a variar en función al país en el que se encuentre.

De acuerdo a Garza (2000) la definición tradicional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), se basa en ciertos criterios como: el número de trabajadores que emplean, el volumen de producción o ventas,

el valor del capital invertido y el consumo de energía, y como lo afirman Hurtado y Barbosa (2016) las PYMES dinamizan el desarrollo económico de los países.

Por otro lado según Ferraro y Stumpo (2010) las Pymes en América Latina son consideradas agentes importantes de la economía de los países a los que pertenecen por su aporte en la generación de empleo.

### **Transporte de carga pesada**

Según Acosta (2004) el transporte de carga, es una cadena de producción de servicios compuesta básicamente por el usuario, la empresa de transporte y el propietario del vehículo.

Por otro lado, Arbeláez y Marín (2012) definen al transporte de carga pesada como uno de los subsectores importantes del sector económico, las transformaciones de la gestión administrativa están obligando a este sector a generar mejoras en su competitividad, eficiencia, calidad y en el servicio al cliente

### **Modelos de instrumentos de medición**

De acuerdo con Reinoso y Araneda (2007) el proceso de medición comienza con distinguir las variables que serán medidas y son de interés del investigador. Por consiguiente, para Quero (2010) la confiabilidad de una medición o de un instrumento es la ausencia relativa de errores en un instrumento de medida, es decir la exactitud con que un instrumento mide lo que mide.

Existen varios autores que le han dado una significativa importancia a los siguientes instrumentos de medición, como se detalla a continuación.

Tabla 2.  
Escala de medición sobre clima organizacional y satisfacción laboral

| ESCALA Y AUTOR                                 | ÍTEMES Y SECTOR               | DIMENSIONES  |
|--|-------------------------------|--|
| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |                               |  |
| Escala de Clima Organizacional (ECO) Toro 2008 | 63 ítems<br>Percepción de los | Apoyo del jefe y de la organización.<br>Recompensa.<br>Confort físico. |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | trabajadores   | Control/ presión y Cohesión entre colegas  |
| OCQ de Litwin y Stringer (1968)  | 50 ítems para medir clima Organizacional                               | Estructura, recompensas, responsabilidad, calidez, apoyo, conflicto, identidad, normas, y riesgo   |
| IMCOC de Méndez (2006)   | 46 ítems para medir clima organizacional en organizaciones Colombianas | Objetivos de cooperación. Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación, Control de comportamiento, De calidad, De actitudes y Creencias, De satisfacción y De información   |
| Cuestionario de Clima Organizacional Ortega 2016                                   | 57 ítems para medir clima organizacional                               | Propósitos u objetivos, relaciones entre los miembros, la estructura y mecanismos de soporte de la gestión, mecanismos de apoyo, recompensas y liderazgo   |
| <b>SATISFACCION LABORAL</b>  |  |  |
| Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) Warr, Cook y Wall (1979) | 15 ítems en sector público y privado                                   | General, Intrínseca, Extrínseca  |
| Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 Meliá y otros 1990                     | 26 ítems en sector laboral en contextos organizacionales               | Satisfacción con la supervisión y participación, Satisfacción con las prestaciones básicas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y satisfacción con las prestaciones recibidas. |
| Minnesota Satisfaction Questionari MSQ (Weiss 1967)                                | 20 ítems evalúa la satisfacción laboral en teorías como en practicas   | Satisfacción con las condiciones de trabajo, Liderazgo, Responsabilidad y Recompensas Extrínsecas  |

Fuente: Francoise, Jurado, Barbosa y Uribe (2010), Rodríguez, Letamal, Rizana y Cornejo (2011), García (2011), Ortega (2016), Cuadra y Veloso (2007), Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver, A. y Tomás (2010), Martins y Proença (2012).

La tabla 2 muestra los diferentes instrumentos de medición sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, para lo cual se han desarrollado una variedad de maneras de cómo medirlos.

### **Escala de Clima Organizacional (ECO)**

La escala de clima organizacional (ECO, por sus siglas en español) posee como objetivo, evaluar la percepción de los trabajadores sobre algunas dimensiones del clima organizacional, compuesto por 63 afirmaciones, 5 alternativas de respuesta y 5

factores: 1) Apoyo del jefe y de la organizacional, 2) Recompensa, 3) Confort, 4) Control/presión y 5) Cohesión. La escala ha demostrado ser altamente confiable obteniendo coeficientes alpha de Cronbach de 0.92 para la dimensión de Apoyo, de 0.88 para la dimensión de Recompensa, de 0.86 para la dimensión de Confort físico, de 0.78 para la dimensión de Control y de 0.78 para la dimensión de Cohesión (Francoise, Jurado, Barbosa & Uribe, 2010).

### **OCQ de Litwin y Stringer**

De igual manera, Rodríguez, Letamal, Rizana y Cornejo (2011) indican que la escala OCQ de Litwin y Stringer del año 1989, fue realizada para medir el clima organizacional, ésta posee 50 ítems y mide 9 dimensiones: estructura, recompensa, responsabilidad, calidez, apoyo, conflicto, identidad, norma y riesgo. La escala ha demostrado ser confiable obteniendo coeficientes alpha de Cronbach de 0,855.

### **Instrumento de medición del clima en las organizaciones colombianas**

Méndez, en el año 2006, diseñó una encuesta para medir el clima organizacional en organizaciones colombianas (IMCOC, por sus siglas en español). Está compuesta de 46 preguntas y estudia 11 variables que son: objetivos de cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones Interpersonales, motivación, control de comportamiento, de calidad, de actitudes y creencias, de satisfacción y de información (García, 2011).

### **Escala de Clima Organizacional de Ortega**

La escala para medir el clima organizacional según Ortega (2016), fue diseñado para medir los problemas que puedan surgir dentro de la organización. Está compuesta por 6 dimensiones: los propósitos u objetivos (según el tipo de negocio en el que se encuentren), las relaciones entre las

personas (el manejo de los conflictos en el interior de las organizaciones), la estructura (la manera como se divide el trabajo en la organización), los mecanismos de ayuda (tecnologías de coordinación, en términos de procesos, procedimientos, funciones y herramientas tecnológicas que ayudan al desarrollo de las actividades), recompensas (el establecimiento de incentivos adecuados para el desarrollo del trabajo asignado) y el liderazgo (en términos de cómo las personas que dirigen mantienen en equilibrio a los demás).

### **Escala General de Satisfacción (OJS).**

La escala general de satisfacción OJS según los autores Cuadra y Veloso (2007), fue diseñada por Warr, Cook y Wall (1979) para medir la actitud personal mediante sus dimensiones general, intrínseca y extrínseca, su fiabilidad estimada mediante el indicador Alfa de Cronbach, va desde 0.85 a 0.88.

### **Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26**

El cuestionario de satisfacción laboral S21/26 realizado por Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás en el año 2010, cuyo objetivo es medir la satisfacción laboral en contextos organizacionales. Se caracteriza por un formato de respuestas de Verdadero o Falso, compuesto por 6 componentes: satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con las prestaciones básicas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y satisfacción con las prestaciones recibidas.

### **Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ (Weiss 1967)**

En el estudio realizado por Martins y Proença (2012), se considera el instrumento Minnesota de Weiss 1967 versión corta,

compuesto por 20 ítems en escala de Likert de 5 puntos que estudia: satisfacción con las condiciones de trabajo, liderazgo, responsabilidad y recompensas extrínsecas. Su fiabilidad, estimada mediante el indicador Alfa de Cronbach, va desde 0.85 a 0.91.

### **METODOLOGÍA**

El enfoque del presente estudio es empírico-analítico, ya que se planteó analizar factores que inciden en el clima organizacional y cómo afectan o aportan en la satisfacción laboral de 2 compañías de transporte de carga pesada Cotranspesa S.A y Trancarseg del Cantón El Empalme. Además, es analítico, pues permite comparar y determinar los resultados para las conclusiones de este estudio.

El diseño es no experimental, ya que se muestra los datos sin ser manipulados. La metodología aplicada es mixta, puesto que se ha utilizado cuestionarios para determinar la satisfacción laboral de las empresas, objeto de estudio. Además, el tipo de investigación es exploratorio–descriptivo.

### **Población y muestra**

La población de este estudio estuvo representada por los colaboradores de 2 compañías de transporte de carga pesada, Cotranspesa S.A y Trancarseg del cantón El Empalme. La población total de la compañía Cotranspesa S.A es de 92 entre conductores, administrativos, socios y directivos y la población total de la compañía Trancarseg es de 78 entre conductores, administrativos, socios y directivos.

La muestra total está compuesta por 90 trabajadores, se consideró exclusivamente a los conductores de las 2 compañías de transporte pesado del cantón El Empalme, con la finalidad de que la obtención de los resultados refleje la realidad actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de las

compañías consideradas. La encuesta se aplicó a 47 conductores de Cotranspesa S.A y 43 conductores de la empresa Trancarseg.

Tabla 3.  
Distribución de la población de las compañías Cotranspesa S.A y Trancarseg

| COMPAÑÍA COTRANSPESA S.A                                 |           |                         |
|--|-----------|-------------------------|
| RANGO DE EDAD  | CARGO     | CANTIDAD DE ENCUESTADOS |
| 30 – 39  | CONDUCTOR | 20                      |
| 40 - 49  | CONDUCTOR | 27                      |
| COMPAÑÍA TRANCARSEG                                      |           |                         |
| RANGO DE EDAD  | CARGO     | CANTIDAD DE ENCUESTADOS |
| 30 – 39  | CONDUCTOR | 16                      |
| 40 - 49  | CONDUCTOR | 27                      |
| <b>TOTAL DE ENCUESTADOS COTRANSPESA S.A Y TRANCARSEG</b> |           | <b>90</b>               |

Fuente: Datos de conductores Compañías Cotranspesa S.A y Trancarseg.

### Instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se utilizaron los 2 cuestionarios de clima organizacional de Ortega (Véase anexo 1) y el cuestionario de satisfacción S21/26 de Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás. (Véase anexo 2).

El cuestionario de clima organizacional de Ortega que fue aplicado a los conductores de forma física. Estuvo compuesto de 57 ítems que mide 6 dimensiones del clima organizacional. Las escalas de calificación es tipo Likert es del 1 al 7, en el cual 1 equivale a “Totalmente en desacuerdo” y 7 “Totalmente de acuerdo”. El alfa de Cronbach de la escala total del cuestionario es 0.986. El instrumento fue recopilado mediante el aplicativo del surveyMonkey.

Para evaluar la variable de satisfacción laboral se empleó el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 compuesto de 6 dimensiones y con 26 ítems de respuestas con un formato dicotómico de respuesta (verdadero o falso). El instrumento fue aplicado a los conductores de forma física. El alfa de Cronbach de la escala total del cuestionario es de 0.90 como se detalla en la tabla 4.

Tabla 4:  
Cuadro de detalles de Escalas aplicadas

| CAMPOS DE CONTENIDO | TOTAL DE ÍTEMS DE RESPUESTA | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
|                     |                             |                           |                                   |

| Cuestionario de Clima Organizacional ORTEGA   |    |   |                   |
|---|----|---|-------------------|
| PROPÓSITOS Y OBJETIVOS  | 8  | 7 | 0.923             |
| RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS   | 14 | 7 | 0.945             |
| LA ESTRUCTURA DE MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTIÓN                                    | 9  | 7 | 0.883             |
| MECANISMOS DE APOYO   | 11 | 7 | 0.924             |
| RECOMPENSAS   | 6  | 7 | 0.879             |
| EL LIDERAZGO  | 9  | 7 | 0.887             |
| ALFA DE CRONBACH DE LA ESCALA TOTAL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE ORTEGA 2016 |    |   | <b>0.986</b>      |
| Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26   |    |   |                   |
| SATISF. CON LA SUPERVISION Y PARTICIPACION  | 9  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| SATISF. CON LAS PRESTACIONES BASICAS  | 6  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| SATISF. INTRINSECA DE TRABAJO   | 4  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| SATISF. CON EL AMBIENTE FISICO  | 4  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| SATISF. CON LA CANTIDAD DE PRODUCCION   | 2  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| SATISF. CON LA CALIDAD DE PRODUCCION  | 2  | 2 | ENTRE 0.73 Y 0.89 |
| ALFA DE CRONBACH DE LA ESCALA TOTAL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL 21/26          |    |   | <b>0.90</b>       |

Fuente: Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver, & Tomás, (1990) y Ortega (2016)

### Confiabilidad de los instrumentos

Se considera aceptable un alfa de Cronbach igual o superior a 0.70 para los cuestionarios

de clima organizacional de Ortega y para el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26.

Una vez recolectados los datos es necesario ordenarlos, clasificarlos y resumirlos de forma adecuada de manera que facilite un mejor análisis de la información que se obtiene, para esto se utilizó el paquete estadístico SPSS 20 el cual proporcionó los resultados descriptivos del presente estudio.

## RESULTADOS

### Resultados encuesta de clima organizacional de Ortega

Del cuestionario del clima organizacional de Ortega se analizaron los 6 ítems, los resultados siempre darán un número del 1 al 7. A continuación los resultados por dimensión, por escala total del cuestionario de cada compañía.

### Resultados compañía de transporte de carga pesada Cotranspesa S.A

Tabla 5.  
Resultados de escala por dimensión y escala total del cuestionario de clima organizacional de Ortega aplicada en la compañía Cotranspesa S.A

| ANÁLISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSION                    | ALFA DE CRONBACH APLICADO | ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS | ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO | Nº DE ELEMENTOS |
|---|---------------------------|--|----------------------------------|-----------------|
| 1.- PROPÓSITOS U OBJETIVOS                              | 0.960                     | 0.967  | 0.939                            | 8               |
| 2.-RELACIONES ENTRE MIEMBROS                            | 0.959                     | 0.958  | 0.945                            | 14              |
| 3.- LA ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTION | 0.931                     | 0.970  | 0.850                            | 9               |
| 4.- MECANISMOS DE APOYO                                 | 0.866                     | 0.874  | 0.919                            | 11              |
| 5.- RECOMPENSAS   | 0.912                     | 0.926  | 0.894                            | 6               |
| 6.- EL LIDERAZGO  | 0.767                     | 0.720  | 0.907                            | 9               |

|              |       |       |       |    |
|--------------|-------|-------|-------|----|
| ESCALA TOTAL | 0.985 | 0.986 | 0.986 | 57 |
|--------------|-------|-------|-------|----|

Fuente: Información obtenida de la tabulación de encuesta de clima organizacional aplicada a los conductores de la compañía Cotranspesa S.A.

La tabla 5 muestra el análisis de fiabilidad en la plataforma de datos estadísticos SPSS de la encuesta aplicada a la compañía de transporte de carga pesada Cotranspesa S.A, al conjunto de dimensiones que conforman el Clima Organizacional, se puede observar que las dimensiones 1,2,3 y 5 de este cuestionario reflejan valores superiores al Alfa de Cronbach del instrumento original, mientras que las dimensiones 4.- Mecanismos de apoyo y 6.- El liderazgo reflejan valores de 0.866 y 0.76 respectivamente, sin embargo la correlación del ítem total de todos los elementos del cuestionario es de 0.985. Confirmando que el aporte de todos los ítems a la dimensión es importante ya que da validez al cuestionario aplicado.

Por otra parte de los porcentajes relevantes de cada dimensión, se pudo observar en los resultados de la compañía Cotranspesa S.A lo siguiente:

Tabla 6.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 1.- Propósitos de la compañía Cotranspesa S.A

| 1.- PROPÓSITOS  |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Todas las áreas y niveles de la organización se toman en cuenta para hacer los presupuestos | 21                      | 44%        |
| La misión de la empresa está presente en el establecimiento de los objetivos                | 31                      | 66%        |
| Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia        | 22                      | 46%        |
| La compañía siempre nos comunica los resultados obtenido en el periodo anterior.            | 31                      | 65%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 1 del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La tabla 6 se puede observar los porcentajes de elementos relevantes que corresponden a la dimensión 1.- PROPÓSITOS, del 100% de los encuestados el 44% considera que todas las áreas se tienen en cuenta para la elaboración del presupuesto, un 66% está de acuerdo en que la misión de la empresa está presente al momento de plantear los objetivos, el 46 % estuvo de acuerdo de que su opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de los objetivos, mientras que el 65% indica no ser informado de los resultados obtenidos en años anteriores.

Tabla 7.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 2.- Relaciones entre los miembros de la compañía Cotranspesa S.A

| 2.- RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| La comunicación con el jefe inmediato es fluida, clara y siempre hay retroalimentación                     | 25                      | 53%        |
| Cuando se da alguna situación que me afecta, el jefe inmediato está disponible para escuchar               | 27                      | 57%        |
| En la compañía se promueve la comunicación tanto con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades | 14                      | 29%        |
| El jefe inmediato o supervisor ayuda a mejorar cuando alguien hace algo mal                                | 40                      | 85%        |
| Hay compañerismo entre los trabajadores.   | 25                      | 53%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 2 Relaciones entre los Miembros del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la tabla 7 se evidencia los porcentajes de elementos considerados relevantes en esta investigación que corresponden a la dimensión 2.- RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS, del 100% de los encuestados, el 53% considera una comunicación fluida con el jefe inmediato, el 57% indica que el jefe inmediato siempre está dispuesto a escuchar, cuando algo le afecta, adicional el 29% estuvieron totalmente de acuerdo en que se promueve la comunicación con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades, el 85% indicó que el jefe inmediato los ayuda a mejorar cuando algo

sale mal, el 53% de los encuestados indicaron que existe compañerismo entre ellos.

Tabla 8.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 3.- Estructuras y Mecanismos de Soporte de la Gestión de la compañía Cotranspesa S.A

| 3.- ESTRUCTURAS Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTIÓN                  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Da gusto llegar a trabajar aquí  | 42                      | 88%        |
| Los puestos de trabajo (vehículos) son cómodos y agradables            | 19                      | 40%        |
| Se tiene todo lo que se necesita en el lugar de trabajo                | 23                      | 48%        |
| Se puede identificar quien es responsable de cada actividad en mi área | 47                      | 100%       |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 3.- Estructuras y Mecanismos de Soporte de la Gestión del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la tabla 8 se puede observar el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 3.- ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTIÓN el 100% de los encuestados, el 88% de los encuestados indicó que le da gusto llegar a trabajar a la compañía, el 40% está totalmente de acuerdo que los puestos de trabajo (vehículos) son cómodos para trabajar, el 48% indicó que tiene todo lo que necesita en el lugar de trabajo, el 100% puede identificar quién es el responsable de las actividades en la compañía.

Tabla 9.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 4.- Mecanismos de Apoyo de la compañía Cotranspesa S.A

| 4.- MECANISMOS DE APOYO   |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Capacitan/entrenan al personal para mejorar el desarrollo de las actividades                | 43                      | 91%        |
| Las capacitaciones/entrenamientos ayudan efectivamente a hacer mejor el trabajo             | 42                      | 89%        |
| Los equipos y tecnología con los que se cuenta para el desarrollo del trabajo son adecuados | 34%                     | 72%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 4.- Mecanismos de Apoyo del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La Tabla 9 refleja el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 4.- MECANISMOS DE APOYO, se puede argumentar que del 100% de los encuestados, el 91% de los ellos indicaron que son capacitados y entrenados, el 89% considera que las capacitaciones ayudan a realizar un mejor trabajo y el 72% de los encuestados indicó que los equipos de tecnología les permiten realizar un buen trabajo.

Tabla 10. Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 5.- Recompensas de la compañía Cotranspesa S.A

| 5.- RECOMPENSAS   |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| En esta compañía hay reales oportunidades de crecimiento profesional                  | 20                      | 42%        |
| La compañía permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella | 26                      | 55%        |
| Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.                          | 25                      | 53%        |
| Los beneficios adicionales que se reciben son buenos.                                 | 41                      | 86%        |
| Cuando se hace un buen trabajo, se recibe el reconocimiento que se debería recibir.   | 5                       | 10%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 5.- Recompensas del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la Tabla 10 se muestra los porcentajes de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 5.- RECOMPENSAS, se refiere a que del 100% de los encuestados el 42% indica que está totalmente en desacuerdo que no tenga crecimiento profesional, el 55% indicó que la compañía no les permite capacitarse para optar cargos de mayor jerarquía, el 53% manifestó que no le pagan una suma justa por el trabajo que realiza, y un 86% indicó que no son buenos los beneficios adicionales que perciben, el 10% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con el reconocimiento que recibe cuando realiza un buen trabajo.

Tabla 11.

Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 6.- Liderazgo de la compañía Cotranspesa S.A

| 6.- LIDERAZGO   |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Se promueven reuniones entre autoridades y trabajadores para escuchar sus opiniones.    | 30                      | 63%        |
| El trabajo en equipo es fundamental para lograr los resultados.                         | 42                      | 89%        |
| Mi evaluación se hace en función de la calidad, eficiencia y efectividad de mi trabajo. | 30                      | 63%        |
| Mi jefe inmediato es bastante competente en la ejecución de su trabajo.                 | 40                      | 85%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 6.-Liderazgo del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la Tabla 11 se consideran los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 6.- LIDERAZGO, esto indica que del 100% de los encuestados el 63% indicó que se promueven reuniones para escuchar a los trabajadores, el 89% considera que el trabajo en equipo es fundamental para el logro de los objetivos y el 63% de los encuestados indica que su evaluación se hace en función de la calidad, eficiencia y efectividad de su trabajo, el 85% considera que su jefe es muy competente en la ejecución de su trabajo.

### Resultados compañía de transporte de carga pesada Trancarseg

Tabla 12. Resultados de escala por dimensión y escala total del cuestionario de clima organizacional de Ortega aplicada en la compañía Trancarseg

| ANALISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSION                    | ALFA DE CRONBACH APLICADO | ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS | ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO | N° DE ELEMENTOS |
|---|---------------------------|--|----------------------------------|-----------------|
| 1.- PROPÓSITOS U OBJETIVOS                              | 0.890                     | 0.937  | 0.939                            | 8               |
| 2.- RELACIONES ENTRE MIEMBROS                           | 0.972                     | 0.981  | 0.945                            | 14              |
| 3.- LA ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTION | 0.899                     | 0.949  | 0.850                            | 9               |

|                         |              |              |              |           |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| 4.- MECANISMOS DE APOYO | 0.481        | 0.801        | 0.919        | 11        |
| 5.- RECOMPENSAS         | 0.625        | 0.711        | 0.894        | 6         |
| 6.- EL LIDERAZGO        | 0.893        | 0.924        | 0.907        | 9         |
| ESCALA TOTAL            | <b>0.955</b> | <b>0.973</b> | <b>0.986</b> | <b>57</b> |

Fuente: Información obtenida de la tabulación de encuesta de clima organizacional aplicada a los conductores de la compañía Trancarseg.

La tabla 12 muestra los resultados del análisis de fiabilidad en la plataforma de datos estadísticos SPSS de la encuesta aplicada a la compañía de transporte de carga pesada Trancarseg, se puede observar en las dimensiones 1, 2,3 y 6 reflejan un alfa de Cronbach superior a 0.070 en cada dimensión mientras que las dimensiones 4.- Mecanismos de Apoyo y 5.- Recompensas reflejan un alfa de Cronbach de 0.48 y 0.62 respectivamente, sin embargo el alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados lo consideran como 0.80 para la dimensión 4.- Mecanismos de Apoyo y 0.71 para la dimensión 5.- Recompensas esto valida las dimensiones ya que ambas superan el 0,70 del alfa de Cronbach. Así también la correlación del ítem total de todos los elementos es de 0.955. Confirmando que el aporte de todos los ítems a la dimensión es importante ya que da validez al cuestionario aplicado.

De los porcentajes relevantes de cada dimensión, se pudo observar en los resultados lo siguiente:

Tabla 13.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 1.- Propósitos de la compañía Trancarseg

| 1.- PROPÓSITOS  |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente | 14                      | 32%        |

|  |    |     |
|--|----|-----|
| La misión de la empresa está presente en el establecimiento de los objetivos         | 38 | 88% |
| Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia | 19 | 44% |
| La compañía siempre nos comunica los resultados obtenidos en el periodo anterior.    | 24 | 56% |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 1 del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La Tabla 13 muestra los porcentajes de los elementos relevantes correspondientes a la dimensión 1.- PROPÓSITOS, indicando que del 100% de los encuestados solo el 32% considera que se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente, un 88% está de acuerdo en que la misión de la empresa está presente al momento de plantear los objetivos, el 44 % estuvo totalmente de acuerdo de que su opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de los objetivos, mientras que el 56% indica no ser informado de los resultados obtenidos en años anteriores.

Tabla 14.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 2.- Relaciones entre los miembros de la compañía Trancarseg

| 2.- RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| La comunicación con el jefe inmediato es fluida, clara y siempre hay retroalimentación                     | 38                      | 88%        |
| Cuando se da alguna situación que me afecta, el jefe inmediato está disponible para escuchar               | 32                      | 74%        |
| En la compañía se promueve la comunicación tanto con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades | 32                      | 74%        |
| Hay compañerismo entre los trabajadores.   | 23                      | 53%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 2 Relaciones entre los Miembros del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La Tabla 14 se refiere al porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 2.- RELACIONES ENTRE LOS MIEMBROS, indicando que, del 100% de los encuestados el 88% considera una

comunicación fluida con el jefe inmediato, el 74% indica que el jefe inmediato siempre está dispuesto a escuchar, cuando algo le afecta, adicional el 74% de los encuestados indicaron que se promueve la comunicación con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades, el 53% de los encuestados indicaron que existe compañerismo entre ellos.

Tabla 15.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 3.- Estructuras y Mecanismos de Soporte de la Gestión de la compañía Trancarseg

| 3.- ESTRUCTURAS Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTIÓN                      |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Da gusto llegar a trabajar aquí  | 23                      | 54%        |
| Los puestos de trabajo (vehículos) son cómodos y agradables                | 27                      | 65%        |
| Se tiene todo lo que se necesita en el lugar de trabajo                    | 9                       | 20%        |
| Se puede identificar quien es responsable de cada actividad en la compañía | 38                      | 98%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 3.- Estructuras y Mecanismos de Soporte de la Gestión del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la Tabla 15 muestra el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 3.- ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTIÓN es decir que del 100% de los encuestados, sólo el 54% de los encuestados indicó que le da gusto llegar a trabajar a la compañía, sólo un 65% está totalmente de acuerdo que los puestos de trabajo (vehículos) son cómodos para trabajar el 20% indicó que tiene todo lo que necesita en el lugar de trabajo, el 90% tiene claro cuáles son las funciones y las responsabilidades de los miembros de la compañía.

Tabla 16.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 4.- Mecanismos de Apoyo de la compañía Trancarseg

| 4.- MECANISMOS DE APOYO  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Capacitan/entrenan al personal para mejorar el desarrollo de las actividades | 29                      | 67%        |

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| Las capacitaciones/entrenamientos ayudan efectivamente a hacer mejor el trabajo             | 23  | 53% |
| Las solicitudes de capacitación/entrenamiento son escuchadas                                | 21  | 48% |
| Los equipos y tecnología con los que se cuenta para el desarrollo del trabajo son adecuados | 34% | 72% |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 4.- Mecanismos de Apoyo del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

En la Tabla 16 evidencia el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 4.- MECANISMOS DE APOYO, del 100% de los encuestados el 67% de los encuestados indicaron que no son capacitados ni entrenados, el 53% considera que las capacitaciones ayudan a realizar un mejor trabajo, el 48% de los encuestados indican que las solicitudes de capacitaciones no son escuchadas, los equipos de tecnología según el 86% les permite realizar un buen trabajo.

Tabla 17.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 5.- Recompensas de la compañía Trancarseg

| 5.- RECOMPENSAS   |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| En esta compañía hay reales oportunidades de crecimiento profesional                  | 32                      | 74%        |
| La compañía permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella | 36                      | 83%        |
| Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.                          | 35                      | 81%        |
| Los beneficios adicionales que se reciben son buenos.                                 | 37                      | 86%        |
| Cuando se hace un buen trabajo, se recibe el reconocimiento que se debería recibir.   | 26                      | 60%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 5.- Recompensas del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La Tabla 17 refleja el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 5.- RECOMPENSAS, indicando que del 100% de los encuestados el 74% indica que está totalmente en desacuerdo que no tenga crecimiento profesional, el 83% indicó que la compañía no les permite

capacitarse para optar cargos de mayor jerarquía, el 81% manifestó que no se siente conforme con la remuneración recibida, y un 86% indicó que no son buenos los beneficios adicionales que perciben, el 60% no recibe reconocimiento cuando realiza un buen trabajo.

Tabla 18.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 6.- Liderazgo de la compañía Trancarseg

| 6.- LIDERAZGO   |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| Se promueven reuniones entre autoridades y trabajadores para escuchar sus opiniones.    | 18                      | 42%        |
| Mi evaluación se hace en función de la calidad, eficiencia y efectividad de mi trabajo. | 23                      | 53%        |
| Mi jefe inmediato es bastante competente en la ejecución de su trabajo.                 | 40                      | 93%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 6.-Liderazgo del cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016).

La Tabla 18 refleja el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 6.- LIDERAZGO, del 100% de los encuestados el 42% indicó que se promueven reuniones para escuchar a los trabajadores, el 53% de los encuestados indica que no son evaluados para conocer la calidad, eficiencia y efectividad de su trabajo, el 93% considera que su jefe es muy competente en la ejecución de su trabajo

### Resultados encuesta de satisfacción laboral S21/26

Del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 se analizó las 6 dimensiones, el formato de respuesta es dicotómico por ende los resultados siempre van a hacer 1 “Verdadero” o 2 “Falso”. A continuación los resultados por dimensión, por escala total del cuestionario de cada compañía.

### Resultados compañía de transporte de carga pesada Cotranspesa S.A

Tabla 19.  
Resultados de escala por dimensión y escala total del cuestionario de satisfacción laboral S21/26 aplicada en la compañía Cotranspesa S.A

| ANALISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSION           | ALFA DE CRONBACH APLICADO | ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS | ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO | N° DE ELEMENTOS |
|--|---------------------------|--|----------------------------------|-----------------|
| 1.- SATISE. CON LA SUPERVISION Y PARTICIPACION | 0.970                     | 0.970  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 9               |
| 2.- SATISE. CON LAS PRESTACIONES BASICAS       | 0.907                     | 0.906  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 6               |
| 3.-SATISE. INTRINSECA DE TRABAJO               | 0.872                     | 0.867  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 4               |
| 4.-SATISE. CON EL AMBIENTE FISICO              | 0.877                     | 0.885  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 4               |
| 5.- SATISE. CON LA CANTIDAD DE PRODUCCION      | 0.960                     | 0.960  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 2               |
| 6- SATISE. CON LA CALIDAD DE PRODUCCION        | 0.964                     | 0.964  | ENTRE 0.73 Y 0.89                | 2               |
| ESCALA TOTAL                                   | 0.981                     | 0.982  | 0.90                             | 26              |

Fuente: Resultados de tabulación de encuesta de satisfacción laboral aplicado en la compañía Cotranspesa S.A.

En la Tabla 19 se muestra los resultados del análisis de fiabilidad de la encuesta aplicada a la compañía de transporte de carga pesada Cotranspesa S.A, al conjunto de dimensiones que conforman la satisfacción laboral, se puede observar que 4 dimensiones de este cuestionario reflejan valores superiores al Alfa de Cronbach del instrumento original, exceptuando las dimensiones 3.- Satisfacción intrínseca del trabajo y 4.- Satisfacción con el ambiente físico reflejan un alfa de Cronbach de 0.87 ambas dimensiones. La correlación del ítem total de los elementos del

cuestionario es de 0.981 confirmando que el aporte de todos los ítems a la dimensión es importante ya que da validez al cuestionario aplicado.

Se pudo observar los porcentajes relevantes de cada dimensión, en las tablas siguientes:

Tabla 20.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 1.-Satisfacción con la Supervisión y Participación de la compañía Cotranspesa S.A

| 1.- SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN     |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES                                    | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa? | 39                      | 83%        |
| ¿Estoy satisfecho de mi relación con mis jefes?         | 40                      | 85%        |
| ¿Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores? | 42                      | 84%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 1.- Satisfacción con la Supervisión y Participación del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

En la Tabla 20 muestra el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 1.- SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN, indica que, del 100% de los encuestados, el 89% se siente satisfecho de la formación que le da la empresa, el 85% de la relación que mantiene con sus jefes y el 84% manifestó que se siente contento del apoyo que reciben de sus superiores.

Tabla 21.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 2.-Satisfacción con las Prestaciones Básicas de la compañía Cotranspesa S.A

| 2.- SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES BÁSICAS                                  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso? | 38                      | 80%        |
| ¿Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan?                      | 12                      | 25%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 2.- Satisfacción con las prestaciones básicas del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

En la Tabla 21 refleja el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 2.- SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES BÁSICAS del 100% de los encuestados, el 80% manifiesta que no tiene oportunidades de promoción y ascenso, el

25% de los conductores no se siente satisfecho con los incentivos y premios que reciben.

Tabla 22.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 3.-Satisfacción Intrínseca del Trabajo de la compañía Cotranspesa S.A

| 3.- SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO                                       |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Me gusta mi trabajo?   | 35                      | 74%        |
| ¿Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan? | 36                      | 76%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 3.- Satisfacción Intrínseca del Trabajo del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 22 evidencia el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 3.- SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO, lo que indica que, del 100% de los encuestados el 74% indicó que le gusta su trabajo, el 76% se siente satisfecho porque en su trabajo le permite hacer las cosas como le gustan.

Tabla 23.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 4.-Satisfacción con el Ambiente Físico de la compañía Cotranspesa S.A

| 4.- SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿El entorno físico y espacio en que trabajo son satisfactorios?                        | 33                      | 70%        |
| ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios? | 38                      | 80%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 4.- Satisfacción con el Ambiente Físico del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 23 refleja el porcentaje de los elementos que corresponden a la dimensión 4.- SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO, indicando que, del 100% de los encuestados el 70% manifiesta que el espacio físico y su espacio de trabajo son satisfactorios, el 80% indicó que los medios materiales con que cuenta para hacer su trabajo son adecuados y satisfactorios.

Tabla 24.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 5.-Satisfacción con la Cantidad de Producción de la compañía Cotranspesa S.A

| 5.- SATISFACCION CON LA CANTIDAD DE PRODUCCION              |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen? | 39                      | 83%        |
| ¿Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea? | 40                      | 85%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 5.- Satisfacción con la Cantidad de Producción del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

En la Tabla 24 los porcentajes de los elementos que corresponden a la dimensión 5.- SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN, muestra que del 100% de los encuestados, el 83% se siente conforme con la cantidad de trabajo que le exigen y el 85% se siente satisfecho con el ritmo que tiene para hacer sus actividades.

Tabla 25.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 6.-Satisfacción con la Calidad de Producción de la compañía Cotranspesa S.A

| 6.- SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios? | 38                      | 80%        |
| ¿Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos?                                    | 39                      | 83%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 6.- Satisfacción con la Calidad de Producción del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 25 refleja el porcentaje de los elementos que corresponden a la dimensión 6.- SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN, indican que del 100% de los encuestados, el 80% de los materiales con los que cuenta son adecuados y satisfactorios y el 83% se encuentra satisfecho del nivel de calidad de obtienen.

### Resultados compañía de transporte de carga pesada Trancarseg

Tabla 26.  
Resultados de escala por dimensión y escala total del cuestionario de satisfacción laboral S21/26 aplicada en la compañía Trancarseg

| ANALISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSION | ALFA DE CRONBACH APLICADO | ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS | ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO | Nº DE ELEMENTOS |
|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------------------|-----------------|
|                                      |                           |  |                                  |                 |

|  |              |              |                   |           |
|--|--------------|--------------|-------------------|-----------|
| 1.- SATISF. CON LA SUPERVISION Y PARTICIPACION | 0.933        | 0.932        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 9         |
| 2.-SATISF. CON LAS PRESTACIONES BASICAS        | 0.828        | 0.826        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 6         |
| 3-SATISF. INTRINSECA DE TRABAJO                | 0.953        | 0.954        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 4         |
| 4.-SATISF. CON EL AMBIENTE FISICO              | 0.710        | 0.776        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 4         |
| 5.- SATISF. CON LA CANTIDAD DE PRODUCCION      | 0.776        | 0.794        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 2         |
| 6.-SATISF. CON LA CALIDAD DE PRODUCCION        | 0.672        | 0.673        | ENTRE 0.73 Y 0.89 | 2         |
| <b>ESCALA TOTAL</b>                            | <b>0.967</b> | <b>0.969</b> | <b>0.90</b>       | <b>26</b> |

Fuente: Resultados de tabulación de encuesta de satisfacción laboral

La tabla 26 muestra el análisis de fiabilidad de la encuesta aplicada a la compañía de transporte de carga pesada Trancarseg, al conjunto de dimensiones que conforman el cuestionario de satisfacción laboral, se puede observar que 2 dimensiones de este cuestionario reflejan valores superiores al Alfa de Cronbach del instrumento original exceptuando las dimensiones 2.-Satisfacción con las prestaciones básicas, 4.- Satisfacción con el ambiente físico, 5.- Satisfacción con la cantidad de producción y 6.- Satisfacción con la calidad de producción que refleja un alfa de Cronbach de 0.672, La correlación del ítem total de todos los elementos del cuestionario es de 0.967 confirmando que el aporte de los ítems a la dimensión es importante ya que da validez al cuestionario aplicado.

De los porcentajes relevantes de cada dimensión, se pudo observar en los resultados, lo siguiente:

Tabla 27.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 1.-Satisfacción con la Supervisión y Participación de la compañía Trancarseg

| 1.- SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN     |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES                                    | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa? | 39                      | 90%        |
| ¿Estoy satisfecho de mi relación con mis jefes?         | 38                      | 88%        |
| ¿Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores? | 37                      | 86%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 1.- Satisfacción con la Supervisión y Participación del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 27 refleja el porcentaje los elementos que corresponden a la dimensión 1.- SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN, demuestra del 100% de los encuestados, el 90% no se siente satisfecho de la formación que le da la empresa, el 88% de la relación que mantiene con sus jefes y el 86% manifestó que se siente contento del apoyo que reciben de sus superiores.

Tabla 28.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 2.-Satisfacción con las Prestaciones Básicas de la compañía Trancarseg

| 2.- SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES BÁSICAS                                  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Mi salario me satisface?  | 30                      | 69%        |
| ¿En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso? | 38                      | 88%        |
| ¿Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan?                      | 34                      | 79%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 2.- Satisfacción con las prestaciones básicas del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 28 muestra el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 2.-SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES BÁSICAS, del 100% de los encuestados, el 69% no se siente satisfecho con el salario que recibe, del 88% manifiesta que no tiene oportunidades de promoción y ascenso, el 79% de los

conductores no se siente satisfecho con los incentivos y premios que reciben.

Tabla 29.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 3.-Satisfacción Intrínsecas del Trabajo de la compañía Trancarseg

| 3.- SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO                                       |                         |            |
|---|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES  | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Me gusta mi trabajo?   | 27                      | 27%        |
| ¿Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan? | 35                      | 81%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 3.- Satisfacción Intrínseca del Trabajo del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

En la Tabla 29 muestra el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 3.-SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO, indica que del 100% de los encuestados el 27% indicó que no le gusta su trabajo, el 81% se siente satisfecho porque en su trabajo le permite hacer las cosas como le gustan.

Tabla 30.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 4.-Satisfacción con el Ambiente Físico de la compañía Trancarseg

| 4.- SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿El entorno físico y espacio en que trabajo son satisfactorios?                        | 31                      | 72%        |
| ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios? | 37                      | 62%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 4.- Satisfacción con el Ambiente Físico del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 30 muestra el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 4.- SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO del 100% de los encuestados el 72% manifiesta que el espacio físico y su espacio de trabajo son satisfactorios, el 62% indicó que los medios materiales con que cuenta para hacer su trabajo no son adecuados y satisfactorios.

Tabla 31.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 5.-Satisfacción con la Cantidad de Producción de la compañía Trancarseg

| 5.- SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES                           | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |

|   |    |     |
|---|----|-----|
| ¿Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen? | 38 | 88% |
| ¿Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea? | 33 | 76% |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 5.- Satisfacción con la Cantidad de Producción del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

En la Tabla 31 refleja el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 5.- SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN, del 100% de los encuestados, el 88% se siente conforme con la cantidad de trabajo que le exigen y el 76% se siente satisfecho con el ritmo que tiene para hacer sus actividades.

Tabla 32.  
Porcentajes de resultados relevantes de la dimensión 6.-Satisfacción con la Calidad de Producción de la compañía Trancarseg

| 6.- SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN  |                         |            |
|--|-------------------------|------------|
| ELEMENTOS RELEVANTES   | FRECUENCIA DE RESPUESTA | PORCENTAJE |
| ¿Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios? | 27                      | 62%        |
| ¿Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos?                                    | 30                      | 69%        |

Fuente: Información obtenida de los elementos que conforman la dimensión 6.- Satisfacción con la Calidad de Producción del cuestionario de Satisfacción Laboral Melia (1990).

La Tabla 32 evidencia el porcentaje de los elementos relevantes que corresponden a la dimensión 6.- SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN, del 100% de los encuestados, el 62% de los materiales con los que cuenta no son adecuados y satisfactorios y el 69% se encuentra satisfecho del nivel de calidad de obtienen.

## ANÁLISIS

A través de los instrumentos de medición aplicados, se permitió conocer los factores positivos o negativos en las empresas, objetos de este estudio. Los resultados ponen de manifiesto las percepciones que tienen los conductores acerca del clima organizacional y de la satisfacción laboral en ambas empresas.

En lo que respecta al clima organizacional de la compañía Cotranspesa S.A se puede evidenciar un clima organizacional aceptable,

a pesar que existen factores que no permiten lograr un clima organizacional satisfactorio, como la remuneración, los incentivos y la carencia de crecimiento profesional dentro de la misma.

En la compañía Trancarseg se evidencia algunos factores que influyen en el clima organizacional como las buenas relaciones de los trabajadores con los directivos y sus jefes inmediatos. Sin embargo, existen otros aspectos que influyen en la poca satisfacción de los colaboradores de la empresa, como la desinformación de los resultados obtenidos, la nula capacitación, una remuneración ínfima y el poco reconocimiento ante el esfuerzo de su trabajo; además, no cuentan con los medios necesarios para realizar sus actividades, lo que ha generado carencia de crecimiento profesional. Todos estos aspectos se ven reflejados en el bajo porcentaje de la encuesta, al indicar que a ellos no les da gusto llegar a trabajar a la compañía. Lo que significa que hay poca preocupación por parte de las autoridades administrativas, de la estabilidad emocional y el crecimiento profesional de los colaboradores, lo que limita la fidelidad hacia la empresa.

La satisfacción laboral en la compañía Cotranspesa S.A, ha sido asociada con resultados en su mayoría satisfactorios tanto individuales como organizacionales tales como satisfacción con la formación que le da la empresa, la buena relación que mantiene con los jefes y contar con materiales adecuados. Esto indica que los directivos de la compañía todavía no han implementado estrategias para incentivar a los colaboradores y políticas de servicio para ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y laboral, así como propuestas económicas para mejorar las remuneraciones, de tal manera que puedan influir favorablemente en los conductores y por ende en los resultados organizacionales.

Por otro lado, la satisfacción laboral en la compañía Trancarseg ha sido asociada con resultados individuales y organizacionales, menos satisfactorios, como la carencia de formación a los conductores, salarios e incentivos no acordes a las funciones o carga horaria, materiales no adecuados para realizar las actividades encomendadas, lo que deja al descubierto la pasividad de los líderes empresariales por la falta de capacidad para dirigir y analizar propuestas que permitan impactar positivamente en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los conductores.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo se observa la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de dos compañías de transporte de carga pesada, para lo cual se utilizaron cuestionarios que permitieron conocer la realidad actual de ambas compañías.

En cuanto al objetivo de esta investigación, se evidencian aspectos del clima organizacional que generan incidencia en la satisfacción laboral del personal en ambas empresas a través de las dimensiones que lo conforman. En ese sentido, los administrativos de ambas compañías no han podido establecer propuestas de mejoramiento continuo de tipo humanístico y profesional para sus colaboradores.

Los métodos aplicados permitieron realizar un diagnóstico cuantitativo para el posterior análisis cualitativo. A pesar de que uno de los instrumentos es nuevo, generó indicadores de validez y fiabilidad aportando resultados acordes a la realidad de las compañías, permitiendo cumplir con el propósito de la investigación.

En este sentido, la falta de recursos y materiales adecuados ha limitado el posicionamiento de las empresas de manera

significativa. A pesar de se evidencia una relación aceptable de los colaboradores con las autoridades y el uso de la tecnología para mejorar la productividad se destaca más la poca satisfacción laboral de los trabajadores encuestados a causa de la pasividad de los administradores por la falta de planificaciones estratégicas.

Otro aspecto sensible acerca de la satisfacción laboral y el clima organizacional, es la inconformidad de los conductores con el sueldo y las recompensas, además, el manejo de vehículos en mal estado ha motivado la poca fidelidad de los trabajadores hacia las políticas de las empresas y el desgano por cumplir a cabalidad sus funciones. En ambas compañías, los colaboradores, no perciben excelentes condiciones para hacer su trabajo y ni una óptima relación de respeto y de buen trato hacia ellos.

Según la teoría establecida en este artículo el clima organizacional es un reflejo de cómo consideran los trabajadores su ambiente laboral y emocional dentro de sus trabajos, incidiendo de manera positiva o negativa en su satisfacción laboral, además, se puede evidenciar la concordancia que existe con la teoría planteada ya que según los resultados arrojados a través de los instrumentos utilizados en este estudio demuestran que el principal resultado fue la poca planificación para el mejoramiento de remuneraciones, capacitaciones y oportunidades de crecimiento profesional en ambas empresas.

Se puede manifestar que a pesar de los criterios en común que guarden las PYMES, estas dependen de los líderes de las organizaciones, quienes deben buscar mecanismos que coadyuven al mejoramiento continuo de las relaciones humanas y del crecimiento profesional de los trabajadores, de tal manera que incida satisfactoriamente en el clima organizacional.

En lo que respecta a las limitaciones de este estudio, estas se enfocan en la poca información sobre el tema investigado, al no existir muchos estudios que permitan verificar la utilización de un modelo de medición de clima organizacional y satisfacción laboral en las Pymes.

Para trabajos futuros, se recomienda evaluar los factores específicos que indiquen en el clima organizacional y cómo afectan estos en la satisfacción laboral en una PYME, específicamente, en empresas de transporte de carga pesada, por lo que se sugiere, que el área de Talento Humano sea considerada responsable de realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, promoviendo evaluaciones de clima organizacional y desempeño, con el fin de lograr una óptima satisfacción laboral en estas empresas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Z. (2014). Regulación de los servicios de transporte en Colombia y Comercio Internacional. *DNP* (8), 265.
- Amaro, L., González, R. & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos turísticos*, 14(1).
- Arbeláez, L. & Marín, F. J. (2012). Sistema de Costeo ABC aplicado al Transporte de Carga. *Revista Universidad EAFIT*, 37(124), 10-20.
- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191.
- Batista, A. & Hernández, T. (2006). Las PYMES y su Espacio en la Economía Latinoamericana. *Málaga: Enciclopedia y Biblioteca Virtual de Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*.
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. & Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17.
- Cardozo, E., Velásquez, & Rodríguez, C. (2012). El concepto y la clasificación de PYME en América Latina. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 7 (2).
- Contreras, E., Reynaldos, L. & Cardona, E. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana De Enfermería*, 31(1).
- Chiang, M. Salazar, C. & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chiang, M. Salazar, C. Martín, M. & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación de hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud Trab*, 19(1), 05-16.
- Chiang, M., & Krausser, K. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). México DF, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Del Ecuador, S. D. R. I. (2014). ¿Qué son las Pymes. *Extraído de <http://www.sri.gob.ec/de/32>*.
- De Rus, G., Campos, J., & Nombela, G. (2003). *Economía del transporte*. Antoni Bosch editor.
- Escamilla, P. Núñez, J. & Gómez, A. (2016). Clima Organizacional y sector de pertenencia: un análisis de la percepción de los empleados de entidades deportivas. *Revista De Psicología Del Deporte*, 2573(76).
- Ferraro, C., y Stumpo, G. (2010). *Políticas de apoyo a las pymes en América Latina*. Santiago de Chile: Cepal
- García, M. (2009). Clima organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- García, M. (2011). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 25(42), 43-61.
- García, M. & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde

- las ecuaciones estructurales. *Revista Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Garza, R. (2000). Creación de PYMES: Objetivo emprendedor. *Ingenierías*, 3(9), 54-58.
- Guillén, M. (2013). Clima Organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- González, A., Jiménez, A. C., y Reyes, M. (2015). Procedimiento para el diagnóstico y mejora del clima organizacional. *Revista Ingeniería Industrial*, 14(2).
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. & García, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).
- Hurtado, A. & Barbosa, M. (2016). Antecedentes de la postura emprendedora y su influencia en el desempeño exportador de las pymes en Colombia. *Cuadernos De Administración*, 29(53), 47-79. doi:10.11144/Javeriana.cao29-53.apei
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Cantón EL EMPALME, Provincia de GUAYAS se encuentra en la Zona 5 de planificación*. (Segunda ed.). Quito, Ecuador.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2012). *Directorio de Empresas* (Segunda ed.). Quito, Ecuador.
- Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Rex Med Inst Mex Seguro Soc* 50(3), 307-314.
- Londoño, M. (2007). Diferencias de apoyo del jefe e imagen gerencial en muestras de Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(2), 22-37.
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, 26(1), 5-15. doi: 10.17230/ad.minister.26.1.
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E. & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Revista Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Martín, A. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Martins, H. & Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire–Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal–Economics & Management: Working Paper*, 471.
- Marulanda, C., López, M., y López, (2016). La Cultura Organizacional y las Competencias para la Gestión del Conocimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) de Colombia. *Información Tecnológica* 27(6).
- Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Universitas Tarraconensis*, 12, 25-39.
- Ortega, J. (2016). Cuestionario Clima Nuevo con Propiedades. *Cuestionario para medir el Clima Organizacional*. Samborondon.
- Ortega, J. (2016). Incidencia del Clima Organizacional y de la Justicia Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados: *Análisis para una Institución de Educación Superior [IES] en Ecuador*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología Para América Latina*, (13). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- Páez, I. (2010). La Influencia del Desempeño Social Corporativo en la Satisfacción Laboral de los Empleados: Una Revisión Teórica Desde Una Perspectiva Multinivel. *Estudios Gerenciales*, 20(1) 63-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218552003>.
- Pérez, E. (2014). Organizational climate for a quality culture *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. Recuperada de [www.revistaorbis.org.ve/](http://www.revistaorbis.org.ve/)
- Pons, F. J., López, V. & Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista De*

*Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 28(2), 81-98.

- Quero, V. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(2), 248-252.
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinantes de clima laboral en Chile. *Revista ABANTE*, 9(1), 3-33.
- Reinoso, H. & Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 6(1), 5.
- Revista Ekos. (2016). *Revista Ekos* (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: Ekos Negocios.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. A. (2016). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Sanín, J. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-22. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- Segredo, A. & Pérez, L. (2016). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Revista INFODIR*, (4).
- Serrano, B., y Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Madrid. Univ Pontifica Comillas.
- Viloria, J. Pertúz, S. Daza, A. Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>

## ANEXO I

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL ORTEGA 2016

#### CLIMA NUEVA

##### **CLOB** PROPÓSITOS U OBJETIVOS

1. En esta compañía se definen claramente los objetivos y resultados esperados en cada nivel
2. Todas las áreas y niveles de la compañía son tenidas en cuenta para hacer los presupuestos
3. Los objetivos esperados son coherentes con los recursos asignados
4. Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente
5. Existe la posibilidad de negociar el presupuesto con las instancias de la compañía
6. La misión de la compañía está siempre presente en el establecimiento de los objetivos
7. Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia.
8. La compañía siempre nos comunica los resultados obtenidos en el periodo anterior

##### **CRE** RELACIONES ENTRE MIEMBROS

###### **CREC** Comunicación

En esta compañía...

1. La comunicación con el jefe inmediato es fluida, clara y siempre hay retroalimentación
2. Cuando las directivas dan una indicación, el jefe inmediato siempre la comunica a tiempo
3. Cuando se da alguna situación que me afecta, el jefe inmediato está disponible para escuchar
4. Mi jefe inmediato genera la confianza para decirle cuando algo afecta el trabajo
5. En la compañía se promueve la comunicación tanto con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades

###### **CRET** Trato interpersonal

En esta compañía...

1. El jefe inmediato o supervisor ayuda a mejorar cuando alguien hace algo mal
2. Mi jefe inmediato o supervisor sabe cómo se hacen las cosas y siempre está pendiente del subalterno
3. Los jefes o supervisores escuchan y respetan la opinión de todos aunque decidan otra cosa
4. Se valora a los trabajadores sin importar el cargo que ocupan
5. Las autoridades ayudan a mejorar cuando alguien hace algo mal

###### **CREM** Manejo de los conflictos

En esta compañía...

1. El jefe inmediato maneja los conflictos y se resuelven fácilmente sin ir a las máximas autoridades
2. Los problemas siempre se resuelven a través del dialogo.
3. Hay compañerismo entre los trabajadores.
4. Existe confianza entre los compañeros para conversar sobre cualquier tipo de problema

##### **CES** LA ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTION

###### **CESES** Espacios infraestructura y lugar de trabajo

En esta compañía...

1. El espacio físico en de trabajo es adecuado
2. Da gusto llegar a trabajar aquí
3. Los puestos de trabajo son cómodos y agradables
4. Se tiene todo lo que se necesita en el lugar de trabajo

## **CESTR Estructura, jerarquía y responsabilidades**

1. La estructura de niveles y cargos en mi área, departamento o compañía es adecuada para cumplir con los objetivos.
2. Se puede identificar quien es responsable de cada actividad en mi área/departamento.
3. Se puede identificar quien es responsable de cada actividad en la compañía.
4. La forma como está estructurada la compañía en áreas,/departamentos contribuyen al desarrollo adecuado de mi trabajo
5. Las actividades y responsabilidades (funciones) están claramente diferenciadas entre los funcionarios de mi área/departamento

## **MECANISMOS DE APOYO**

### **CMAT Tecnologías de soporte y herramientas tecnológicas**

En esta compañía...

1. Capacitan/entrenan al personal para mejorar el desarrollo de las actividades
2. Las capacitaciones/entrenamientos ayudan efectivamente a hacer mejor el trabajo
3. Las solicitudes de capacitación/entrenamiento son escuchadas
4. Los equipos y tecnología con los que se cuenta para el desarrollo del trabajo son adecuados
5. La tecnología con que cuento me permite aprovechar mi potencial y hacer mi trabajo bien
6. Siempre me entero de las jornadas de capacitación incluso cuando no estoy incluido(a) en ellas.

### **CMAP Procesos, procedimientos y funciones**

1. Las funciones y procedimientos son claros, permitiendo hacer rápidamente el trabajo
2. Los procedimientos permiten hacer el trabajo no importa si me cambian de área o división.
3. Cada vez que se requiere reemplazar al jefe o supervisor, se puede hacer porque los procesos son claros
4. Aquí, todos los que hacen el mismo trabajo, tienen funciones similares.
5. Es fácil reemplazar a alguien que hace el mismo trabajo en otra dependencia

### **CRCM RECOMPENSAS**

1. En esta compañía hay reales oportunidades de crecimiento profesional
2. La compañía permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella
3. Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.
4. Los beneficios adicionales que se reciben son buenos.
5. Cuando se hace un buen trabajo, se recibe el reconocimiento que se debería recibir.
6. Mi jefe inmediato siempre reconoce cuando hago un buen trabajo.

### **CLID EL LIDERAZGO**

En esta compañía...

1. Los directivos conocen y monitorean los resultados de las dependencias.
2. El cambio y la innovación en lo que se hace, se ve comúnmente en esta compañía.
3. Se promueven reuniones entre los directivos y trabajadores para escuchar sus opiniones.
4. Se puede contar con los recursos de otras dependencias para mejorar la efectividad y la eficiencia.
5. El trabajo en equipo es fundamental para lograr los resultados.
6. Los directivos promueven que los jefes directos tengan las decisiones sobre los trabajadores.
7. Los directivos promueven el trabajo entre dependencias.
8. Mi evaluación se hace en función de la calidad, eficiencia y efectividad de mi trabajo.
9. Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.

## ANEXO 2

### *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26.*

1. Me gusta mi trabajo
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan
4. Mi salario me satisface
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface
13. La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea

## ANEXO 3



### **COTRANSPESA S.A.** Compañía de Transporte de Carga Pesada

Dirección: El Empalme. Edificio de la Cooperativa  
Rutas Empalmeñas, oficina N° 02

Teléfonos 042-961679 Celular 0994462269

Correos: [cotranspesa.s.a@hotmail.com](mailto:cotranspesa.s.a@hotmail.com) – [operaciones@cotranspesa.com](mailto:operaciones@cotranspesa.com)



El Empalme, Mayo del 2016

**Sres.**  
**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO – UEES**  
Ciudad.

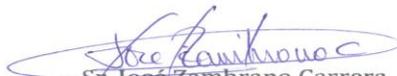
De mis consideraciones

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la Compañía de transporte de carga pesada COTRANSPESA S.A, por petición verbal de la Ing. **LETY VERONICA RIVAS RAMIREZ**, alumna de la Maestría en Dirección de Talento Humano, la misma que solicita el acceso de información de la Compañía antes en mención para realizar su trabajo de titulación basada en esta Empresa.

Doy a conocer que se brindara todas las facilidades solicitadas permitiéndole el acceso a documentos, áreas y personal que labora en nuestra Compañía, con la finalidad de que pueda realizar su trabajo de titulación para la consecución de su título de Maestría.

En tal virtud firmo la presente autorización a la interesada, esperando sea de la utilidad deseada.

Atentamente.

  
Sr. José Zambrano Carrera  
Gerente  
Cel. 0994462269



ANEXO 4



PERMISO DE OPERACIÓN: 044-CPO-009-2012-ANT

El Empalme, mayo del 2017

Sres.

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO - UEES**

Ciudad.

Reciba un cordial saludo de parte de quienes hacemos la Compañía de Transporte de Carga Segura **TRANCARSEG S.A.**, por petición verbal de la Ing. **LETY VERÓNICA RIVAS RAMIREZ**, alumna de la Maestría en Dirección de Talento Humano, la misma que solicita el acceso de información de la Compañía antes en mención para hacer su trabajo de titulación basada en esta empresa.

Doy a conocer que se brindará todas las facilidades solicitadas permitiéndole el acceso a documentos, áreas y personal que labora en nuestra compañía, con la finalidad de que pueda realizar su trabajo de titulación para la consecución de su título de Maestría.

En Tal virtud firmo la presente autorización a la interesada, esperando sea de la utilidad deseada.

Atentamente.

  
Graci Elizabeth Mendoza B.  
GERENTE GENERAL  
TRANCARSEG S.A.  
C.I. 0912807260



*Nuestro Compromiso es que la Carga llegue a su destino*

Fono: 0997237900 – [trancarseg@hotmail.com](mailto:trancarseg@hotmail.com)