

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DE GRADO

**LA SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS CONDUCTORES EN LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE PESADO (CADETRAN) LA PAZ.**

**POSTULANTES: QUISPE SIRPA DELMA ROXANA
 RODRIGUEZ MAMANI DANIELA**

LA PAZ - BOLIVIA

2019

AGRADECIMIENTO

Este trabajo lo dedicamos primeramente a Dios, a nuestras familias, por todo el apoyo recibido y a todas las personas que estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo incondicional, agradecemos al docente Msc. Freddy E. Aliendre España, quien ha sido una guía importante en el camino que hemos recorrido para alcanzar nuestra meta.

DEDICATORIA

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestras familias.

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

A nuestro Docente.

Msc. Freddy E. Aliendre España, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

RESUMEN

El presente estudio responde a la necesidad de establecer la relación entre la influencia que tiene la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral de los conductores de camión del sector transporte pesado La Paz. Los objetivos específicos son: determinar los niveles de satisfacción de los conductores, determinar cuál es la percepción de los conductores ante su trabajo, analizar los factores del desempeño laboral que tienen mayor relación con la satisfacción y analizar la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Tanto la satisfacción como el desempeño laboral son elementos del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de una institución. No obstante, en Bolivia se carecen de estudios que relacionan la satisfacción laboral con el desempeño, que puedan evidenciar la asociación entre estas variables. Esto ha motivado a la realización de la presente investigación, ya que el sector transporte pesado es un rubro prácticamente olvidado.

La investigación es de tipo descriptivo porque se realizará una narración de situaciones y hechos con el cual se buscará especificar las características relacionadas con el tema de investigación, esto permitió analizar las variables y describir el comportamiento del personal operativo (conductores), sin influir sobre ellos de ninguna manera. Es importante señalar que se hizo la recolección de datos por medio de la elaboración de un cuestionario dirigido a los conductores y una entrevista a los gerentes de las diferentes empresas afiliadas a CADETRAN de la ciudad de La Paz.

INTRODUCCION

La mayoría de las empresas del sector transporte pesado tanto nacional e internacional en Bolivia tienen como propósito, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano (conductores) son de vital importancia para el logro de los objetivos en las empresas. El objetivo inicial de este estudio es conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte pesado.

Es importante identificar los conceptos de las dos variables de estudio, primero, la satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar el salario, condiciones laborales, reto que implica el trabajo, bienestar personal, entre otros. Es por ello que es de vital importancia velar por la satisfacción de los empleados, ya que esto reflejará resultados positivos para la organización. Segundo, el desempeño se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad, responsabilidad y compromiso), con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia, eficacia y sintiéndose satisfechos de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

El desempeño de los trabajadores está influenciado por sus percepciones acerca de sus características individuales y las condiciones laborales en las que se desenvuelve; por lo que las empresas de transporte pesado, tengan que implementar acciones que permitan establecer el nivel de satisfacción laboral de sus empleados.

Debido a lo anterior es que el presente trabajo propone determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los conductores de transporte de larga distancia a nivel Nacional e Internacional.

El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. Concluye que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos; como la empresa, el jefe, compañeros de trabajo, salarios, condiciones de trabajo, retos del trabajo y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Al hablar de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral y por ende a un buen desempeño en su labor.

INDICE

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO I	1
1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Justificación y Aportes	1
1.1.1. Justificación Teórica	1
1.1.2. Justificación Práctica	1
1.2. Situación Problemica	1
1.3. Problema Científico	3
1.4. Guía Científica:	3
1.5. Objeto de Estudio	3
1.6. Alcance o Campo de Acción de la Investigación.....	3
1.7. Objetivo de Investigación	3
1.7.1. Objetivo General	3
1.7.2. Objetivos Específicos	4
CAPITULO II	5
2. MARCO REFERENCIAL	5
2.1. MARCO TEORICO.....	5
2.1.1. Satisfacción.....	5
2.1.2 Satisfacción Laboral.....	5
2.1.3. Medición de la Satisfacción Laboral.....	6
2.1.4. Efecto de la Satisfacción Laboral sobre del Desempeño del Empleado...	7
2.1.5. Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	8
2.1.6. Formas de expresión de la Insatisfacción Laboral.	9

2.1.7. Teorías que explican la Satisfacción Laboral	11
2.1.8. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	12
2.1.9. Factores de la Satisfacción Laboral	13
2.1.10. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	14
2.1.11. Desempeño laboral.....	14
2.1.12. Importancia en el Desempeño	16
2.1.13. Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral	17
2.1.14. Medición del Desempeño Laboral.....	19
2.2. MARCO LEGAL.....	20
2.3. MARCO INSTITUCIONAL	20
2.3.1. Historia.....	20
2.3.2. Misión.....	21
2.3.3. Visión.....	21
2.4. Estudios Previos Del Objeto De Estudio	21
2.5. Diagnóstico Del Problema.....	22
CAPITULO III	23
3. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION.....	23
3.1. Tipo de Investigación	23
3.2. Universo o Población de Estudio	23
3.2.1. Población.....	23
3.3. Determinación del tamaño y diseño de la Muestra	24
3.4. Selección de métodos y técnicas.....	25
3.4.1. Fuentes Primarias:	25
3.4.2. Fuentes Secundarias.....	26
3.5. Instrumentos de relevamiento de información	26
CAPITULO IV.....	27
4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	27
CAPITULO V.....	55

5. CONCLUSIONES.....	55
5.1. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
ANEXOS.....	68

INDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 1 CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA PRELIMINAR.....	68
ANEXO Nº 2 ENCUESTA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	69
ANEXO Nº 3 ENTREVISTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL.....	73

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO Nº 1 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	9
GRÁFICO Nº 2 RESPUESTAS ANTE LA INSATISFACCIÓN LABORAL.....	10
GRÁFICO Nº 3 PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO EN EL CARGO.....	18
GRÁFICO Nº 4 EDAD.....	28
GRÁFICO Nº 5 ESTADO CIVIL.....	29
GRÁFICO Nº 6 TIPO DE CAMIÓN.....	30
GRÁFICO Nº 7 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA.....	31
GRÁFICO Nº 8 EDAD DEL CONDUCTOR - ¿USTED SE SIENTE CONFORME CON EL SUELDO QUE RECIBE MENSUALMENTE?.....	32
GRÁFICO Nº 9 ¿EL SUELDO QUE RECIBE AFECTA EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?.....	33
GRÁFICO Nº 10 TABLA CRUZADA: ¿USTED CUENTA CON ALGÚN BENEFICIO ECONÓMICO POR SU ANTIGÜEDAD? - ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....	34
GRÁFICO Nº 11 ¿EL RECONOCIMIENTO A TRAVÉS DE REMUNERACIÓN MONETARIO ELEVARÍA SU DESEMPEÑO LABORAL?.....	35
GRÁFICO Nº 12 ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO?.....	36
GRÁFICO Nº 13 ¿TIENE BUENA RELACIÓN DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS EN EL TRANCURSO DE SUS VIAJES?.....	37
GRÁFICO Nº 14 ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?.....	38

GRÁFICO Nº 15 TABLA CRUZADA ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO? - ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?	39
GRÁFICO Nº 16 ¿SE SIENTE SATISFECHO POR EL RETO QUE IMPLICA SU TRABAJO?	40
GRÁFICO Nº 17 TABLA CRUZADA: ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TIPO DE CAMIÓN QUE CONDUCE? - TIPO DE CAMIÓN	41
GRÁFICO Nº 18 ¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES SON ADECUADAS? (VÍAS EN MAL ESTADO AMBIENTÉ FÍSICO, CONDICIONES DEL CAMIÓN)	42
GRÁFICO Nº 19 ¿EL RIESGO DE ACCIDENTES PROBLEMAS FÍSICO Y PSICOLÓGICOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?	43
GRÁFICO Nº 20 ¿EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA LE BRINDA BIENESTAR PERSONAL?	44
GRÁFICO Nº 21 ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?	45
GRÁFICO Nº 22 ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?	46
GRÁFICO Nº 23 TABLA CRUZADA ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?* ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?	47
GRÁFICO Nº 24 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	48
GRÁFICO Nº 25 SALARIO Y CONDICIONES DE TRABAJO	50
GRÁFICO Nº 26 EQUIPO DE TRABAJO Y RETO DE TRABAJO	51
GRÁFICO Nº 27 RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL	52

INDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1 SUELDO DE LOS CONDUCTORES POR MES Y POR VIAJE	2
TABLA Nº 2 TAMAÑO DE LA MUESTRA	24
TABLA Nº 3 EDAD	28
TABLA Nº 4 ESTADO CIVIL	29
TABLA Nº 5 TIPO DE CAMIÓN	30
TABLA Nº 6 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA	31
TABLA Nº 7 TABLA CRUZADA: EDAD DEL CONDUCTOR - ¿USTED SE SIENTE CONFORME CON EL SUELDO QUE RECIBE MENSUALMENTE?	32
Tabla Nº 8 ¿EL SUELDO QUE RECIBE AFECTA EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?	33

TABLA Nº 9 TABLA CRUZADA: ¿USTED CUENTA CON ALGÚN BENEFICIO ECONÓMICO POR SU ANTIGÜEDAD? - ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....	34
Tabla Nº 10 ¿EL RECONOCIMIENTO A TRAVÉS DE REMUNERACIÓN MONETARIO ELEVARÍA SU DESEMPEÑO LABORAL?.....	35
TABLA Nº 11 ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO?.....	36
TABLA Nº 12 ¿TIENE BUENA RELACIÓN DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS EN EL TRANSCURSO DE SUS VIAJES?.....	37
Tabla Nº 13 ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?	38
TABLA Nº 14 TABLA CRUZADA ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO? - ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?	39
TABLA Nº 15 ¿SE SIENTE SATISFECHO POR EL RETO QUE IMPLICA SU TRABAJO?.....	40
TABLA Nº 16 TABLA CRUZADA: ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TIPO DE CAMIÓN QUE CONDUCE? - TIPO DE CAMIÓN.....	41
TABLA Nº 17 ¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES SON ADECUADAS? (VÍAS EN MAL ESTADO AMBIENTÉ FÍSICO, CONDICIONES DEL CAMIÓN)	42
TABLA Nº 18 ¿EL RIESGO DE ACCIDENTES PROBLEMAS FÍSICO Y PSICOLÓGICOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?.....	43
TABLA Nº 19 ¿EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA LE BRINDA BIENESTAR PERSONAL?.....	44
TABLA Nº 20 ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?	45
TABLA Nº 21 ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?.....	46
TABLA Nº 22 TABLA CRUZADA ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?*¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?.....	47
TABLA Nº 23 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	48
TABLA Nº 24 SALARIO Y CONDICIONES DE TRABAJO	50
TABLA Nº 25 EQUIPO DE TRABAJO Y RETO DE TRABAJO	51

INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN Nº 1 MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCION	12
---	----

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación y Aportes

1.1.1. Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de validar y aportar al conocimiento existente sobre el uso de diferentes instrumentos de medición relativos a la satisfacción y desempeño laboral del personal operativo (conductores), en las empresas de transporte pesado La Paz.

1.1.2. Justificación Práctica

Esta investigación está orientada al personal operativo (conductores) de las empresas de transporte pesado. Se pretende conocer los niveles de satisfacción considerando los diversos factores y en base a este se analizó la influencia que genera en el desempeño laboral.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación orientarán a las diferentes gerencias del sector transporte pesado a cerca de las formas de reconocimientos, mejoras en cuanto a las condiciones de trabajo, optimizar los sistemas de pago (salario) y fortalecer el compromiso con la organización, etc.

Ahora bien, se realizó una investigación con datos actualizados y fiables los cuales fueron obtenidos en base a entrevistas y encuestas.

1.2. Situación Problemática

La insatisfacción laboral es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas y que generan consecuencias negativas para cualquier organización, ya que puede influir de gran manera en el desempeño del cargo. La inconformidad en el trabajo, salarios bajos, condiciones laborales no adecuadas, retos que implica el trabajo y la falta de comunicación en

cuanto a los equipos de trabajo, son algunas de las causas más frecuentes que pueden generar dejadez en el desempeño de su trabajo.

En la actualidad las empresas que se dedican a este rubro tienen dos modalidades de pago: por mes y por viaje.

TABLA Nº 1 SUELDO DE LOS CONDUCTORES POR MES Y POR VIAJE.

	POR MES	POR VIAJE
SUELDO	Bs. 3500	Bs. 1500.-
VIATICOS	Bs. 87/día	Bs. 87/día

Fuente: Elaboración Propia.

Se realizó una prueba piloto a través de una encuesta a 10 conductores, dicha prueba tuvo como resultado que el 86% del personal considera que su salario no es acorde con el trabajo que realiza, no existe seguridad en el trabajo, falta de incentivos por antigüedad, etc.

- Un 75% del personal operativo no se encuentra conforme con el ambiente físico como ser: vibración, ruido, horarios no definidos.
- Se observó 65% de los conductores consideran que su esfuerzo no es valorado por su jefe.
- Un 80% de los conductores considera que su desempeño laboral está en función a la remuneración que percibe. (Ver Anexo 1)

En relación al ambiente físico, los conductores se encuentran por lo general sentados, expuestos a constantes ruidos, vibraciones, malas posiciones, horarios no definidos, ya que realizan largas jornadas de trabajo que van desde las 12 horas a las 14 diarias, llegando a realizar incluso más de 16 horas de trabajo al día, a condiciones climatológicas adversas, son responsables tanto del camión como de la carga que transportan, deben

cumplir con la ruta establecida y entregar la mercadería en el lugar, fecha y tiempo acordado según el tipo de carga.

1.3. Problema Científico

¿Cómo influye la insatisfacción en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte pesado?

1.4. Guía Científica:

“La insatisfacción en el trabajo de los conductores en el área operativa, tiene una relación directa con el desempeño laboral”.

1.5. Objeto de Estudio

El objeto de estudio hace referencia a la insatisfacción del personal operativo (conductores) de las empresas de transporte pesado “CADETRAN” (Cámara Departamental de transporte), con respecto a un bajo desempeño laboral.

1.6. Alcance o Campo de Acción de la Investigación

La delimitación es muy importante para que la investigación sea, particular y no general y se divide en dos partes: delimitación espacial y delimitación temporal.

- **Delimitación espacial:** La investigación se realizó en las empresas de transporte “CADETRAN” (Cámara Departamental de transporte) de la ciudad de La Paz.
- **Delimitación temporal:** La investigación actual se refiere al personal operativo (conductores) que desarrollan su labor diaria.

1.7. Objetivo de Investigación

1.7.1. Objetivo General

Conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte pesado.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de satisfacción de los conductores.
- Determinar cuál es la percepción de los conductores ante su trabajo
- Analizar los factores del desempeño laboral que tienen mayor relación con la satisfacción.
- Analizar la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño laboral.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Satisfacción

La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero esto no lo es todo: la motivación de los trabajadores es una dinámica compleja, las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que se recibe de sus superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida laboral, etc., son también factores de satisfacción importante y, por lo tanto, motivan a una persona a dar lo mejor de sí misma en su actividad.(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999)

2.1.2 Satisfacción Laboral

Se entiende por satisfacción laboral a la “actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo”. Se puede definir a las actitudes tomando en cuenta el medio laboral como “sentimientos y creencias que determinan en gran medida la manera en que los empleados perciben su ambiente de trabajo” (Robbins S. , 2013)

Una vez que se tiene la definición precisa de lo que es la satisfacción, se puede aclarar un poco más esta si se toma en cuenta las palabras de Von Hallen que dicen primeramente que “que la actitud es el trabajo es el sentimiento que el empleado tiene acerca de su labor, su disposición a reaccionar en un sentimiento o en otro ante los factores específicos relacionados con su trabajo” con lo que queda perfectamente definida la satisfacción laboral en términos de las actitudes de las personas.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmosfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral.

Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio – económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización. (Schultz, 1990)

2.1.3. Medición de la Satisfacción Laboral

La evaluación de un empleado de cuan satisfecho o insatisfecho esta con su trabajo Es una suma compleja de un número de elementos discretos de trabajo. Los dos métodos más ampliamente utilizados son las escalas globales únicas y la calificación de la suma formada por numerosas facetas de trabajo.(Robbins S. , 2013, pág. 151)

La escala global única consiste en que los individuos respondan a una pregunta semejante a esta “considerando todo, ¿cuán satisfecho esta con tu trabajo?” entonces los principiantes contestan encerrando un numero entre uno y cinco que correspondan a las respuestas desde “altamente satisfecho” hasta “altamente insatisfecho”.

La suma de las facetas del trabajo es compleja. Este identifica los elementos claves en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Los factores típicos que estarían incluidos son la naturaleza del trabajo, la supervisión el salario actual las oportunidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

Se han desarrollar múltiples instrumentos de medida de la satisfacción laboral, con el cuestionario general de satisfacción en organizacionales laborales S21/26 de Melia Y Peiro con el fin de disponer una medida minuciosa y específica, con un muestreo de contenido muy amplio, que tuviera en cuenta los aspectos tanto culturales como organizacionales.

El Cuestionario de Satisfacción S21/26 (Meliá et al., 1990), es una medida de autor reporte compuesta por 26 ítems que se agrupan en cinco componentes orientados originalmente a la evaluación de la percepción de satisfacción de forma global y sobre facetas específicas del contexto. Para el presente estudio fue utilizada una versión en la que cada ítem está escalado en un formato ordinal de cuatro puntos (Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho).

2.1.4. Efecto de la Satisfacción Laboral sobre del Desempeño del Empleado

El interés de los gerentes en la satisfacción en el trabajo tiende a centrarse en sus efectos sobre el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, así que concentramos un gran número de estudios que se han designado para evaluar el impacto de la satisfacción en el trabajo sobre la productividad del empleado, el ausentismo y la rotación.

2.1.4.1 Satisfacción y Productividad (Desempeño)

Cuando los datos sobre la satisfacción y la productividad se unen para la organización como un todo, más que a nivel individual, encontramos que las organizaciones con empleados más satisfechos tienen a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos. Si esta conclusión puede producirse en estudios adicionales, bien puede ser que la razón por la que no se haya obtenido un fuerte apoyo para la tesis de que la satisfacción estimula la productividad, es que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.(Robbins S. P., 2013)

Los trabajadores satisfechos lo que hacen es mantener el nivel de desempeño que les proporcione satisfacción, independientemente de que este sea elevado, medio o bajo. Un alto desempeño contribuye a lograr una

alta satisfacción en el empleo, ya que conlleva mayores recompensas económicas, sociológicas y psicológicas.

2.1.4.2. Satisfacción y Ausentismo

Se ha encontrado una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a baja. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos falten al trabajo, hay otros factores que también influyen en la relación. Cuando existe un gran número de puestos de trabajo alternativos disponibles, los trabajadores insatisfechos tienen tasas de ausentismo más altas, pero cuando no hay mucha oferta de empleos, tiene las mismas tasas (bajas) de ausentismo que los trabajadores satisfechos. (Robbins S. , 2013)

Existe una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo. Es fácil suponer que el empleado insatisfecho tiende a faltar más al trabajo.

2.1.4.3. Satisfacción y Rotación

La relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal es más significativa que entre la relación de satisfacción laboral y ausentismo. La relación entre satisfacción laboral y la rotación también se ve afectada por la oferta de empleos alternativos. Si un individuo recibe una oferta de trabajo no solicitada, la insatisfacción laboral no es un buen pronosticador de la rotación, ya que lo más probable es que el empleado se vaya en respuesta a la “atracción” (el señuelo del otro empleo) que al “empuje” (lo poco atractivo de su trabajo actual).

De manera similar, es más probable que la insatisfacción laboral se convierta en rotación cuando el empleado tiene muchas oportunidades, ya que considerará que es fácil cambiar de trabajo. (Robbins S. , 2013)

2.1.5. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Según Robbins los factores tomados en cuenta para determinar la satisfacción en el puesto son:

GRÁFICO Nº 1 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración propia en base a Robbins, Stephen, "Comportamiento Organizacional" 1999.

2.1.6. Formas de expresión de la Insatisfacción Laboral.

Un modelo teórico (el esquema de salida-voz-lealtad-negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción. El gráfico 2 ilustra las cuatro respuestas de la estructura, las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructiva, destructiva y activa, pasiva. (Robbins S. , 2013)

GRÁFICO Nº 2 RESPUESTAS ANTE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

	Constructiva	Destructiva
Activa	VOZ	SALIDA
Pasiva	LEALTAD	NEGLIGENCIA

Fuente: Robbins (2013, pág. 82)

Las respuestas son las siguientes:

- **Salida.** Dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- **Voz.** Implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los supervisores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad.** Implica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoran, incluso hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo cosas correctas”.
- **Negligencia.** Implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

2.1.7. Teorías que explican la Satisfacción Laboral

Para explicar la satisfacción laboral como un estado mental producto de la interacción del ser humano con el trabajo se considera que existen dos perspectivas teóricas que deben ser examinadas.(Landy, 2005)

1. Teoría del Valor
2. Teoría del Proceso Oponente

2.1.7.1. Teoría del Valor

Esta teoría fue propuesta en 1976 por Locke, esta se basa en la importancia relativa que tiene un aspecto en particular del puesto para el trabajador, influyendo en el grado en el que dicho trabajador responde a él. Por ejemplo, si usted valora un salario alto, el salario real podría tener un efecto muy importante en su satisfacción laboral total. De la misma manera, si no le da gran valor a las oportunidades de promoción, la oportunidad real de obtenerla no tendría gran influencia sobre la satisfacción total.

2.1.7.2. Teoría del Proceso Oponente

Esta teoría tiene como hipótesis que cada reacción emocional estaba acompañada por la otra reacción emocional opuesta. Por tanto, si usted experimenta alegría al interactuar con un supervisor, existirá también una reacción emocional negativa subyacente que no se presentaría mientras continuara la interacción. Pero si la interacción terminara aparecería el estado emocional negativo, ya que no existiría estado emocional positivo alguno al que oponerlo (esta es la razón del proceso oponente). (Landy, 2005)

ILUSTRACIÓN Nº 1 MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA



SATISFACCION

Fuente: Lawler (1973) adaptado por Landy y Conte (2005)

2.1.8. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas, la segunda defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. (Peiró J.M, 2017)

Entre las dimensiones de la satisfacción laboral mencionan los siguientes:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.

- Satisfacción con los compañeros de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general.

2.1.9. Factores de la Satisfacción Laboral

Estos son los factores según: (Melia, 2017)

- **Satisfacción con la relación con sus superiores.-** Se refiere a la forma en los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- **Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.-** Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- **Satisfacción con la participación en las decisiones.-** Se refiere a la participación que los empleados tienen en la toma de decisiones y la comunicación de las mismas.
- **Satisfacción con su trabajo.-** Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
- **Satisfacción con el reconocimiento.-** se refiere al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

2.1.10. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal).

A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006)

- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Disminución de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

2.1.11. Desempeño laboral

2.1.11.1. Definición

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins S. y., 2015)

Explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. (Robbins S. y., 2015)

- **Desempeño de las tareas.-** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- **Civismo.-** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- **Falta de productividad.-** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

El desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesta a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de

su percepción del papel que desempeñará. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Esta definición expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Entonces el desempeño laboral se puede definir como el nivel de contribución de las competencias de cada individuo (conductas, cualidades, habilidades, capacidades y necesidades), frente a las responsabilidades adquiridas y frente al logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

2.1.12. Importancia en el Desempeño

En el desempeño laboral interviene factores o condiciones relacionadas dentro del llamado contexto del desempeño, y son el primer lugar las condiciones antecedentes las cuales contribuyen una fuente de causalidad desde remota o mediana del desempeño, que actúan sobre los factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías:

Las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tendencias, patrones de ocupamiento y reacciones de las personas; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externo a las personas; sus especificaciones y características induce a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo. (Battera, 2005)

2.1.13. Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral

El desempeño laboral está determinado por los factores, los actitudinales de la persona y factores operativos. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

2.1.13.1 Factores Actitudinales

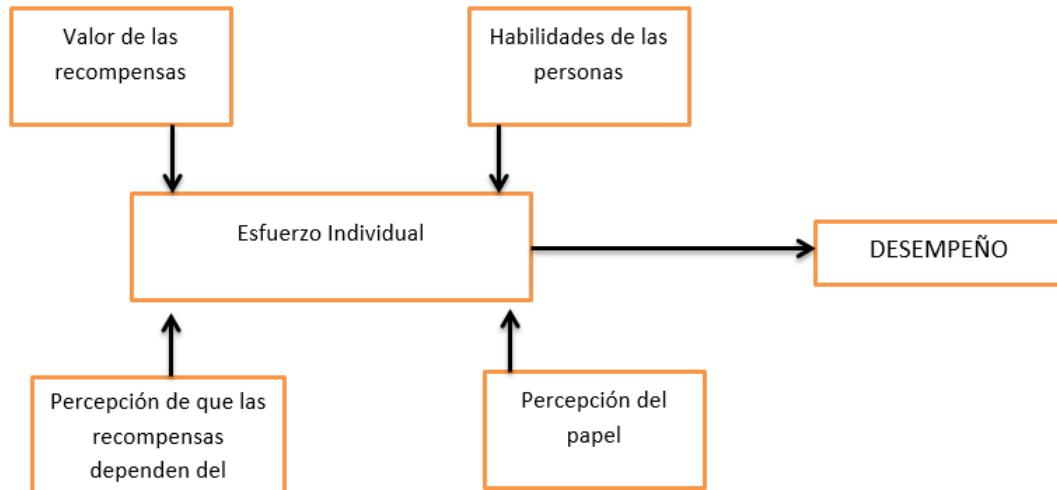
Chiavenato hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

2.1.13.2 Factores Operativos

Hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo, etc.

Por tanto podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

GRÁFICO Nº 3 PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO EN EL CARGO



Fuente: Idalberto Chiavenato, "Gestión del Talento Humano" Pág. 199, 2002

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación a situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona estará dispuesta a realizar. Cada persona evalúa la relación costo – beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. En consecuencia, el desempeño en el cargo es función de todas estas variables que lo condicionan, como muestra el Grafico 3.(Chiavenato, GESTION DEL TALENTO HUMANOS, 2002)

El análisis de los factores del desempeño laboral se ha establecido claramente que la productividad es el resultado de la intervención de un vasto número de factores, tanto individuales (el trabajador), como

situacionales (naturaleza de la tarea, la empresa); tanto subjetivos (clima laboral, motivaciones, etc.); como subjetivos (condiciones materiales, salarios, etc.); tanto racionales, como irracionales. (Carazas)

Entre los principales factores individuales tenemos:

- **Factores físicos del trabajador:** Coordinación motora, destreza, fuerza, resistencia, limitaciones físicas, etc.
- **Factores de entrenamiento:** Instrucción, capacitación, experiencia laboral, adiestramiento, etc.
- **Factores psicológicos:** Agudeza sensorial, capacidad de aprendizaje, aptitudes, habilidades, personalidad, motivación, satisfacción laboral, moral, etc.

Entre los principales factores situacionales pueden considerarse:

- **Factores relacionados con la naturaleza de la tarea:** Mayor o menor complejidad, grado de dificultad, entrenamiento, fatiga, tedio, descanso, iluminación, ventilación, ruidos, etc.
- **Factores relacionados con la empresa:** Tipo de supervisión, incentivos, remuneración, promociones, sueldos, etc.

2.1.14. Medición del Desempeño Laboral

La evaluación de un empleado de cuan satisfecho o insatisfecho esta con su trabajo es una suma compleja de un número de elementos discretos de trabajo. Los dos métodos más ampliamente utilizados son la escala global única y la calificación de la suma formada por numerosas facetas de trabajo. (Robbins S. , 2013)

La escala global única consiste en que los individuos respondan a una pregunta semejante a esta: “¿cuán satisfecho estas con tu trabajo?” entonces los participantes contestan encerrando un número entre uno y

cinco, que correspondes a las respuestas desde “altamente satisfecho” hasta “altamente insatisfecho”.

La suma de las facetas del trabajo es compleja. Este identifica los elementos clave en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción laboral.

2.2. MARCO LEGAL

Muchas de las empresas de transporte pesado de larga distancia no están sujetos a las disposiciones de la Ley General del Trabajo, solo a ciertas normas y decretos que estén directamente relacionados con los empleados (conductores de camiones) y los servicios que prestan estas empresas, actualmente solo cuentan con un contrato eventual ya sea verbal o escrito entre empleado – propietario.

Según el Reglamento del Código del Tránsito, 8 de junio de 1978 mencionamos ciertos artículos relacionados con el servicio de transporte y los conductores.

2.3. MARCO INSTITUCIONAL

2.3.1. Historia

La Cámara Departamental de Transporte de La Paz (CADETRAN) es una Asociación sin Fines de Lucro fundada el 20 de Septiembre de 1991, que agrupa a las empresas de Transporte Pesado Nacional e Internacional, contando con una Personería Jurídica legalmente establecida mediante Resolución Prefectoral N° 172/96 de fecha 25 de Abril de 1996.

Fue creada con la finalidad de hacer valer orgánicamente los derechos que la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Tratados Internacionales así lo establezcan, para el desarrollo de los Servicios de Transporte como

elementos que producen servicios para el crecimiento de la Economía Nacional.

2.3.2. Misión

"Hacer prevalecer los derechos del transportista que la Constitución Política del Estado, las Leyes Nacionales y los Tratados Internacionales acuerden, para el desarrollo de los servicios de transporte en todas sus modalidades a nivel nacional e internacional"

2.3.3. Visión

"Impulsar el Transporte de Carga Nacional e Internacional como motor de la economía de nuestro país, implementando tecnología y normas para el desarrollo del sector"

La Cámara Departamental de Transporte "CADETRAN" cuenta con 91 empresas de transporte afiliadas en la ciudad de La Paz. (Ver Anexo 4)

2.4. Estudios Previos Del Objeto De Estudio

Trabajo de investigación: "La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista", el cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral y la rotación de personal que existen en una mediana empresa dedicada al transporte, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los empleados de la empresa se sienten satisfechos con su trabajo, pues perciben un reto atractivo de trabajo, una remuneración justa y que se le brindan condiciones favorables para que el trabajador desempeñe sus funciones eficazmente, permitiendo de esa manera el logro de las metas en la organización, así como también las personas.
- Así mismo se observó que la satisfacción laboral está relacionada con la rotación de personal pues los individuos que trabajan en la empresa de transporte público de pasajeros de encuentran altamente

satisfechos, por lo que tienden a pertenecer a dicha organización.(Claudia Portales González*)

2.5. Diagnóstico Del Problema

La presente investigación utilizara el Modelo de Meliá y Peiró, este es un cuestionario de Satisfacción Laboral diseñado desde una perspectiva científica, pero con vocación inmediata hacia la aplicación práctica y/o profesional, se convirtió en la alternativa más frecuente utilizada y en idioma español para obtener una evaluación adecuada, accesible y concreta del estado de la satisfacción laboral en una empresa.(CESPEDES & SOLARES, 2012)

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

El enfoque de investigación es cualitativo, es una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo.

- **La investigación Descriptiva:** Es descriptiva porque se realizó una narración de situaciones y hechos con el cual se buscó especificar las características relacionadas con el tema de investigación.

Este tipo de investigación permitió analizar las variables y describir el comportamiento del personal operativo (conductores), sin influir sobre ellos de ninguna manera.

- **Método deductivo:** Este método de inferencia se basó en la lógica y se estudió en un sentido deductivo (parte de lo general a lo particular).

3.2. Universo o Población de Estudio

3.2.1. Población

La población o universo al cual se encuentra dirigida esta investigación, la constituyen los conductores de las diferentes empresas de transporte pesado afiliadas a “CADETRAN”.

De acuerdo a la información proporcionada por la administración de “CADETRAN” (Cámara Departamental de transporte) de la ciudad de La Paz, el número de conductores asciende a un total de 1232.

3.3. Determinación del tamaño y diseño de la Muestra

TABLA Nº 2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

	CANTIDAD	POBLACION A ENCUESTAR
<i>Empresas</i>	91	30
<i>conductores</i>	1232	247

Fuente: Elaboración Propia

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, entonces la fórmula para el muestreo es:

FORMULA

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

En donde:

N= Tamaño De La Población.

Z= Nivel De Confianza.

P= Probabilidad De Éxito, O Proporción Esperada.

Q= Probabilidad De Fracaso.

E= Precisión (Error Máximo Admisible En Términos De Proporción).

Datos:

N= 1232

Z= 1,76

P= 0,5

Q= 0,5

E= 0,05

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 775}{0,05^2(1232 - 1) + 1,76^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 247,69

n= 247 conductores

Para las entrevistas se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico:

Muestreo por conveniencia.- Es una técnica donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para la investigación; por el cual se tomó en cuenta 30 empresas de las 91 empresas afiliados a CADETRAN.

3.4. Selección de métodos y técnicas

3.4.1. Fuentes Primarias:

a) Observación directa y No Estructurado

Se visitó una empresa de transporte para observar el trabajo que desempeñan los conductores de camión, esto con la finalidad de registrar el estado de los vehículos y las condiciones físicas y ergonómicas del puesto del conductor, también se observó el recorrido de la ruta, para registrar los procesos en situación real del trabajo. De esta manera se definió el ambiente en el que se desempeña el trabajador y cuál es la carga del trabajo.

La observación directa se orientó a la verificación de la información obtenida a través del cuestionario dirigido al personal operativo de las empresas de transporte pesado y ampliar el conocimiento sobre el tema de estudio.

b) Entrevista

Se efectuó preguntas a través de entrevistas, el cual se dirigió al personal operativo y a los gerentes que trabajan en las empresas de transporte pesado de la ciudad de La Paz.

c) Cuestionario

El cuestionario se realizó en base a una serie de preguntas las cuales nos ayudaron a obtener una información detallada.

3.4.2. Fuentes Secundarias

Se precisó el uso de fuentes de información secundaria de manera interna como externa en entidades relacionadas: Viceministerio de Transporte y “CADETRAN” (Cámara Departamental de Transporte).

3.5. Instrumentos de relevamiento de información

En principio se diseñó un instrumento en base a un cuestionario el cual fue aplicado como prueba piloto en un grupo de conductores y de esta manera se observó el grado de satisfacción laboral.

CAPITULO IV

4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Ser conductor de camión de larga distancia es un trabajo exigente, con un promedio de 12 o 14 horas de trabajo al día ampliables hasta 16. Expuestos a diferentes situaciones climatológicas y condiciones desfavorables de las carreteras. En Bolivia la remuneración de un conductor de camión oscila de Bs.3500 mensuales y Bs.1500 por viaje a diferencia de otros países que cuentan con salarios más elevados y otros beneficios.

Estos camioneros, originarios de diferentes departamentos, a menudo se pasan semanas e incluso meses en la carretera, comiendo y durmiendo en espacios de menos de tres metros cuadrados durante el viaje. Para muchos de ellos, la falta de trabajo en sus ciudades de origen, les obliga a aceptar el trabajo en condiciones muchas veces precarias, circunstancia que por supuesto, aprovechan al máximo las empresas de transporte.

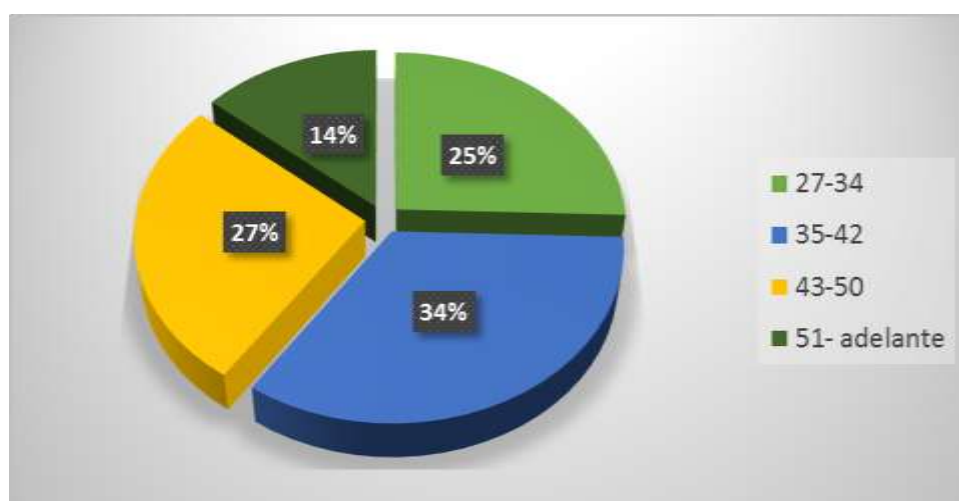
Al realizar la recolección de datos para este trabajo se fue a distintos lugares, para conocer y encuestar a varios de estos conductores de larga distancia. Algunos se negaron a ayudar a realizar este trabajo argumentando diferentes excusas. Al margen de cómo nos comunicamos, una cosa quedó clara: todos ellos echaban de menos su hogar.

1. Edad – Estado Civil

TABLA Nº 3 EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
27-34	63	25,5	25,5
35-42	84	34,0	59,5
43-50	66	26,7	86,2
51- adelante	34	13,8	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 4 EDAD

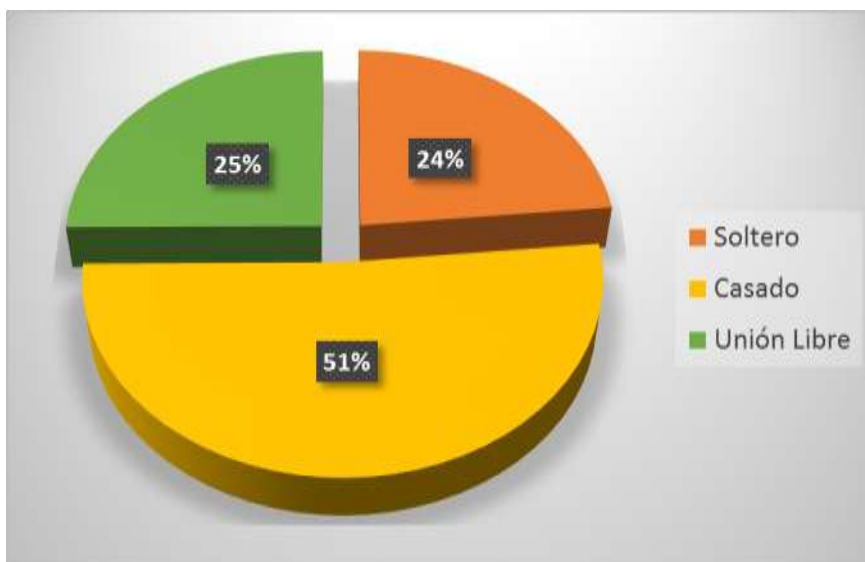


Con relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia que un 34% de la población tiene de 35 a 42 años, la cual representa la cantidad mayor del 100% de encuestados. En segundo lugar tenemos un 26.7% que tienen de 43-50 años, un 25,5% entre 27-34 años y por ultimo un 13,8% que se encuentran en la edad de 51 en adelante.

TABLA Nº 4 ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	58	23,5	23,5
Casado	127	51,4	74,9
Unión Libre	62	25,1	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 5 ESTADO CIVIL



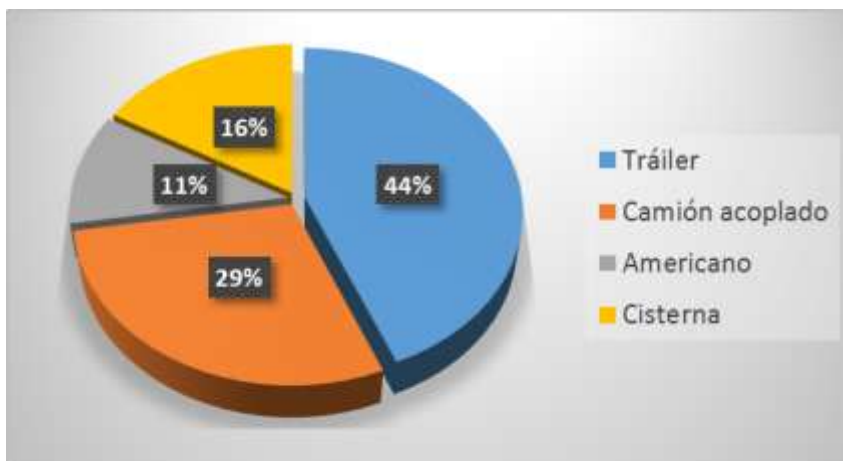
De acuerdo a los resultados obtenidos, se refleja que un 51,4% de los conductores son casados, un 25,1% viven en unión libre y un 23,5% del total son solteros.

2. Tipo de Camión

TABLA Nº 5 TIPO DE CAMIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tráiler	108	43,7	43,7
Camión acoplado	71	28,7	72,5
Americano	27	10,9	83,4
Cisterna	41	16,6	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 6 TIPO DE CAMIÓN

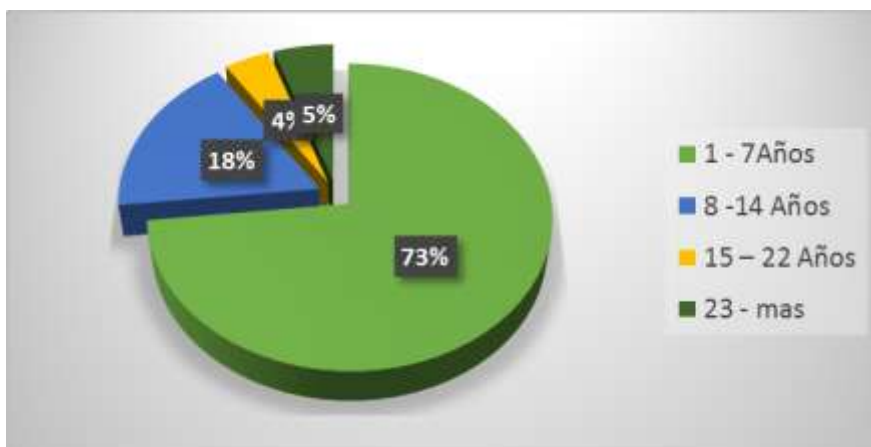


Según el estudio realizado y la aplicación de la encuesta se concluye que el 43,7% de los conductores manejan tráiler siendo este la cantidad mayor de las encuestas realizadas del 100%. En segundo lugar tenemos un 28,7% que conducen camión acoplado; y el resto 16,6% conducen cisternas y por último un 10,9% manejan el tipo de camión Americano.

TABLA Nº 6 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1-7	181	73,3	73,3
8-14	43	17,4	90,7
15-22	10	4,0	94,7
23- mas	13	5,3	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 7 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA



El Gráfico Nº 7 revela los años de antigüedad de los conductores en las diferentes empresas en la que desempeñan su labor, el cual refleja que el 73,3% de personas se dedican a este oficio entre 1-7 años, el cual figura una cantidad muy elevada del total del 100% de los encuestados. En segundo lugar un 17,4% vienen desempeñando esta labor de 8-14 años y en tercer lugar 5,3% personas que se dedican a esta actividad de 23 años en adelante.

3. Determinantes de los factores de satisfacción

TABLA Nº 7 TABLA CRUZADA: EDAD DEL CONDUCTOR - ¿USTED SE SIENTE CONFORME CON EL SUELDO QUE RECIBE MENSUALMENTE?

		¿Usted se siente conforme con el sueldo que recibe mensualmente?				Total
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	
Edad del Conductor		5	19	21	18	
	27-34	6	19	29	30	84
	35-42	12	8	17	29	66
	43-50	0	7	10	17	34
	51- adelante	23	53	77	94	247
Total						

GRÁFICO Nº 8 EDAD DEL CONDUCTOR - ¿USTED SE SIENTE CONFORME CON EL SUELDO QUE RECIBE MENSUALMENTE?

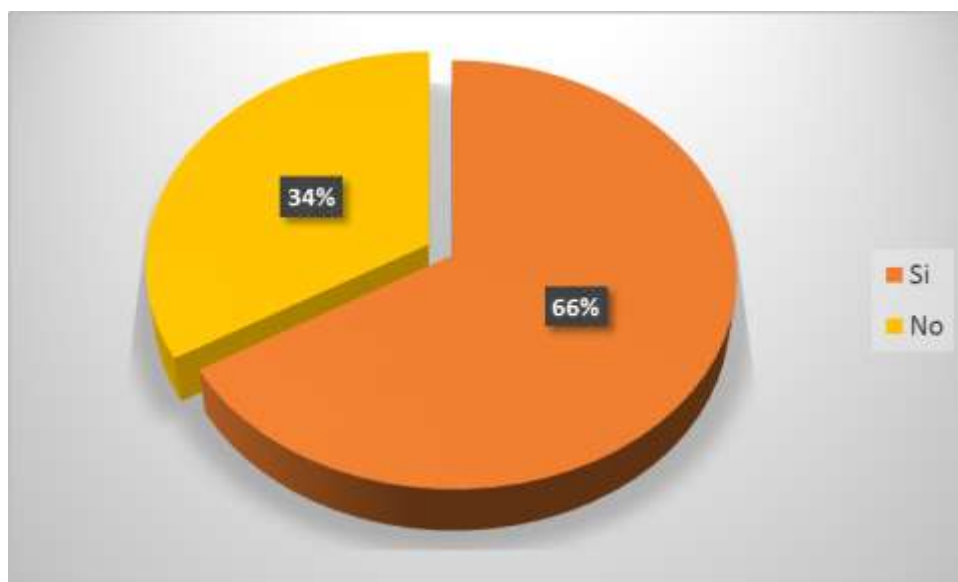


Analizando los datos obtenidos en el gráfico Nº 8 con respecto al factor salario y a edad de los conductores, se puede observar que específicamente los conductores de 27-34 y de 35-42 años de edad se sienten poco satisfechos e insatisfechos con el sueldo que reciben, ya que consideran que no les abastece al mes. Sin embargo lo hacen por necesidad, porque les gusta su trabajo y porque no saben hacer otra cosa.

Tabla Nº 8 ¿EL SUELDO QUE RECIBE AFECTA EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	164	66,4	66,4
No	83	33,6	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 9 ¿EL SUELDO QUE RECIBE AFECTA EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

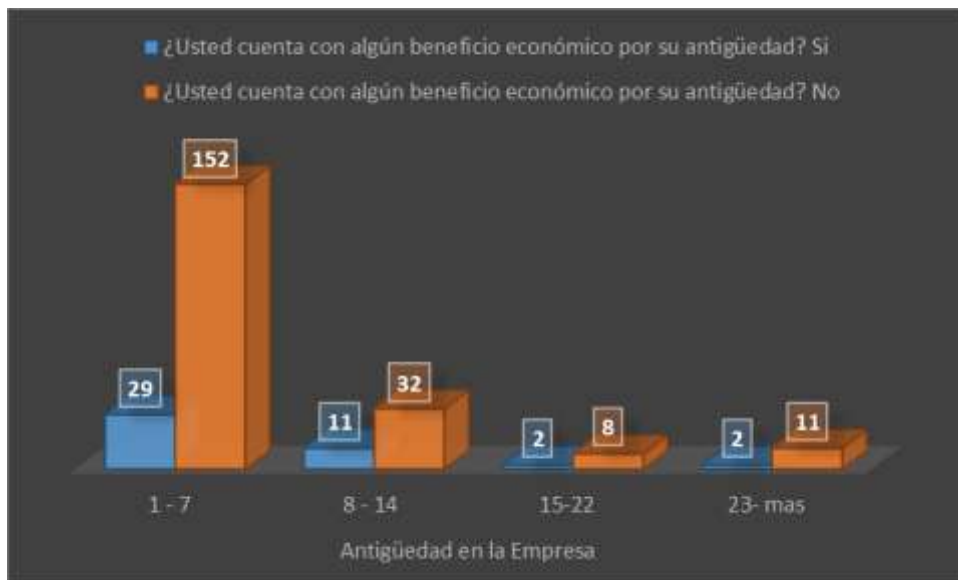


El Gráfico Nº 9 refleja que el 66,4% de personas afirman que el sueldo que perciben afecta en su desempeño laboral, sin embargo un 33,6% de los conductores consideran que la remuneración percibida mensualmente no afecta en su desempeño, ya que su trabajo es rutinario y el hecho de estar o no conformes, no impide el desempeño de su labor, ya que de alguna u otra manera encuentran ciertos medios para obtener ingresos extras sin descuidar su trabajo.

TABLA Nº 9 TABLA CRUZADA: ¿USTED CUENTA CON ALGÚN BENEFICIO ECONÓMICO POR SU ANTIGÜEDAD? - ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

		Antigüedad en la Empresa				Total
		1-7	8-14	15-22	23- mas	
¿Usted cuenta con algún beneficio económico por su antigüedad?	Si	29	11	2	2	44
	No	152	32	8	11	203
Total		181	43	10	13	247

GRÁFICO Nº 10 TABLA CRUZADA: ¿USTED CUENTA CON ALGÚN BENEFICIO ECONÓMICO POR SU ANTIGÜEDAD? - ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

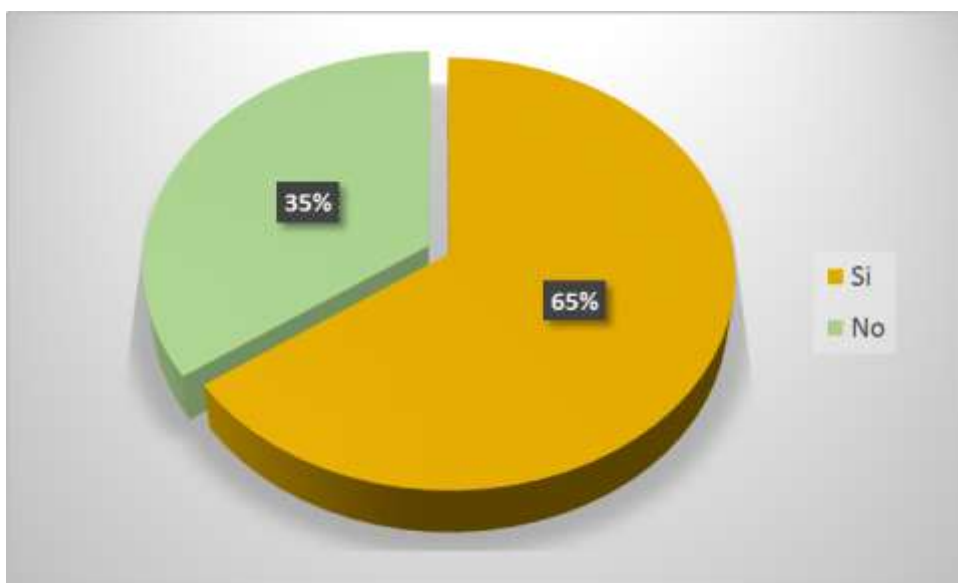


Según el gráfico Nº 10 se puede observar que son pocos los conductores que cuentan con algún beneficio económico debido a su antigüedad y estos son los que trabajan de 1 – 7 años, cabe resaltar el hecho de que una cantidad considerable de conductores no reciben ningún tipo de beneficio. Con una muestra de 247 conductores, solo 44 cuentan con cierto beneficio y 203 empleados que no.

Tabla N° 10 ¿EL RECONOCIMIENTO A TRAVÉS DE REMUNERACIÓN MONETARIO ELEVARÍA SU DESEMPEÑO LABORAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	161	65,2	65,2
	No	86	34,8	100,0
	Total	247	100,0	

GRÁFICO N° 11 ¿EL RECONOCIMIENTO A TRAVÉS DE REMUNERACIÓN MONETARIO ELEVARÍA SU DESEMPEÑO LABORAL?

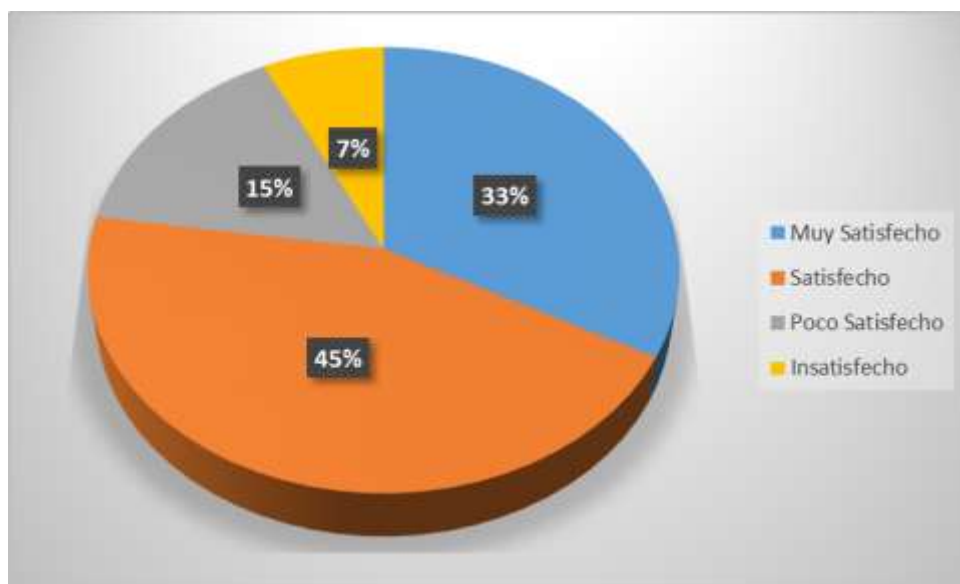


Del total de los encuestados se demuestra que el 65,2% de los conductores aseveran sentirse satisfechos y afirman que este tipo de reconocimiento elevaría su desempeño laboral. Sin embargo un grupo del 34,8% revela sentirse insatisfechos, sin embargo esto no afecta en el desempeño de su trabajo.

TABLA Nº 11 ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	81	32,8	32,8	32,8
Satisfecho	110	44,5	44,5	77,3
Poco Satisfecho	38	15,4	15,4	92,7
Insatisfecho	18	7,3	7,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

GRÁFICO Nº 12 ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO?

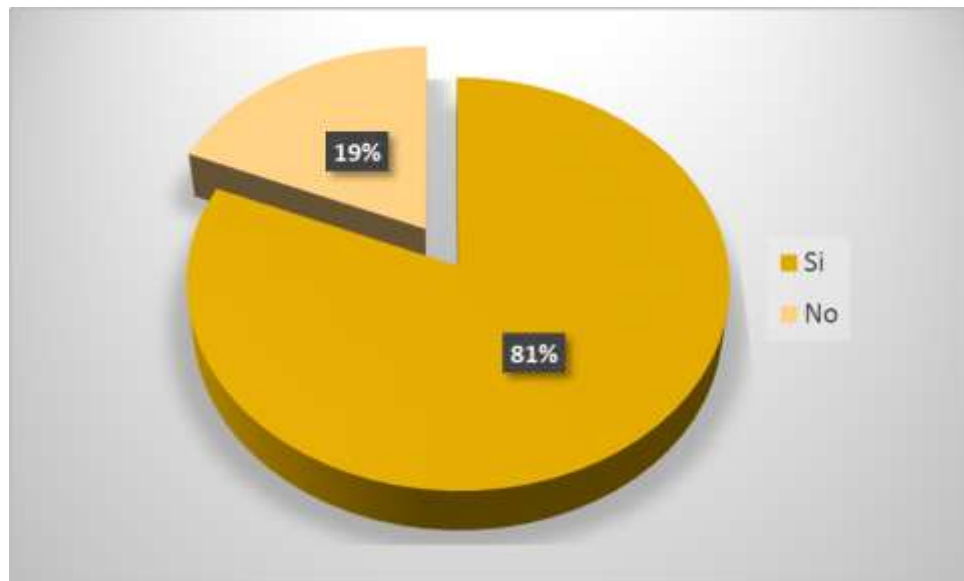


Como se puede observar en el gráfico Nº 12 los conductores se sienten satisfechos con la información que reciben por parte de sus jefes para desarrollar correctamente su trabajo (en qué lugar y hora deben cargar o descargar ciertas mercaderías, los papeles que necesitan, los trámites correspondientes, la seguridad para el tipo de carga y como asegurar la carga).

TABLA N° 12 ¿TIENE BUENA RELACIÓN DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS EN EL TRANCURSO DE SUS VIAJES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	201	81,4	81,4
No	46	18,6	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO N° 13 ¿TIENE BUENA RELACIÓN DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS EN EL TRANCURSO DE SUS VIAJES?

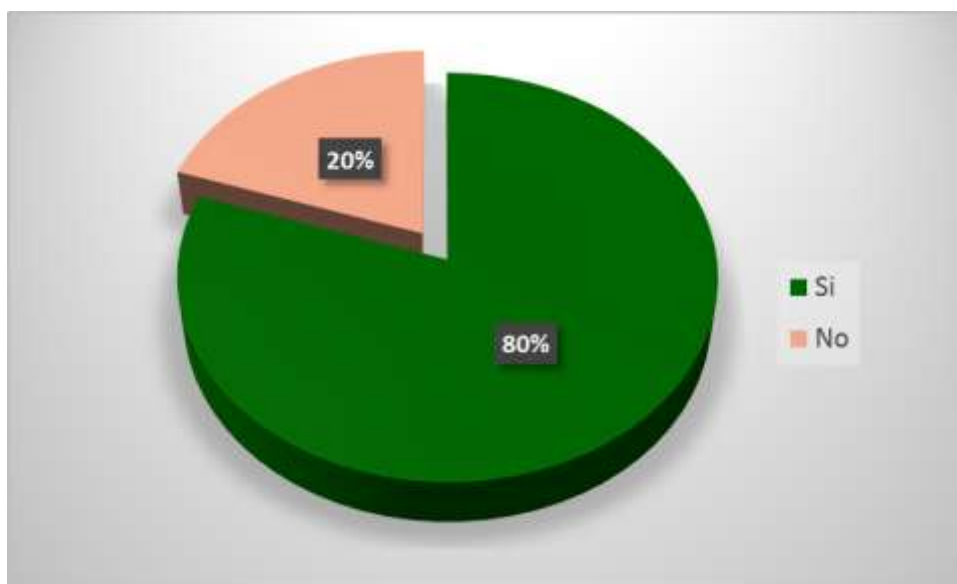


Según los resultados del gráfico N° 13 con respecto a equipos de trabajo se puede observar que un 81,4% de los encuestados tienen una respuesta positiva en cuanto a la relación de trabajo con sus compañeros en el transcurso de sus viajes y un 18,5% mencionan sentirse insatisfechos debido a ciertos conflictos, ya sean personales o laborales.

Tabla N° 13 ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	198	80,2	80,2
No	49	19,8	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO N° 14 ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?



Para toda organización es de vital importancia establecer niveles confiables de comunicación, según los datos obtenidos en el gráfico N° 14 revelan que un 80,2% del total de encuestados afirman tener una comunicación de forma directa con sus jefes y este permite el logro de metas en la organización. Sin embargo 19,8% de los encuestados se encuentran insatisfechos ya que estos reciben la información por terceras personas.

TABLA Nº 14 TABLA CRUZADA ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO? - ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?

		¿La comunicación con su jefe se da de forma directa?		Total
		Si	No	
¿Usted está satisfecho con la información que recibe para desarrollar correctamente su trabajo?	Muy Satisfecho	74	7	81
	Satisfecho	82	28	110
	Poco Satisfecho	28	10	38
	Insatisfecho	14	4	18
Total		198	49	247

GRÁFICO Nº 15 TABLA CRUZADA ¿USTED ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PARA DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO? - ¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?

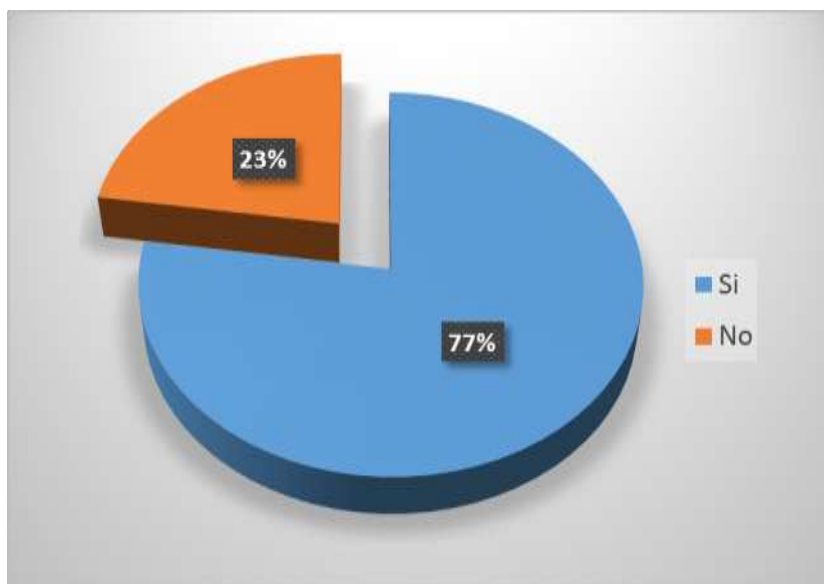


Analizando el Gráfico Nº 15 con relación al cruce de dos preguntas se establece que los conductores se sienten satisfechos con la información que reciben por parte de sus jefes para realizar correctamente su trabajo, ya sea: el día, hora y lugar para cargar o descargar la mercadería correspondiente según la orden de llegada y esto se da, debido a que la comunicación jefe - empleado se da de forma directa, cabe señalar que la comunicación es esencial en cualquier tipo de organización.

TABLA Nº 15 ¿SE SIENTE SATISFECHO POR EL RETO QUE IMPLICA SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	191	77,3	77,3
No	56	22,7	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 16 ¿SE SIENTE SATISFECHO POR EL RETO QUE IMPLICA SU TRABAJO?



Según los resultados del gráfico Nº 16 en relación con la pregunta, demuestra que un 77,3% se siente satisfecho con el reto que implica su trabajo, ya sea por tramos largos de conducción, cambios climatológicos adversos y por la postura ergonómica constante, sin embargo existe un 22,7% que se encuentra insatisfecho con los retos que implica este tipo de trabajo.

TABLA Nº 16 TABLA CRUZADA: ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TIPO DE CAMIÓN QUE CONDUCE? - TIPO DE CAMIÓN

	Tipo de Camión				Total
	Tráiler	Camión Acoplado	Americano	Cisterna	
¿Se siente satisfecho el tipo de camión que SI Conduce?	94	62	23	38	217
NO	14	9	4	3	30
Total	108	71	27	41	247

GRÁFICO Nº 17 TABLA CRUZADA: ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TIPO DE CAMIÓN QUE CONDUCE? - TIPO DE CAMIÓN

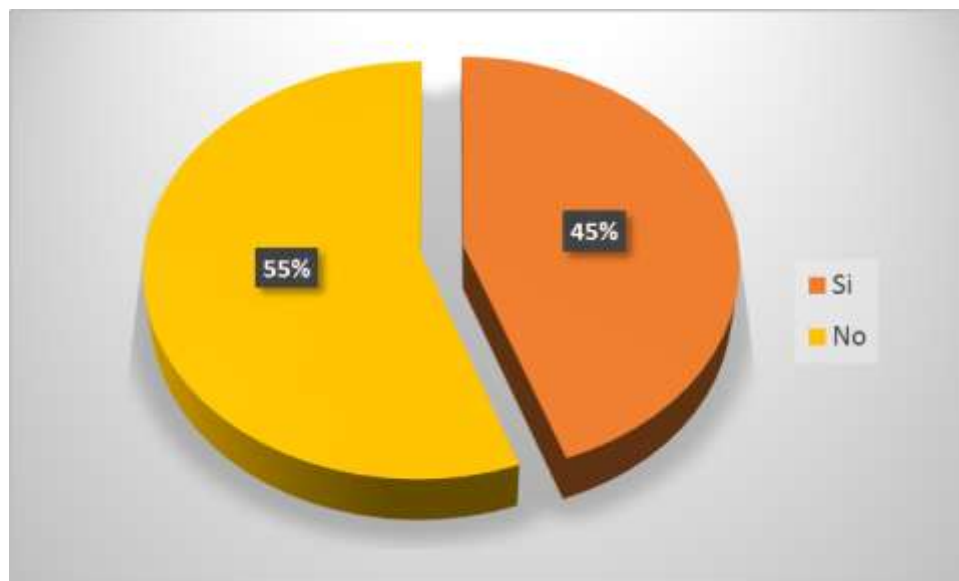


Analizando los resultados más relevantes obtenidos del cruce de dos preguntas dirigidas a la satisfacción del tipo de camión que conducen, las encuestas reflejan que 94 personas se encuentran muy satisfechas manejando tráiler, siendo este el dato más elevado de la encuesta, seguido de 62 personas que se encuentran satisfechos conduciendo camión acoplado, sin embargo analizando los dato negativos de la encuesta se demuestra que 4 personas se encuentran insatisfechas manejando camión Americano y 3 conduciendo cisterna.

TABLA Nº 17 ¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES SON ADECUADAS? (VÍAS EN MAL ESTADO AMBIENTÉ FÍSICO, CONDICIONES DEL CAMIÓN)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	110	44,5	44,5
No	137	55,5	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 18 ¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES SON ADECUADAS? (VÍAS EN MAL ESTADO AMBIENTÉ FÍSICO, CONDICIONES DEL CAMIÓN)

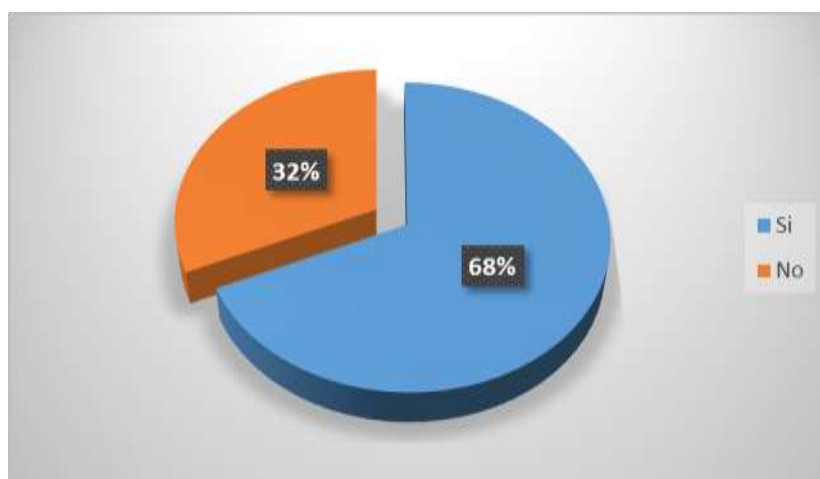


Cuando el ambiente laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que se sienta insatisfecho y según los resultados obtenidos de la encuesta un 55% de los conductores se encuentran insatisfechos por el caso de vías en mal estado, ruidos y vibraciones de camión, tramites morosos en fronteras, etc. Sin embargo un grupo de 44.5% afirman sentirse satisfechos.

TABLA Nº 18 ¿EL RIESGO DE ACCIDENTES PROBLEMAS FÍSICO Y PSICOLÓGICOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	169	68,4	68,4
No	78	31,6	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 19 ¿EL RIESGO DE ACCIDENTES PROBLEMAS FÍSICO Y PSICOLÓGICOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

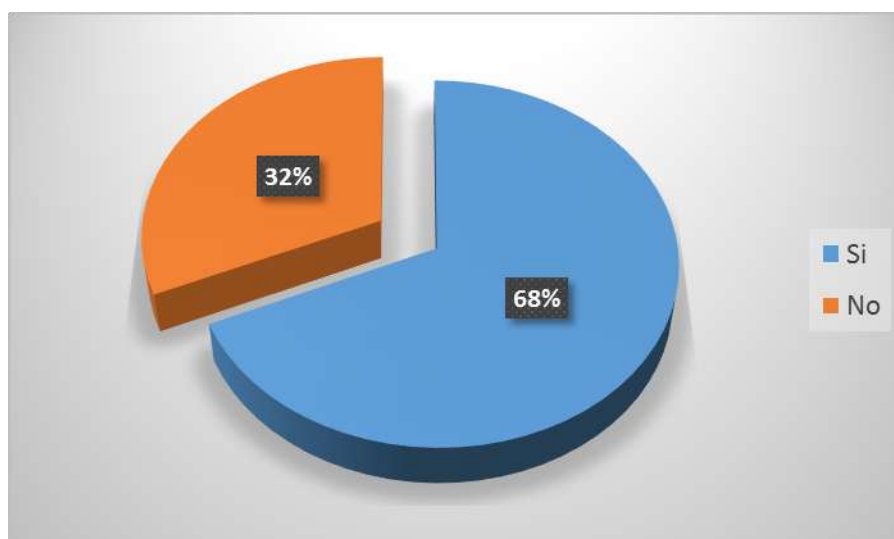


Los resultados que arrojó la encuesta refleja que un porcentaje elevado de 68% afirman que el riesgo de accidentes físicos (mala iluminación nocturna, tiempos ajustados para efectuar los recorridos y las entregar) como psicológicos (fatiga, estrés) y fisiológicos (no se alimentan bien, horas excesiva) influye en el desempeño de su trabajo y un 31% afirman que estos problemas no afectan en el desempeño de su trabajo.

TABLA Nº 19 ¿EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA LE BRINDA BIENESTAR PERSONAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	169	68,4	68,4
No	78	31,6	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 20 ¿EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA LE BRINDA BIENESTAR PERSONAL?

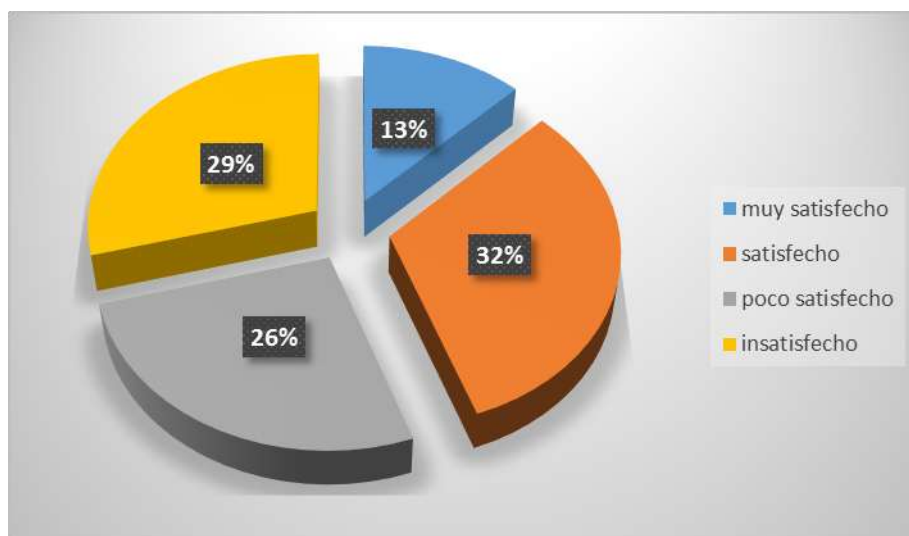


De acuerdo con la encuesta realizada un 68,4% de los conductores de camión se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan, ya que les brinda bienestar personal respectó a una buena comunicación con sus compañeros en el transcurso de su viaje y un 31,6% se sienten insatisfechos debido a que no reciben algún tipo de reconocimiento al esfuerzo extra realizado en el transcurso de sus viajes y tampoco se sienten conformes con las horas de trabajo.

TABLA Nº 20 ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	31	12,6	12,6
Satisfecho	79	32,0	44,5
Poco Satisfecho	65	26,3	70,9
Insatisfecho	72	29,1	100,0
Total	247	100,0	

GRÁFICO Nº 21 ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?

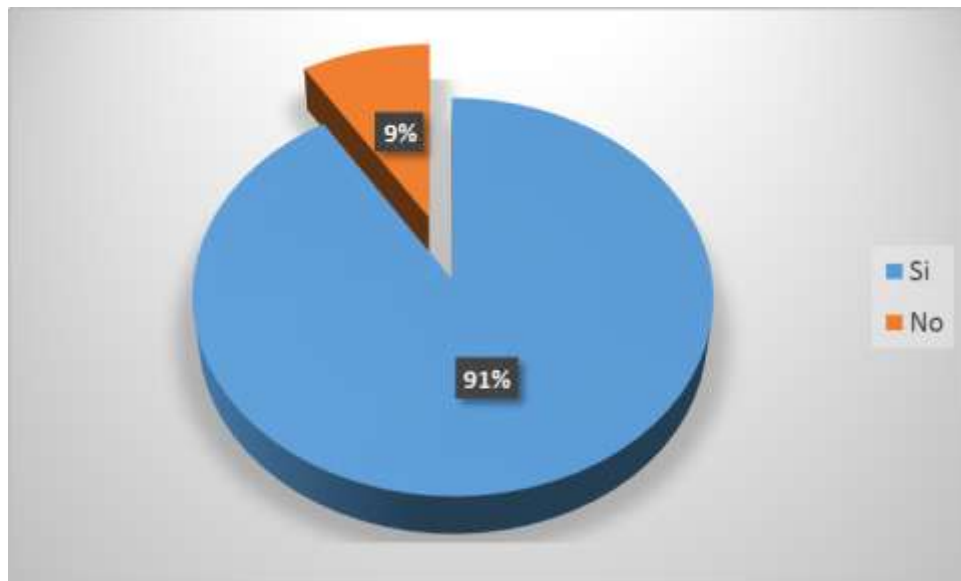


En relación a las horas de trabajo de los conductores, las encuestas reflejan resultados parciales en las opiniones pues los porcentajes son de 26% poco satisfechos, 29% insatisfechos los mismos porque piensan que es riesgoso el manejar de noche y 32% se sienten satisfechos.

TABLA Nº 21 ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	225	91,1	91,1	91,1
No	22	8,9	8,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

GRÁFICO Nº 22 ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?



Como se puede observar en el gráfico Nº 22 un 91 % de los conductores de camión se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, ya que les gusta su trabajo, conocer nuevos lugares e interactuar con personas de otros países y un 9% se sienten insatisfechos con su trabajo debido a que solo trabajan por necesidad.

TABLA Nº 22 TABLA CRUZADA ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?* ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?

		¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?		Total
		Si	No	
¿Se siente conforme con los horarios de su trabajo?	Muy Satisfecho	102	8	110
	Insatisfecho	123	14	137
Total		225	22	247

GRÁFICO Nº 23 TABLA CRUZADA ¿SE SIENTE CONFORME CON LOS HORARIOS DE SU TRABAJO?* ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZA?



Para una mayoría de los seres humanos el trabajo es parte importante de la existencia, cuando el trabajo va bien y da respuesta a necesidad fundamentales de las personas, esta se siente mejor consigo mismo y en sus relaciones con los demás. Analizando los resultados del cruce de dos preguntas realizadas al horario de trabajo y si se encuentra satisfecho con el

trabajo que realiza, los resultados revelan un resultado casi parcial los conductores no se encuentran satisfechos con los horarios de trabajo sin embargo si se encuentran satisfechos con su trabajo, y por una diferencia mínima existe una parte de la población de los conductores la cual está satisfecho con su trabajo y los horarios.

3.1 Niveles de satisfacción

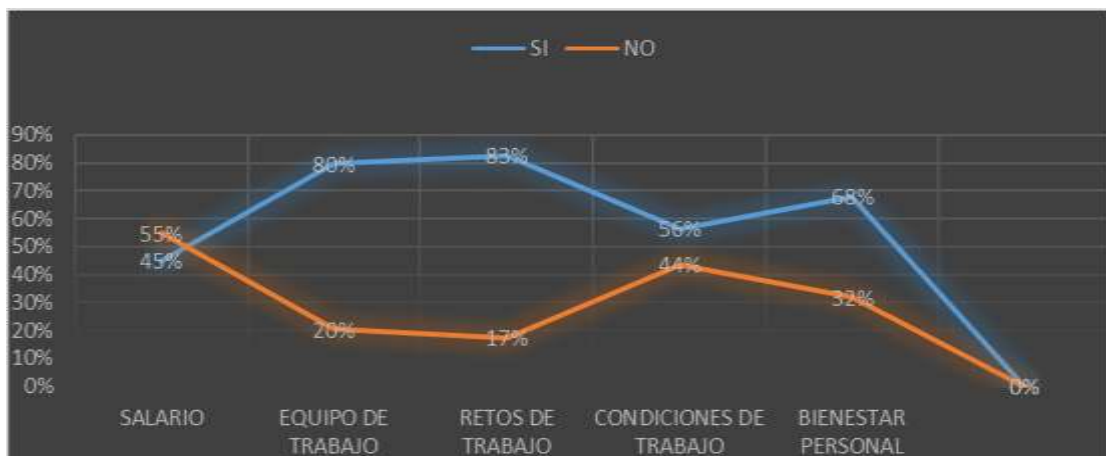
TABLA Nº 23 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

	SALARIO	EQUIPO DE TRABAJO	RETOS DE TRABAJO	CONDICIONES DE TRABAJO	BIENESTAR PERSONAL
SI	45%	80%	83%	56%	68%
NO	55%	20%	17%	44%	32%

Fuente: Elaboración Propia

Estos datos son el resultado de la ponderación de las cuatro preguntas que se realizaron por factor

GRÁFICO Nº 24 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla, se puede observar los niveles de satisfacción laboral en porcentajes de los cinco factores que se tomaron en cuenta, para el análisis correspondiente de la investigación.

Analizando los resultados obtenidos se puede observar que equipo de trabajo y retos de trabajo relucen más, ya que los conductores de camión se sienten muy satisfechos con estos dos factores debido a que tienen una buena relación y una comunicación directa con sus jefes y compañeros de viaje, es por ello que los conductores tratan de realizar de la mejor manera su trabajo. En cuanto al hecho de sentirse conformes por el reto que implica su trabajo, ellos manifiestan que están acostumbrados y que ese es su trabajo (largos tramos de conducción, están sentados gran parte del día, ciertos cambios climatológicos, etc.)

En relación al salario que perciben mensualmente se demostró según los datos obtenidos que existe una insatisfacción de un 55%, los conductores manifiestan que el sueldo que reciben no les abastece para su diario vivir, sin embargo tienen en cuenta que la remuneración no solo satisface necesidades económicas, sino también de seguridad, reconocimiento, status o autoestima.

Con bienestar personal nos referimos al conjunto de cosas necesarias para vivir bien, dicho de otra forma es el estado en el que un individuo tiene todas sus necesidades, físicas o emocionales, tanto su estado fisiológico como su estado psicológico-emocional. En relación a esto un 32% de los conductores se sienten insatisfechos, ya que a la empresa a la pertenecen no les brinda la seguridad necesaria para el desempeño adecuado de su labor el cual atenta a su integridad física y emocional.

4. La percepción de los conductores ante su trabajo

TABLA Nº 24 SALARIO Y CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla cruzada ¿Usted se siente conforme con el sueldo que recibe mensualmente?* ¿Usted se siente satisfecho con el trato que recibe por parte de su jefe?

		¿Usted se siente satisfecho con el trato que recibe por parte de su jefe?		Total
		Si	No	
¿Usted se siente conforme con el sueldo que recibe mensualmente?	Muy Satisfecho	17	6	23
	Satisfecho	40	13	53
	Poco Satisfecho	52	25	77
	Insatisfecho	60	34	94
Total		169	78	247

GRÁFICO Nº 25 SALARIO Y CONDICIONES DE TRABAJO



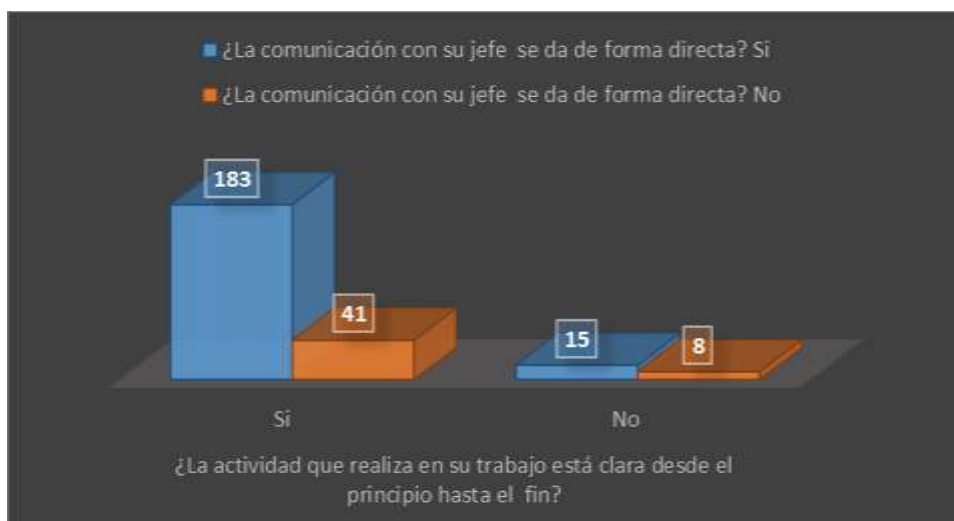
En la tabla Nº 24, se realizó un cruce de variables entre dos factores y se observa que 60 conductores encuestados coinciden en sentirse insatisfechos en cuanto al salario que perciben mensualmente, pero afirman sentir satisfacción en cuanto al trato que reciben por parte de sus jefes.

TABLA Nº 25 EQUIPO DE TRABAJO Y RETO DE TRABAJO

Tabla cruzada ¿La comunicación con su jefe se da de forma directa?* ¿La actividad que realiza en su trabajo está clara desde el principio hasta el fin?

		¿La actividad que realiza en su trabajo está clara desde el principio hasta el fin?		Total
		Si	No	
¿La comunicación con su jefe se da de forma directa?	Si	183	15	198
	No	41	8	49
Total		224	23	247

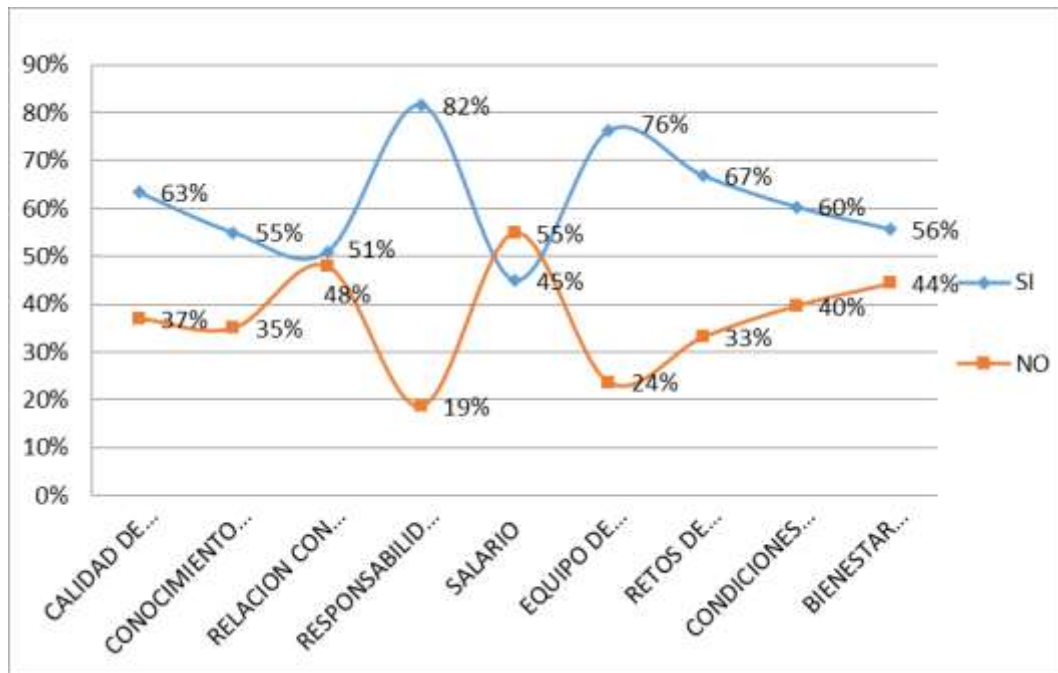
GRÁFICO Nº 26 EQUIPO DE TRABAJO Y RETO DE TRABAJO



Según la tabla Nº 25, se realizó un cruce de variables entre dos factores y se observa que 183 conductores encuestados coinciden en sentirse satisfechos, ya que tienen una comunicación directa con sus jefes y de esa manera tienen clara la actividad que tienen que realizar dependiendo del tipo de carga a transportar.

5. Relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral

GRÁFICO N° 27 RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 27 según los resultados obtenidos, se puede apreciar que los conductores de las diferentes empresas de transporte pesado afiliadas a CADETRAN sienten una alta satisfacción laboral en ciertos factores como ser: equipos de trabajo y retos de trabajo. Desde la perspectiva de los propietarios de las diferentes empresas se puede observar que están conformes con el desempeño de los conductores con relación a: responsabilidad y compromiso acompañado de la calidad de trabajo.

Según los resultados obtenidos entre satisfacción laboral y desempeño, se describen los datos más relevantes:

Salario y la Relación con los Compañeros.- Con relación al salario existe un nivel de insatisfacción de un 55%, el cual nos da a entender que los conductores consideran que la remuneración que perciben mensualmente no está acorde con el trabajo que realizan, con respecto a la relación con los compañeros se deduce que éste es un factor relevante, ya que la comunicación es un componente vital en la organización, por los datos obtenidos en relación a éste factor del desempeño, refleja un resultado positivo de un 51%, entre conductor - conductor y conductor-jefe.

Equipo de Trabajo y Calidad de Trabajo.- Se puede observar que un 76% de los conductores, revela la existencia de un buen funcionamiento en el equipo de trabajo, ya que los ellos viajan en grupos de 4 a 6 camiones, la buena comunicación es primordial entre ellos en el transcurso de sus viajes, los conductores forman parte de un equipo, trabajan en conjunto para alcanzar el objetivo en común. Es por este motivo que los propietarios afirman la existencia de una buena calidad de trabajo debido a que la carga transportada por lo general llega a su destino de forma íntegra y puntual.

Reto de Trabajo y Responsabilidad – Compromiso.- Un 67% de los conductores se encuentran conscientes y satisfechos con el reto de implica su trabajo, con esto nos referimos específicamente a: climas adversos, misma posición ergonómica por largas jornadas y tramos de conducción. Es por ello que los propietarios manifiestan positivamente el compromiso que tienen los conductores con la labor que desempeñan y la responsabilidad que tienen con el cuidado del camión que conducen y la carga que transportan.

Condiciones Laborales y Calidad de Trabajo.- Un 60% de los conductores se sienten satisfechos a pesar de las condiciones laborales de su trabajo como ser: riesgos inherentes en carreteras (accidentes de tránsito, mal estado de los mismos, señalización deficiente, etc.), el esfuerzo físico –

mental, postura ergonómica constante, ciertos problemas de salud y seguridad, etc. Sin embargo, dichas condiciones no impiden el buen desempeño en su trabajo.

Los propietarios se sienten conformes con el resultado positivo en cuanto a la calidad de trabajo con un 63%, ya que los conductores demuestran responsabilidad en cuanto a puntualidad y el manejo integral de la carga, a pesar de los imprevistos que puedan surgir en el transcurso de su viaje.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte de carga terrestre en La Paz Bolivia.

Para lograr este objetivo, se recurrió a factores que intervienen tanto en la satisfacción como en el desempeño laboral de este sector. Se empleó una metodología de carácter descriptivo, a través de entrevistas a los gerentes de las diferentes empresas y encuestas a los conductores. En esta investigación se pudo identificar las principales variables que influyen tanto en la satisfacción como en el desempeño de los conductores de carga.

- Se estableció que sí existe influencia entre satisfacción laboral y desempeño, específicamente en el factor salario y bienestar personal, aunque este no es relevante para los conductores del sector transporte pesado.

En relación a los objetivos específicos de la investigación, se concluye lo siguiente:

- Del 100% de los conductores encuestados de las diferentes empresas de transporte pesado, un 55 % indicaron tener un nivel de satisfacción bajo con respecto al salario, ya que estos se encuentran en un parámetro de poco satisfecho e insatisfecho, de igual manera un 66,4% aseveran que el sueldo que perciben, si afecta en el desempeño de su trabajo. Se demuestra un dato relevante de un 76% con respecto a equipos de trabajo, el cual da entender la existencia de una buena retroalimentación en el entorno laboral. En cuanto a retos

de trabajo un 67% se sienten conformes con el reto que implica su trabajo (tiempo, camión, etc.), por otra parte en condiciones de trabajo y bienestar personal existe una buena satisfacción ya que no demostraron ninguna falencia en estos factores.

- Los conductores perciben su trabajo de diferente manera, según cada factor estudiado cabe señalar que mucho de ellos trabajaron por muchos años y actualmente lo siguen haciendo, ya que esta labor representa su principal fuente de ingreso, algunos lo hacen por necesidad y otros por gusto. Los conductores afirman que el sueldo es bajo y éste afecta en su desempeño laboral a pesar de que es un trabajo repetitivo.

Así también consideran que las condiciones laborales ya sean internas o externas no son las adecuadas y por lo mismo no pueden realizar correctamente su trabajo, pero muchas de estas escapan de la mano del conductor, ya que ellos solo están limitados a conducir el camión que se les asigna. A pesar de ello cabe señalar que los conductores se sienten conformes con el trabajo que realizan, ya que les gusta viajar, conocer nuevos lugares e interactuar con personas de otros países.

- En cuanto a los factores de desempeño laboral que mayor relación tienen sobre satisfacción, la investigación reveló que el factor compromiso y responsabilidad tiene un porcentaje elevado de un 82% ya que los conductores se encuentran a cargo del cuidado del camión y al mismo tiempo de la carga que transportan, este factor tiene una relación considerable con equipos de trabajo (factor de satisfacción laboral) con un 76%, ya que en el transcurso de los viajes se forman grupos con el motivo de cuidarse mutuamente.

- Es importante mencionar que la relación entre las variables es alta y positiva entre responsabilidad y compromiso (desempeño) y equipo de trabajo (satisfacción laboral).

5.1. RECOMENDACIONES

- Para elevar la satisfacción laboral de los conductores, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje las sugerencias aportadas por los conductores.
- Reconocimientos por medio de bonos, días libres, charlas o capacitaciones.
- Proporcionar un relevo (ayudante) para el recorrido de los viajes de tramos largos.
- Dado que el trabajo de los conductores no solo se limita a conducir, los gerentes deberían implementar algunos cursos básicos de mecánica automotriz para situaciones especiales, ya que en el transcurso de sus viajes pueden surgir ciertos inconvenientes en el camión (fallas mecánicas).
- Las diferentes empresas de transporte de carga deberían contemplar la posibilidad de asegurar a sus empleados mediante la Ley General del Trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arana, X. A. (2016). Evaluación del Desempeño en la Organización. En X. A. Arana, *Evaluación del Desempeño en la Organización* (págs. 20-28). La Paz - Bolivia.
- Arthur, S. J. (2005). Administración de Personal. En S. J. Arthur, *Administración de Personal*. Mexico, DF: 27 Edición, CECSA.
- Carazas, E. G. (s.f.). LA INSATISFACCION LABORAL COMO FACTOR DE BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR. En E. G. Carazas, *LA INSATISFACCION LABORAL COMO FACTOR DE BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR* (pág. 120). Lima - Peru: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, FACULTAD DE CIENCIA CONTABLES .
- CESPEDES, P. L., & SOLARES, C. H. (2012). MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN EL ESTAMENTO DOCENTE DE LA "UMSA". En P. L. CESPEDES, & C. H. SOLARES, *MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN EL ESTAMENTO DOCENTE DE LA "UMSA"*(pág. 34). LA PAZ- BOLIVIA: "UMSA" FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS "ADMINISTRACION DE EMPRESAS".
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: 5º Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 53). Mexico: 5º Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). GESTION DEL TALENTO HUMANOS. En I. Chiavenato, *GESTION DEL TALENTO HUMANOS* (pág. 198). BOGOTA- COLOMBIA: 1º Ed. Edicion Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: 8º. Ed. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Ed. Editorial McGraw - Hill.

Claudia Portales González*, Z. A. (s.f.). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. Mexico: Universidad Autónoma de Coahuila, Monclova, Coahuila. Mexico.

Dessler, G. (2001). Administración de Personal. En G. Dessler, *Administración de Personal*. Mexico: 8º Ed. Editorial Prentice Hall.

es.m.wikipedia.org. (s.f.). En es.m.wikipedia.org.

Hodgetts, A. (1983). Comportamiento de las Organizaciones . En A. Hodgetts, *Comportamiento de las Organizaciones* . Mexico: Ed. Nueva Interamericana.

<http://www.arqhys.com/construccion/transporte-pesado.html>. (s.f.). En <http://www.arqhys.com/construccion/transporte-pesado.html>.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Cami%C3%B3n>. (s.f.). En <https://es.wikipedia.org/wiki/Cami%C3%B3n>.

Idem. (2017). En R. M. NAVIA, *Motivación y Satisfacción Laboral del personal docente "Santiago de Huata" de la Provincia Omasuyos* (pág. 35). La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, F.C.E.F, Carrera Administración de Empresas.

Landy, J. C. (2005). Introducción a la psicología industrial y organizacional. En J. C. Landy, *Introducción a la psicología industrial y organizacional* (pág. 383). Mexico, D.F.: McGraw Hill.

Melia, P. J. (2017). Personal: Prob Humanos. En H. P. MOYNA, *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA DE LA BANCA PRIVADA* (pág. 36 y 37). La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Carrera de Psicología.

Peiró J.M, P. F. (2017). Tratado de Psicología del Trabajo. En H. P. MOYNA, *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA DE LA BANCA PRIVADA* (pág. 32). La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

- Robbins, S. (2013). Comportamineto Organizacional. En S. Robbins, *Comportamineto Organizacional* (pág. 82). Mexico: Decimoquinta Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2013). Comportamiento Organizacional. En S. P. Robbins, *Comportamiento Organizacional* (pág. 82). La Paz: Decimoquinta Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. y. (2015). Administración. Un empresario Competitivo. En M. I. MAZARIEGOS, *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL* (pág. 26). QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, FACULTAD DE HUMANIDADES, TESIS DE GRADO.
- Rosenberg., J. (1994). Diccionario de Administración y Finanza. En J. Rosenberg., *Diccionario de Administración y Finanza*. EEUU.
- Schultz. (1990). Psicología Industrial. En Z. A. Claudia Portales Gonzales, *La Satisfaccion Laboral y la Rotación de Personal en una mediana empresa del sector transportista* (pág. 5). Mexico: Universidad Autonoma de Coahuila, Monclova , Coahuila.
- Stephen, R. (1999). Comportamineto Organizacional. En R. Stephen, *Comportamineto Organizacional* (pág. 126). Mexico: Ed. Prentice Hall.
- Strauss, S. G. (2017). Personal: Prob Humanos. En A. V. Alvarez, *SITUACION ACTUAL DEL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA CONSTRUCTOTRA CASO PERTINAX SRL*. (pág. 13). La Paz -Bolivia: Universidad Mayor de San Andres, Facultad de Humanidades y Ciencias de lka .

ANEXOS

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA PRELIMINAR

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA PRELIMINAR

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral del área operativa (conductores) de las empresas de transporte pesado.

Datos de identificación.

Edad: () 27 - 34 () 35 - 42 () 43 - 50 () 51 en adelante

Estado Civil: Soltero () Casado () Unión libre () Otro Escolaridad ()

Empresa a la que pertenece: _____

Antigüedad en la empresa: _____

Instrucciones: Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta en una escala creciente, por favor seleccione la que sea de su elección y márquela con una X.

Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

1. ¿Usted se siente conforme con el sueldo que recibe mensualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
2. ¿La baja remuneración incide en el desempeño del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
3. ¿Usted cuenta con relevo en el transcurso de su viaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
4. ¿Considera que las condiciones laborales actuales son adecuadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
5. ¿Se siente conforme con el vehículo que conduce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
6. El esfuerzo que usted realiza en el transcurso de sus viajes es reconocido por su jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

ANEXO Nº 2 ENCUESTA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los conductores de las empresas de transporte pesado con la finalidad de conocer las principales causas que provocan insatisfacción y analizar el desempeño laboral de estos empleados.

Instrucciones: Cada pregunta tiene 4 opciones de respuesta en una escala creciente, por favor seleccione la que sea de su elección y márquela con una **X**.

1. DATOS GENERALES (Información de la Organización que responde el formulario)	
1.1. Edad:	
1.2. Estado Civil: () Soltero () Casado () Unión Libre	
1.3. Tipo de camión que conduce:	
1.4. Antigüedad en la Empresa:	
2. SALARIO	
2.1. ¿USTED SE SIENTE CONFORME CON EL SUELDO QUE RECIBE MENSUALMENTE.	Marque con una x una de las siguientes categorías:
<input type="checkbox"/> 1. MUY SATISFECHO <input type="checkbox"/> 2. SATISFECHO <input type="checkbox"/> 3. POCO SATISFECHO <input type="checkbox"/> 4. INSATISFECHO	
3. ¿EL SUELDO QUE RECIBE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?	Marque con una x una de las siguientes opciones:
<input type="checkbox"/> 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No	
4. ¿USTED CUENTA CON ALGUN BENEFICIO ECONOMICO POR ANTIGUEDAD?	
<input type="checkbox"/> 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No	
4. EL RECONOCIMIENTO A TRAVES DE REMUNERACION MONETARIO ELEVARIA SU DESEMPEÑO	

LABORAL?
<input type="checkbox"/> 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No
3. EQUIPO DE TRABAJO Marque con una x una de las siguientes opciones:
3.1. ¿USTED ESTA SATISFECHO CON LA INFORMACION QUE RECIBE POR A DESARROLLAR CORRECTAMENTE SU TRABAJO?
<input type="checkbox"/> 1. MUY SATISFECHO <input type="checkbox"/> 2. SATISFECHO <input type="checkbox"/> 3. POCO SATISFECHO <input type="checkbox"/> 4. INSATISFECHO
3.2. PARTICIPA EN LAS DECISIONES DE SU GRUPO DE TRABAJO RELATIVAS A LA EMPRESA?
<input type="checkbox"/> 1. MUY SATISFECHO <input type="checkbox"/> 2. SATISFECHO <input type="checkbox"/> 3. POCO SATISFECHO <input type="checkbox"/> 4. INSATISFECHO
3.3. TIENE BUENA RELACION DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS EN EL TRANCURSO DEL VIAJE?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
3.4. ¿LA COMUNICACION CON SU JEFE SE DA DE FORMA DIRECTA?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
4. RETO DE TRABAJO
4.1. ¿LA ACTIVIDAD QUE REALIZA EN SU TRABAJO ESTÁ CLARA DESDE EL PRINCIPIO HASTA EL FIN?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
4.2. ¿SE SIENTE SATISFECHO POR EL RETO QUE IMPLICA SU TRABAJO?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
4.3. ¿USTED CUENTA CON UN RELEVO EN EL TRANCURSO DE SU SUS VIAJES?

<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
4.4. ¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL TIPO DE CAMION QUE CONDUCE?
<input type="checkbox"/> 1. MUY SATISFECHO <input type="checkbox"/> 2. SATISFECHO <input type="checkbox"/> 3. POCO SATISFECHO <input type="checkbox"/> 4. INSATISFECHO
5. CONDICIONES DE TRABAJO
5.1. ¿CONSIDERA QUE LAS CONDICIONES LABORALES ACTUALES SON ADECUADAS? (vías en mal estado, ambiente físico, condiciones del camión)
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
5.2. ¿CONSIDERA QUE LA SATISFACCION LABORAL INFLUYE EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
5.3. ¿EL RIESGO DE ACCIDENTES, PROBLEMAS FISICOS Y PSICOLOGICOS INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
5.4. ¿LA EMPRESA LE PROPORCIONA INDUMENTARIA NECESARIA PARA EL DESEMPEÑOS DE SU TRABAJO? (cascos. botas, guantes, etc.)
<input type="checkbox"/> 1. MUY SATISFECHO <input type="checkbox"/> 2. SATISFECHO <input type="checkbox"/> 3. POCO SATISFECHO <input type="checkbox"/> 4. INSATISFECHO
6. BIENESTAR PERSONAL
6.1. ¿EL TRABAJO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA LE BRINDA BIENESTAR PERSONAL? (familia, estado emocional, físico psicológico, fisiológico)
<input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO
6.2. ¿Se siente conforme con los horarios de su trabajo?

- 1. MUY SATISFECHO
- 2. SATISFECHO
- 3. POCO SATISFECHO
- 4. INSATISFECHO

6.3. ¿Le gusta el trabajo que realiza?

- 1. SI
- 2. NO

6.4. ¿El esfuerzo físico que usted realiza en el transcurso de sus viajes es reconocido por su jefe?

- 1. SI
- 2. NO

ANEXO Nº 3 ENTREVISTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

ENTREVISTA PARA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Dirigida: Al inmediato superior

1.- ¿Usted recibe algún tipo de reclamo referido al salario que perciben los conductores?

R.-.....

.....

2.- ¿Usted recibió algún tipo de reclamo o queja de las diferentes empresas a las que presta servicio en cuanto a la carga?

R.-.....

.....

3.- ¿Cree que la forma de ser del gerente influye en el desempeño de los conductores?

R.-.....

.....

4.- ¿Usted brinda algún tipo de capacitación a los conductores?

.....

.....

5.- ¿Qué sugeriría usted para mejorar la comunicación dentro la empresa?

R.-.....
.....

6.- ¿Considera que los conductores están comprometidos con su trabajo?

R.-.....
.....

7.- ¿Usted recibió alguna inquietud por parte de los conductores sobre el camión que conduce?

R.-.....
.....

8.- ¿La carga llega a destino en toda su integridad y de manera puntual?

R.-.....
.....

9.- ¿Usted considera que el desempeño de los conductores es apropiado?

R.-.....
.....

10.- ¿Usted brinda la información necesaria para que el conductor realice adecuadamente su trabajo?

R.-.....
.....

EMPRESAS AFILIADAS A CADETRAN

<u>N°</u>	<u>EMPRESA</u>	<u>REPRESENTANTE</u>	<u>DIRECCIÓN</u>	<u>ZONA</u>	<u>CELULAR</u>
1	ALANOCA LTDA.	JUAN CARLOS ALANOCA	C. 105 N° 100	VILLA BOLIVAR "B"	72007054
2	21 DE JUNIO	JOSE LUIS PARI SALGADO	Calle. 2 N° 50	Puero Mejillones Rio Seco	71530666
3	BOLIVIAN TRUCKING SERVICE S.R.L.	ABEL VARGAS SANCHEZ	AV. MONTES N° 768 EDF. DE COL P.14 OF.1401	CENTRAL	
4	CARGOTRANS LA PAZ	JUAN CARLOS GARCIA	AV. ANTOFAGASTA ESQ. C.9 N° 146	VILLA DOLORES	
5	CENTAURO S.R.L.	JUAN CARLOS VILASECA	C. JUAN DE LA RIVA ESQ. LOAYZA EDF. ALBORADA P.10 OF.1002-B	CENTRAL	6700529
6	CONTINENTAL EXPRESS S.R.L.	GONZALO REQUENA ZARATE	AV. CHACALTAYA N° 774	ACHACHICALA	72022159
7	DERAL S.R.L.	RICARDO ALVAREZ NAETER	C. 21 N° 8227 EDF. TORRE LYDIA P.9 OF.905	CALACOTO	72040271 72021929
8	DGS OIL LTDA.	JHONNY HECK MAMANI	AV. 25 DE MARZO N° 1975	URB. PUCARANI	72010250 78810250
9	EMPORIUM S.R.L.	PABLO BAUTISTA CHUQUIMIA	C. 1 N° Z4, SOBRE LA ENTRADA A KOANI	ACHUMANI	76702883 76204366
10	EMILIO CIRIACO BRAÑEZ RIVERA	EMILIO BRAÑEZ RIVERA	AV. LITORAL ESQ. C. DESAGUADERO N° 4101	CUPILUPACA	71205672
11	ACOSTA S.R.L.	NILTON BLANCO TOLEDO	C. A4 N° 20	RIO SECO BRASIL	71519881
12	DANIMAR S.R.L.	JULIA COPA MAMANI	C. YANACACHI N° 1322 ENTRANDO LA DIAGONAL DEL EX SURTIDOR	VILLA FATIMA	72566027 77558110
13	G.A.R.	GUMERCINDO AYCA	C. 2 N° 1131	SANTIAGO II	73225819

		ALIAGA			73536228 71992759
14	JHENU S.R.L.	FLORENTINA GRACIELA PAXI	AV. ARICA N° 314	TEJADA TRIANGULAR	71291276
15	MAT - FRE	LILIAN MARQUEZ GALLARDO	AV. SILES N° 7	VILLA ADELA	72581891
16	SIN FRONTERAS S.R.L.	LORENZO TORREZ QUISPE	AV. JORGE CARRASCO N° 76 ENTRE C. 4 Y 5 EDF. GALERIA MENDOZA PISO 1 OF. 23	12 DE OCTUBRE	71985179 76769301
17	CPX S.R.L.	HECTOR MAQUEDA	AV. MIGUEL ABADIA N° 77	VILLA YUNGUYO	76788333 77787586
18	PAQUIS LTDA.	FERNANDO PABON	AV. JORGE CARRASCO N° 53-B ENTRE C. 2 Y 3 GALERIA BOREAL P.2	12 DE OCTUBRE	77742444
19	TRANS. COLMENA S.R.L.	MARCELA CALLATA	C. H3 N° 585	NUEVOS HORIZONTES	72544920 71207753
20	CROSSNORD S.R.L.	ISABEL PLATA DE CHAMBI	AV. NESTOR GALINDO N° 1495	ROSAS PAMPA	76298967
21	VASQUEZ - SENA S.R.L.	ANGEL VASQUEZ CARVAJAL	AV. SANCHEZ LIMA N° 2687	SOPOCACHI	72006001
22	A.V. RIVERA S.R.L.	FEDERICO RIVERA MAMANI	C. 16 N° 1230	TEJADA RECTANGULAR	70670652
23	K. DE ORO S.R.L.	VICTOR CHURQUI APAZA	AV. SAN GERONIMO N° 3064 ESQ. AV. GUADALQUIVIR	NUEVOS HORIZONTES II	77751866
24	TRANS. J'WILORA S.R.L.	FELIX PAUCARA QUISPE	AV. JUAN PABLO II EDF. S/N PISO 2 OF. 9 (FRENTE A CHOCOLATES EL CEIBO)	FERROPETROL	76240274
25	ETRAIN LTDA.	JULIO CUBA CONDORI	AV. 6 DE MARZO N° 89	SENKATA	72032725
26	TRUCK YUGAR S.R.L.	GUILLERMO YUCRA VILLA	AV. ARICA N° 45 (EN LA PARTE TRASERA DEL REGIMIENTO DE CABALLERIA)	SANTA ROSA	75218180 76750434
27	UNIDOS 10 DE NOVIEMBRE	CRISTOBAL FLORES WALTER PACO	C. MURILLO N° 1028 EDF. PEATONAL PISO 4 OF. 316	CENTRAL	71534810

28	TITO S.R.L.	OSCAR TITO TANCARA	AV. BOLIVIA N° 680	VILLA CALUYO	70576779
29	ROSARIO S.R.L.	GERMAN AGUILAR LAZARTE	AV. NUEVOS HORIZONTES ESQ. C. RETAMAS N° 214	NUEVOS HORIZONTES	78810385
30	TRANSNACINTEXBOL LTDA.	HUGO HILARI MITA	AV. LANDAETA ESQ. ABDON SAAVEDRA N° 1920 EDF. ALBACETE MEZZANINE 1A	SOPOCACHI	71561845
31	CAPIONA S.R.L.	JUAN REYNALDO CAPIONA	C. VIRGEN DE LA CONCEPCION N° 1285	VILLA FATIMA	71502338
32	PACEÑA S.R.L.	JHONNY MARTIN BLANCO	C. LOAYZA N° 233 EDF. AYACUCHO P. 11 OF. 1104	CENTRAL	77242506
33	REAL GUADALQUIVIR S.R.L.	RUFINO CUENCA GAITE	C. BERMUDEZ ESQ. AV. SUCRE N° 1514	VILLA BOLIVAR "E"	76735417
34	ETCA ORESTES CABALLERO S.R.L.	PABLO CABALLERO PILLCO	C. RAUL SALMON ESQ. C. 3 N° 60	12 DE OCTUBRE	70195552
35	EL PORVENIR LTDA.	ALVARO AYLLON QUISBERT	AV. 6 DE MARZO N° 777 LADO SURTIDOR SAN SEBASTIAN	SAN SEBASTIAN	77799300
36	BOLIVIAN TRAIN	PEDRO SULLCANI QUENTA	AV. 6 DE MARZO ESQ. C. 3 N° 1096 ALTURA TAQUIÑA	SANTIAGO II	77745486
37	EXPRESO CODIGOS S.R.L.	ALICIA CHURQUI APAZA	C. FRANCISCO CARVAJAL N° 24	VILLA DOLORES	71512162
38	TRANS REJAS S.R.L.	VICTOR VARGAS REJAS ANTONIA CALLA DE VARGAS	AV. RAUL SALMON N° 117 ENTRE C. 6 Y 7 (LADO VETERINARIA)	12 DE OCTUBRE	74902279 73561818
39	TRANS. T - MORENO	TRIFON MORENO TORREJON	AV. CHACALTAYA N° 170 ENTRE C. PEDRO KRAMER Y BENI	NORTE	71200325
40	MONTERO & SOLIZ S.R.L.	RENE MONTERO SANDOVAL	C. LUIS LARA N° 585 CONDOMINIO EDUARDO P. 5 DPTO 5-A	ALTO SAN PEDRO	67196118
41	EXPRESS CARGO TRANSPORT S.R.L.	ARSENIO SIXTO NINA	C. 2 N° 145 (FRENTE A LA FABRICA MOLINERA EL INCA)	PURA PURA	71953915
42	EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA	VICTOR FERNANDEZ	C. ESTADOS UNIDOS ESQ. SAN SALVADOR N° 1300	MIRAFLORES	

43	GRETT S.R.L.	MARCELO UGALDE CASTILLO	C. CLAUDIO ALIAGA N° 1367 ESQ. RENE MORENO EDF. RHESUS P. 2	SAN MIGUEL	76004047
44	GRISEL S.R.L.	ANTONIO NINA BRAVO	C. SANTIAGO I AV. 2 N° 120	SANTIAGO I	72010121
45	HOLGUIN & SALINAS S.R.L.	MARTIN HOLGUIN QUISPE	CAMINO A VIACHA N° 5	VILLA BOLIVAR "F"	71593840 79631681
46	HYDRO TRANS MITA S.R.L.	JUAN MITA FLORES	AV. VILLANUEVA ESQ. CONQUISTADOR N° 1007	PUCARANI INDUSTRIAL	72010124 72010122
47	INGENIERIA DE TRANSPORTES R.L. LTDA.	RICHARD KARLLTTMAN KONIARSKI	C. 15 DE CALACOTO TORRE KETAL P. 2 OF. 224	CALACOTO	71584807
48	INQUODOR LOGISTICA S.R.L.	DANIEL SANCHEZ SOLIZ	C. CAMPOS ESQ. VILLEGAS N° 1212 EDF. ARTEMIZ P. MEZZANINE OF. 3	SAN JORGE	77712378
49	INTERNATIONAL CARRIERS EXPRESS S.R.L.	FREDDY ALCON SANJINES	C. SAJAMA N° 224	SAN PEDRO	76202070
50	JIMBERTRANS S.R.L.	RAMIRO JIMENEZ CALLE	C. VINCENTTI N° 508 FINAL SANCHEZ LIMA	SOPOCACHI	71978998
51	LIQUIDOS & GRANELES S.R.L.	JUAN CARLOS SAAVEDRA	AV. BALLIVIAN N° 1578 ESQ. C. 24 EDF. CESUR P. 3OF. 310	CALACOTO	70164317
52	LOZAPETROL TRANSPORTES S.R.L.	GERMAN LOZA AGUIRRE	AV. BOLIVIA ESQ. C. 7	SAN LUIS	72010109
53	MAX AYLLON ALARCON	MAX AYLLON ALARCON	AV. EMILIO VILLANUEVA N° 1005	PUCARANI INDUSTRIAL	77521477
54	OLA TRANS	BERNARDO MAMANI			73217539
55	SOBOCE S.A.	DANIEL GROSS ITURRI	C. MERCADO ESQ. SOCABAYA N° 1075, EDIF. SOBOCE	CENTRAL	
56	RENACER	GINA BALBOA RUBIN DE CELIS	NESTOR GALINDO N° 2435	MURILLO SUR	67149755
57	REITRANS - BOL LTDA.	SILVIA SALAS DE MEDINA	AV. MCAL. SANTA CRUZ N° 1392 EDIF. CAMARA NAL. DE COMERCIO P. 4 OF. 413	CENTRAL	76003936
58	SEAN S.R.L.	SERAPIO MAMANI	AV. 6 DE MARZO N° 90	VILLA BOLIVAR	73002780

		ARUQUIPA		"A"	67067920
59	SERCOTRANS S.R.L.	JUAN QUINTANA	AV. 6 DE MARZO N° 1	SANTA ROSA	71961775
60	CENSO, LOGISTICA SERVICOMEX	GREGORIO CENSO	C. ALMIRANTE GRAU N° 189 P. 2 OF. 9	CENTRAL	70566696 68225958
61	ALVARO PEREZ LOGISTICA Y TRANSPORTE	PEDRO PEREZ ROCHA			77799492
62	TRANS. ABUNA S.R.L.	CELSO VICTOR JIMENEZ LEONARDO CUSSI CUSSI	C. H3 N° 585	NUEVOS HORIZONTES	"71207753 72544920"
63	TRANS. ALTAIR S.A	LIONEL SALINAS REGUERIN	AV. 16 DE JULIO N° 1440 EDF. HERRMANN P. 9 OF. 903	CENTRAL	76203800
N°	<u>EMPRESA</u>	<u>REPRESENTANTE</u>	<u>DIRECCIÓN</u>		
64	TRANS. CARMELITA S.R.L.	FABIAN COSQUI	QUELLUMANI C. 4 N° 100		
65	TRANS. CASTRO S.R.L.	SONIA CASTRO GORDILLO	C. CHUQUISACA N° 350		
66	TRANS. CHAVEZ S.R.L.	ALAN CHAVEZ	AV. 6 DE MARZO N° 279		
67	TRANS. EXPRESS SALINAS LTDA.	LIONEL SALINAS REGUERIN	AV. 16 DE JULIO N° 1440 EDF. HERRMANN P. 9 OF. 903		
68	TRANS. FARO S.R.L.	OSCAR CHALLAPA GOMEZ	C. INCACHACA N° 537 EDF. CASA PHILLIPS P. 1		
69	TRANS. MANUEL HUANCA TICONA	MANUEL HUANCA TICONA	C. POTOSI ESQ. COLON EDF. MAX HALSMAN P. 3 OF. 301		
70	TRANS MARCA S.R.L.	VITARBO MARCA ICHURA	C. JUAN BALSA N° 50 ENTRE C. 11 Y 12		
71	TRANS. SANTA MARTHA S.R.L.	SANDRA RICO GUZMAN	C. 10 PLAZA 3 PASOS AL FRENTE EDF. DE REJAS VERDES DPTO. 2A		
72	TRANS. TIÑINI S.R.L.	MELIANA TIÑINI MITA	C. 5 N° 485 MANZANO S1		
73	TRANS. HORACIO CHOQUE FLORES	HORACIO CHOQUE FLORES	C. 7 N° 350 SOBRE LA PRINCIPAL		
74	TRANSFRIO S.R.L.	FERNANDO SALAS	AV. ESTRUCTURANTE ESQ. C. CHIJINI N° 300 FRENTE A LA Z.		

		PARIENTE	INDUSTRIAL DEL ALTO
75	TRANSMAS INTERNACIONAL S.A.	JAIME ALFONSO FERNANDEZ	C. CLAUDIO ALIAGA N° 1367 EDF. LAB. RHESUS P. 2 OF. 202
76	TRANS. ABDON ARAVIRE CHOQUE	ABDON ARAVIRE CHOQUE	AV. RODOLFO PALENQUE N° 1825 ENTRE C. 9 Y 10
77	BOLIPLAST LTDA	JHONATAN WINDER	C. N° 128
78	TRANS. FORTALEZA S.R.L.	RAMIRO CHUQUIMIA LAZARTE	AV. FRANCO VALLE N° 45 ESQ. C. 3
79	TORNADO	CRISPINO TIÑINI QUISPE	C. CARABUCO N° 4075
80	TAROBAY VEGA S.R.L.	TATIANA VEGA HUISA	C. RIO VERDE N° 12
81	SERVIN S.R.L.	JUAN LUIS RIVEROS	C. LOAYZA FINAL EX EDF. MUTUAL DE JUGADORES P. 4
82	KORY JHONSON S.R.L.	SAUL DURAN FUENTES	C. LOS ANDES N° 400
83	TRANS. MATTOS	ARTURO MATTOS CRESPO	AV. ECUADOR ESQ. C. WALDO BALLIVIAN N° 540
84	TRANS. MOTO MENDEZ S.R.L.	PATRICIA NEMTALA CRESPO	C. LOS ALAMOS N° 88 EDF. CASA DORADA P. 1 OF. DPTO. 2
85	EXEL S.R.L.	RICARDO MOLLO ORTEGA	C. NESTOR GALINDO N° 36
86	SALQUI	CESAR SALINAS SINKA	AV. ESTRUCTURANTE ESQ. TIAHUANACO N° 200
87	SATURNO S.R.L.	ZENON AGUILAR LAURA	DETRÁS DE LA PLANTA ENGARRAFADORA DE YPFB GARAJE AZUL
88	TRANS. TEOFILO MAMANI CANQUI S.R.L.	JHONNY MAMANI CANQUI	C. 1 N° 642
89	TRAYLER ASOCIADOS S.R.L.	FREDDY CANAVIRI ROMERO	C. BOQUERON N° 1151 P. 3
90	TRUCKS FANNY	FANNY CHURA MARCA	C. FRANCISCO VEZGA N° 540
91	FLECHA TRANS S.R.L.	MARIA HUAYTA SARMIENTO	AV. NESTOR GALINDO N° 1172