



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A, para lograr la satisfacción de los usuarios.

**CUJILEMA ESPINOZA MAYTE BRIGITTE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**JARAMILLO SARANGO KAROL LIZBETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores
de la empresa de transporte OROCONTI S.A, para lograr la
satisfacción de los usuarios.**

**CUJILEMA ESPINOZA MAYTE BRIGITTE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**JARAMILLO SARANGO KAROL LIZBETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores
de la empresa de transporte OROCONTI S.A, para lograr la
satisfacción de los usuarios.**

**CUJILEMA ESPINOZA MAYTE BRIGITTE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**JARAMILLO SARANGO KAROL LIZBETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

**MACHALA
2022**

Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A., para lograr la satisfacción de los usuarios

por Cujilema Espinoza Mayte Brigitte - Jaramillo Sarango Karol Lizbeth

Fecha de entrega: 05-may-2023 04:07p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2085439319

Nombre del archivo: PROYECTO_TITULACION_-CUJILEMA-JARAMILLO.pdf (1.05M)

Total de palabras: 11973

Total de caracteres: 66757

Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A., para lograr la satisfacción de los usuarios

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
5	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	cucea.udg.mx Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
11	revistascientificas.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
13	www.revistas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
17	academic-accelerator.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	www.postgrados.cunoc.edu.gt Fuente de Internet	<1 %

21	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
22	Submitted to Universidad de Deusto Trabajo del estudiante	<1 %
23	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	sifcc.cs.buap.mx Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, CUJILEMA ESPINOZA MAYTE BRIGITTE y JARAMILLO SARANGO KAROL LIZBETH, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A, para lograr la satisfacción de los usuarios., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



CUJILEMA ESPINOZA MAYTE BRIGITTE

0706406139



JARAMILLO SARANGO KAROL LIZBETH

0750539991

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1 OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	10
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	10
2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO.....	11
2.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA.....	11
2.1.1 <i>Marco Teórico y/o Conceptual</i>	11
3 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	21
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	21
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	23
3.7 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	30
3.8 PROPUESTA INTEGRADORA	31
3.9 VALORACIÓN DE FACTIBILIDAD	32
3.9.1 <i>Dimensión Técnica</i>	32
3.9.2 <i>Dimensión Económica</i>	32
3.9.3 <i>Dimensión Social</i>	33
3.9.4 <i>Dimensión Ambiental</i>	33

4	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
4.1	CONCLUSIONES	35
4.2	RECOMENDACIONES	36
	REFERENCIAS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Factores del Compromiso Laboral</i> _____	16
<i>Tabla 2. Factores de la Satisfacción al Cliente</i> _____	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Permanencia de los colaboradores en la compañía</i> _____	23
<i>Gráfico 2. Compromiso laboral de los conductores</i> _____	23
<i>Gráfico 3. Aceptación de opiniones sobre el espacio de trabajo</i> _____	24
<i>Gráfico 4. Afiliación al seguro social como motivación laboral</i> _____	25
<i>Gráfico 5. Pago justo por el trabajo realizado</i> _____	25
<i>Gráfico 6. Comunicación entre empleadores y colaboradores</i> _____	26
<i>Gráfico 7. El compañerismo genera un clima laboral apropiado</i> _____	27
<i>Gráfico 8. Capacitaciones para prevenir el riesgo laboral</i> _____	27
<i>Gráfico 9. Servicio de calidad</i> _____	28
<i>Gráfico 10. Atención al cliente</i> _____	29
<i>Gráfico 11. Condiciones del espacio de trabajo</i> _____	29
<i>Gráfico 12. Autobuses en condiciones óptimas</i> _____	30

RESUMEN

La presente investigación tiene como problemática identificar cuáles son los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores para así poder lograr la satisfacción de los usuarios, este estudio se realizó en la compañía de transporte OROCONTI S.A en la Ciudad de Machala. Se analizaron los factores que influyen en el compromiso laboral como es el clima laboral, la satisfacción laboral y la motivación laboral que adquieren los conductores dentro de la empresa. Asimismo, se fundamentó por medio de bases teóricas los conceptos de las tres variables ya mencionadas anteriormente. Para la metodología del proyecto integrador se aplicó un tipo de investigación descriptiva y correlacional con el fin de detallar y relacionar las variables que son el compromiso laboral y satisfacción al cliente; al mismo tiempo, se utilizó un nivel de investigación descriptivo, explicativo y exploratorio haciendo hincapié en los objetivos establecidos, también se encuentra un diseño de investigación no experimental y transversal ya que, las variables no se modifican y este estudio se realiza en un único espacio en el tiempo; además se presenta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual provee datos numéricos y a su vez permitió recolectar información relevante que ayudó a analizar con claridad los resultados obtenidos en función a las variables; para la recolección de datos se realizaron encuestas a una muestra total de ochenta conductores donde se utilizó la escala de Likert para la elaboración adecuada de las preguntas, y se realizó a través de la herramienta de Google Forms.

Palabras clave: compromiso, motivación, satisfacción

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the factors that influence the work commitment of drivers in order to achieve user satisfaction. This study was conducted in the transportation company OROCONTI S.A. in the city of Machala. The factors that influence work commitment such as work environment, job satisfaction and work motivation acquired by drivers within the company were analyzed. Likewise, the concepts of the three variables mentioned above were based on theoretical foundations. For the methodology of the integrative project, a descriptive and correlational type of research was applied in order to detail and relate the variables that are the work commitment and customer satisfaction; at the same time, a descriptive, explanatory and exploratory level of research was used, emphasizing the established objectives, a non-experimental and transversal research design is also found, since the variables are not modified and this study is carried out in a single space in time; It is also presented with a qualitative and quantitative approach, which provides numerical data and in turn allowed collecting relevant information that helped to clearly analyze the results obtained according to the variables; for data collection surveys were conducted to a total sample of eighty drivers where the Likert scale was used for the proper elaboration of the questions, and was conducted through the Google Forms tool.

Key words: commitment, motivation, satisfaction

1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

La creación de un objeto impulsa al investigador a elaborar el problema de investigación. Es decir, cuando se asume la responsabilidad de construir un objeto se debe tomar en cuenta que esto implica que el sujeto deba enfocarse en una reflexión teórica, de tal manera que pueda percibir la realidad para así identificar el motivo de estudio (Arias-Castrillón, 2020). Además, el sujeto tiene la responsabilidad de avanzar en el aforo de conocimiento referente al objeto; sin embargo, el investigador debe ser perspicaz para evadir redundar en la investigación de tal manera que pueda tomar las decisiones correctas para poder dar solución a su problema de investigación.

Leyva y Guerra (2020) describen que el objeto de estudio se presenta como el resultante de la intersección con el sujeto ya que, a través del problema de investigación se implanta la necesidad de avanzar en conjunto a un proceso de investigación para dar sentido al objeto de estudio. Además, es necesario realizar una interpretación y comprensión de lo que se va a investigar, ya que es imprescindible obtener conocimiento inherente a un criterio unificador por medio de la investigación científica. Es por lo que, el presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A. en el cual perdurará la relación entre el objeto y problema de investigación planteados, para así obtener como resultado una investigación prominente.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El clima laboral influye directamente con la productividad de los colaboradores y que a su vez cuando estos se encuentran en un ambiente laboral favorable la cantidad y calidad de los trabajos son reflejados con un alto nivel de eficiencia (Urbano, 2018). Para Chancusi et al, (2018) los individuos tienen un compromiso laboral el cual le permite cumplir objetivos y satisfacer necesidades, pero que a su vez es necesario que la organización adopte políticas para la prevención de riesgos laborales con el fin de proveer mayor confianza y seguridad a nivel físico, mental y social de sus colaboradores; por otra parte, Peña y Villón (2018) mencionan que la motivación laboral es imprescindible para establecer elementos que incentiven al trabajador a alcanzar un objetivo.

El proceso investigativo tiene como objetivo brindar conocimientos por medio de la resolución de problemas que se da al inicio del estudio. Por eso, el presente trabajo de investigación plantea como problema de investigación la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A., para lograr la satisfacción de los usuarios?, si bien es cierto los problemas generalmente son expresados por medio de preguntas y en función a los objetivos de la investigación, de tal manera que, el investigador no tenga más opción que enfocarse en el problema y buscar soluciones al mismo por medio de una investigación exhaustiva (Azüero, 2018).

1.3 JUSTIFICACIÓN

Existen varios tipos de justificación (teórica, práctica y metodológica) las mismas que se enfocan en argumentar y sustentar la importancia del porqué y para que se realiza una investigación; sin embargo, el presente trabajo emplea una justificación teórica la cual está orientada en investigar a profundidad el problema de investigación (Fernández, 2020). Por consiguiente, este proyecto es de vital importancia debido a que se requiere conocer los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la cooperativa de transporte OROCONTI S.A., con el fin de buscar la satisfacción de los usuarios ofreciendo un servicio de calidad a la comunidad Machaleña.

Actualmente en la mayor parte de América Latina y el Caribe, los medios de transporte público son los más utilizados, pero se dice que la gran parte de estos transportes son ineficientes ya que estas unidades transitan en medio de automóviles y otros tipos de vehículos, lo cual ocasiona una congestión simultánea en las vías, provocando retrasos en el destino de llegada de los usuarios; además puede ser un factor importante en cuanto a los accidentes de tránsito. Esto se debe a los deficientes criterios en la organización del tránsito y de transporte en general, puesto que la calidad del sistema depende fundamentalmente de una planificación centrada y de la regulación por parte de las autoridades gubernamentales (Celi, 2018).

Ascencio-Cristóbal et al, (2019) y Costa-Marcé et al, (2020) manifiestan que la cultura organizacional representa un papel fundamental porque es como un sistema que abarca las creencias, valores y personas que conforman la empresa y la relaciona directamente con las estrategias organizacionales para cumplir con los objetivos planteados y denotar la ventaja competitiva frente a otras instituciones. Además, Ashhad et al, (2020) revela que

Guayaquil se acoge a la normativa vial ecuatoriana que establece el Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador (MTOPE), la misma que le permite disminuir la afluencia de tráfico en la ciudad, y por consiguiente se pueda analizar y posteriormente solucionar los problemas de tráfico de tal manera que, la población pueda tener estándares altos de satisfacción en relación con el uso del transporte público y demás servicios de transporte que se ofrecen en la ciudad.

Según Torres et al, (2021) el desempeño laboral dentro de una organización es un factor de vital importancia ya que por medio de este se pueden cumplir con las metas y objetivos establecidos. Además, el desempeño laboral es considerado como el esfuerzo empleado por los colaboradores de la empresa con el fin de desarrollar sus actividades de forma eficiente y eficaz. A su vez, el clima laboral también es considerado como un factor influyente puesto que, por medio de este se puede lograr fortalecer la comunicación interna, además las comisiones son un gran incentivo a nivel personal, de tal manera que los colaboradores puedan reflejar el compromiso laboral que tienen con la organización a la que pertenecen.

Asimismo Chóez y Vélez (2021) mencionan que la motivación del personal cumple un rol importante al momento de dirigir una empresa, por lo que se necesita mantener a un personal motivado y que esté comprometido con los mismos objetivos que quiera alcanzar dicha organización. Entonces, para analizar el compromiso laboral de los conductores, primero se debe conocer qué factores inciden en esta empresa, y por ende plantear estrategias que mejoren el compromiso laboral, ya que se desea que esta empresa brinde la mejor atención posible a los usuarios por medio de los conductores y que a su vez estos contribuyan con el crecimiento de la empresa OROCONTI S.A.

Salcedo et al, (2019) manifiestan que en el cantón Machala existen diferentes cooperativas de transporte urbano las cuales ofrecen sus servicios a la comunidad para trasladarse dentro y fuera de la ciudad, y que a partir del año de 1978 la primera Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad de Machala” desempeñó sus funciones acogiendo la normativa que establecen las ordenanzas municipales, con el fin de asegurar el bienestar de los individuos, posterior a este acontecimiento se crearon otras cooperativas entre ellas OROCONTI. Por lo que el presente proyecto busca demostrar que la satisfacción del usuario recae en el compromiso laboral de los conductores de transporte. Macías et al, (2022) señalan que la satisfacción del cliente es un elemento de

suma importancia ya que, tiene como finalidad asegurar la calidad de los servicios puesto que es considerada como un medio para afianzar la preferencia de los clientes.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Analizar los factores que influyen en el compromiso laboral de los conductores de la empresa OROCONTI S.A. para alcanzar la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Machala.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la motivación laboral que adquieren los conductores de la cooperativa de transporte OROCONTI S.A.
- Definir el ambiente laboral donde los conductores de la cooperativa de transporte OROCONTI S.A. desempeñan sus funciones.
- Establecer la satisfacción laboral que poseen los conductores de la cooperativa de transporte OROCONTI S.A.

2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA

2.1.1 *Marco Teórico y/o Conceptual*

Caballero et al, (2020) realizaron un artículo donde analizaron los hábitos de movilidad de los estudiantes de los programas de pregrado presenciales de la Universidad de Cartagena, sede Piedra de Bolívar, con el propósito de definir los elementos que influyen en el momento de elegir un medio de transporte, relacionando la magnitud de satisfacción que tengan con el transporte que eligieron. Para ello se desarrolló una encuesta a 100 estudiantes, lo cual dio como resultado, que existe un alto nivel de insatisfacción con el servicio de transporte debido a los tiempos de espera, la empatía en relación con el servicio y los avances tecnológicos; en síntesis, mientras que los elementos antes mencionados no presentan mejoras los estudiantes prevalecerán poco o nada satisfechos con los medios de transporte.

Asimismo, Talledo y Paolo (2020) dan a conocer en su investigación sobre los conductores de transporte de personal de la empresa Transportes Línea S.A. que, existe un nivel intermedio del 73,75% en compromiso laboral pero que el nivel de motivación laboral eficiente tiene un 64,59% lo que representa que mientras los colaboradores de una organización se encuentren motivados el compromiso laboral de estos aumentará y, por ende, se evidenciará mayor productividad. Sin embargo, tomando en cuenta las dimensiones del compromiso laboral que maneja esta empresa (de continuidad, normativo, afectivo) en relación con los conductores, prevalece con un mayor porcentaje de eficiencia es el compromiso normativo, pero los niveles intermedios del compromiso de continuidad y afectivo lo superan lo cual deja en evidencia que, los conductores que trabajan en esta empresa están enfocados en prestar un buen servicio.

Con base en la investigación realizada por Puma y Estrada (2020) sobre "La motivación laboral y el compromiso organizacional" se logró establecer que el compromiso laboral de una organización puede alcanzar más del 50% por parte de sus colaboradores debido a que estos tienen el deseo de ayudar a cumplir con las metas organizacionales y que a su vez este nivel de compromiso laboral se presenta a causa de que el 55% los colaboradores se encuentran en un nivel intermedio de motivación laboral y es por esta razón que los autores manifiestan que mientras que la empresa mantenga motivado a su personal el compromiso laboral no será afectado y que por el contrario cada uno de los integrantes

de la organización se identificarán con esta y aportarán de forma significativa en el desarrollo de sus actividades para que la empresa alcance sus objetivos.

Por otro lado, en la investigación realizada sobre el análisis del nivel de satisfacción de los colaboradores del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre"; se menciona que la calidad del servicio cuenta con deficiencias porque los conductores no cubren las expectativas de sus clientes. Y con respecto a las impresiones de cada cliente se indicó un nivel general de satisfacción por el servicio del 38%, la capacidad de respuesta con un 37% con un nivel más bajo de satisfacción, y el de fiabilidad con el nivel más alto de 43%, lo cual significa que existen niveles de insatisfacción en relación con servicio de taxis. Sin embargo, estos resultados permiten analizar tanto a los conductores y operadores del servicio, ya que cuando se conocen los elementos que se relacionan con la satisfacción y calidad, estos permiten a la empresa buscar alternativas para mejorar la calidad del servicio (Oblitas, 2019).

Romero et al, (2021) dan a conocer en un artículo sobre la evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la Compañía Bluebus - Star. Según los cuestionarios de satisfacción los clientes internos tienen un 25% de nivel de insatisfacción y los clientes externos un 38%, las características que más influyen en la insatisfacción de los clientes según colaboradores se deben a las condiciones de trabajo, la comunicación y el salario propuesto, por tanto, mientras que la empresa no muestre interés en mejorar la satisfacción laboral (clientes internos), los clientes externos permanecen insatisfechos con el servicio de transporte y por consiguiente la empresa deberá tomar buenas decisiones y empezar por valorar y tomar en cuenta su opinión de sus colaboradores para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.

Identificar y conceptualizar los diferentes factores que influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de una organización, les permite a sus directivos conocer a profundidad sus fortalezas y debilidades, ya que, por medio de factores como la motivación laboral, el ambiente o clima laboral, la prevención de riesgos y seguridad laboral; pueden determinar la productividad de sus colaboradores y a su vez buscar constantemente una mejoría en la satisfacción de sus clientes por medio de la atención que estos brindan, en base a estos resultados poder tomar decisiones que favorezcan y contribuyan a optimizar las actividades de la organización y al mismo tiempo abastecer las necesidades que demandan los clientes.

Compromiso Laboral

El compromiso laboral puede ser definido como el vínculo que se establece entre el colaborador y la empresa de la cual es partícipe, incluso la dedicación y esfuerzo son elementos clave para que desempeñe con eficiencia y eficacia sus actividades de tal manera que contribuya a cumplir con los objetivos organizacionales. Además, esta definición se sustenta en la teoría del compromiso organizacional expuesto por John P. Meyer y Natalie J. Allen, donde se identifican tres enfoques para determinar el compromiso como lo son: el compromiso de continuidad orientado a la necesidad y costos; el compromiso normativo se presenta por la obligación o responsabilidad; y el compromiso afectivo demuestra el apego emocional y el deseo de participar (Hurtado, 2017).

Según Bayona et al, (1999) el compromiso laboral es visto como un lazo fuerte entre el colaborador y la empresa a la que pertenece, desde este punto de vista surgen tres factores detallados por Mowday, Steers y Porter; uno de ellos es la convicción y aceptación de los objetivos y valores organizacionales, por otro lado, también está inmersa la disposición que tiene el colaborador para desarrollar sus actividades en beneficio de la empresa y por último el deseo de permanencia o membresía. Todos estos factores influyen en el compromiso organizacional de los colaboradores, debido a que se involucran directamente con estos independientemente del factor al cual estén asociados y estas perspectivas les permitirán a los directivos de la empresa tomar decisiones adecuadas para mantener comprometido al personal y evitar pérdidas.

Torres et al, (2020) manifiestan que es fundamental que las empresas puedan distinguir qué factores intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores, y puedan determinar estrategias para incrementar la productividad siempre y cuando se aplique todos los conocimientos relacionados a estos. Ya que uno de los puntos importantes es que el empleado se sienta satisfecho y motivado, por eso se menciona que los beneficios sociales cumplen un rol importante para poder detener al capital humano, ya que así produce motivación dentro de toda la empresa y por lo tanto un mejor desempeño laboral. Cabe recalcar que la motivación hace que el individuo de todo su esfuerzo en la empresa, comprometiéndose a alcanzar los objetivos propuestos de la empresa.

El clima laboral, es considerado un elemento muy relevante para el crecimiento de una empresa por eso, una buena relación entre compañeros de trabajo conlleva a la empresa

a alcanzar el éxito, pero si es lo contrario podría fracasar. Por esta razón, el clima laboral tiene gran influencia en el desarrollo organizacional, pero se debe tomar en cuenta que si este es negativo se presentará un nivel alto de dificultad para la realización de los objetivos empresariales, por otro lado, es un punto clave para comprender mejor los problemas y necesidades que surgen en los equipos de trabajo, dentro de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la organización. En cambio, si es que el clima laboral es positivo esto permitirá el logro de las metas u objetivos planteados que dirigen al progreso y al éxito por medio de la gestión empresarial (Hualcas, 2021).

Para Salazar et al, (2021) el clima laboral de una empresa interviene en la productividad y la satisfacción de los empleados, ya que si ellos están en un lugar donde esté cómodo y los traten bien entonces la productividad global se incrementará, así logrando el aumento de la calidad de trabajo desarrollando de esta manera los objetivos propuestos en la empresa. La calidad del ambiente está relacionada a la capacidad social y de un liderazgo de los encargados de la empresa. También se ve la forma de cómo los directivos se relacionan con los trabajadores y que tipo de actividad se desarrolla en la empresa. Uno de los indicadores del clima laboral son las condiciones de trabajo, lo cual aquí se debe conseguir un buen clima laboral, teniendo un espacio excelente de trabajo para que así ellos puedan ejecutar las diferentes tareas y de esa manera también ayuda a la retención del talento.

Para Manjarrez et al, (2020) la motivación laboral, es expresada como un procedimiento que indica la conducta de cada individuo, enfocada hacia la realización de objetivos esperados, por eso es de suma importancia conocer el comportamiento que tiene cada persona, debido a que, mediante la motivación, los gerentes pueden llevar a cabo el buen funcionamiento de la empresa y que cada colaborador se sienta más satisfecho. Además, la motivación es un elemento muy complicado de dirigir, por ello, si un empleado no tiene la capacidad para realizar de forma oportuna sus tareas, puede capacitarse de tal manera que se instruya y conozca sus habilidades para beneficiar a la empresa, otorgando las herramientas necesarias para realizar de forma eficiente sus actividades, de esta manera el colaborador se sentirá motivado, trabajará con mayor entusiasmo y será más productivo.

Para Peña y Villón (2018) la motivación laboral existen dos factores: higiénico y motivacional, el primer factor de esta variable se compone por las condiciones físicas y

ambientales que se presente en el trabajo, en otras palabras, son las que envuelven al usuario, relacionándose a: los beneficios sociales, lo cual abarca el salario, remuneraciones, también se encuentran las políticas de la empresa, y las actividades que ocurre en cada empresa respecto al clima laboral. Sin embargo, aquí también se incluyen las oportunidades actuales, el aspecto ambiental y las herramientas que son utilizadas en las empresas para poder incentivar a los trabajadores. El segundo factor en cambio está vinculado con las labores propias que se relacionan al cargo, así como: la ejecución de actividades, el alcance de un logro, reconocimientos, emplear destrezas que minimicen el tiempo, para que de esta manera se incremente la productividad en las empresas.

Ayón et al, (2021) mencionan que existen diversos factores que se relacionan con la motivación de los colaboradores, son los siguientes: Está el puesto de trabajo el cual esto motiva mucho a los empleados al momento de ponerlos en un puesto adecuado donde ellos se sientan cómodos y conforme a esto puedan crecer en la empresa. También se encuentra la autonomía en el trabajo, esto depende de la participación de los empleados en la empresa, donde ellos aporten con sus ideas, y de esta manera ocasionar que ellos se sientan importantes en las labores que están realizando en la empresa. Otro factor es el ambiente de trabajo, se menciona que es de mucha importancia mantener un clima laboral que sea agradable, que contengan una buena comunicación entre los empleados, esta es la manera correcta de que los empleados se sientan cómodos y satisfechos en cada uno de su lugar de trabajo.

La seguridad e higiene laboral se definen como el conjunto de normas técnicas y medidas sanitarias con el fin de proteger, resguardar, reducir riesgos de accidentes en el sitio de trabajo, con ello se busca contrarrestar lesiones y muertes por accidentes, lo que conlleva a beneficiar la seguridad del colaborador y a su vez con estas acciones este tiende a mejorar su rendimiento. Esto se debe a que la organización demuestra un interés por brindar espacios óptimos de trabajo a sus colaboradores, estableciendo normas y creando planes estratégicos para el desarrollo de medidas de prevención de pérdidas en capital humano y la minimización de la productividad en la empresa (Valle, 2018).

Otero et al, (2018) mencionan que a nivel mundial se viene fundamentando la gestión de la seguridad y de la salud en el trabajo como un elemento necesario en toda organización para así perfeccionar las condiciones de sus empleados logrando una mayor productividad y también una mayor rentabilidad de las actividades laborales que realizan. Se menciona

que la seguridad y la salud ocupacional no había sido de suma importancia en el pasado en las organizaciones, pero en la actualidad se está convirtiendo en un tema relevante para las preocupaciones globales. Debido a que es fundamental tener una gestión eficiente y continua en el sistema de seguridad laboral porque esto concede una calidad de vida al trabajador y también a la empresa.

Además, es de suma importancia mantener capacitado y bien informado al talento humano sobre los acontecimientos que se suscitan dentro de la organización, ya que esto ayudará a que los empleados puedan hacer su trabajo con efectividad, mejorando recursos y generando productos de alta calidad con el único fin de aumentar la productividad de la empresa. Por eso en la capacitación es necesario detallar cuáles son esas necesidades del trabajador para que así la empresa pueda saber en qué momento se pueda extender el funcionamiento de la empresa, para que así ellos puedan recibir los conocimientos necesarios para poder rendir adecuadamente en sus actividades. Ya que de esta forma los objetivos propuestos serán más fáciles de alcanzar (Obando, 2020).

Tabla 1. Factores del Compromiso Laboral

Satisfacción laboral	Motivación laboral	Clima laboral	Seguridad laboral
El colaborador está cómodo en su espacio de trabajo, posee las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades y además su trabajo es valorado.	Si el colaborador de una empresa está satisfecho en consecuencia estará enfocado en ayudar a cumplir con los objetivos organizacionales.	Acoge las relaciones laborales entre colaboradores para medir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Alude a las normas técnicas que se encuentran en la política de la empresa con el fin de proteger, reducir y prevenir accidentes.

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción al Cliente

Morocho y Burgos (2018) manifiestan que la satisfacción al cliente es una impresión que se obtiene ya sea de agrado o de decepción de un producto o servicio, esto surge de la comparación de los resultados esperados con las expectativas previstas. Si las expectativas que tiene el cliente no es lo suficiente o es inferior a los resultados que esperaba, este cliente queda insatisfecho, pero en cambio si los resultados superan sus expectativas, el cliente queda satisfecho; por otro lado, si los resultados de aquel producto sobrepasan las expectativas del cliente, éste quedará totalmente complacido.

Vigo y Gonzalez (2020) manifiestan que durante varios años se ha observado que existen cambios internacionales en el ámbito empresarial, lo cual está ocasionando un gran potencial entre las organizaciones, de esta manera provocando que los individuos sean más exigentes y selectivos al momento de elegir un producto o algún servicio y como consecuencia las empresas se ven en la necesidad de prestar más atención a diferentes factores que no se han tomado en cuenta anteriormente cómo son: la calidad de servicio, calidad del producto, satisfacción en los colaboradores, clima organizacional, la selección de proveedores, la satisfacción a los clientes entre otros. También se menciona que la calidad de servicio es estimada como un elemento primordial en las organizaciones, por eso es un factor importante en una organización en donde se necesite mantener la lealtad de sus clientes y también ofrecerles satisfacción.

Guerrero et al, (2018) señalan que mediante diferentes variantes científicas la satisfacción laboral se la describe como un estado emocional positivo o agradable esa son las consecuencias debido a la valoración que el empleado realiza de su trabajo. El objetivo de la satisfacción al cliente se conforma en determinar en qué medida esta gestión de satisfacción proporcionan que los individuos tengan una actitud de aceptación y de complacencia, con el único propósito de brindar información relevante sobre la imagen corporativa de las empresas que conforman al sector del negocio en donde se ofrece el servicio.

Para Mejías et al, (2018) determinar la calidad de un servicio depende en primer lugar de analizar e identificar la satisfacción del cliente y es evaluada a corto plazo mientras que la calidad requiere de una evaluación general a largo plazo, a su vez la calidad de un servicio influye directamente en la búsqueda de una ventaja competitiva. Dicho en otras palabras, la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente es muy estrecha

ya que la calidad puede ser considerada como un indicador para medir la satisfacción del cliente la misma que está directamente asociada con las percepciones y expectativas que el cliente o usuario tiene previstas sobre un servicio.

Steffanell-De León et al, (2017) señalan que la satisfacción del cliente se encuentra relacionada directamente con la satisfacción laboral, es decir, mientras que en la empresa se maneje bajo un clima laboral apropiado y que al mismo tiempo inducen la motivación y compromiso de los colaboradores para con la organización, incluso la personalidad y las habilidades del personal que brindará el servicio influyen en la satisfacción del cliente. Esto representa que además de satisfacer al cliente la empresa cuenta con profesionales totalmente aptos y comprometidos para brindar un servicio de calidad al cliente, haciendo énfasis que la impresión causada en el encuentro entre cliente y colaborador es un factor relevante para determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario sobre la calidad del servicio ofrecido.

De acuerdo con Silva-Treviño et al, (2021) la satisfacción al cliente es un indicador muy importante para medir el éxito de una organización, puesto que, de esto dependerá la fidelización y la confianza de este. Es importante mencionar que este indicador se encuentra relacionado con otros elementos como lo son la calidad del servicio, lealtad del cliente y utilidades; si se mejora la calidad del servicio se obtendrá la satisfacción del cliente y con esto surge la lealtad del cliente lo que conduce a un incremento directo en las utilidades de la empresa, dicho en otras palabras, mejorar la calidad del servicio es la clave para que los demás indicadores puedan aportar de forma positiva a la organización y que a su vez le permita cumplir con todos los objetivos establecidos y alcanzar el éxito.

Para Valenzuela et al, (2019) la satisfacción del cliente es un tema de gran interés, por consiguiente, en él están inmersos los deseos y expectativas que tiene del producto, servicio o bien que quiere adquirir. Además, este indicador puede determinar la calidad del servicio o producto que está ofreciendo la organización a sus clientes, incluso puede conocer otros atributos que son percibidos únicamente por el consumidor es por ello que, las empresas constantemente buscan la fidelización del cliente, ofertando servicios o productos de buena calidad, de tal manera que puedan dejar de lado a la competencia y ser pioneros en satisfacer y fidelizar a sus clientes, incluso estos permiten incrementar el nivel de ventas, ya que anuncian a sus amistades y conocidos la preferencia por los

servicios y promueven la compra de o adquisición de los servicios, productos o bienes que oferta la empresa.

Según Gálvez y Vargas (2018) la atención al cliente es otro factor que está involucrado directamente con la satisfacción, esto se debe a que las empresas buscan constantemente satisfacer estas necesidades con el fin de aumentar la productividad, obtener mayores ingresos, y superar a la competencia. Enfocarse en el cliente es una táctica muy estratégica, ya que si bien es cierto es considerado como el factor principal dentro de los negocios, puesto que si una empresa es capaz de captar totalmente su atención y retenerlo por medio de la buena atención que este recibe, crea una ventaja en comparación a las empresas rivales esto se debe a que no sólo basta ofrecer servicios, productos o bienes de calidad sino que a su vez deben complementarse con la atención que brinda la empresa para fidelizar y satisfacer a sus clientes.

Para Crispín et al, (2020) ofrecer un servicio de calidad aplicando un marketing en tiempo real permite determinar la percepción del cliente, puesto que si la impresión es buena este asumirá que sus percepciones y deseos se cumplirán en relación con el servicio que estaba buscando, pero si sucede lo contrario el cliente estará insatisfecho y decepcionado por no obtener lo que esperaba, y esto únicamente se puede determinar en el primer encuentro. También es relevante destacar que las empresas deben cuidar de la calidad de sus servicios, pues de ello depende su progreso y desarrollo económico, además también se ve inmersa en la calificación o criterio que el cliente da sobre esta, lo cual puede beneficiar o perjudicarla, sin embargo, todo esto dependerá del servicio de calidad que es ofertado al cliente.

La gestión de calidad de servicio es considerada como una estrategia prioritaria, cada organización la ejecuta y desarrolla desde su perspectiva y conveniencia, ya que lo que se busca es adaptarla de forma correcta para mantenerse en un progreso constante que le permita ofrecer un servicio eficiente y eficaz. A su vez, es importante que, así como se preste atención en la calidad del servicio se planifiquen acciones para desarrollar estrategias de tal manera que, este sea el medio por el cual puedan alcanzar los objetivos propuestos, además buscar la mejora continua tanto para los clientes y los colaboradores facilitara adaptarse a las exigencias del mercado y acoplarlas eficientemente con el desarrollo de las funciones en la empresa (Rogel, 2018).

Cervantes et al, (2018) mencionan que cumplir con los estándares de calidad que imponen los clientes es considerado como un objetivo de mucha importancia para una empresa, si bien es cierto, la mejora continua en los productos y servicios que oferta son componentes claves para que puedan obtener una ventaja competitiva en el mercado. Asimismo, buscan que más allá de la calidad que brinda se enfocan en que los servicios o productos puedan satisfacer al cliente y que por medio de esta estrategia la respuesta a la demanda del consumidor sea favorable, de tal forma la organización podrá analizar e identificar las ventajas y desventajas que posee en función a la percepción que tienen sus clientes.

Tabla 2. Factores de la Satisfacción al Cliente

Calidad del Servicio	Satisfacción laboral	Atención al Cliente
Contribuye a la ventaja competitiva ya que es considerada como un indicador para medir la satisfacción del cliente	Enfatiza en que, si la empresa mantiene a sus colaboradores satisfechos, podrán complacer las expectativas que tienen los clientes sobre el servicio que desean adquirir	Las empresas se enfocan en la atención al cliente como una estrategia para causar una buena impresión del servicio que están ofertando y a su vez fidelizar al cliente de tal manera que pueda obtener más ingresos

Fuente: Elaboración propia

3 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente estudio se utiliza los siguientes tipos de investigación:

Guevara et al, (2020) mencionan que la investigación descriptiva tiene como objetivo detallar varias características importantes de conjuntos homogéneos de fenómenos, donde se usan criterios sistemáticos que permiten constituir el comportamiento de los fenómenos en estudio, de tal manera que, se obtiene información sistemática e idéntica con demás fuentes. Por consiguiente, se aplica este tipo de investigación con la finalidad de recopilar información relevante por medio de una revisión bibliográfica, los cuales son los libros, revistas, tesis, etc., referente al tema o el objeto de estudio

Además, se aplica el tipo de investigación correlacional permite conocer la relación entre dos o más variables, tomando como fundamento que el único propósito de esta investigación es poder establecer un alcance explicativo en los resultados obtenidos, como es la relación existente entre la variable compromiso laboral y la variable satisfacción al cliente, con la finalidad de examinar los factores que influyen en el compromiso laboral de los conductores de la empresa OROCONTI. Por medio de métodos estadísticos que permitirán analizar, gestionar la información y también obtener resultados, para que de esta manera se determine si se cumplió o no con los objetivos establecidos en el trabajo de investigación (Cifuentes-Muñoz, 2019).

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En este proyecto los niveles de investigación aplicados son: nivel descriptivo, explicativo y exploratorio los cuales se encuentran estrechamente relacionados con el objetivo general el cual analizará los factores que influyen en el compromiso laboral para alcanzar la satisfacción de los usuarios y; específicos debido a que, se va a determinar la motivación laboral, definir el ambiente laboral, y por último establecer la satisfacción laboral. Conviene especificar que, el nivel descriptivo se enfoca en recopilar información relevante con el fin de dar respuesta la problemática; el nivel explicativo está orientado en investigar a profundidad las causas de un evento o suceso; y, por último, el nivel exploratorio busca estudiar un fenómeno desconocido (Esteban, 2018).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación empleado para el desarrollo de este proyecto se fundamenta con el diseño no experimental debido a que, no se busca modificar o manipular las variables que constituyen al mismo, más bien se requiere analizar los factores que inciden en el compromiso laboral para alcanzar la satisfacción de los usuarios (Rivadeneira, 2017). A su vez; Monjarás et al, (2019) manifiestan que un trabajo de investigación tiene un diseño de carácter transversal cuando está orientado a comparar y analizar el estado de las variables en un momento determinado, es decir, que se ejecuta en un solo punto de la investigación y, esto se evidencia por medio de las encuestas que se realizaron en el mes de enero del presente año a conductores de la empresa OROCONTI S. A.

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

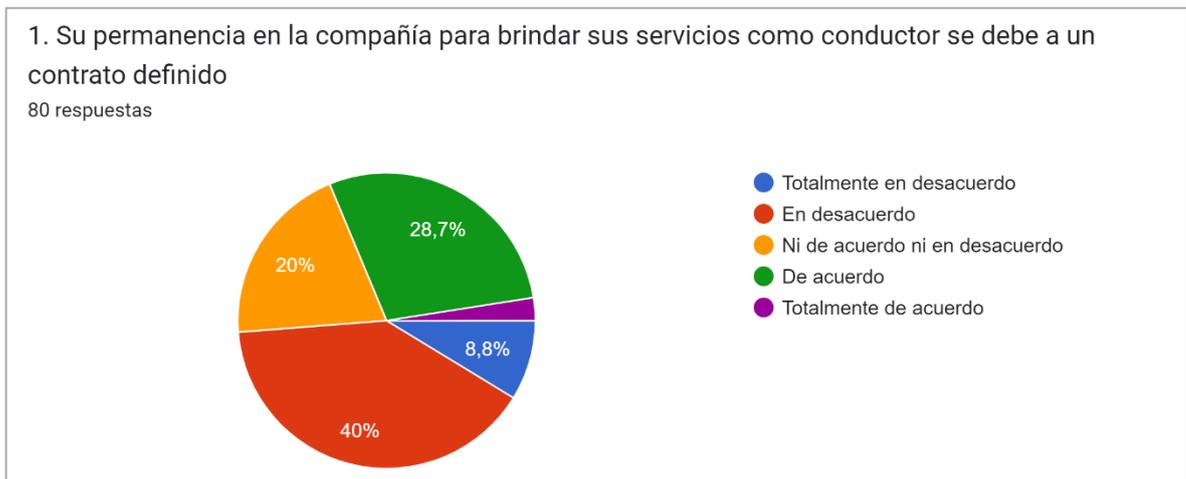
Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó el método cualitativo y cuantitativo, debido a que el estudio se fundamenta en el análisis tanto de información numérica como descriptiva. Cadena-Iñiguez et al, (2017) mencionan el método cualitativo y cuantitativo para la recopilación de datos, a su vez detalla que la diferencia existente entre los dos es que el método cuantitativo provee datos numéricos y el método cualitativo dan como resultado información o descripciones de situaciones, eventos, comportamientos observados, etc., toda esta información permitirá llegar a analizar con claridad los resultados obtenidos.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación la población de estudio se encuentra en la Compañía de Transporte OROCONTI S.A., la misma que es una población finita y, cuenta con una muestra representativa total de ochenta conductores, ya que, en el proyecto de investigación se detalló que estos son el objeto de estudio para poder obtener los resultados pertinentes en función a la recolección de datos que se realizó mediante una encuesta online con doce interrogantes, la cual fue desarrollada a través de Google Forms; además se aplicó la escala de Likert y así obtener la información necesaria de tal manera que, se pueda analizar e interpretar los resultados de este proyecto tomando como referencia las variables del mismo.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

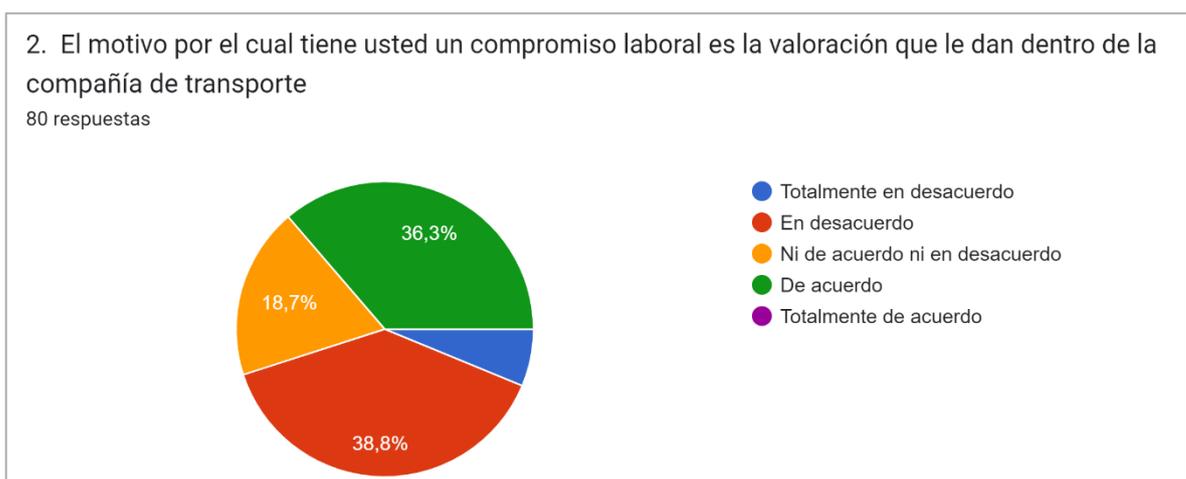
Gráfico 1. Permanencia de los colaboradores en la compañía



Fuente: Encuesta

Interpretación: De forma general se comprobó que los conductores de la empresa no disponen de un contrato definido, por eso es que su permanencia en la compañía brindando sus servicios no depende de aquello y, por consiguiente, su compromiso laboral no es normativo esto se fundamenta en que el 2,5% están totalmente de acuerdo, el 28,7% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% está en desacuerdo y el 8,8% totalmente en desacuerdo. Pero es importante mencionar que, un contrato definido permite asegurar que todos los acuerdos y beneficios que se establecieron se cumplan por parte de las personas involucradas, ya que, si no se llega a cumplir los acuerdos estipulados, esto puede perjudicar a las dos partes.

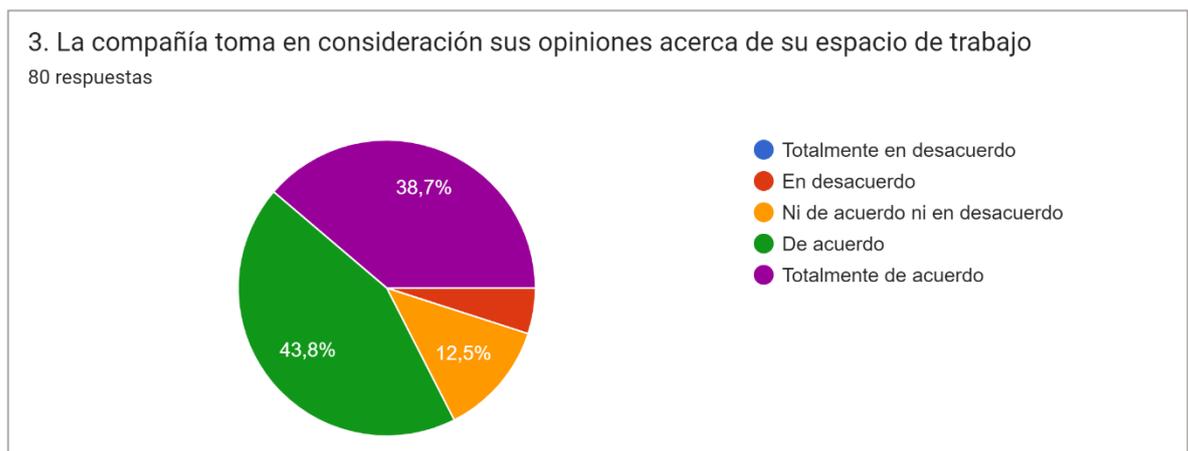
Gráfico 2. Compromiso laboral de los conductores



Fuente: Encuesta

Interpretación: El compromiso laboral hace énfasis a que una organización tenga una exitosa productividad, debido a que, si las personas están comprometidas con la empresa entonces esto la beneficiaría ya que, aumentará de forma simultánea su productividad. Sin embargo, se manifestó que la valoración asignada dentro de la empresa no influye en el compromiso laboral de los conductores; puesto que, el 36,3% están de acuerdo, el 18,7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 38,8% están en desacuerdo y el 6,2% está totalmente en desacuerdo, esto denota que un alto porcentaje de los conductores no está teniendo un compromiso laboral por recibir alguna valoración dentro de la compañía.

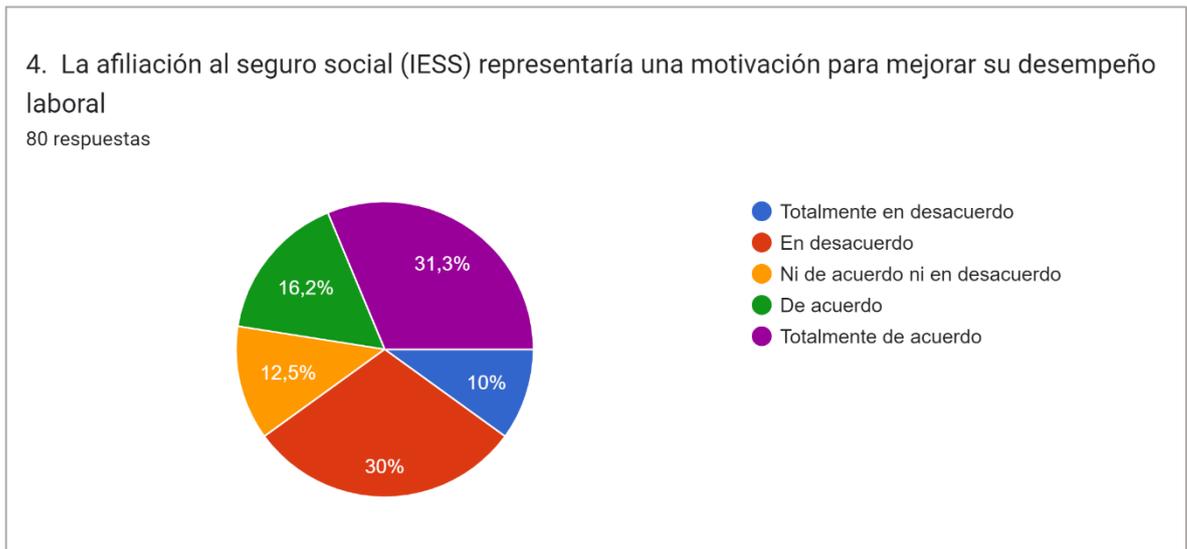
Gráfico 3. Aceptación de opiniones sobre el espacio de trabajo



Fuente: Encuesta

Interpretación: Es de suma importancia recalcar que un colaborador siempre se sentirá motivado y rendirá de manera eficiente cuando sus ideas u opiniones son escuchadas y son tomadas en consideración, por medio de sus criterios permiten mejorar alguna inconformidad que se presente en su espacio de trabajo y así contribuyen a ejecutar cambios positivos. Por eso es que, los conductores de esta compañía de transporte señalan que un 38,7% están totalmente de acuerdo; el 43,8% están de acuerdo; el 12,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% están en desacuerdo, en relación a que las opiniones que tienen sobre su espacio de trabajo son tomadas en cuenta, logrando de esta manera aumentar su motivación y satisfacción laboral.

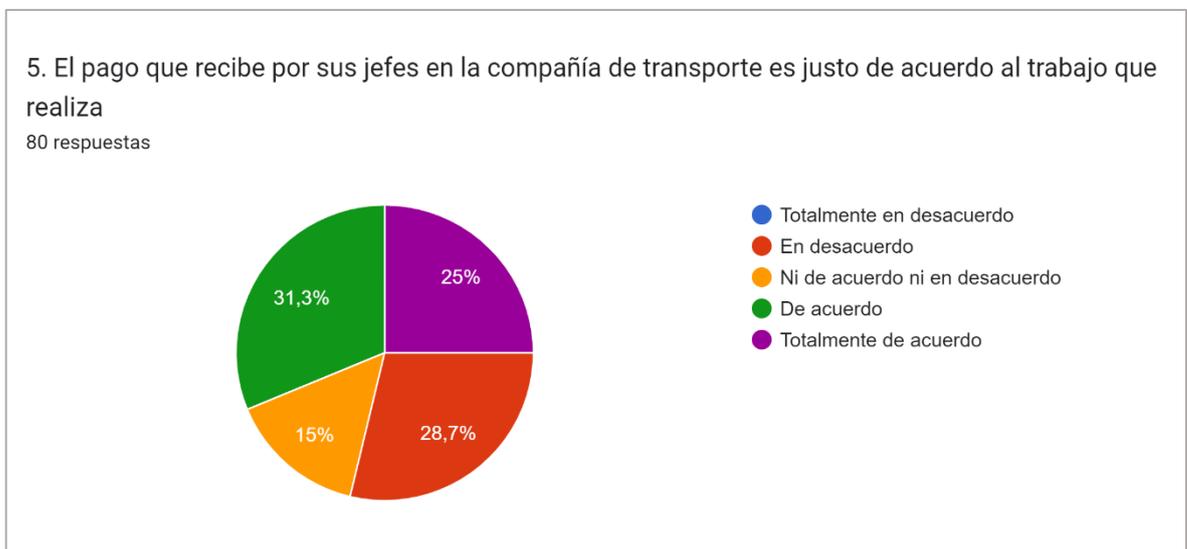
Gráfico 4. Afiliación al seguro social como motivación laboral



Fuente: Encuesta

Interpretación: Los conductores expresan que desde su perspectiva la afiliación al seguro social (IESS) es importante para mejorar su desempeño laboral debido a que, la empresa muestra interés en mejorar su calidad de vida y su desempeño laboral, pero hay un porcentaje significativo que manifiesta que no es una motivación; esto se debe a que, el 31,3% está totalmente de acuerdo; el 16,2% está de acuerdo; el 12,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 30% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

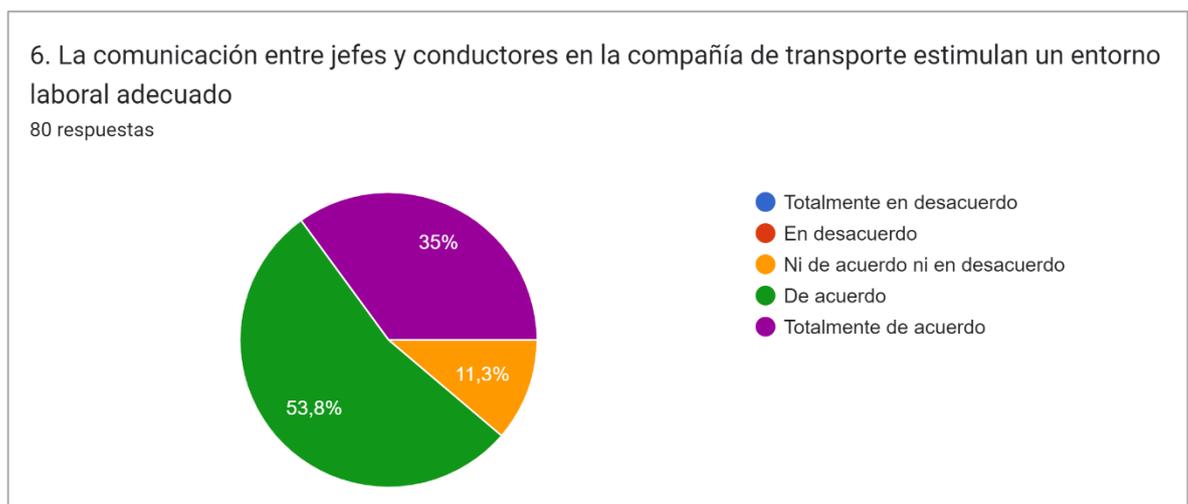
Gráfico 5. Pago justo por el trabajo realizado



Fuente: Encuesta

Interpretación: Una remuneración justa de acuerdo al puesto o trabajo realizado una organización representa un incentivo para obtener un desempeño laboral eficiente y eficaz, generando así una motivación laboral para consolidar el compromiso laboral de los colaboradores. Es así como los conductores de la compañía de transporte expresan que, el 25% está totalmente de acuerdo con la remuneración recibida, el 31,3% está de acuerdo, el 15% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 28,7% está en desacuerdo, lo cual representa que la compañía de transporte si asigna un pago apropiado en función al trabajo realizado por los conductores.

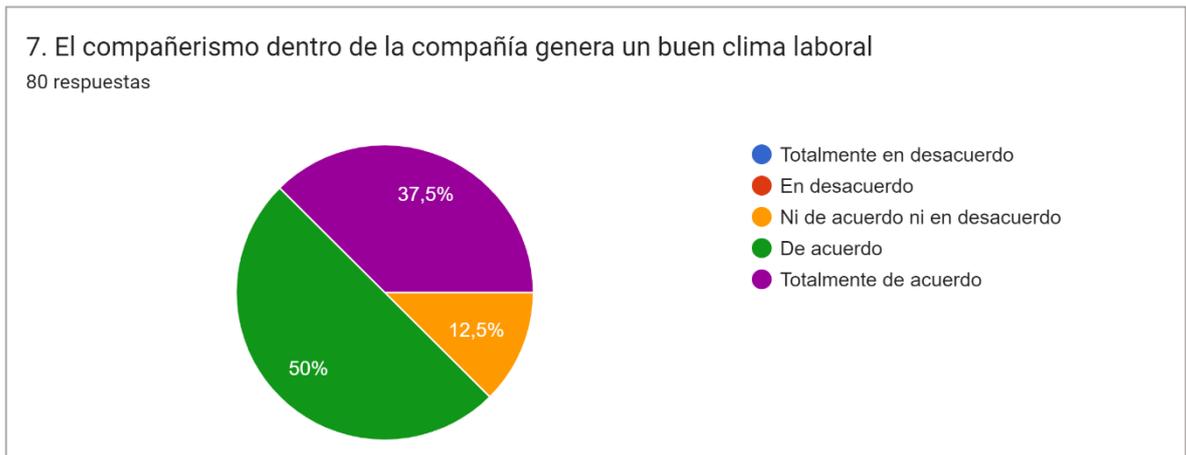
Gráfico 6. *Comunicación entre empleadores y colaboradores*



Fuente: Encuesta

Interpretación: Un clima laboral adecuado en una empresa es muy importante ya que así se puede contrarrestar la falta de motivación y compromiso en la empresa, así como el aumento de estrés en los trabajadores; al mismo tiempo, se logró conocer que la buena comunicación existente entre jefes y conductores de la compañía si estimulan un entorno laboral adecuado porque el 35% manifiestan que están totalmente de acuerdo, el 53,8% están de acuerdo y tan solo el 11,3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual reafirma que la empresa OROCONTI S.A. posee un clima laboral adecuado.

Gráfico 7. El compañerismo genera un clima laboral apropiado

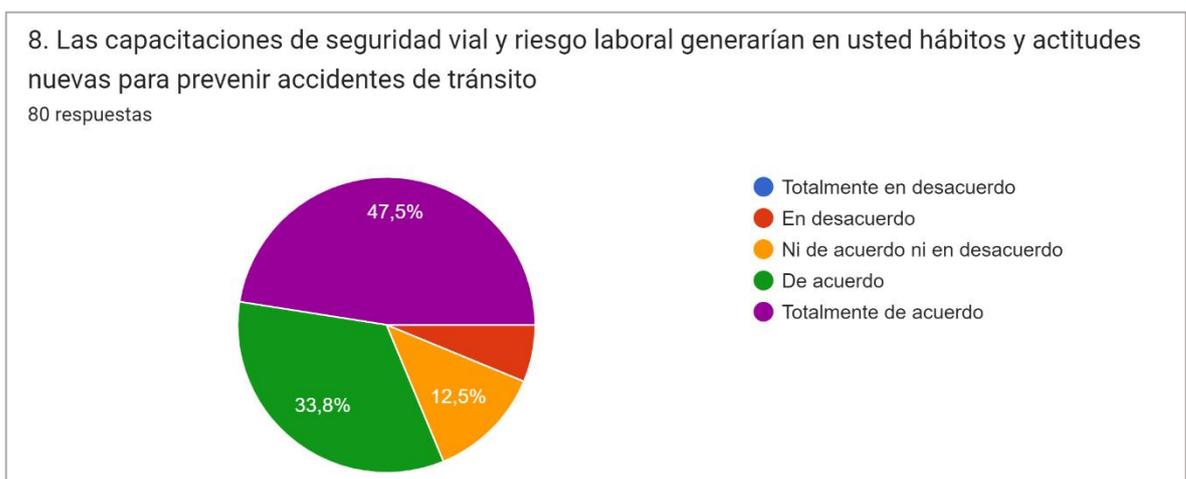


Fuente: Encuesta

Interpretación:

El clima laboral apropiado recae en el compañerismo existente dentro de la compañía, ya que si se encuentra presente esta actitud, esta se relaciona con la predisposición, colaboración e incluso la solidaridad entre compañeros de trabajo para lograr algún fin, cabe destacar que, además también refleja el estrecho vínculo de la comunicación interna así como la productividad que tienen los colaboradores y esto se evidencia en su desempeño y por ende, la eficiencia con la que desarrollan esta actividad. A su vez los conductores confirman que el compañerismo propicia un buen clima laboral ya que, el 37,5% están totalmente de acuerdo; el 50% están de acuerdo y, únicamente el 12,5% no parece estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

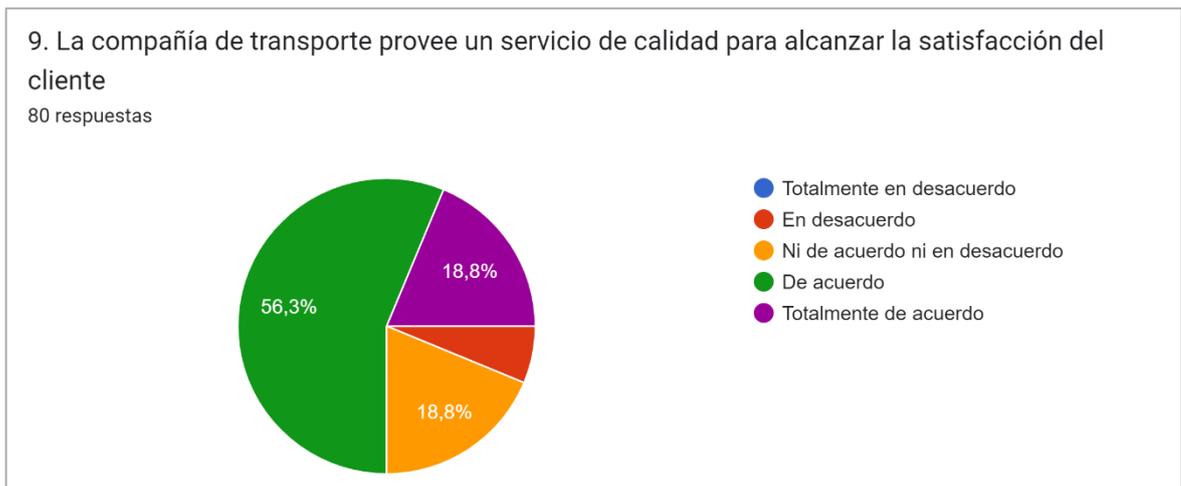
Gráfico 8. Capacitaciones para prevenir el riesgo laboral



Fuente: Encuesta

Interpretación: Los conductores manifiestan que el 47,5% de ellos están totalmente de acuerdo en que este tipo de capacitaciones les ayudarían a prevenir accidentes de tránsito, el 33,8% muestra estar de acuerdo; el 12,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6,2% está en desacuerdo con lo antes mencionado. Estos resultados reflejan que las capacitaciones permitirían crear mayor responsabilidad y concientizar a los conductores para minimizar posibles accidentes mientras desarrollan su trabajo.

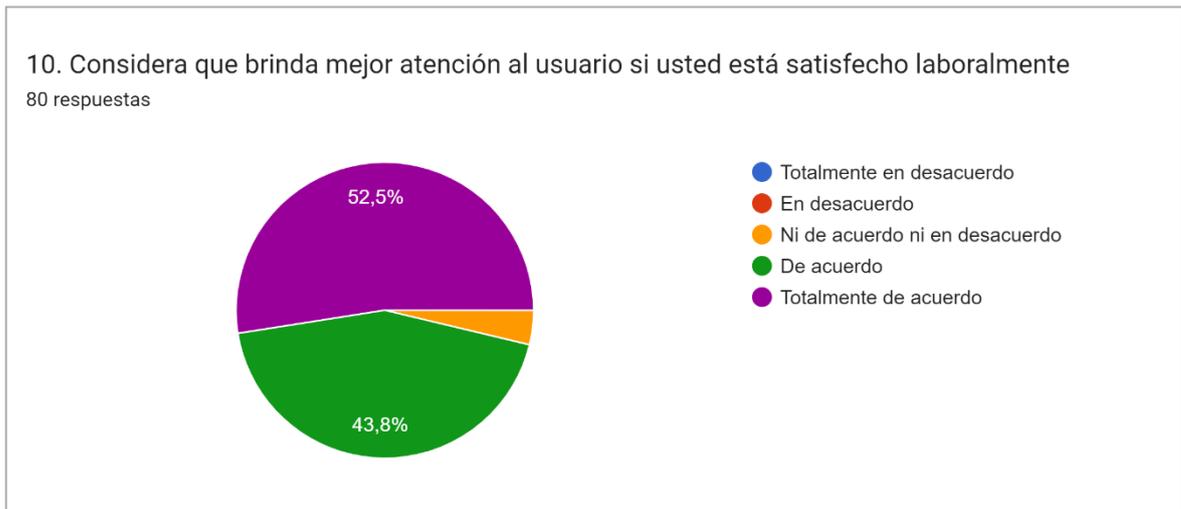
Gráfico 9. Servicio de calidad



Fuente: Encuesta

Interpretación: La calidad del servicio es un elemento de suma importancia para alcanzar la satisfacción del cliente, los resultados obtenidos denotan que el 18,8% está totalmente de acuerdo en que la empresa brinda un servicio de calidad, asimismo el 56,3% dice estar de acuerdo con lo antes mencionado; el 18,8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6,1% está en desacuerdo; y en función a estos porcentajes se puede afirmar que si se provee un servicio de calidad para satisfacer a los usuarios que hacen uso del servicio de transporte que oferta la compañía.

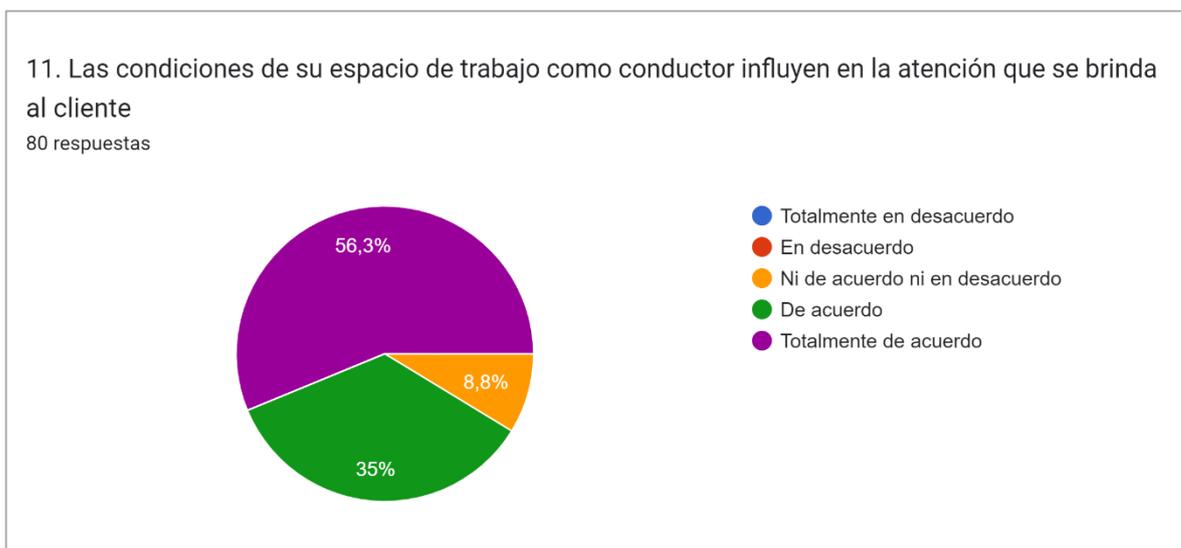
Gráfico 10. Atención al cliente



Fuente: Encuesta

Interpretación: La satisfacción laboral en una compañía permite los clientes reciban una mejor atención por parte de los colaboradores, esto hace referencia a que cuanto más satisfechos se encuentren en su trabajo los conductores podrán desempeñarse de forma eficiente, eficaz y comprometida para alcanzar la satisfacción del cliente; en función a ello se puede mencionar que el 52,5% de los conductores están totalmente de acuerdo en que la atención brindada mejorará si se encuentra satisfecho laboralmente; el 43,8% están de acuerdo y el 3,7% expresan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el tipo de atención brindada dependerá de la satisfacción del conductor.

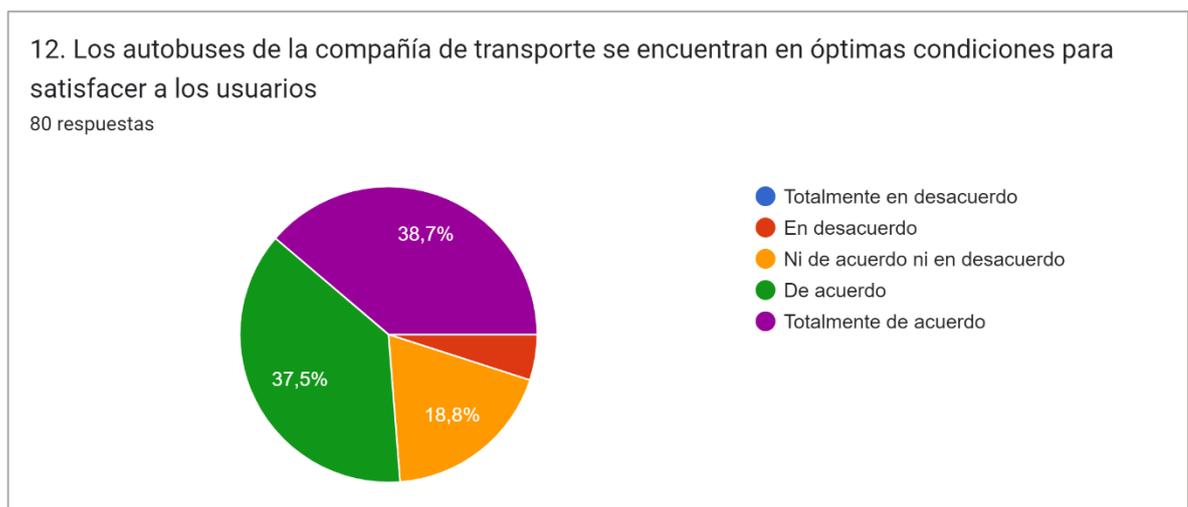
Gráfico 11. Condiciones del espacio de trabajo



Fuente: Encuesta

Interpretación: La atención al cliente se encuentra relacionada directamente con las condiciones del espacio de trabajo de los conductores, es por ello que, el 56,3% de los conductores manifiestan estar totalmente de acuerdo; el 35% está de acuerdo y, el 8,8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; pero con estos resultados se determina que si existe una relación directa entre atención al cliente y las condiciones del espacio de trabajo del conductor denotando que, la compañía si acondiciona el área de trabajo de sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral y por consiguiente, podrán brindar una atención de calidad para satisfacer a los usuarios.

Gráfico 12. *Autobuses en condiciones óptimas*



Fuente: Encuesta

Interpretación: La satisfacción de los usuarios también recae en que la compañía de transporte mantenga en óptimas condiciones los autobuses, es por ello que el 38,7% de los conductores están totalmente de acuerdo con lo antes expuesto, el 37,5% está de acuerdo; el 18,8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% está en desacuerdo; pero pese a los diferentes resultados hay un porcentaje alto que reafirma que los autobuses están en óptimas condiciones para satisfacer los usuarios brindando un servicio de calidad.

3.7 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación busca analizar los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa de transporte OROCONTI S.A., para lograr la satisfacción de los usuarios, donde se determinó que para estos colaboradores uno de los factores que haría hincapié en su compromiso laboral es la motivación a través de un pago

justo en función a la actividad que realizan. En cuanto al estudio de Flórez et al, (2018) donde analizan la influencia del clima laboral en la motivación, concuerdan en que un salario justo representa un incentivo motivacional para que los colaboradores permanezcan satisfechos y a su vez esto permita que su desempeño laboral mejore y, por consiguiente, el colaborador a través de una buena atención transmita que se encuentra motivado laboralmente.

Además, es relevante hacer énfasis en los resultados obtenidos sobre el clima laboral de la organización, tomando en consideración que la comunicación interna entre empleadores y colaboradores si estimula un entorno laboral adecuado se denota que este elemento es indispensable para generar un clima laboral apropiado. Del mismo modo; Segredo et al, (2017) reafirman lo antes mencionado en su artículo, que la comunicación es un factor relevante para estimular un ambiente adecuado, lo cual encamina el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que, en este recae el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Mora y Mariscal (2019) detallan que la satisfacción laboral de los colaboradores induce a mejorar el desempeño laboral, cumplir con las metas establecidas, de tal manera que, la organización alcance el éxito, haciendo énfasis que uno de los elementos indispensables para que se genere una satisfacción laboral es proveer espacios óptimos de trabajo. A su vez, esto tiene similitud con los resultados generados en la presente investigación donde por medio de las encuestas efectuadas a los ochenta conductores se determinó que, éstos consideran que brindan mejor atención si están satisfechos laboralmente, afirmando así lo que expusieron los autores antes mencionados.

3.8 PROPUESTA INTEGRADORA

Los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de empresa OROCONTI S.A., para lograr la satisfacción de los usuarios, recae en tres factores que son indispensables de acuerdo a los resultados obtenidos, de tal manera que tanto la motivación, el clima y la satisfacción laboral son los más relevantes para los colaboradores de esta compañía. Sin embargo, la empresa debería potencializar dichos factores para fortalecer el compromiso laboral de los conductores y del mismo modo, éstos le permitan cumplir con las metas u objetivos organizacionales, asimismo incrementar sus ingresos y favorecer la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad machaleña.

Es necesario incidir en que, la compañía tome en consideración proveer incentivos económicos como las comisiones, de esta manera podrá preservar la motivación e incluso con ello elevará el nivel de desempeño laboral de los conductores; también es necesario que conserve los lazos de comunicación establecidos y que busque la manera de reforzar esa relación entre empleador y colaborador, de esta forma los conductores se desenvolverán constantemente en un ambiente laboral adecuado. Y por último que la compañía de transporte promueva la adecuación total del espacio de trabajo de sus colaboradores, es decir que, equipen y/o aprovisionen por completo los autobuses de tal manera que, tanto los conductores como los usuarios estén satisfechos con un espacio adecuado y acondicionado para satisfacer sus necesidades.

3.9 VALORACIÓN DE FACTIBILIDAD

3.9.1 Dimensión Técnica

Rodríguez et al, (2022) exponen que la dimensión técnica en un proyecto hace relación a los conocimientos concretos que deben ser ejecutados para llevar a cabo una investigación, es por ello que, estos conocimientos debe consolidarse para definir el desarrollo de la parte teórica, analítica y metodológica del proyecto integrador; es así cómo se relaciona con el planteamiento del tema, problemática, objetivos establecidos, marco teórico y metodología de esta investigación, por consiguiente, de esta información se puede manifestar la resolución del problema y el cumplimiento de los objetivos en función al tema del proyecto.

3.9.2 Dimensión Económica

Nogueira et al, (2017) mencionan que, la dimensión económica tiene diferentes denominaciones una de estas es análisis financiero, donde se busca identificar la situación económica de una empresa esto contribuye a que se actúe de forma asertiva en la toma de decisiones para que así la empresa potencialice sus fortalezas y de esta manera, cumpla con sus objetivos y mejore su rentabilidad; asimismo, es necesario que para obtener resultados veraces de la situación económica que está atravesando, este análisis debe adjuntarse a una valoración general donde estén inmersos todos los departamentos que la conforman.

Tomando como referencia lo antes mencionado se puede establecer que el presente proyecto integrador requirió gastos mínimos en el desarrollo del mismo, ya que, estos están orientados al tiempo invertido por parte de los integrantes y, si se toma como

referencia este dato se hace alusión a que, semanalmente se destinaron seis horas a lo largo de dieciséis semanas para progresar con la investigación, dando como resultado un total de noventa y seis horas de trabajo que equivaldrían a ciento ochenta dólares, destinados para poder establecer los factores que inciden en el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa OROCONTI S.A.

3.9.3 Dimensión Social

Castaño y Arias (2021) argumentan que la dimensión social está dirigida a conexiones entre la empresa y la sociedad, es decir, la organización acoge todas las preocupaciones sociales existentes a las actividades que esta realiza, a su vez, el alcance que tendrá y el efecto que generará sobre la sociedad debe ser positivo y, por ende, debe ayudar a que esta mejore; además, cuando se habla acerca de la dimensión social se hace énfasis en que el ser humano debe formar parte de un grupo de interés, debido a que es considerado como un ser social que se relaciona con otros individuos para organizarse en la sociedad y defender sus intereses.

En este proyecto la dimensión social se evidencia en la influencia de los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte OROCONTI S.A. ya que tanto en la motivación, clima y satisfacción laboral los colaboradores expresan que la organización mantiene una responsabilidad social de forma interna, es decir, se interesa en escuchar las opiniones referentes a los espacios de trabajo, y mantienen satisfecho laboralmente a su personal por medio de una remuneración justa, mantiene buena comunicación lo que reafirma que existe un clima laboral adecuado, todos estos elementos constituyen que la empresa busca fortalecer las relaciones internas para satisfacer a los usuarios.

3.9.4 Dimensión Ambiental

En cuanto a la dimensión ambiental se detalla que es un aspecto muy relevante para los proyectos, de acuerdo a Gómez et al, (2018) esto se debe a que es conveniente determinar el efecto o el impacto que se generará en el ambiente a raíz del desarrollo de estos, de tal manera que, se busque establecer alternativas que permitan contrarrestar y si es posible erradicar impactos negativos; es por ello que, deben realizar un estudio en función a una valoración del impacto ambiental y al establecimiento de medidas correctivas que provean propuestas óptimas para dar solución y mejorar estos efectos.

Merece la pena subrayar que en este proyecto integrador esta dimensión se presenta de forma muy reducida, debido a que, en su desarrollo no es necesario elaborar una valoración ambiental, lo cual se debe a que es de carácter teórico y se fundamenta en el análisis de los factores que inciden en el compromiso laboral de los conductores de la empresa OROCONTI S.A., para alcanzar la satisfacción de los clientes; dicho en otras palabras, no se propicia un impacto ambiental, ya que el trabajo de investigación ejecutado no causa ninguna alteración negativa en el entorno, ni en el ambiente.

4 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Los factores que influyen en el compromiso laboral de los conductores de la empresa OROCONTI S.A. para alcanzar la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Machala, basándose en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas son la motivación laboral, el clima laboral y la satisfacción, puesto que, estos colaboradores expresaron que poseen un salario justo en relación al trabajo y/o actividad que desempeñan, existe una buena comunicación interna lo que fomenta un clima laboral adecuado, del mismo modo, con los factores antes expuestos se alcanza la satisfacción laboral de los conductores.
- La motivación laboral que obtienen los conductores de la compañía de transporte es recibir un salario justo y además la importancia que ejercen sus empleadores sobre las opiniones o criterios expuestos en relación a su espacio de trabajo (autobuses), de esta forma se logró cumplir con el objetivo específico uno que es determinar la motivación laboral de los conductores, mismos que son el objeto de estudio en el presente proyecto.
- De igual forma, se definió que el ambiente laboral donde los conductores de la cooperativa de transporte desempeñan sus actividades como choferes es adecuado puesto que, esto es fundamentado con la afirmación de un 76,2% de los conductores donde manifiestan que los autobuses de la compañía se encuentran en óptimas condiciones para lograr satisfacer a los usuarios, tomando en consideración que si poseen un espacio de trabajo adecuado no solo satisfacen al cliente sino que a sí mismos, lo que induce a que mejoren su desempeño laboral.
- Con relación a la satisfacción laboral que tienen los conductores de la empresa OROCONTI S.A., se pudo establecer que es alta, puesto que, en este factor se encuentran inmersos aspectos como la comunicación interna, las relaciones interpersonales, el acondicionamiento del espacio de trabajo, los mismos que con antelación se han detallado dejando en evidencia que, los colaboradores de esta compañía si poseen un compromiso laboral, sin embargo deben tomarse en consideración unas sugerencias para elevar aún más el compromiso que ya poseen.

4.2 RECOMENDACIONES

- Potencializar el compromiso laboral de los conductores de la compañía de transporte por medio de factores como la motivación laboral con incentivos económicos (comisiones), el clima laboral fortaleciendo aún más los vínculos de comunicación ya establecidos y, la satisfacción laboral a través del equipamiento y/o aprovisionamiento total de los autobuses; de tal manera que, se promueva la predisposición que estos colaboradores poseen y así, fortalecer aún más su desempeño laboral de esta forma, la organización podrá aumentar sus ingresos y al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad a los habitantes de la ciudad de Machala.
- Mantener las relaciones interpersonales y de comunicación entre empleador y colaborador, y adecuar por completo los espacios de trabajo de los conductores, esto contribuye a que se eleve su desempeño laboral y el compromiso laboral que tiene para con la compañía de transporte se fortalezca, tomando en cuenta que mientras los conductores estén satisfechos laboralmente estos simultáneamente podrán satisfacer a los clientes.

REFERENCIAS

- Arias-Castrillón, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Lasallista de Investigación*, 17(1).
<http://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/rldi/article/view/2310>
- Asencio-Cristóbal, L., Fábregas-Rodado, C., & Carmona-Campo, C. (2019). Cultura organizacional y el intraemprendimiento académico en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 79-103.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3427>
- Ashhad, T., Cabrera, F., & Roa, O. (2020). Análisis del congestionamiento vehicular para el mejoramiento de vía principal en Guayaquil-Ecuador. *Gaceta Técnica*, 21(2), 4-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21905.04960>
- Ayón, G., Merchan, J., & Zambrano, M. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1663-1678.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3132>
- Azuero, Á. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 110-127. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Bayona, C., Legaz, S., & Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Navarra, España: Universidad Pública de Navarra.
http://www.unavarra.es/digitalAssets/117/117830_dt33-99.pdf
- Caballero, J., Vergara, N., Coley, J., Perez, P., Asprilla, I., & Francisco, M. (2020). Nivel de satisfacción y factores que inciden en elección del servicio de transporte entre estudiantes de la Universidad de Cartagena, sede Piedra de Bolívar. *Revista de jóvenes investigadores*, 3(2), 84-99.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016515>
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. d., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Rev. Mex. Cienc. Agríc*, 8(7), 1603-1617.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-09342017000701603&script=sci_abstract&tlng=pt

- Carlos, G., Sanchez, V., & María, F. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Revista Contexto* 7, 57-64.
<https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885>
- Castaño, A., & Arias, S. (2021). Efecto de la responsabilidad social corporativa en la reputación de las organizaciones: una revisión sistemática. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 122-146.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392021000100122
- Celi, S. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Espacios*, 39(18), 10.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/a18v39n18p10.pdf>
- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*(11), 27-40. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200027&script=sci_abstract&tlng=en
- Chancusi, S., Delgado, M., & Ortega, D. (2018). Políticas de prevención de la seguridad y salud ocupacional en el Ecuador (riesgo laboral). *593 Digital Publisher CEIT*, 3(5), 16-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144007>
- Chóez, M., & Vélez, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del conocimiento*, 6(4), 88-107.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>
- Cifuentes-Muñoz, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una aproximación epistemométrica. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/22563067.3856>
- Costa-Marcé, A., Echazarreta-Soler, C., & Montenegro-Gálvez, D.-I. (2020). La cultura organizacional: el gran impulsor de la estrategia futura. Una visión de la competitividad en Ecuador. *Revista Empresa y Humanismo*, XXIII(2), 9-32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15581/015.XXIII.2.9-32>

- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 147-155.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flórez, A., Toledo, N., & Ospina, Y. (2018). Clima laboral y motivación Impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de PEREIRA – RISARALDA. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 5(2), 2-24.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019>
- Gálvez, E., & Vargas, J. (2018). El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente. *Economía Y Administración (E&A)*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Tesis de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad de Piura , Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Perú.
<https://hdl.handle.net/11042/2883>

- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260.
<http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1488>
- Macías, T., Lino, H., & Martínez, G. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 1395-1411.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000100359
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco-Martínez, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., & Cuevas, C. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 119-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1), 22-39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Daylin, M. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 106-115.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100010

- Obando, M. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre". *Revista Investigación y revistas*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012
- Otero, T., Torres, R., Mite, W., & Anchundia, L. (2018). Caracterización de la gestión de la seguridad y salud laboral en el Ecuador desde la perspectiva de la investigación científico-académica. *Polo del conocimiento*, 3(12), 47-62.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183548>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 46-53.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Rivadeneira, E. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. *In Crescendo*, 8(1), 115-121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21895/incres.2017.v8n1.11>
- Rodríguez, L., Fiscarelli, D., & Fernández, J. (2022). La dimensión técnica en la enseñanza proyectual: entre la ciencia y el diseño. *Arquitecto*(19), 53-62.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30972/arq.0195969>
- Rogel, J. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador. *MEMORALIA*(15), 128-139.
<http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/777>
- Romero, A., Alfonso, I., & Latorre, L. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la Compañía Bluebus - Star. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 217-225. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2306>

- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las ciencias*, 7(5), 581-596.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2269/4895>
- Salcedo, V., Peña, X., Moreno, C., & Señalin, O. (2019). Responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la ciudad de Machala. *ECA sinergia*, 10(3), 14-24.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/1629/2151?inline=1>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28-37.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-74592017000100028
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y., & Noda-Hernández, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23(3), 35-48. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082003/>
- Talledo, M., & Paolo, A. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 77-86.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3015/0>
- Torres, D., Arce, L., & Ibargüen, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(1), 9-24.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 593-600.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260

Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180.

<https://doi.org/https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Valle, N. (2018). Aportes para creación de un programa de higiene y seguridad laboral para prevenir accidentes y riesgos. *Enfoques: Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 2(8), 265-287.

<https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i8.47>

Vigo, J., & Gonzalez, A. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>