

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte-  
Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Sandy Julliana Olivera Guardia

Lima- Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios en especial, por permitirme ser parte de esta carrera humana, en el cual fortalece más mis convicciones sobre la misión que tengo en la vida.

A quien me acompaña desde el cielo a mi mama Felicitas, quien siempre confió en mí, a través de sus palabras, cariño y apoyo.

A mis padres Obdulia y Lorenzo que estuvimos juntos luchando en este camino, frente a tantas dificultades, supimos afrontar y lo logramos llegamos a la meta.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad por la oportunidad de obtener el grado académico.

A los docentes por sus enseñanzas.

A mi asesor por sus consejos y sugerencias.

A los dueños de la Empresa, el Sr. P.P y H.P., quien me dieron la oportunidad de poder realizar la investigación dentro de la organización.

A los conductores quienes fueron encuestados, agradezco el apoyo voluntario que me brindaron en el llenado de las encuestas.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma apoyaron a la presente investigación.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “El factor de Satisfacción Laboral en Conductores de una Empresa de Transporte - Lima Metropolitana” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Sandy Julliana Olivera Guardia

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	17
1.4. Justificación e importancia	18
<b>CAPITULO II: Marco teórico conceptual</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Los Factores de satisfacción de Álvarez	24
2.2.2. Teoría de Herzberg	30
2.2.3. Teoría del Ajuste en el trabajo	31
2.3. Definiciones conceptuales	31
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo y diseño utilizado	34
3.2. Población y muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	35
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	35
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	42

<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados</b>	<b>44</b>
4.1. Procesamiento de los resultados	44
4.2. Presentación de los resultados	45
4.3. Análisis y discusión de los resultados	49
4.4. Conclusiones	56
4.5. Recomendaciones	57
<b>CAPÍTULO V: Intervención</b>	<b>58</b>
5.1. Denominación del programa	58
5.2. Justificación del problema	58
5.3. Establecimiento de objetivos	59
5.4. Sector al que se dirige	59
5.5. Localización	60
5.6. Tiempo de duración	60
5.7. Metodología de la intervención	60
5.7.1 Líneas de Intervención	61
5.7.1.1 Línea de temas de autoayuda	61
5.7.1.2 Línea de Capacitación	61
5.7.1.3 Línea de incentivos	61
5.7.1.4 Evaluación del grupo	61
5.7.1.5 Reconocimiento al Súper Allin	62
5.8. Recursos	62
5.9. Cronograma	63
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>64</b>
<b>Anexos</b>	<b>68</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	69
Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral	70
Anexo 3 Carta de Presentación	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	36
Tabla 2. Medidas Estadísticas Descriptivas de los factores pertenecientes a la satisfacción laboral	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula para la obtención de la muestra	35
Figura 2. Formula para obtener la media aritmética	44
Figura 3. Resultados la distribución de los factores de la satisfacción laboral	46
Figura 4. Resultados del factor naturaleza y contenido del trabajo	47
Figura 5. Resultados del factor Trabajo en grupo y sus directivos.	47
Figura 6. Resultados del factor Esfuerzo y resultados individuales	48
Figura 7. Resultados del factor Condiciones de Trabajo	48
Figura 8. Resultados del factor Condiciones de Bienestar	49



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer el factor de satisfacción laboral predominante en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana, y como consecuencia es elaborar una propuesta de intervención, en función a las falencias halladas a lo largo de la investigación, que permita mejorar la satisfacción laboral, cuyo efecto será contar con conductores con mayor satisfacción, teniendo implicancia en una mejor productividad y sobre todo un buen desempeño laboral, que brinde mejoras y competitividad en el ámbito de transporte. El estudio estuvo conformado por 147 conductores de buses, de las cuales se obtuvo una muestra de 106. La investigación es de diseño no experimental, de tipo descriptivo, cuyo método es cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario de 35 preguntas, divididas en 5 dimensiones, en base a la Escala de Likert. En consecuencia los resultados obtenidos fueron las siguientes: la dimensión naturaleza y contenido del trabajo tiene un 46,32%, trabajo en grupo y sus directivos 34,24%, esfuerzo y los resultados individuales es 16,11%, condiciones de trabajo con 25,18% y condiciones de bienestar un 22,15%. En conclusión, el factor de satisfacción laboral más predominante es naturaleza de trabajo y el factor más bajo es Esfuerzo y resultados individuales.

Palabras Claves: *Satisfacción laboral, conductores, desempeño laboral, productividad y competitividad*

## ABSTRACT

The present investigation has like objective to know the factor of prevailing labor satisfaction in bus drivers of Metropolitan Lima, and as a consequence it is to elaborate a proposal of intervention, in function to the shortcomings found along the investigation, that allows to improve the labor satisfaction , whose effect will be to have drivers with greater satisfaction, having implication in a better productivity and above all a good work performance, that provides improvements and competitiveness in the field of transport. The study consisted of 147 bus drivers, of which a sample of 106 was obtained. The research is non-experimental design, of descriptive type, whose method is quantitative. The instrument was a questionnaire of 35 questions, divided into 5 dimensions, based on the Likert Scale. Consequently, the results obtained were as follows: the dimension nature and content of work has 46.32%, group work and its managers 34.24%, effort and individual results is 16.11%, work conditions 25.18% and wellness conditions 22.15%. In conclusion, the most prevalent labor satisfaction factor is work nature and the lowest factor is effort and individual results.

**Keywords:** *Job satisfaction, drivers, job performance, productivity and competitiveness*

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada El factor de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de Transporte en Lima Metropolitana, es un estudio descriptivo y con el diseño tipo no experimental, en el cual los sujetos de estudios son los conductores de buses de una empresa de transporte.

Como objetivo general es determinar el factor de satisfacción laboral en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana, tomando en cuenta como elementos fundamentales para esta esta investigación cinco dimensiones que abarcan la satisfacción laboral.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de la satisfacción laboral, de los trabajadores en las empresas, a nivel mundial, nacional y local. Así como también la descripción de la empresa donde se desarrolla la investigación.

En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se detalla los antecedentes, nacionales e internacionales, las bases teóricas y los conceptos.

En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación; la variable y la operacionalización de la misma, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento de medición.

En el capítulo IV, se explica el procesamiento de resultados, exposición de resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente, en el capítulo V, se presenta el programa de intervención, cuyo fin es mejorar la satisfacción laboral en los conductores de buses de la empresa donde se desarrolla la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 106.1. Descripción de la realidad problemática:

Toda persona con respecto a su perspectiva de vida, posee una visión holística de los ámbitos de desarrollo, para alcanzar los objetivos y metas propuestas; como por ejemplo tenemos el ámbito familiar, académico, social, así como también el ámbito laboral, en el cual está ligado a la satisfacción de necesidades básicas y aquello que le permita desarrollarse profesionalmente.

Es así que el ámbito laboral, constituye en toda persona un espacio elemental, para su desarrollo de vida, pero esto debe estar en paralelo al otorgamiento de buenas condiciones laborales que debe brindar toda Empresa, así como también el buen clima laboral, una buena remuneración, incentivos, entre otros; que contribuyan a lo que llamamos la satisfacción laboral (SUPERA, 2014).

Pero que sucede cuando las Empresas se centran solo en el cumplimiento de funciones y tareas, exigiendo cada vez más a los trabajadores, sin tener en cuenta las condiciones brindadas a su personal y no adoptando estrategias para desarrollar el capital humano, que permitan el crecimiento organizacional, teniendo como efecto así, la desmotivación, poca eficacia, eficiencia, compromiso y fidelidad de los trabajadores hacia la Empresa donde laboran (Zayas, Báez, Zayas y Hernández; 2015).

Revisando el panorama a nivel internacional, encontramos que en Europa, se presenta los siguientes registros con respecto a la satisfacción laboral, los trabajadores manifiestan que tienen una adecuada satisfacción laboral (motivación y compromiso) debido a una buena retribución económica, que les otorga la Empresa donde laboran, en el cual esta simbolizado por un 47 % de la población activa. Otro factor que interviene dentro del concepto de satisfacción laboral, son las buenas relaciones entre compañeros simbolizado por un 30% trabajadores, seguido a ello, tenemos un 28% que indican estar motivados

debido a una buena armonía entre la vida laboral y la vida privada y el tema de reconocimientos está simbolizado por un 19 %. (ADP-Automatic Data Processin, 2017).

Continuando con la investigación anterior, cabe resaltar que el capital humano es sumamente importante en toda Empresa, por lo cual esto debe ir de la mano con el desarrollo profesional de todo trabajador, esto implica un factor fundamental donde se resaltaría el compromiso y la no rotación del personal, es así que un 31 % de los europeos afirman que su empresa no apoya bien su desarrollo profesional o no lo apoya en absoluto, ello indica que el factor económico no es tan determinante como pensamos.

El estudio anterior realizado en Europa, tiene ciertos contrastes con respecto a la satisfacción de los trabajadores, dependiendo del rubro de donde laboran, como se manifiesta, los que provienen del rubro ventas, medios de comunicación y marketing considera que la motivación más grande, en el trabajo es el dinero 53%, por lo cual los lleva a una buena satisfacción laboral y aquellos que están en el rubro educativo, consideran el dinero como relevante un 37 %.

Se observa así que la satisfacción laboral en Europa, según los párrafos anteriores, está inclinada de alguna manera hacia factor lucrativo, el dinero , porque con ello las personas satisfacen sus necesidades; pero que tácitamente existen porcentajes de satisfacción laboral bajas, debido a que otros factores de la satisfacción laboral no son potenciados, para generar motivación y compromiso de los trabajadores con las organizaciones, generando así un clima tenso, una relación de trabajador y empresa no fidelizada, en el cual el desarrollo de las funciones de los trabajadores se da como rutina sin valor agregado alguno, y por lo cual las organizaciones tienden a ser monótonas.

En América Latina, Love Mondays (2017) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral, de empresas ubicadas en los países de México, Brasil y Argentina, cuyas economías son importantes en América Latina. Se determinaron índices de satisfacción laboral, en relación a oportunidades de carreras, cultura de la Empresa, calidad de vida, remuneración y beneficio; y el trabajo en forma general.

México tuvo el mayor índice de satisfacción laboral, en el cual se observa que este país desarrolla el capital humano en sus Empresas, y por ende, los trabajadores se sienten con el compromiso de laborar cada vez mejor, debido a los incentivos que reciben, no solo económico sino aquello que les permiten aprender más, generando así un aprendizaje significativo.

Tenemos también el estudio realizado Gallup-Global Great (2016), menciona la popular frase *“si amas lo que haces no tendrás ningún solo día de trabajo”*, según el estudio, esto no se observa de manera favorable para América Latina ni Colombia, ya que en promedio solo el 7% y 9% de sus trabajadores consideran que tienen un puesto de trabajo soñado. . Así como también señala *“que un buen trabajo se define como el que incluye más de 30 horas a la semana y un cheque del empleador”*. En otras palabras un trabajo de tiempo completo tiene Norteamérica (43%), seguido por los ex estados soviéticos (41%), Europa (35%), América Latina y el Caribe (27%) y Asia (25%).

De lo anterior se estableció que 1 300 millones de personas tiene un buen trabajo, pero por ejemplo Perú, un 19% consideran que tienen un buen puesto, pero también es consciente de que no era lo que soñaba.

El informe manifiesta así que hay muchos trabajadores con buenos puestos de trabajo, pero esto no implica compromiso con la organización, siendo así que esto influye en la productividad de la organización.

Se observa una vez más, que el factor económico no lo es todo, pues la satisfacción laboral no está ligado solo a una remuneración, sino a varios elementos que constituyen a algo más sólido e integral, que engloban la estadía y el bienestar de un trabajador en una Empresa, y eso es a lo que llamamos los sistemas de vinculación laboral, que no es más que el acercamiento importante entre la Empresa y trabajador; buscando así una fidelización, donde ambos estén beneficiados hacia el logro de objetivos

En Perú, SUPERA (2014) realizó una encuesta de satisfacción laboral, que se aplicó en Lima, Arequipa y Chiclayo, a 1500 trabajadores, provenientes de empresas del sector minero, banca Retail, Telecomunicaciones y Servicios, donde se tuvo como resultado que el 45% de personas admitió no sentirse feliz en su centro de labores y siendo así que la gran parte de encuestados manifestó

que esa situación, es debido a inconvenientes relacionadas con el clima de trabajo; el 52 % manifiesta que es muy bajo la comunicación con el jefe directo, mientras el 40 % lo considera bueno y el 8% excelente; con respecto al salario el 47% considera que es muy bajo y el 45 % considera bueno y el 8 % asegura que es excelente el sueldo que recibe.

En lo que se refiere a cómo motivar, la investigación permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento 52%, seguido de capacitaciones constantes 49 %, tener una adecuada comunicación fue 48%, un buen trato en el trabajo 45% y el tener un aumento de remuneración dio un 39% que también influirían en la motivación para que los trabajadores sea más productivos (SUPERA, 2014).

En relación a lo anterior, debemos tener en cuenta que la realidad del Perú, es muy distinta a los países de Europa, e incluso de algunos países de América Latina; el Perú es un país en pleno desarrollo, por lo cual el ámbito laboral puede presentar ciertas debilidades.

Según el estudio realizado se observa porcentajes preocupantes de satisfacción laboral que son sumamente bajos, en el cual es tan notorio que las empresas no invierten para el crecimiento y estabilidad laboral de los trabajadores; generalmente las empresas tienden a enfocarse en la productividad y en el cumplimiento de las funciones por parte de los trabajadores, pero sin realizar algo o casi nada, para mejorar las condiciones laborales, teniendo como efecto, por ejemplo la rotación del personal y sobre todo la falta de compromiso, por parte de sus trabajadores, afectando así la productividad.

Observando la realidad internacional y nacional sobre el tema de satisfacción laboral, vemos que en el Perú, la satisfacción laboral, es un tema para abarcar, plantear y mejorar muchas cosas a nivel empresarial tanto a favor de los trabajadores como de las empresas.}

Tenemos así como elección de investigación, de una Empresa privada de Transporte, Ubicado en Calle Húsares de Junín N°169, en el distrito de Ate - vitarte, con una población aproximadamente 500 trabajadores (tanto

administrativos como operativos); cuenta con 10 áreas, que son: operaciones (Personal de campo y conductores), Recursos Humanos (nomina, selección Capacitación, Administración de Personal y Bienestar Social), Administración de patio, Planeación, Recaudo, Tesorería, Contabilidad, Centro Control, Seguros y Siniestralidades; y Sistemas.

Esta Empresa esta supervisado por la Municipalidad de Lima, debido a que ganó la licitación para tener como ruta de transporte toda la Av. Javier Prado, y es conocido como el corredor rojo, que actualmente cuenta con tres rutas 201, 209 y 257 (ruta alimentadora).

Las operaciones que se realiza para llevar a cabo los objetivos de la Empresa, es de constante coordinación entre todas las áreas, debido a que hay parámetros establecidos por Pro transporte, que es el ente fiscalizador de la Municipalidad de Lima.

La muestra a tomar será del área de operaciones, exactamente de la población de conductores, pues una población sumamente compleja, debido al tipo de funciones que poseen, el horario relativo y las condiciones laborales que le otorga la Empresa.

La satisfacción laboral es una variable relevante en esta Empresa, porque en esta investigación se tiene la iniciativa de inducir a comprender, reflexionar e impulsar a las jefaturas de la Empresa sobre enriquecer y desarrollar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los conductores, que implica sobre todo la actitud y motivación del trabajador frente a la labor que día a día realiza, y cuyo efecto es tener una mejor productividad, cumplimiento de funciones, iniciativa, compromiso y lealtad. Esta tarea por mejorar será través de la interrelación y coordinación entre áreas involucradas, como el área de Bienestar Social y el área de operaciones.

## **1.2 .Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?



## **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la naturaleza y contenido del trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?

¿Cuál es el trabajo en grupo y sus directivos en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?

¿Cuál es el esfuerzo y los resultados en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?

¿Cuál es la condición de trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?

¿Cuál es la condición de bienestar en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el factor de satisfacción laboral en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana.

### **1.3.2 Objetivo Específico**

- Conocer la naturaleza y contenido del trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana
- Conocer el trabajo en grupo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana
- Conocer el esfuerzo y los resultados en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana
- Conocer la condición de trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana.
- Conocer las condiciones de bienestar en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

Como se explicó anteriormente sobre la realidad problemática, la presente investigación tiene como justificación desde el aspecto teórico, es decir, brindar información sobre el panorama que existe con respecto a la satisfacción laboral, en los conductores de buses de la empresa de Transporte Allin Group Javier Prado S.A, y de alguna manera conocer, comprender y analizar las falencias que existen en la Empresa, con respecto a la eficiencia del trabajo, y esto se relaciona lógicamente con el rendimiento laboral de los conductores de buses y también con el impulso motivacional de la empresa para cumplir sus funciones.

Cabe resaltar que esta investigación tiene también una justificación de aspecto social, porque se busca que los conductores se sientan valorados como personas y no solo como trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, sino que puedan sentir que son piezas fundamentales en la organización, generando así compromiso y fidelización con la Empresa, pero para ello se necesita que la Empresa tome como punto principal la inversión para mejorar las condiciones laborales, que implica una serie de elementos por trabajar.

Además la investigación es pertinente, para la intervención de los trabajadores sociales, cuyo fin es generar cambios positivos en las personas para mejorar y progresar en el espacio donde se desarrollen, por lo cual la importancia que se debe dar a los conductores, es fundamental, debido a que son la fuerza de trabajo que mueve la organización, pero esto no solo se debe dar con palabras sino con hechos, en el cual se incline al conductor a comprometerse con su trabajo.

También se busca que los directivos de la Empresa reflexionen al conocer las necesidades que tienen los conductores, con respecto a ejecutar sus funciones, así como las características que presentan los mismos y las causas que determinan la satisfacción laboral, para poder así generar políticas, estrategias y acciones para mejorar el funcionamiento estable de la organización (Zayas, Báez, Zayas y Hernández; 2015). Para lo cual se busca plantear un programa de intervención que permita mejorar aquellos factores involucrados en

la satisfacción laboral a nivel empresarial, por ende, que permita desarrollar el capital humano.

Por último, tiene una justificación desde el aspecto metodológico, porque esta investigación servirá como modelo para investigaciones posteriores, en cual incluyan la variable de satisfacción laboral, en el cual se observe el instrumento que se ha utilizado y los resultados obtenidos que serán utilizados para ser estudiados, creándose como antecedente para otros investigadores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Internacional

Calderón (2016), en el Departamento de Huehuetenango - Guatemala, se desarrolló una investigación titulada **“Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”**, representa una investigación descriptiva, en el cual el objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores administrativos de la municipalidad. La muestra fue representada por 40 trabajadores (entre 20 y 25 años). El instrumento que se eligió fue un cuestionario para medir la variable satisfacción laboral. En conclusión, se finaliza la investigación que los trabajadores que tienen niveles altos de satisfacción laboral, aquellos que se encuentran completamente satisfechos en su trabajo son 40% y un 60% satisfecho en su ámbito laboral.

Josefina (2014), en la ciudad de Guayana-Venezuela, se desarrolló una investigación titulada **“Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana”**. Fue una investigación descriptiva. El fin de este estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo. Se diseñó un instrumento a raíz de los factores planteados por Robbins. La muestra fue de 112 personas y cuyos resultados que en general todo el personal administrativo se encuentra satisfecho.

Peña, Olloqui & Aguilar (2013), Estado de Coahuila de Zaragoza –México, se desarrolló una investigación titulada **“Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria Metal-Mecánica”**. Esta investigación tiene como objetivo vincular el nivel académico, la edad y el tiempo en la Empresa con los factores de satisfacción laboral, del personal operativo de la Empresa en mención. La muestra utilizada fue de 33 trabajadores y el instrumento elegido fue la escala

de Likert. En efecto se encontró que el nivel académico tiene vínculo con supervisión, beneficios comunicación y con el trabajo en sí, la edad se relaciona con la política, beneficios y comunicación; por último la antigüedad tiende a relacionarse con comunicación, compañeros y políticas.

Navarro (2008), ciudad de México- México, se desarrolló la investigación titulada **“Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en Empresa de Transporte Públicos de pasajeros”**, Objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los índices de rotación de personal. La muestra lo conformó 300 conductores, se utilizó así un cuestionario donde se utilizó el modelo de Robbins, en donde se hace mención a las dimensiones: reto al trabajo, recompensas justas, condiciones de trabajo, equipos de trabajo y compatibilidad con el puesto, y en las causas de rotación, como son los procesos de selección y capacitación, desempeño y movimientos del personal. En consecuencia, esta investigación concluye que existe un alto nivel de insatisfacción orientado a las recompensas justas y los factores internos, que son valorados altamente en los conductores en cuestión a cambiar de trabajo son: el trabajo que desempeña y la relación con los compañeros de trabajo y el supervisor; se hallaron así relaciones significativas y negativas entre variables.

Duarte, Aguirre y Jarquín (2014), Nicaragua, se realizó la investigación titulada **“Factores que influyen en la satisfacción laboral de la empresa Adara S. A”**, el objetivo del estudio era determinar el nivel de satisfacción y los factores que intervienen en la misma. La muestra tomada fue a 400 trabajadores de diversas áreas de la empresa. Como resultado se obtuvo un nivel de satisfacción de los trabajadores de 89 %, en el cual se observa un porcentaje alto, así como también un 46.25% como factor resaltante de disfrute del trabajo.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Idrogo y Campos (2017), en el Departamento de Chiclayo – Perú, desarrollaron una investigación titulado **“Nivel de satisfacción Laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola, del distrito Illimo 2016”**, esta investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los

trabajadores, de la Empresa en mención (según sexo, edad y cargo que desempeña). La muestra estuvo conformado por 72 trabajadores; el instrumento utilizado fue una Escala de satisfacción laboral (Sonia Palma). En conclusión, los criterios que facilitaron identificar la insatisfacción fueron actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, percepción de la tarea como algo sin importancia, no hay comodidad para realizar las funciones que tienen establecidos, las funciones que hacen no cumplen con sus expectativas económicas, no existe buena relación entre compañeros (...), es así que se obtuvo que el 60 % se encuentran insatisfechos, siendo así vulnerables a renunciar, crear un clima incomodo, en el cual se manifiesta con el ausentismo.

Román, Matzumura y Gutiérrez (2015), en el departamento de Lima – Perú, desarrollaron una investigación titulado **“Satisfacción Laboral en el Servicio de Rayos X de una institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2”**, la finalidad de esta investigación es describir la satisfacción laboral. Es de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra fue de 22 personas y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Satisfacción Laboral s10/12 de J.L. Meliá y J.M Peiró. En conclusión el 86.4% manifestó estar satisfecho laboralmente, el 65.9% mostró satisfacción con la dimensión de prestaciones recibidas y el 10.2% mostró satisfacción indiferente con la dimensión ambiente físico, cabe resaltar la satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el análisis, se observa que la institución debe mejorar el ambiente físico, en comparación de las prestaciones recibidas y la supervisión.

Arias, Justo (2013), en el departamento de Arequipa –Perú, desarrollaron una investigación titulado **“Satisfacción laboral en dos tiendas por Departamento”, estudio comparativo**”, cuya finalidad es contrastar los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas por departamento ubicados en Arequipa, es así una tienda peruana y otra tienda chilena; se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral que fue dado a 74 trabajadores. En consecuencia, con los datos recogidos se obtuvo que existen niveles de satisfacción más altos entre los empleados de la tienda chilena, sobre todo en cuanto *al salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa*. A diferencia de la tienda peruana se

encontraron vínculos muy bajos, pero significativas entre el sexo del trabajador y su salario.

Gómez, Incio & O'Donnell (2013), en la ciudad de Lima-Perú, se desarrolló la investigación titulado **“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: un caso estudio”**. Se aplicó un modelo ESL creado por Anaya & Suárez (2004), para poder medir la satisfacción laboral en 312 colaboradores. En consecuencia se observó, que los colaboradores de mayor edad representan mayor nivel de satisfacción a diferencia de los más jóvenes y también que el puesto influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Los altos cargos expresan mayor nivel de satisfacción laboral que aquellos de puestos más bajos.

Richard (2014) en la ciudad de Lima-Perú, desarrolló una investigación titulada **“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una Empresa Retail”**, estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental, el propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los trabajadores. La muestra fue dada por 136 trabajadores, en consecuencia se observó una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional y también encontró una relación positiva y significativa entre la satisfacción y el compromiso organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

Los trabajadores dentro de una organización buscan desarrollar habilidades y adquirir información, para generar así un aprendizaje significativo y también ser valorados y motivados, en el cumplimiento de sus funciones. Es por ello que las organizaciones deben inclinarse de manera atributiva, en favor de sus trabajadores, para generar un buen capital humano, a través del desarrollo humano y esto se relaciona con la satisfacción laboral, que influye en el funcionamiento de toda la organización.

Es así que los responsables de una organización tienen que indagar las particularidades de sus trabajadores, en relación a las condiciones de trabajo, los elementos que se le proporciona para desarrollar sus funciones, el ambiente

laboral, que implica las relacionales interpersonales, los incentivos, entre otros. Para así mejorar, crecer e innovar con propuestas que involucren el desarrollo de los trabajadores y así conseguir eficiencia y eficacia, en donde no solo se cuente con trabajadores que cumplen solo sus funciones, sino con trabajadores con iniciativa y compromiso con la organización creando un ambiente favorable día a día.

Existen varios estudios sobre la satisfacción laboral en las organizaciones, haremos mención a aquellas que se inclinan a la investigación por realizar.

### **2.2.1. Los Factores de satisfacción de Álvarez**

Como principal aporte tenemos a Álvarez (2005) quien manifiesta que toda organización debe buscar la participación activa de todos los trabajadores e insertarlos en un equipo con una visión que se proyecte al cumplimiento de los objetivos de una organización, es decir darle sentido al trabajo que realiza cada uno de ellos. Según el autor considera que *“las organizaciones son medios para lograr fines, en los que la necesaria, dinámica y activa participación del hombre, decide en su eficacia, eficiencia y competitividad de una manera trascendental y hacen que hoy sea reconocido el hombre como **recurso** a optimizar y ser eje central de la ventaja competitiva de organizaciones y naciones”*.

Es por ello que cabe resaltar de lo anterior, este autor considera que toda organización debe desarrollar acciones consecuentes, para mejorar la satisfacción de los trabajadores, a través, de beneficios o recompensas, para que influyan de manera significativa en ellos, pero hace hincapié a que toda organización debe tener en cuenta de los beneficios de la sociedad, que brindan o no satisfacción a todo trabajador, pudiéndose convertirse en una amenaza u oportunidad, porque esto puede influir en las acciones consecuentes que la organización desea plantear estratégicamente.

Este estudio expone factores que están relacionados con la satisfacción, y cada una de ellas presenta sus propias dimensiones y son los siguientes:



## **A. La naturaleza y contenido del trabajo**

Tienen vínculos con lo siguiente:

- Variedad de habilidades: se relaciona con la capacidad que debe poseer todo trabajador para desempeñarse en diversos puestos así como también una gama de funciones.
- Identificación de la tarea: todo trabajador debe sentirse identificado con las tareas encomendadas por la Empresa, es decir, las funciones que realice deben ser acorde a lo que ha estudiado y la experiencia adquirida, existiendo así confort en el trabajo.
- Significado de la tarea: esto se relaciona con el efecto trascendental del trabajo realizado en los demás trabajadores u otras áreas.
- Autonomía: considerado como el nivel de autosuficiencia que tiene todo trabajador dentro del ámbito laboral, en el cual pueda plantear su organización y estrategias para desarrollar sus funciones y actividades de una óptima. Cabe resaltar también que la autonomía implica el control frente a una situación laboral delicada por parte del trabajador.
- Retroalimentación: se relaciona cuando un trabajador realiza una autoevaluación con respecto a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones, es decir, analiza los posibles logros, así como también ciertos errores en el proceso del cumplimiento de sus funciones.

En lo que respecta a la naturaleza y el contenido del trabajo, es sumamente elemental que se tenga en consideración las dimensiones mencionadas en los párrafos anteriores, pues todo trabajador debe contar con los requisitos necesarios para encajar un puesto de trabajo, pues no basta solo el conocimiento sino también actitudes, asimismo el compromiso y el sentido de desarrollar las funciones establecidas por la Empresa, así como también aceptar y mejorar los errores cometidos en el trabajo

## **B. El trabajo en grupo y sus directivos**

Tiene vínculos con lo siguiente:

- **Cohesión:** se refiere a la compatibilidad que debe existir en un grupo de trabajo, es decir, deben estar interconectados para llevar a cabo los objetivos y las metas institucionales.
- **Atractivo:** es el agrado de todo trabajador frente al grupo de trabajo al cual fue destinado en la Empresa, ello implica compañerismo, empatía, colaboración, etc.
- **Clima socio psicológico:** es el nivel de dirección que existe en un grupo de trabajo, así como también si es alentador el grupo frente a sus integrantes, generando un buen clima laboral.
- **Variedad de habilidades:** consiste que cada miembro del grupo está capacitado para poder realizar las diversas funciones establecidas dentro del grupo, para llevar a cabo la operación.
- **Identificación de la tarea:** el grupo hace que el trabajo se vea todo como unidad, en la cual lo estipulado dentro del grupo permite que todos los miembros reconozcan y realicen sus funciones.
- **Significación de la tarea:** se vincula al resultado que emite el grupo de trabajo y este como impacto en las demás áreas de la empresa, así como también fuera de ella.
- **Retroalimentación:** aquella revisión y evaluación del grupo de trabajo frente a los resultados obtenidos siendo positivos o negativos.
- **Autonomía:** es el nivel que cada grupo de trabajo con respecto a la toma de decisiones, estrategias para alcanzar los objetivos, así como también asumir a resolver una contingencia laboral como grupo de trabajo.

El trabajo en grupo y sus directivos, es otro factor necesario en toda Empresa, pues de esto depende el clima laboral y la comodidad del trabajador para trabajar en equipo. La relación del trabajador con su jefe directo y el grupo de trabajo debe ser armónica a través de una buena comunicación, empatía, compañerismo y sobre todo la definición de funciones por realizar dentro del grupo.

### **C. El esfuerzo y los resultados individuales**

Tiene vínculos con lo siguiente:

- Suficiencia: todo trabajador frente a las funciones que realiza dentro de una Empresa tiene derecho a un salario, así como también incentivos que fomenten un mayor compromiso y entrega, pero tanto el salario como los incentivos deben estar acorde a lo que requiere de manera individual cada trabajador.
- Correspondencia: es el nivel de proporción que debe existir en la retribución económica y los incentivos con las características que presentan los trabajadores con respecto a las habilidades, conocimiento y sobre todo el desenvolvimiento laboral.
- Vinculación: todo salario e incentivo debe ir acorde a los resultados dados por los trabajadores, que son esperados por la Empresa
- Percepción: todo trabajador debe percibir, entender y conocer cuando una Empresa fomente e incentive a premiar el buen desempeño laboral.
- Coherencia: es el nivel de concordancia entre el incentivo material y moral que puede otorgar una empresa a sus trabajadores.
- Justeza: toda Empresa frente al otorgamiento de un incentivo laboral debe ser acorde a parámetros correctos y justos, para no crear conflictos y recelos entre los trabajadores.

El esfuerzo y los resultados individuales, es un factor por el cual muchas empresas dejan en segundo plano, pues solo se interesan en la productividad y generar resultados, sin tener en cuenta el trabajo realizado, el esmero, la

dedicación el compromiso y la iniciativa al momento de que cada trabajador tiene al cumplir sus funciones.

Es así que el salario y los incentivos son uno de los elementos determinantes, para la permanencia de un trabajador dentro de una Empresa; el reconocimiento es esperado por todo trabajador y el otorgarlo trae consigo una serie de efectos positivos, en el cual los objetivos y metas de una Empresa pueden darse con mayor viabilidad.

#### **D. Las condiciones de trabajo**

Tiene vínculos con lo siguiente:

- Seguras: todo trabajador debe contar con seguridad material, dentro de una Empresa, para poder desarrollar sus funciones; por lo cual el nivel de percepción del trabajador frente a un ambiente seguro es sumamente importante.
- Estéticas: es el nivel de percepción que todo trabajador tiene con respecto al ambiente laboral, esto está relacionado con el orden de las cosas, la limpieza que debe existir, entre otros.
- Higiene: nivel de percepción del trabajador con respecto a los factores externos e internos que de alguna manera pueden interferir en el desempeño de sus funciones, tales como el ruido, la temperatura, en el cual es muy probable que pueda afectar hasta la salud del mismo.
- Ergonómica: nivel de la estructura construida y/o de elementos que se encuentran en el ambiente laboral que tienen que ser adaptados a las características físicas y capacidades de los trabajadores.

Las condiciones de trabajo, es otro factor preocupante dentro de las empresas, pues ante todo tiene existir la seguridad del trabajador dentro del ambiente laboral, pues si se omite esto, puede traer consigo consecuencias negativas y hasta fatales en contra del trabajador y de alguna manera también contra la Empresa (en caso de denuncia, proceso legal). Cabe resaltar que dentro del ambiente laboral pueden existir elementos perjudiciales como el

ambiente, higiene y sobre todo de que no exista un diseño adecuado para las características físicas que presentan los trabajadores.

### **E. Las condiciones de bienestar**

Tiene vínculos con lo siguiente:

**Horario:** referido a la jornada laboral y el descanso semanal que todo trabajador posee dentro de una Empresa, pero que este debe ir acorde a las expectativas generadas por el trabajador.

**Mantenimiento:** se relaciona con las condiciones que debe brindar toda Empresa, en lo que respecta al transporte, salud así como la alimentación de todo trabajador debe recibir, según las necesidades que presenten los trabajadores.

**Atención a la vida:** nivel de percepción del trabajador con respecto al tema de salud y / o contingencia personal o familiar, por ejemplo como es abordado por la empresa cuando un trabajador o uno de sus familiares se encuentra mal de salud, si existe un tipo de apoyo y seguimiento a estas situaciones, en el cual el trabajador se sentiría respaldado.

**Desarrollo cultural y social:** nivel de percepción del trabajador con respecto a las actividades otorgadas por la Empresa, en lo que estaría inclinado al desarrollo cultural, recreativo, social; que fomentarían la integración entre compañeros de trabajo así como también permitiría el fortalecimiento de la fidelidad por parte del trabajador hacia la Empresa.

**Desarrollo profesional y personal:** nivel de percepción del trabajador con respecto a sus expectativas de crecimiento dentro de la Empresa, mediante capacitaciones, seminarios, charlas que generen mayor conocimiento fomentando así un aprendizaje significativo, que sería aplicado hacia el mejoramiento de las funciones, teniendo como efecto resultados más óptimos del trabajador. Otro punto relevante es la línea de carrera que todo trabajador busca tener en su ámbito laboral, es decir, escalar puestos, pero esto va en

conjunto con la adquisición de mayores conocimientos, experiencia, desempeño laboral, compromiso, entre otros.

Por ultimo tenemos las condiciones de bienestar, como factor no tan relevante, porque aun las empresas no invierten lo necesario, para poder brindar bienestar al trabajador y a sus familias, para la realización actividades que fomenten la integración entre compañeros y sus familiares, para poder generar así la satisfacción del trabajador frente a su Empresa.

El tema del desarrollo profesional y personal es sumamente importante, porque el hecho de que las empresas se preocuparan por capacitar más a sus trabajadores fomentaría competencias laborales, generando así contar con trabajadores más preparados, con iniciativa de cambios o de propuestas para el mejoramiento del área donde se desempeñe.

En general, la aportación de este autor, con respecto a los factores que intervienen en la satisfacción laboral, lo ha planteado desde el punto de vista holístico, es decir, analizando cada elemento interno vinculado con el trabajador, en el ambiente que ocupa dentro de una Empresa, y no solo limitándose al factor económico, como suele suceder con las opiniones triviales.

Cada factor mencionado, presenta una serie de dimensiones que son, detallados, por el autor, de manera específica, esto demuestra el otorgamiento u omisión, de aquellos factores que las empresas direccionan hacia los trabajadores, y es así que traen consigo efectos tanto positivos como negativos, siendo determinante en el cumplimiento de las funciones de todo trabajador, pues si un personal no se siente contento, ni a gusto en la empresa, su satisfacción laboral será de más a menos.

### **2.2.2. Teoría de Herzberg**

La teoría de Herzberg manifiesta que en las organizaciones, los trabajadores presentan ciertas inclinaciones hacia el puesto que ocupan, a nivel de actitudes y elementos que proporciona las organizaciones y estos influyen en la motivación que tiene el sujeto para laborar (citado por Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012).

Esta teoría presenta dos enunciados: los factores de higiene y los factores motivadores; en el cual los primeros están relacionados con aquellos elementos que las organizaciones tienen determinado como constitución y son direccionados hacia sus trabajadores en relación al puesto que ocupan, tenemos así: la remuneración que se percibe, las políticas que posee la organización, el ambiente de trabajo, las relaciones entre el jefe y los subordinados, las condiciones de seguridad, entre otros. Con respecto a los factores motivadores están relacionados a la percepción del trabajador con respecto al puesto que ocupa, esto está asociado con el reconocimiento, la autorrealización, así como también a lo que llamamos línea de carrera, y esto va influenciar en la motivación del trabajador en el puesto que ocupa, que tendría como resultado una motivación alta o una motivación baja.

### **2.2.3. Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría que explica que cuando un trabajador se inclina a mantener una correlación entre él y su ambiente de trabajo, el querer mantener se manifiesta en un proceso constante. En esta teoría se menciona que el trabajador debe contar con ciertas particularidades favorables como el conocimiento, practica, actitudes, entre otros; que le permiten encajar en un puesto de trabajo (dependiendo del perfil y las funciones que se requiere), es muy probable que la persona desarrolle un buen trabajo, porque existe comodidad y seguridad en el momento de desarrollar sus funciones determinadas por el puesto que ocupa. Además de ello otro elemento determinante en esta teoría es la existencia de un sistema de recompensas en el trabajo, pues no solo el trabajador busca cubrir necesidades sino también ser valorado por el trabajo que realiza, es ahí donde la satisfacción laboral se hace presente (Fuentes, 2012)

### **2.3. Definiciones conceptuales:**

Según Locke (Gargallo, 2008) la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre su experiencia adquirido en el mismo.”

Según Álvarez (2005) indica que “la satisfacción laboral, puede considerarse que caracteriza el nivel de la satisfacción de los trabajadores y directivos de una organización, así como actitud de los mismos hacia la realidad existente y las medidas o decisión socioeconómica y técnica organizativa que se adopten o implementen.

Según Zayas, Almarguer y Álvarez (2014) definen “la satisfacción del trabajo como el resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva, de lo que uno percibe de las características del trabajo y el reflejo de las características del trabajo en su medio.”

Robbins (citado en García 2010), define “la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo; quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.”

Gómez & Acosta (2003) “El trabajo en equipo es parte de la nueva conciencia de las organizaciones modernas.”

Según García Posada & Hernández (2012) “mencionan que los sistemas de recompensas son el salario y los incentivos (...) que motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia metas de la organización.”

Perilla (2012) “Los equipos de trabajo son unidades compuestas por un número indeterminado de personas, que se organizan para la realización de una determinada tarea (...) interactúan dentro del mismo equipo para alcanzar los objetivos propuestos, reconociendo que se necesita las unas a las otras para dicho cumplimiento.”

Blanch. Sahagun & Cervantes (2010) definen que “las condiciones de trabajo como un conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales.”

Según en el portal web de la OIT, “indica que uno de los objetivos de la organización es el mejoramiento de las condiciones de trabajo y considera que las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer



en el mundo industrializado, pero que aún son frecuentes en el mundo en desarrollo”.

Becker (citado en Tinoco & Soler 2011),”menciona que la educación, la capacitación laboral, el gasto en instituciones especializadas y en los servicios de salud contribuyen al capital humano en las organizaciones”

Estrada & Ramírez (2010),”El Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador (...) entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

La presente investigación es de tipo descriptivo, porque define y recolecta datos sobre los elementos que están inmersos en la variable a investigar. Según Hernández, Fernández & Batista, “quienes indican que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y elementos de una determinada variable que se estudie”.

El diseño de la investigación es no experimental, esta investigación se define como una “investigación sistemática, en la que el investigador no tiene control sobre las variables independiente porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (Kerlinger, citado en Ávila 2006). La investigación es también de tipo transversal, debido a que no se alteran los hechos, sino se observa el contexto tal como se presenta en la investigación.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población de estudio está conformado por 147 personas, de sexo masculino, entre las edades de 34 y 60 años, cuyo puesto de trabajo es de conductores de la ruta 209, siendo trabajadores de una Empresa de Transporte.

### 3.2.2. Muestra:

De acuerdo a la técnica de muestreo para fórmulas de población conocida se utilizó la siguiente:

Figura 1: *Fórmula para la obtención de la muestra*

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

La población es de 147 conductores de buses los cuales se determinó una muestra de 106 conductores de buses.

### 3.3. La identificación de la variable y su Operacionalización.

La variable a investigar es satisfacción laboral, que tiene como objetivo determinar el factor de satisfacción laboral en los conductores de buses de una Empresa Privada de Transporte de Lima Metropolitana. Por lo cual la variable a investigar debemos tener en cuenta los factores que influyen en ella.

Tabla1. Operacionalización de la variable “Satisfacción laboral” mediante el cuestionario de Satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS
S A T I S F A C C I O N  L A B O R	Naturaleza  y  contenido de trabajo	<b>Variedad de habilidades:</b> La capacidad que debe poseer todo trabajador para desempeñarse en diversos puestos así como también una gama de funciones.	-Desarrollo con facilidad las funciones establecidas por la Empresa  -El trabajo que realizo está sujeto a varias actividades, que requieren habilidades y conocimientos por aplicar.
		<b>Identificación de la tarea:</b> Todo trabajador debe sentirse identificado con las tareas encomendadas por la Empresa, es decir, las funciones que realice deben ser acorde a lo que ha estudiado y la experiencia adquirida, existiendo así confort en el trabajo.	-Realizo con efectividad las tareas entregadas por la Empresa
		<b>Significado de la tarea:</b> Se relaciona con el efecto trascendental del trabajo realizado en los demás trabajadores u otras áreas.	-Considero que el trabajo que realizo es elemental para las demás áreas de la Empresa.
		<b>Autonomía:</b> El nivel de autosuficiencia que tiene todo trabajador dentro del ámbito laboral.	-Tengo capacidad de control para hacer frente a una difícil situación laboral.

A L		<b>Retroalimentación:</b> Se relaciona cuando un trabajador realiza una autoevaluación con respecto a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones.	-Realizo con frecuencia una autoevaluación sobre los resultados que obtengo en mi trabajo
	<b>Trabajo en grupo y sus directivos</b>	<b>Cohesión:</b> Referido a la compatibilidad que debe existir en un grupo de trabajo, es decir, deben estar interconectados para llevar a cabo los objetivos y las metas institucionales.	-Pienso que existe una buena relación con mis compañeros de trabajo
		<b>Atractivo:</b> Es el agrado de todo trabajador frente al grupo de trabajo al cual fue destinado en la Empresa	-Considero que recibo apoyo de mi jefe o de mi grupo de trabajo frente a una dificultad que pueda atravesar.
		<b>Clima socio psicológico:</b> Es el nivel de dirección que existe en un grupo de trabajo.	-Mantengo una buena comunicación con mi jefe -Me siento parte del grupo de trabajo. -Considero que existe un buen clima laboral.
		<b>Variedad de habilidades:</b> Consiste que cada miembro del grupo está capacitado para poder realizar las diversas funciones establecidas dentro del grupo.	-Considero que todos los miembros de mi grupo de trabajo tienen facilidad para desarrollar las funciones establecidas.
		<b>Identificación de la tarea:</b> El grupo hace que el trabajo se vea todo como unidad, en la cual lo estipulado dentro del grupo permite que todos los	-Siento que el trabajo que realizo dentro del grupo es equipo

		miembros reconozcan y realicen sus funciones.	
		<b>Significación de la tarea:</b> Se vincula al resultado que emite el grupo de trabajo y este como impacto en las demás áreas de la empresa	-Considero que los resultados que brindo a mi grupo de trabajo generan impacto en las demás áreas o trabajadores.
		<b>Retroalimentación:</b> Revisión y evaluación del grupo de trabajo frente a los resultados obtenidos siendo positivos o negativos.	-Mi grupo de trabajo revisa los resultados y evalúa los mismos.
		<b>Autonomía:</b> Nivel que cada grupo de trabajo con respecto a la toma de decisiones, estrategias para alcanzar los objetivos	-Mi grupo de trabajo está preparado para resolver cualquier contingencia laboral
	<b>Esfuerzo y los resultados individuales</b>	<b>Suficiencia:</b> Todo trabajador frente a las funciones que realiza dentro de una Empresa tiene derecho a un salario, así como también incentivos que fomenten un mayor compromiso y entrega	-El salario que percibo cubre mis necesidades personales y familiares.
		<b>Correspondencia:</b> Nivel de proporción que debe existir en la retribución económica y los incentivos con las características que presentan los trabajadores con respecto a las habilidades, conocimiento y sobre todo el desenvolvimiento laboral.	-El puesto que ocupo y las funciones que realizo están acorde al salario que recibo
		<b>Vinculación:</b> Todo salario e incentivo debe ir acorde a los	-La empresa me brinda incentivos cuando

		resultados dados por los trabajadores	destaco en el trabajo que realizo
		<b>Percepción:</b> Todo trabajador debe percibir, entender y conocer cuando una Empresa fomenta e incentiva a premiar el buen desempeño laboral.	-La empresa genera incentivos para premiar a sus trabajadores
		<b>Coherencia:</b> El nivel de concordancia entre el incentivo material y moral que puede otorgar una empresa a sus trabajadores.	-Los incentivos brindados por la Empresa, tienen coherencia entre lo que se ofrece y lo que se recibe
		<b>Justeza:</b> Toda Empresa frente al otorgamiento de un incentivo laboral debe ser acorde a parámetros correctos y justos	-Pienso que cuando han premiado a algún trabajador de una Empresa fue de manera justa
	<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Seguras:</b> Todo trabajador debe contar con seguridad material, dentro de una Empresa, para poder desarrollar sus funciones	-El ambiente en donde desarrollo mis funciones es de condición segura
		<b>Estéticas:</b> Nivel de percepción que todo trabajador tiene con respecto al ambiente laboral	-Existe una buena administración de las cosas en el área donde me encuentro.
		<b>Higiene:</b> Nivel de percepción del trabajador con respecto a los factores externos e internos que de alguna manera pueden interferir en el desempeño de sus funciones	-Las condiciones donde laboro son higiénicas y no presentan factores que impidan que desarrolle con normalidad mis funciones

		<p><b>Ergonómicas:</b> Nivel de la estructura construida y/o de elementos que se encuentran en el ambiente laboral que tienen que ser adaptados a las características físicas y capacidades de los trabajadores.</p>	<p>- Las condiciones y ambiente de trabajo se adaptan a mis características físicas.</p> <p>-Mantengo una postura cómoda al momento de realizar mis funciones.</p>
	<p><b>Condiciones de bienestar</b></p>	<p><b>Horario:</b> Referido a la jornada laboral y el descanso semanal que todo trabajador posee dentro de una Empresa</p>	<p>- Estoy de acuerdo con la distribución del horario de trabajo</p>
		<p><b>Mantenimiento:</b> Se relaciona con las condiciones que debe brindar toda Empresa.</p>	<p>-La Empresa establece un horario de refrigerio determinado.</p>
		<p><b>Atención a la vida:</b> Nivel de percepción del trabajador con respecto al tema de salud y / o contingencia personal o familiar</p>	<p>-Cuando he tenido una contingencia personal o familiar, de carácter delicado, he sentido que la empresa me apoya de alguna manera</p>
		<p><b>Desarrollo cultural y social:</b> Nivel de percepción del trabajador con respecto a las actividades otorgadas por la Empresa, en lo que estaría inclinado al desarrollo cultural, recreativo, social</p>	<p>-Considero que la Empresa realiza actividades recreacionales en beneficio de sus trabajadores.</p> <p>-Considero que la Empresa realiza con frecuencia actividades deportivas.</p> <p>-Considero que la Empresa realiza actividades de integración familiar.</p>



		<p><b>Desarrollo personal y profesional:</b> Nivel de percepción del trabajador con respecto a sus expectativas de crecimiento dentro de la Empresa.</p>	<p>-Recibo con frecuencia capacitaciones que me permiten mejorar mis funciones.</p> <p>-Considero que tengo la posibilidad de hacer línea de carrera en la Empresa donde laboro.</p>
--	--	--	--

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

Este instrumento de evaluación fue elaborado por la autora de esta investigación. Con respecto a los factores del constructo de satisfacción laboral, el cual se describe esta variable “como un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y de los colectivos en el contexto laboral, que influirán de manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados” (Álvarez, 2005). Así mismo determina que esta variable cuenta con cinco factores. El primer factor es la naturaleza y el contenido del trabajo que está relacionado con el puesto que ocupa todo trabajador en cuestión a las funciones y también a las habilidades, actitudes y conocimientos que este posee para poder desenvolverse con facilidad en su ámbito de trabajo.

El segundo factor es el trabajo en grupo y sus directivos, es de suma importancia porque cada trabajador desempeñará su labor dentro de un grupo de trabajo, en donde siempre existe un jefe directo; y es elemental el mantener una relación armoniosa para cumplir a cabalidad los objetivos organizacionales.

El tercer factor es el esfuerzo y los resultados individuales, este factor refleja la disposición, empeño, esmero, dedicación y compromiso con el puesto de trabajo, cuyo efecto es cumplir con las funciones y alcanzar los objetivos trazados, por lo cual el desempeñar un buen trabajo trae consigo reconocimientos por parte de las jefaturas.

El cuarto factor está relacionado con las condiciones de trabajo, en el cual toda organización debe otorgar condiciones adecuadas a sus trabajadores para que puedan desenvolverse y cumplir sus funciones, así como también la seguridad que debe existir en el ambiente laboral.

Por último tenemos el quinto factor que son las condiciones de bienestar, los cuales son aquellos beneficios que toda organización debe otorgar a sus trabajadores, como actividades recreacionales que permitan la integración entre todos los compañeros de trabajo, y así como también las capacitaciones que puede otorgar la empresa para el aprendizaje y fortalecimiento de sus trabajadores para un mejor desempeño laboral y desarrollo profesional.

Una vez tomado en cuenta la teoría de este autor se realizó un cuadro de operacionalización, utilizando las cinco dimensiones y cada uno de ellos posee indicadores, de los cuales se ha creado un cuestionario que consta 35 ítems con cinco alternativas (en base a la escala de Likert) y fue aplicado a una muestra de 106 operadores de buses.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (SPSS)
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentaje), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas: Valor máximo, mínimo y la Media aritmética

*Figura 2: Fórmula para obtener la media aritmética*

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Una vez aplicado el instrumento, se procesará los datos utilizando el programa estadístico SPSS mediante lo cual nos permitirá obtener tablas, gráfico y se realizará la interpretación debida sobre la investigación descriptiva.

## 4.2. Presentación de resultados

Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la satisfacción laboral

Dimensiones:		Naturaleza y Contenido del trabajo	Trabajo en grupo y sus directivos	Esfuerzo y los resultados individuales	Condiciones de Trabajo	Condiciones de Bienestar
N	Válido	106	106	106	106	106
	Perdidos	0	0	0	0	0
<b>Media</b>		25,91	37,72	16,23	16,51	23,05
<b>Mínimo</b>		15	13	6	5	11
<b>Máximo</b>		30	80	27	25	38

El estudio realizado a 106 sujetos sobre la satisfacción laboral, tiene como interpretación los siguientes resultados de los factores que abarcan en esta variable, los datos son los siguientes:

En el factor Naturaleza y contenido del trabajo se puede observar:

- Una media de 25.91
- Un mínimo de 15.
- Un máximo 30.

En el factor Trabajo en grupo y sus directivos se puede observar:

- Una media de 37.72.
- Un mínimo de 13.
- Un máximo 80.

En el factor Esfuerzo y resultados individuales

- Una media de 16.23.
- Un mínimo de 6.
- Un máximo 27.

En el factor condiciones de trabajo

- Una media de 16.51.
- Un mínimo de 5.
- Un máximo 25.

En el factor condiciones de bienestar.

- Una media de 23.05.
- Un mínimo de 11.
- Un máximo de 38.

Detallaremos a continuación la distribución de los factores de la Satisfacción laboral (naturaleza y contenido del trabajo; trabajo en grupo y sus directivos; esfuerzo y resultados individuales; condiciones de trabajo y condiciones de bienestar)

*Figura 3: Resultados la distribución de los factores de la satisfacción laboral*



Los resultados indican que el factor predominante de la satisfacción laboral de la muestra estudiada es La naturaleza y contenido del trabajo con un 46,32%, el factor trabajo en grupo y sus directivos está representado con un 34,24%, el factor esfuerzo y resultados individuales

son un 16,11%, las condiciones de trabajo es de 25,18% y por último el factor condiciones de bienestar es de 22,15%.

Figura 4: Resultados del factor naturaleza y contenido del trabajo



Comentario: **El factor naturaleza y contenido del trabajo se observa lo siguiente:**

- El 48% está de acuerdo
- El 1% está totalmente desacuerdo.
- 

Figura 5: Resultados del factor Trabajo en grupo y sus directivos.



Comentario: **El factor trabajo en grupo y sus directivos se observa lo siguiente:**

- El 45% está de acuerdo.
- El 4% está totalmente desacuerdo.

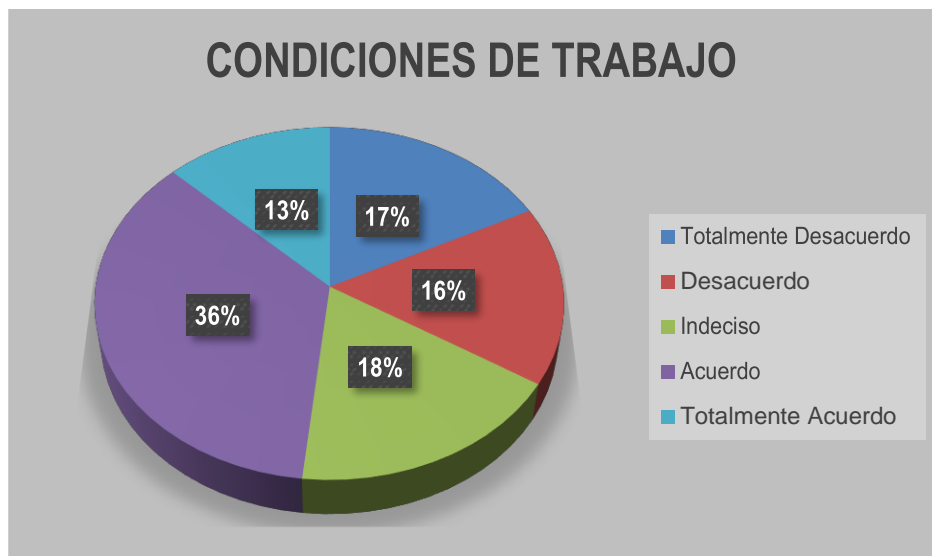
Figura 6: Resultados del factor Esfuerzo y resultados individuales



Comentario: **El factor Esfuerzo y Resultados Individuales:**

- El 26% está desacuerdo.
- El 8% está Totalmente de acuerdo

Figura 7: Resultados del factor Condiciones de Trabajo

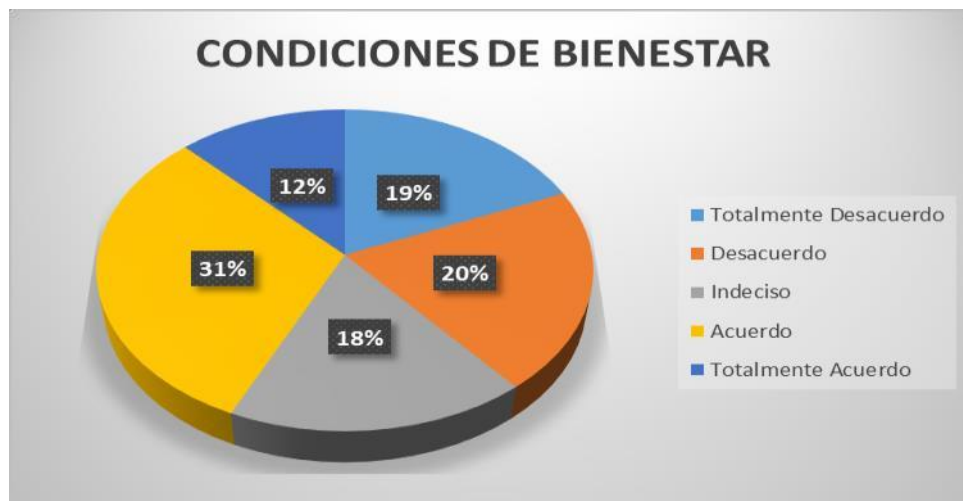


Comentario: **El factor Condiciones de Trabajo:**

- El 36% está de acuerdo.
- El 13% está Totalmente de acuerdo



Figura 8: Resultados del factor Condiciones de Bienestar



Comentario: **El factor Condiciones de Bienestar:**

- El 31% está de acuerdo.
- El 12% está Totalmente de acuerdo

#### 4.3. Análisis y Discusión de los resultados

Por medio del presente estudio se evaluó los factores de la satisfacción laboral, en un grupo de 106 conductores del área de operaciones de una empresa de Transporte Privado de Lima Metropolitana. Para realizar esta investigación se elaboró un cuestionario tomando como base los factores de la satisfacción laboral brindados por Álvarez.

A partir de ello se analizó los resultados obtenidos en relación a los factores de la satisfacción laboral, en relación al **objetivo general** dentro de los resultados se halló que el factor predominante de la satisfacción laboral es la Naturaleza y el Contenido del trabajo representado por un 46 %.

Según Álvarez este factor está relacionado con el puesto de trabajo, que implica los conocimientos, las actitudes, la identificación de las tareas a desempeñar en un puesto determinado, así como también la autonomía a ejercer y el detectar las falencias que se pueda observar en los resultados obtenidos. Pero para lo cual las organizaciones deben brindar todas las condiciones necesarias en el

puesto de trabajo a nivel objetivo y subjetivo, permitiendo así que los trabajadores asuman retos cuyos efectos serian, la eficiencia, la eficacia y aquello que llamamos competitividad. Por lo cual si un trabajador no cumpliera con los elementos relacionados a este factor, quiere decir que esta persona no calza en el puesto de trabajo, por carecer de competencias requeridas, entonces es allí donde el trabajador percibe que no es capaz de cumplir las tareas determinadas, así también de no poseer el carácter para asumirlas, y tiene como consecuencia, un bajo rendimiento laboral, que de alguna manera tiende a la frustración y por ende, a una insatisfacción laboral.

En mi apreciación personal con respecto al resultado del factor predominante de satisfacción laboral, que es la Naturaleza y Contenido del Trabajo que obtuvo un 46 %, por parte de los conductores , es decir, este resultado expresa que los conductores se sienten de alguna manera aptos en el puesto que desempeña, porque es un personal con experiencia amplia en el sistema de transporte, teniendo conocimiento necesario (reglamento de tránsito, capacitaciones del tema en mención) y práctica (por ejercer la función de conductor por muchos años) para poder ejercer sus funciones, y debido a la experiencia los conductores pueden resolver contingencias que puede suscitar en un día de trabajo, pues aplican la analogía (por incurrir a contingencias similares que a lo largo del tiempo, los operadores han tenido que afrontar).

En relación a los **objetivos específicos**, en lo relacionado al factor Trabajo en grupo y sus directivos, Álvarez considera que es sumamente importante, en la satisfacción laboral, para generar un buen clima de laboral, pues el desarrollo de tareas no siempre es de manera individual sino también en grupo, en el cual los miembros de cada grupo deben estar compenetrados (cohesión y sinergia) con los objetivos organizacionales por alcanzar, esto permitirá desempeñar mucho mejor las tareas a desarrollar de manera eficaz y eficiente, pero para lo cual se necesita disposición de cada miembro para ser

flexible frente a actitudes y circunstancias que puede ocurrir entre los miembros del grupo ; así como también menciona que es importante mantener una buena comunicación con el jefe directo para entablar una relación adecuada.

En mi apreciación personal con respecto a este factor evaluado, en el cual se observa que el 45% de conductores están de acuerdo y 23 % totalmente acuerdo, con el trabajo en grupo y sus directivos, es debido a que el rubro de transporte implica un sistema integrado de personas, en la Empresa donde se realizó la evaluación cuenta con tres rutas y cada ruta tiene un grupo de trabajo (conductores de buses, auxiliares de patio, cobradoras, despachadores y el supervisor de ruta), en el cual cada integrante realiza una función diferente, pero que está enfocado a un solo objetivo que es tener activo la operación (es decir mantener la frecuencia de salida de buses a ruta para poder abastecer la demanda de usuarios que viajan cada día). Es así que cada miembro debe tener una comunicación activa en el día a día, para que todo este interconectado y lógicamente en cada ruta hay un jefe directo que supervisa la operación.

Dentro de los resultados tenemos que el 4 % de conductores está totalmente en desacuerdo y el 10 % están en desacuerdo con este factor, porque de alguna manera percibe que no se trabaja en grupo y no mantiene una buena comunicación con su jefe directo, esto suele pasar algunas veces con conductores nuevos y con conductores que han presentado indisciplina en ruta o cuando haya existido un altercado con el jefe directo y el grupo de trabajo.

También encontramos que el 18 % de conductores se encuentran indecisos con el factor trabajo en grupo y sus directivos, cabe resaltar que existen conductores que están en proceso de adaptación, con respecto al sistema integral, es decir, al trabajo en grupo se desempeña en cada ruta de la empresa; esto es debido a que existen conductores provenientes del transporte informal.

En lo que se respecta al factor Esfuerzo y resultados individuales se observa que el 26% de conductores de bus están en desacuerdo y 8 % totalmente desacuerdo, en la investigación realizada este es el factor con resultados negativos.

Álvarez manifiesta que el factor Esfuerzo y Resultados individuales es elemental en toda organización, porque está relacionado con el salario (solvencia económica para cada trabajador) y con los incentivos brindados por cada organización dirigido a su personal. Considera que el motivar, a través de este factor, a los trabajadores impulsa la fidelización, el compromiso, el cumplimiento de funciones, el asumir retos que permitirían el crecimiento de la organización.

En la investigación realizada por Idrogo y Campos (2017) se tiene un resultado muy similar de un 60 % de trabajadores (entre operativo y administrativo) de una Empresa agrícola que se encuentran muy insatisfechos en el factor Reconocimiento personal y/ o Social y los beneficios económicos. Manifiesta que la Empresa no se inclina por motivar a los trabajadores a través de incentivos no realizándose el reconocimiento de la labor que realizan los trabajadores.

Según mi opinión las Empresas en su mayoría no suelen invertir en reconocimientos a sus mejores trabajadores, porque no lo ven como prioridad, y muchas veces por falta de ello se genera la deserción de trabajadores generando desestabilidad en las Empresas.

Según el resultado obtenido del 26% de conductores que están en desacuerdo y 21 % con este factor, porque en realidad en la Empresa de Transporte donde se realizó la investigación no cuenta con mecanismos de reconocimiento establecidos sino con premiaciones de manera esporádicas, y aparte de ello muchos de los conductores no están de acuerdo con el sueldo que perciben, teniendo así como la no valorización del trabajo realizado por cada conductor, por ende, la consecuencia es el abandono de trabajo, ausentismo, y un inadecuado desarrollo de funciones.

El 24 % de conductores están de acuerdo y el 8 % está totalmente de acuerdo con este factor de esfuerzo y los resultados individuales, este porcentaje está representado por los conductores antiguos que están de acuerdo, de alguna forma con la remuneración otorgada mensualmente, así como también por las premiaciones esporádicas que realiza la empresa.

El 21 % de conductores están indecisos, sobre la aceptación o no de la remuneración otorgada por la empresa, debido a que algunos ingresan a la empresa para tener estabilidad laboral y por ende, poder tener los beneficios sociales que tienen derecho cuando están en planilla. Cabe resaltar que con respecto a las premiaciones, este porcentaje de conductores aun no tienen claridad sobre ello, ya sea por falta de información o falta de interés del mismo, centrándose solo en las funciones que deben cumplir.

El factor condiciones de trabajo se observa que el 36 % está de acuerdo y el 13% está totalmente de acuerdo. Álvarez indica que el factor condiciones de trabajo es importante brindar a todo trabajador las condiciones necesarias que le permitan desarrollar a cabalidad las funciones otorgadas, y poder alcanzar así las metas de toda Empresa.

Álvarez dentro de este factor hace mención cuatro elementos como son: la seguridad que implica contar con las instalaciones y herramientas adecuadas que son otorgados a los trabajadores, la necesidad de ello es para evitar accidentes laborales que pueden ser entre leves, graves y/o mortales; otro punto que menciona este autor es el elemento de la estética, es decir que tan acogedor y confortable se ve el ambiente donde laboran los trabajadores, así como también como se siente ellos con respecto al ambiente donde laboran; la higiene es otro punto que se menciona en este factor, y se refiere a la limpieza del ambiente de trabajo, y los elementos internos o externos que pueden afectar al trabajador en el momento que desarrolla sus funciones; por último y no menos importante es la

ergonomía que implica la adaptación de las condiciones de trabajo con respecto a las características físicas de todo trabajador.

En mi opinión, con respecto a este factor, considero que las condiciones de trabajo son determinantes también para que un trabajador considere si continua laborando, pues si siente molestia, fastidio donde las condiciones laborales no son adecuados, trae como efecto un bajo desempeño, así como también la salud misma de todo trabajador. Los resultados altos obtenidos son positivos porque muestran que un 36% de conductores de bus consideran que están de acuerdo con las condiciones de trabajo y un 13% de conductores consideran que están totalmente de acuerdo.

En la Empresa donde se realizó la investigación presenta condiciones de trabajo relativos, debido a que posee buses tanto nuevo como antiguo, en el cual se observa que en la mayoría de buses los asientos no tienen el mantenimiento, afectando así la salud de los conductores, por la postura que mantienen por horas para realizar sus funciones; así como también el ambiente donde laboran es demasiado estresante y están expuestos a la contaminación sobre todo auditiva; por lo cual la opinión de los conductores suele ser variable, es así que observamos que el 17 % de conductores están totalmente desacuerdo y el 16 % están en desacuerdo.

También se refleja que el 18 % de conductores se encuentran indecisos con respecto a este factor, porque suele ser conductores que recién se incorporaran al transporte formal después de haber salido del transporte informal, en el cual desconocen muchas veces en qué condiciones adecuadas deben trabajar.

Y por último tenemos el factor condiciones de bienestar, en el cual Álvarez manifiesta que el factor condiciones de bienestar presenta cinco elementos, las cuales son los siguientes: el horario, que es sumamente importante pues está relacionado a la disponibilidad de

tiempo de todo trabajador y también está relacionado con la disposición de la Empresa para elegir el día de descanso semanal. El mantenimiento es otro elemento del factor en mención, que según el autor está relacionado con el horario de refrigerio, que se le otorga a los trabajadores; la atención a la vida, que se refiere al apoyo que puede brindar toda empresa, al trabajador que presente una contingencia familiar o personal. El desarrollo cultural y social está relacionado con las actividades recreacionales dirigidos a los trabajadores y sus familias, permitiendo así la integración de las mismas. Por último tenemos el desarrollo personal y profesional, que implica las capacitaciones dirigidas a los trabajadores, en función a mejorar el desempeño laboral y también la línea de carrera que puede otorgar la Empresa, es decir, que el trabajador tenga la posibilidad de ascender de un puesto a otro.

Los resultados obtenidos de la investigación se observa que el 31% de los conductores están de acuerdo con las condiciones de bienestar y el 12 % está totalmente de acuerdo, porque consideran que la empresa, de alguna manera, cumple en otorgar las condiciones de bienestar necesarias para los trabajadores.

Y el 19 % de conductores está totalmente desacuerdo y el 20 % está en desacuerdo. Según apreciación propia en la empresa donde se desarrolló la investigación las condiciones de bienestar no están siendo otorgadas a cabalidad, pues de alguna manera no se está llevando esto de manera adecuada, por ejemplo el tema de refrigerio es preocupante, debido a que no se puede establecer un horario determinado, a raíz de las funciones que realiza un conductor de bus, pues la programación que se otorga a cada uno de ellos es relativo (desde muy temprano, a partir de las 4 am, hasta muy tarde desde las 5pm), de las cuales los conductores muchas veces no toman desayuno, almuerzan tarde, debido a la frecuencia que deben cumplir en ruta, de acuerdo a su programación, generando así preocupación en su alimentación que a la larga afecta a la salud.

Con respecto a la atención a la vida en caso de contingencias tanto personales y/ o familiares la Empresa si ha otorgado apoyo a los trabajadores que presentaban situaciones delicadas como el apoyo económico por ejemplo. El desarrollo cultural y social en la Empresa es un elemento que no se da con mucha frecuencia y solo en fechas festivas, por lo cual un punto clave de búsqueda de fidelización con los operadores de buses seria la integración de la familia con ellos, a través de actividades que pueda organizar la Empresa. Y por último lo que respecta al desarrollo personal y profesional, no es tan frecuente, si existen capacitaciones pero solo anuales y en lo relacionado a la línea de carrera son pocos los operadores de buses que han podido ascender.

#### **4.4. Conclusiones**

- El factor predominante de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, ubicada en el distrito de Ate, es la Naturaleza y Contenido del Trabajo con un 46%
- El factor naturaleza y contenido del Trabajo como factor de la satisfacción en conductores de una empresa de Transporte, con un 48 % de aceptación.
- El factor trabajo en Grupo y sus Directivos como factor de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, con un 45% de aceptación.
- El factor Esfuerzo y los Resultados Individuales como factor de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, con un 24 % de aceptación.
- El factor Condiciones de Trabajo como factor de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, con un 31%.
- El factor las Condiciones de Bienestar como factor de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, con un 31 % de aceptación.



#### **4.5. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos a continuación expondremos las siguientes recomendaciones:

- Diseñar un programa de intervención dirigida a modificar la satisfacción laboral, en especial con el factor Esfuerzo y los Resultados Individuales en conductores de la Empresa de Transporte ubicada en el distrito de Ate. Teniendo como base un desempeño laboral adecuado y sobre todo la fidelización de los conductores con la Empresa.
- Reforzar la comunicación siendo que sea constante entre jefaturas con los conductores, impulsando así la confianza y la facilidad de poder resolver contingencias que pueda suscitar a lo largo del día laboral y conllevar así un mejor trabajo en grupo
- Brindarle los elementos necesarios para un mejor trabajo e impulsar sobre todo fidelización con la Empresa.
- Realizar campañas de mejoramiento de las condiciones de trabajo, en especial de los buses para generar un buen cumplimiento de funciones, así como también una mejor satisfacción laboral dentro de la Empresa a favor del conductor.
- Diseñar programas que permitan contribuir a la salud, recreación y capacitación a los conductores siendo así participes activos, para generar un mejor bienestar en la empresa.
- Hacer partícipe a los conductores de buses para mejorar la satisfacción laboral, a través de sus propias sugerencias y opiniones.

## **CAPÍTULO V**

### **INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

##### **TALLER: FORMANDO AL SUPER ALLIN**

El taller formando al Súper Allin, está dirigido a los conductores de buses, de la empresa Allin Group, en cual se busca fortalecer la personalidad del conductor de bus, a través de temas de autoayuda y educarlos en temas que se complementen con la labor que realizan en el día a día, por ejemplo seguridad vial, reglas de tránsito, entre otros. Con este taller se encamina a generar conductores de buses con convicciones y perspectiva direccionadas al buen desempeño laboral.

El taller no solo busca capacitar a los conductores de buses sino también, a través del aprendizaje se inclinen a desarrollar cada vez mejor el trabajo que desempeñan y esto a la par iría con la línea de incentivos que esta adherido al taller. Es decir calificar a los conductores participantes, a través de incentivos, pero la calificación no sería inmediata sino a través de un proceso de seguimiento, en el cual observaremos si el conductor aplica debidamente todo lo explicado de las líneas de intervención, es allí donde hallaremos al Súper Allin

Es así que a través del taller nos enfocamos a impulsar al mejor desarrollo de los conductores, tanto a nivel personal como laboral y esto se refuerza con los incentivos, generando motivación y mayor dedicación de los conductores en desarrollo de sus funciones, y a la vez fortalecer el vínculo con la Empresa, todo ello conlleva a elevar la satisfacción laboral de los mismos.

#### **5.2. Justificación del problema**

En toda organización es elemental que exista un buen nivel de satisfacción laboral, en los trabajadores, permitiendo así un mejor

funcionamiento, dinamismo e integridad de todos los factores involucrados en la organización.

Es así que observamos que son muy pocas empresas, del rubro de transporte, que inviertan en el mejoramiento de la satisfacción laboral, pues muchas veces es debido a falta de presupuesto o por considerar un gasto innecesario. Siendo así la incomodidad de los trabajadores en su ámbito laboral, por no contar con las condiciones adecuadas para laborar, así como también la falta de valoración al trabajo que realizan.

Por ello, consideramos que la Empresa de transporte Allin Group Javier Prado S.A. requiere mejorar este aspecto, pues la investigación realizada sobre la satisfacción laboral, indica que el factor más bajo es el *esfuerzo y los resultados individuales* con 16%, es decir, que los conductores de buses sienten que la labor que realizan no es valorado por la empresa, no se sienten motivados ni cuentan con incentivos que les impulse a trabajar cada día mejor. Para lo cual consideramos que el área de Bienestar Social, a través, de la trabajadora social, debe intervenir para mejorar y modificar esta situación, en favor de los conductores y de la empresa, siendo así que los conductores de buses asuman el compromiso y fidelidad con la organización, a través, de la valoración del trabajo que desempeñan, los incentivos y reconocimientos, que de alguna manera permitirán así alcanzar los objetivos organizacionales; pero esto es, a través, de modificar acciones para generar el buen desempeño de los conductores de buses y cuyos beneficios se adquirirían tanto para la empresa como para sus trabajadores de manera conjunta.

### **5.3. Establecimiento de objetivos**

#### **Objetivo General**

- Elevar el nivel de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral de los conductores de buses de una Empresa de transporte-Lima Metropolitana.

## **Objetivos Específicos**

- Reforzar la autoestima de los conductores de buses, tanto a nivel personal como laboral, así como también orientarlos en temas de autoayuda.
- Implementar capacitaciones dirigida a los conductores en temas de transporte, en el cual serían considerados en dentro de los puntos a calificar para el reconocimiento de los mejores conductores.
- Brindar reconocimiento a los mejores conductores de buses cada dos meses, de una empresa de transporte- Lima Metropolitana.

### **5.4. Sector al que se dirige**

- A todos los conductores de buses de la empresa Allin Group Javier Prado S.A.

### **5.5. Localización**

- El taller se realizará en el distrito de Ate, en la terminal de los buses de la empresa de Transporte Allin Group Javier Prado S.A.

### **5.6. Tiempo de duración**

- El taller durará 4 meses, desde Mayo a Agosto del 2018

### **5.7. Metodología de la intervención**

Como sabemos la metodología es un conjunto de mecanismos que permiten alcanzar los objetivos trazados. En este caso vamos a tomar como referencia los aportes de Cristina De Robertis (1994), la intervención colectiva en Trabajo social, en el cual está enfocado a sensibilizar a un grupo, en un determinado tema así como también en la modificación de actitudes que nos permitiría alcanzar los objetivos planteados, en favor de los conductores de buses así como también de la empresa.

Es así que la intervención colectiva a realizar permite que el trabajador social asuma el reto de cumplir diversos roles activamente, dentro de la ejecución de la intervención, como el de organizador, participante, de apoyo técnico entre otros.

La difusión del taller, se realizará mediante la convocatoria por rutas, es decir, primero se reunirá a los conductores que son parte de la ruta 201, luego de la 209 y así sucesivamente. Se convocará a cada conductor de forma personalizada, a través, de llamadas o de manera presencial con el apoyo del supervisor de operaciones de la ruta correspondiente.

La bienvenida al taller será a cargo de la trabajadora social, en el cual brindará la bienvenida al grupo participante, dando una introducción sobre el taller que se llevará a cabo.

Es preciso realizar una técnica didáctica rompe hielo que permita conocer a los que serán participantes del taller.

### **5.7.1. Líneas de Intervención**

#### **5.7.1.1 Línea de temas de autoayuda**

- Tema de Autoestima
- Tema de Inteligencia emocional.
- Tema de Resiliencia.

Al término de cada sesión se aplicará dinámicas de grupo

#### **5.7.1.2 Línea de Capacitación**

- Tema de seguridad vial.
- La importancia de las reglas de tránsito.
- El trato al usuario.

Al término de cada sesión se aplicará dinámicas de grupo

#### **5.7.1.3. Línea de incentivos**

- Charla informativa sobre los incentivos
- Brindar los lineamientos de calificación del mejor conductor

#### **5.7.1.4. Evaluación del grupo**

- Seguimiento y evaluación a cada conductor que ha participado en el taller para corroborar si cumple con los lineamientos establecidos para el reconocimiento y así el otorgamiento del incentivo.

### 5.7.1.5. Reconocimiento al Súper Allin

- Invitación
- Ceremonia
- Otorgamiento del premio

### 5.8. Recursos

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Trabajadora Social</b></li><li>❖ <b>Practicante de Trabajo social</b></li><li>❖ <b>2 Instructores</b></li><li>❖ <b>1 Supervisor de operaciones.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Plumones de colores</li><li>❖ Hojas de color</li><li>❖ Paleógrafo</li><li>❖ Pelota</li><li>❖ Folletos</li><li>❖ Pizarra</li><li>❖ Lapicero</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Sala de reunión</li><li>❖ Proyector</li><li>❖ Sillas</li><li>❖ Radio</li><li>❖ Mesa</li></ul>

## 5.9 Cronograma

Tabla 1: Cronograma del programa de intervención

		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
N°	LINEAS DE INTERVENCION sabado de cada semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Lineas de temas de autoayuda																
	Tema autoestima	X															
	Tema inteligencia emocional	X															
	Tema resiliencia		X														
2	Lineas de capacitacion																
	Tema seguridad vial			X													
	La importancia de las reglas de transito				X												
	El buentrato al usuario					X											
3	Lineas de incentivos																
	Charla informativa sobre los incentivos					X											
	Lineamientos de calificacion					X											
4	Evaluacion del grupo						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5	Reconocimiento del super																X

Tiempo a desarrollar cada actividad 1 hora con 30 minutos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADP – Automatic Data Prossesin (2017) *the Workforce View in Europe*. Recuperado de [https://ws003-universitatpolit.netdna-ssl.com/php\\_preencionintegral/sites/default/files/noticia/36729/field\\_adjuntos/es-workforceview-wp-2017-vf.pdf](https://ws003-universitatpolit.netdna-ssl.com/php_preencionintegral/sites/default/files/noticia/36729/field_adjuntos/es-workforceview-wp-2017-vf.pdf).
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, Lima, Perú. Pág., 23. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAEENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence)
- Álvarez, L. (2005) *Satisfacción laboral, medición y evaluación, una experiencia cubana*. Pág. 4-7. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/56512942/La-satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion>
- Ávila, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (pág. 22). México. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>
- Arias, W. & Justo, O. (2013), *Satisfacción laboral en dos tiendas por Departamento”, estudio comparativo*, Revista Ciencia y Trabajo Vol. 15, N° 47, Santiago, Chile. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-2449201300020000](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2449201300020000)
- Atalaya, M. (1999) *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología Año III, N° 5. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Blanch, J., Sahagún, M. & Cervantes, G. (2010), *Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo*, Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 26 N° 3, Madrid, España. Recuperado de



[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002)

Calderón, E. (2016) *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango, Guatemala*, Pág. 9. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

De Robertis, C. (1994) *La intervención colectiva en trabajo social*, Editorial Ateneo, Buenos Aires, Argentina. Pág... 225-244. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/342396293/LA-INTERVENCION-COLECTIVA-EN-TS-CRISTINA-DE-ROBERTIS-pdf>

Duarte, S. Aguirre, J. y Jarquín, G. (2014), *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de Adara S.A.* Revista electrónica de Investigación en ciencias económicas. Nicaragua, Vol. 2 N° 4. Pág. 20-33. Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=510945>

Fuentes, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, Quetzaltenango. Pág. 27. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García D. (2010) *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

García, M., Posada, N. & Hernández, C. (2012) *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción*. México, pág. 14. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.pdf>

Gargallo, A. (2008) *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*, Pág. 564. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>

Gómez, A. & Acosta, H. (2003) *Acerca del trabajo en grupo o equipos*, La Habana Cuba. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5035/1/acerca.pdf>

- Gómez, C., Incio, O. & O'Donnell, G. (2013) *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: un caso estudio*, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4552?show=full>
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación.*, 4ta Edición, Editorial MCGRALL-HILL pág. 102. México. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>.
- Idrogo, M. & Campos, R. (2017) *Nivel de satisfacción Laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola, del distrito Illimo, Chiclayo, Perú*, Pág. 29 al 42. Recuperado de [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Josefina, N. (2014) *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*, Pág. 14. Recuperado de [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf)
- Love Mondays (2017) *Estudio sobre la satisfacción laboral en Argentina, Brasil y México*. Recuperado de <http://pulsosocial.com/2017/07/04/love-mondays-compara-los-niveles-de-satisfaccion-en-el-trabajo-en-america-latina/>
- Navarro, L. (2008), *Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en Empresa de Transporte Públicos de pasajeros*, México, pág. 83 al 88. Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/4210/SATISFLABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del trabajo (OIT), *Condiciones de Trabajo*. Recuperado del portal Web <http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang-es/index.htm>
- Peña, M., Olloqui, A. & Aguilar, A. (2013) *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria Metal-Mecánica*, Revista internacional administración y finanzas, Volumen 6 N° 3, México. Pág. 120-123. Recuperado de

<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>

Perilla, M. (2012) *Comunicación Asertiva entre jefe y colaborador*, Colombia. pág. 11. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1833/131353.pdf?sequence=1>

Román, A., Matzumura, J. & Gutiérrez, H. (2015) *Satisfacción Laboral en el Servicio de Rayos X de una institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2*, Revista Horizonte médico, Vol. 15 N° 3, Lima Perú. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2015000300004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2015000300004&lng=es&nrm=iso)

Richard, K. (2014) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una Empresa Retail*, Revista de investigación universitaria, Vol. 4, N° 1. Recuperado de <http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/611>

Supera (2014) – *Encuesta de satisfacción laboral*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Tinoco, C. & Soler, S. (2011) *Aspectos generales del concepto “capital Humano*, Vol. 9, N°14, Bogotá, Colombia, pág. 208. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/14/art8.pdf>.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
TITULO: EL FACTOR DE SATISFACCION LABORAL EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE - LIMA METROPOLITANA			
AUTORA: Sandy Julliana Olivera Guardia			
Problemas	Objetivos	Variable	Metodologia
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el factor de satisfacción laboral en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana.</p>	<p style="text-align: center;">Satisfaccion laboral</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Naturaleza y contenido del trabajo.</li> <li>2. Trabajo en grupo y sus directivos.</li> <li>3. Condicion de trabajo</li> <li>4 . Esfuerzo y resultados individuales.</li> <li>5. Condiciones de Bienestar</li> </ol>	<p><b>Tipo de investigacion:</b> descriptiva</p> <p><b>Diseño de la investigacion:</b> No experimental</p> <p><b>Poblacion:</b> 147 conductores de buses.</p> <p><b>Muestra:</b> 106 conductores de buses</p>
<p><b>Problema secundario 1</b> 1. ¿Cuál es la naturaleza y contenido del trabajo en los conductores de una Empresa Empresa de transporte- Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo secundario 1</b> Determinar la naturaleza y contenido del trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>		
<p><b>Problema Secundario 2</b> 2. ¿Cuál es el trabajo en grupo y sus directivos en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo Secundario 2</b> Determinar el trabajo en grupo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>		
<p><b>Problema Secundario 3</b> 3. ¿Cuál es la condición de trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo Secundario 3</b> Determinar la condición de trabajo en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>		
<p><b>Problema Secundario 4</b> 4. ¿Cuál es el esfuerzo y los resultados en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?</p>	<p>resultados en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>		
<p><b>Problema Secundario 5</b> 5¿Cuál es la condición de bienestar en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo Secundario 5</b> Determinar las condiciones de bienestar en los conductores de una Empresa de transporte- Lima Metropolitana</p>		

## ANEXO 2. Cuestionario de Satisfacción Personal

### CUESTIONARIO

FECHA:

<b>EDAD</b>	
<b>SEXO</b>	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	
<b>ESTADO CIVIL</b>	
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	

### INSTRUCCIONES

A continuación usted tendrá una serie de enunciados en donde tendrá que marcar con una X en uno de los casilleros que están a la derecha de cada Ítem.

Tenga en consideración que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Existen cinco alternativas de respuesta:

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)</b>
<b>DE ACUERDO (A)</b>
<b>INDECISO (I)</b>
<b>DESACUERDO (D)</b>
<b>TOTALMENTE DESACUERDO (TD)</b>

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1	Desarrollo con facilidad las funciones .establecidas por la Empresa					
2	El trabajo que realizo está sujeto a varias actividades, que requieren habilidades y conocimientos por aplicar					
3	Realizo con efectividad las tareas entregadas por la Empresa					
4	Considero que el trabajo que realizo es elemental para las demás áreas de la Empresa					
5	Tengo capacidad de control para hacer frente a una difícil situación laboral					
6	Realizo con frecuencia una autoevaluación sobre los resultados que obtengo en mi trabajo					
7	Pienso que existe una buena relación con mis compañeros de trabajo					
8	Considero que recibo apoyo de mi jefe o de mi grupo de trabajo frente a una dificultad que pueda atravesar					
9	Mantengo una buena comunicación con mi jefe					

10	Me siento como parte del grupo de trabajo					
11	Considero que existe un buen clima laboral					
12	Considero que todos los miembros de mi grupo de trabajo tienen facilidad para desarrollar las funciones establecidas					
13	Siento que el trabajo que realizo dentro del grupo es en equipo					
14	Considero que los resultados que brindo a mi grupo de trabajo genera impacto en las demás áreas o trabajadores					
15	Pienso que mi grupo de trabajo revisa los resultados generados y realiza una evaluación de los mismos					
16	Considero que mi grupo de trabajo está preparado para resolver una contingencia laboral					
17	El salario que percibo cubre mis necesidades personales y familiares					
18	Considero que el puesto que ocupo y las funciones que realizo están acorde al salario que recibo					
19	Considero que la empresa me brinda incentivos cuando destaco en el trabajo que realizo					
20	Se cuando la empresa genera incentivos para premiar a sus trabajadores					
21	Creo que los incentivos brindados por la Empresa tienen coherencia entre lo que se ofrece y lo que se recibe					
22	Pienso que cuando han premiado a algún trabajador de una Empresa fue de manera justa					
23	Pienso que el ambiente en donde desarrollé mis funciones es de condición segura					
24	Considero que existe una buena administración de las cosas en el área donde me encuentro.					
25	Considero que las condiciones donde laboro son higiénicas y no presentan factores que impidan que desarrolle con normalidad mis funciones					
26	Creo que las condiciones y ambiente de trabajo se adaptan a mis características físicas					
27	Mantengo una postura cómoda al momento de realizar mis funciones					
28	Estoy de acuerdo con la distribución del horario de trabajo					
29	La Empresa establece un horario de refrigerio determinado.					
30	Cuando he tenido una contingencia personal o familiar, de carácter delicado, he sentido que la empresa me apoya de alguna manera					
31	Considero que la Empresa realiza actividades recreacionales en beneficio de sus trabajadores					
32	Considero que la Empresa realiza con frecuencia actividades deportivas					
33	Considero que la Empresa realiza actividades de integración familiar					
34	Recibo con frecuencia capacitaciones que me permiten mejorar mis funciones					
35	Considero que tengo la posibilidad de hacer línea de carrera en la Empresa donde laboro					





Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 15 de diciembre del 2017

Carta N° 3329-2017-DFPTS

Señor  
**ANGEL DAVID MENDOZA AGUIRRE**  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA ALLINGROUP JAVIER PRADO S.A.**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Sandy Julianna OLIVERA GUARDIA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 45-491165-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



RCR/psic  
Id. 790260