



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES AMÉRICA EXPRESS SA - SUCURSAL
TRUJILLO-2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Cintya Elvira Yeckle Vasquez

Yhanyna Marilu Uriol Mariños

Asesor:

Mg. Julio Sánchez Quiroz

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi amado esposo;

Que ha sido el impulso durante toda mi carrera, y el pilar principal para la culminación de esta, que con su apoyo constante ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

Br. Cintya Yeckle Vasquez

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

Br. Yhanyna Uriol Mariños

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Finalmente agradecemos a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que nos apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO.....	2
TABLA DE CONTENIDOS.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
Capítulo I. INTRODUCCIÓN	7
Capítulo II. METODOLOGÍA.....	23
Capítulo III. RESULTADOS	27
Capítulo IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	35
Referencias	44
Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Resultados del Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores.</i>	27
Tabla 2	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones física y/o materiales.</i>	28
Tabla 3	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión, beneficios laborales y/o remunerativos</i>	29
Tabla 4	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas.</i>	30
Tabla 5	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales.</i>	31
Tabla 6	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal,.</i>	32
Tabla 7	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas</i>	33
Tabla 8	<i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad.</i>	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Resultados del Nivel de Satisfacción laboral.....</i>	27
Figura 2 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.</i>	28
Figura 3 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión, beneficios laborales y/o remunerativos.</i>	29
Figura 4 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas.</i>	30
Figura 5 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales.</i>	31
Figura 6 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal</i>	32
Figura 7 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas.</i>	33
Figura 8 <i>Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad</i>	34

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa América Express-Trujillo, para ello realizamos una investigación descriptiva simple con una muestra de una población de 38 trabajadores; como instrumento se utilizó la “Escala de Opiniones SL-SPC”, (Sonia Palma, 2005), de modo que en los resultados se evidenciaron que la satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo (63.2%, 24 trabajadores), alto (28.9%. 11 trabajadores) y nivel medio de satisfacción (7.9%, 3 trabajadores), predominando el resultado final como nivel bajo de satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo con las demás dimensiones por lo que respecto a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales fue baja 52.5% (20 trabajadores), La dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos fue baja 52.6% (20 trabajadores), en la dimensión Políticas se encontró bajo 57.9% (22 trabajadores), en la dimensión Relaciones Sociales la categoría baja fue 50.00 % (19 trabajadores), en la dimensión Desarrollo Personal se encontró un 52.6% (20 trabajadores) y en la dimensión Desempeño de Tareas fue bajo en un 57.9 % (22 trabajadores).

Palabras clave: Satisfacción laboral – Transporte terrestre.

Capítulo I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para la presente investigación, tomamos como estudio a la empresa America Express SA, quien se dedica al transporte interprovincial de pasajeros y de carga, dicha empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Trujillo; la empresa cuenta con una moderna flota de buses y buen equipo de trabajo altamente capacitado para brindar un servicio de calidad, en el que se destaca la puntualidad, la seguridad y el confort. Trasportes America es una empresa de transportes de bajo costo, este es su segmento de mercado y posicionamiento, lo que no quiere decir que los factores tangibles de la empresa sean descuidados por la insatisfacción laboral y de no corregirse este problema, el incremento de la competencia y la reducción de precios aunados a la disminución de calidad por motivos de insatisfacción laboral podría causar daño irreversible a la empresa.

Descripción de la situación problemática

En el caso de la empresa en estudio, la insatisfacción laboral se aprecia en que hay una mala administración y mal manejo de dirección del área de recursos humanos de la empresa; por ende los trabajadores no se sienten motivados ni mucho menos valorados como personas y como colaboradores; logrando así no sentirse identificados con la empresa, todo ello trae consigo sinnúmeros de insatisfacciones lo cual acarrea que un gran porcentaje se sientan desmotivados e insatisfechos, así mismo existe inequidad en las condiciones físicas y materiales, en los beneficios laborales, remunerativos, y políticas administrativas; de mismo modo las relaciones sociales están estratificadas, tendientes a la impersonalidad y falta de empatía. Los

logros no son tomados en cuenta, no se sienten complacidos y se aburren con lo que hacen; hay mucho desorden en sus instalaciones, falta de limpieza, apatía y falta de empatía del personal, y entre otras cosas como un trato frío e impersonal al cliente. Se ha podido observar que mediante un informe de Gallup; (Adarns, 2013), la organización de encuestas con sede en Washington, señala que hay dos veces más trabajadores "activamente desvinculados" en el mundo que hay trabajadores "comprometidos" que aman su trabajo. Desde finales de los 90, Gallup ha estado midiendo la satisfacción internacional de los empleados a través de una encuesta; que ha ido perfeccionando a lo largo de los años. En total ha encuestado a 25 millones de empleados en 189 países diferentes en donde encontró que sólo el 13% de los trabajadores se sienten comprometidos por sus trabajos. Eso significa que sienten un sentido de la pasión por su trabajo, el 63%, no está "comprometida", lo que significa que son infelices, pero no drásticamente. En resumen, se retiran. Sonambulán a través de sus días, poniendo poca energía en su trabajo. Un 24% total es lo que Gallup llama "activamente desactivado", lo que significa que casi odian sus puestos de trabajo. Agregando las dos últimas categorías se obtendrá el 87% de los trabajadores están emocionalmente desconectados de sus lugares de trabajo.

Del mismo modo se ha podido observar que en Perú, (Gestion, 2014), señala que en la encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas", el 45% de personas admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo y el 3% que considera "muy valoradas" sus propuestas. La claridad de la comunicación con el

jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es “bajo”, mientras que el 40% lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 51% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es “bajo”. En tanto, el 28% lo considera “bueno” y el 21%, excelente. Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es “bajo”. Solo el 9% lo considera “excelente” y el 44% “bueno”. Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura contar con un pago “excelente”.

Antecedentes

Sobre esta problemática hemos encontrado muchos antecedentes a Nivel Internacional y Nacional, los que pasamos a detallar.

A nivel internacional, según (Ilmakunnas & Bockerman, 2012) indica en su artículo doctoral “El nexo entre satisfacción laboral y productividad: un estudio del uso de datos de registro y encuesta coincidentes”, examinaron el papel de la satisfacción laboral de los empleados en las fábricas finlandesas durante el período 1996-2001 para determinar en qué medida afecta la productividad a nivel de establecimiento. Su estudio utilizó medidas estándar de productividad, a diferencia de otros estudios anteriores han utilizado típicamente diversas variables indirectas para la productividad y se han centrado en conjuntos pequeños de empresas. Se encontró que las empresas saben que la satisfacción laboral de sus empleados y la productividad de sus negocios están estrechamente vinculados y deben ser monitoreados. la

mayoría de las empresas estudiadas aplican estrategias para asegurar que sus empleados sean felices en sus trabajos y productivos.

Este antecedente señala que debido a que, a diferencia de las máquinas, la gente necesita incentivos para conseguir que los trabajos se realicen mejor y más rápido. Las empresas han optado por la estrategia de evitar contratar a alguien que está sobre calificado para un trabajo. Muchas veces, esto conducirá a la insatisfacción laboral y el empleado terminará dejando a la compañía para un más acorde a su potencial, y probablemente, una posición más remunerativa. Otra estrategia que se encontró cuando los empleadores necesitan saber lo que sus empleados necesitan para estar satisfechos con su trabajo, van directamente a la fuente. Aunque es bueno para un supervisor que ha trabajado en las posiciones inferiores es decir que entienden lo que quieren los empleados, cada empleado es diferente y tiene sus propias necesidades. Algunas personas prefieren tomar un pequeño aumento de un día o dos trabajos extras como una recompensa por ir más allá de su descripción del trabajo.

Las opiniones de los empleados deben importar, y deben ser conscientes de que importan. Ser valorado en el trabajo es importante para cualquier persona, independientemente de su estatus dentro de una empresa. Si las expectativas de trabajo son o se vuelven demasiado para ellos, el estímulo y la capacitación adicional de gerentes, supervisores u otros empleados pueden ayudar a un individuo a mantener su posición y ayudarles a adquirir conocimientos y habilidades adicionales al mismo tiempo. Cuando los empleados están confundidos acerca de lo que se espera de ellos, cometerán más errores. La productividad del negocio depende de la satisfacción laboral del empleado. Esto es porque cuando un empleado está feliz, se sienten

seguros con su trabajo, y confía en la empresa para la que trabajan, que trabajará más duro. Cuando una empresa trata a sus empleados con respeto, los entrena bien, y les permite saber que son apreciados y valorados, obtendrán una alta productividad, menos rotación, mayor satisfacción en el trabajo y más a cambio.

Según (Nyaanga, 2012), indica en su tesis doctoral "El impacto de la intensidad del teletrabajo en los resultados de la percepción de los empleados: satisfacción laboral, productividad y compromiso organizacional" investigó el impacto de la intensidad del teletrabajo (horas trabajadas / semana desde casa) en los resultados percibidos por el trabajador como la satisfacción en el trabajo, la productividad y el compromiso organizacional. Los datos fueron recolectados y analizados por un gran Departamento Federal de los Estados Unidos. El análisis de regresión múltiple fue la principal técnica utilizada para modelo.

Los resultados de su estudio revelaron que la intensidad del teletrabajo está positivamente relacionada con la Productividad de los trabajadores individuales. Sin embargo, no se encontró una relación directa significativa entre la intensidad del teletrabajo y la satisfacción laboral o el compromiso organizacional. En otro lado, se encontraron relaciones positivas y negativas significativas entre las variables de mediación y las variables de resultado de productividad, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los hallazgos de este estudio contribuirán a la bibliografía y aportan algunas ideas muy necesarias sobre las mejores prácticas para Gestión de programas de teletrabajo. Con respecto a la calidad de las relaciones no significativas entre empleado y compañero de trabajo, puede ser debido al hecho de que las tareas que realizan los individuos mientras que el teletrabajo no es adecuado

a este modo de trabajo y las relaciones virtuales no ayudan a la productividad. Otra justificación de este hallazgo puede deberse al hecho de que los no teletrabajadores consideran que los teletrabajadores disfrutan de mejores condiciones de trabajo y son capaces de hacer más con su tiempo para equilibrar sus demandas laborales y familiares. Los hallazgos sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y su falta de poder predictivo sobre la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional también son sorprendentes dada la teoría de que a medida que el equilibrio entre el trabajo y la vida de los individuos mejora. Estos hallazgos necesitan más investigación para comprender mejor la teoría detrás de ellos. los resultados no reflejan ni apoyan las relaciones hipotéticas.

Según (Bercu, 2017), indica en su artículo académico "Impacto de los programas de capacitación de los empleados en la satisfacción laboral" en donde señala que el objetivo principal de este artículo es analizar la actitud de los empleados de las empresas de la industria de la madera, en la región noreste de Rumania sobre los programas de capacitación a los que han asistido, explicando así la relación entre la capacitación y satisfacción laboral, mediante la cual concluye "que la gestión de recursos humanos no es solo la administración de personal, sino también la mejora constante del personal para alcanzar los objetivos establecidos por una empresa".

A nivel nacional, según (Masias, 2018), indica en su tesis "La satisfacción laboral y la seguridad integral en el servicio de transporte terrestre de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo 2016-2017" tuvo como objetivo, determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la seguridad integral en el Servicio de Transporte Terrestre de la Fuerza Aérea del Perú (SETRA) en el periodo 2016 – 2017, para ello se aplicó

un cuestionario de 42 reactivos a una muestra de 25 personas entre las que incluyen personal militar y civil, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe un nivel de correlación (Pearson) de -0,010 puntos entre la satisfacción laboral y la seguridad integral; concluyendo que "La Satisfacción laboral, no se relaciona de manera directa y significativa con la seguridad integral en el Servicio de Transporte Terrestre de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo 2016 – 2017".

Según Gómez, Incio y O'Donnell (2011) indica en su tesis de maestría *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Donde señala que la rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Para su investigación considera el grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú.

Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad

presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Según (Alva & Juarez, 2014) en su tesis "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014" su investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, postulando que existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Su investigación fue descriptiva utilizando una muestra de 80 colaboradores. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral con dimensiones correspondientes a factores tanto internos como externos y la productividad operacionalizada como la eficiencia del buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Marco Teórico

Se ha considerado dentro de la literatura describir las variables de estudio.

Para la variable Satisfacción laboral existen una plétora de definiciones de satisfacción laboral, algunas de las cuales son de naturaleza contradictoria (Spector, 1997) se refiere a la satisfacción laboral en términos de cómo las personas se sienten acerca de sus trabajos y diferentes aspectos de sus trabajos. (Ellickson & Logsdon, 2002) apoyan esta visión definiendo la satisfacción laboral como la medida en que los empleados les gusta su trabajo. Por su parte Schermerhom (1993) define la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varios aspectos del trabajo de un empleado, enfatizando que las causas probables de la satisfacción en el trabajo incluyen el estatus, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo, el trabajo, el contexto, la remuneración y las recompensas extrínsecas, la promoción y las condiciones físicas del ambiente de trabajo, así como la estructura organizativa.

(Namara, 2004) señala que la satisfacción en el trabajo se refiere al sentimiento de un individuo o estado de ánimo dando atención a la naturaleza del trabajo del individuo, destacando que la satisfacción en el trabajo puede verse influida por una diversidad de dimensiones laborales, entre otras, la calidad de la relación del empleado con su supervisor, el estado del entorno físico en el que trabaja, el grado de cumplimiento en el trabajo.

Para la Medición de la satisfacción laboral, son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

La Escala de Satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 1999) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos.

La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables. Este es el instrumento utilizado en el presente estudio, el cual cuenta con la autorización de la autora, Sonia Palma Solís, mediante correo electrónico, tal como se muestra en el Anexo 02.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, podemos decir que son concurrentes, es decir, se dan todas simultáneamente y una sola de ellas puede causar satisfacción o insatisfacción, son requeridas todas, pues la satisfacción es

multifactorial o multidimensional. Para el presente trabajo, escogimos a (Palma, 1999) quien considera como factores para efectos de operacionalización y cuantificación en su cuestionario de satisfacción laboral.

La dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales, hace referencia a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta. (Palma, 1999) las condiciones de limpieza, modernidad, herramientas adecuadas que evitan la fatiga, dan valor al trabajo, y más oportunidad a gozarlo, una persona cuyo trabajo lo fatiga o está bajo condiciones estresantes de hecho no lo disfruta, por más remuneración que reciba.

La dimensión o factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos, hace referencia al grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Palma, 1999) en muchos casos es controversial en empresas medianas y pequeñas, muchas empresas, que por la naturaleza del trabajo no puede dar incentivos (como en el típico caso de vendedores, brokers) optan por otro tipo de beneficios como es bono de cumpleaños, permisos, horas extras, participación en proyectos remunerativos, o sorteos si la institución alcanza una meta, de esta forma se involucra a mucho personal cuya influencia en el proceso productivo no es evidente (secretarias, recepcionistas, limpieza, obreros) pero que de ello depende mucho el bienestar y el desempeño de empleados de mayor nivel.

La dimensión Políticas Administrativas, hace referencia al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Palma, 1999) desde inicios de la

civilización, el trabajo ha sido una relación asimétrica, sobre todo para los puestos donde la oferta laboral es mucho mayor que la demanda, lo que ha tornado a políticas muchas veces rígidas, poco asertivas e impersonales. Las empresas que buscan una cultura organizacional, un clima organizacional y la satisfacción de sus empleados, incluyen este factor en sus políticas, donde han eliminado el concepto de que los trabajadores son piezas del proceso productivo, y más bien son colaboradores. El termino colaboración implica compromiso del trabajador, más allá de la obligación contractual (asimétrica) con su empleador. Más allá de las condiciones contractuales del trabajo, ambas partes empleador y empleado buscan dar lo mejor de sí, la empresa al trabajador y el trabajador a la empresa.

La dimensión o factor Relaciones Sociales, involucra el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. (Palma, 1999)

La dimensión o factor Desarrollo Personal, reviera la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. (Palma, 1999) una persona por su naturaleza humana, busca una realización, si se encuentra valorado en una empresa, lo puede percibir como una forma de realización, de otro lado, puede querer aportar más a la empresa, superándose y escalando puestos, o su estancia en la empresa le permitirá consolidar una de las metas en su vida, lo preparara para la siguiente meta, por este motivo una empresa que quiere ser valorada por sus empelados debe buscar la realización de ellos y de que sus puestos de trabajo tengan valor de desarrollo personal, en este punto es importante evitar la sobre

calificación, porque el personal sobre calificado se sentirá frustrado en una posición inferior a su capacidad. (Greenberg & Baron, 1995)

La dimensión o factor Desempeño de Tareas, se refiere a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

(Palma, 1999) esta dimensión o factor es de mucha responsabilidad de la empresa, la cual debe valorar a todos los trabajadores, un trabajador no se sentiría cómodo o satisfecho, si sabe que su posición es menospreciada (por ejemplo, la limpieza, la vigilancia, o puestos auxiliares, muchas veces se alaba tanto al contador que los auxiliares contables -que hacen el trabajo duro- se sienten menospreciados). Este factor es muy sensible a las relaciones humanas, y la comunicación empresarial y requiere altos estándares de liderazgo y valores de los directivos, para que todos se encuentren contentos con la tarea que desempeñan.

La dimensión Relación con la Autoridad, determina la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Palma, 1999) esta dimensión muy vinculada al compromiso y la productividad mide no la autoridad laboral, sino la autoridad moral, el liderazgo que compromete al trabajador, desempeñando un rol fundamental en la identidad del trabajador con la empresa, la confianza y el arraigo, un jefe admirable, justo, capaz, ejerce una gran influencia en el personal y trasmite un sentimiento de realización y estabilidad en la empresa. en caso de una relación tirana, injusta, o que incomode al empleado, es causa de insatisfacción.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32 - Ambiente físico de trabajo adecuado - Confort en el ambiente de trabajo - Superioridad del ambiente de trabajo respecto a otros - Tecnología y herramientas adecuadas	"Escala de Opiniones SL-SPC"
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22 - Sueldo acorde al trabajo - Cumplimiento de legislación respecto al pago y beneficios - Congruencia del sueldo con las necesidades básicas y vida digna - Puntualidad en el pago	
		Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33 - Trato digno - Condiciones dignas - Horarios adecuados - Flexibilidad de horario justificada - Cumplimiento de normatividad	
		Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24 - Relación con sus pares - Vinculo de familia laboral	
		Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34 - Idoneidad del perfil laboral - Aprendizaje y desarrollo continuo - Goce de la actividad - Realización laboral	
		Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35 - Valoración subjetiva de trabajo - Importancia de la actividad - Reconocimiento del puesto	
		Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36 - Asertividad de los superiores - Disponibilidad de asesoría - Relaciones idóneas con el superior - Reconocimiento de la labor por parte de los superiores	

Fuente: Elaboración propia

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la empresa de Transportes América Express SA en la sucursal Trujillo-2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de Transportes América Express SA en la sucursal Trujillo-2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Cuantificar la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Políticas Administrativas en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Relaciones Sociales en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Desarrollo Personal en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Desempeño de Tareas los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.
- Cuantificar la dimensión Relación con la Autoridad en los trabajadores de la empresa América Express en la sucursal Trujillo-2019.

1.4 Hipótesis

El presente estudio de investigación es del tipo descriptivo cuantitativo, en el que se medirá el nivel de cada una de las dimensiones que conforman la variable satisfacción laboral, por ello, no se formulará una hipótesis para este estudio.

Capítulo II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Según su propósito: La presente investigación aplicada, también se le denomina práctica o empírica, como señala Hernández, Fernández y Bautista (2010), guarda íntima relación con la investigación básica, porque depende de los descubrimientos y avances de esta última, enriqueciéndose de los mismos, con utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar. Podemos decir que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico, sin embargo, en una investigación aplicada requiere de un marco teórico, sin embargo en una investigación empírica lo que realmente sirven, son las consecuencias prácticas.

Según su diseño es no experimental

De acuerdo a su enfoque, la investigación es cuantitativa.

Como señala Hernández, Fernández y Bautista (2010), es aquella que utiliza predominantemente los símbolos numéricos que utilizan para la exposición de datos que provienen de un cálculo o medición. Permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente y forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

Nuestra investigación es descriptiva simple.

El diseño de la investigación es descriptiva simple obedeciendo al siguiente esquema. (Hernández, Fernández y Bautista, 2010).

M → O

Aquí en este diseño:

M: Indica la muestra de estudio

O: Nivel de satisfacción laboral.

Según su fuente, es una investigación de campo.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

Estuvo conformada por 38 trabajadores de todas las áreas de la empresa a excepción del Gerente, administrador y contador.

2.2.2 Muestra

Determinada por la población que son 38 trabajadores.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas

Como técnica de recolección de información se utilizó la Encuesta.

2.3.2 Instrumentos

Instrumento para medir la satisfacción laboral: "Escala de Opiniones SL-SPC", elaborado por (Palma, 1999), que forma parte de la teoría elegida para la investigación. A continuación, se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems agrupados en los factores.

Factor I	: Condiciones Físicas y/o Materiales
Factor II	: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Factor III	: Políticas Administrativas
Factor IV	: Relaciones Sociales
Factor V	: Desarrollo Personal
Factor VI	: Desempeño de Tareas
Factor VII	: Relación con la Autoridad

Técnicas de análisis de datos

Se hará uso de estadística descriptiva para describir la variable y sus dimensiones.

Instrumentos de análisis de datos

Se hará uso de estadística descriptiva para describir la variable y sus dimensiones.

2.4 Procedimiento

Se solicitó permiso al representante legal para el desarrollo de la investigación

Aceptada la colaboración de la empresa se realizó una reunión con el representante legal, poniéndole al corriente de la investigación

El representante legal designó a la persona de coordinación para la aplicación de los instrumentos al personal de la empresa

Se coordinó con el designado el día para la aplicación de los instrumentos, el mismo que fue generalmente a la hora de refrigerio.

Antes de entregar los instrumentos, se hizo una presentación al empleado participante, se lo puso al corriente de la investigación.

Concluido el tiempo de encuesta, se las recogió, se verificó que hayan sido adecuadamente contestadas.

Los datos de la encuesta fueron trasladados a una hoja de cálculo (MS Excel) la misma donde se procesó el análisis estadístico descriptivo

Posteriormente con los datos organizados y calculadas las dimensiones y las variables se trasladaron estos datos al software SPSS 22 para el análisis inferencial de las variables del presente estudio.

Capítulo III. RESULTADOS

3.1 TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1

Resultados del Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores

Categoría	Satisfacción Laboral	%
Muy satisfecho	4	11%
Satisfecho	9	24%
Promedio	6	16%
Insatisfecho	19	50%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta realizada

Con respecto a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes América Express SAC, en la tabla 1 se aprecia que un 11% (4 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 24% (9 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 16% (6 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 50% (19 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho, los que se pueden apreciar en la figura 1.

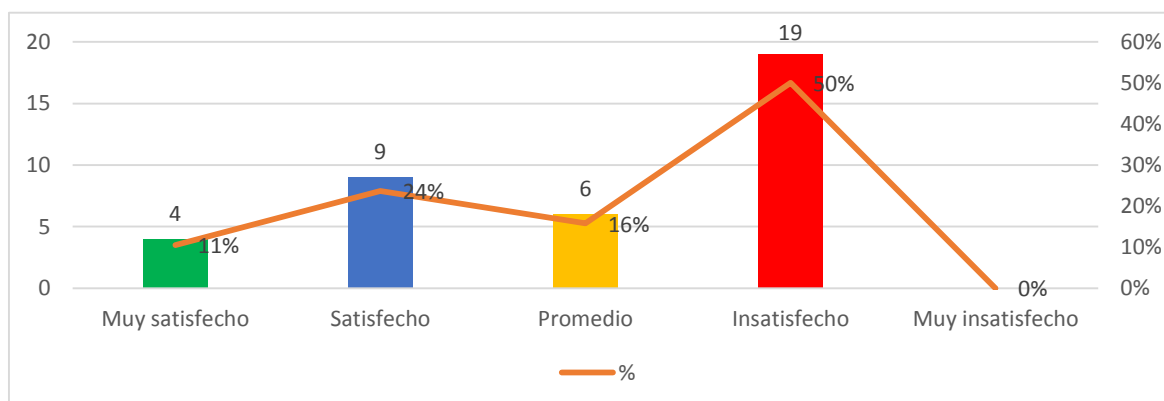


Figura 1 Resultados del Nivel de Satisfacción laboral

Tabla 2

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Categoría	Condiciones físicas y/o materiales	
	f	%
Muy satisfecho	4	10.5
Satisfecho	9	23.7
Promedio	11	28.9
Insatisfecho	14	36.8
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100

Fuente: Encuesta realizada

Con respecto a las dimensiones, en la dimensión condiciones físicas y o materiales, que un 10.5% (4 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 23.7% (9 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 28.9% (11 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 36.8% (14 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 2.

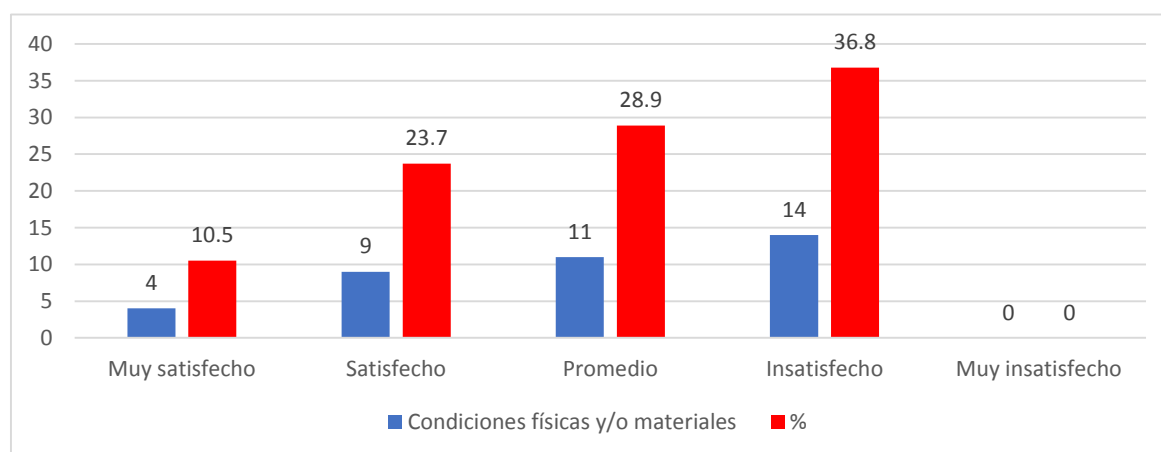


Figura 2 Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Tabla 3

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión, beneficios laborales y/o remunerativos

Categoría	Beneficios Laborales y/o remunerativos	
	f	%
Muy satisfecho	2	5.3
Satisfecho	11	28.9
Promedio	9	23.7
Insatisfecho	16	42.1
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que un 5.3% (2 participante) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 28.9% (11 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 23.7% (9 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 42.1% (16 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho, como puede apreciarse en la figura 3.

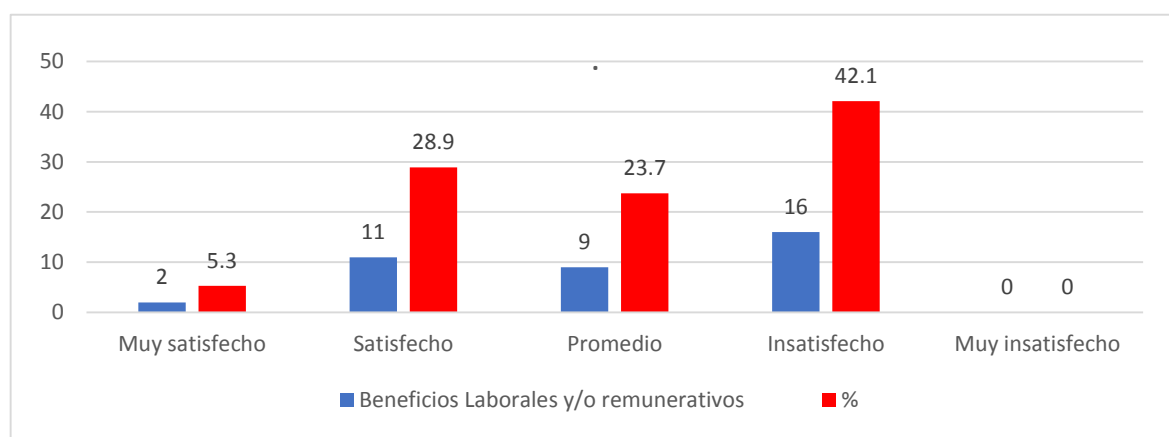


Figura 3 Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión, beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 4

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas

Categoría	Políticas Administrativas	
	f	%
Muy satisfecho	8	21.1
Satisfecho	5	13.2
Promedio	9	23.7
Insatisfecho	16	42.1
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión políticas administrativas, que un 21.1% (8 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 13.2% (5 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 23.7% (9 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 42.1% (16 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 4.

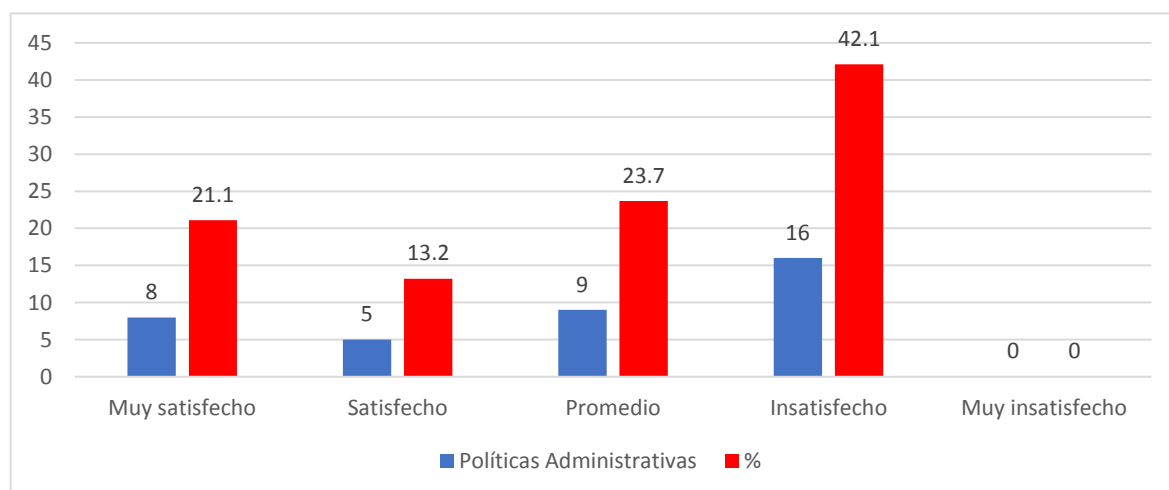


Figura 4 Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas

Tabla 5

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales

Categoría	Relaciones Sociales	
	f	%
Muy satisfecho	4	10.5
Satisfecho	9	23.7
Promedio	9	23.7
Insatisfecho	16	42.1
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión relaciones sociales, que un 10.5% (4 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 23.7% (9 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 23.7% (9 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 42.1% (16 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 5.

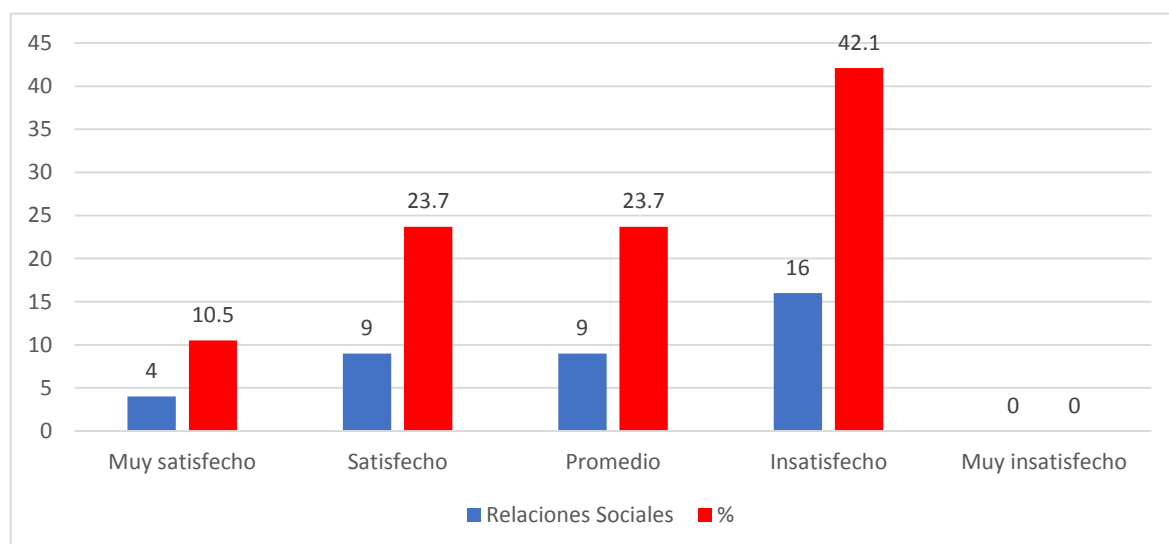


Figura N° 5 *Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales*

Tabla 6

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal

Categoría	Desarrollo Personal	
	f	%
Muy satisfecho	1	2.6
Satisfecho	10	26.3
Promedio	12	31.6
Insatisfecho	15	39.5
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión desarrollo personal, un 2.6% (1 participante) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 26.3% (10 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 31.6% (12 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 39.5% (15 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 6.

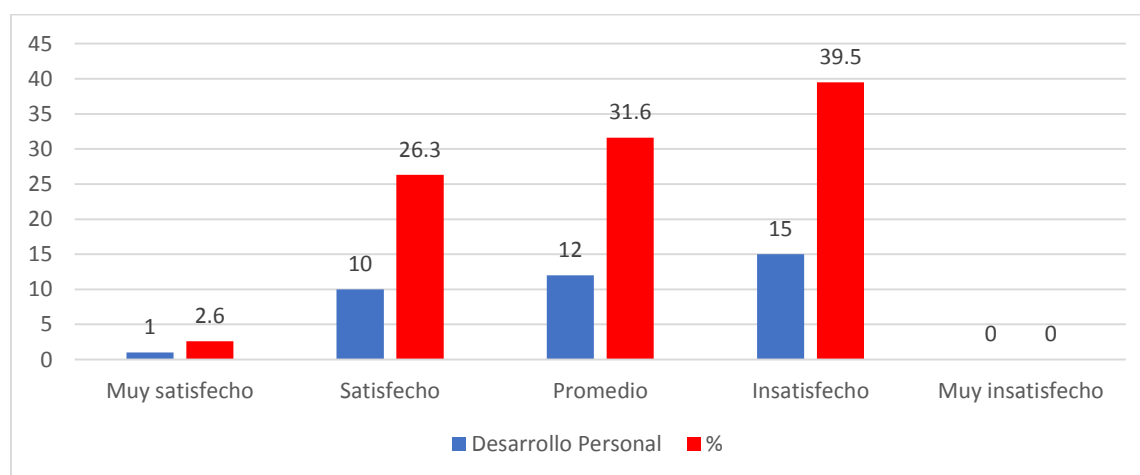


Figura 6 *Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal*

Tabla 7

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas

Categoría	Desarrollo de tareas	
	f	%
Muy satisfecho	6	15.8
Satisfecho	7	18.4
Promedio	6	15.8
Insatisfecho	19	50.0
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión desarrollo de tareas, que un 15.8% (6 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 18.4% (7 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 15.8% (6 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 50% (19 participantes) alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 7.

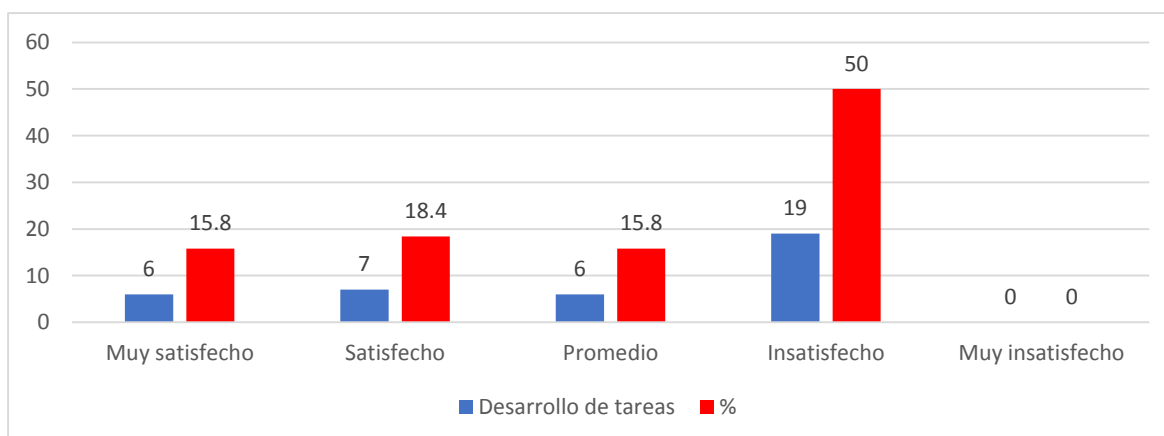


Figura 7 Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas

Tabla 8

Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad

Categoría	Relación con la autoridad	
	f	%
Muy satisfecho	3	7.9
Satisfecho	8	21.1
Promedio	12	31.6
Insatisfecho	15	39.5
Muy insatisfecho	0	-
Total	38	100.0

Fuente: Encuesta realizada

En la dimensión relación con la autoridad, un 7.9% (2 participantes) alcanzaron la categoría muy satisfecho, un 21.1% (8 participantes) alcanzaron la categoría satisfecho, un 31.6% (12 participantes) alcanzaron la categoría promedio, y, un 39.5 % (15 participantes alcanzaron la categoría insatisfecho. Estos resultados se aprecian en la figura 8.

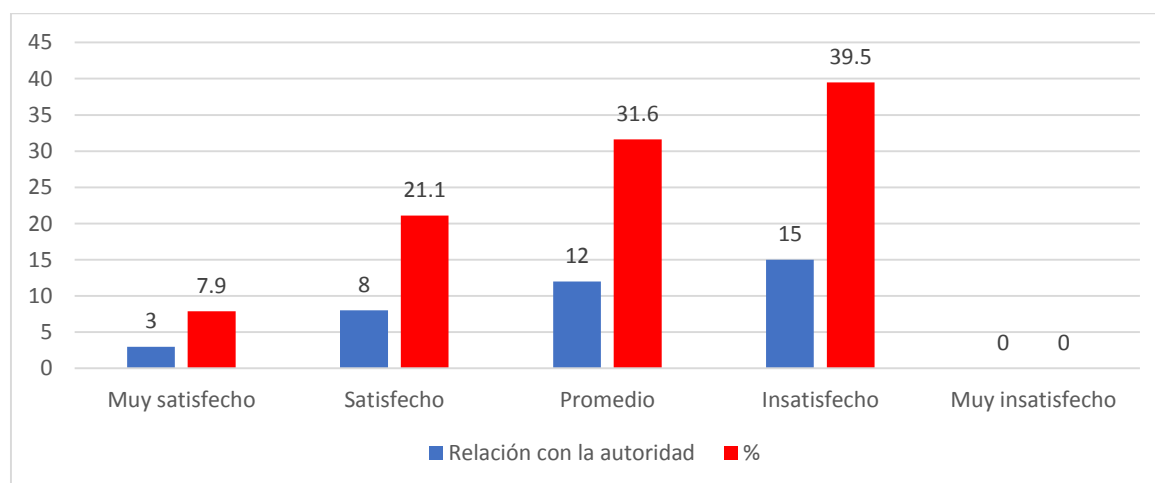


Figura 8 *Resultados de nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad*

Capítulo IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSIÓN

En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 10.5% (4 participantes) en la categoría muy satisfecho, y, una percepción máxima de 36.8% (14 participantes) en la categoría insatisfecho; resultados que guardan paralelo con lo hallados por (Nyaanga, 2014) quien define la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia las condiciones físicas del ambiente de trabajo; de mismo modo el autor Orbegoso (2015), quien aportaba que la satisfacción en el trabajo se refiere al sentimiento de un individuo o estado de ánimo dando atención a la naturaleza del trabajo del individuo, destacando el estado del entorno físico en el que trabaja.

En cuanto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 5.3% (2 participantes) en la categoría muy satisfecho, y, una percepción máxima de 42.1% (16 participantes) en la categoría insatisfecho; en el mismo sentido se encuentra que el trabajo de los autores (Alva & Juárez, 2014) en su tesis "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014" concluyeron que en las encuestas realizadas a los trabajadores encontraron que se sentían desmotivados debido a que los días feriados eran compensados con un día de descanso lo cual no beneficiaba a los trabajadores, debido a que ellos necesitaban

que dichos días sean remunerados causando así la insatisfacción laboral dentro de la empresa; del mismo modo el autor (Bercu, 2017) también encontró que la satisfacción laboral tiene que ver con las buenas remuneraciones respecto a la realización de su trabajo y sus habilidades destacadas en la organización.

En cuanto a la dimensión políticas administrativas se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 13.2% (5 participantes) en la categoría satisfecho, y, una percepción máxima de 42.1% (16 participantes) en la categoría insatisfecho, en el mismo sentido se encuentra el trabajo de Valdivia (2014) quien encontró que es necesario la monitorización no solo en el del rendimiento, sino también ver que políticas se pueden mejorar, no solo para la productividad sino para la satisfacción del cliente y de los empleados,

Por otro lado, el mismo antecedente señala que empleados felices producen clientes felices, no se trabaja con máquinas sino con personas. La importancia de la flexibilidad oportuna como política administrativa es destacada por (Palma, 1999), servir al trabajador en momentos de necesidad o que son difíciles identifica a la empresa con este, compromete al trabajador, generando además de la relación contractual una identificación y agradecimiento hacia la organización; del mismo modo el autor (Masias, 2018) encontró la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varios aspectos del trabajo de un empleado, enfatizando que las causas probables de la satisfacción en el trabajo incluyen el estatus, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo, el trabajo, el contexto, la remuneración y las recompensas extrínsecas, la promoción y las condiciones físicas

del ambiente de trabajo, así como la estructura organizativa. Finalmente, el dimensionamiento pertenece al autor.

En cuanto a la dimensión de relaciones sociales se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 10.5% (4 participantes) en la categoría muy satisfecho, y, una percepción máxima de 42.1% (16 participantes) en la categoría insatisfecho; en el mismo sentido el trabajo de Orbegoso (2015) en su tesis de maestría "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio" concluyen que la insatisfacción laboral en los trabajadores traen baja eficiencia en la organización demostrando así los trabajadores conductas de negligencia, agresión, frustración y retiro de labores; en el mismo los autores (Alva & Juarez, 2014) encontraron en su tesis que el valor intangible tiene que ver también con la atención por cumpleaños del mes, los incentivos presentes por navidad, pertenecer a una empresa de prestigio, el tener una familia laboral los cuales son aspectos valorados y que pueden contrarrestar a los inmanejables sueldos y salarios. Del mismo modo el antecedente de (Chaur, 2014) manifiesta que donde hay una administración admirable y justa, se alinean los diferentes caracteres, e intereses hacia los objetivos laborales y el respeto y compromiso con la institución, esto requiere de confianza entre sus pares, los superiores con sus subordinados y viceversa.

Cuando las relaciones sociales no son adecuadas, no se desarrolla confianza y los problemas se acumulan, no se resuelven, se critican en lugar de apoyar su solución, las personas no se involucran y en general, las actitudes están desalineadas; así mismo (Bercu, 2017) señala que las adecuadas relaciones sociales son

fundamentales en el aprendizaje laboral, en el conocimiento empresarial y en el logro de resultados, pues genera el apoyo mutuo, la mejora entre todos los contribuyentes al proceso productivo ya que lo que hace uno en un proceso es la entra de lo que hará el otro hasta terminar el producto o servicio, en este sentido cuando hay armonía los procesos se adaptan de la mejor manera para que todos estén conformes, esto se logra de manera extraordinaria cuando existen excelentes relaciones sociales, además la relación social es el trabajo y la empresa, es así como las relaciones sociales en el trabajo, entendiéndose esta como el trato y estima entre todo el personal y también algunas actividades sociales externas al trabajo, pero entre trabajadores, comprometen emocionalmente a los trabajadores y son un componente fundamental para la satisfacción, es el componente emocional de la satisfacción laboral.

Estos resultados y su fundamentación teórica están acorde con Orbegoso (2015) quien destaca los altos logros en las metas cuando la satisfacción laboral y su componente social son adecuadamente manejados.

En cuanto a la dimensión desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 2.6% (1 participante) en la categoría muy satisfecho y, una percepción máxima de 39.5% (15 participantes) en la categoría insatisfecho, en el mismo sentido se encuentra el trabajo de los autores Alva y Juárez (2014) quien señala que es la dimensión que debió resolverse al contratar al empleado. El empleado fue contratado y el acepto, y esto supone satisfacción. En la práctica como señala el autor en mención, los que se ajustan a esto son los que tienen valor alto y medio.

Los que presentan valores bajos muestran una inconformidad que puede deberse a que ellos aceptaron por necesidad, porque no tuvieron opción en el mercado o en su defecto, la empresa no cumple con lo ofrecido en el contrato. Este adquiere forma de dilema para el empleado y el empleador.

Al respecto y en ese enfoque Chaur (2014) señala que muchos aspirantes aceptan una posición que no es la esperada por ellos, ni la que pensaban realizarse, es lo que había en el mercado laboral y había que tomarlo. De igual manera, en muchas empresas que reparan en el costo laboral y no en la calidad del recurso humano, buscaron el trabajador con menos aspiración económica. El desarrollo personal en general como señala el autor está vinculado al goce de la persona, una fracción de esta es el goce del trabajo, pero mucha de ella está en su vida personal y esto requiere dinero y posesión entre otras cosas difíciles de medir. Las actividades libres, hobbies, relación con la persona, el desarrollo académico, etc. Requiere aspectos que se oponen a las posiciones con mínima remuneración que son pequeño salario y disponibilidad de tiempo, pues las personas de estas posiciones requieren trabajar horas extras. En este sentido, el autor propone que la empresa, aunque no sea su función principal debe siempre considerar las aspiraciones personales de sus empleados, pues de estas depende la "estabilidad de su satisfacción", muchos puestos requieren de personas sin mayores ambiciones o metas, pues éstas ponen a la empresa en un segundo plano, donde el primero es lograr estas. La profesión, es una de ellas. Un trabajador que realiza estudios universitarios estará enfocado en su futuro como profesional que, en ser empleado de una empresa, de otra parte, si la empresa no le puede dar crecimiento cuando logre esta meta lo perderá. En este

punto, (Masias, 2018) es categórico, es un aspecto que debe considerarse desde la contratación si se busca un empleado estable y preguntarse ¿el puesto que le ofrecemos, por más simple que sea, se ajusta a su plan de vida ¿Cuánto menos en el mediano plazo?

Estas reflexiones se ajustan a lo señalado por (Nyaanga, 2014) cuando señala que el teletrabajo logra desarrollar personalmente a la persona como familia, ya que ahora si esta junto a ella. Se trata entonces de encontrar la gente correcta para el puesto correcto, pues si la empresa no va con los ideales de la persona, conviene que ambos tomen medidas para no perjudicarse

En cuanto a la dimensión desempeño de tareas se encontró que los trabajadores tienen una percepción mínima de 15.8% (6 participantes) en las categorías muy satisfecho y promedio, y, una percepción máxima de 50% (19 participantes) en la categoría insatisfecho, en el mismo sentido se encuentra la tesis de los autores , Valdivia (2014) señala que a diferencia de las maquinas, las personas requieren que su actividad sea valorada, y su importancia reconocida, aspecto que es contrario en las empresas con ejecutivos no idóneos que menosprecian a este personal. El trabajo de otros y su satisfacción es contagiante, como también el desapego.

Estos resultados también están acordes a los hallados por (Alva & Juárez, 2014) en su tesis la cual señalan que el menosprecio de la empresa por el trabajo es debido a la alta oferta de trabajo o disponibilidad de empleados a bajo precio, y en este sentido el efecto es que la valía de trabajo para el trabajador es similar a la valía que hace la administración y la satisfacción por ende es mala; en el mismo sentido el

autor Orbegoso (2015) concluye que la satisfacción laboral tiene que ver con el personal que tiene baja jerarquía por lo que señala que si bien hay posiciones estratégicas que dirigen la empresa, es el personal de menor jerarquía el que hace posible que estos se dediquen eficientemente a su estratégica labor, como es el caso de la secretaria y el ejecutivo o sus asistentes.

En cuanto a la dimensión relación con la autoridad se encontró que los trabajadores de la empresa tienen una percepción mínima de 7.9% (2 participantes) en la categoría muy satisfecho, y, una percepción máxima de 39.5 % (15 participantes) en la categoría insatisfecho en el mismo sentido se encuentra la tesis del (Alva & Juárez, 2014) que pone en evidencia la baja calidad administrativa en su antecedente local y contrasta con el de Ilmakunnas y Bockerman (2012) quien señala una realidad muy diferente en los países escandinavos; del mismo modo el autor (Palma, 1999) señala que la relación con la autoridad, es fundamental en aspectos como el vínculo a la empresa que sostiene el vínculo emocional, que lleva a la satisfacción laboral y todas las bondades que de esta derivan, felicidad apreciada por los clientes, esmero en su labor, confiabilidad.

4.2 CONCLUSIONES

Después de haber discutido los resultados obtenidos en la investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Con respecto al objetivo general concluimos que el nivel de satisfacción laboral es predominantemente bajo, donde el 50% de los trabajadores se encuentran insatisfechos por las diferentes condiciones en las que laboran en la empresa.
- Con respecto a todas las variables que se analizan, se observa que éstas presentan un nivel de satisfacción predominantemente bajo, explicado por diferentes factores que impactan en cada una de las variables.
- Que respecto a la variable de desempeño de tareas el 50% de encuestados se sienten poco valorados en su puesto de trabajo.
- Del mismo modo en la variable de beneficios laborales y/o remunerativos el 42.1% de encuestados se sienten insatisfechos debido al incumplimiento de los pagos y beneficios de los trabajadores.
- Así mismo en la variable de políticas administrativas el 42.1% de encuestados se sienten insatisfechos debido a que las horas extras trabajadas no son bien remuneradas y el trato es frío.
- Luego tenemos que en la variable relaciones sociales el 42.1 % de encuestados se sienten insatisfechos debido a que prefieren trabajar solos y no en equipo.
- En la variable desarrollo personal el 39.5% de encuestados se sienten insatisfechos debido a que la empresa no les permite poder desarrollarse personalmente y no se sienten bien con las labores que ellos mismo realizan.

- Respecto a la variable relación con la autoridad el 39.5% de encuestados se sienten insatisfechos debido a que la relación con los jefes no es buena y no reconocen el esfuerzo y la labor diaria de los colaboradores.
- Finalmente concluimos que en la variable condiciones físicas y/o materiales el 36.8% de encuestados se sienten insatisfechos debido que consideran que el ambiente donde trabajan no es confortable y las herramientas que utilizan se encuentran obsoletas, no permitiéndoles tener un buen desarrollo laboral dentro de la empresa.

Referencias

- Adarns, S. (2013). Los empleados infelices sobrepasan a los felices por dos a uno en todo el mundo. *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/susanadams/2013/10/10/unhappy-employees-outnumber-happy-ones-by-two-to-one-worldwide/#38f3cb13362a>
- Alva, J. L., & Juarez, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria s.a del distrito de Trujillo-2014*. Trujillo - Perú: Tesis Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCIÓN_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Avila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones R.A.
- Bercu, A. (2017). Impact of employees' training programmes on job satisfaction. *Current Science*, 112(7). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Maria-Bercu/publication/316254849_Impact_of_Employees%27_Training_Programmes_on_Job_Satisfaction/links/5a5f12090f7e9b4f783cbd94/Impact-of-Employees-Training-Programmes-on-Job-Satisfaction.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. . México: Pearson Prentice Hall.
- Chaur, T. I. (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asia Journal of shipping and Logistics*, 373-392. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82443164.pdf>
- Ellickson, M., & Logsdon, K. (2002). Determinantes de la satisfacción laboral de los empleados del gobierno municipal. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.

- Gamboa L, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *San Martín Emprendedo*, vol. 5, n. 1 .
- Gamboa, L. L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 5(1), 3 -12. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1652/1/sme_v5n1_art1.pdf
- Gestion. (18 de 08 de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestion /Empleo y Management*, pág. 11. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gómez, C. A., Incio, O. W., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Lima Perú: Tesis para grado de maestro CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Greenberg, J., & Baron, R. (1995). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Trenton NJ USA: Prentice-Hall International, Inc.
- Grove, C. (2005). *Introducción al Proyecto de Investigación GLOBE sobre Liderazgo en el Mundo*. Obtenido de www.grovetwell.com/pub-GLOBE-intro.html
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hofstede, G. (1980). *Consecuencias de la cultura: Las diferencias internacionales en los valores relacionados con el trabajo*. Londres: Sage.
- Ilmakunnas, P., & Bockerman, P. (2012). El nexo entre satisfacción laboral y productividad: un estudio Uso de datos de registro y encuesta coincidentes. *Cornell University ILR School*, 65-2.

- Loh, J., Restubog, S., & Gallois, C. (2010). Resultados de actitud de la permeabilidad de los límites laborales. *Cross Cultural Management*, 118.
- Masias, J. B. (2018). *La satisfacción laboral y la seguridad integral en el servicio de transporte terrestre de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo 2016-2017*. Lima - Perú: Tesis de Maestría en "ADMINISTRACION AEROESPACIAL". Obtenido de <http://repositorio.fap.mil.pe/handle/fap/55>
- Mc Namara, C. (s.f.). *Job Satisfaction*. Obtenido de http://www.managementhelp.org/prsn_wll/job_stfy.htm#anchor306642
- Namara, M. (2004). SATISFACCION LABORAL.
- Newman, K., & Nollen, S. (1996). Culture and congruence: The fit between management practices and national culture. *Journal of International Business Studies*, 753-779.
- Nyaanga, S. (2012). El impacto de la intensidad de la teletrabajo en los resultados de la percepción de los empleados: satisfacción laboral, productividad y compromiso organizacional. Hoboken NJ 07030: tesis doctoral Stevens Institute of Technology. Obtenido de <http://pqdtopen.proquest.com/doc/1335198889.html?FMT=ABS>
- Nyaanga, S. (2014). *El impacto de la intensidad de la teletrabajo en los resultados de la percepción de los empleados: satisfacción laboral, productividad y compromiso organizacional*. Hoboken NJ 07030: tesis doctoral Stevens Institute of Technology. Obtenido de <http://pqdtopen.proquest.com/doc/1335198889.html?FMT=ABS>
- Orbegoso, A. G. (2015). Metaanálisis de investigaciones sobre clima organizacional en el Perú. *Revista de Psicología*, 34-67. Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/413

- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción laboral SLSPC. *Teoría e Investigación en Psicología*, 27-34.
- Parker, S., Rubalcava, L., & Teruel, G. (2011). *Calidad de vida en América Latina: condiciones de trabajo*. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.568.4287&rep=rep1&type=pdf>
- Schermerhom. (1993).
- Schuler, R., & Rogovsky, N. (1998). Understanding compensation practice variations across firms: The impact of national culture. *Journal of International Business Studies*, 159-177.
- Spector, P. (1997). *Satisfacción en el trabajo: aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. New York: Harper & Row.
- Valdivia, C. (2014). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo S.A.* Trujillo-Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo

Anexos

Anexo 01: Carta de autorización de la empresa para el uso de su nombre y datos.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE			
Yo <u>Patricia Evelina Rosales Quisones</u> (Nombre del representante del área de la empresa)					
identificado con DNI <u>41592310</u> , en mi calidad de <u>Defensora de Recursos Humanos</u> (Nombre del puesto del representante del área de la empresa)					
del área de <u>Recursos Humanos</u> (Nombre del área de la empresa)					
de la empresa/institución <u>América Express SA</u> (Nombre de la empresa)					
con R.U.C N° <u>20114111342</u> , ubicada en la ciudad de <u>Trujillo</u>					
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,					
Al señor <u>Cintya Elvira Yeckle Vasquez</u> (Nombre completo del egresado)					
identificado con DNI N° <u>44122044</u> egresado de la carrera de <u>Administración</u> (Nombre de la carrera profesional)					
para que utilice la siguiente información de la empresa:					
<u>Reglamento interno de la Empresa</u>					
<u>Manual de Organización y Funciones</u>					
<u>Estructura organizacional de la empresa</u> (Detallar la información a entregar)					
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.					
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.					
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o					
() Mencionar el nombre de la empresa.					
 del 20..... <u>Patricia E. Rosales Quisones</u> Firma y Sello del Representante de la Empresa DNI: <u>41592310</u>					
El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.					
<u>Cintya Yeckle Vasquez</u> Firma del Egresado DNI: <u>44122044</u>					
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**



Yo Patricia Evelina Robles Quiñones
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI 41592310, en mi calidad de Jefatura de Recursos Humanos
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de Recursos Humanos
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución América Express S.A
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20114111342, ubicada en la ciudad de Trujillo.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Yhanyna Marilu Uriol Mariños
(Nombre completo del egresado)
identificado con DNI N° 46457602 egresado de la carrera de Administración
(Nombre de la carrera profesional)
para que utilice la siguiente información de la empresa:
Reglamento Interno de la empresa
Manual de Organización y Funciones
Estructura organizacional de la empresa
(Detallar la información a entregar)

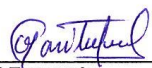
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

 del 20.....
Patricia E. Robles Quiñones
JEFAURA DE RECURSOS HUMANOS
Firma y sello del Representante de la
Empresa
DNI: 41592310

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado
DNI: 46457602

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				

Anexo 02: Instrumento para medir la variable Nivel de Satisfacción Laboral

Escala de Opiniones SL-SPC

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
De acuerdo.	4 Puntos
Indeciso.	3 Puntos
En desacuerdo.	2 Puntos
Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

Ítems	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Indeciso.	En	Totalmente en desacuerdo.
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					

Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo.	Indeciso.	En disacuerdo	Totalmente en desacuerdo.
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Me pagan puntualmente y de acuerdo a ley					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					

Ítems	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Indeciso.	En discrepancia	Totalmente en desacuerdo.
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. se cumple con la Legislación laboral y las normatividad de seguridad y salud en el trabajo. (Tengo contrato laboral, y me dan boleta de pago)					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 03: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Variables indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017?	OBJETIVO GENERAL: Describir la satisfacción laboral de los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017.	VARIABLE UNICA La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo,	Determinada por toda la población que son 38 trabajadores subordinados.	No Experimental Transversal Descriptivo Simple El diseño debe acompañarse del esquema que lo representa. M → O M: Muestra	“Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Apéndice x. A continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores:
	OBJETIVOS ESPECIFICOS: - Describir la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales en los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017. - Describir la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017.				

	- Describir la dimensión Políticas Administrativas en los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017. - Describir la dimensión Relaciones Sociales en los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017. - Describir la dimensión Desarrollo Personal en los trabajadores en la sucursal Trujillo de la empresa América Express- 2017.	basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. DIMENSIONES -Condiciones Físicas y/o Materiales -Beneficios Laborales y/o Remunerativos -Políticas Administrativas -Relaciones Sociales -Desarrollo Personal -Desempeño de Tareas -Relación con la Autoridad		O:Observación de satisfacción Laboral	(a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c)Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos
--	--	---	--	---------------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 04: Ficha técnica instrumento de satisfacción laboral.

Ficha técnica instrumento de satisfacción laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

I. FICHA TÉCNICA

- a. Nombre del Test : Escala de satisfacción laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

- Factor I : Condiciones Físicas y/o Materiales
- Factor II : Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Factor III : Políticas Administrativas
- Factor IV : Relaciones Sociales
- Factor V : Desarrollo Personal
- Factor VI : Desempeño de Tareas
- Factor VII : Relación con la Autoridad

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo Likert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración : individual y colectiva.
- d. Tiempo : Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad : 17 en adelante.
- g. Datos Normativos : Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 puntos
A	De acuerdo.	4 puntos
I	Indeciso.	3 puntos
D	En desacuerdo.	2 puntos
TDK	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar el sumatorio total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I	: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II	: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III	: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV	: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V	: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI	: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII	: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

IV. INTERPRETACIÓN

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Anexo 05: Prueba de Confiabilidad

Título de la Investigación: "Nivel de Satisfacción Laboral En La Sucursal Trujillo De La Empresa Transportes América Express SA - 2017"
Línea de Investigación: Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones
Apellidos y nombres del experto: Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 36 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por la autora para medir la satisfacción laboral, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,974, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,975

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,949

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.


DR. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER
VOCERO C.A.
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Tabla NRD1

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N° D1 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los trabajadores de la Empresa de Transporte América Express S.A., de 0,949, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla NR02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos correcta	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	103,0833	858,029	,753	,947
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	103,0000	888,727	,787	,946
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	103,0000	883,273	,806	,946
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	103,6667	876,970	,545	,940
5. La fuerza que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	103,9167	878,529	,592	,947
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	103,6833	884,611	,528	,948
7. Me siento mal con lo que hago.	103,5000	854,455	,793	,946

INC. MOHE CLINICA EDUARDO JIMENEZ
 COESPE 426
 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	103,3333	862,755	,646	,948
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	103,1887	852,697	,860	,946
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	103,5000	832,455	,038	,952
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	103,5833	856,629	-,307	,954
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	102,8157	848,990	-,155	,853
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	103,3333	812,242	,329	,850
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	103,4167	818,417	,172	,951
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	103,2500	858,841	,766	,946
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	103,0000	877,455	,860	,946
17. Me disgusta mi horario.	103,5833	876,265	,762	,947
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	103,0000	862,545	,709	,847
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	103,3333	826,242	,069	,852
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	103,2500	849,477	,821	,946
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	103,2500	851,841	,823	,946
22. Me pagan puntualmente y de acuerdo a ley.	102,6667	872,970	,801	,846
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	103,5667	874,970	,808	,947
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	103,5833	875,720	,798	,947
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	103,4167	867,720	,741	,947
26. Mi trabajo me aburre.	102,8333	851,970	,902	,846
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	103,4167	874,083	,668	,847

Trujillo, 20 de Julio del 2019. Se da fe que el presente es una copia fiel del original.
Firma: _____


FIE. YECQUE VASQUEZ CINTYA
CALLE 4011
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS (CSE PERU)

Anexo 06: Evaluación de expertos

**UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE**

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Nivel de Satisfacción Laboral en la sucursal Trujillo de la Empresa de Transportes América Express S.A - 2019"

Línea de investigación:

Apellidos y nombres del experto: Moncada Vergara Luz Angelita

El instrumento de medición pertenece a la variable:

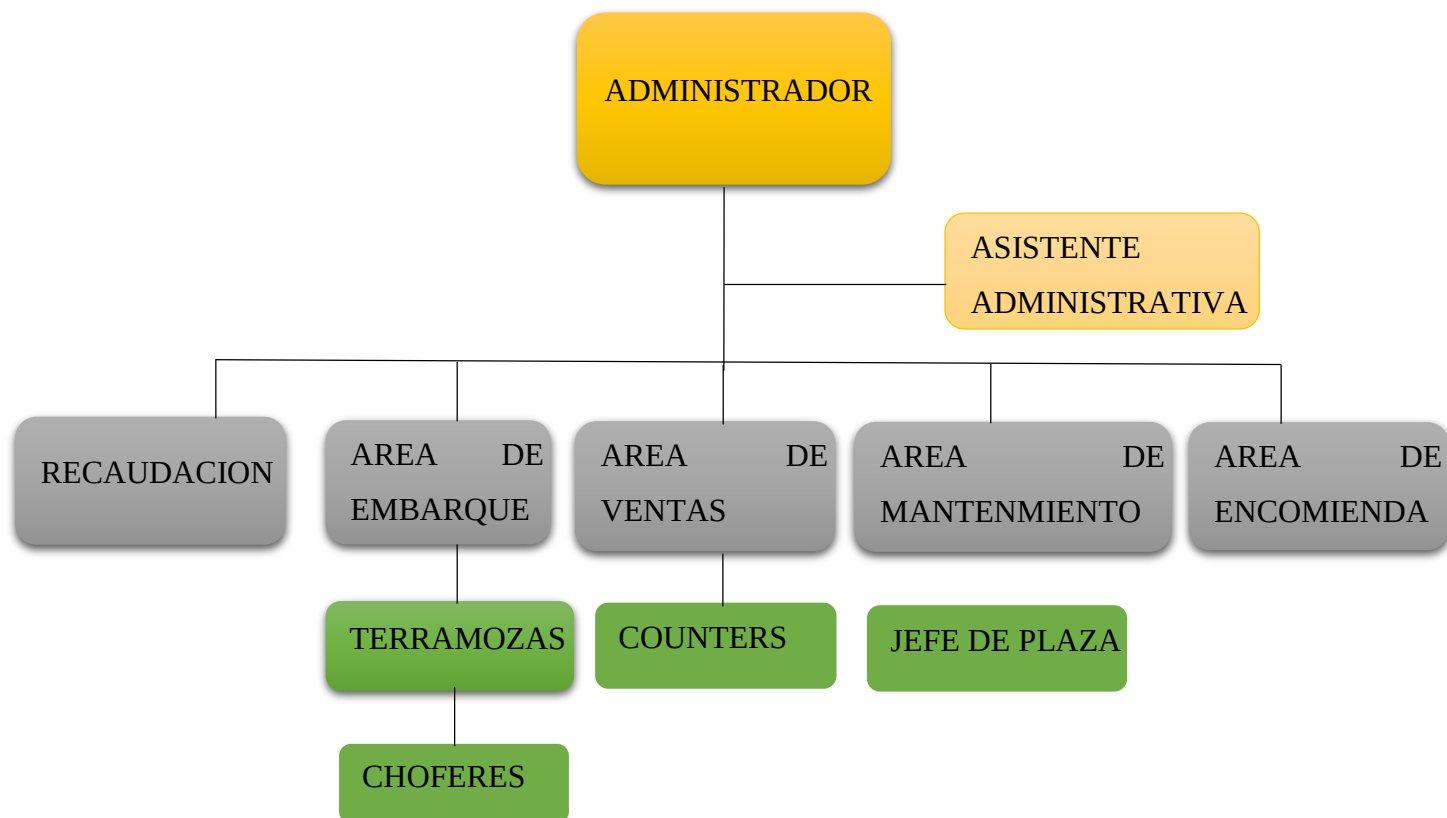
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Firma del experto: [Firma]
DNI 18110664
Directa WA Comportamiento Organizacional

Anexo 07: Organigrama



Fuente: Elaboración propia