



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL
ENTRE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS PERURAIL E INCA
RAIL, CUSCO - 2016**

Presentado por:

Bach. WALTER OSNAR CRUZ CONISLLA

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO

Asesora:

Dra. ARMINDA GIBAJA OVIEDO

CUSCO – PERÚ

2017



PRESENTACIÓN

SRA. DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DE TESIS

De conformidad con las disposiciones del reglamento de grados y títulos y con el propósito de optar por el título profesional de licenciado en turismo presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS PERURAIL E INCA RAIL, CUSCO 2016.

El presente trabajo es fruto de la investigación realizada sobre la satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

A través del presente trabajo de investigación se pretende también, contribuir al desarrollo y discusión del conocimiento teórico y metodológico sobre la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas ferroviarias en nuestra región del Cusco.

Finalmente debo expresar mi agradecimiento por la orientación y apoyo brindado.

Bach. Walter Osnar Cruz Conislla



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco, a las Autoridades y a los Docentes, por la gran labor que desempeñaron en el transcurso de nuestra formación profesional.

A mi Asesora Dra. Arminda Gibaja Oviedo y Dictaminantes, por su constante apoyo y guía para continuar con mi investigación.

A los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, por su valiosa colaboración e información para poder continuar con la investigación.

El Tesista.



DEDICATORIA

*A Dios, por darme las virtudes y fuerzas
necesarias para continuar y seguir siempre
adelante.*

*A mi familia, que me apoya en todo momento y
son el pilar más importante en el cual muchas
veces me he visto reconfortado, a mis padres
por confiar en mí y a mi hermana por darme el
soporte en el transcurso de mi carrera
Universitaria.*

*A mis amigos en general por su constante
apoyo.*

Walter Osnar Cruz Conislla



INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral está adquiriendo cada vez mayor importancia en las diferentes empresas que ofrecen servicios turísticos, sin embargo, a diferencia de otros lugares el fenómeno no está muy estudiado en nuestra región, y en la mayoría de casos se analiza solo como un elemento asociado al trabajador. Este trabajo de investigación pretende exponer la importancia de la Satisfacción laboral, que es sin duda una de las razones que motiva el desempeño laboral, y la calidad de servicio que se ofrece al turista tanto interno como externo.

La ciudad de Cusco se constituye como uno de los principales polos de inversión turística, ya que alberga a una de las maravillas del mundo, Machupicchu, por lo que la afluencia de visitantes es mayor. Nos enfocamos en la satisfacción del turista, sin observar cuales son los aspectos y elementos que hacen que el turista nacional y extranjero se encuentren plenamente satisfechos con su visita.

El transporte ferroviario es el medio principal para llegar a Machupicchu, y carecemos de un estudio que demuestre la importancia de la satisfacción laboral, como elemento principal de la calidad de servicio. Para cumplir con este propósito, se dividió el trabajo en tres capítulos, los cuales se describen a continuación.

En el **Capítulo I** se realiza la contextualización del problema de investigación, se plantea la formulación del problema, sus interrogantes, la justificación, la delimitación de la investigación y la formulación de los objetivos.

En el **Capítulo II** se encuentra la fundamentación teórica del problema mencionado anteriormente y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en otras realidades.

En el **Capítulo III** se describe el enfoque estilo y tipo de investigación, la metodología de este trabajo, y una intervención de campo realizado a los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, a través de una encuesta.



En el Capítulo IV se realiza los cuadros y tablas comparativas de acuerdo a las encuestas con un análisis e interpretación de acuerdo a las dimensiones.

En el Capítulo V se realiza la discusión y propuestas que basándonos en el estudio realizado propondremos y analizaremos.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	5

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1. Antecedente internacional.....	6
2.1.2. Antecedentes locales	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.1.1. Satisfacción laboral	9
2.1.2. Teoría de la satisfacción laboral.....	10
2.1.3. Teoría de la equidad laboral de Adams (1963)	12
2.1.4. Dimensiones de la satisfacción laboral	13
2.1.5. Satisfacción, Insatisfacción y Producción	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	14
2.3.1. Transporte ferroviario	14
2.3.2. Turismo ferroviario	17



2.4. VARIABLES E INDICADORES 18
2.4.1. Variable 18
2.4.2. Operacionalización de la variable 18

CAPITULO III
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 19
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 19
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 19
3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 20
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS 20

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTAS AL PERSONAL DE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS
PERURAIL E INCA RAIL 21
4.1.1. Datos Generales 21
4.1.2. Satisfacción con el trabajo 24
4.1.3. Satisfacción con el reconocimiento 30
4.1.4. Satisfacción con las promociones y ascensos 31
4.1.5. Satisfacción con los beneficios 33
4.1.6. Satisfacción con los compañeros 35
4.1.7. Satisfacción con la supervisión 38
4.2. TABLAS COMPARATIVAS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES 40
4.2.1. Dimensión N° 1: Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de
las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail. 40
4.2.2. Dimensión N° 2: Satisfacción con el reconocimiento referido por los
trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 41
4.2.3. Dimensión N° 3: Satisfacción con las promociones y ascensos referido por
los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 42
4.2.4. Dimensión N° 4: Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores
de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 43
4.2.5. Dimensión N° 5: Satisfacción con los compañeros referido por los
trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 44
4.2.6. Dimensión N° 6: Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores
de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 45
4.2.7. Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las
empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail 46

CAPITULO V
DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1. DISCUSIÓN	47
5.2. PROPUESTAS.....	48
5.2.1. Propuesta N° 1: Elaboración de bandas salariales de acuerdo a las competencias de los trabajadores	48
5.2.2. Propuesta N° 2: Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos	50
5.2.3. Propuesta N° 3: Programa de capacitaciones de trabajo en equipo e inclusión de la jefatura en el buen desempeño laboral	52
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: <i>Edad de los trabajadores de las empresas ferroviarias</i>	21
Tabla N° 2: <i>Genero de los trabajadores de empresas ferroviarias</i>	22
Tabla N° 3: <i>Nivel educativo de los trabajadores de empresas ferroviarias</i>	23
Tabla N° 4: <i>¿Se siente usted cómodo y seguro (estable) en su puesto de trabajo?</i>	24
Tabla N° 5: <i>¿Se encuentras satisfecho con el salario mensual que percibe?</i>	25
Tabla N° 6: <i>¿Su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral (8 Horas)?</i>	26
Tabla N° 7: <i>¿Cada cuánto tiempo se dan contratos anuales en su trabajo?</i>	27
Tabla N° 8: <i>¿Las condiciones físicas y materiales en su trabajo son los adecuados para el cumplimiento de sus funciones?</i>	28
Tabla N° 9: <i>¿Se encuentra satisfecho con la seguridad en su trabajo?</i>	29
Tabla N° 10: <i>¿Dentro de la empresa se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?</i>	30
Tabla N° 11: <i>¿Tiene usted línea de carrera dentro de la empresa en la que trabaja?</i>	31
Tabla N° 12: <i>¿Cada cuánto tiempo se dan ascensos en su centro de trabajo?</i>	32
Tabla N° 13: <i>¿La empresa cumple con el pago de sus beneficios sociales?</i>	33
Tabla N° 14: <i>¿La empresa aporta su seguro de vida (riesgo laboral)?</i>	34
Tabla N° 15: <i>¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?</i>	35
Tabla N° 16: <i>¿Cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de tu empresa?</i>	36
Tabla N° 17: <i>¿Sientes que tu Jefe te apoya en tu trabajo?</i>	37
Tabla N° 18: <i>¿Siente que la empresa delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?</i>	38
Tabla N° 19: <i>¿Es usted capacitado de manera constante por su empresa?</i>	39
Tabla N° 20: <i>Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.</i>	40
Tabla N° 21: <i>Satisfacción con el reconocimiento referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail</i>	41
Tabla N° 22: <i>Satisfacción con las promociones y ascensos referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.</i>	42



Tabla N° 23: Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.....43

Tabla N° 24: Satisfacción con los compañeros referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail44

Tabla N° 25: Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.....45

Tabla N° 26: Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail46

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Edad de los trabajadores de las empresas ferroviarias.21

Figura N° 2. Genero de los trabajadores de empresas ferroviarias.22

Figura N° 3. Nivel educativo de los trabajadores de empresas ferroviarias.....23

Figura N° 4. ¿Se siente usted cómodo y seguro (estable) en su puesto de trabajo?.....24

Figura N° 5. ¿Se encuentras satisfecho con el salario mensual que percibe?25

Figura N° 6. ¿Su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral (8 Horas)?.....26

Figura N° 7. ¿Cada cuánto tiempo se dan contratos anuales en su trabajo?27

Figura N° 8. ¿Las condiciones físicas y materiales en su trabajo son los adecuados para el cumplimiento de sus funciones?28

Figura N° 9. ¿Se encuentra satisfecho con la seguridad en su trabajo?29

Figura N° 10. ¿Dentro de la empresa se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?30

Figura N° 11. ¿Tiene usted línea de carrera dentro de la empresa en la que trabaja?.....31

Figura N° 12. ¿Cada cuánto tiempo se dan ascensos en su centro de trabajo?32

Figura N° 13. ¿La empresa cumple con el pago de sus beneficios sociales?.....33

Figura N° 14. ¿La empresa aporta su seguro de vida (riesgo laboral)?.....34

Figura N° 15. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?35

Figura N° 16. ¿Cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de tu empresa?36

Figura N° 17. ¿Sientes que tu Jefe te apoya en tu trabajo?37

Figura N° 18. ¿Siente que la empresa delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?38

Figura N° 19. ¿Es usted capacitado de manera constante por su empresa?39

Figura N° 20. Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.40

Figura N° 21. Satisfacción con el reconocimiento referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail41

Figura N° 22. Satisfacción con las promociones y ascensos referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail42

Figura N° 23. Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail43

Figura N° 24. Satisfacción con los compañeros referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail44

Figura N° 25. Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail45

Figura N° 26. Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail46



RESUMEN

Actualmente la satisfacción laboral es de suma importancia dentro de todas las empresas que trabajan en el rubro del turismo, ya que se encuentra directamente relacionada con la calidad de atención que brindan los trabajadores a sus clientes. Evocamos esta investigación a las dos empresas ferroviarias que operan en nuestra ciudad, Perurail e Inca Rail, se ha demostrado que los trabajadores de ambas empresas no están satisfechos con algunas condiciones en sus puestos de trabajo, debido a diversos aspectos organizacionales de área como la satisfacción con el reconocimiento, con los beneficios y con la supervisión.

El objetivo general fue evaluar la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de las empresas ferroviaria Perurail e Inca Rail, que tiene contacto directo con el turista nacional y extranjero.

Respecto a la metodología utilizada, el tipo de investigación es Básico, con un diseño no experimental en su forma Descriptivo Comparativo. Asimismo como es necesario contrastar lo datos de ambas empresas ferroviarias se utilizaron 2 poblaciones, que abarco dos grupos de 80 personas de cada empresa ferroviaria, basado en un estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia.

El resultado al que ha llegado el trabajo de investigación es que la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail es regular – mala, ya que ambas empresas no cuentan con programas de capacitación acorde a las necesidades de sus trabajadores, no cumplen con las expectativas de seguridad y salarial, y adicional a ello no se ofrece una línea de carrera para brindar estabilidad laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral
Empresas ferroviarias



ABSTRACT

Currently job satisfaction is very important within all companies working in the field of tourism, because it is directly related to the quality of service provided by workers to their customers. We focus this research on the two railway companies that operate in our city, Perurail and Inca Rail, It has been shown that workers of both companies are not satisfied with some conditions in their jobs, due to various organizational aspects of the area such as satisfaction with recognition, benefits and supervision.

The general objective was to evaluate the job satisfaction of workers who have direct contact with national and foreign tourists of both rail companies Perurail and Inca Rail.

Regarding the methodology used, the type of research is Basic, with a non-experimental design in its Comparative Descriptive form. Also because it is necessary to contrast the data of both railway companies, 2 populations were used, which included two groups of 80 people from each railway company, based on a non-probabilistic sampling study for convenience.

The result of this research work is that the job satisfaction of the workers of the railway companies Perurail and Inca Rail is regular – bad, since both companies do not have programs of training according to the needs of their workers, do not meet the expectations of security and salary, and additional to this a career path is not offered to provide job stability.

KEYWORDS: Job Satisfaction
Railway companies



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Locke (1968) definió la satisfacción laboral como: "Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las 'experiencias laborales' del sujeto". Es entendida entonces, por algunos autores, como un factor que determina el grado de bienestar, que un individuo experimenta en su trabajo.

La satisfacción laboral viene a ser una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas, que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo (Topa, Lisboa, Palaci, & Alonso, 2004). Igualmente está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor (Directivos.eae, 2014). Se indica también que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo; también la comodidad que presenta el trabajador en sí y al entorno al cual pertenece, considerando la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

El presente trabajo está orientado a ver la satisfacción laboral del trabajador en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, y en qué medida estas dos empresas se diferencian; se estudiará a los trabajadores de ambas empresas férreas, que están en contacto directo con el turista nacional y extranjero.



Una de las principales vías de acceso para llegar a Machupicchu es la línea férrea que comprende: Poroy, Ollantaytambo, Machupicchu; en la que operan las dos empresas ferroviarias mencionadas, ambas manejan servicios diferentes, Inca Rail opera clase Ejecutiva, Primera clase y servicio Presidencial, por otro lado, Perurail maneja el servicio Tren local, Expedition, Vistadome y Hiram Bingham; esperando satisfacer así las necesidades de los pasajeros que viajan a Machupicchu y toman sus servicios.

En este sentido, el presente trabajo de investigación evaluará en qué medida es semejante y diferente la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las semejanzas y diferencias de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las semejanzas de la satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?
- ¿Cuáles son las diferencias de la Satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Identificar la Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, que tienen contacto directo con el turista Nacional y extranjero, Cusco - 2016.



1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las Semejanzas de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perú Rail e Inca Rail, Cusco – 2016.
- Identificar las Diferencias de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perú Rail e Inca Rail, Cusco – 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

Evocando al tema de investigación, referimos que la satisfacción laboral va tomando importancia desde el inicio de múltiples empresas que no necesariamente están relacionadas con el turismo, sin embargo, la afluencia de turistas nacionales y extranjeros en una empresa turística de transporte está relacionada con la calidad del servicio que se haya recibido, somos conocedores que la demanda, está ligada directamente con la calidad de servicios y esta a su vez a la satisfacción laboral, “un trabajador feliz es un trabajador productivo” (Solé, 2014) y “empleados contentos clientes felices” (Service Profit Chain, 2014), son algunas de las frases que comúnmente escuchamos y pronunciamos y que nos hacen entender un poco más acerca de nuestro problema de investigación. Es tan importante en el turismo tener clientes contentos, que se estudia de manera profunda los diferentes elementos que guían a este resultado, es entonces que tomamos la satisfacción laboral como tal, un elemento de suma importancia para llegar a tener clientes satisfechos con trabajadores felices.

La satisfacción laboral es un tema que preocupa a muchas empresas que operan en el ámbito del turismo ya que está relacionada directamente con la calidad de servicio que brinda cada empleado; tomando la cita de González, Sánchez y López (2011, p. 1047): “Es indudable la fuerte relación que existe en el sector servicios, entre la calidad percibida por los clientes y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados que los prestan”.



Se cuenta con una limitada investigación sobre la satisfacción laboral de las empresas ferroviarias en nuestra región, y más escasa aun, un estudio comparativo que nos muestre sus semejanzas y diferencias, de este modo la investigación se abocará al empleado que trabaja en el servicio de transporte férreo, que se ofrece al turista nacional y extranjero, que visita la ciudadela inca de Machupicchu, icono representativo del Perú.

El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo y las diferencias entre unidades organizacionales en satisfacción laboral son vistas como síntomas preocupantes de potenciales deficiencias, por lo cual, todo ello convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización (Anaya & Suárez, 2007).

Según demostraban Heskett, Sasser y Schlesinger (1997) una de las claves más importantes para explicar el éxito de las empresas, es la calidad de sus servicios y el propósito de cumplir los deseos de sus clientes y también de sus trabajadores.

En el tiempo que Perurail e Inca Rail van operando la línea férrea, 18 años y 8 años respectivamente, manejan diferentes técnicas de motivación para entrenar a sus trabajadores. El marco de los recursos humanos ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores contentos y por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos (Morales, Medina, & Pérez, 2010).

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Cambio permanente en el personal de ambas empresas ferroviarias, lo cual nos impide tener una percepción precisa de los datos.



1.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El ámbito geográfico poblacional de estudio serán las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, específicamente en las áreas de boletería, servicio a bordo y reservas; en el Cusco, Ollantaytambo y Machupicchu pueblo; respectivamente estas áreas son las que tienen contacto directo con el turista nacional y extranjero.

1.7. ASPECTOS ÉTICOS

Dentro de los aspectos éticos a tratar en esta investigación tomaremos los impartidos en la Universidad Andina del Cusco, expresados en el transcurso del ciclo universitario en la Escuela Profesional de Turismo, en el curso Deontología Turística, de tal modo que la verdad, honestidad y sinceridad serán los valores que guiarán nuestra investigación.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los antecedentes de la investigación cabe resaltar los siguientes estudios anteriores respecto a la Satisfacción Laboral:

2.1.1. Antecedente internacional

TÍTULO : *Satisfacción Laboral - Trabajo de Investigación.*

AUTOR(ES) : Hannoun, G.

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.

AÑO : 2011

El objetivo de esta investigación es ampliar los conocimientos referentes a la satisfacción laboral y su importancia. El tipo de investigación es descriptivo, ya que pretende describir los elementos actuales existentes en el área de estudio. La conclusión más importante que tomaremos es: “Por un lado los empleados son considerados trabajadores normales, los cuales pueden llegar a tener problemas, de tipo económicos, educacionales, de vivienda, salud, perturbaciones emocionales”, esta conclusión ayudara a al tema y problema objeto de investigación.

2.1.2. Antecedentes locales

TÍTULO : Nivel de servicio a bordo del tren Vistadome y la satisfacción de los turistas en la ruta Poroy - Machupicchu.

Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo

AUTOR(ES) : Miranda, J.

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

AÑO : 2013



El objetivo general de esta investigación es demostrar que el nivel de servicio a bordo del tren VISTADOME (Clase de servicio de tren que opera Perurail) es importante para elevar la satisfacción de los turistas. El tipo de investigación que se emplea es Evaluativo, con el propósito de evaluar e investigar la relación entre el nivel de servicio y la satisfacción de los turistas. El investigador llega a la siguiente conclusión: “El nivel, de calidad de servicio a Bordo que presta la empresa Perú Rail en el transporte turístico férreo en la ruta Poroy – Machupicchu – Poroy es de nivel intermedio y en cuanto a la infraestructura también podemos concluir que es deficiente, lo cual hace que sea un producto menos competitivo en el mercado”; esta conclusión es relevante, ya que la compararemos con nuestra investigación. Para llegar a esta conclusión, el autor utilizó el método de encuestas por muestreo.

TÍTULO : Satisfacción y desempeño laboral de los empleados de la agencia de viajes y turismo Party Bike Travel.
Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo

AUTOR(ES) : Paz, F.

UNIVERSIDAD: Universidad Andina del Cusco, Perú.

AÑO : 2012

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación del nivel de satisfacción y desempeño laboral de los empleados de la agencia de viajes y turismo Party Bike Travel. El tipo de investigación es descriptiva y cualitativa, cuyo propósito es caracterizar los temas de interés. Y se utilizó el método de encuestas por muestreo no probabilístico en el desarrollo de la investigación.

TÍTULO : El servicio turístico del tren local a Machupicchu caso Perurail, servicio de boletería, análisis y alternativas.
Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo

AUTOR(ES) : Núñez del Prado, A.

UNIVERSIDAD: Universidad Andina del Cusco, Perú.

AÑO : 2012



El objetivo general de esta investigación es establecer la relación entre el desempeño del personal, los procesos de venta de boletos, con el servicio de atención al cliente de la empresa Perurail S.A. en la sección de venta de boletos a los turistas nacionales y plantear las alternativas de solución que pueda aplicar para solucionar el problema de atención en las ventanillas de la estación de San Pedro. El tipo de investigación es científica porque sigue en lo fundamental las pautas y recomendaciones del método científico. La conclusión que tomaremos del presente trabajo es: “existe una relación entre el desempeño del personal y los procesos de ventas de los boletos con el servicio de atención al cliente de la empresa Perurail”, para llegar a esta conclusión la investigadora utilizo el método hipotético deductivo, que parte del conocimiento existente.

TÍTULO : El desempeño laboral y la calidad de servicios en la oficina central de la empresa Inca Rail de Cusco.

Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo

AUTOR(ES) : Alarcón, F.

UNIVERSIDAD: Universidad Andina del Cusco, Perú.

AÑO : 2015

El objetivo general de esta investigación es determinar la incidencia del desempeño laboral de los trabajadores de la oficina central de la empresa Inca Rail del Cusco en la calidad de servicios prestados. El tipo de investigación del trabajo mencionado es exploratoria y descriptiva ya que tiene como objetivo describir las características más importantes y sobresalientes utilizando la observación. La conclusión relevante que tomares es: “se ha demostrado que el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina central de la empresa Inca Rail incide en forma negativa en la calidad de servicios prestados a los usuarios, ya que la empresa no brinda programas de capacitación a los trabajadores en temas relacionados a la mejor atención de los clientes”. Para llegar a esta conclusión la investigadora utilizo el método de observación sistemática y encuesta, los cuales identifican los problemas principales y encuestan a los clientes respectivamente.



TÍTULO : Infraestructura y servicio del tren local de Perurail, ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2015.
Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo

AUTOR(ES) : Valer, S. & Alvarez, M.

UNIVERSIDAD: Universidad Andina del Cusco, Perú.

AÑO : 2016

El objetivo general de esta investigación es determinar cuáles son las características de la infraestructura que repercute en el servicio del tren local de Perurail en la ruta de Ollantaytambo, Machupicchu. El tipo de investigación es secuencial deductivo y se utilizó el método de las encuestas en una muestra de estudio no probabilístico.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Satisfacción laboral

McClellan (1961) en su teoría de *las necesidades*, establece tres variables básicas en la satisfacción laboral. *La necesidad de logro* reflejada en el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. *La necesidad de afiliación* percibida como la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. *La necesidad de poder* vista desde el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder.

Adams (1963), refiere que: Considera a la satisfacción laboral de un empleado, como una relación entre la motivación, el desempeño y la satisfacción. La teoría sostiene que el equilibrio de bienestar del trabajador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas, es decir, las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas



que reciben, incluso, con las de otras personas en la empresa y en la sociedad,
Davis K y Newstrom J. (1991)

2.1.2. Teoría de la satisfacción laboral

Teoría de la Satisfacción Laboral según Ovejero y García (2000)

Viene a ser la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser.”

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Teoría de la Satisfacción Laboral según Viamontes (2010)

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.



En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

Los trabajadores manifiestan su insatisfacción a través de una gran variedad de actitudes, comportamientos, manifestaciones verbales y estados de ánimo. Estas respuestas estarán condicionadas por las características personales del individuo, de los grupos donde se inserta y de la sociedad en su conjunto.

Según el criterio de Rusbult y Lowery (1985), ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo destructivo y actividad-pasividad.

Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera: (Viamontes, 2010)

- **Abandono:** la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivo por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- **Lealtad:** expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.



- **Negligencia:** implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.

La satisfacción laboral se puede evaluar desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera alternativa brindan una visión integral del comportamiento de este fenómeno psicosocial en una organización determinada.

La segunda opción propicia el conocimiento de las causas de la insatisfacción a partir del análisis de las variables o dimensiones que se encuentran alteradas. De esta manera, se considera que el diagnóstico de la satisfacción laboral debe integrar ambas perspectivas pues facilitará una evaluación consecuente, tomar las medidas adecuadas y obtener resultados que favorezcan la eficiencia organizacional y el bienestar de los trabajadores (Viamontes, 2010).

Luego de realizado el diagnóstico de la satisfacción laboral y determinadas las variables que inciden negativamente en ella, resulta imprescindible buscar los medios o alternativas que permitan revertir la situación (Viamontes, 2010).

2.1.3. Teoría de la equidad laboral de Adams (1963)

Su esencia es que los empleados comparan sus esfuerzos y gratificaciones con la de sus compañeros de trabajo.

La teoría de la equidad fue desarrollada en 1963 la que sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas (Alvarez, 2004).



2.1.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Al respecto de las dimensiones de la satisfacción laboral en Locke (1976, p.10) sostiene que existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, la aproximación unidimensional y la aproximación multidimensional de las facetas de la satisfacción laboral (slideshare.net, 2007).

- La aproximación unidimensional se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas.
- La aproximación multidimensional define que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente.

Locke (1976) identifica 9 dimensiones en la satisfacción laboral:

1. La satisfacción con el Trabajo.
2. La satisfacción con el salario.
3. La satisfacción con las promociones.
4. La satisfacción con el reconocimiento.
5. La satisfacción con los beneficios.
6. La satisfacción con las condiciones de trabajo
7. La satisfacción con la supervisión.
8. La satisfacción con los compañeros.

Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones del trabajo. Mientras que los agentes de la satisfacción laboral son la propia persona, los supervisores, los compañeros, etc. (Castel, 2008).



2.1.5. Satisfacción, Insatisfacción y Producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación (Alvarez & Bernal, 2000).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Transporte ferroviario

Los trenes marcaron época y contribuyeron en forma definitiva a su consolidación en los buenos y malos tiempos. En la guerra con Chile fueron destruidos más de 500 km. de líneas, de un total de 1,500 que había en 1877. Se alcanzó otra vez dicha longitud recién en 1910. Hubo presidentes que se preocuparon mucho por dotar al Perú de un sistema ferroviario acorde a las necesidades y al progreso que el país requería. Castilla, por supuesto el iniciador, después Balta, Pardo, Piérola y Leguía figuran entre los gobernantes que más hicieron por este rubro. Puede decirse que hasta 1930 se construyeron ferrocarriles en el Perú. Desde esa fecha se detuvo su desarrollo y empezó su declinación (Guerra Feliciano, 2007).

Históricamente el desarrollo del turismo ha estado relacionado con el desarrollo del transporte, ya que, por definición el turismo implica desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual. Burkart y Medlik (1974) definen transporte como el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino.



La evidencia del primer transporte férreo en el mundo data en el siglo VI a.c. época en el que era un sistema de transporte sobre carriles en una línea de 3 kilómetros, en Grecia, el cual se utilizaba para trasladar botes sobre plataformas. En Europa los ferrocarriles empezaron a funcionar a comienzos de la edad media donde la construcción de la línea era bastante precaria (slideshare, 2013).

Respecto al desarrollo del turismo en relación al transporte ferroviario en el mundo, Parada (2015, p. 8) sostiene que:

A principios del siglo XIX mientras tenía lugar la evolución industrial, el invento de la máquina de vapor que implantado en el sector del transporte dando un giro histórico en el transporte y posteriormente en el turismo. Con el desarrollo de las redes ferroviarias y este nuevo medio de transporte más rápido, cómodo y seguro se generaron las condiciones que facilitaron y estimularon los viajes y el crecimiento del turismo, ya que de esta forma los ferrocarriles comenzaron a ser utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación y provocando un aumento del viaje de placer.

Fue entonces, cuando Thomas Cook introdujo el primer paquete turístico en Europa. Contrató un tren para transportar 570 pasajeros aproximadamente, de ida y vuelta, desde Leicester a Loughborough Inglaterra, con un recorrido de 20 Km. por supuesto que esta idea fue aceptada y puesta en práctica en otros lugares del mundo y ya en 1851 se transportaba alrededor de 775000 personas en viajes de excursión desde y hacia Londres, (Parada, 2015).

El transporte ferroviario en América Latina tomando referencia a Brasil, se tiene la *Estrada de Ferro de Corcovado*, inaugurada en Río de Janeiro, el 9 de octubre de 1884. En el mismo año la Asociación Chilena de Conservación del Patrimonio Ferroviario (ACCPF) inició la operación de trenes a vapor para turistas chilenos, y así iniciar una relación entre el transporte ferroviario y el turismo, pero antes habían corrido excursiones comparables en varios



países, contratados principalmente por grupos de *Ferro aficionados* extranjeros. En 1994, se inauguró el ferrocarril del fin del mundo, en Ushuaia, Argentina, que se trataba de un ferrocarril nuevo, movido principalmente a vapor y destinado exclusivamente al transporte de turistas, es aquí donde se inicia en América Latina la relación entre transporte ferroviario y turismo, desde entonces se van desarrollando diferentes términos relacionados al esto, tales como satisfacción del turista y satisfacción laboral (Thomson I. , 2007).

El transporte ferroviario en nuestro país data del primer gobierno de Castilla (1845-1851) donde se construyó el ferrocarril a vapor que unía Lima y Callao, llegando a constituirse como el primero que entró en operaciones en América del Sur, en mayo de 1851.

Entonces definimos que el transporte ferroviario es aquel que está organizado por las compañías ferroviarias públicas o privadas, que prestan un servicio de transporte por tren y que disponen de una infraestructura compleja basada en una flota de convoyes de trenes, una red de vías y estaciones con los servicios técnicos y servicios para el pasajero. Hoy en día existen trenes que ofrecen importantes ventajas, como son la posibilidad de alojamiento y la rapidez de desplazamiento.

Thomas Cook fue el primero en asociar el servicio de trenes a viajes turísticos. Desde entonces el ferrocarril fue el único vehículo terrestre hasta comienzos del siglo XX, cuando aparece el automóvil.

A partir de los años setenta del siglo pasado se inicia su re lanzamiento del tren con los trenes de alta velocidad, que a corta distancia compiten con el avión y el auto. Los trenes turísticos son la vinculación entre el ferrocarril y el turismo como medio de transporte regular al servicio del turista. Este tipo de trenes presenta una serie de características básicas y definitorias que lo alejan del concepto de tren regular y lo acercan a de paquete turístico. Estas características son principalmente la inclusión en el mismo precio de todos los servicios (transporte, comida, alojamiento, visitas) (Descargasnet, 2002).



Al referirnos al transporte ferroviario implicamos que se trata de una actividad socioeconómica, la cual estimula la creación de empleos, genera divisas, etc. Así mismo contribuye en el desarrollo económico de los países; en nuestra región utilizamos el medio de transporte férreo para transportar turistas nacionales y extranjeros, Ambos hacen uso de este medio de transporte para dirigirse a la ciudadela inca de Machu Picchu.

2.3.2. Turismo ferroviario

Entonces entendemos que el turismo ferroviario corresponde al uso de trenes para recorridos turísticos, principalmente en giras que rescatan el carácter histórico del trayecto, (Organización Mundial del Turismo, 2009).

Francisco Godoy en el año 2012 nos indica que en el turismo ferroviario se distinguen diferentes elementos los cuales son paisaje geográfico, equipo rodante e instalaciones anexas, entorno cultural, elementos que pueden configurar un servicio ferroviario turístico.

Así también Thomson L. (2004) distingue tres tipos de trenes turísticos los cuales son:

- 1. Primer tipo:** trenes que no son interesantes por sí mismos porque solo transportan a pasajeros de un lugar turístico a otro.
- 2. Segundo Tipo:** trenes no interesantes en sí mismos pero que recorren parajes de alta belleza escénica, por infraestructura histórica o por entornos socioculturales de interés.
- 3. Tercer tipo:** trenes interesantes por sí mismos en razón de sus características históricas.

El segmento de mercado que tradicionalmente se ha asociado con el uso del tren es el representado por el visitante de vacaciones que viaja por su cuenta (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2007).



El transporte férreo tiene muchos costos fijos tales como las vías, la señalización, los costes de ingeniería, etc., que se traducen en precios elevados en los boletos, esto en ambas compañías que operan la vía férrea en nuestra ciudad.

2.4. VARIABLES E INDICADORES

2.4.1. Variable

Satisfacción Laboral

2.4.2. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el Trabajo	Estabilidad laboral	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		Remuneración	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		Jornada laboral	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		Condiciones físicas y materiales	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		salubridad y seguridad en el trabajo	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
	Satisfacción con el reconocimiento	Reconocimiento	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
	Satisfacción con las promociones y ascensos	promociones de viajes para el personal	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		cursos de capacitación	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
	Satisfacción con los beneficios	beneficios sociales	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		Salud y seguro de vida	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
	Satisfacción con los compañeros	comunicación con los compañeros	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		trabajo en equipo	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
		simpatía con los jefes de Áreas	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.
	Satisfacción con la supervisión	organización y definición de funciones	Edad/Genero/PR/IR/Área/N.E.



CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se definió como una investigación de tipo Básica, (Sanchez & Reyes, 1992) ya que se busca conocer y entender mejor las condiciones de la satisfacción laboral de los trabajadores en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail construyendo una base de conocimientos que se irán agregando a la información ya existente.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño que se utilizó para desarrollar nuestro trabajo de investigación fue el no experimental, ya que no manipularemos deliberadamente la variable, sino observaremos los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, (Sampieri, 2010) en su forma de investigación Descriptiva Comparativa ya que contrastaremos dos realidades o situaciones diferentes (Sanchez & Reyes, 1992).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La unidad de investigación abarcó dos grupos de 80 personas de cada empresa ferroviaria, basándonos en un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La población es determinada; el lugar donde se realizaron las encuestas fueron áreas donde los trabajadores están en contacto directo con el turista nacional y extranjero, como el área de ventas, reservas y servicio a bordo, en la ciudad del Cusco, Ollantaytambo y Machupicchu pueblo.



3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método que se utilizó para la recolección de datos será la encuesta, mediante la técnica del cuestionario; se realizará un tipo de cuestionario dirigida a los trabajadores de ambas empresas ferroviarias y estas a su vez se desarrollaran de acuerdo a los indicadores mencionados anteriormente.

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS

Los datos cuantitativos fueron procesados aplicando el programa SPSS que es un sistema informático de las ciencias exactas, sociales y aplicadas, siendo un programa estadístico para trabajar en base de datos. Actualmente el nombre SPSS proviene del software (IBM SPSS).

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTAS AL PERSONAL DE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS PERURAIL E INCA RAIL

4.1.1. Datos Generales

Tabla N° 1: Edad de los trabajadores de las empresas ferroviarias

Edad	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
18 - 22 años	15	19%	18	23%	33	21%
23 - 28 años	40	50%	39	49%	79	49%
29 - 34 años	25	31%	23	29%	48	30%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

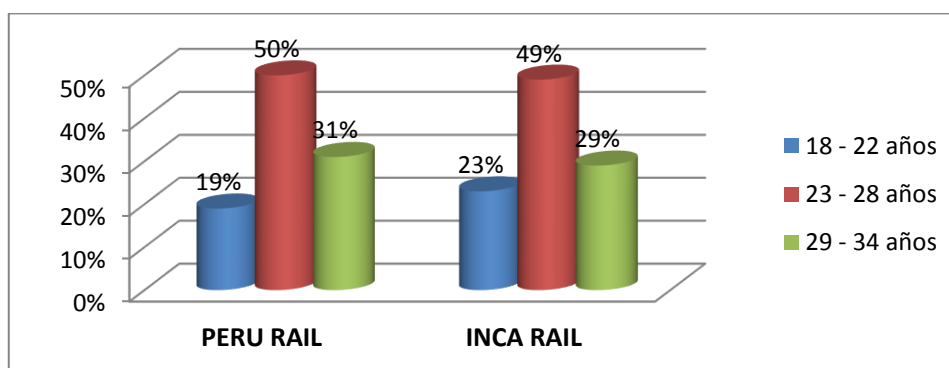


Figura N° 1. Edad de los trabajadores de las empresas ferroviarias.

En la tabla N° 1 se observa que el índice más alto es de 50%, que corresponde a los trabajadores en la empresa ferroviaria Perurail, los que tienen entre 23 a 28 años, similar situación se observa en el 49% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que tienen entre 23 a 28 años de edad.

Tabla N° 2: Genero de los trabajadores de empresas ferroviarias

Genero	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Femenino	45	56%	39	49%	84	53%
Masculino	35	44%	41	51%	76	48%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

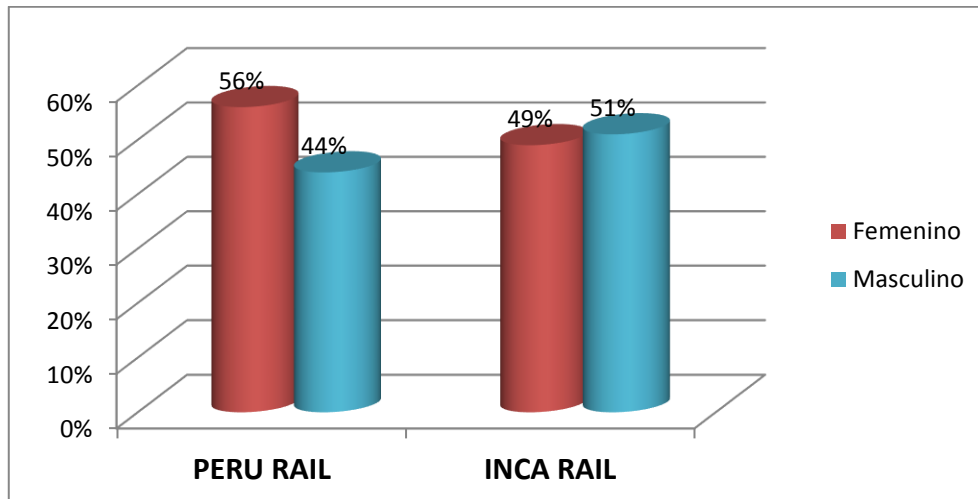


Figura N° 2. Genero de los trabajadores de empresas ferroviarias.

En la tabla N° 2 se observa que el 56% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail son de género Femenino a diferencia del 51% de la empresa ferroviaria Inca Rail que son de género Masculino

En general el género femenino es más alto siendo este de 53%, considerando ambas empresas ferroviarias, Perurail e Inca Rail.

Tabla N° 3: Nivel educativo de los trabajadores de empresas ferroviarias

Educativo	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Secundaria	10	13%	8	10%	18	11%
Superior no universitaria	49	61%	40	50%	89	56%
Universitaria	21	26%	32	40%	53	33%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

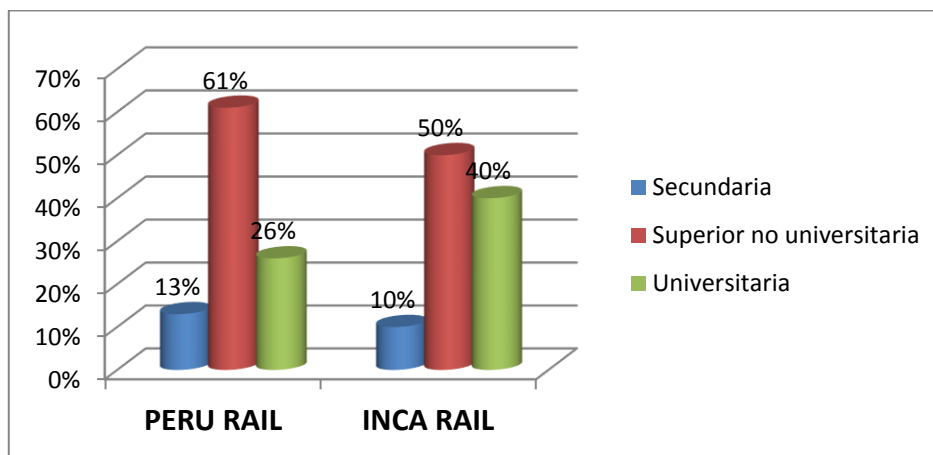


Figura N° 3. Nivel educativo de los trabajadores de empresas ferroviarias.

En la tabla N.3 se observa que, respecto al nivel educativo de los trabajadores, en la empresa ferroviaria Perurail el 61% cuenta con estudios superior no universitaria, así también el 50% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail cuenta con estudios superior no universitaria, ambos índices son los más elevados en ambas empresas ferroviarias.

El índice más bajo viene a ser el porcentaje de trabajadores de ambas empresas ferroviarias que cuentan con estudios de secundaria completa, llegando a ser de 13% y 10% respectivamente a cada empresa ferroviaria.

4.1.2. Satisfacción con el trabajo

Tabla N° 4: ¿Se siente usted cómodo y seguro (estable) en su puesto de trabajo?

p1	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	31	39%	41	51%	72	45%
A veces	36	45%	30	38%	66	41%
Siempre	13	16%	9	11%	22	14%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

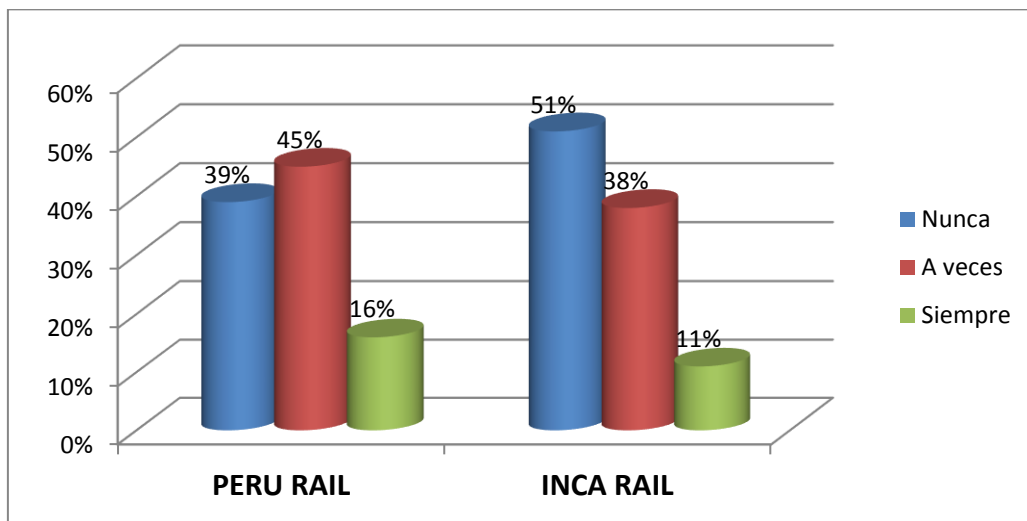


Figura N° 4. ¿Se siente usted cómodo y seguro (estable) en su puesto de trabajo?

En la tabla N° 4 tomando los índices más altos en ambas empresas ferroviarias se observa que el 45% de los trabajadores en la empresa ferroviaria Perurail a veces se sienten cómodos y seguros en su puesto de trabajo, a diferencia del 51% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que nunca se sienten cómodos o estables en sus puestos de trabajo. Así mismo en ambas empresas ferroviarias el índice más bajo en porcentaje es el de trabajadores que siempre se encuentran cómodos o estables en su puesto de trabajo, viniendo a ser 16% y 11% respectivamente.

Tabla N° 5: ¿Se encuentras satisfecho con el salario mensual que percibe?

p2	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	59	74%	61	76%	120	75%
A veces	20	25%	16	20%	36	23%
Siempre	1	1%	3	4%	4	3%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

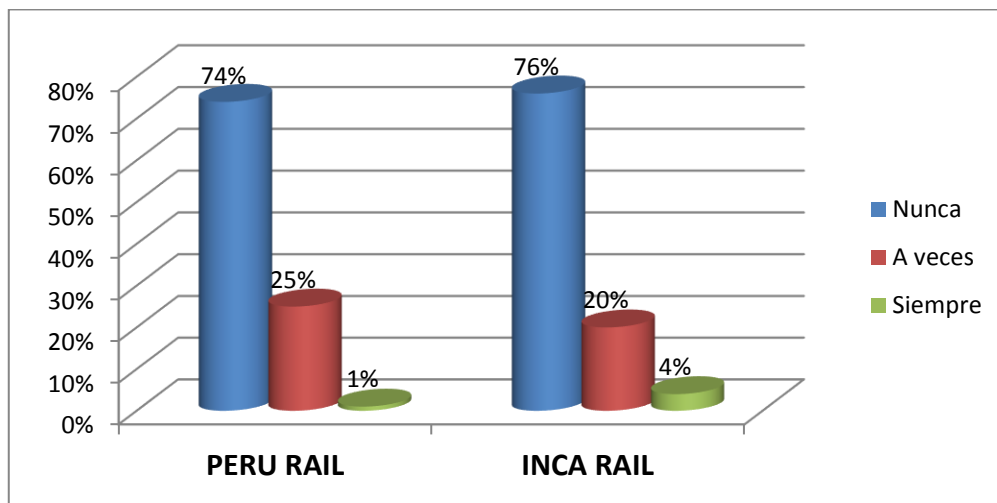


Figura N° 5. ¿Se encuentras satisfecho con el salario mensual que percibe?

En la tabla N° 5 se observa que el 74% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail nunca se encuentran satisfechos con el salario mensual que perciben, similar situación se observa en el 76% de trabajadores en la empresa ferroviaria Inca Rail. Respecto a los trabajadores que siempre se encuentran satisfechos con el salario mensual que perciben, solo un 1% está en este rango en la empresa ferroviaria Perurail y solo un 4% en la empresa ferroviaria Inca Rail.

Tabla N° 6: ¿Su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral (8 Horas)?

p3	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	3	4%	1	1%	4	3%
A veces	18	23%	14	18%	32	20%
Siempre	59	74%	65	81%	124	78%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

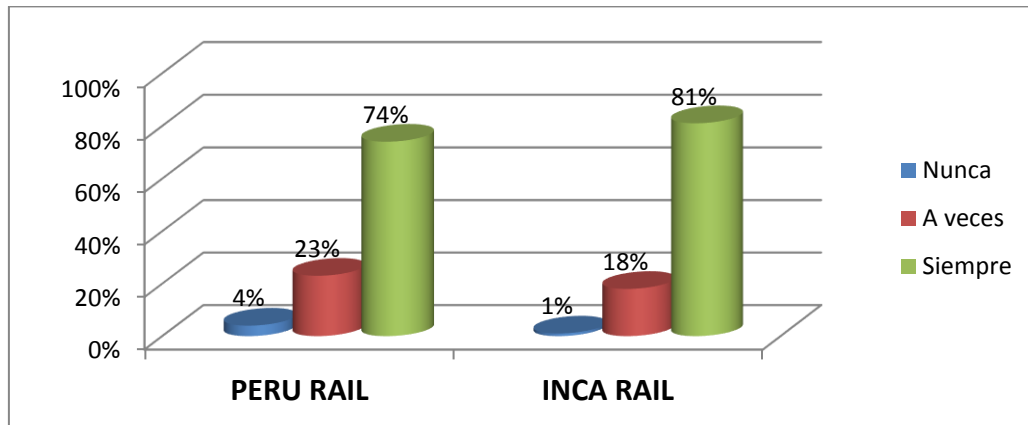


Figura N° 6. ¿Su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral (8 Horas)?

En la tabla N° 6 se observa que el 74% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail están de acuerdo que en su puesto de trabajo siempre se cumple con su horario, de acuerdo a la legislación laboral de 8 horas diarias, similar al 81% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que también señalan que siempre se cumple con su horario de trabajo.

Así también tenemos un porcentaje de trabajadores en ambas empresas ferroviarias de 4% y 1% respectivamente, que señala que nunca su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral, y un 23% y 18% de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail respectivamente, señalan que a veces sus horarios de trabajo están acorde a la legislación laboral.

Tabla N° 7: ¿Cada cuánto tiempo se dan contratos anuales en su trabajo?

p4	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	72	90%	71	89%	143	89%
A veces	8	10%	7	9%	15	9%
Siempre	0	0%	2	3%	2	1%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

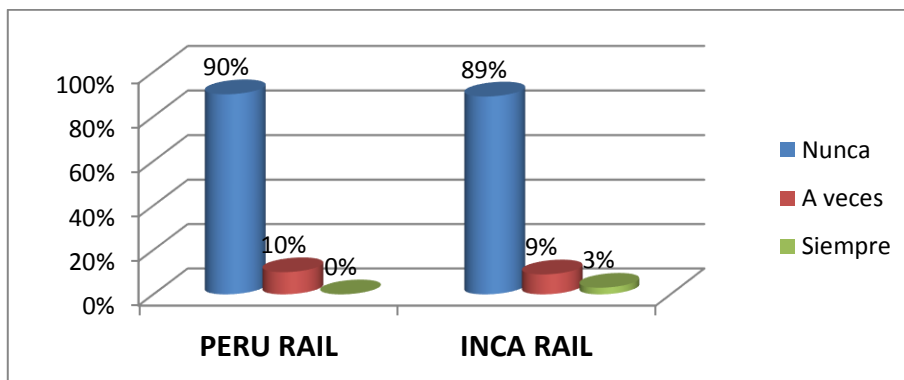


Figura N° 7. ¿Cada cuánto tiempo se dan contratos anuales en su trabajo?

En la tabla N° 7 el 90% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalan que nunca se dan contratos anuales dentro de sus puestos de trabajo, similar al 89% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señalan lo mismo. El 10% y 9% de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail respectivamente, señalan que a veces se dan contratos anuales dentro de sus áreas de trabajo. Solo el 3% de la empresa ferroviaria Inca Rail señala que siempre se dan contratos anuales en su área o puesto de trabajo, en la empresa ferroviaria Perurail nadie señala esto.

Tabla N° 8: ¿Las condiciones físicas y materiales en su trabajo son los adecuados para el cumplimiento de sus funciones?

p5	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	43	54%	26	33%	69	43%
A veces	28	35%	37	46%	65	41%
Siempre	9	11%	17	21%	26	16%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

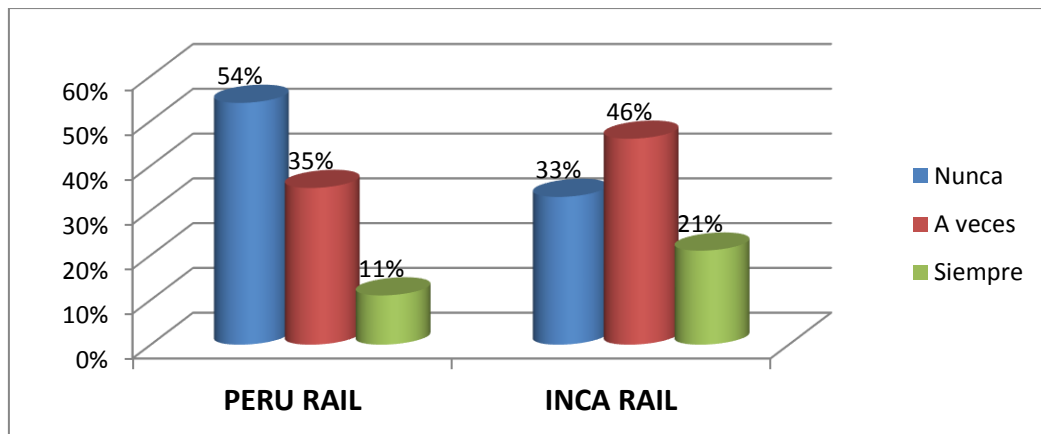


Figura N° 8. ¿Las condiciones físicas y materiales en su trabajo son los adecuados para el cumplimiento de sus funciones?

En la tabla N° 8 se observa que el 54% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalaron que nunca son adecuadas las condiciones físicas y materiales para el cumplimiento de sus funciones, a diferencia del 46% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señalaron que a veces son adecuadas. El 11% de la empresa ferroviaria Perurail señala que siempre se cumple con las condiciones adecuadas para el funcionamiento de su trabajo similar al 21% de la empresa ferroviaria Inca Rail, llegando a ser estos los porcentajes más bajos en ambas empresas férreas.

Tabla N° 9: ¿Se encuentra satisfecho con la seguridad en su trabajo?

p6	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	49	61%	25	31%	74	46%
A veces	25	31%	25	31%	50	31%
Siempre	6	8%	30	38%	36	23%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

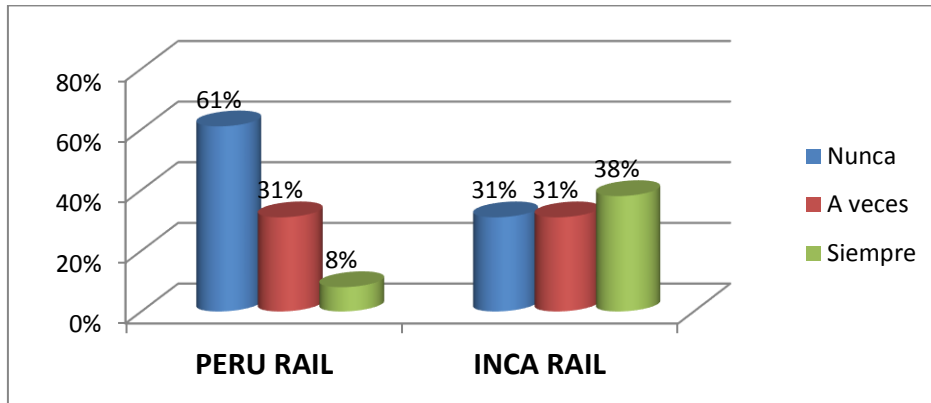


Figura N° 9. ¿Se encuentra satisfecho con la seguridad en su trabajo?

En la tabla N° 9 se observa que el 61% de los trabajadores en la empresa ferroviaria Perurail nunca se encuentran satisfechos con la seguridad en sus áreas de trabajo, a diferencia del 38% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que siempre se encuentran satisfechos. La similitud que tenemos en esta pregunta viene a ser el 31% de los trabajadores de ambas empresas ferroviarias, que señalan que a veces se encuentran satisfechos con la seguridad en sus áreas o puestos de trabajo.

4.1.3. Satisfacción con el reconocimiento

Tabla N° 10: ¿Dentro de la empresa se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?

p7	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	19	24%	49	61%	68	43%
A veces	52	65%	29	36%	81	51%
Siempre	9	11%	2	3%	11	7%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

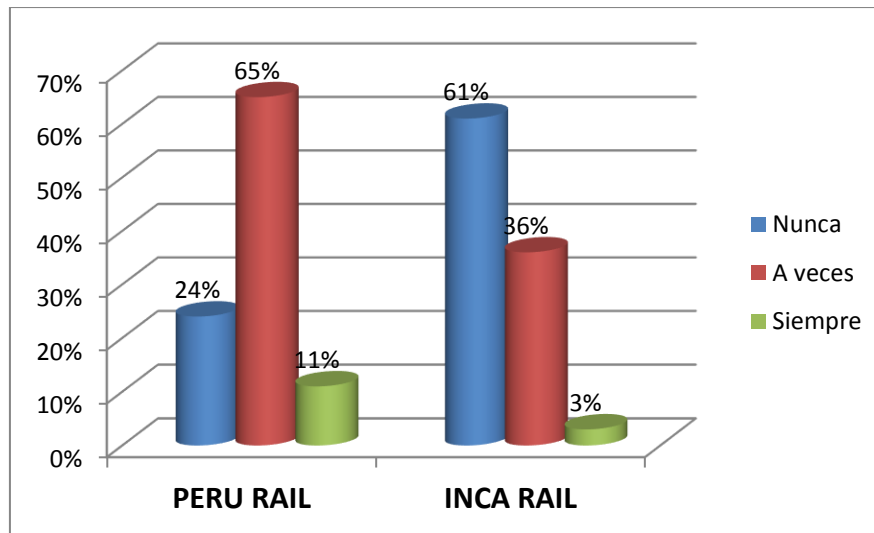


Figura N° 10. ¿Dentro de la empresa se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?

En la tabla N° 10 se observa que el 65% de los trabajadores señala que en la empresa ferroviaria Perurail a veces se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo, a diferencia del 61% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señala que nunca se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas.

Ambas empresas férreas cuentan con un porcentaje bajo de trabajadores que señalen que siempre se dan programas de reconocimiento y/o recompensas siendo estos de 11% y 3% en Perurail e Inca Rail respectivamente.

4.1.4. Satisfacción con las promociones y ascensos

Tabla N° 11: ¿Tiene usted línea de carrera dentro de la empresa en la que trabaja?

p8	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	11	14%	51	64%	62	39%
A veces	63	79%	25	31%	88	55%
Siempre	6	8%	4	5%	10	6%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

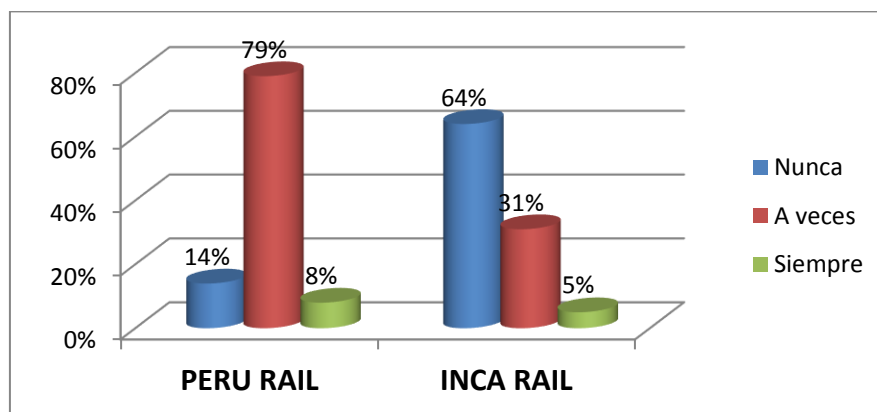


Figura N° 11. ¿Tiene usted línea de carrera dentro de la empresa en la que trabaja?

En la tabla N° 11 se observa que el 79% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señala que a veces tienen línea de carrera dentro de la empresa, a diferencia del 64% de trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señala nunca. Solo el 8% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail y el 5% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail señalan que siempre tienen línea de carrera dentro de la empresa en la que laboran.

Tabla N° 12: ¿Cada cuánto tiempo se dan ascensos en su centro de trabajo?

p9	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	51	64%	61	76%	112	70%
A veces	28	35%	18	23%	46	29%
Siempre	1	1%	1	1%	2	1%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

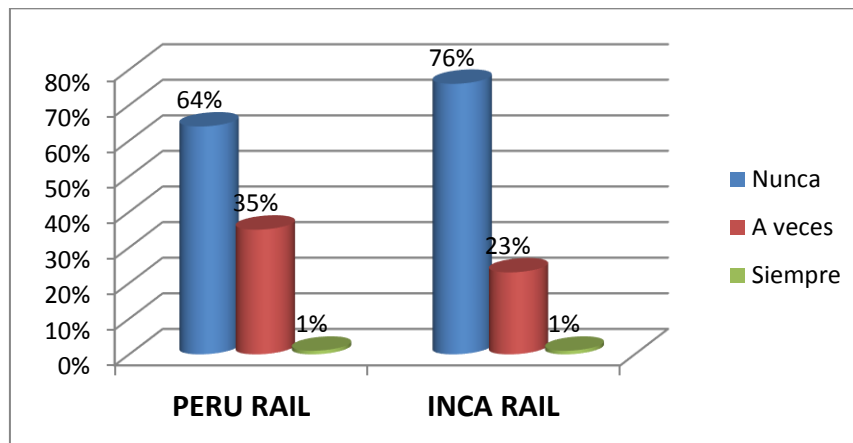


Figura N° 12. ¿Cada cuánto tiempo se dan ascensos en su centro de trabajo?

En la tabla N° 12 se observa que el 64% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalaron que nunca se realizan ascensos en sus puestos de trabajo, similar al 76% de trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señalaron lo mismo. De igual forma el 35% y 23% de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail respectivamente, señalaron a veces y un 1% de trabajadores de ambas empresas señalaron que nunca.

4.1.5. Satisfacción con los beneficios

Tabla N° 13: ¿La empresa cumple con el pago de sus beneficios sociales?

p10	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	2	3%	1	1%	3	2%
A veces	14	18%	6	8%	20	13%
Siempre	64	80%	73	91%	137	86%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

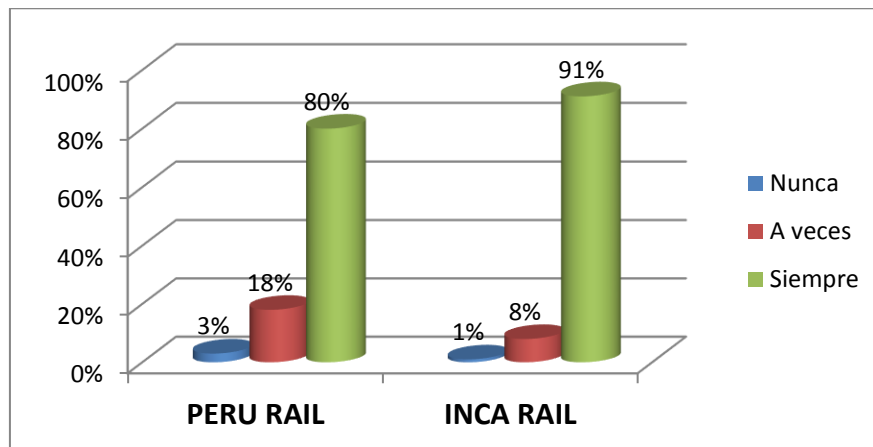


Figura N° 13. ¿La empresa cumple con el pago de sus beneficios sociales?

En la tabla N° 13 se observa que el 80% de trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señala que la empresa siempre cumple con el pago de los beneficios sociales, similar al 91% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señala lo mismo. En ambas empresas ferroviarias solo el 3% y 1% de las empresas Perurail e Inca Rail respectivamente señalaron que nunca se cumple con este pago.

Tabla N° 14: ¿La empresa aporta su seguro de vida (riesgo laboral)?

p11	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	40	50%	17	21%	57	36%
A veces	1	1%	5	6%	6	4%
Siempre	39	49%	58	73%	97	61%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

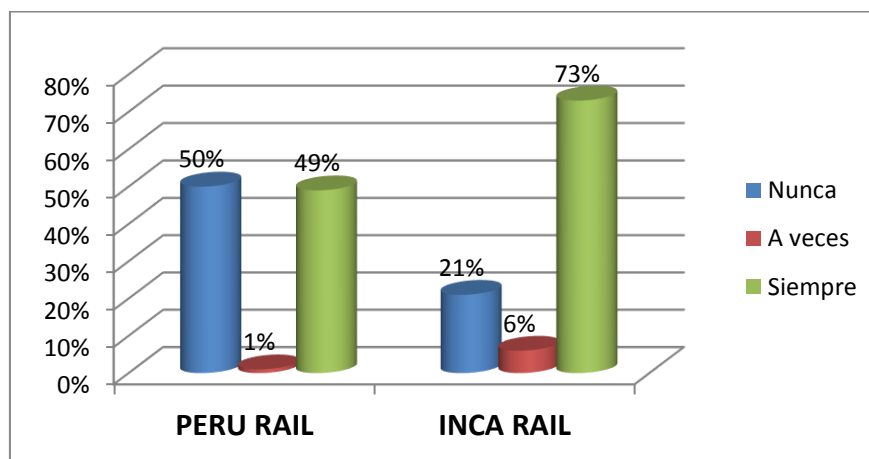


Figura N° 14. ¿La empresa aporta su seguro de vida (riesgo laboral)?

En la tabla N° 14 en los índices más altos se observa que el 50% de trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalaron que la empresa nunca aporta a su seguro de vida (riesgo laboral), a diferencia del 73% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señalaron que siempre se aporta al seguro de vida (riesgo de trabajo).

4.1.6. Satisfacción con los compañeros

Tabla N° 15: ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

p12	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	56	70%	37	46%	93	58%
A veces	11	14%	33	41%	44	28%
Siempre	13	16%	10	13%	23	14%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

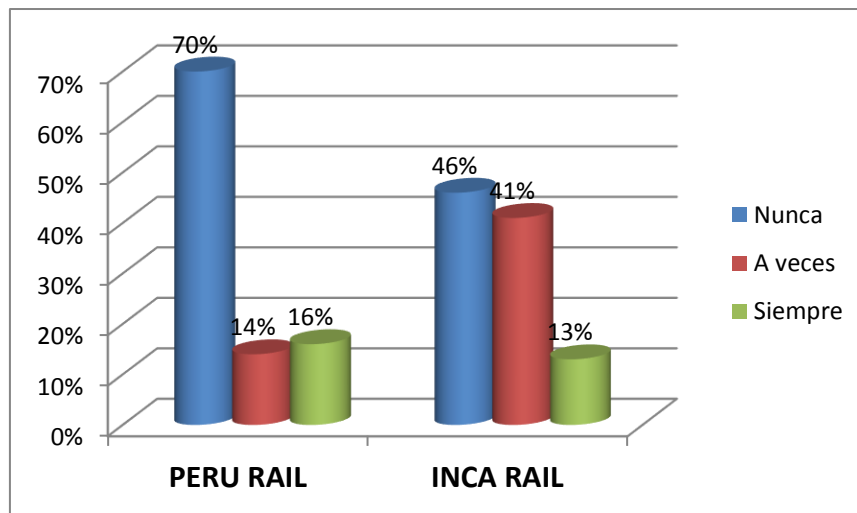


Figura N° 15. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

En la tabla N° 15 tomando los índices más altos se observa que el 70% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail tienen una escasa comunicación con sus compañeros de trabajo, similar al 46% de trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail que señaló lo mismo. En ambos casos el porcentaje general de trabajadores que nunca tienen buena comunicación con sus compañeros de trabajo es de 58% siendo este el índice predominante en ambas empresas ferroviarias.

Tabla N° 16: ¿Cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de tu empresa?

p13	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	61	76%	40	50%	101	63%
A veces	11	14%	33	41%	44	28%
Siempre	8	10%	7	9%	15	9%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

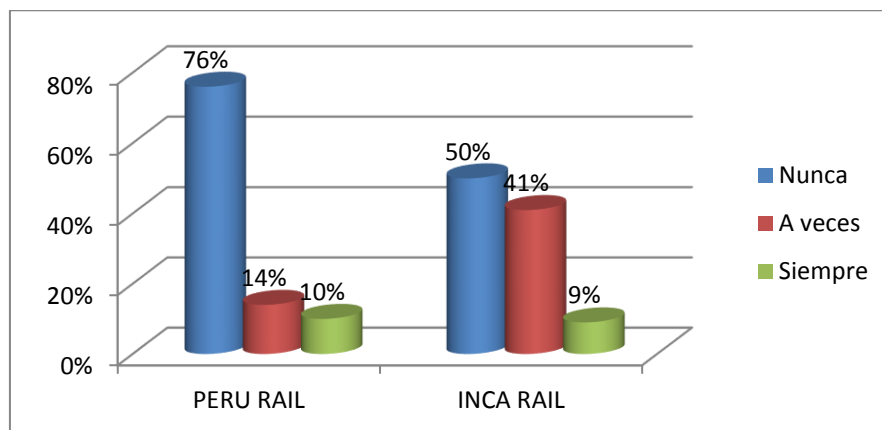


Figura N° 16. ¿Cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de tu empresa?

En la tabla N° 16 se observa que el 76% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail en su mayoría cree que no se desarrolla el trabajo en equipo, similar al 50% de los trabajadores en la empresa ferroviaria Inca Rail, el 14% de los trabajadores de Perurail señalaron que a veces a diferencia del 41% de trabajadores de Inca Rail.

Tabla N° 17: ¿Sientes que tu Jefe te apoya en tu trabajo?

p14	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	57	71%	55	69%	112	70%
A veces	20	25%	20	25%	40	25%
Siempre	3	4%	5	6%	8	5%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

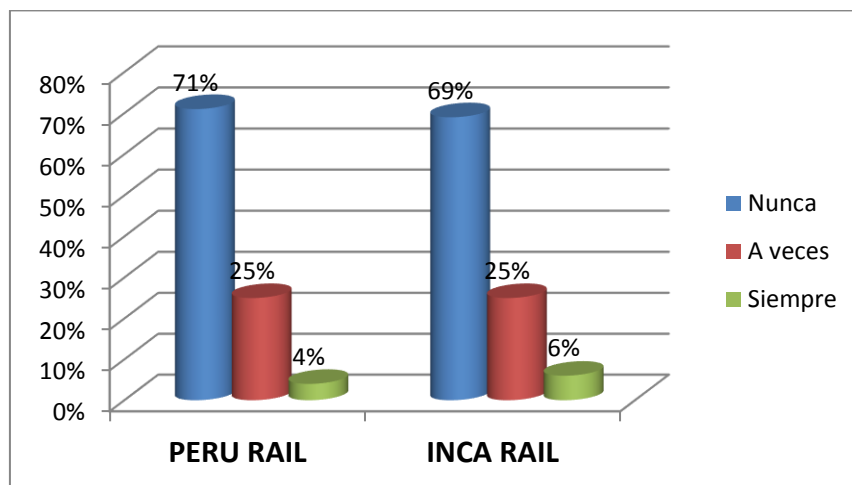


Figura N° 17. ¿Sientes que tu Jefe te apoya en tu trabajo?

En la tabla N° 17 se observa que el 71% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail siente que su jefe nunca lo apoya en su trabajo, similar al 69% de trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail. De igual forma el 25% de ambas empresas cree que a veces y el 4% y 6% respectivamente cree que siempre.

4.1.7. Satisfacción con la supervisión

Tabla N° 18: ¿Siente que la empresa delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?

p15	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	33	41%	34	43%	67	42%
A veces	31	39%	30	38%	61	38%
Siempre	16	20%	16	20%	32	20%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

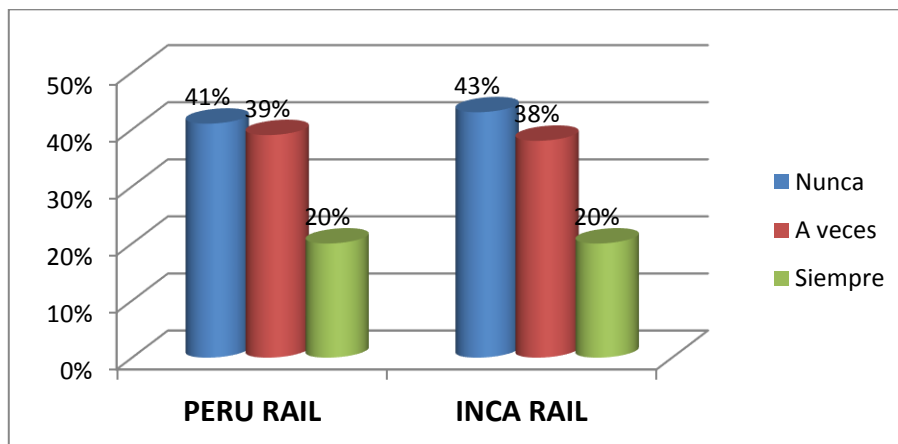


Figura N° 18. ¿Siente que la empresa delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?

En la tabla N° 18 se observa que el 41% de trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail siente que la empresa nunca delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, similar al 43% de la empresa ferroviaria Inca Rail.

Tabla N° 19: ¿Es usted capacitado de manera constante por su empresa?

p16	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	58	73%	56	70%	114	71%
A veces	18	23%	20	25%	38	24%
Siempre	4	5%	4	5%	8	5%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

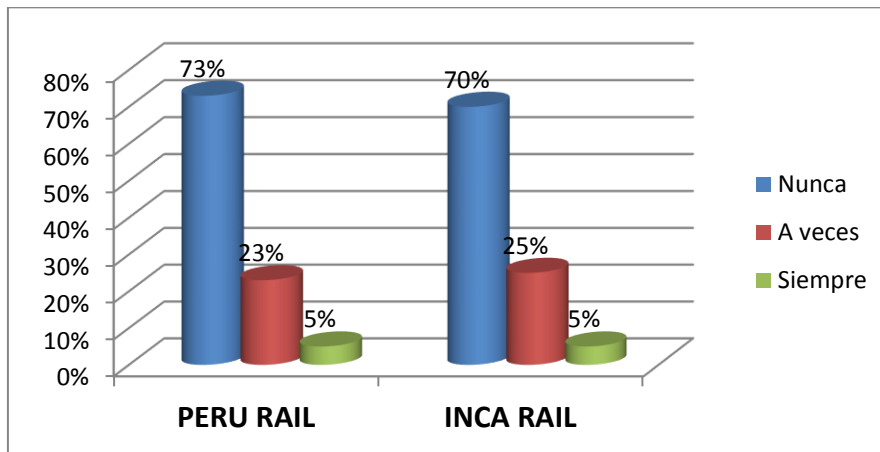


Figura N° 19. ¿Es usted capacitado de manera constante por su empresa?

En la tabla N° 19 se observa que el 73% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalaron que nunca son capacitados de manera constante por su empresa, similar al 70% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail.

En promedio el 71% de trabajadores de ambas empresas ferroviarias señalaron que nunca son capacitados de manera constante por la empresa en la que trabajan.

4.2. TABLAS COMPARATIVAS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES

4.2.1. Dimensión N° 1: Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

Tabla N° 20: Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

Trabajo	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	f	%	f	%	f	%
Malo	36	45%	5	6%	41	26%
Regular	40	50%	74	93%	114	71%
Bueno	4	5%	1	1%	5	3%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

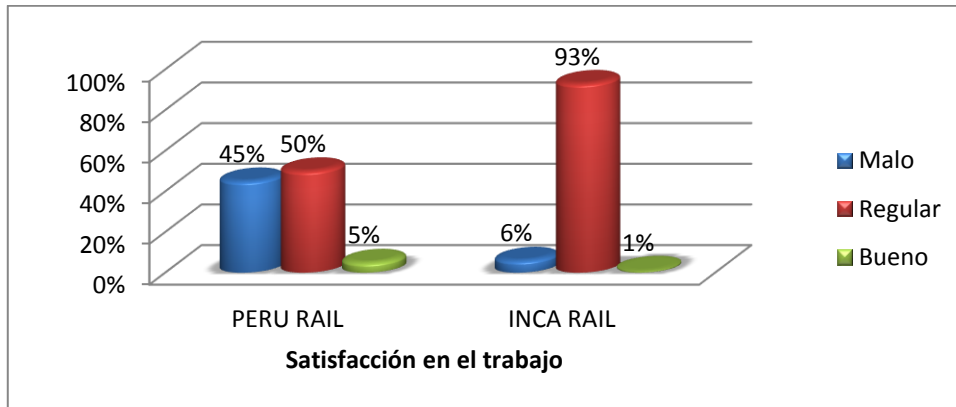


Figura N° 20. Satisfacción con el trabajo referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail.

Referente a la satisfacción con el trabajo, en el grafico se puede observar que el 45% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señala que es malo y el 50% señala que es regular, a diferencia de Inca Rail que, en su mayoría 93% señala que es regular y el 6% señala que es malo. En ambas empresas ferroviarias los trabajadores satisfechos no superan el 5%.

4.2.2. Dimensión N° 2: Satisfacción con el reconocimiento referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 21: *Satisfacción con el reconocimiento referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Reconocimiento	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	f	%	f	%	f	%
Malo	19	24%	49	61%	68	43%
Regular	52	65%	29	36%	81	51%
Bueno	9	11%	2	3%	11	6%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

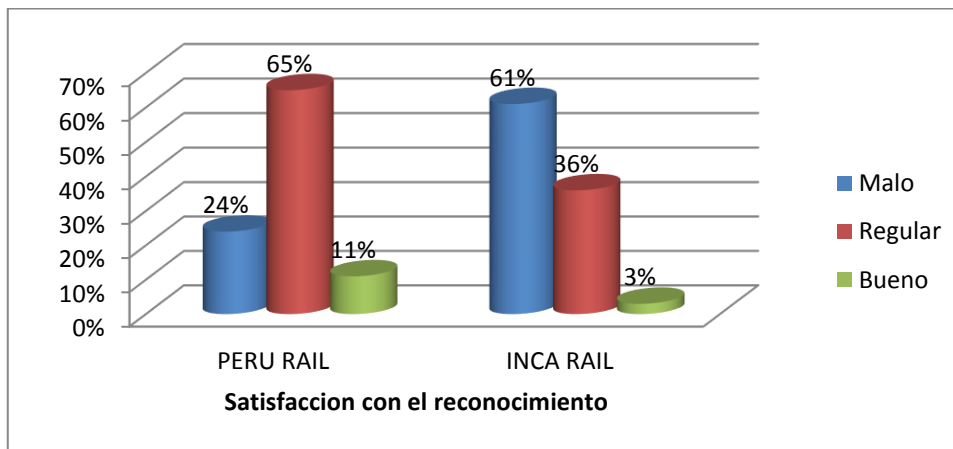


Figura N° 21. Satisfacción con el reconocimiento referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Referente a la dimensión de la satisfacción con el reconocimiento, en general, los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail son los más descontentos en este punto, llegando a alcanzar un 61% de empleados que marcaron a esta satisfacción como mala, a diferencia del 65% que viene a ser el porcentaje más alto de Perurail que señaló regular.

4.2.3. Dimensión N° 3: Satisfacción con las promociones y ascensos referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 22: *Satisfacción con las promociones y ascensos referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Promociones y ascensos	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	f	%	f	%	f	%
Malo	9	11%	50	62%	59	37%
Regular	67	84%	27	34%	94	59%
Bueno	4	5%	3	4%	7	4%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

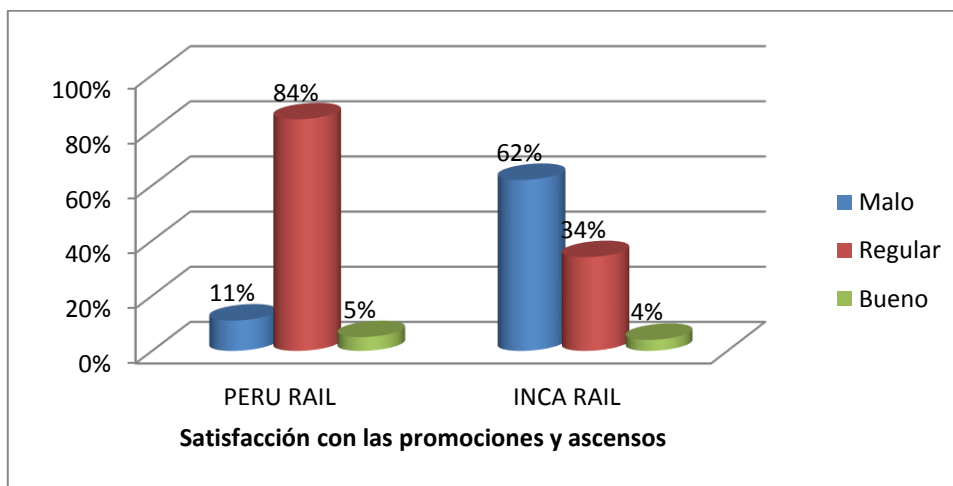


Figura N° 22. Satisfacción con las promociones y ascensos referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

En cuanto a la satisfacción con las promociones y ascensos, el 62% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail señala que es malo, a diferencia del 84% de los trabajadores de Perurail que señalan este punto como regular.

4.2.4. Dimensión N° 4: Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 23: *Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Beneficios	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	f	%	f	%	f	%
Malo	2	3%	1	1%	3	2%
Regular	38	47%	16	20%	54	34%
Bueno	40	50%	63	79%	103	64%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

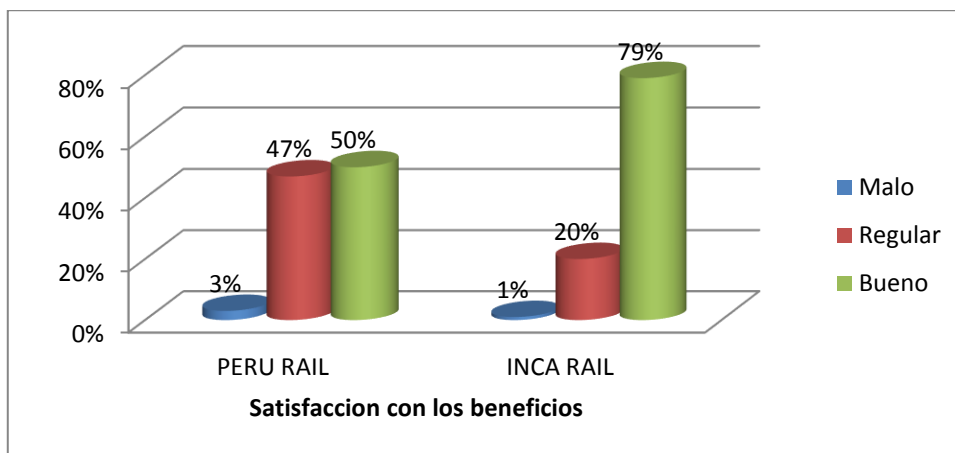


Figura N° 23. Satisfacción con los beneficios referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Referente a la satisfacción con los beneficios, el 79% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail señalan que es bueno, y el 50% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señala lo mismo, ambos puntos son los más altos, sin embargo, el porcentaje de trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail que están descontentos es de un 47% habiendo solo un 3% de diferencia entre estos dos calificativos dentro de la misma empresa.

4.2.5. Dimensión N° 5: Satisfacción con los compañeros referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 24: *Satisfacción con los compañeros referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Compañeros	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	58	72%	42	52%	100	62%
Regular	14	18%	34	43%	48	30%
Bueno	8	10%	4	5%	12	8%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

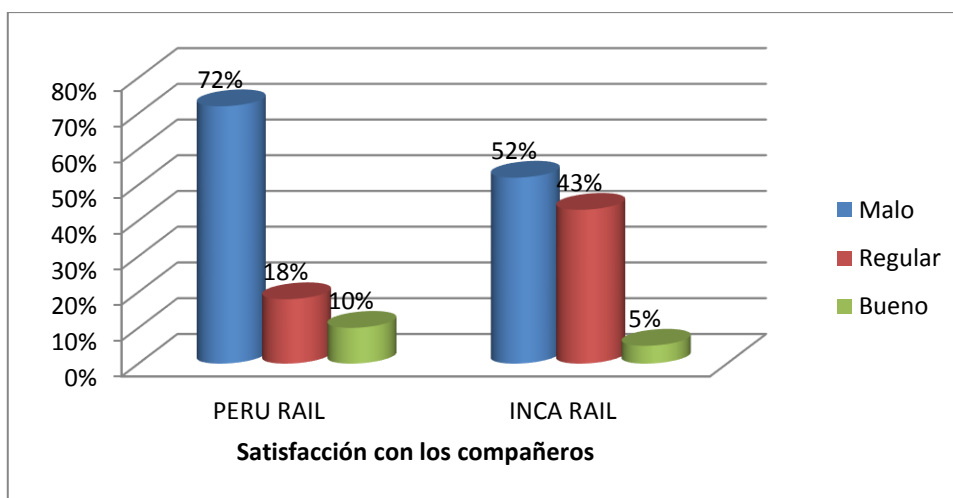


Figura N° 24. Satisfacción con los compañeros referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

En cuanto a la dimensión de la satisfacción con los compañeros, el 72% de trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail señalaron que es malo, igual al 52% de los trabajadores de la empresa Inca Rail; en ambos puntos es el porcentaje más alto. Cabe resaltar que el siguiente porcentaje alto dentro de la empresa Inca Rail es de 43% que señalan este punto como regular.

4.2.6. Dimensión N° 6: Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 25: *Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Supervisión	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	28	35%	28	35%	56	35%
Regular	43	54%	46	57%	89	56%
Bueno	9	11%	6	8%	15	9%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

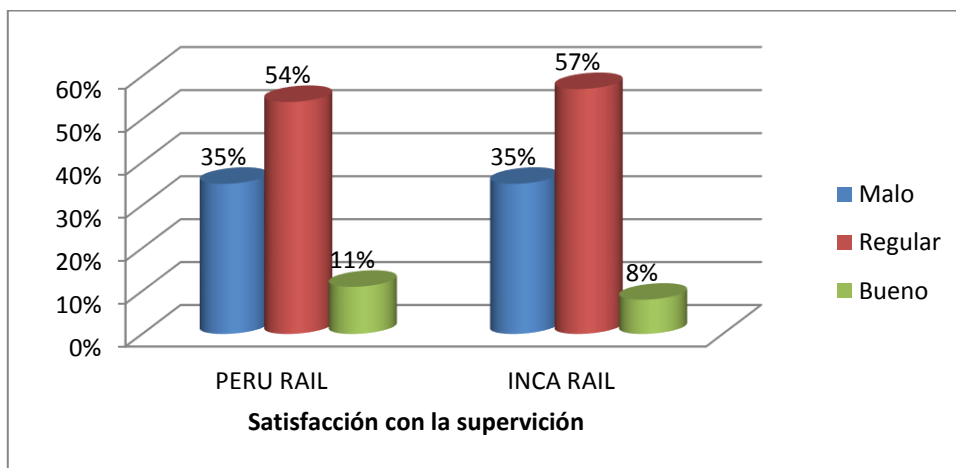


Figura N° 25. Satisfacción con la supervisión referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

En cuanto a la satisfacción con la supervisión, ambas empresas ferroviarias muestran un porcentaje muy parecido 54% de Perurail y 57% de Inca Rail y en ambos casos un 35% dan como regular a este punto, siendo un tema a tratar ya que viene a ser la relación de trabajador y jefe la que carece de atención.

4.2.7. Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

Tabla N° 26: *Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail*

Satisfacción Laboral	Empresa Ferroviaria				Total	
	PERU RAIL		INCA RAIL			
	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	4	5%	3	4%	7	4%
Regular	76	95%	77	96%	153	96%
Total	80	100%	80	100%	160	100%

Fuente: Elaboración propia

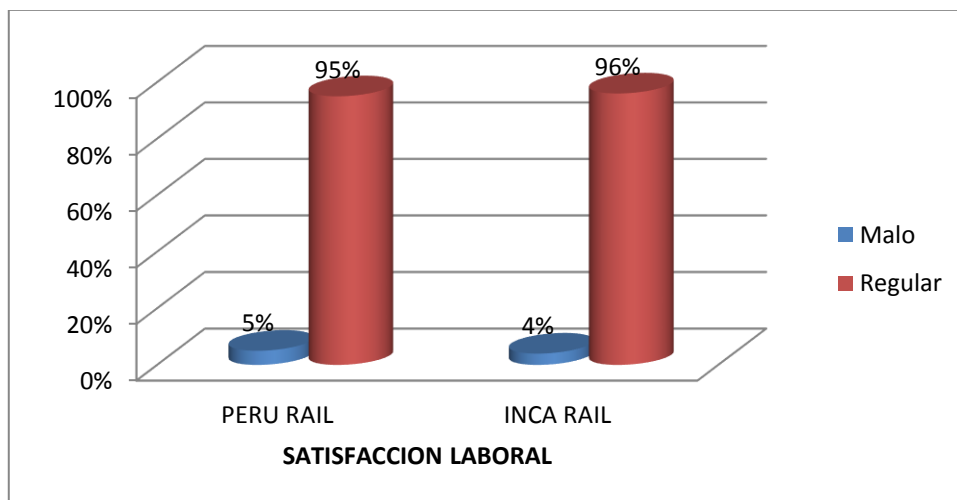


Figura N° 26. Tabla General: Satisfacción Laboral referido por los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail

En este último cuadro comparativo podemos observar que ambas empresas ferroviarias, Perurail e Inca Rail, carecen de trabajadores que se encuentren satisfechos laboralmente, el porcentaje es casi igual siendo de 95% de Perurail y de 96% de Inca Rail, del total de trabajadores que no se encuentran satisfechos en sus áreas o puestos de trabajo.

El cuadro comparativo general es medido tomando en cuenta los puntos más altos de las dimensiones ya estudiadas.



CAPITULO V

DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se abordan de acuerdo a los objetivos que fueron planteados en un principio, esto nos conlleva a identificar las semejanzas y diferencias de la satisfacción laboral que existe entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, para el buen funcionamiento del sistema dentro de cada empresa.

Se aplicó la metodología de tipo básica, la misma que permitió generar los resultados que se presentaron y que se discute dentro del diseño de investigación de carácter no experimental en su forma descriptiva y comparativa.

Al ser esta una investigación no experimental – básica, los resultados no vienen a ser preconcebidos, sino que estas se han ido descubriendo durante el proceso de investigación.

De la investigación se establece la siguiente premisa: La satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail es Regular - Mala, habiendo diferentes puntos y dimensiones en los que los trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente en el trabajo con el reconocimiento, con los compañeros y con la supervisión. Los trabajos de investigación de satisfacción laboral como la elaborada por la Srta. Alarcón (2015) en su trabajo de investigación: “desempeño laboral y la calidad de servicio en la oficina central de la empresa Inca Rail de Cusco”, nos demuestra que “el desempeño laboral incide en forma negativa en la calidad de servicios prestados a los usuarios, ya que la empresa no brinda programas de capacitación a los trabajadores en temas relacionados a la mejor atención de los



clientes”, esta conclusión la relacionamos con nuestra dimensión de satisfacción con las promociones y ascensos, donde ambas empresas ferroviarias son calificadas como regular- malo, esto nos indica que la mayoría de trabajadores no están satisfechos; haciendo este estudio comparativo entre empresas que operan la misma línea férrea encontramos semejanzas y diferencias algunas muy marcadas, que ayudarán a la mejora de sus estructuras organizacionales.

Finalmente se demuestra que los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail dentro del cuadro comparativo final (Tabla 26 / Figura 26), indican que su satisfacción laboral dentro de ambas empresas es regular.

Todos los resultados obtenidos de esta investigación, detallan el problema objeto de investigación ayudando a describir y comparar las semejanzas y diferencias de la misma, deducimos entonces que la satisfacción del trabajador es un tema urgente que ambas empresas ferroviarias deben de tratar, ya que la cantidad de personas satisfechas en sus áreas de trabajo no superan el 3%.

5.2. PROPUESTAS

Las propuestas que desarrollaremos a continuación están acorde a los resultados estadísticos analizados. Estas propuestas están dirigidas a ambas empresas ferroviarias, las cuales necesitan mejorar para proceder con el incremento continuo de la satisfacción de su trabajador.

5.2.1. Propuesta N° 1: Elaboración de bandas salariales de acuerdo a las competencias de los trabajadores

Justificación:

Con la elaboración de bandas y estructuras salariales en favor de los trabajadores, se estaría generando un mayor sentido de equidad y distribución, y adicionalmente se estaría reconociendo los grados y/o títulos obtenidos por parte de los trabajadores.



Localización:

- Departamento: Cusco
- Provincia: Cusco – Ollantaytambo – Machu Picchu pueblo
- Distrito: Cusco, Wanchaq, Ollantaytambo, Machu Picchu pueblo.

Objetivos:

- Reconocer los años de permanencia de los trabajadores más antiguos en relación a sus capacidades para optimizar el desarrollo operativo ferroviario.
- Lograr que los trabajadores cumplan sus metas y desarrollen sus capacidades. Se debe tomar en cuenta lo que ofrece el mercado laboral en el sector Turismo de la ciudad del Cusco.
- Ubicar a los trabajadores en áreas que estén acorde a sus aptitudes y actitudes.

Descripción:

La propuesta busca satisfacer las necesidades salariales de los trabajadores de ambas empresas ferroviarias, de acuerdo con los siguientes pasos:

Paso 1:

Coordinar con Gerencia una reestructuración y evaluación de las áreas existentes en la empresa en un plazo aproximado de 6 meses.

Paso 2:

Evaluar a los trabajadores definiendo las funciones que estos realizan en sus puestos de trabajo.

Paso 3:

Promover el desarrollo continuo de los trabajadores realizando evaluaciones respecto a la satisfacción laboral, en relación a su puesto de trabajo y las funciones que desempeña dentro de cada empresa ferroviaria.

**Beneficiarios:**

- Trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail.
- Trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail.

Presupuesto:

Respecto al presupuesto se considera lo siguiente:

CONCEPTO	COSTO
Evaluación de la restructuración de áreas y puestos nuevos de trabajo, por asesora laboral. Por empresa ferroviaria.	S/. 7000.00
Exposición y entrega de resultados. Por empresa ferroviaria.	S/. 200.00
TOTAL	S/. 7200.00

El tiempo de ejecución de esta propuesta es de 7 meses para evaluar una nueva restructuración salarial.

Para la evaluación de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo y comodidad se realizarán evaluaciones de mediante pruebas desarrollada por el mismo proveedor de evaluación salarial.

5.2.2. Propuesta N° 2: Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos**Justificación:**

Esta propuesta tiene como finalidad llevar a cabo un programa de incentivos para beneficio de los trabajadores de ambas empresas ferroviarias, los cuales serán otorgados según el cumplimiento de sus propios objetivos o metas cumplidas, ya sea individual o grupal.

Localización:

- Departamento: Cusco
- Provincia: Cusco
- Distrito: Cusco y Wanchaq.



Objetivo:

- Promover el reconocimiento del trabajador del mes, con ello forjar una mayor satisfacción laboral, reconociendo del esfuerzo y desempeño del trabajador, ya que se le estaría premiando por logros u metas cumplidas, promoviendo de ese modo la superación.
- Lograr que los trabajadores pongan en práctica las capacitaciones de atención superior al cliente y ventas, monitoreando las encuestas que se brinden a los clientes de ambas empresas ferroviarias.
- Promover el desarrollo eficiente de los trabajadores en sus puestos de trabajo, en base al cumplimiento de metas a lograr por mes.

Descripción:

Esta propuesta busca el desarrollo personal de los trabajadores de ambas empresas ferroviarias de acuerdo con los siguientes pasos:

Paso 1:

Coordinar con Recursos Humanos el desarrollo del programa de incentivos por objetivos cumplidos, mensualmente, ello de forma independiente a cada empresa ferroviaria.

Paso 2:

Establecer los objetivos por ventas, encuestas a pasajeros, puntualidad, y desarrollo de funciones en el puesto de trabajo.

Paso 3:

Realizar las premiaciones a los trabajadores de cada empresa ferroviaria, de acuerdo a lo establecido por el área de Recursos humanos dentro de cada empresa.

Beneficiarios:

- Trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail.
- Trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail.

**Presupuesto e Implementación:**

Respecto al presupuesto, se considera independiente por empresa ferroviaria lo siguiente:

CONCEPTO	COSTO
Premios gestionados por el área de RRHH: entradas de cine, combos de comida en bembos.	S/. 600.00
Pases de viaje libre (boletos gratuitos).	Costeado por la empresa ferroviaria
TOTAL	S/ 600.00

El tiempo de la ejecución de esta propuesta es de 2 meses y se desarrollara mensualmente.

Para la implementación de las entregas de premiaciones, estas se realizaran en los centros de reuniones de cada empresa ferroviaria, en el caso de Inca Rail en portal de panes 105, plaza de armas Cusco, y en el caso de Perurail, en av. Ferrocarril s/n, Wanchaq, Cusco.

5.2.3. Propuesta N° 3: Programa de capacitaciones de trabajo en equipo e inclusión de la jefatura en el buen desempeño laboral**Justificación:**

Esta propuesta se desarrollará en ambas empresas ferroviarias con la finalidad de afianzar a los trabajadores y mejorar la estructura organizacional.

Los temas para trabajar siempre son evaluados con los representantes de cada organización para identificar los problemas más importantes a resolver y adecuarlos exactamente a una necesidad específica, a través de seminarios, capacitaciones y programas de entrenamientos, también se tiene la finalidad de internalizar los objetivos de la alta dirección.

Localización:

- Departamento: Cusco
- Provincia: Cusco
- Distrito: Cusco y Wanchaq.



Objetivos:

- Ayudar a las empresas a mejorar las capacidades de sus trabajadores, estas deben enfocarse a los objetivos de cada empresa ferroviaria. Una vez que concluyan las capacitaciones se debe trabajar en temas de gestión y toma de decisiones con todos los colaboradores de la empresa.
- Lograr la internalización de los objetivos de la alta dirección con los trabajadores.
- Optimizar la calidad de servicio brindados a los clientes de cada empresa ferroviaria.
- Lograr que los trabajadores pongan en práctica los lineamientos de calidad establecidos respecto a nuestras dimensiones.

Descripción:

La propuesta busca capacitar a los trabajadores de acuerdo con los siguientes pasos:

Paso 1:

Coordinar con Gerencia y Galliani Asesores las siguientes capacitaciones dentro del programa de “Capacitaciones de trabajo en equipo e inclusión de la jefatura en el buen desempeño laboral”, las cuales son:

- Relación Efectiva con el Cliente
- Desarrollo de Liderazgo (para individuos y equipos)
- Equipos de mejora organizacional
- Desarrollo de valores corporativos
- Planeamiento Estratégico
- Innovación
- Cooperación (orientada a eficiencia productiva)

Paso 2:

Poner en práctica lo aprendido durante la realización de las tareas diarias de cada trabajador en su puesto de trabajo, adicional a ello realizar cambios de



roles y ejercicios que nos ayuden a recordar lo avanzado en cada capacitación.

Paso 3:

Realizar una evaluación interna respecto al nivel de calidad de servicio y satisfacción laboral para contrastar los resultados obtenidos de acuerdo con las capacitaciones, esta evaluación se realizará cada 2 meses después de cada capacitación.

Beneficiarios:

- Trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail.
- Trabajadores de la empresa ferroviaria Perurail.

Presupuesto e Implementación:

Respecto al presupuesto, se considera independiente por empresa ferroviaria lo siguiente:

CONCEPTO	COSTO
Materiales: Afiches, trípticos, fichas, certificados, cuadernos y lapiceros.	S/. 720.00
Expositores: 2 Programa cubierto por 1 año.	S/. 6500.00
Coffe break	S/. 900.00
TOTAL	S/. 8120.00

El tiempo para empezar esta propuesta es de 4 meses, se llevará a cabo durante un año cada 2 meses.

Para la implementación de las capacitaciones, estas se realizarían en la sala de convenciones de cada empresa ferroviaria, ubicadas en la ciudad del Cusco, En el caso de Inca Rail en portal de panes 105, plaza de armas Cusco, y en el caso de Perurail en av. ferrocarril s/n. Wanchaq Cusco. Se considera que la propuesta es viable tanto para los trabajadores como para la empresa, ya que las capacitaciones abordan temas de suma importancia para mejorar la satisfacción laboral y calidad de servicio de las mismas.



CONCLUSIONES

PRIMERO

Se ha demostrado mediante este trabajo de investigación que la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas ferroviaria Perurail e Inca Rail es regular – mala en un rango de 95.5%, ya que no cuentan con programas de capacitación, no cumple con las expectativas de seguridad y salario de sus colaboradores, y no ofrecen una línea de carrera para dar seguridad de estabilidad laboral dentro de sus áreas o puestos de trabajo tomando en cuenta las dimensiones del desarrollo de investigación.

SEGUNDO

También se ha demostrado que las semejanzas de la satisfacción laboral entre los trabajadores de las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail son en las dimensiones de satisfacción con los compañeros con un porcentaje promedio entre ambas empresas de 62% en malo, satisfacción con la supervisión con un promedio de 55.5% en regular, satisfacción laboral en general en un 95.5% regular - malo.

TERCERO

Continuando con la investigación y tomando en cuenta los puntos más altos en los cuadros estadísticos, se ha demostrado también que las diferencias de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail son en las dimensiones de satisfacción con el trabajo donde el 93% de la empresa ferroviaria Inca Rail señala como regular a diferencia de Perurail que señala como regular solo un 50%; satisfacción con el reconocimiento donde el 65% de la empresa ferroviaria Perurail señala como regular y el 61% de la empresa ferroviaria Inca Rail como malo; el 84 % de los trabajadores de Perurail en la satisfacción con las promociones y ascensos señala como regular y el 62% de la empresa ferroviaria Inca Rail como malo, y satisfacción con los beneficios donde el 79% de los trabajadores de la empresa ferroviaria Inca Rail señala bueno y el 48.5% de la empresa ferroviaria Perurail como regular-bueno.



RECOMENDACIONES

PRIMERO

Se recomienda implementar un programa de reconocimiento al mejor trabajador en base a las metas y objetivos cumplidos para incrementar el nivel de satisfacción laboral, de esta manera se logrará motivar a los trabajadores de ambas empresas ferroviarias.

SEGUNDO

Se recomienda ejecutar el plan de capacitaciones propuestas para lograr la internalización de los objetivos de la alta gerencia para con los trabajadores, de esta forma también lograremos la fidelización de los trabajadores con cada empresa ferroviaria.

Así mismo evaluar las capacidades de los trabajadores respecto al área en el que se encuentra desarrollando sus funciones, para conocer las aptitudes y actitudes de los mismos y si van acorde al puesto de trabajo que tienen.

TERCERO

Se sugiere también que, para futuras investigaciones respecto a la satisfacción laboral de ambas empresas ferroviarias, se contrasten la veracidad de los datos con la población que tiene contacto directo con el turista nacional o extranjero para evaluar también la influencia de esta variable con la calidad de servicios.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Adams, J.S. 1965. Inequidad en el intercambio social. Adv. Exp. Sociedad Psicológica
- Alarcón, F. (2015) *El desempeño laboral y la calidad de servicios en la oficina central de la empresa Inca Rail de Cusco* (Tesis para optar el grado de licenciado en Turismo). Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Alvarez, G. (23 de Marzo de 2004). *PREZI*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de prezi.com: <https://prezi.com/tzhbe0e2qh-7/teoria-de-la-equidad-de-john-stacey-adams/>
- Alvarez, A. G., & Bernal, A. O. (2000). *Feedback Laboral Y Satisfacción*. España: Universidad de Oviedo.
- Anaya, D., & Suárez, J. (01 de Diciembre de 2007). “*Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito Nacional*”. Recuperado el 01 de Julio de 2016, de Revista de Educación: http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09html.
- Burkart, A. J., & Medlik S. (1974). *Turismo: pasado, presente y futuro*. Estados Unidos.
- Castel, A. F. (2008). *La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. España: AG Castel.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2007). *El turismo. Teoría y práctica*. Estados Unidos: SNTesis.
- Davis K. y Newstrom J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mc Graw Hill.
- Descargasnet, M. (18 de Julio de 2002). *mundo descargas transportes*. Recuperado el 10 de Junio de 2016, de GUIA PARA TIPOS DE TRANSPORTE: http://www.mundodescargas.com/apuntes-trabajos/turismo_hosteleria_gastronomia_restauracion/decargar_tipos-de-transporte.pdf
- Directivos.eae. (15 de Marzo de 2014). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de <http://retos->



- directivos.eae.es/: <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Guerra, F. (2007). *tren macho llega a Machu Picchu*. Arequipa - Perú: Universidad nacional de San Agustín de Arequipa.
- González, F., Sánchez, S., & López, T. (2011). *Satisfacción laboral como factor crítico*. España: Universidad de Córdoba.
- Hannoun, G. (2011) *Satisfacción Laboral - Trabajo de Investigación* (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Heskett, Sasser, & Schlesinger. (1997). Claves del Exito en las Empresas. *The Service Profit Chain*, 4.
- Locke, E. (1968). *Teoría de la fijación de metas*. Washington D. C.: Prentice-Hall.
- McClelland, D. (1940). *The Achieving Society*. New York: Callard.
- Miranda, J. (2012) *Nivel de servicio a bordo del tren Vistadome y la satisfacción de los turistas en la ruta Poroy - Machupicchu* (Tesis para optar el grado de licenciado en Turismo). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú.
- Morales, N. A., Medina, D. E., & Pérez, E. S. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Núñez, A. (2012) *El servicio turístico del tren local a Machupicchu caso Perurail, servicio de boletería, análisis y alternativas* (Tesis para optar el grado de licenciado en Turismo). Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Ovejero, A., & García, A. (2000). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. España: Universidad de Oviedo.
- Organización Mundial del Turismo - OMT (01 de Mayo de 2009). *unwto*. Recuperado el 01 de Junio de 2016, de World Tourism Organization: <http://www2.unwto.org/es>
- Parada, L. (2015). *El Transporte Ferroviario como instrumento de desarrollo del Turismo Social*. Argentina: Academia.edu.
- Paz, F. (2012) *Satisfacción y desempeño laboral de los empleados de la agencia de viajes y turismo Party Bike Travel* (Tesis para optar el grado de licenciado en Turismo). Universidad Andina del Cusco, Perú.



- Rusbult, C. y Lowery, D. (1985). When Bureaucrats get the blues, en *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 15, N.º 1, pp. 83.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Canada: Mc Graw Hill.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (1992). *Metodología y Diseño de la investigación científica*. Lima Perú: Mantaro.
- Service Profit Chain. (2014). *cadena de servicio Benefico*. Estados Unidos: Harvard business school.
- slideshare. (15 de 11 de 2013). *in.slideshare*. Recuperado el 13 de 10 de 2016, de <http://es.slideshare.net/>: <http://es.slideshare.net/serdaso25/exposicin-transporte-ferreo>
- slideshare.net. (22 de Noviembre de 2007). *slideshare*. Recuperado el 10 de Junio de 2016, de [slideshare.net](http://es.slideshare.net/): <http://es.slideshare.net/satisfaccionlaboral/dimensiones-de-la-satisfaccion-laboral>
- Solé, A. R. (2014). *Marketing specialist currently working for Hewlett packard*. Afria Este: Marketing EMEA.
- Thomson, I. (2007). *Los trenes turisticos de America del Sur*. Santiago de Chile.
- Thomson, L. (enero 2004). LOS SERVICIOS REGULARES DE TRENES TURÍSTICOS EN AMERICA LATINA. *Boletin Fal* , 1-2.
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F., & Alonso, E. (13 de octubre de 2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfaccion y el compromiso de sus miembros: un analisis multi-grupo*. Recuperado el 21 de Julio de 2016, de Psicothema: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716304#>
- Valer, S. & Alvarez, M. (2016) *Infraestructura y servicio del tren local de Perurail, ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2015* (Tesis para optar el grado de licenciado en Turismo). Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Viamontes, D. G. (2010). Satisfacción laboral, una aproximación Teórica. En L. D. Viamontes, *Satisfacción laboral, una aproximación Teórica* (págs. 1-8). MÁLAGA: eumed.



ANEXOS



ANEXO I. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Estudio comparativo de la Satisfacción laboral en Las Empresas Ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
<p>¿Cuáles son las semejanzas y diferencias de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué se asemeja la satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?</p> <p>¿En qué se diferencia la Satisfacción laboral en las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail, Cusco - 2016?</p>	<p>Evaluar la Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores de las empresas Ferroviarias Perú Rail e Inca Rail, que tienen contacto directo con el turista Nacional y extranjero, Cusco - 2016.</p> <p>Objetivos específicos Identificar las Semejanzas de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perú Rail e Inca Rail, Cusco – 2016.</p> <p>Identificar las Diferencias de la satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perú Rail e Inca Rail, Cusco – 2016.</p>	<p>La satisfacción laboral entre las empresas ferroviarias Perurail e Inca Rail son diferentes.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de Satisfacción laboral en la empresa ferroviaria Perurail es bajo.</p> <p>El nivel de Satisfacción laboral en la empresa ferroviaria Inca Rail es medio.</p>	<p>VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción con el Trabajo. - La satisfacción con las promociones. - La satisfacción con el reconocimiento. - La satisfacción con los beneficios. - La satisfacción con los compañeros. - La satisfacción con la supervisión. <p>-</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo Comparativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: La población constara de 80 trabajadores de la empresa Ferroviaria Perurail y 80 trabajadores de la empresa Ferroviaria Inca Rail, que estén con contacto directo con el turista nacional y extranjero.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>



Encuesta
Facultad de Ciencias y Humanidades
Escuela profesional de turismo

Encuesta a los trabajadores

Buenos días, soy alumno de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, vengo realizando un trabajo de investigación: ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCION LABORAL EN LAS EMPRESAS FERROVIARIAS PERURAIL E INCARAIL. Considerando que su opinión es de suma importancia, por ello requerimos hacerle algunas preguntas. Aclarando que la información proporcionada por Ud. Es estrictamente confidencial.

Aspectos Generales

Edad:

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Empresa en la que Trabaja:

Perurail ()

Inca Rail ()

Área:

Counter ()

Reservas ()

Servicio a Bordo ()

Nivel educativo:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior no Universitaria ()

Universitaria ()

Preguntas	Nunca	A Veces	Siempre
Satisfacción con el trabajo			
1. ¿Se siente usted cómodo y seguro (estable) en su puesto de trabajo?			
2. ¿Se encuentras satisfecho con el salario mensual que percibe?			
3. ¿Su horario de trabajo está acorde a la legislación laboral (8 Horas)?			
4. ¿Cada cuánto tiempo se dan contratos anuales en su trabajo?			
5. ¿Las condiciones físicas y materiales en su trabajo son los adecuados para el cumplimiento de sus funciones?			
6. ¿Se encuentra satisfecho con la seguridad en su trabajo?			
Satisfacción con el reconocimiento			
7. ¿Dentro de la empresa se desarrollan programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?			



Satisfacción con las promociones y ascensos			
8. ¿Tiene usted línea de carrera dentro de la empresa en la que trabaja?			
9. ¿Cada cuánto tiempo se dan ascensos en su centro de trabajo?			
Satisfacción con los beneficios			
10. ¿La empresa cumple con el pago de sus beneficios sociales?			
11. ¿La empresa aporta su seguro de vida (riesgo laboral)?			
Satisfacción con los compañeros			
12. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?			
13. ¿Cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de tu empresa?			
14. ¿Sientes que tu Jefe te apoya en tu trabajo?			
Satisfacción con la supervisión			
15. ¿Siente que la empresa delega funciones de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?			
16. ¿Es usted capacitado de manera constante por su empresa?			