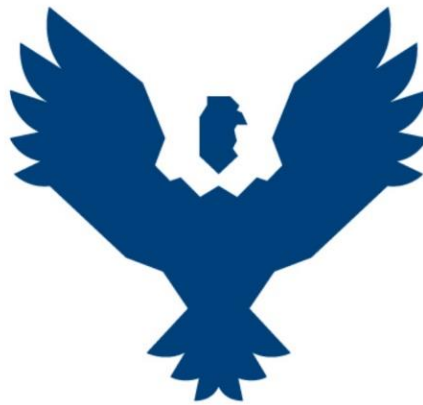




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO
HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID
EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021**

Presentado por:

Bach. JESÚS GABRIELA GUILLEN ABARCA

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADA EN TURISMO

Asesora:

Dra. AYDEE FLORES CONTRERAS

CUSCO - PERÚ

2021



PRESENTACIÓN

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

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco; presento el trabajo de Investigación titulado “Análisis de la Satisfacción Laboral del Talento Humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la Ciudad del Cusco - 2021”, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo.

El presente trabajo de investigación se ha realizado motivada por la oportunidad de trabajar en la línea aérea Latam, donde se ha podido observar las carencias que se tienen dentro de este rubro. Latam aerolínea de mayor prestigio en nuestro país, además de seguir vigente a pesar de los diferentes cambios por los que ha atravesado como compañía, y diferentes aspectos políticos y ahora afronta la pandemia Covid- 19, que ha traído grandes cambios, por lo que es necesario conocer si el Talento Humano está satisfecho con estos cambios y como la compañía está afrontándolos esta problemática en tiempos de Covid.

Bach. Gabriela Guillen Abarca.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, Alma Mater que me acogió durante mi formación profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por compartir sus conocimientos y formarme para ser una buena profesional.

A la Dra. Aydee Flores Contreras, por ser mi asesora y guía, gracias por darme su confianza y compartir conmigo sus conocimientos, por todo el apoyo, el tiempo para desarrollar este trabajo y sobre todo por brindarme su amistad sincera.

Al Mg. Wilbert Colque Candia, gracias por su paciencia y dedicación.

Al profesor Nicolas por formarnos con dedicación y alegría, que ahora desde el cielo nos mira y guía.



DEDICATORIA

A Dios por ser mi creador, por ser luz y guía en mi camino por cuidarme durante cada uno de mis días. A la Santísima Virgen del Carmen por cuidarme y guiarme en cada paso, sin ti nada sería posible.

A mis padres Lourdes y Jorge por haberme criado con valores y mucho amor, por apoyarme a lo largo de mi formación profesional, muchos de mis logros son gracias a ustedes, por estar conmigo a pesar de todas las adversidades, gracias por ser mi modelo para seguir.

A mis hermanos, Camila y Jorge, por ser mi fuerza mi inspiración y las ganas de ser mejor cada día.

A mi esposo Scott por darme el aliento para lograr mis objetivos, por ser mi fuerza mi mano derecha, sobre todo mi mejor amigo.

A mi tía Roxana, por cuidarme y guiar mis pasos desde pequeña, por compartir sus conocimientos conmigo siempre.

A mis mejores amigos casi hermanos Gabriela, Josefina y Gilmar por ser mis cómplices en las aulas universitarias ayudarme a lograr muchos de mis objetivos profesionales.

Bach. Gabriela Guillen Abarca



JURADO DE TESIS

Presidente	: Mg. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades
Primer Dictaminante	: Mg. FRINE VALDERRAMA VIZCARRA
Segundo Dictaminante	: Mg. RONALD FLORES DÍAZ
Primer Replicante	: Mg. ANAHI NAJAR DONGO
Segundo Replicante	:Mg. KAREN CORNEJO CONZA
Asesora	: Dra. AYDEE FLORES CONTRERAS



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
JURADO DE TESIS	iv
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Relevancia social.....	4
1.4.2. Implicancias Prácticas	4
1.4.3. Valor Teórico	4
1.4.4. Utilidad Metodológica.....	5
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.....	5
1.5. Delimitación del problema.....	5
1.5.1. Delimitación Temporal.....	5
1.5.2. Delimitación Espacial.....	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	9



2.1.3. Antecedentes Locales	10
2.2. Bases legales	12
2.3. Bases teóricas	15
2.3.1. Teorías de la Satisfacción.....	15
2.3.1.1. La Teoría de las tres necesidades de McClland	15
2.3.1.2. Teoría de la satisfacción de Laboral de Herzberg (Teoría de los dos Factores).....	16
2.3.1.3. La Satisfacción Laboral Basada en la teoría Social Cognitiva de Bandura.....	17
2.4. Marco conceptual	18
2.4.1. Satisfacción Laboral	18
2.4.2. Talento Humano	25
2.4.3. Clima Laboral.....	27
2.4.4. Cultura Organizacional.....	28
2.4.5. Remuneración Laboral	29
2.5. Variable	32
2.5.1. Conceptualización de la Variable.....	32
CAPITULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Enfoque de la investigación	35
3.3. Diseño de la investigación	35
3.4. Población y muestra	35
3.4.1. Población.....	35
3.4.2. Muestra.....	35
3.5. Técnicas e instrumentos	36
3.5.1. Técnicas.....	36
3.5.2. Instrumentos	36
3.6. Procesamiento de datos	36
CAPITULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	37
4.1.1. Presentación del instrumento	37
4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....	38



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	39
4.2.1. Beneficios laborales	39
4.2.2. Políticas administrativas.....	41
4.2.3. Relaciones laborales.....	43
4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral.....	46

CAPITULO V

DISCUSION Y PROPUESTAS

5.1. Discusión.....	47
5.2. Propuestas	51
5.2.1. Nombre de la propuesta.....	51
5.2.2. Lugar	51
5.2.3. Objetivos	52
5.2.4. Justificación de la Propuesta	52
5.2.5. Descripción de la Propuesta	52
5.2.6. Beneficiarios.....	54
5.2.7. Responsables	54
5.2.8. Metas	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61



INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	37
Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	38
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	38
Tabla 4 <i>Indicadores de la dimensión beneficios laborales</i>	39
Tabla 5 <i>Beneficios laborales</i>	40
Tabla 6 <i>Indicadores de la dimensión políticas administrativas</i>	41
Tabla 7 <i>Políticas administrativas</i>	42
Tabla 8 <i>Indicadores de la dimensión relaciones laborales</i>	43
Tabla 9 <i>Relaciones laborales</i>	45
Tabla 10 <i>Satisfacción laboral</i>	46

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Indicadores de la dimensión beneficios laborales</i>	39
<i>Figura 2: Beneficios laborales</i>	41
<i>Figura 3: Indicadores de la dimensión políticas administrativas</i>	42
<i>Figura 4: Políticas administrativas</i>	43
<i>Figura 5: Indicadores de la dimensión relaciones laborales</i>	44
<i>Figura 6: Relaciones laborales</i>	45
<i>Figura 7: Satisfacción laboral</i>	46



RESUMEN

Las aerolíneas últimamente en todo el mundo han generado fuentes de trabajo, a un gran número de personas brindando servicio de calidad, así mismo promueven, mantienen fuertes lazos comerciales entre todos los actores del turismo es así como la Aerolínea Latam, empresa que opera en nuestro territorio hace más de 20 años, con vuelos a nivel nacional. En nuestra ciudad antes de la pandemia operaba alrededor de 30 vuelos diarios, debió a la pandemia operan alrededor de 6 vuelos. Lo que es uno de los problemas más latentes por la disminución de los vuelos lo que crea incertidumbre en sus trabajadores de Latam. El objetivo fue determinar la Satisfacción Laboral del Talento Humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021. La Metodología aplicada para la elaboración de este trabajo fue descriptivo de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, la población está conformada con 37 colaboradores que trabajan en la aerolínea Latam en la ciudad del Cusco. Obteniéndose como resultado que 54.1% de colaboradores está satisfecho con la aerolínea Latam pese a estos tiempos de COVID debido a la disminución de los vuelos. De igual manera en relación con la dimensión beneficios laboral en relación con la sensación de logro están satisfechos el 48.6%, y tan solo el 10.8% dice no estar satisfecho. Los resultados de los beneficios laborales los colaboradores muestran están satisfechos el 43.2%. en la dimensión políticas administrativas, el 37.8% los colaboradores indico estar satisfecho de remuneración laboral, en cuanto a la capacitación del personal el 43.2% si está satisfecho por las capacitaciones recibidas de la empresa, y finalmente los resultados de las relaciones laborales en cuanto al clima laboral se obtuvo el 3.4.25 indico estar satisfecho de igual manera el mismo porcentaje dijo ni estar satisfecho ni insatisfecho, y en cuanto a la cultura organizacional el 67.6% si está satisfecho. en conclusión, la aerolínea Latam Si satisface a sus colaboradores por tanto estos se encuentran satisfechos de trabajar en esta empresa, pese a la incertidumbre y la disminución de sus vuelos en estos tiempos de pandemia.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Talento Humano.



ABSTRACT

Lately airlines around the world have generated jobs, many people providing quality service, likewise promote, maintain strong commercial ties between all tourism actors, so Latam Airline, a company that operates in our territory for more than 20 years, with flights nationwide. In our city before the pandemic, it operated around 30 daily flights, due to the pandemic there are around 6 flights. What is one of the most latent problems due to the decrease in flights, which creates uncertainty in its Latam workers. The objective was to determine the Labor Satisfaction of Human Talent in Latam Airline in times of Covid in the city of Cusco 2021. The Methodology applied for the preparation of this work was descriptive of non-experimental design with a quantitative approach, the population is made up of 37 employees who work for the Latam airline in the city of Cusco. Obtaining as a result that 54.1% of employees are satisfied with the Latam airline despite these COVID times due to the decrease in flights. In the same way, in relation to the labor benefits dimension in relation to the feeling of achievement, 48.6% are satisfied, and only 10.8% say they are not satisfied. The results of labor benefits employees show 43.2% are satisfied. In the administrative policies dimension, 37.8% of employees indicated that they were satisfied with their work remuneration, with regard to staff training 43.2% if they were satisfied with the training received from the company, and finally the results of labor relations in terms of Work environment was obtained on 3.4.25 indicated to be satisfied in the same way the same percentage said neither to be satisfied nor dissatisfied, and regarding the organizational culture 67.6% if they are satisfied. In conclusion, the airline Latam Si satisfies its collaborators, therefore they are satisfied to work in this company, despite the uncertainty and the decrease in its flights in these times of pandemic.

Key Word: Job Satisfaction



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El mundo está en constante cambio, la globalización y la tecnología han abierto las puertas de todos los países y esto ha hecho que las necesidades de viaje ya sea por trabajo o placer sean cada día más grandes, así mismo las personas esperan tener una adecuada calidad de atención y así poder calificar este servicio y/o recomendarlo en diversas plataformas o ya sea de “boca en boca” es por eso por lo que las compañías están en constante cambio adaptándose. El transporte aéreo es el más importante a nivel internacional ya que este nos permite dirigirnos de un punto A hacia un punto B en un corto tiempo y distancias largas, existen infinidad de aerolíneas a nivel mundial, las cuales están constantemente entrenado, al Talento Humano para poder satisfacer sus necesidades como trabajadores y estos brinden el mejor servicio a los clientes de la aerolínea.

Según (Skytrax world, 2019) Qatar airways fue nombrada la mejor aerolínea del mundo, a pesar de ser una aerolínea joven esta ha ganado diferentes premios en los últimos años y una de las que más se preocupa por sus trabajadores ya que es consciente que sus trabajadores van a reflejar su satisfacción en el servicio al cliente. Dentro de estas encuestas la segunda mejor aerolínea con respecto a su staff es Latam.

LATAM Airlines Group es una empresa dedicada al transporte de pasajeros y carga, principal grupo de aerolíneas de Latinoamérica con mayor conexión, ofreciendo servicios aéreos a alrededor de 140 destinos en 25 países, con presencia en Latinoamérica en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, además con vuelos internacionales hacia Europa, Estados Unidos, El Caribe, Oceanía y África.

En el 2016 reporto una utilidad neta de US\$ 69.2 millones, actualmente integrada por más de 44 mil empleados y opera más de 1.300 vuelos diarios, transportando a 67 millones de pasajeros anuales con una de las flotas más jóvenes y



modernas del mundo, cuenta con 303 aviones, entre los que se encuentran los modelos Boeing 787, Airbus A350, A321 y A320 neo. (Group, 2016)

LATAM Airlines Perú tiene 20 años de presencia en el país, sirve 17 destinos dentro del país, ofreciendo una variada gama de vuelos diarios a fin de atender la demanda y generar mayor tráfico de pasajeros. Por ejemplo, para Cusco ofrecía entre 20 a 35 frecuencias diarias previo a la pandemia.

Para servir sus operaciones domésticas utilizó una flota compuesta por 18 aviones Airbus de la familia A319 y A320. (Group, 2016). Los pasajeros valoraron el servicio a bordo durante los viajes, las medidas de seguridad adoptadas desde el inicio de la pandemia y la excelente puntualidad de los vuelos.

A través del programa Avión Solidario, el grupo logró mantener conectado a Sudamérica con el mundo en un contexto de pandemia. se apoyó el transporte de más de 900 profesionales de la salud por distintas necesidades relacionadas con el Covid-19. A fin de año, LATAM inició el traslado de miles vacunas a Sudamérica y la distribución gratuita de más de 13 millones de dosis en los mercados nacionales de Brasil, Chile, Ecuador y Perú. (LATAM)

Según la nota del portal (RPP, 2019) las empresas que lideran la aviación comercial de nuestro país son las aerolíneas Sky Perú con un 52% de aceptación y luego esta Latam con un 34% esta última es la más antigua y cuentan con más rutas nacionales y también abarca muchas de las rutas internacionales transportando cientos de pasajeros a diario que vienen atraídos por las diferentes actividades turísticas que nuestro país ofrece.

En la ciudad del Cusco la aerolínea Latam antes de la pandemia realizaba aproximadamente 30 vuelos diarios entre Lima, Puerto Maldonado Arequipa e incluso un vuelo internacional proveniente de Chile, dando realce al transporte de pasajeros en nuestra ciudad, contando con 100 trabajadores. Sin embargo, en la actualidad uno de los problemas más latentes debido a la pandemia es que los vuelos han disminuido a un aproximado de 6 frecuencias dependiendo de los días, lo que ha motivado a la reducción del talento humano que trabaja en la compañía. Mucho de ellos han entrado en Suspensión perfecta. El portal del Ministerio de trabajo (trabajo, s.f.) nos dice que la suspensión perfecta de labores es La suspensión perfecta de labores implica el cese temporal de la obligación del trabajador de prestar el servicio y la del empleador de



pagar la remuneración respectiva, sin extinción del vínculo laboral; pudiendo comprender a uno o más trabajadores. Creando una inestabilidad en los aun trabajadores ya que no se sabe exactamente que va a suceder con sus puestos de trabajo generando la insatisfacción laboral del talento humano que es clave para el desarrollo de las operaciones de la aerolínea, con los que se tuvo que negociar muchas veces y encontrar un medio que beneficie a las dos partes.

De continuar la insatisfacción e incertidumbre del Talento Humano que labora en la empresa de Latam debido a los diferentes factores que generan este malestar; su desempeño se verá afectado y principalmente el trato de estos al público sería deficiente, poco empático generando diversos problemas como el rechazo y/o insatisfacción de los clientes y esto se traduciría en pérdidas para la compañía, además que ahora la competencia de aerolíneas de bajo coste ha crecido y el público tiene más opciones y dejaran de elegir a esta compañía

Por lo que la gerencia de la aerolínea Latam conjuntamente con la gerencia de recursos humanos para mejorar la satisfacción del Talento Humano propondrían capacitar, y tener un control constante del Talento Humano y analizar los puntos débiles en la satisfacción laboral y bienestar de la compañía y así tener un público bien atendido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la satisfacción Laboral en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo son los beneficios laborales en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021?
- b) ¿Cómo son las políticas administrativas en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021?
- c) ¿Cómo son las relaciones del talento humano en la aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad del Cusco?



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la Satisfacción Laboral del Talento Humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E. 1 Describir los beneficios laborales del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.

O.E. 2 Describir las políticas administrativas aplicadas en talento humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.

O.E. 3 Describir las relaciones del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Este trabajo de investigación tiene una relevancia social puesto que permitirá mejorar la calidad de atención al cliente externo ya que el talento humano estará correctamente satisfecho, para que la aerolínea LATAM mantenga la calidad de servicio y así mantenga a su clientela, además genere trabajo y esto llena de esperanza dentro de la coyuntura en la que vivimos.

1.4.2. Implicancias Prácticas

Esta investigación será útil para identificar los errores que se cometen en relación con los procesos del área recursos humanos y así los mandos de la compañía Latam en Cusco puedan poner en marcha mejores procesos de mejora respecto motivación y satisfacción del Talento Humano y así mejorar la calidad de servicio a los usuarios de este medio de transporte.

1.4.3. Valor Teórico

La relevancia de esta investigación nos permitirá conocer mediante los enfoques, teorías y conceptos sobre la percepción del Talento Humano o cliente



interno sobre la calidad del manejo del área de Recursos Humanos y los métodos que estos aplican respecto a la satisfacción y de esta manera fortalecer otros trabajos de investigación relacionados y además mejorar la parte teórica y así se da la validez al trabajo de investigación.

1.4.4. Utilidad Metodológica

Se usarán bases teóricas y metodológicas relacionadas con la investigación de la satisfacción dando como resultado un nuevo conocimiento que sea capaz de ampliarse a mayores espacios, mediante los procedimientos y aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación es viable ya que se cuenta con los recursos necesarios como acceso a la información, recursos económicos, disponibilidad de tiempo entre otros, además de tener el permiso para poder aplicar el instrumento de medición a la población a la que se investiga.

1.5. Delimitación del problema

1.5.1. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación será elaborado teniendo la consideración el tiempo de Covid que se inicia en febrero y culmina en julio 2021.

1.5.2. Delimitación Espacial

La investigación será hecha al personal de la compañía Latam que labora en la ciudad del Cusco.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para este trabajo de investigación se han encontrado investigaciones parecidas a este tema, los cuales serán mencionados a continuación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Título : Incidencia de la Motivación, la Satisfacción laboral y los conflictos de Trabajo y Familia en el Engagement de los Tripulantes de Latam Ecuador.

Autor (es) : Vanessa Ramírez Franco

Universidad : Universidad de especialidades Espíritu Santo de Ecuador

Año : 2016

Conclusiones: La satisfacción laboral se convierte en un factor determinante del engagement, en particular dentro de las líneas aéreas, quienes tratan de garantizar un alto nivel de satisfacción en el trabajo y el rendimiento entre los asistentes de vuelo (Halbesleben & Wheeler, 2008).

Se argumenta que la satisfacción en el trabajo es la clave para el desempeño laboral y la recuperación del servicio (Edward et al., 2008). Por tanto, las estrategias que apuntan a la satisfacción laboral podrían tener un gran potencial para aumentar los niveles de calidad en el trabajo; si se considera trabajar en términos de condiciones físicas laborales, ambiente laboral positivo, reconocimiento por el trabajo bien hecho, salario justo, mayores posibilidades de promocionarse en la empresa, oportunidades de crecimiento profesional, estabilidad laboral.



Generación de un alto nivel de vinculación y compromiso por parte de los empleados; es decir, buscar formas para disminuir el nivel de agotamiento emocional ya que tiene relación negativa con la satisfacción en el trabajo de las azafatas (Nga, Sambasivan, & Zubaidah, 2011); y por supuesto, al estar interrelacionada con el engagement resultaría afectado directamente (Vanessa, 2016)

Opinión: El trabajo anteriormente mencionado nos ayuda a saber cómo la satisfacción laboral dentro de la aerolínea Latam en Ecuador es un factor relevante para que estos se sientan comprometidos con la aerolínea, a pesar de las dificultades de su trabajo, como tener que viajar de manera constante y no estar cerca de la familia, pero aun así los trabajadores satisfechos cumplen sus roles de mejor manera, por lo que este trabajo aporta información importante a la investigación realizada.

Título : El Clima Laboral y la Influencia en la Satisfacción de los Trabajadores de la Empresa Pública “Tame”.

Autor (es) :María Belén Montenegro Valles

Universidad: Universidad Central del Ecuador

País : Ecuador

Conclusiones:

El clima Laboral influye directamente en la satisfacción de los empleados; a mejor clima laboral, mayor satisfacción dentro de la organización.

Se identificó aspectos positivos en el personal que promueven a un ambiente óptimo de trabajo tales como: experiencia, lealtad hacia la organización, servidores orgullosos de pertenecer a la empresa.

Se identificó aspectos negativos que deterioran el ambiente de trabajo tales como: falta de comunicación, falta de toma de decisiones que afecta al liderazgo, falta de compromiso con el puesto, poco trabajo en equipo, malas



relaciones interpersonales, desmotivación, ergonomía deficiente y un ambiente de trabajo tensionado por reestructuraciones internas de la aerolínea.

La identificación de los aspectos tanto positivos como negativos del ambiente de trabajo fue de gran importancia para la determinación de las fortalezas y debilidades dentro de la muestra analizada, que luego fueron trabajadas mediante las capacitaciones potencializando las primeras y reduciéndolas las segundas que generan malestar, para lograr cambios en beneficio de todos. Dentro de la investigación se estableció que los factores extrínsecos fueron los que mayor afectaban a la muestra analizada, siendo el factor intrínseco valorado con una calificación muy alta, se estableciendo que los empleados poseen una muy buena valoración y una excelente autoestima.

Dentro de la investigación se tuvo un acercamiento con los empleados, en la cual pude establecer que no fueron totalmente sinceros al responder los instrumentos, ya que atravesaban por cambios dentro de la empresa y el temor hizo que no fueran totalmente sinceros, fue notable el antagonismo entre los resultados estadísticos y la entrevista realizada.

Se realizó un taller práctico de Inteligencia emocional en prevención de los riesgos ergonómicos, donde se constata lo observado en la entrevista con los trabajadores de las áreas 103 de Tráfico y Vip; lamentablemente por dichas reestructuraciones y cambios en la aerolínea no se pudo hacer diagnóstico ni feedback.

Opinión Personal.- Como el área de recursos humanos cuida el clima laboral en la compañía, se ve reflejado directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que estos al estar contentos, satisfechos en su área de trabajo lo van a demostrar, de la misma manera si están insatisfechos sus actitudes hablarán por ellos y se verá reflejado en su trabajo, la información encontrada en este trabajo ayuda al entendimiento de los factores que determinan la satisfacción de insatisfacción del talento humano, los cuales son claves para esta investigación y ayudaran a hacer de esta un trabajo original.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Título : Percepción de la Importancia de la Satisfacción Laboral en la Intención de Rotación del Personal en Contacto con el Cliente en el Sector Aeronáutico en el año 2018.

Autor (es) : Meylin Fu Llampasi y Xiomara Francesca García Rivera

Universidad : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

País : Perú

Conclusiones: Se describió la percepción de la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente del sector aeronáutico. Al finalizarla investigación se obtuvo lo siguiente: Para las empresas la rotación constante es considerada un problema por los costos que generan la salida y el cubrimiento del puesto de trabajo, costos como los de reclutamiento, selección y capacitación. Para la investigación no es posible hablar sólo de 8 variables de satisfacción laboral, ya que al realizar los análisis estadísticos, comprobamos que deben ser 15 variables las que debemos estudiar: turno laboral, oportunidad para emplear sus capacidades, diferentes actividades para lograr su trabajo, remuneración, responsabilidad en el trabajo, condiciones físicas del trabajo, relaciones sociales entre directivos y trabajadores, libertad para elegir su propio método de trabajo, actitud de su superior, relación con sus compañeros, atención a las sugerencias del trabajador, oportunidad de promoción, dirección en la empresa, seguridad en el puesto de trabajo y reconocimiento en el puesto de trabajo.

El resultado del ranking con las variables que la variable más relevante para que el colaborador decida retirarse de acuerdo a las respuestas de la muestra general es el turno laboral, con una media de 3,6 y la menos relevante es el reconocimiento que obtienen en la empresa con una media de 5,7. Cabe resaltar que nuestro enfoque va dirigido a todas aquellas variables que tengan una media menor a 5, ya que consideramos serán las más relevantes para la intención de rotación, estas variables son: Turno laboral, oportunidades para emplear sus capacidades, diferentes actividades para lograr su trabajo, remuneración, responsabilidad en el trabajo, condiciones físicas del trabajo, relaciones sociales contra directivos y trabajadores y la libertad para elegir su propio método de trabajo. Estos resultados, tienen relación con lo indicado en



la entrevista por el experto, ya que nos indicó que el personal en contacto con el cliente no cuenta con un horario administrativo, si no con un horario rotativo. En la entrevista realizada al experto, sugirió que se realice un análisis exclusivo al personal de servicio al pasajero, ya que es el puesto donde se concentra la mayor rotación, lo que fue corroborado al analizar la segunda encuesta, ya que obtuvo como resultado 49 que hay una mayor intención de rotación en el personal de servicio al pasajero. Al realizar el ranking sólo a ese grupo de personas, obtuvimos que las 3 variables más relevantes para la intención de rotación del personal se encuentran en el siguiente orden: turno laboral, remuneración, diferentes actividades para lograr su trabajo. Cabe resaltar que la variable remuneración se encuentra en la posición número 4 de la muestra general. Sin embargo, para el personal de servicio al pasajero, se encuentra en la posición 2. Por lo que podemos inferir que el personal de servicio al pasajero considera baja la remuneración que percibe y que no se encuentra acorde con el trabajo que realiza, a comparación del personal de tripulación. (Fu Llampasi & Francesca, 2018)

Opinión: El determinar como la rotación del personal afecta a la satisfacción de los trabajadores solo hace ver uno de las tantas causas por las cuales el talento humano tiene diferentes necesidades y como estas tienen q satisfacerse, siendo el trabajo en aviación un trabajo de horarios altamente rotativos tener en cuenta la información propiciada por esta tesis es de gran ayuda ya que así podemos ver más allá y ver qué factores deberían ser medidos en la investigación y hacer este trabajo más completo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Título : La motivación del talento humano y su incidencia en la satisfacción del pasajero turista en la empresa Lan Perú - aeropuerto Cusco

Autor (es) : Amézquita Mansilla, Grace Estefany
Loayza Villalba, Solmayra

Universidad: Universidad San Antonio Abad del Cusco.

País :Perú



Conclusiones El presente trabajo de tesis tiene como propósito conocer la motivación del talento humano y como ésta se encuentra estrechamente relacionada a la satisfacción del pasajero turista en la empresa Lan Perú - Aeropuerto Cusco, considerando que es una de las aerolíneas más reconocidas del país, es importante distinguir que la ciudad del Cusco tiene la mayor afluencia de vuelos, el cual se encarga de transportar una gran cantidad de personas día a día; por ello, es necesario que el servicio ofrecido este acorde a las expectativas y exigencias del pasajero turista, ya que nuestra ciudad es un destino de imagen internacional. Se sabe que el talento humano constituye una herramienta clave y valiosa que tiene una empresa, pues depende de la gerencia saber potenciarlo al máximo, convirtiéndose en un reto para cualquier organización. Por ello, es necesario conocer cuan motivado se encuentre el talento humano, pues mientras mayor sea su motivación en el trabajo, menores serán las posibilidades de realizar un trabajo deficiente. Por todo esto, es conocido que muchas empresas idean estrategias para mantener a sus empleados motivados y en un buen ambiente laboral, que los lleve a brindar lo mejor de sí y a ser cada vez más productivos, logrando que se sientan más comprometidos, trabajando por y para la empresa. (Amesquita Mancilla & SoyImayra, 2016)

Opinión: El poder conocer como la motivación al talento humano es de vital importancia para que los trabajadores realicen un trabajo excelente en el día a día y así estos puedan satisfacer a los clientes (pasajeros/ turistas) es muy importante para la investigación ya que así podemos recalcar que cuando el ser humano se siente satisfecho va a tener una respuesta positiva a la vida, a su día a día. También nos permite saber de las necesidades que existen dentro del talento humano en nuestra ciudad, y como están ligados con la relación directa con los turistas y cuál es el trato que estos reciben de acuerdo con el grado de motivación de los trabajadores y caemos una vez más en que la calidad de servicios ofrecida por una compañía depende de la satisfacción de sus colaboradores.



2.2. Bases legales

Dentro de las bases legales tenemos:

- Ley de Promoción del servicio de Transporte Aéreo LEY N° 28525:

Título I Disposiciones Generales:

Artículo 1.- Declaración de servicio público Declárase el servicio de transporte aéreo como un servicio público, de interés y necesidad nacional, orientado a satisfacer las necesidades de traslado de pasajeros, carga y correo de un punto de origen a un punto de destino. El Estado garantiza la prestación continua, regular, permanente y obligatoria del servicio de transporte aéreo y vela por su normal funcionamiento.

Artículo 2.- Objeto de la Ley La presente Ley tiene como finalidad promover el desarrollo de la aviación civil y de las actividades aeronáuticas civiles en el país, estableciendo medidas promocionales relacionadas a la actividad aeronáutica civil en su conjunto.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación La presente Ley se aplica a las personas naturales y jurídicas que realicen actividades de aviación comercial y general, así como otras actividades aeronáuticas civiles, tales como aeroclubes, escuelas de aviación de tripulantes técnicos, centros de instrucción de controladores de tránsito aéreo, centros de instrucción de técnicos de mantenimiento, talleres de mantenimiento de aeronaves y estaciones reparadoras ubicadas en territorio nacional, entre otras. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones).

Título II: Operaciones áreas

“Artículo 99.- Otorgamiento de rutas, frecuencias y derechos aerocomerciales (...) 99.3 Los permisos de operación que asignan derechos aerocomerciales respecto a rutas y frecuencias sujetas a limitación podrán ser renovados por las empresas aéreas que los ostentan, previo cumplimiento del procedimiento establecido para todo permiso de operación, hasta en tres (3) oportunidades, sin que sea necesario convocar a concurso público para su asignación. Una vez vencido dicho período, se convocará al concurso público señalado en el numeral 99.1 del presente artículo.” Artículo 5.- Fletamento de aeronaves Adiciónense los numerales 67.3 y 67.4 al artículo 67 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú - Ley N° 27261, en los siguientes términos: “Artículo 67.- De la definición y obligaciones (...) 67.3 La aviación civil realizada bajo la modalidad de fletamento tiene carácter complementario. En los casos de operaciones efectuadas



por explotadores aéreos nacionales que prestan servicio de transporte aéreo regular internacional de pasajeros, carga y correo (mixto), utilizando aeronaves bajo la modalidad de contratos de fletamento con empresas extranjeras, serán autorizadas bajo las siguientes causales: 67.3.1 Cuando se esté iniciando operaciones aéreas en una nueva ruta, caso en el cual se autorizará por un máximo de noventa (90) días calendario, prorrogables por noventa (90) días calendario adicionales, previo sustento del operador aéreo. 67.3.2 Cuando exista restricción legal que impida que una aeronave de empresa peruana pueda operar por sus propios medios en otro Estado, el fletamento será aprobado exclusivamente por las rutas y por el plazo de la restricción. 67.3.3 Cuando exista impedimento técnico de una aeronave que pueda implicar una paralización de las operaciones regulares. El plazo de autorización no excederá de noventa (90) días calendario, pudiendo ser prorrogado previo informe favorable de la Dirección de Seguridad Aérea de la Dirección General de Aeronáutica Civil. (Portal MTC, s.f.)

Título III: Infraestructura Aeroportuaria.

Artículo 6.- De los aeropuertos Modificase el numeral 27.1 del artículo 27 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú - Ley N.º 27261, en los siguientes términos: “Artículo 27.- De los aeropuertos 27.1 Aeropuerto es el aeródromo de uso público que cuenta con edificaciones, instalaciones, equipos y servicios destinados de forma habitual a la llegada, salida y movimiento de aeronaves, pasajeros y carga en su superficie. Las áreas que lo conforman son intangibles, inalienables e imprescriptibles; y las áreas circundantes son zonas de dominio restringido, correspondiendo a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales e instituciones públicas del Gobierno Nacional velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, dentro del ámbito de sus competencias.” (Portal MTC, s.f.).

- Decreto de Urgencia N° 038-2020 DECRETO DE URGENCIA que establece medidas complementarias para mitigar los efectos económicos causados a los trabajadores y empleadores ante el COVID-2019.

Título I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto El presente Decreto de Urgencia tiene por objeto establecer medidas extraordinarias, de carácter económico y financiero, que permitan mitigar los efectos



económicos causados a los trabajadores y empleadores del sector privado a consecuencia de las medidas restrictivas y de aislamiento social adoptadas en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA y del Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y sus prórrogas, ante la propagación del COVID-19, así como preservar los empleos de dichos trabajadores. (Normas legales, 2020)

Artículo 2. **Ámbito de aplicación** El presente Decreto de Urgencia es aplicable a todos los empleadores y trabajadores del sector privado. (Normas legales, 2020)

Título II Medidas para preservar el empleo de los trabajadores

Artículo 3. **Medidas aplicables a las relaciones laborales en el marco del Estado de Emergencia Nacional y Emergencia Sanitaria**

3.1 Los empleadores que no puedan implementar la modalidad de trabajo remoto o aplicar la licencia con goce de haber, por la naturaleza de sus actividades o por el nivel de afectación económica que tienen a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto de Urgencia, pueden adoptar las medidas que resulten necesarias a fin de mantener la vigencia del vínculo laboral y la percepción de remuneraciones, privilegiando el acuerdo con los trabajadores.

3.2 Excepcionalmente, los empleadores referidos en el numeral precedente pueden optar por la suspensión perfecta de labores exponiendo los motivos que la sustentan, para lo cual presenta por vía remota una comunicación a la Autoridad Administrativa de Trabajo con carácter de declaración jurada según formato que como Anexo forma parte del presente Decreto de Urgencia, el cual se publica en el portal institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), en la misma fecha de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano. Dicha comunicación está sujeta a verificación posterior a cargo de la Autoridad Inspectiva de Trabajo, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de presentada la comunicación, de los aspectos mencionados en el numeral 3.4.

3.3 La Autoridad Administrativa de Trabajo expide resolución dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de efectuada la verificación posterior a que se refiere el numeral precedente. De no expedirse dicha resolución, se aplica el silencio administrativo positivo.

3.4 De comprobarse la falta de correspondencia entre la declaración jurada presentada por el empleador y la verificación realizada por la Autoridad Inspectiva de Trabajo, o la afectación a la libertad sindical, la autoridad competente deja sin efecto la suspensión de labores, debiendo el empleador abonar las remuneraciones por el tiempo de



suspensión transcurrido y, cuando corresponda, la reanudación inmediata de las labores. El periodo dejado de laborar es considerado como de trabajo efectivo para todo efecto legal. 3.5 Las medidas adoptadas al amparo del presente artículo rigen hasta treinta (30) días calendario luego de terminada la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Mediante decreto supremo refrendado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministerio de Economía y Finanzas se puede prorrogar este plazo. Artículo 4. Trabajadores del grupo de riesgo por edad o factores clínicos Los empleadores que se vean imposibilitados de cumplir con lo previsto en el numeral 20.2 del artículo 20 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, porque los trabajadores pertenecen a un grupo de riesgo por edad o por factores clínicos, pueden adoptar las medidas que resulten necesarias a fin de mantener la vigencia del vínculo laboral y la percepción de remuneraciones, privilegiando el acuerdo con los trabajadores. (Normas legales, 2020)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teorías de la Satisfacción

2.3.1.1. La Teoría de las tres necesidades de McClland

La Teoría de las Tres necesidades de McClland, propone para la satisfacción del hombre en el trabajo una triada de factores causales que podríamos enlazar con las representaciones mitológicas anteriores: excluye los niveles bajos o inferiores de la motivación, las necesidades fisiológicas o de seguridad. La satisfacción encuentra su origen en la cobertura suficiente de las siguientes necesidades: (Gonzalez Lopez, 2015)

- **Necesidad de Logro**, deseo de superarse, de alcanzar, de hacer las cosas mejor.
- **Necesidad de Poder**, de ser influyente y ejercer control sobre los demás.
- **Necesidad de Afiliación**, o pertenencia, el deseo de ser aceptado por los otros, apreciado.

Fuente: (Gonzalez Lopez, 2015)



2.3.1.2. Teoría de la satisfacción de Laboral de Herzberg (Teoría de los dos Factores)

Herzberg nos habla de una dualidad, basada en la Satisfacción de Insatisfacción del individuo en el trabajo, para probar esta teoría Herzberg desarrollo una investigación basándose en una población de 200 ingenieros y contadores, los cuales contaron su experiencia de trabajo, indicando si su experiencia era excepcional, buena o mala de donde afirmo la siguiente teoría:

Se propone la existencia de dos clases de factores:

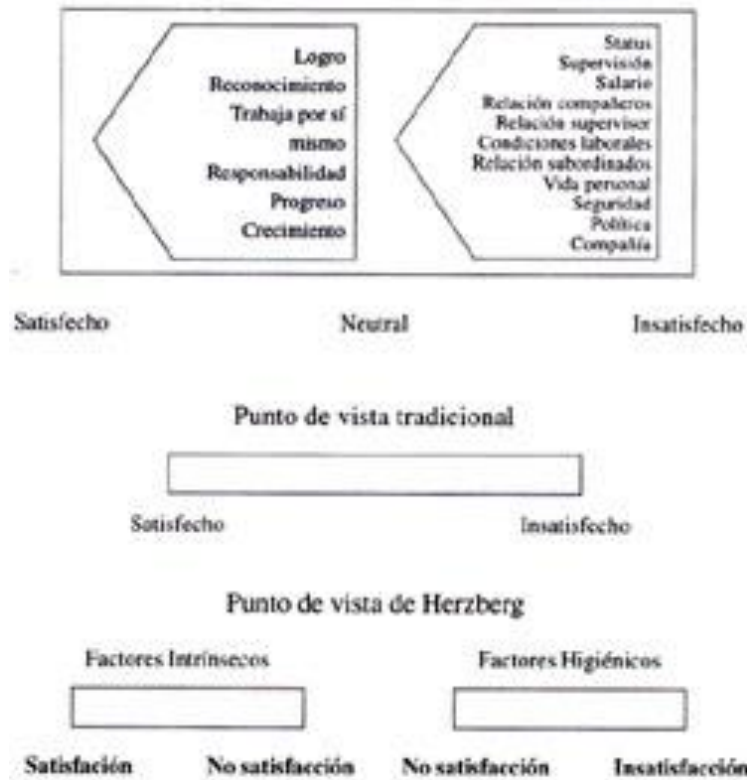
Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción (Atalaya, 1999)



Ausencia de Satisfacción.



Fuente: (Atalaya, 1999)

2.3.1.3. La Satisfacción Laboral Basada en la teoría Social Cognitiva de Bandura

(Ayres & Malouff, 2007, págs. 279-294)“postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos”

el entrenamiento en la resolución de problemas podía impactar de manera positiva en la satisfacción laboral. Señalaron que “*algunos empleados son restringidos en aspectos de su trabajo, tales como cuándo y dónde trabajar, qué tareas les son asignadas o cómo hacer el trabajo. Para muchos, la incapacidad de controlar los aspectos de su trabajo pueden resultar una fuente de estrés y generar insatisfacción* (Ayres & Malouff, 2007)



2.4. Marco conceptual

2.4.1. Satisfacción Laboral

Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del CO han dado a la satisfacción laboral (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009)

Dentro de otra definición de lo que es la satisfacción laboral (Lopez T. , 2011) dice que “se ha analizado desde distintas variantes científicas y metodológicas, así como desde diversas disciplinas científicas, tratando de definirla en diferentes estudios, conceptuándola como, “un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo”

El Talento Humano al estar satisfecho será un activo para la compañía debido a que estos cumplirán su labor de manera eficiente, harán su trabajo de la mejor manera satisfaciendo las necesidades de los clientes, así estos usarán la aerolínea las veces que lo necesiten ya que estos estarán contentos con el trato recibido, y satisfacen sus necesidades de viaje.

Las prioridades de cada persona se relacionan en como estos están motivados y eso hace que estos se desenvuelvan de mejor manera, por lo que, “La satisfacción laboral se relaciona directamente con el sistema de valores de las Personas” (Benedito, Bonavia, & Linares, 2018, págs. 59-84)

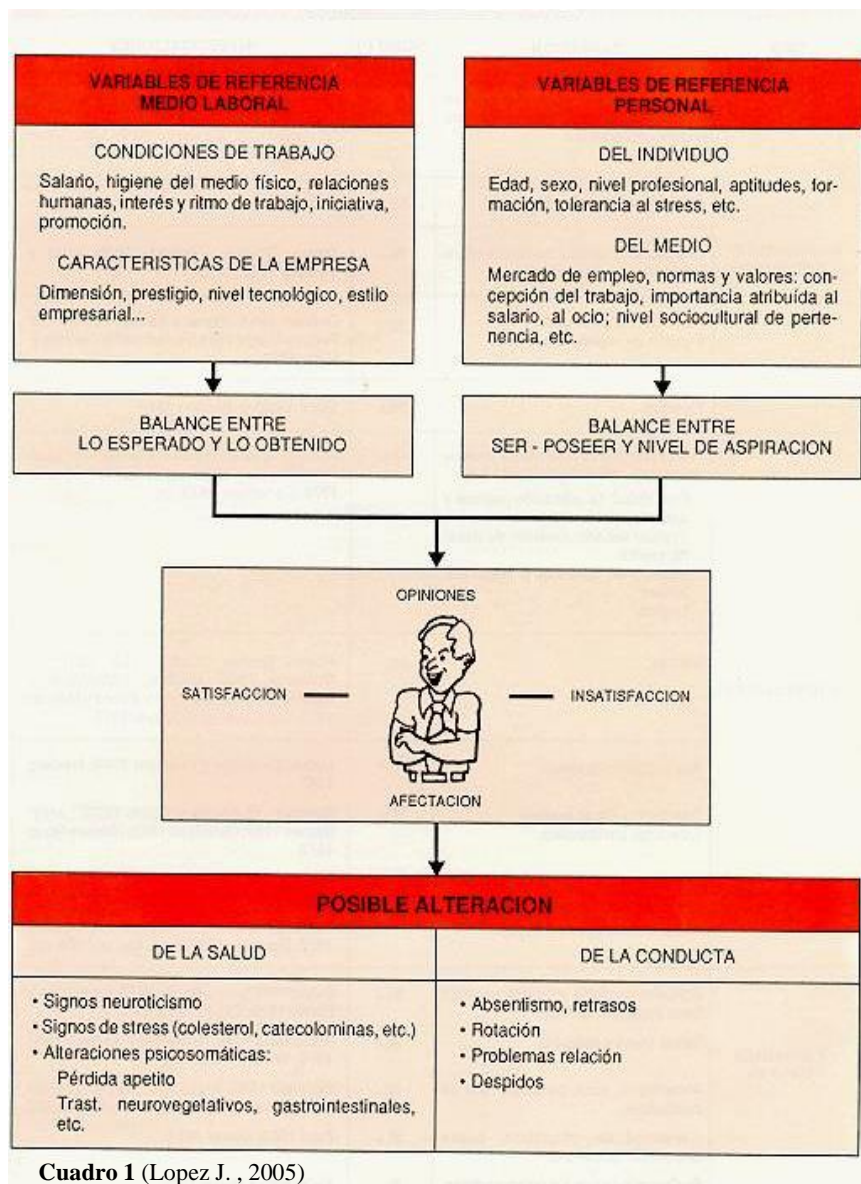
De lo mencionado antes podemos decir que la satisfacción Laboral es una respuesta del Talento Humano de una compañía, que se manifiesta en su desempeño diario debiendo saber que a veces esta se puede tornar en insatisfacción laboral, esto se da cuando no hay una buena coordinación, motivación al talento humano.



La satisfacción laboral se reconoce mediante indicadores o índices de la misma la cual se toma a un determinado grupo de personas o población para ver así si está bien o de no ser así ver si este se puede mejorar.

No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo. No suelen ser estos índices unas medidas extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre ese conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos. (Lopez J. , 2005, págs. 25-36)

Horizontes que se vinculan a la Satisfacción Insatisfacción Laboral.



Cuadro 1 (Lopez J. , 2005)



Determinantes de la satisfacción Laboral

La satisfacción laboral esta determina por diferentes variables, de acuerdo con los diferentes estudios se indican que un trabajo intelectualmente estimulante, bien remunerado, con condiciones favorables de trabajo y un grato ambiente laboral son fundamentales para determinar la satisfacción del talento humano y ganar la lealtad de estos.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. (Atalaya, 1999)

Podemos decir que, como determinantes de la satisfacción laboral, el talento humano se preocupa por el ambiente laboral, tener entornos de trabajo seguros, cómodos limpios. Las personas al momento de conseguir un empleo no solo buscan ganancias económicas si no también logros tangibles son por eso que (Robbins, 1994) dice “para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral”

Métodos de Medición de Satisfacción.

Los métodos de medición de satisfacción en el trabajo son diversos, encontraremos abundantes métodos y técnicas de medición por su diversa eficacia, esto se pueden clasificar en: cuestionarios, entrevistas y otros.

Generalmente estos instrumentos de medición de satisfacción Laboral se han diseñado en ciertas situaciones, por organizaciones y muestras específicas, según el autor Cook en 1981 y Calatayud en 1986 se han podido elaborar un listado de instrumentos de medida de la satisfacción laboral, como se indica de la siguiente manera:

a) Medidas generales de satisfacción laboral:

Overall Job Satisfaction (4 items) (Hoppock, 1935)



Minnesota Satisfaction Questionnaire (20 items) (Weis, Dawis, England y Lofquist, 1972)

Survey of Organizations: General Satisfaction (7 items) (Taylor y Bowers, 1972)

Michigan Organizational Assessment Questionnaire: Overall Job Satisfaction (3 items) (Seashore, Lawler, Mirvis y Commann, 1982)

Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) (82 ítems) (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986)

Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S20/23) (23 ítems) (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986) Cuestionario General de (Alonso, 2003, pág. 6)

b) Medidas específicas de satisfacción laboral en relación con diferentes dimensiones del trabajo:

Index of Organizational Reactions (42 ítems) (Smith, 1962, 1976) +.

Need Satisfaction Questionnaire (13 items) (Parter, 1961, 1962) »

Job Descriptive Index (72 items) (Smith, Kendall y Hulin, 1969)

Michigan Organizational Assessment Questionnaire: Intrinsic and Extrinsic Reward Satisfaction (7 items) (Seashore, Lawler, Mirvis and Commann, 1982).

Job Diagnostic Survey: Specific Satisfaction (14 items) (Hackman y Oldman, 1975)

Managerial Opinion Scale (77 items) (Warr y Routledge, 1969)

Worker Opinion Survey (92 items) (Cross, 1973).

Specific Satisfaction (14 items) (Hackman y Oldham, 1975)

Facet-specific Satisfaction (33 items) (Quinn y Staines, 1979)

Intrinsic and Extrinsic Rewards (Cammann, Fichman, Jenkins y Klesh, 1979)

Intrinsic and Extrinsic Rewards (7 items) (Seashore, Fichman, Mirvis y Cammann, 1982) (Alonso, 2003)

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Si la satisfacción Laboral es un conjunto de actitudes, entonces se tienen que analizar dimensiones específicas de las cuales depende, Locke como



estudioso de este tema fue uno de los primeros autores que intento identificar varias de estas características clasificándolas en dos categorías.

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

Agentes de satisfacción que hacen posible el suceso de estos eventos.

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización. (Marta, 2004)

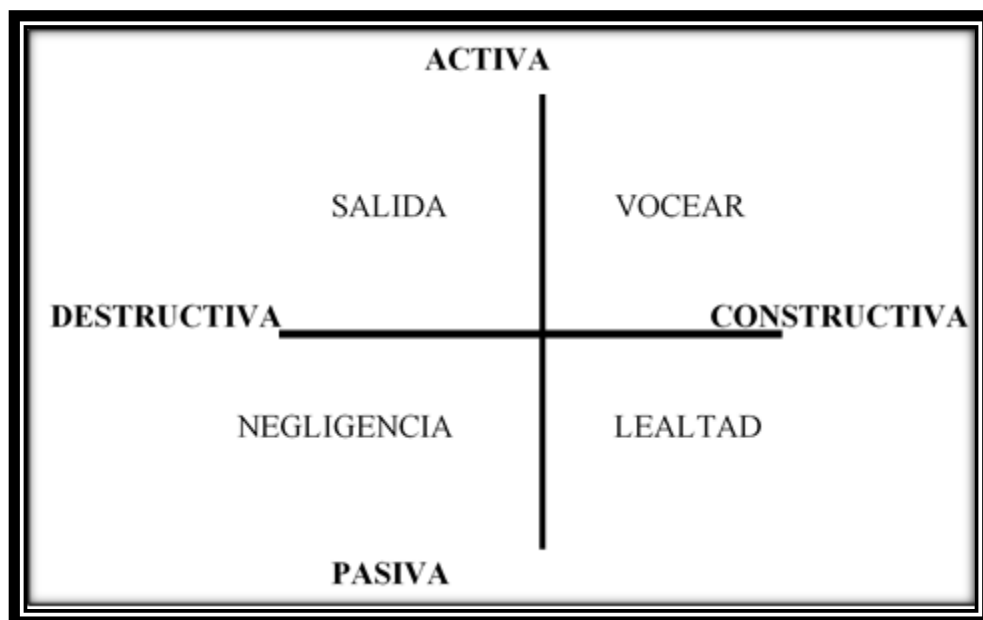
Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados.

El interés de los administradores en la Satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés por eso existen muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo, y rotación: “Los trabajadores contentos son más productivos” (Robbins, 2004, págs. 78-79)



Como Expresan los Empleados su Insatisfacción.

La insatisfacción laboral es un problema que afecta de manera notable al rendimiento de los trabajadores, cuando este está insatisfecho en lugar de aportar algún tipo de beneficio a la compañía va a tener actitudes que van a restar a la empresa y la calidad de servicio. Además, que será un trabajador que no se compromete con su trabajo ni apoyará los objetivos de la compañía. (Robbins, 2004) nos muestra en el siguiente cuadro las respuestas a la insatisfacción laboral.



SALIDA.- Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.

VOCEAR.- Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones como sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores, y algunas formas de actividad sindical.

LEALTAD.- Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “Hacen lo correcto”.

NEGLIGENCIA.- Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores. (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004)



Sensación de logro.-

Al hablar de satisfacción laboral, nombrar la sensación de logro es fundamental, es por esta razón que la definimos de la siguiente manera “la sensación de logro, es una sensación de energía muy potente para impulsar los nuevos retos en los que estamos envueltos. La sensación de logro está basada en los hitos y objetivos cumplidos, además de la evolución constante en la que nos encontramos” (Contreras, 2012)

“Maslow afirma que el logro de algo que nos proponemos es el factor más importante para automotivarse a seguir tomando acción. Y la razón es obvia, si tu consigues un resultado entonces la sensación de autogestión o control de tu vida crece” (Lopez E. , 2012).

Avance Profesional.

Para poder precisar el significado de avance profesional hablamos de dos palabras que definiremos:

Avance: según la real academia de lengua española la definimos como la acción de ir hacia adelante, (Real Academia Española)

Profesional: es un adjetivo que dice de una persona que ejerce una profesión con capacidad (Real Academia Española)

De esto podemos decir que el avance profesional es cuando una persona realiza diferentes actividades con éxito logra moverse hacia adelante generando una sensación de logro.

Responsabilidad.

“La responsabilidad es un valor o cualidad de todo ser humano, que cumple con sus obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos; responsable es quien entiende las consecuencias de hacer o dejar de hacer lo que promete, sabe comportarse de manera correcta y garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos” (El comercio, 2017)

La responsabilidad es uno de los valores principales del ser humano ya que rige nuestros principios de vida. Dentro del ámbito laboral marca nuestro desempeño ya que si no trabajamos con responsabilidad no estamos en la capacidad de cumplir con el trabajo encomendado.



Dentro de las empresas, los líderes deben buscar ser éxitos por mérito propio y motivarse al momento de obtener responsabilidades, a las cuales se deben responder con los conocimientos y educación adquirida.

2.4.2. Talento Humano

En el libro titulado gestión del Talento humano, hablan sobre este, basados en el autor Idalberto Chiavenato que dice: “Las relaciones entre las personas que participan en la organización con roles determinados y añade que alcanzar los objetivos de la organización depende de la conducta de las personas. Por ello, las personas son fundamentales, mientras que las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto y la administración de recursos humanos tienen como finalidad conciliar los objetivos personales con los de la organización. (Bouzas Ortiz & Reyes Gaytan, 2019)

Entonces podemos decir que el Talento Humano, es el recurso más valioso para la organización ya que estos están encargados de realizar las acciones que hacen que la compañía cumpla con las diferentes funciones o servicios a los cuales este dedicados.

“El talento humano se refiere a un conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, incluyendo sus habilidades, convicciones, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo la organización, trabajo y sociedad” (Balza, 2010)

“En 1950 lo llaman “relaciones industriales”, en 1990 “recursos humanos” el 2000 inicio a denominarse “gestión del capital humano” y actualmente se considera como “gestión de talento humano”, el cambio giro entorno a las responsabilidades que ha ido tomando este departamento desde la gestión administrativa, hasta el rol del estratega de crecimiento personal y empresarial.” (Andrade, 2015)

Para (Andrade, 2015) la gestión del Talento Humano se resume en:

- **Estrategia:** Crear planes de desarrollo de competencia, gestión que parte de la estrategia global de la cultura organizacional de la empresa.



- **Desarrollo Personal:** Ayudar al personal a lograr sus objetivos personales, evidenciados en un plan de brechas vs capacitación y desarrollo.
- **Potencial:** Generar conceptos de ser personas pensando en el laborador como sujeto, que es feliz y comprometido, para generar por ende mayor productividad.
- **Flexibilidad:** Dar iniciativa y responsabilidad de su propio tiempo y trabajo al personal. Dejar de un lado los temas operativos cuadrados, sino más bien empoderar a la persona para que se sienta comprometida con su trabajo y sus propios actos.

De todo esto podemos decir que la razón más importante de la gestión de talento humano es que este cumpla sus objetivos personales para así alinearse con los objetivos empresariales y así generar una situación de logro para ambos.

Gestión del Talento Humano

Para que los objetivos de las compañías sean captados de mejor manera, deben saber encaminar los esfuerzos de las personas para que así ellos también puedan alcanzar sus objetivos individuales. A raíz de esto (Chiavenato, 2007) considera “El **objetivo** general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. Es decir, se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo.”

De este objetivo general se desprende varios objetivos específicos tales como:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.



- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. (Chiavenato, 2007)

La organización debe tener en cuenta que el Talento Humano es el principal activo de la organización ya que este es base fundamental de la productividad y de esto depende el éxito de la organización, para esto se tiene que optimar este activo para logran un talento humano exitoso, inteligente.

Importancia del Talento Humano para la Empresa

La gestión de talento humano es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización con o sin ánimo de lucro, es allí donde coexisten expectativas, necesidades, aspiraciones para desarrollar sus capacidades individuales y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las entidades tendrán sostenibilidad y desarrollo. (Navarro, 2019)

Las funciones que desarrolla en talento humano en cada organización van más allá de las funciones asignadas, estas deben ser democráticas, creativas, incluyentes, y así mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de la misma manera cumplir los objetivos organizacionales.

2.4.3. Clima Laboral

“El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla, el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad” (Sanchez, 2010)

“De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y malestar generando un bajo rendimiento”. (Sanchez, 2010)

El manejo que los directivos y el área de recursos humanos manejan dentro de una compañía está altamente ligado al clima laboral ya que de ellos depende mucho el comportamiento del talento humano, su manera de trabajar



de relacionarse, su manera de interactuar de acuerdo con los roles que estos les asignan y el trato que la compañía les brinda.

Un buen clima laboral determinara hacia donde se orientan los objetivos de la compañía, mientras un mal clima laboral genera conflicto, malestar y genera un bajo rendimiento del talento humano.

El clima laboral lo podemos considerar como un fenómeno complejo que presenta diferentes variables.

- **Diseño y estructura organizacional:** se refiere a la organización que tiene la compañía a las jerarquías, puestos de trabajo, división de trabajo y la toma de decisiones dentro de la organización.
- **El entorno:** El lugar en el que los individuos realizan su trabajo influyen de manera directa o indirecta en el clima laboral.
- **-La situación psicológica de cada trabajador:** como un individuo se encuentra psicológicamente, los valores y actitudes que este demuestra son parte fundamental del clima laboral.

2.4.4. Cultura Organizacional

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. (Altagracia, 2012)

Dentro de la cultura organizacional (Altagracia, 2012) como elementos básicos de la cultura organizacional:

- Conjunto de valores
- La cultura compartida
- Imagen integrada
- Fenómeno de Persistencia
- Tolerancia de Riesgo
- Control
- Sistema de Incentivos
- Tolerancia al conflicto.



Incentivos Laborales

Para poder mantener al talento humano motivado en sus labores se implanta un plan de incentivos laborales, esto quiere decir: “compensaciones o beneficios tras alcanzar algo en el ámbito laboral. En otras palabras, la definición de incentivo laboral impulsa a un trabajador a mejorar y superarse profesionalmente, de manera que se puede incrementar su productividad y su rendimiento” (Sesame)

Estos incentivos pueden ser de diferentes tipos, como:

- Incentivos laborales económicos.- “se trata de una recompensa monetaria, un plus que se deriva de un trabajo bien ejecutado y tras alcanzar una serie de metas anteriormente pactadas” (Sesame)
- Incentivos laborales no económicos.- “se centran en otros aspectos que son mejor percibidos como emocionales y también son muy valorados, algunos ejemplos son: la flexibilidad horaria, la posibilidad de teletrabajar, las ayudas o facilidades para conciliar la vida familiar con la laboral, las posibilidades de promoción, los planes de formación” (Sesame)

2.4.5. Remuneración Laboral

Por las actividades que el talento humano realiza dentro de la organización recibe a cambio un estímulo monetario, ya que el colaborador utiliza sus talentos y/o habilidades ya sean de manera física o mental para llevar a cabo las funciones asignadas, esto genera a cambio un retorno económico conocido como remuneración laboral.

Generalmente, el término remuneración va asociado al del salario, es decir, al pago o nómina que se le ofrece a un empleado por parte de su empleador para ocupar una vacante y ofrecer su trabajo. también son remuneraciones aquellos beneficios que ofrece cualquier tipo de producto bancario (depósito, fondo de inversión, cuenta corriente u otro). (Pedrosa, 2017)

La remuneración hecha por el trabajo prestado es declarada en el contrato de trabajo. Esta remuneración constituye “para todo efecto legal el



íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición.” (Ferro Delgado, 2019)

Esta remuneración además tiene diferentes beneficios sociales que por ley se le reconocen al trabajador. Estas son:

- Asignación Familiar: 10% de la remuneración mínima cuando el trabajador tiene hijos menores de edad
- Gratificación: se paga dos veces al año
- Compensación por tiempo de servicio: se paga de acuerdo con la remuneración dos veces al año (Ferro Delgado, 2019)

Capacitación del Personal

La capacitación del personal es un proceso que las compañías adoptan cada vez más ya que “posibilita al capacitando (trabajador) la apropiación de conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen, La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo”. (Jaureguiberry)

Cuando y donde aplicar la capacitación

Para poder aplicar la capacitación generalmente “hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto” (Frigo)

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.



b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. (Frigo)

d) Desarrollo de jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. (Frigo)

Trabajo en equipo

Describimos el trabajo en equipo cuando dos o más personas se juntan y trabajan de forma organizada con el fin de lograr un mismo objetivo.

“El objetivo del trabajo en equipo es reunir a un grupo de persona con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares con el fin de realizar tareas de manera más rápida para obtener mejores resultados.” (Diario Gestion, 2018)

Este trabajo es importante porque de esta manera llevaremos a cabo las metas fijadas por las organizaciones. El diario gestión nos dice “La importancia del trabajo en equipo surge por la consideración de que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene” (Diario Gestion, 2018)



2.5. Variable

Para la ejecución de esta investigación, será necesaria la utilización de una variable, la cual definiremos y ejecutaremos.

Para este estudio la variable propuesta es LA SATISFACCION LABORAL, para tener un amplio conocimiento de esta también se tienen diversos indicadores.

2.5.1. Conceptualización de la Variable

(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 79) nos indica que, Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del CO han dado a la satisfacción laboral.



MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

"ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021 "						
TITULO						
VARIABLE	DIMESIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION
SATISFACCION LABORAL	BENEFICIOS LABORALES	Sensación de logro Pag 26			1. La empresa hace que asuma nuevos retos. 2. Considera haber cumplido objetivos dentro de la aerolínea	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
		Avance Profesional Pag.26			1. Consideras que las actividades realizadas generan un avance profesional.	
		Responsabilidad Pag.26			1. Considera que el área de RRHH cumple su labor con responsabilidad. 2. RRHH ayuda a lograr sus objetivos personales dentro de la compañía 3. La compañía ayuda a desarrollar su potencial como colaborador	
		Incentivos Laborales. Pág.31			1. El sistema de incentivos de la compañía le satisface 2. Cuando alcanza metas, es recompensados con algún incentivo	
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Remuneración Laboral Pag 30			1. Se encuentra Ud. satisfecho con la remuneración mensual que percibe por su trabajo. 2. Considera Ud. que su remuneración cubre sus necesidades básicas. 3. Cuenta con los beneficios de ley	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
		Capacitación del Personal Pag 27			1. Se realizan capacitaciones permanentes en la empresa 2. Adquiere nuevos conocimientos a través de las capacitaciones del personal. 3. Las evaluaciones de desempeño son constantes.	
	RELACIONES LABORALES	Clima Laboral Pag 28			1. Encuentra satisfacción con el clima laboral en la aerolínea 2. El clima laboral está orientado a alcanzar los objetivos de la empresa 3. El entorno donde realiza sus actividades es de su agrado.	
		Cultura Organizacional Pag 29			1. Las estrategias de la empresa van de acuerdo con su cultura organizacional 2. Se siente a gusto con la cultura organizacional de la empresa	



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
TITULO: “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021 ”

DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable de estudio: Satisfacción Laboral Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes de una persona hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Beneficios Laborales:	Sensación de Logro Avance profesional Responsabilidad Incentivos
	Políticas administrativas:	Remuneración Supervisión Capacitaciones Condiciones de Trabajo
	Relaciones Laborales	Clima laboral Liderazgo Cultura Organizacional Trabajo en Equipo



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo DESCRIPTIVA, en la cual se describen la satisfacción laboral del talento humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad del Cusco.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo ya que se cuantificará el grado de satisfacción laboral del talento humano en la aerolínea Latam en tiempos de COVID.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de es de tipo experimental, ya que no se manipularán intencionalmente la variable de satisfacción laboral.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Estará conformada por los 37 colaboradores que trabajan en la aerolínea Latam en la ciudad del Cusco.

3.4.2. Muestra

No habrá muestra, ya que entraran al estudio la totalidad de los colaboradores.



3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

Se hará uso de la técnica de la encuesta, por considerar sus cualidades de obtener datos con mayor confianza y precisión de las unidades de investigación. Con un cuestionario diseñado con preguntas concisas se podrá obtener la información requerida para validar este trabajo de investigación.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento se utilizará para el recojo de datos será el cuestionario, con una escala de valoración diseñada a partir de los indicadores.

3.6. Procesamiento de datos

Se utilizará el software denominado SPSS.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la satisfacción laboral del talento humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021, se aplicó un cuestionario a 37 colaboradores que trabajan en la aerolínea Latam en la ciudad del Cusco, en el que se considera 19 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Satisfacción laboral	Beneficios laborales	Sensación de logro	1, 2	
		Avance profesional	3	
		Responsabilidad	4, 5, 6	
			Incentivos laborales	7, 8
	Políticas administrativas	Remuneración laboral	9, 10, 11	
		Capacitación del personal	12, 13, 14	
	Relaciones laborales	Clima laboral	15, 16, 17	
	Cultura organizacional	18, 19		

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:



Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Satisfacción laboral
1.00 – 1.80	Muy inadecuado
1.81 – 2.60	Inadecuado
2.61 – 3.40	Poco adecuado
3.41 – 4.20	Adecuado
4.21 – 5.00	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la satisfacción laboral del talento humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.921	19

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,921 para los ítems considerados en la variable promoción turística, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Para determinar la satisfacción laboral del talento humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021. Se consideró las dimensiones de: beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones laborales. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Beneficios laborales

A) Resultados de los indicadores de la dimensión beneficios laborales

Tabla 4

Indicadores de la dimensión beneficios laborales

	Sensación de logro		Avance profesional		Responsabilidad		Incentivos laborales	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Muy insatisfecho	1	2.7%	0	0.0%	1	2.7%	2	5.4%
Insatisfecho	5	13.5%	5	13.5%	6	16.2%	6	16.2%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.8%	4	10.8%	15	40.5%	5	13.5%
Satisfecho	18	48.6%	20	54.1%	10	27.0%	13	35.1%
Muy satisfecho	9	24.3%	8	21.6%	5	13.5%	11	29.7%
Total	37	100.0%	37	100.0%	37	100.0%	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

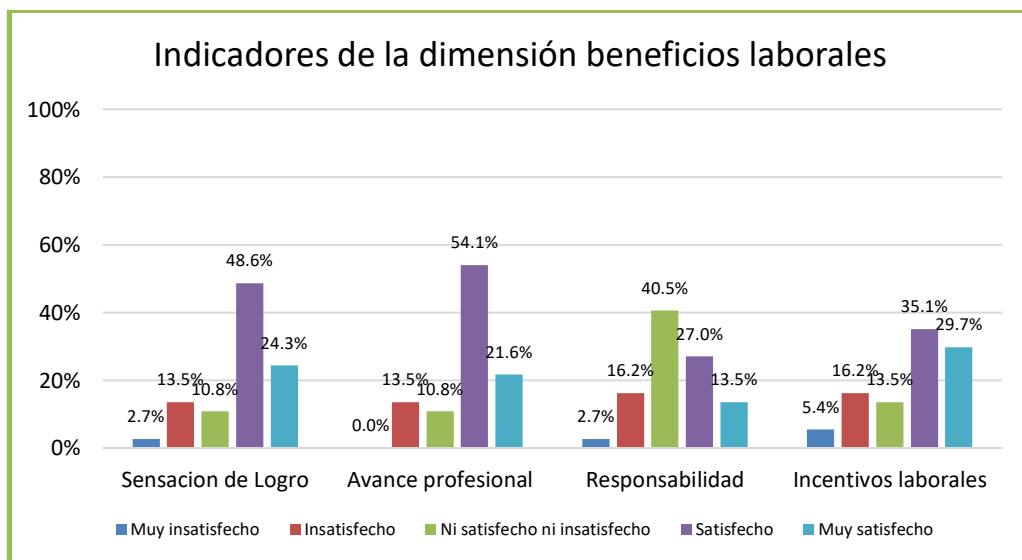


Figura 1: Indicadores de la dimensión beneficios laborales



Interpretación y análisis:

- En la tabla 4 y figura 01 los encuestados en relación con la sensación de logro indicaron el 48.6 % estar satisfechos, el 24,3% estuvo muy satisfecho el 13,5 y en menor porcentaje insatisfechos. Lo que podemos deducir que el mayor por ciento de los encuestados estas satisfechos en relación con el indicador de sensación de logro.
- En relación con el avance profesional en la misma tabla y figura el 54.1% están satisfechos, sin embargo, el 21.6% está muy satisfecho, de igual manera se puede apreciar que el 13.5% se encuentra insatisfecho, de igual manera el 10.8% está muy insatisfecho, lo que muestra que el mayor el porcentaje de encuetados satisfechos por el avance profesional logrado.
- En relación con la responsabilidad de los trabajadores el 40.5% manifiesta estar ni satisfecho ni insatisfecho, el27% están satisfechos, el 16.2% insatisfecho y el 13.5% se encuentran muy satisfechos seguidos de un mínimo porcentaje de muy insatisfechos. Por lo que se puede determinar que el mayor porcentaje está indeciso ya que no deciden si están satisfechos o no.
- Con relación a los incentivos laborales, el 35.1% se encuentra satisfecho, el 29.7% está muy satisfecho, el 16.2 insatisfecho, el13.5 no está ni satisfecho ni insatisfecho, y el 5.4% muy insatisfecho. Delo que deducimos que el mayor porcentaje de los trabajadores en la empresa se encuentran satisfechos de los incentivos laborales.

B) Resultados de la dimensión beneficios laborales

Tabla 5

Beneficios laborales

	f	%
Muy insatisfecho	1	2.7%
Insatisfecho	4	10.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	27.0%
Satisfecho	16	43.2%
Muy satisfecho	6	16.2%
Total	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

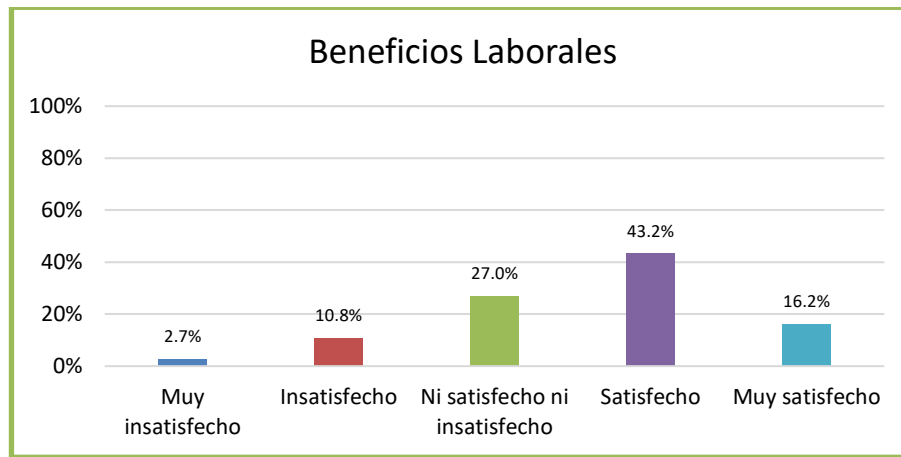


Figura 2: Beneficios laborales

Interpretación y análisis:

En la tabla 5 y figura 2, el 43.2% manifestó estar satisfecho con los beneficios laborales.

El 27% no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 16.2% está muy satisfecho, el 10.8% esta insatisfecho, y un reducido porcentaje muy insatisfecho. Lo que indica que es mayor el porcentaje de trabajadores que si están satisfecho de los beneficios laborales.

4.2.2. Políticas administrativas

A) Resultados de los indicadores de la dimensión políticas administrativas

Tabla 6

Indicadores de la dimensión políticas administrativas

	Remuneración laboral		Capacitación del personal	
	F	%	f	%
Muy insatisfecho	2	5.4%	1	2.7%
Insatisfecho	3	8.1%	3	8.1%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	37.8%	7	18.9%
Satisfecho	10	27.0%	16	43.2%
Muy satisfecho	8	21.6%	10	27.0%
Total	37	100.0%	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

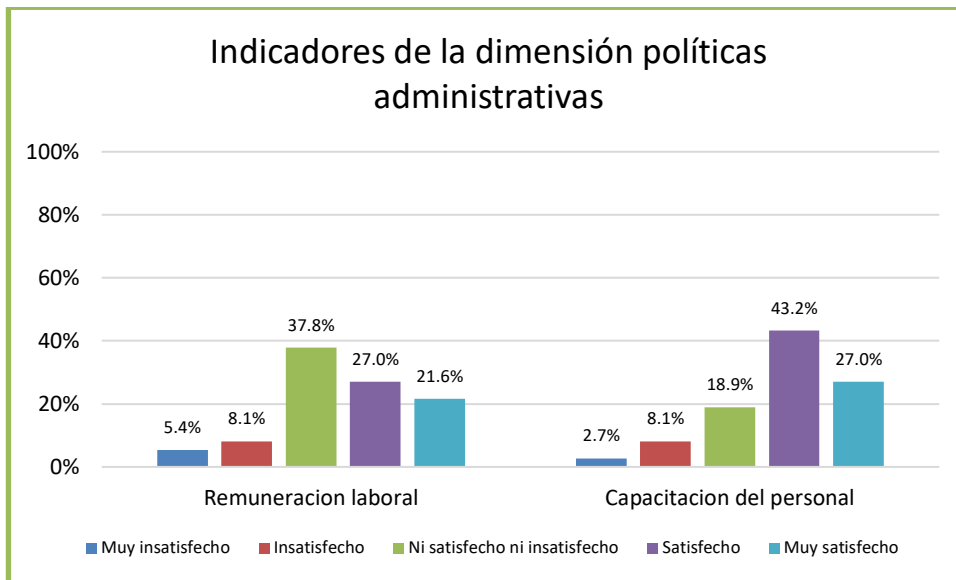


Figura3: Indicadores de la dimensión políticas administrativas

Interpretación y análisis:

En la tabla 6 figura 3 de acuerdo con los resultados obtenidos en lo que corresponde al indicador de Remuneración Laboral podemos decir que el 37.8% dice no estar de acuerdo ni en desacuerdo con este indicador, el 27 % está satisfecho con su remuneración y solo el 21. 6% dice estar muy satisfecho, también vemos que el 8.1% esta insatisfecho, y el 5.4% muy insatisfecho.

De lo que podemos deducir que el mayor porcentaje está de acuerdo con la remuneración laboral.

B) Resultados de la dimensión políticas administrativas

Tabla 7

Políticas administrativas

	f	%
Muy insatisfecho	1	2.7%
Insatisfecho	2	5.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	27.0%
Satisfecho	18	48.6%
Muy satisfecho	6	16.2%
Total	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

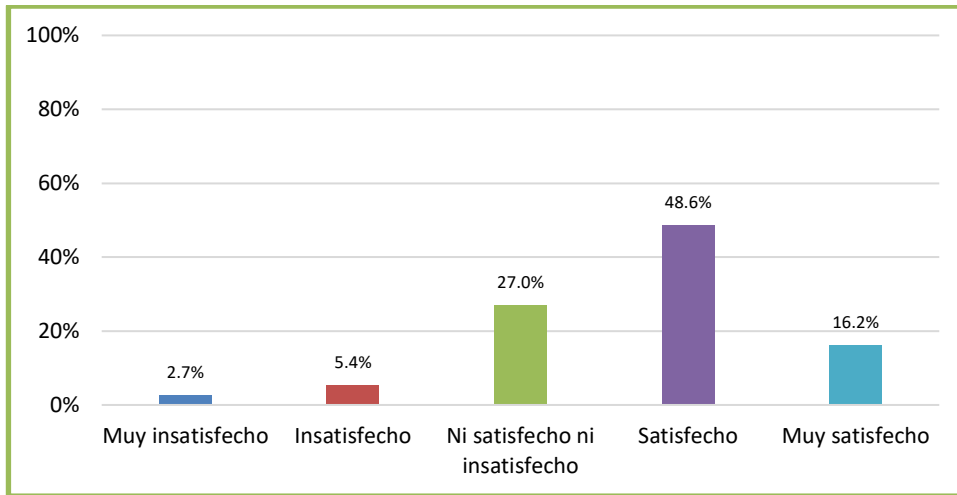


Figura 4: Políticas administrativas

Interpretación y análisis:

En la tabla 7 figura4, en lo que respecta las políticas administrativas el 48.6% está satisfecho con todo lo relacionado a este indicador, el 27% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con las políticas administrativas, el 16.2% está muy satisfecho y en una minoría con el 5.4 % están insatisfechos y muy insatisfechos en el 2.7 %.

De lo cual decimos que la mayoría de los colaboradores está satisfecha con las políticas administrativas.

4.2.3. Relaciones laborales

A) Resultados de los indicadores de la dimensión relaciones laborales

Tabla 8

Indicadores de la dimensión relaciones laborales

	Clima laboral		Cultura organizacional	
	f	%	f	%
Muy insatisfecho	3	8.1%	0	0.0%
Insatisfecho	3	8.1%	2	5.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	32.4%	6	16.2%
Satisfecho	12	32.4%	25	67.6%
Muy satisfecho	7	18.9%	4	10.8%
Total	37	100.0%	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

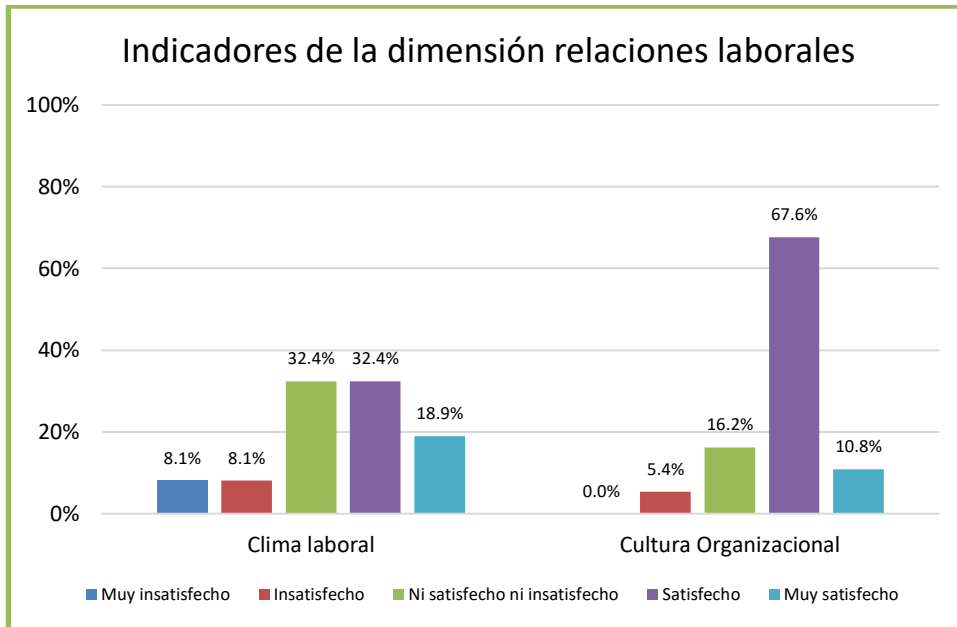


Figura5: Indicadores de la dimensión relaciones laborales

Interpretación y análisis:

- En la tabla 8 figura 5, tenemos el indicador de Clima laboral en el cual de acuerdo con las encuestas aplicadas tenemos que el 32.4% están satisfechos y en la misma proporción el talento humano no está satisfecho ni insatisfecho, solo un 18.9% está muy satisfecho y en igual resultado con un 8.1% están insatisfechos y muy insatisfechos. Sacando como conclusión que el 32.4% está satisfecho y solo un 8.1% se siente ni satisfecho ni insatisfecho.
- En la misma tabla, con respecto a la cultura Organizacional, los resultados nos dicen que el 67.6% de los colaboradores están satisfechos con la cultura organizacional de la compañía, un 16.2% no están ni satisfechos ni insatisfechos, los colaboradores que están muy satisfechos son un 10.8% y tan solo un 5.4% están insatisfechos como indica la muestra.
De lo cual sacamos que el 67.6% se sientes satisfechos, y un mínimo de 5.4% se sienten insatisfechos.



B) Resultados de la dimensión relaciones laborales

Tabla 9
Relaciones laborales

	F	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	2	5.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	40.5%
Satisfecho	18	48.6%
Muy satisfecho	2	5.4%
Total	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

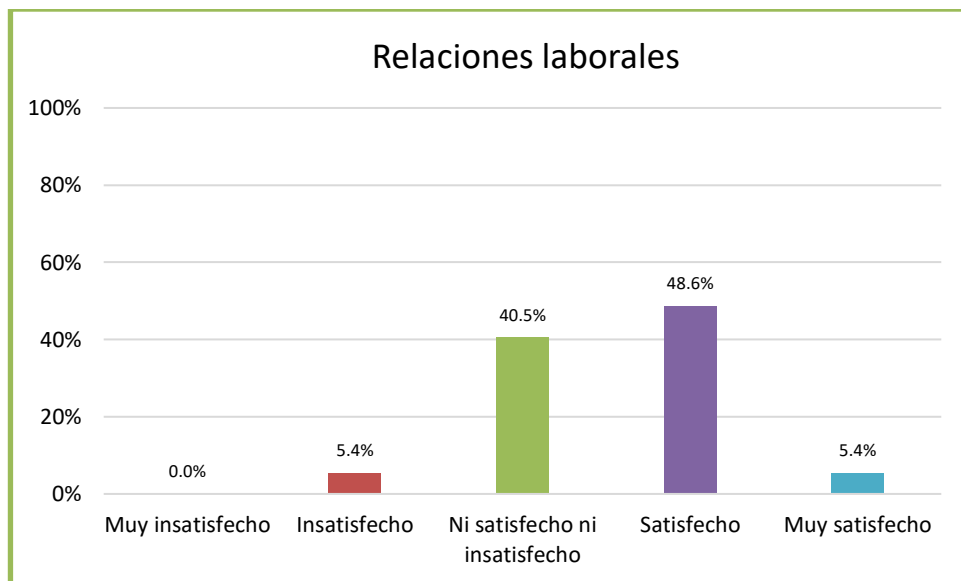


Figura 6: Relaciones laborales

Interpretación y análisis:

En la tabla 9, figura 6 podemos analizar que las Relaciones Laborales la mayor parte de los colaboradores están satisfechos dando la muestra un 48.6% de satisfacción, un 40.5% nos indica que no están ni satisfechos ni insatisfechos, tan solo un 5.4% está muy satisfecho y otro 5.4% esta insatisfecho de las relaciones laborales en la compañía.

De este indicador tenemos que en los colaboradores en su mayoría se sientes satisfechos dando un 48.6% y en mínimo cantidad se sienten insatisfechos.



4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 10

Satisfacción laboral

	F	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	4	10.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	27.0%
Satisfecho	20	54.1%
Muy satisfecho	3	8.1%
Total	37	100.0%

Fuente: Elaboración propia

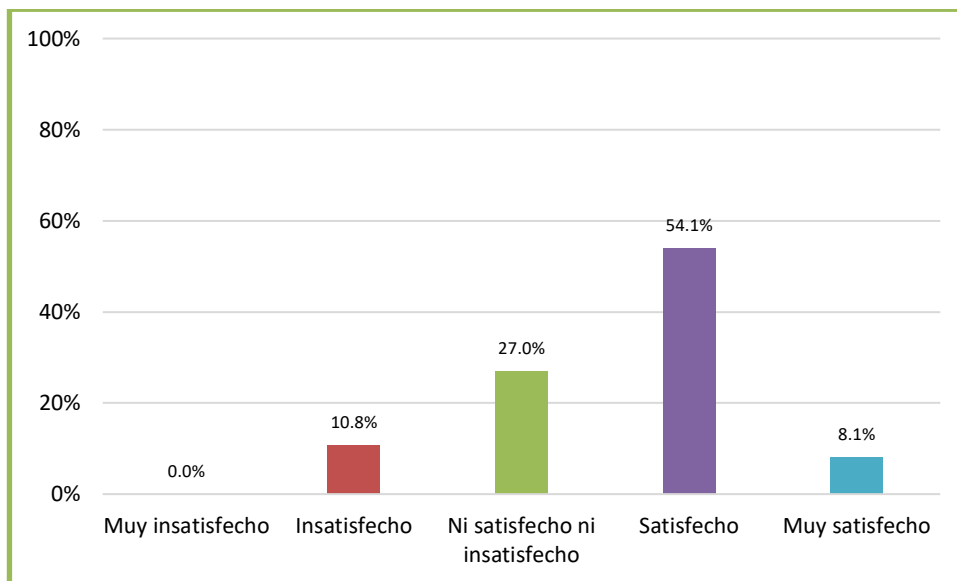


Figura 7: Satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

De la tabla 10, figura 7 sobre la satisfacción Laboral en la compañía los colaboradores nos dicen que un 54.1% está satisfecho con la compañía , un 27% muestra que no está ni satisfecho ni insatisfecho, un 10.8% se siente insatisfecho y un 8.1% se siente muy satisfecho.

La satisfacción laboral dentro de los colaboradores es aceptada en un 54.1% y solo un 8.1% se siente muy insatisfecho.



CAPITULO V

DISCUSION Y PROPUESTAS

5.1. Discusión

5.1.1. Descripción de los hallazgos más relevantes

En el presente capítulo se contrastarán los hallazgos encontrados a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Latam cuyos resultados se encuentran detallados en el capítulo IV. El objetivo general fue Determinar la Satisfacción Laboral del Talento Humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021. Se determinó que el 54.1% si está satisfecho, el 27.5% indico no estar ni satisfecho ni insatisfecho, 10.8% se encuentra insatisfecho y el 8.1% se encuentra muy satisfecho, lo que muestra que a pesar de que la mayoría del talento humano está satisfecho en el ámbito laboral y en las dimensiones con las que se han trabajado, también hay un porcentaje de personas que no lo están, generando un problema que fue la base de la investigación,

Finalmente habiendo concluido con la investigación se obtuvieron los resultados en la relación a las dimensiones de la variable de la manera que sigue:

La variable Satisfacción laboral del talento humano con el indicador de sensación de logro muestran que el talento humano está satisfecho con un 48.6%, demostrando así que la compañía hace un buen trabajo motivando a sus trabajadores para que así estos asuman nuevos retos y los cumplan de la mejor manera para su satisfacción laboral.

En cuanto al avance profesional se obtuvo el 54.1% de satisfacción, ya que los trabajadores encuentran aprendizaje con las diferentes tareas asignadas en sus días de trabajo, además de contar con buenas capacitaciones.



En el indicador de responsabilidad el 40.5% no respondió ni de estar satisfecho ni insatisfecho, lo que nos hace ver que el trabajo en Recursos Humanos debería mejorar, preocuparse por colaboradores para alcanzar su mayor potencial y no solo un 27% este satisfecho y esta cifra mejore por el bienestar de la compañía.

Los incentivos laborales nos indican que el 35.1% si está satisfecho lo que nos muestra que los colaboradores están contentos con los beneficios que la compañía les da, pero sabiendo que tenemos un porcentaje que no está totalmente satisfecho se tiene el espacio a mejorar y dar algo más a los trabajadores.

Resultados de la dimensión beneficios laborales

En la tabla 5 y figura 2 que nos habla de la dimensión de beneficios laborales, la cual muestra que el 43.2% de los colaboradores están satisfechos con los beneficios laborales y sus diferentes dimensiones lo que nos hace entender que en estos tiempos de Covid a pesar de la coyuntura y los cambios que la compañía ha afrontado se tiene satisfacción en los beneficios laborales.

Resultados de los indicadores de la dimensión políticas administrativas

En relación con la dimensión de Políticas administrativas en sus indicadores tenemos los siguientes resultados

En relación con el indicador Remuneración tenemos que el 37.8% de los encuestados manifestaron ni estar satisfecho ni insatisfecho, sin embargo, estuvieron seguidos del 27% que, si está satisfecho con la remuneración laboral, como vemos en un indicador bastante sensible ya que muestra que se tiene un buen número de personas no estar totalmente satisfechas pero debido a la situación actual se mantienen al margen y aceptan los que la empresa les puede dar.

El indicador de capacitación al personal el 43.2% está satisfecho por las capacitaciones recibidas ya que estas son de manera constante y estos les permite crecer en la compañía y en su vida profesional.



Resultados de la dimensión relaciones laborales

Los resultados de la dimensión de las relaciones laborales en sus diferentes indicadores fueron:

En relación con el indicador del clima laboral donde se obtuvo el mismo resultado del 32.4% de estar satisfechos y en mismo número está satisfecho ni insatisfecho de lo que se puede ver claramente que los colaboradores muestran una indiferencia por el clima laboral en general.

En relación con la cultura organizacional el 67.6% si está satisfecho, esto demuestra que se sienten a gusto en su lugar de trabajo, con los valores organizacionales y el norte de la compañía, a pesar de las dificultades que se han presentado por la pandemia.

De las relaciones Laborales tenemos que un 48.6% de los colaboradores muestran su satisfacción en este ámbito, dándonos a conocer que existe un buen clima laboral, que las relaciones interpersonales son buenas, a pesar de que un 5.4% no se siente satisfecho con este indicador.

5.1.2. Limitación del estudio

Dentro de las limitaciones que se tuvieron al momento de desarrollar la investigación encontramos las siguientes:

- La falta de dominio de metodología de la investigación fue una limitación al iniciar el desarrollo de la tesis.
- Al momento de aplicar las encuestas, se tuvo como limitante la falta de aceptación de los colaboradores al momento de responder preguntas sobre su ambiente laboral por miedo a represalias, al no confiar que este solo fue una investigación fuera del ámbito laboral.
- Las restricciones de acceso al Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete debido a las medidas de seguridad adoptadas por la pandemia Covid-19.



5.1.3. Comparaciones críticas con la literatura existe

Como guía para este trabajo se usaron diferentes referencias bibliográficas, como son las de otros trabajos de investigación que han ayudado a guiar el desarrollo de este, es por eso por lo que se hace una breve comparación.

- **Título:** “Incidencia de la Motivación, la Satisfacción laboral y los conflictos de Trabajo y Familia en el Engagement de los Tripulantes de Latam Ecuador”

Este trabajo habla sobre la satisfacción laboral que tienen los tripulantes de cabina en la compañía Latam en Ecuador a partir de esta nos muestra como resultados que la satisfacción laboral es clave para tener a los colaboradores contentos con su trabajo y sean fieles a la compañía, pero también se tienen otros factores como el compromiso familiar, horarios de trabajo entre otros

En el caso de la investigación realizada, se coincide con la muestra de satisfacción laboral, ya que la compañía les proporciona lo necesario para poder tener un óptimo clima de trabajo, a pesar de la coyuntura que se vive ahora y los diferentes factores que hacen de esta labor una tarea sacrificada para muchos.

- **Percepción de la Importancia de la Satisfacción Laboral en la Intención De Rotación Del Personal En Contacto Con El Cliente En El Sector Aeronáutico En El Año 2018”**

En este estudio tiene como resultado que la satisfacción laboral no se mide por solo unos cuantos indicadores en la tesis ellos consideran 8 pero indican deberían ser más ya que los colaboradores al rotar de turnos tan constantemente deben contar con diferentes habilidades, capacidades entonces son muchas los indicadores de estudio, ya que esta rotación de turnos es la que afecta más y genera la rotación de personal constante.

En la investigación que se realizó se miden diferentes indicadores coincidiendo con algunos de la investigación mencionada líneas arriba, en estos indicadores se obtienen resultados positivos, pero también encontramos cierta desconformidad ya que el trabajo en aerolínea es



pesado debido a la alta rotación de horarios, el contacto con el cliente a veces puede ser desgastante y se tiene que tratar de ser lo más empático posible, generando cierto estrés que algunos colaboradores no pueden sobrellevar generando rotación de personal.

- La Motivación del Recurso Humano y la Satisfacción Laboral en el Hotel San Agustín Internacional de la Ciudad del Cusco - 2016

La investigación realizada sobre satisfacción laboral en el ámbito hotelero nos da a conocer que esta está basada en la satisfacción del cliente también lo cual es de vital importancia ya que el cliente es el centro de atención del personal que labora en estas empresas, es por eso por lo que un personal satisfecho con su espacio laboral reflejara esto en su atención al cliente.

Estos datos ayudaron a nuestra investigación ya que tuvimos como resultado positivo el clima laboral, por ende, deducimos que los colaboradores vana responder de manera positiva a su trabajo y satisfacer a los pasajeros externos o internos, generando así solo actitudes positivas para la empresa.

5.1.4. Implicancias del Estudio

La importancia de esta investigación es dar a conocer como la satisfacción laboral se ve reflejada en el buen desempeño de los colaboradores, para que a futuro se tenga como referencia motivar y capacitar a los colaboradores siempre, ya que esta satisfacción se traduce en buenos resultados para la empresa.

5.2. Propuestas

5.2.1. Nombre de la propuesta

Satisfacción laboral del Talento Humano de la Aerolínea Latam Cusco 2021

5.2.2. Lugar

Departamento del Cusco

Provincia del Cusco

Distrito del Cusco.



5.2.3. Objetivos

1. Lograr beneficios laborales del talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.
2. Proponer políticas administrativas aplicadas en talento humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.
3. Lograr buenas relaciones del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.

5.2.4. Justificación de la Propuesta

La Satisfacción Laboral existente del Talento Humano en la aerolínea de Latam en la actualidad no es la adecuada debido a la disminución de los vuelos que trae consigo y el objetivo de la presente investigación es lograr una adecuada satisfacción para asegurar su estabilidad laboral y lograr beneficios laborales del talento humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021. Así mismo Proponer políticas administrativas aplicadas al talento humano en la aerolínea que permitan continuar una gestión adecuada del talento humano que finalmente se logrará tener buenas relaciones dentro de la Aerolínea de Latam que conllevará a tomar conciencia sobre la importancia de la satisfacción del Talento Humano.

5.2.5. Descripción de la Propuesta

✓ Satisfacción Laboral del Talento Humano

Considerando que la satisfacción laboral del talento humano es de trascendental importancia sobre asegurar el alineamiento y estimular el alto desempeño y proponer diferentes actividades que mejoren la satisfacción laboral del talento humano en la aerolínea Latam en Cusco y se refleje una diferencia entre las otras estaciones a nivel nacional e internacional.



- ✓ **Beneficios laborales del talento Humano en la Aerolínea Latam en Tiempo de Covid:**
 - Estimular la movilidad interna y externa con la finalidad de búsqueda de nuevos desafíos profesionales para lo cual la línea aérea divulga por intranet, las vacantes disponibles, también por e-mail.
 - Convocar a concursos internos vacantes para los puestos de ejecutivos para que sean cubiertos por capacidad de los trabajadores de la aerolínea.
 - Las estrategias de remuneración incluyen salario fijo y parte de remuneración variable, calculada en base al desempeño frente a los objetivos y metas.
 - También se conceden beneficios como asistencia médica, seguro por accidentes.

- ✓ **Políticas administrativas aplicadas en talento humano en la aerolínea Latam.**
 - Reestructurar sus manuales de funciones incluyendo dentro de las estructuras de gestión del talento humano que se incluyan iniciativas de mejora por parte de sus trabajadores
 - Reglamentar el proceso de selección de los talentos, de tal manera que se puede reclutar al mejor candidato.
 - Capacitación permanente en gestión del desempeño del talento humano.
 - Un importante enfoque del trabajo mediante la simplificación de los procesos y la estandarización de las capacitaciones para todo el grupo.

- ✓ **Buenas relaciones del talento humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid**
 - Se considera que son de gran importancia los talleres a los líderes, equipos, y a todos los colaboradores que tienen contacto con pasajeros.
 - Apoyo a los líderes, alineado con los objetivos de simplificar procesos y proporcionar aumentos de eficiencia.
 - capacitación en temas de Covid.



5.2.6. Beneficiarios

Los principales beneficiados con las capacitaciones son:

- Talento de humano de la aerolínea
- La aerolínea
- Los clientes

5.2.7. Responsables

Gerencia de Recursos humanos

5.2.8. Metas

100% de los trabajadores.



CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se determinó que si existe la Satisfacción Laboral del Talento Humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021. Se determinó que el 54.1% si está satisfecho, resultado que se obtuvo al aplicar las encuestas (Fig. 7)
2. En los resultados de la investigación se describieron los beneficios laborales del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021, obteniendo que el 43.2% están satisfechos con beneficios laborales logrados sobre todo en estos tiempos de COVID. (Fig. 2)
3. Se describieron las políticas administrativas aplicadas en talento humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021, llegando a la conclusión que el 48.6% está satisfecho con las políticas administrativas.(Fig. 4)
4. Para el trabajo de investigación se averiguo sobre las relaciones laborales del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021 donde se puede apreciar que existe el 48.6% está conforme con estas. (Fig. 6)



RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones podrían ser utilizadas por la aerolínea pudiendo implementarlas según sea conveniente.

1. Es muy importante reconocer la satisfacción laboral y trabajar en ello, es por eso por lo que se recomienda que talento humano continúe la gran labor que hace, y se continúe con la motivación hacia los colaboradores, para que así los resultados de esta satisfacción se vean traducidos en un buen trabajo que solo trae beneficios a la aerolínea.
2. Los beneficios laborales son un gran incentivo para los colaboradores, es por eso por lo que se deben mantener, se recomienda a las áreas encargadas mejorar sobre todo el sistema de incentivos que se tiene, en especial mejorar el programa de tickets beneficios y ampliar su cobertura, además de mejorar el seguro de salud privado que tiene mejorando los costos y cobertura, más ahora que vivimos esta pandemia.
3. Dentro de las políticas administrativas, a pesar de que los colaboradores están conformes, la capacitación es básica y se recomienda hacerla más constante, en especial en temas relacionados a bio seguridad y protocolos contra el Covid 19 ya que esta pandemia ha generado cambios significativos en el que respecta a estos temas.
4. Las relaciones laborales son un indicador muy sensible, es por eso por lo que se recomienda que, para mantener un clima laboral estable, el área de talento humano tenga entrevistas con cada colaborador de manera constante y conocer más sobre ellos y temas que conciernen o preocupan a los colaboradores, mostrando respaldo y un buen liderazgo. Tener confraternización entre los compañeros cada cierto tiempo o cada que se alcance una meta es una recomendación para mantener un buen clima laboral.



BIBLIOGRAFÍA

- Adams, S. (1965). *Wage Inequities, Productivity and work Quality*.
- Alonso, F. (2003). *Satisfaccion Laboral*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ucsur/21349>
- Altagracia, L. (2012). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Amesquita Mancilla, G., & Soylmayra, L. V. (2016). *La motivación del talento humano y su incidencia en la satisfacción del pasajero turista en la empresa Lan Perú - aeropuerto Cusco*. Cusco.
- Andrade, M. (2015). *Evaluar*. Obtenido de <https://blogs.evaluar.com/cual-es-la-diferencia-entre-rrhh-y-talento-humano>
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfaccion Laboral y Productividad. *Revista de Psicologia*.
- Ayres, J., & Malouff, J. (2007). Problem-solving training to help workers increase positive affect, job satisfaction and life satisfaction.
- Balbuena, F. (29 de 06 de 2020). *Cluster Mexicano de comercio*. Obtenido de <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland>
- Balza, A. (2010). *Educacion, investigacion y aprendizaje*. Guarico: APUNESR.
- Benedito, M., Bonavia, T., & Linares, L. (2018). Relacion entre las prioridades de valor y la Satisfaccion Laboral. *Revista Colombiana de Psicologia* 17.
- Bouzas Ortiz, J. A., & Reyes Gaytan, G. (2019). *Gestion del Talento Humani*. Mexico: Iure.
- Ccasa Mamani, Y. (2018). Calidad del Servicio y Nivel de satisfaccion del Turista en el Transporte Ferroviario Expedition de la Empresa Peru Rail ruta Poroy Machu Picchu 2018. Cusco , Peru.
- Cespedes, V. (1 de Febrero de 2013). *Wasanga.com*. Recuperado el 29 de Octubre de 2013, de Motivacion para alcanzar un sueño: <http://wasanga.com/evicaure/la-motivacion-para-alcanzar-un-sueno/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (8va edicion ed.). Mexico.
- Contreras, R. (Septiembre de 2012). *Carbures, blog sobre gestion empresarial*. Obtenido de <https://rafacontrerasch.wordpress.com/2012/09/07/sensacion-de-logro-actual-etapa/>
- De la Torre, f. (2000). *Relaciones humanas en el ambito laboral* .
- Diario Gestion. (30 de 11 de 2018). Management y empleo. *Gestion*.



- El comercio*. (19 de marzo de 2017). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/cartas/responsabilidad-opinion-cartas-ecuador.html>
- Ferro Delgado, V. (2019). *Pasion por el derecho*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/remuneracion-derecho-laboral/>
- Fremont, K., & James, R. (1970). *Organization and management : a system pproach* . Tokio: McGraw-Hill Kogakusha.
- Friego, E. (s.f.). *Foro de Seguridad de profesionales latinoamericanos*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Fu Llampasi, M., & Francesca, G. R. (2018). Percepcion de la importancia de la satisfaccion Laboral en la intencion de rotacion del personal en contacto con el cliente en el sector aeronautico en el año 2018. Lima, Peru.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Gonzalez Lopez, L. (2015). *Satisfaccion y Motivacion en el trabajo*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- Group, L. A. (2016). *Memoria Latam*. Obtenido de <https://memoria2016.marketinglatam.net/operaciones/peru/>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2005). *Comportamiento Organizacional* (7ma ed.). Mexico D.F: McGraw Hill.
- Jaureguiberry, M. (s.f.). Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Jorge, S. L. (2020). *el hombre mas sabio*.
- KRECH, D. R. (1962). *individual in society*. Nueva York: McGraw-Hill.
- LATAM. (s.f.). Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es>
- Lopez, E. (2012). *Coaching y exito personal*. Obtenido de <https://coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/la-importancia-de-la-sensacion-de-conseguir-resultados/>
- Lopez, J. (2005). Motivacion Laboral y Gestion de Recursos Humanos en la teoria de Frederick Herzberg. *Gestion del Tercer Milenio*, 8(156), 25-36.
- Lopez, J. (2005). Motivacion Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la teoria de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N° 15, Lima)*, 25-36.
- Lopez, T. (2011). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros.
- Marta, G. (2004). Relacion entre Formacion; Motivacion y satisfaccion Laboral. (U. d. Zaragoza, Ed.)



- McClelland, D. C. (1985). *Estudio de la Motivacion Humana*. Madrid: Narcea.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (s.f.). *Ley de Promocion de los servicios de Transporte Aereo* . Lima.
- Navarro, A. (06 de febrero de 2019). *Apthapi*. Obtenido de <http://apthapi.org/2019/02/06/talento-humano/>
- Normas legales. (14 de Abril de 2020). *Dario Oficial el Peruano*, págs. 5-9. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/582540/Decreto-de-urgencia-n-038-2020-1865516-3.pdf>
- Pedrosa, S. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Pernalete Romero, D. (2005). Aproximacion a la motivacion en el trabajo .
- Portal MTC*. (s.f.). Obtenido de https://portal.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/normas/documentos/legales2/ley_pro_tra_aer.pdf
- Real Academia Española. (s.f.). *RAE*, 23.4. (R. A. Española, Editor) Obtenido de A mi tia Roxana, por cuidarme y guiar mis pasos desde pequeña, por compartir tus conocimientos conmigo siempre.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional* . Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Person/Prentince Hall .
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Romero, D. (1 de 11 de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Aproximacion a la motivacion del trabajo: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/aproxitraba.htm>
- Romero, D. (1 de 11 de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 29 de 10 de 2013, de Aproximacion a la motivacion del trabajo: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/aproxitraba.htm>
- RPP*. (2019). Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/low-cost-cual-es-la-mejor-aerolinea-cuanto-gastan-en-un-boleto-y-por-que-las-usan-los-peruanos-noticia-1225934>
- Sanchez, L. (2010). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Sesame*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/incentivos/>
- Skytrax world*. (2019). Obtenido de <https://www.worldairlineawards.com/es/10-mejores-aerolineas-del-mundo-2019/>
- trabajo, M. d. (s.f.). *guia preguntas respuesta suspension perfecta de labores*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/986653/guia_preguntas_respuestas_suspension_perfecta_de_labores_10jul.pdf



Vanessa, R. F. (2016). Incidencias de la motivacion, la satisfaccion y los conflicto de trabajo y familiaen el engagement de los tripulantes de cabina. SAMBORONDON, Ecuador.

Vasquez Sosa, S. M. (2006). Nivel de Motivacion y su relacion con la satisfaccion Laboral del profesional de Enfermeria en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza . Lima , Peru.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE/DIMENSIONES	MÉTODO
<p>Problema general ¿Cómo es La satisfacción Laboral en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021 ?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo son los beneficios laborales en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021?• ¿Cómo son las políticas administrativas en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021?• ¿Cómo son relaciones que influyen en la satisfacción laboral en la aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad del Cusco?	<p>Objetivo General Determinar la Satisfacción Laboral en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad de Cusco 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none">• Describir los beneficios laborales del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.• Describir los beneficios laborales del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021.• Describir las relaciones del Talento Humano en la aerolínea Latam en Tiempo de Covid en la ciudad del Cusco 2021	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Beneficios laborales</p> <p>D2:Políticas Administrativas</p> <p>D3: Relaciones Laborales</p>	<p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: Finita Personal Latam Cusco</p> <p>Muestra: Probabilística</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>



MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021 ”						
TITULO						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION
SATISFACCION LABORAL	BENEFICIOS LABORALES	Sensación de logro Pag 26			1. La empresa hace que asuma nuevos retos. 2. Considera haber cumplido objetivos dentro de la aerolínea	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
		Avance Profesional Pag.26			1. Consideras que las actividades realizadas generan un avance profesional.	
		Responsabilidad Pag.26			1. Considera que el área de RRHH cumple su labor con responsabilidad. 2. RRHH ayuda a lograr sus objetivos personales dentro de la compañía 3. La compañía ayuda a desarrollar su potencial como colaborador	
		Incentivos Laborales. Pág.31			1. El sistema de incentivos de la compañía le satisface 2. Cuando alcanza metas, es recompensados con algún incentivo	
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Remuneración Laboral Pag 30			1. Se encuentra Ud. satisfecho con la remuneración mensual que percibe por su trabajo. 2. Considera Ud. que su remuneración cubre sus necesidades básicas. 3. Cuenta con los beneficios de ley	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
		Capacitación del Personal Pag 27			1. Se realizan capacitaciones permanentes en la empresa 2. Adquiere nuevos conocimientos a través de las capacitaciones del personal. 3. Las evaluaciones de desempeño son constantes.	
	RELACIONES LABORALES	Clima Laboral Pag 28			1. Encuentra satisfacción con el clima laboral en la aerolínea 2. El clima laboral está orientado a alcanzar los objetivos de la empresa 3. El entorno donde realiza sus actividades es de su agrado.	
		Cultura Organizacional Pag 29			1. Las estrategias de la empresa van de acuerdo con su cultura organizacional 2. Se siente a gusto con la cultura organizacional de la empresa	



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
TITULO: “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA AEROLÍNEA LATAM EN TIEMPOS DE COVID EN LA CIUDAD DEL CUSCO - 2021 ”

DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable de estudio:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes de una persona hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)</p>	<p>Beneficios Laborales:</p>	<p>Sensación de Logro Avance profesional Responsabilidad Incentivos</p>
	<p>Políticas administrativas:</p>	<p>Remuneración Supervisión Capacitaciones Condiciones de Trabajo</p>
	<p>Relaciones Laborales</p>	<p>Clima laboral Liderazgo Cultura Organizacional Trabajo en Equipo</p>



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Muy insatisfecho
1.81 – 2.60	Insatisfecho
2.61 – 3.40	Ni satisfecho ni insatisfecho
3.41 – 4.20	Satisfecho
4.21 – 5.00	Muy satisfecho



RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
P1	La empresa hace que asuma nuevos retos	0	0.0%	4	10.8%	5	13.5%	18	48.6%	10	27.0%
P2	Considera haber cumplido objetivos dentro de la aerolínea	2	5.4%	5	13.5%	6	16.2%	19	51.4%	5	13.5%
P3	Considera que las actividades realizadas generan un avance profesional	0	0.0%	5	13.5%	4	10.8%	20	54.1%	8	21.6%
P4	Considera que el área de RRHH cumple su labor con responsabilidad	2	5.4%	6	16.2%	15	40.5%	12	32.4%	2	5.4%
P5	RRHH le ayuda a lograr sus objetivos personales dentro de la compañía	1	2.7%	8	21.6%	14	37.8%	12	32.4%	2	5.4%
P6	La compañía ayuda a desarrollar su potencial como colaborador	2	5.4%	9	24.3%	5	13.5%	16	43.2%	5	13.5%
P7	El sistema de incentivos de la compañía le satisface	3	8.1%	6	16.2%	8	21.6%	13	35.1%	7	18.9%
P8	Cuando alcanza metas es recompensado con algún incentivo	2	5.4%	5	13.5%	5	13.5%	19	51.4%	6	16.2%
P9	Se encuentra ud satisfecho con la remuneración mensual que percibe por su trabajo	2	5.4%	9	24.3%	10	27.0%	13	35.1%	3	8.1%
P10	Considera Ud que su remuneración cubre sus necesidades básicas	4	10.8%	7	18.9%	10	27.0%	13	35.1%	3	8.1%
P11	Cuenta con los beneficios de ley	1	2.7%	3	8.1%	5	13.5%	19	51.4%	9	24.3%
P12	Se realizan capacitaciones permanentes en la empresa	0	0.0%	6	16.2%	6	16.2%	17	45.9%	8	21.6%
P13	Adquiere nuevos conocimientos a través de las capacitaciones del personal	0	0.0%	3	8.1%	7	18.9%	19	51.4%	8	21.6%
P14	Las evaluaciones de desempeño son constantes	1	2.7%	3	8.1%	11	29.7%	15	40.5%	7	18.9%
P15	Encuentra satisfacción con el clima laboral en la aerolínea	2	5.4%	10	27.0%	6	16.2%	14	37.8%	5	13.5%
P16	El clima laboral está orientado a alcanzar objetivos de la empresa	0	0.0%	6	16.2%	12	32.4%	16	43.2%	3	8.1%
P17	El entorno donde realiza sus actividades es de su agrado	2	5.4%	3	8.1%	10	27.0%	17	45.9%	5	13.5%
P18	Las estrategias de la empresa van de acuerdo con su cultura organizacional	0	0.0%	2	5.4%	6	16.2%	24	64.9%	5	13.5%
P19	Se siente a gusto con la cultura organizacional de la empresa	1	2.7%	3	8.1%	14	37.8%	15	40.5%	4	10.8%



Aeronaves en el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete



Personal cumpliendo las medidas de bioseguridad.



Pasajero Pasando controles en el Aeropuerto



Personal del Aeropuerto en zona de check in de pasajeros.



Formato de Encuestas Aplicadas.

4/8/2021

Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

Esta es una breve encuesta para poder hacer un estudio de investigación sobre la satisfacción laboral
*Obligatorio

1. La empresa hace que Ud. como colaborador asuma nuevos retos *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

2. Considera ud haber cumplido objetivos personales dentro de la aerolínea *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

3. Considera que el área de de RRHH cumple su labor con responsabilidad *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

4. El área de RRHH ayuda a lograr sus objetivos personales dentro de la compañía *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo



4/8/2021

Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

5. La compañía le ayuda a desarrollar su potencial como colaborador *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

6. El sistema de incentivos laborales de la compañía le satisface *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

7. Cuando logra alcanzar alguna meta dentro de la compañía, es recompensado con algún incentivo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

8. Se encuentra Ud. satisfecho con la remuneración mensual que percibe por su trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

9. Considera Ud. que su remuneración cubre sus necesidades básicas. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1-uhTWtFpE_bfQ4pFbvK63XGhiLv8yl18d457EW1yD2M/edit

2/4



4/8/2021

Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

10. Cuentas con los beneficios por ley (vacaciones, gratificación, etc) *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

11. Se realizan capacitaciones permanentes en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

12. Adquiere nuevos conocimientos a través de las capacitaciones del personal. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

13. Las evaluaciones de desempeño son constantes *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

14. Encuentra satisfacción con el clima laboral en la aerolínea *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1-uhfWtFpE_bfQ4pFbvK63XGhLv8yl18d457EW1yD2M/edit

3/4



4/8/2021

Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

15. El clima laboral está orientado a alcanzar los objetivos de la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

16. El entorno donde realiza sus actividades es de su agrado *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

17. Las estrategias de la empresa van de acuerdo con su cultura organizacional *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

18. Se siente a gusto con la cultura organizacional de la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

https://docs.google.com/forms/d/1-uhTWtFpE_bfQ4pFbvK63XGhiLv8yl18d457EW1yD2M/edit

4/4