



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

---

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE MULTISERVICIOS SEÑOR DE WIMPILLAY, CUSCO - 2023

---

**Línea de investigación:** Comportamiento y Desarrollo Organizacional

**Presentado por:**

Bch. Yeri Milena Yllapuma Rojas

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3026-342X>

Para optar el Título Profesional de: Licenciada en  
Administración.

**Asesora:**

Mtra. Lyly Karina Curiza Vilca

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8047-8220>

CUSCO-PERÚ

2024



### Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yeri Milena Yllapuma Rojas
Número de documento de identidad	76753572
URL de Orcid	<a href="https://orcid.org/0009-0009-3026-342X">https://orcid.org/0009-0009-3026-342X</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mtra. Lyly Karina Curiza Vilca
Número de documento de identidad	24006334
URL de Orcid	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8047-8220">https://orcid.org/0000-0001-8047-8220</a>
Datos del Jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Mgt. Mario Nicanor Vargas Bejarano
Número de documento de identidad	43581088
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mgt. Edison Alan Alves Choque
Número de documento de identidad	40551283
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mgt. Augusta Cancapa Malaga
Número de documento de identidad	23869860
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mg. Mireya Aparicio González
Número de documento de identidad	Mireya Aparicio González
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y Desarrollo Organizacional



# SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MULTISERVICIOS SEÑOR DE WIMPILLAY, CUSCO - 2023

*por Yeri Milena Yllapuma Rojas*

---

Fecha de entrega: 12-abr-2024 11:29a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2347722314

Nombre del archivo: YLLAPUMA\_ROJAS\_YERI\_MILENA-\_TESIS\_FINAL\_1.docx (290.59K)

Total de palabras: 19868

Total de caracteres: 111260

Mrs. Lily Kallia Cortez Vique



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

---

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE MULTISERVICIOS SEÑOR DE WIMPILLAY, CUSCO - 2023

---

**Línea de investigación:** Comportamiento y Desarrollo Organizacional

**Presentado por:**

Bch. Yeri Mileta Yllapuma Rojas

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3026-342X>

Para optar el Título Profesional de: Licenciada en  
Administración

**Asesora:**

Mra. Lyly Karina Curiza Vilca

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8047-8720>

CUSCO-PERÚ

2024

Mra. Lyly Karina Curiza Vilca



## SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MULTISERVICIOS SEÑOR DE WIMPILLAY, CUSCO - 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>riull.ull.es</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional San Agustín</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Escuela Politecnica Nacional</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad TecMilenio</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b>	

  
Mtro. Lolo Palma Torres Vico





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Yeri Milena Yllapuma Rojas
Título del ejercicio:	tesis
Título de la entrega:	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EM...
Nombre del archivo:	YLLAPUMA_ROJAS_YERI_MILENA-_TESIS_FINAL_1.docx
Tamaño del archivo:	290.59K
Total páginas:	95
Total de palabras:	19,868
Total de caracteres:	111,260
Fecha de entrega:	12-abr.-2024 11:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2347722314





## PRESENTACIÓN

Señor decano de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Dictaminantes y señorita asesora.

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: **“Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa de Transporte Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco–2023”**, para optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación fue desarrollado cumpliendo con las normas de investigación establecidas y tomando en consideración los elementos del proceso de investigación.

**Bch. Yeri Milena Yllapuma Rojas**



## AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mi Señor de la Caída y a mi Madre la Virgen Reina de Belén por siempre protegerme y bendecir mi camino, colocando en mi vida a personas maravillosas y por darme las fuerzas para culminar este proyecto de la mejor manera.

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Andina del Cusco, a mis docentes de la Escuela Profesional de Administración y a la Unidad de Abastecimientos por su colaboración en mi crecimiento y desarrollo profesional.

A mi querida Asesora Mtra. Lyly Karina Curiza Vilca, por su paciencia, dedicación y sobre todo por su apoyo durante todo este proceso, lo logramos juntas.

A la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. De Wimpillay, por darme accesibilidad a sus instalaciones y toda su colaboración durante esta investigación.

Con mucho aprecio a Katheryne, a mi familia y a mis amigos por siempre estar pendientes de cada paso que doy, cada logro tiene una parte de ustedes, gracias por su apoyo y por nunca dudar de que este momento llegaría, gracias de todo corazón.

**Yeri Milena Yllapuma Rojas**





## DEDICATORIA

A mi querido padre Julio Hugo y a mi hermano John, que desde el cielo están festejando este logro, nuestro logro.

A Francisca y a Celia, mis queridas madres, quienes me han enseñado que nunca debo rendirme, que con su fortaleza me han protegido siempre, su amor y dedicación han sido parte fundamental en mi crecimiento personal y profesional, por fin su pequeña cumplió su promesa.

A mi pequeña Belén Nicole, mi compañera de tardes interminables durante estos meses, gracias hija mía por comprender y ayudarme a terminar juntas este proyecto, te amo.

A Richard, mi compañero de vida, por tu apoyo, amor y comprensión durante este tiempo, por ser mi soporte en los momentos que más necesite.

A mi hermano Yefri Hugo, por nunca dejarme sola, por haber sido un padre para mí, por su esfuerzo y dedicación para cuidar de mí y de nuestras queridas madres.

A mis hermanos Celia, Paul, Pamela, Henry y Heber, por siempre alentarme a seguir adelante y cumplir con todas mis metas, por su ayuda y por siempre cuidar de su hermanita.

A mis sobrinos, esos 29 pedacitos de mi corazón, ustedes siempre están orgullosos de mí, por quererme y demostrarme que jamás dudaron que su tía siempre logrará lo que se propone.

A mis hermanas del alma, Juana Rosa, Claudia y Marycielo, por ser el soporte emocional, que más he necesitado durante estos últimos meses, porque jamás dudaron que llegaría el momento de culminar esta etapa.

**Yeri Milena Yllapuma Rojas**



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
DEDICATORIA.....	9
ÍNDICE.....	10
ÍNDICE DE TABLAS .....	14
ÍNDICE DE FIGURAS .....	15
RESUMEN .....	16
ABSTRACT .....	17
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	18
1.1.    Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Problema general: .....	21
1.2.2. Problemas específicos:.....	21
1.3. Justificación de la investigación.....	21
1.3.1. Conveniencia.....	21
1.3.2. Relevancia social: .....	22
1.3.3. Implicancias prácticas.....	22
1.3.4. Valor teórico .....	22
1.3.5. Utilidad metodológica.....	22
1.4. Objetivos del problema .....	23
1.4.1. Objetivo general:.....	23
1.4.2. Objetivos específicos: .....	23
1.5. Delimitación de la investigación.....	23
1.5.1. Delimitación espacial.....	23
1.5.2. Delimitación temporal .....	23



1.5.3. Delimitación conceptual .....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	28
2.1.3. Antecedentes Locales: .....	30
2.2. Bases teóricas .....	33
2.2.1. Definición de Satisfacción laboral .....	33
2.2.2. Teorías de Satisfacción laboral .....	35
2.2.3. Modelos para medir la satisfacción Laboral: .....	37
2.2.4. Dimensiones de Satisfacción laboral .....	39
2.2.4.1. Satisfacción con la supervisión:.....	40
2.2.4.2. Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo:.....	43
2.2.4.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas: .....	45
2.2.5.Importancia de la satisfacción laboral .....	46
2.2.5. Efectos de la Satisfacción laboral .....	47
2.2.6. Formas para demostrar la Insatisfacción Laboral .....	48
2.3. Marco conceptual .....	48
2.4. Variables de estudio .....	52
2.4.1. Identificación de variables .....	52
2.4.2. Operacionalización de la Variable:.....	53
CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.1. Enfoque de investigación .....	55
3.2. Alcance de la investigación.....	55



3.3. Diseño de la investigación .....	55
3.4. Población.....	56
3.5. Muestra.....	56
3.6. Unidad de análisis .....	57
3.7. Técnica e instrumento para la recolección de datos .....	57
3.7.1. Técnica.....	57
3.7.2. Instrumento .....	57
3.8. Validez y confidencialidad de instrumentos .....	57
3.9. Plan de análisis de datos.....	58
3.10. Aspectos éticos.....	58
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	60
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	60
4.1.1. Presentación del instrumento .....	60
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	61
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos. ....	62
4.2.1. Satisfacción con la supervisión.....	62
4.2.2. Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo .....	68
4.2.3. Satisfacción con las Prestaciones recibidas: .....	73
4.3. Resultados respecto al Objetivo General .....	76
4.3.1. Satisfacción Laboral.....	76
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	80
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	80
5.2. Limitaciones del estudio.....	80
5.3. Comparación crítica con la literatura existente .....	81



5.4. Implicancias en el estudio .....	81
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES .....	84
REFERENCIAS .....	86
ANEXOS .....	92
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	92
ANEXO 2: MATRIZ DEL INSTRUMENTO .....	93
ANEXO 3: ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL .....	95



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Distribución de los colaboradores</i> .....	56
<b>Tabla 2</b> <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	60
<b>Tabla 3</b> <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> .....	61
<b>Tabla 4</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	61
<b>Tabla 5</b> <i>Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión</i> .....	62
<b>Tabla 6</b> <i>Satisfacción con la supervisión</i> .....	65
<b>Tabla 7</b> <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión</i> .....	67
<b>Tabla 8</b> <i>Indicadores de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo</i> .....	68
<b>Tabla 9</b> .....	71
<b>Tabla 10</b> .....	72
<b>Tabla 11</b> <i>Satisfacción con las prestaciones recibidas en la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay</i> .....	74
<b>Tabla 12</b> <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas</i> .....	75
<b>Tabla 13</b> <i>Satisfacción Laboral en la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay</i> .....	77
<b>Tabla 14</b> <i>Comparación Promedio de las Dimensiones y la Variable Satisfacción Laboral</i> . 78	





## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	36
<b>Figura 2</b> <i>Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la Supervisión</i> .....	63
<b>Figura 3</b> .....	66
<b>Figura 4</b> <i>Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión</i> .....	67
<b>Figura 5</b> <i>Indicadores de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo</i> .....	69
<b>Figura 6</b> <i>Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo</i> .....	71
<b>Figura 7</b> <i>Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas</i> .....	73
<b>Figura 8</b> <i>Satisfacción con las prestaciones recibidas</i> .....	75
<b>Figura 9</b> <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas</i> .....	76
<b>Figura 10</b> <i>Satisfacción Laboral</i> .....	77
<b>Figura 11</b> <i>Comparación Promedio de las Dimensiones y la Variable Satisfacción Laboral</i>	78



## RESUMEN

La investigación, llevada a cabo en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay, Cusco-2023, tiene como objetivo principal describir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores; para lo cual se tomó en cuenta las siguientes dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y Satisfacción con las prestaciones recibidas. El estudio realizado fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con un alcance descriptivo, la muestra estuvo conformada por 62 colaboradores a las cuales se le aplicó el instrumento que contenía 23 ítems y algunas preguntas de carácter demográfico, para evaluar la fiabilidad del cuestionario se aplicó la técnica estadística de índice de consistencia Alpha de Cronbach tuvo un valor de 0.801 por lo que indica que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos. Los resultados obtenidos son los siguientes: la variable satisfacción laboral obtuvo un promedio de 1.59 con una percepción muy insatisfecha, en cuanto a las dimensiones: estas tres obtuvieron una calificación muy baja y una percepción muy insatisfecha, la satisfacción con la supervisión obtuvo un promedio de 1.79, la satisfacción con el ambiente físico en el trabajo obtuvo un promedio de 1.55 y por último la Satisfacción con las prestaciones recibidas obtuvo un promedio de 1.44, lo cual hace indicar que todas las dimensiones tienen un bajo grado de satisfacción, pero haciendo una comparación entre estas se puede observar que la Satisfacción con las prestaciones recibidas es la dimensión con el promedio más bajo y con una percepción muy insatisfecha.

**Palabras claves:** *satisfacción laboral, supervisión, ambiente físico en el trabajo y prestaciones.*



## ABSTRACT

The main objective of the research, carried out at the Multiservice Transport Company Sr. de Wimpillay, Cusco-2023, is to describe the level of job satisfaction in employees; For which the following dimensions were taken into account: satisfaction with supervision, satisfaction with the physical work environment and satisfaction with benefits. The study carried out was of a basic type with a quantitative approach, non-experimental design and with a descriptive scope, the sample was made up of 62 collaborators to whom the instrument containing 23 items and some demographic questions was applied, to evaluate The reliability of the questionnaire was applied using the statistical technique of Cronbach's Alpha consistency index, which had a value of 0.801, which indicates that the instrument is reliable for data processing. The results obtained are the following: the job satisfaction variable obtained an average of 1.59 with a very dissatisfied perception, in terms of the dimensions: these three obtained a very low rating and a very dissatisfied perception, satisfaction with supervision obtained an average of 1.79, satisfaction with the physical environment at work obtained an average of 1.55 and finally satisfaction with benefits obtained an average of 1.44, which indicates that all dimensions have a low degree of satisfaction, but making a comparison between From these it can be seen that satisfaction with benefits is the dimension with the lowest average and with a very dissatisfied perception.

**Keywords:** *job satisfaction, supervision, physical environment at work and benefits.*



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la satisfacción laboral es un factor sumamente importante en el desempeño de los colaboradores, tanto en las pequeñas, medianas y grandes empresas, por lo cual, los colaboradores para desenvolverse de manera eficiente en sus actividades diarias buscan sentirse plenos y seguros en su ambiente laboral, generando un ambiente propicio para todos, conllevando a una mejora laboral y un crecimiento para las empresas.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2014)

Según, The Adecco Group (2022) presenta en su encuesta ‘Global Workforce of the Future 2022’, un informe a nivel mundial que recoge datos sobre las percepciones laborales de 25 países, donde nos muestra que están existiendo cambios en sus actitudes y mentalidad de los colaboradores y que es lo que depara en su materia de empleo y gestión del talento; más del 27% de los colaboradores dejarán sus puestos en los próximos 12 meses y 45% de ellos ya están en una transición de trabajo, teniendo como razón principal el salario percibido.

A nivel nacional, según el artículo publicado por La República, sólo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo este bajo porcentaje se debe principalmente a la ausencia de la satisfacción laboral y el compromiso de sus colaboradores en empresas peruanas (La República, 2020).

Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) mencionan que la satisfacción laboral es



el grado de coincidencia entre lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. Por lo tanto, se presentará mayor insatisfacción laboral cuando la brecha entre lo que busca y lo que obtiene es más amplia. (págs. 645-650)

En el caso de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay, se observa que existe una actitud negativa en el desarrollo de las actividades por parte de algunos de sus colaboradores, lo estaría afectando al logro de objetivos.

En cuanto a las relaciones personales con superiores, se pudo observar que la comunicación es poco cordial, no recíproca generando cierto malestar en el ambiente de trabajo; donde se evidencia que la supervisión diaria estaría generando cierta insatisfacción en los colaboradores a razón de la sobrecarga de trabajo, la desconfianza al momento de la rendición de cuentas y fuera del horario de trabajo, por lo que los colaboradores no sienten el apoyo ni el respaldo de los socios, mostrando cierta desmotivación

La empresa fija metas diarias, al no ser alcanzadas por los colaboradores se observa que los socios demuestran cierta desconfianza, ocasionando incomodidad y molestia en los mismos.

Se observa que la empresa no mantiene una cultura de uso- mantenimiento higiene, donde los mismos colaboradores se hacen cargo de las actividades de limpieza, lo que generaría un ambiente poco saludable.

La empresa cuenta con un terminal de transporte urbano y 28 unidades vehiculares que prestan el servicio de transporte urbano, los cuales tienen condiciones básicas para el desarrollo de actividades diarias, las cuales no serían suficientes.

Falta de participación en la toma de decisiones, donde los empleados pueden sentirse desmotivados si no se les involucra en la toma de decisiones que afectan su trabajo. La participación activa en la planificación y ejecución de tareas puede mejorar la satisfacción.



La falta de comunicación transparente y efectiva puede generar incertidumbre y desconfianza. Los empleados necesitan estar informados sobre los cambios en la empresa, sus objetivos y las expectativas laborales.

Por otra parte, estas causas identificadas conllevarían a una serie de efectos perjudiciales como:

Condiciones laborales adversas donde el constante enfrentamiento de los trabajadores a condiciones laborales desfavorables, tales como largas jornadas laborales, escaso descanso y ambientes poco seguros, crea un entorno laboral opresivo que deja a los empleados exhaustos y desmotivados. Las jornadas extenuantes no solo afectan su salud física y mental, sino que también generan una disminución en su rendimiento y compromiso con las tareas diarias, genera una sensación de inseguridad que impacta negativamente en la satisfacción y el sentido de pertenencia de los trabajadores.

Se percibe una compensación inadecuada entre las responsabilidades asumidas y el costo de vida en la ciudad, provocando una creciente insatisfacción entre los colaboradores. Este desajuste financiero no solo se traduce en preocupaciones económicas constantes, sino que también afecta directamente la motivación y la satisfacción laboral. Los colaboradores, al sentir que su esfuerzo no es reconocido adecuadamente a nivel salarial, pueden experimentar una falta de conexión con su trabajo y una disminución en la dedicación y lealtad hacia la empresa.

Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho y la carencia de oportunidades genera un ambiente laboral desmotivador.

Problemas de transporte urbano, donde los problemas relacionados con la movilidad, como largos tiempos de desplazamiento, falta de facilidades de transporte o condiciones difíciles de trabajo en el transporte mismo, impactan significativamente en la experiencia





laboral de los empleados. Los largos tiempos de desplazamiento afectan la puntualidad y la disponibilidad de los trabajadores, generando estrés adicional. La falta de facilidades de transporte y condiciones difíciles pueden contribuir a un sentimiento de incomodidad y afectar la salud y el bienestar general de los empleados, repercutiendo en su satisfacción y compromiso laboral.

Asimismo, de persistir esta problemática los colaboradores de la Empresa de Transporte se enfrentarían a niveles elevados de insatisfacción laboral, repercutiendo negativamente en el logro de objetivos de la empresa, afectando a la rentabilidad de la misma.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

**PE1:** ¿Cómo es la satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?

**PE2:** ¿Cómo es la satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?

**PE3:** ¿Cómo es la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Conveniencia**

La investigación se justifica por conveniencia debido a la necesidad de abordar un problema real y actual en la empresa de transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay. La



insatisfacción laboral de los colaboradores es un problema que puede tener un impacto significativo en el desempeño y la competitividad de la empresa. Abordar este problema es conveniente para mejorar su funcionamiento y sostenibilidad a largo plazo.

### **1.3.2. Relevancia social:**

La investigación es socialmente relevante porque no solo afecta a la empresa y sus colaboradores, sino también a la comunidad que depende del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco. Mejorar la calidad y eficiencia de este servicio beneficia a los ciudadanos, contribuyendo al bienestar de la comunidad.

### **1.3.3. Implicancias prácticas**

La investigación tuvo una implicancia práctica directa en la toma de decisiones y la gestión de la empresa. Los resultados de la investigación ayudarán a los directivos de la empresa a implementar cambios específicos para abordar la insatisfacción laboral de los colaboradores. Esto, a su vez, se traducirá en una mejora palpable en el servicio de transporte público y en la satisfacción de los clientes.

### **1.3.4. Valor teórico**

La investigación contribuyó al conocimiento teórico en el campo de la gestión organizativa y la psicología laboral. Al analizar los factores que afectan la satisfacción laboral en el contexto de una empresa de transporte, se puede generar un conocimiento valioso que puede aplicarse a otras organizaciones similares.

### **1.3.5. Utilidad metodológica**

La investigación también tiene utilidad metodológica al desarrollar y probar métodos y enfoques específicos para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de transporte. Los métodos utilizados y las estrategias implementadas pueden servir como un



modelo para otras empresas que enfrentan problemas similares.

#### **1.4. Objetivos del problema**

##### **1.4.1. Objetivo general:**

Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.

##### **1.4.2. Objetivos específicos:**

**OE1:** Describir la satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.

**OE2:** Describir la satisfacción con ambiente físico de trabajo de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.

**OE3:** Describir la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.

#### **1.5. Delimitación de la investigación**

##### **1.5.1. Delimitación espacial**

La investigación se ejecutó en la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, en el distrito de San Sebastián y en la ciudad y provincia del Cusco.

##### **1.5.2. Delimitación temporal**

Esta investigación se llevó a cabo desde el mes de julio hasta diciembre en el año 2023, haciendo que los datos no puedan generalizarse a otros espacios temporales.

##### **1.5.3. Delimitación conceptual**

La delimitación conceptual de dicha investigación está basada en los parámetros conceptuales referidos a la Satisfacción Laboral en base a teorías y conceptos.



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Antecedente I:** Según (Almánzar Guzmán & Vargas Sanz, 2022) en la investigación titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores de línea en la empresa Kentucky Foods Group Ltd, periodo marzo- julio 2022, Santo Domingo y el Distrito Nacional” que pertenece a los autores Karla Irianna Almánzar Guzmán y Karla Marie Vargas Sanz realizado en la Universidad Pedro Henríquez Ureña de la República Dominicana en el año 2022 para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial, llegando a las siguientes conclusiones:

- Cuando el trabajo carece de estímulo, en lugar de experimentar satisfacción laboral, los empleados pueden experimentar sentimientos de fracaso y frustración. La actitud que un colaborador tiene hacia su trabajo, sus superiores y colegas, junto con sus expectativas personales, son factores determinantes en su satisfacción laboral.
- Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiende a mostrar una actitud positiva hacia su trabajo, mientras que lo contrario sucede cuando no está satisfecha, lo que conlleva una actitud negativa.
- El salario ha sido ampliamente estudiado como fuente de insatisfacción en el grupo de muestra. Muchas investigaciones a lo largo de décadas han encontrado una correlación positiva entre las recompensas laborales, como el salario, y la satisfacción laboral (Nord 1977 y Seashore y Taber 1975). Sin embargo, no es posible establecer una relación positiva estrictamente monótona entre estas variables. Algunos autores dudan de esta asociación clara, argumentando que las percepciones, valoraciones y manejo del dinero varían entre individuos. A pesar de ello, se ha observado que salarios bajos e inadecuados correlacionan



negativamente con el rendimiento de los trabajadores en comparación con su situación antes de recibir la compensación (Gneezy y Rustichini, 2010).

- El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es inferior al expresado por la población en general. La relación con los compañeros de trabajo y el reconocimiento obtenido por un trabajo bien hecho son los factores mejor evaluados, aunque los resultados no permiten concluir que exista un alto grado de satisfacción; más bien, se manifiesta un sentimiento de estar ni satisfecho ni insatisfecho si consideramos el valor promedio en la escala.
- El salario y el horario laboral son los principales generadores de insatisfacción entre los trabajadores. Estos resultados son preocupantes para la organización, ya que el nivel de satisfacción reportado por los empleados es de 74, en comparación con un máximo de 105. Aunque existe margen de mejora, la organización debe realizar esfuerzos significativos para alcanzarlo. Siguiendo las recomendaciones de nuestra investigación, se podrá mejorar el nivel de satisfacción laboral.
- En relación al objetivo de identificar el grado de satisfacción laboral respecto a los factores extrínsecos en los colaboradores de línea de la empresa Kentucky Foods Group Ltd, se puede concluir que presentan un nivel medio-alto, con una puntuación promedio de 38. Este resultado muestra una ligera tendencia hacia la satisfacción, la cual se puede mejorar con esfuerzos mínimos, lo que permitiría a estos empleados aumentar su satisfacción laboral extrínseca.
- En cuanto a la satisfacción extrínseca, los trabajadores están satisfechos con sus compañeros de trabajo, moderadamente satisfechos con el horario de trabajo, pero insatisfechos con la precaria estabilidad laboral y el salario, que ha disminuido debido a la crisis.



- El nivel de satisfacción extrínseca en relación con la organización del trabajo es más alto que el nivel de satisfacción general y satisfacción intrínseca, con parámetros similares a la población de referencia. Los trabajadores están moderadamente satisfechos con el reconocimiento obtenido y las oportunidades para utilizar sus capacidades.
- En cuanto al objetivo específico de identificar el grado de satisfacción laboral respecto a los factores intrínsecos en los colaboradores de línea de la empresa Kentucky Foods Group Ltd, se concluye que los empleados presentan un nivel bajo, con una puntuación media de 35. Esta dimensión abarca condiciones como el reconocimiento obtenido, las oportunidades de promoción, la responsabilidad en el trabajo, el contenido de las tareas, las posibilidades de utilizar sus capacidades y la atención prestada a sus sugerencias. La satisfacción intrínseca se logra cuando se alcanzan logros personales y metas laborales.
- En cuanto a la comparación de la satisfacción laboral según el género en los colaboradores de línea de la empresa Kentucky Foods Group Ltd, los resultados muestran que las mujeres están más satisfechas que los hombres. Las mujeres obtienen una puntuación directa más alta, con 49 puntos, en comparación con los hombres, que obtienen 29 puntos. Este resultado concuerda con un estudio publicado en el Journal of Happiness Studies, que sugiere que, a pesar de que los hombres suelen ganar más y ocupar puestos de trabajo más altos en la mayoría de los países, las mujeres están más satisfechas con su estilo de vida. Esto plantea interrogantes interesantes para investigaciones futuras sobre las razones detrás de estas marcadas diferencias de género, incluso cuando ambos grupos enfrentan situaciones laborales y sociales similares tanto dentro como fuera del trabajo. Este resultado también sugiere que la desigualdad de género se está reduciendo, ya que las mujeres satisfechas en sus trabajos abren más oportunidades de crecimiento para todos.





**Antecedente 2:** Según (Flores Acarapi & Salazar Aruquipa, 2019) en la investigación titulada La Satisfacción Laboral influye en la productividad de la Empresa Volcán S.A., La paz-2019, que pertenece a las autoras Yhomar Kimberly Flores Acarapi y Erika Milenka Salazar Aruquipa, realizada en la Universidad Mayor de San Andrés en el año 2019, para optar el título de Licenciada en administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
- Los 53 encuestados manifestaron tener diferentes niveles de satisfacción laboral.
- La planta de fundición tiene un bajo nivel de satisfacción, por variables como ambientes de trabajo, remuneración, oportunidades de trabajo y relaciones con jefes y supervisores.
- La planta de Maestranza tiene de igual manera un nivel bajo de satisfacción con las mismas variables. Esto puede deberse al hecho que ambas plantas tienen estructuras y tiempos de funcionamiento similares.
- Mientras que la planta de plásticos lleva solo 5 años de funcionamiento, presenta un nivel aceptable de satisfacción laboral, dado que mucho de sus empleados no tiene una antigüedad que supere los 6 años y que los ambientes son más aptos para las necesidades de la planta.
- En el área administrativa se consideran así mismo productivos en cuanto a su grado de satisfacción presentan un nivel aceptable.
- Si analizamos las variables con mayor grado de desacuerdo serían los siguientes, Relaciones con jefe y supervisor, oportunidades en trabajo y ambiente de trabajo.
- Relaciones con jefe y supervisor, Este es un punto que toma gran relevancia dado por las opiniones de los empleados y por los hechos suscitados durante la investigación, se pudo observar la renuncia del gerente de comercialización por rozos con la gerencia de



producción debido a motivos de retrasos en la entrega de pedidos.

- Oportunidades en el trabajo, sin duda los empleados que mostraron más su desconformidad con esta variable son los empleados que tienen años de antigüedad en un mismo puesto, esto sigue sumando a la posibilidad que la antigüedad en el trabajo un factor que influye a la satisfacción laboral.
- Ambiente de trabajo, es otra variable con la que hay mucha desconformidad por la planta de fundición, planta de maestranza y área administrativa, dado a los 95 años que la empresa está establecida es normal que exista deterioro e incomodidad que genere una baja satisfacción laboral.
- Las relaciones interpersonales, oportunidades en el trabajo, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la remuneración son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Antecedente III:** Según (Ysasi Bastante, 2021) en la investigación titulada “Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Transportes Nacional Logístico Mv E.I.R.L, Callao, 2021”, que pertenece a la autora Julia Yuriko Ysasi Bastante, realizada en la Universidad del Señor de Sipan en el año 2023 para optar el título profesional de Licenciada en Administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- Con el estudio de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, se concluyó que ésta es alta con un 52.9%, evidenciando que los trabajadores se encuentran conformes en su área laboral.
- De igual forma, la dimensión Sistema de Recompensas tiene un nivel de Buena con un 70.59%, puesto que existe reuniones participativas entre jefe y trabajador, así como que los



trabajadores perciben que se valora su esfuerzo y dedicación a las tareas encomendadas.

- Por otro lado, la dimensión Condiciones Laborales tiene un nivel de Buena con un 58.8%, por lo que sobresale la Seguridad en el trabajo, dado que la empresa se preocupa en capacitarlos y cumple con los exámenes médicos de acuerdo a Ley, así como que les garantiza los escenarios que velen por el bienestar de sus trabajadores y el de la misma organización.
- Por último, la dimensión Motivación Laboral tiene un nivel de Buena con un 76.5%, el sistema comunicacional es abierto y de alcance horizontal receptivo con el propósito de recepcionar, recopilar recomendaciones y planes innovadores por parte de los colaboradores, así como, que los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores.

**Antecedente IV:** Según (Vásquez & Mariños, 2019) en la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes América Express SA - Sucursal trujillo-2019”, que pertenece a las autoras Cintya Elvira Yeckle Vásquez y Yhanyna Marilu Uriol Mariños realizada en la Universidad Privada del Norte en el año 2019 para optar al título profesional de licenciadas en administración, llegando a las siguientes conclusiones.

- Con respecto al objetivo general concluimos que el nivel de satisfacción laboral es predominantemente bajo, donde el 50% de los colaboradores se encuentran insatisfechos por las diferentes condiciones en las que laboran en la empresa.
- Con respecto a todas las variables que se analizan, se observa que éstas presentan un nivel de satisfacción predominantemente bajo, explicado por diferentes factores que impactan en cada una de las variables.
- Que respecto a la variable de desempeño de tareas el 50% de encuestados se sienten poco



valorados en su puesto de trabajo.

- Del mismo modo en la variable de beneficios laborales y/o remunerativos el 42.1% de encuestados se sienten insatisfechos debido al incumplimiento de los pagos y beneficios de los colaboradores.
- Así mismo en la variable de políticas administrativas el 42.1% de encuestados se sienten insatisfechos debido a que las horas extras trabajadas no son bien remuneradas y el trato es frío.
- Luego tenemos que en la variable relaciones sociales el 42.1 % de encuestados se sienten insatisfechos debido a que prefieren trabajar solos y no en equipo.
- En la variable desarrollo personal el 39.5% de encuestados se sienten insatisfechos debido a que la empresa no les permite poder desarrollarse personalmente y no se sienten bien con las labores que ellos mismo realizan.

### **2.1.3. Antecedentes Locales:**

**Antecedente V:** Según (Puma Enríquez, 2018) en la investigación titulada Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del Departamento de Cusco – 2018, realizada en la Universidad Andina del Cusco, en el año 2018, para optar al título profesional de licenciadas en administración, teniendo las siguientes conclusiones:

- La Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Canas, se considera como regular por parte de los trabajadores, determinado por un 60.2 de promedio; lo que evidencia que los trabajadores se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivas no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el trabajador y desmotivación con la Municipalidad; así mismo se evidencia que la dimensión que



representa mayor debilidad para dicha variable es la retribución salarial con un 2.95 de promedio con un nivel bajo esto debido a que los trabajadores consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral, se evidencia que las dimensiones consideradas como regular son: supervisión con 3.42 de promedio, condición de trabajo con 3.25 de promedio, seguridad en el empleo con 3.14 de promedio, los trabajadores consideran a la dimensión relación de compañeros con promedio de 3.45 representando un nivel satisfactorio, por lo que se podría considerar como un fortaleza para la variable.

- La dimensión Supervisión muestra un resultado satisfecho con un 3.42 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.55 de promedio con un nivel satisfecho; la frecuencia de supervisión un 3.17 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 3.53 de promedio con un nivel satisfecho, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una fortaleza para dicha dimensión esta se ve reflejada en la confianza por parte de los trabajadores hacia el superior y la comunicación existente del supervisor.
- En cuanto a las Condiciones del Trabajo se evidencia un resultado regular con un 3.25 de promedio; los trabajadores consideran el ambiente físico con 3.11 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 3,29 de promedio con un nivel regular y finalmente el ruido con un 3,3 de promedio con un nivel regular, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores, lo que ocasiona que los colaboradores quieran estar más tiempo fuera de la oficina o en 85 otros casos piden permiso por motivos de salud y eso hace que se retrasen en sus labores y genera stress por no haber llegado a



cumplir sus metas.

- En cuanto a la Retribución Salarial , muestra un resultado regular con un 2.95 de promedio; los trabajadores consideran los salarios en un 3.10 de promedio situándolo en un nivel regular; las oportunidades de promoción 2.92 de promedio con un nivel regular y finalmente el sistema de información un 2.83 de promedio con un nivel regular, lo que representa una debilidad para dicha dimensión, lo que evidencia que la Municipalidad realiza capacitaciones pero los colaboradores no participan, y esto se debe a que no logran terminar su carga laboral a tiempo y porque consideran que no son importantes los temas, se evidencia que los colaboradores tienen conocimiento de los asensos y que estos se dan de forma esporádica, así mismo se manifiesta la insatisfacción en lo que se refiere el salario y que este no está en relación con las tareas que realizan.
- En cuanto a la Oportunidad de Progreso muestra un resultado de regular con un 2.90 de promedio; los trabajadores consideran al apoyo gerencial en un 3.3 de promedio situándolo en un nivel muy regular; los ascenso con un 2.92 de promedio con un nivel regular y finalmente la información de promociones con un 2.72 de promedio con un nivel regular, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que la sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos.
- En cuanto a la Seguridad en el Empleo muestra un resultado de regular con un 3.14 de promedio; los trabajadores consideran la prevención de accidentes en un 3 de promedio situándolo en un nivel muy regular; la prevención de robos con un 3.31 de promedio con un nivel regular y finalmente la prevención de accidentes con un 3.11 de promedio con un nivel regular, lo que evidencia que los trabajadores no se sientan conformes con la



seguridad, ya que no cuenta con las vías de acceso de incendios y otros.

- Finalmente en lo que se refiere a la Relación de Compañeros, muestra un resultado satisfecho con un 3.47 de promedio; los trabajadores consideran el clima organizacional en 3.40 de promedio situándolo en un nivel bueno, el trabajo en equipo en 3.50 de promedio con un nivel satisfecho, evidenciando que los trabajadores si se sienten satisfechos con las labores que realizan pero el trabajo en equipo es bastante, la realización de labores es de forma grupal, ya que exista compañerismo, a esto se suma que las relaciones con sus compañeros son las más óptimas, y todo esto se ve reflejado en la identificación con actividades dentro del área.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Definición de Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para investigación de la organización. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Los trabajadores no conciben la satisfacción laboral como un concepto perfecto, válido para todos. Por el contrario, “la consideran como un conjunto de facetas (dimensiones) o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc.” Dailey señala que la satisfacción laboral es, en realidad, una actitud o una predisposición (tendencia), adquirida a partir de la rutina y las experiencias excepcionales, a responder a los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa. (Dailey, 2012, pág. 29)

Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) mencionan que la satisfacción laboral es el grado de coincidencia entre lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente



consigue de él. Por lo tanto, se presentará mayor insatisfacción laboral cuando la brecha entre lo que busca y lo que obtiene es más amplia. (págs. 645-650)

Los conceptos mostrados señalan claramente que la satisfacción laboral es sobre todo una actitud frente al trabajo. Dada esta relación, es necesario abordar brevemente los elementos de una actitud. Las actitudes contienen un componente afectivo (emocional) que representa los sentimientos positivos, negativos o neutrales de una persona con respecto al objeto en cuestión. El componente cognitivo de una actitud refleja las percepciones de la persona y una creencia sobre las características distintivas del objeto en cuestión (la naturaleza objetiva del objeto). Por último, tenemos el componente de intención de comportamiento, o cómo suele actuar una persona en relación al objeto en cuestión. Cuando una actitud contiene un fuerte componente emocional o afectivo, el comportamiento casi siempre es una consecuencia de esta. Por ejemplo, si el padre de un joven muere de cáncer de pulmón (componente afectivo fuerte con respecto al cigarrillo), seguramente él o ella pensará en reprender (intención de comportamiento) a cualquier amigo cercano que adquiriera el hábito. (Dailey, 2012)

La satisfacción laboral se define como una actitud global o estado emocional o afectivo placentero. Sin embargo, como ya se ha señalado, otras definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como a un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010, pág. 162)

Locke, Citado por (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata pues de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo. Entonces se





habla de satisfacción laboral general.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2014)

La presente investigación usará la siguiente definición: Para Louffat (2014), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se trata, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo, y que puede ser generalizado o global y abarcar todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”, pero también puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, hablándose entonces de “satisfacción laboral por factores”, así, una persona puede estar satisfecha solo con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, entre otros. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción.

### **2.2.2. Teorías de Satisfacción laboral**

Se debe tomar en cuenta que la satisfacción laboral es estudiada por varias disciplinas, siendo estudiada por varios enfoques que llevan relación alguna entre sí. A continuación, veremos las más importantes:

#### **Teoría de higiene-motivacional o Teoría Bifactorial de la Satisfacción de Herzberg:**

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (también llamada teoría de la



motivación e higiene) propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.<sup>13</sup> Herzberg quería saber cuándo las personas se sienten sumamente bien (satisfechas) o mal (insatisfechas) con su trabajo. El autor concluyó que las respuestas de las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera significativa de las respuestas que daban las personas que se sentían mal. Se descubrió que ciertas características se relacionaban de manera consistente con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral. Cuando la gente se sentía bien con su trabajo, tendía a citar factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Por otro lado, cuando se sentía insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía.

**Figura 1**

*Factores motivacionales y de higiene*





### **La Teoría de la fijación de metas**

Propuesta por Locke (1998), explica que, el desempeño de los colaboradores “es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen” (p.50). Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro, y cuando los colaboradores participan en esta fijación de metas, entonces, van a producir un buen desempeño laboral recibiendo recompensas, llegando a una satisfacción personal. Las metas orientan de forma eficaz a los colaboradores, donde se llega a satisfacer las necesidades de logro y las necesidades de estima con el fin de obtener una autorrealización.

### **La Teoría del ajuste en el trabajo**

Realizada por (Dawis & Lofquist, 1984) “es una de las teorías más completas para la satisfacción de necesidades y valores, porque se enfoca en el individuo, el entorno y la interacción entre ambos” (p.15). Es decir, la teoría propone que es más probable que haga un buen trabajo y obtener satisfacción. Por tanto, si los requisitos de la organización están relacionados con las habilidades (conocimientos, experiencia, actitud y comportamiento) de los colaboradores, la satisfacción del empleador será mayor; de igual forma, los colaboradores tienen más probabilidades de pensar que el trabajo es satisfactorio, lo cual está relacionado con incentivos (recompensas) cuanto mayor sea la relación. “El grado de satisfacción e insatisfacción es un indicador de la probabilidad del trabajador de permanecer en el trabajo, y la probabilidad del trabajador de tener éxito en el trabajo se reconocerá como esperada” (Merino, 2011)

#### **2.2.3. Modelos para medir la satisfacción Laboral:**

##### **Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO).**

Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en



tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, 16 medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya & Suárez, 2004)

#### **Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.**

Este cuestionario está basado en el realizado por Mélia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008)

#### **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.**

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o



negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que 17 obtuvo resultados confiables.

### **Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23**

La versión S20/23 presenta unas instrucciones sensiblemente más breves y sencillas que la versión S4/82, manteniendo las mismas alternativas de respuesta: "Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

El S20/23 presenta tres factores que permiten evaluar (I) la satisfacción con la supervisión, (II) con el ambiente físico de trabajo, y (III) con las prestaciones recibidas. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral teniendo en muy cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales sin perjuicio de mantener la calidad de la medida. (Louffat, 2018)

Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo:

Muy Insatisfecho; 2. Bastante Insatisfecho; 3. Algo Insatisfecho, 4. Indiferente, 5. Algo Satisfecho, 6. Bastante Satisfecho y 7. Muy Satisfecho.

#### **2.2.4. Dimensiones de Satisfacción laboral**

Según (Louffat, 2018) se podrá medir el nivel de la satisfacción laboral usando el cuestionario S10/12 desarrollado por Mélia & Peiró (1989:179-187), en la cual la satisfacción laboral se compone por 3 dimensiones o factores:

- La satisfacción con la supervisión.



- La satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- La satisfacción con las prestaciones recibidas.

#### **2.2.4.1. Satisfacción con la supervisión:**

Según Tan y Chou (2018) la supervisión se refiere a una intervención provista por un integrante más antiguo de una profesión a un miembro más joven o miembros de esa misma profesión. Específicamente, mejora el funcionamiento profesional de las personas más jóvenes; monitorea la calidad de los servicios profesionales ofertados a los usuarios-consumidores que él, ella o ellos logran distinguir y, desempeñando como un guardián para aquellos que van a adherirse a la profesión en particular. En resumen, los supervisores ayudan a llenar las lagunas de conocimiento y mejoran la competencia. La forma más común de supervisión es la supervisión en grupo.

Robbins (2015) señala que, la función que la supervisión tiene, es el vínculo con toda la cadena de mando en la organización e importante en la gestión comunicativa, el sinfín que hace girar a la compañía con cada una de sus funciones, además, se encuentra en el medio de la cadena, ni abajo, ni, por el contrario, arriba. El individuo supervisor interrelaciona, además de reconciliar cualquier fuerza contraria. Se hace importante cumplir con todos los requisitos de esta actividad de la mejorar manera para optimizar resultados para los gerentes, quienes necesitan mejorar sus procesos. Entonces, la función de supervisar es hacer cumplir un plan como punto importante.

Incluyen el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas de los jefes o superiores, así como cualidades a nivel de relacionamiento interpersonal de estos. Es importante que los directivos actúen como líderes motivadores, puesto que esto ayudará a mejorar la relación en los departamentos o áreas de trabajo para el buen funcionamiento de las



labores y cumplimiento oportuno de las metas propuestas. (Boria Reverter, Crespi Vallbona, & Mascarilla Miró, 2012)

Según Kokemuller (2017), los estilos de supervisión son: estilo autoritario, Laissez Faire, de entrenamiento y de compañerismo o afiliación. Se detallan a continuación:

- **Estilo autoritario:** El supervisor autoritario o directivo adopta una mentalidad de "yo digo, tú lo haces" en liderazgo. Dependiendo del poder del puesto, el supervisor autorizado tiende a tomar decisiones y transmitirlos directamente a los empleados. Como empleado, su responsabilidad principal es escuchar las instrucciones, adherirse a ellas con obediencia y cumplir eficazmente con su función laboral. Un desafío es que un supervisor autorizado rara vez busca o responde favorablemente a la opinión asertiva de sus subordinados.
- **Estilo Laissez Faire:** Desde la perspectiva de un empleado, el supervisor de laissez faire parece ideal. Un líder con este estilo adopta un enfoque de no intervención y confía en que los empleados sigan instrucciones simples y realicen tareas con una autogestión significativa. Este estilo funciona mejor cuando tiene un equipo de empleados expertos y auto disciplinados que se desempeñan bien con poca dirección. Como empleado, el laissez faire parece una simple negligencia del liderazgo cuando no sabe cómo hacer su trabajo.
- **Estilo de entrenamiento:** Un estilo de entrenamiento significa que el líder invierte mucho tiempo en entrenar y desarrollar a sus subordinados. Este estilo funciona eficazmente con empleados 38 nuevos en un puesto o que buscan mejorar sus habilidades con el tiempo. Los entrenadores generalmente tienen el objetivo principal de ayudar a los empleados y al equipo de trabajo a lograr



resultados óptimos. En contraste con un enfoque de laissez faire, un supervisor con un estilo de entrenamiento podría ofender a los empleados experimentados. Pueden sentirse micro gestionados y no confiables.

- **Estilo de compañerismo o afiliación:** Un estilo amigable, también conocido como afiliativo, significa que su principal objetivo de supervisión es la armonía del grupo. Este estilo es efectivo en un rol de liderazgo de equipo. Los empleados también tienden a apreciar los objetivos compartidos y una cultura orientada al equipo. Un problema para un supervisor amigable es que el enfoque extremo en la armonía del grupo puede causar deficiencias en la dirección de la tarea. Podría terminar retrasándose en las tareas o no lograr los objetivos del departamento porque se lo toma con demasiada tranquilidad a los empleados.

Según (Mélia & Péiro, 1989) citado en (Louffat, 2018) este es considerado como el Factor I y tiene los siguientes indicadores:

- **Relaciones personales con superiores:** Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este. Como señala Robbins (2017) uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus colaboradores y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener colaboradores satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente





de trabajo.

- **Objetividad de supervisión:** La objetividad, imparcialidad y transparencia es un principio de gran importancia en el desarrollo de las funciones de la supervisión educativa en una gestión de calidad. Sin embargo, requiere de tiempo y dedicación para evitar dejarse ganar por la subjetividad y emitir juicios de valor equivocados que debiliten su gestión y el buen desarrollo del proceso educativo. (Ocando Cardozo, 2017)
- **La supervisión que ejercen sobre usted:** Los empleados están destinados a recibir una supervisión con el fin de focalizar la eficiencia de cada uno de ellos. (Flores, 2010)
- **Proximidad y frecuencia de supervisión:** Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.
- **Apoyo de sus superiores:** Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores también estimula a los trabajadores para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela por que esa lealtad y entrega sean debidamente.
- **Buen trato y equidad:** La equidad laboral se refiere a la idea de proporcionar a las personas igualdad de oportunidades laborales y un trato justo en el trabajo, sin importar género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidades u otras características personales.

#### 2.2.4.2. Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo:

(Donawa Torres, 2018) Define el ambiente laboral. Como el conjunto de acciones donde



las personas que trabajan en una organización pueden desempeñar roles iguales; sin embargo, son diferentes entre ellas, en cuanto sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad, habilidad o capacidad y en cuanto su manera de sentir satisfacción en instancia laboral.”

En todas las organizaciones públicas y privadas el ambiente laboral en el cual desarrollan las actividades los colaboradores es de suma importancia para lograr el desarrollo óptimo y alcanzar las metas propuestas por la institución. (Paredes, 2012)

Considerado el Factor II, (Mélia & Péiro, 1989) citado (Louffat, 2018) se refieren a:

- **Objetivos, metas y tasas de producción:** Con un objetivo basado en la satisfacción de los clientes puedes trabajar para brindarles un mejor servicio. Dependiendo del objetivo empresarial, podrías centrarte en un programa para convertir a los clientes en promotores, ofrecer un mejor servicio de asistencia u otra oferta similar orientada a la clientela. (Asana Inc., 2023)
- **Ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo:** El entorno de trabajo puede definirse como el conjunto de factores interdependientes, materiales o abstractos, actuando directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas y resultados de su trabajo.

Considerado como el espacio físico, el cual es utilizado por el trabajador para desempeñar sus actividades, por ende, debe de cumplir con las normativas correspondientes, debe estar diseñado de acuerdo con las características del trabajo a realizarse, para que el trabajo desarrollado por los colaboradores sea productivo (IMF Business Schooll, 2014)

- **Limpieza, higiene y salubridad:** La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del



trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. (Chiavenato, 2017)

El uso de instrumentos y herramientas que se requieren para desempeñar cada una de las funciones dentro del trabajo, tales como: marcadores, tableros, papelería libros entre otros, y equipos tecnológicos, tales como computadores, televisores, etc.” (Acosta et al., 2015, p.34).

- **Temperatura del lugar de trabajo:** Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) la temperatura para trabajos realizados en oficina debe ser de entre 17 y 27°C, mientras que en locales en los que se realizan trabajos ligeros, la temperatura adecuada oscila entre los 14 y los 25°C. Sin embargo, durante el verano, se recomienda entre los 23 y 27°C. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2023)

#### **2.2.4.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas:**

Comprende los elogios o críticas al trabajo realizado, así como las recompensas percibidas debido a la evaluación justa del desempeño laboral. Aspectos como este incentivan y motivan al personal; y cuanto más se potencian, mejores resultados se obtienen de los empleados. (Boria Reverter, Crespi Vallbona, & Mascarilla Miró, 2012)

Y para este último factor, para (Mélia & Péiro, 1989) citado en se (Louffat, 2018) refieren a:

- **Cumplimiento de leyes laborales y convenios;** considerados como los incentivos brindados por las organizaciones a favor del trabajador, es decir, un reconocimiento a la labor realizada por el trabajador. Para Robbins y Judge (2017) “cuando el salario es justo y tiene como base las demandas de trabajo, las



expectativas de salarios y políticas de ascenso justas por parte de los colaboradores motivaran a los mismo a mejorar sus habilidades y como consecuencia los estándares salariales de la comunidad” (p. 67).

Según (Palma, 2004). “Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales, varían enormemente de una organización a otra” (Chiavenato, 2017, p.55)

- **Negociaciones Laborales:** Para la Organización Internacional del Trabajo (2023), la negociación colectiva es un mecanismo fundamental del diálogo social, a través del cual los empleadores y sus organizaciones y los sindicatos pueden convenir salarios justos y condiciones de trabajo adecuadas; además, constituye la base del mantenimiento de buenas relaciones laborales. Entre las cuestiones que se abordan habitualmente en los programas de negociación figuran los salarios, el tiempo de trabajo, la formación y capacitación profesional, la seguridad y la salud en el trabajo, y la igualdad de trato.

#### **2.2.5. Importancia de la satisfacción laboral**

La importancia de la satisfacción laboral en una empresa u organización radica en los beneficios que este traerá, ya sea para el trabajador y/o para la organización.

Robbins y Judge (2017) plantea tres razones por las que esta variable es importante:

- Existen registros de que aquellos colaboradores que están insatisfechos faltan al trabajo con mayor frecuencia y renuncian más.



- Los colaboradores satisfechos tienen un promedio de vida mayor por lo cual gozan de mejor salud.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida diaria del trabajador.

### 2.2.5. Efectos de la Satisfacción laboral

Según (Amorós, 2007) los efectos de la satisfacción son los siguientes:

- **Satisfacción y productividad:** Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.
- **Satisfacción y ausentismo:** Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otro factor que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.
- **Satisfacción y rotación:** Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación, esto por que como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándoles recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados



insatisfechos igualmente con su trabajo, el 15 que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente. (pág. 75)

### 2.2.6. Formas para demostrar la Insatisfacción Laboral

Según (Amorós, 2007), por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

- **Salida:** Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
- **Expresión:** Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
- **Lealtad:** Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
- **Negligencia:** Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren.

En resumen, los comportamientos de salida y de negligencia comprenden las variables de productividad, rotación y ausentismo. Este modelo además añade la expresión y la lealtad, que constituyen los comportamientos constructivos que permiten que las personas aguanten aquellas situaciones no satisfactorias o restablezcan las condiciones de trabajo satisfactorias. (Amorós, pág. 76)

### 2.3. Marco conceptual

- ❖ **Actitudes:** Son enunciados de evaluación favorable o desfavorable acerca de objetos individuales o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando digo “me gusta mi empleo, expreso mi actitud hacia el trabajo” (Mendoza, 2014, p.



17).

- ❖ **Capacitaciones:** Como se explicó en el párrafo anterior, la capacitación no es más que el arte y la disposición de educar, instruir y enseñar a un número determinado de personas que pretende ser parte de una empresa o de un grupo laboral. Con la capacitación, se busca que las personas obtengan un conocimiento extra acerca de un tema u ocupación en específico, de manera que, si cumple con las expectativas del patrono o jefe, éste pueda optar por ocupar el cargo que se encuentre disponible. (Pérez, 2023)
- ❖ **Código de ética:** Un código de ética es un plan para desarrollar una cultura de valores en una organización. Consiste en un conjunto de pautas escritas y manifestadas claramente que los gerentes, colaboradores y agentes de una organización deben orientación tanto a los colaboradores como a los gerentes sobre cómo implementar y practicar la ética empresarial en el lugar de trabajo. Debe incorporar tanto los estándares de negocios (tales como satisfacción del cliente, una alta calidad de productos, seguridad y derechos del empleado) como los valores (tales como mutua confianza, respeto y honestidad) (Enciclopedia Jurídica, 2014)
- ❖ **Compromiso organizacional:** Es un concepto que se refiere al grado en que los trabajadores se identifican con los objetivos y valores de la organización y están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para contribuir a su éxito. (Amorós, 2007)
- ❖ **CTS/ Gratificación:** La compensación por tiempo de servicios (CTS) tiene como fin prever las posibles eventualidades generadas por la finalización de la relación laboral y como efecto la pérdida del salario como ingreso; este beneficio social es otorgado teniendo en cuenta la relación laboral y el salario, el pago se brinda de manera



semestral (mayo y noviembre de cada año). La gratificación, es percibida por los colaboradores de organizaciones privadas a percibir dos gratificaciones, por fiestas patrias y por Navidad (Robbins y Judge, 2017).

- ❖ **Cultura organizacional:** Es un concepto que se refiere a los valores, creencias y normas que comparten los miembros de una organización. La cultura organizacional puede influir en diferentes aspectos de la experiencia laboral, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el clima laboral. (Amorós, 2007)
- ❖ **Flexibilidad laboral:** Es un concepto que se refiere a la capacidad de los trabajadores para adaptarse a diferentes situaciones laborales y para tener control sobre su horario y su lugar de trabajo. (Robbins & Coulter, 2014)
- ❖ **Liderazgo:** Es un concepto que se refiere a la capacidad de los líderes para influir en el comportamiento y la actitud de los trabajadores. El liderazgo puede ser un factor importante en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el clima laboral. (Rankmi, plataforma 360°, 2023)
- ❖ **Motivación:** Es un concepto que se refiere a los procesos psicológicos que impulsan a los trabajadores a actuar de cierta manera. La motivación puede ser influenciada por diferentes factores, como la satisfacción laboral, el reconocimiento y la realización personal. (Dailey, 2012)
- ❖ **Normas:** Las normas tienen su razón de ser en la particular estructura teleológica de la conducta humana; en efecto, es esencial en la actividad humana el proponerse fines y echar mano de medios para alcanzarlos; estos fines, una vez logrados serán a su vez medios para otros fines y así sucesivamente durante toda la existencia humana; como es lógico, el hombre tiende generalmente a dirigir su actividad en el sentido que le





resulta más favorable, a veces a costa de los demás, y el fundamento de tales normas radica, precisamente, en la necesidad de orientar y armonizar esas conductas (Enciclopedia Jurídica, 2014).

- ❖ **Políticas:** “Son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar un desempeño de acuerdo con los objetivos deseados” (Chiavenato, 2017, p.267).
- ❖ **Realización personal:** Es un concepto que se refiere al grado en que los trabajadores sienten que su trabajo es significativo y les permite desarrollar sus habilidades y talentos. (Chiavenato, 2017)
- ❖ **Reglamentos:** “Se refiere a una norma escrita o disposición jurídica, de carácter general, emitida por la Administración, en virtud de su competencia propia y que se encuentra subordinada a la ley” (Enciclopedia Jurídica, 2014, párr.1)
- ❖ **Salario:** “Cuantía mínima de la remuneración que un empleador deberá abonar a sus asalariados por las prestaciones que éstos hayan efectuado durante un determinado período, sin que dicha cuantía pueda ser rebajada mediante convenio colectivo ni acuerdo individual” (Castellares et al., 2002, p. 68)
- ❖ **Cuestionario S10/12:** Cuestionario de Satisfacción que fue desarrollada a partir de las dos versiones anteriores con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y poco costosa, pero manteniendo las cualidades de bondad psicométrica de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado. (Mélia & Péiro, 1989)
- ❖ **Cuestionario S20/23:** diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos



organizacionales. (Mélia & Péiro, 1989)

❖ **Cuestionario S4/82:**

- ❖ **Trabajo en equipo:** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso (Flores, 2010).

## **2.4. Variables de estudio**

### **2.4.1. Identificación de variables**

**Variable 1:** Satisfacción laboral



2.4.2. Operacionalización de la Variable:

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<p>Para Louffat (2014) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se trata, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo, y que puede ser generalizado o global y abarcar todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”</p>	<p>(Louffat, 2018) ratifica que el cuestionario S10/12 según Mélia &amp; Péiro, basado en la teoría de Locke, se desarrolló para evaluar la satisfacción con el trabajo de acuerdo a tres factores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El primer factor se denomina: satisfacción con la supervisión</li> <li>▪ El segundo factor: satisfacción con el medio ambiente físico de trabajo.</li> <li>▪ Tercer factor: satisfacción con las prestaciones recibidas</li> </ul>	<p><b>D1: LA SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN:</b> Este primer factor abarca la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida en la Institución. (Mélia &amp; Péiro, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones personales con superiores.</li> <li>▪ Trabajo sujeto a supervisión.</li> <li>▪ Proximidad y frecuencia de supervisión.</li> <li>▪ Objetividad de supervisión.</li> <li>▪ Buen trato y equidad.</li> <li>▪ Apoyo de sus superiores.</li> </ul>
			<p><b>D2: LA SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO:</b> Este segundo factor reúne cinco ítems correspondientes al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. (Mélia &amp; Péiro, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos, metas y tasas de producción.</li> <li>▪ Limpieza, higiene y salubridad.</li> <li>▪ Ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo.</li> <li>▪ Temperatura del lugar de trabajo.</li> </ul>
			<p><b>D3: LA SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS:</b> Este tercer factor contiene ítems relacionados al grado en que la empresa cumple con los estándares estipulados en el contrato laboral, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. (Mélia &amp; Péiro, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratación</li> <li>▪ Negociaciones Laborales</li> </ul>





## CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Enfoque de investigación

La presente investigación tiene el enfoque cuantitativo porque recopila, analiza e interpreta los datos numéricos para obtener información medible y aplica métodos estadísticos, según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), una investigación de enfoque cuantitativo es aquella que se caracteriza por recopilar y analizar datos numéricos o cuantitativos para responder a preguntas de investigación o probar hipótesis. En este tipo de investigación, se utilizan métodos y técnicas estadísticas para recopilar datos, medir variables y analizar los resultados de manera cuantitativa.

### 3.2. Alcance de la investigación

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

### 3.3. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental, para (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) ya que no haces variar en forma intencional la variable independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural,



para analizarlas. (pág. 213)

### 3.4. Población

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) enfatizan el hecho de que la población es la suma de una serie de especificaciones o caracteres a estudiar, cuyos componentes comparten características particulares y similares.

Se tomó como población de estudio el total de 62 colaboradores de la Empresa de Transporte Multiservicios Señor de Wimpillay.

**Tabla 1** *Distribución de los colaboradores*

<b>PUESTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	01
Conductores	28
Cobradores	28
Controlador	01
Cocineras	02
Encargado del garaje	01
Encargado del taller	01
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

### 3.5. Muestra

Para el presente estudio se utilizó en su totalidad a la población, es decir, a los 62 colaboradores de la empresa de transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, en la ciudad del Cusco, para el año 2023.



### **3.6. Unidad de análisis**

La unidad de análisis fueron los colaboradores de la empresa de transportes Multiservicios Señor de Wimpillay.

### **3.7. Técnica e instrumento para la recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

#### **3.7.2. Instrumento**

Para la variable Satisfacción Laboral se utilizó el instrumento desarrollado en base a la escala de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales denominado: Cuestionario de Satisfacción S10/12, desarrollado por Meliá y Peiró (1989). Este cuestionario fue diseñado para medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones, considerando adultos de ambos géneros mayores de 18 años y puede ser administrado tanto individualmente como de manera colectiva.

### **3.8. Validez y confidencialidad de instrumentos**

El Cuestionario S10/12, Diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S10/12 presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas. (Louffat, 2018)

Se ha presentado la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 6'83 veces más corta que el cuestionario original, con solo 12 ítems, y que mantiene sin embargo



una consistencia interna apreciable ( $\alpha = 0.88$ ) y unos niveles de validez que mejoran la escala original. El S20/23 presenta tres factores que permiten evaluar (I) la satisfacción con la supervisión, (II) con el ambiente físico de trabajo, y (III) con las prestaciones recibidas. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral teniendo en muy cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales sin perjuicio de mantener la calidad de la medida. (Mélia & Péiro, 1989)

### **3.9. Plan de análisis de datos**

Según Córdova (2003), la estadística descriptiva es un métodos estadísticos que están relacionadas con la distribución de los datos mediante la utilización de tablas, gráficos y el análisis e interpretación mediante cálculos, asimismo la inferencia estadística se refiere al conjunto de métodos con los que se generalizará o se inferirá sobre una población mediante el procesamiento de la muestra, la inferencia nos permite visualizar conclusiones que no necesariamente pueden ser ciertas en forma absoluta por lo se hace necesario que estas se den con una medida de confiabilidad que sería la probabilidad estadística. En este sentido en el análisis datos se utilizó estos dos métodos para medir el comportamiento de las variables mediante la estadística descriptiva y para las pruebas de hipótesis la inferencia estadística.

### **3.10. Aspectos éticos**

En cualquier investigación, es fundamental la protección y el anonimato de los participantes, así como cumplir con los principios éticos y legales aplicables (Espinoza, 2019). En el presente caso es importante asegurar que la recolección de datos sea de forma ética y responsable. Esto implica obtener el consentimiento informado de los participantes, informándoles sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir, la





confidencialidad y el uso de los datos recolectados, además, se debe garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, protegiendo sus datos personales y evitando su divulgación o uso indebido. También es importante asegurar que la participación en la investigación sea voluntaria y que los participantes tengan la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.



## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

#### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco-2023, se encuestó a 62 colaboradores, en el que se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con la supervisión	Las Relaciones personales con sus superiores	1
		La supervisión que ejerce sobre usted	2
		La proximidad y frecuencia con la que es supervisado	3
		La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4
		La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	5-8
		El apoyo que recibe de sus superiores	9-14
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe analizar.	15
		La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	16
		El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	17-19
		La temperatura en su lugar de trabajo	20
Satisfacción con las Prestaciones recibidas	El grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales	21,22	
	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	23	

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



**Tabla 3**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

<b>Promedio</b>	<b>Escala de Interpretación</b>
<b>1,00 – 1,80</b>	Muy Insatisfecho
<b>1,81 – 2,60</b>	Insatisfecho
<b>2,61 – 3,40</b>	Indiferente
<b>3,41 – 4,20</b>	Satisfecho
<b>4,21 – 5,00</b>	Muy Satisfecho

#### **4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa de Transporte Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco - 2023. 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.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>0.801</b>	<b>23</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.801 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### 4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.

##### 4.2.1. Satisfacción con la supervisión

##### A. Resultados de los indicadores de la Dimensión Satisfacción con la Supervisión.

**Tabla 5**

*Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión*

	Las relaciones personales con sus superiores.		Trabajo sujeto a supervisión.		La proximidad y frecuencia con que es supervisado		La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.		La "igualdad" y "justicia" de su trato que recibe de su empresa		El apoyo que recibe de sus superiores	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Insatisfecho	16	25.8%	17	27.4%	9	14.5%	22	35.5%	60	96.8%	59	95.2%
Insatisfecho	33	53.2%	32	51.6%	32	51.6%	34	54.8%	2	3.2%	3	4.8%
Indiferente	12	19.4%	13	21.0%	17	27.4%	6	9.7%	0	0.0%	0	0.0%
Satisfecho	1	1.6%	0	0.0%	3	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

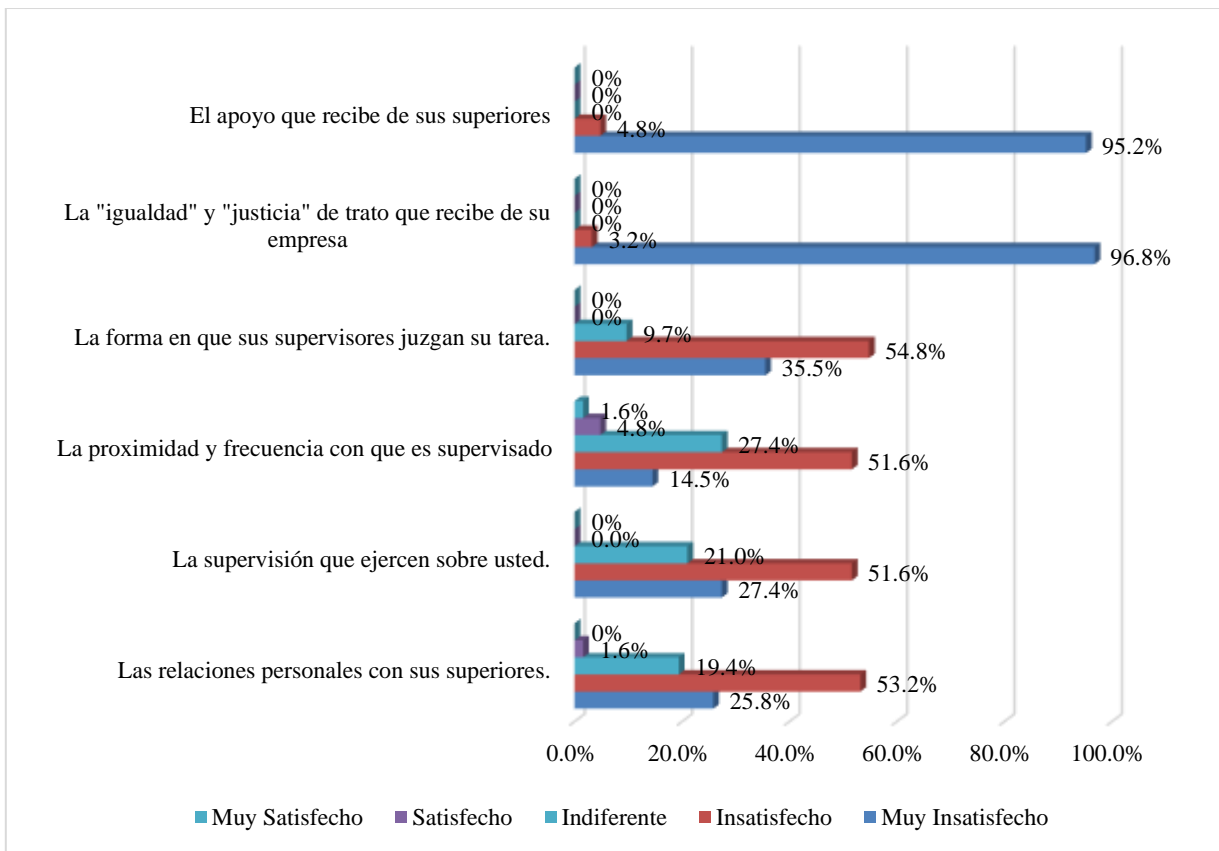


Total 62 100.0% 62 100.0% 62 100.0% 62 100.0% 62 100.0% 62 100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la Supervisión

Figura 2 Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la Supervisión



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Interpretación/análisis

- Los resultados sobre las relaciones personales con sus superiores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. De Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 53.02% está insatisfecho, el 25.08% está muy insatisfecho y el 19.04% está indiferente; mientras que el 1.6% está satisfecho y un 0% está muy satisfecho. En general, los resultados indican que la mayoría de



los colaboradores encuestados no están satisfechos con las relaciones personales con los supervisores que tienen a variar ampliamente. Al respecto, señalan que perciben un trato indiferente, la falta de comunicación, la falta de entendimiento entre jefe- colaborador para la realización de las tareas, tiene como consecuencia una baja eficiencia.

- Los resultados sobre la supervisión que ejercen sobre usted de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. De Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 51.6% está insatisfecho, el 27.4% está muy insatisfecho y el 21% se encuentran indiferentes. Conforme a los resultados obtenidos, para la gran mayoría de los colaboradores respecto a la supervisión que ejercen sobre ellos están insatisfechos, debido a una manera incorrecta de cumplir con este para lograr eficacia en su desarrollo.
- Los resultados sobre la proximidad y frecuencia de la empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 51.6% están insatisfechos, el 27.4% están indiferentes a la situación y el 14.5% están muy insatisfechos, mientras que el 4.8% se encuentran satisfechos y el 1.6% están muy satisfecho. Estos resultados nos dan a entender que a los colaboradores les incomoda la constante supervisión que interrumpe su ritmo de trabajo, entorpeciendo sus actividades y no dejando que cumplan sus metas establecidas.
- Los resultados sobre la forma en que sus supervisores juzgan su tarea de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. se demuestra que de 62 colaboradores el 54.8% está insatisfecho, el 35.5% está muy insatisfecho



y el 9.7% se siente indiferente en la situación. Por lo general los colaboradores señalan que se sienten incomodos cuando los supervisores juzgan su trabajo de una manera autócrata, sin tomar en cuenta algún tipo de explicación.

- Los resultados sobre la igualdad y justicia de trato en la Empresa Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. nos muestran que, de 62 colaboradores encuestados, el 96.8% de los colaboradores están muy insatisfechos, el 3.2% de los colaboradores están insatisfechos; cuando ellos expresan que sus superiores y demás tienden a tener preferencia por algunos de los colaboradores, creando así tensión en las relaciones interpersonales de los colaboradores.
- Los resultados del apoyo recibido de los superiores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. nos muestran que, de 62 de los colaboradores encuestados, el 95.2% se encuentra muy insatisfecho y el 4.8% se muestran insatisfechos. Normalmente ellos expresan su incomodidad porque sus superiores no muestran algún tipo de acercamiento a ellos en problemas obtenidos ya sea en el trabajo o en su vida cotidiana.

## **B. Resultados de la dimensión Satisfacción con la Supervisión.**

**Tabla 6**

*Satisfacción con la supervisión*

	<b>Satisfacción con la supervisión</b>	
	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	32	51.6%
<b>Insatisfecho</b>	30	48.4%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%

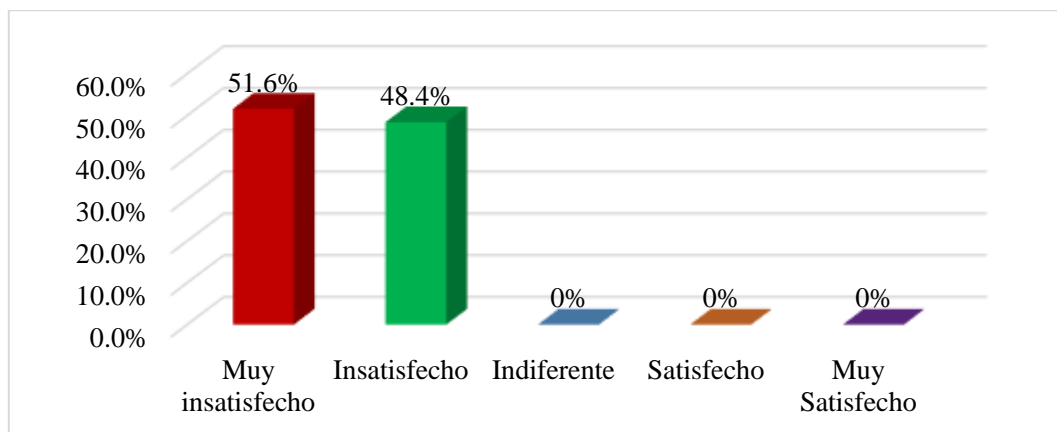


Muy Satisfecho	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Figura 3

*Satisfacción con la supervisión*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Interpretación/análisis

En la tabla y la figura que se muestra anteriormente se evidencian los resultados de la dimensión Satisfacción con la supervisión; de acuerdo con los datos obtenidos, de 62 colaboradores encuestados, el 51.6% está muy insatisfecho, el 48.4% está insatisfecho; en este sentido se puede entender que la supervisión ejercida cotidianamente sobre los colaboradores es muy insatisfactoria. Por tanto, la satisfacción con la supervisión que la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay S.A. brinda a los colaboradores se puede clasificar como negativa en términos de satisfacción.





**C. Promedios de la dimensión Satisfacción con la Supervisión:**

**Tabla 7**

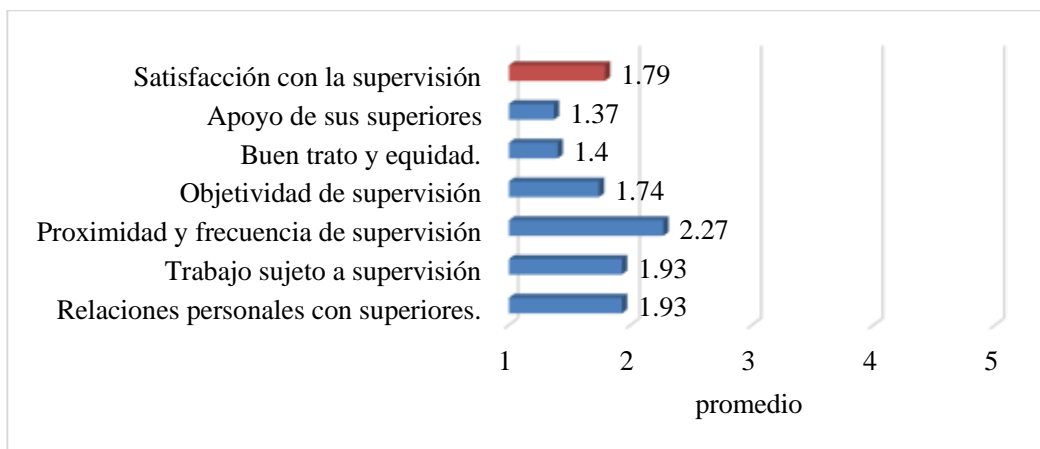
*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión*

	Promedio	Interpretación
Relaciones personales con superiores.	1.93	Insatisfecho
Trabajo sujeto a supervisión	1.93	Insatisfecho
Proximidad y frecuencia de supervisión	2.27	Insatisfecho
Objetividad de supervisión	1.74	Insatisfecho
Buen trato y equidad.	1.40	Muy insatisfecho
Apoyo de sus superiores	1.37	Muy insatisfecho
<b>Satisfacción con la supervisión</b>	<b>1.79</b>	<b>Muy insatisfecho</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Figura 4**

*Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con la supervisión*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Interpretación/análisis**

Los promedios de la Dimensión Satisfacción con la supervisión y sus indicadores señalan que, la proximidad y frecuencia de la supervisión con valor promedio 2.27, relaciones personales con superiores y trabajo sujeto a supervisión ambas tienen un valor promedio de 1.93



y objetividad de la supervisión con un valor promedio 1.74, estos cuatro se consideran como indicadores que no generan satisfacción entre los colaboradores. Sin embargo, el indicador buen trato y equidad con valor promedio de 1.4 y el indicador apoyo recibido a los superiores con valor promedio 1.37 generan demasiada insatisfacción entre los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. Esto indica que los colaboradores evalúan a la Satisfacción con la supervisión como inaceptables, pero con oportunidades de mejora.

#### 4.2.2. Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo

##### A. Resultados de los indicadores de la dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo

Los indicadores que conforman la segunda dimensión de la investigación son: Objetivos, metas y tasas de producción; limpieza, higiene y salubridad; ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo; por último, la temperatura en el trabajo.

**Tabla 8**

*Indicadores de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo*

	Objetivos, metas y tasas de producción		Limpieza, higiene y salubridad		Ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo		Temperatura en el trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	40	64.5%	27	43.5%	62	100.0%	37	59.7%
<b>Insatisfecho</b>	22	35.5%	29	46.8%	0	0.0%	23	37.1%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%	6	9.7%	0	0.0%	2	3.2%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Muy Satisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

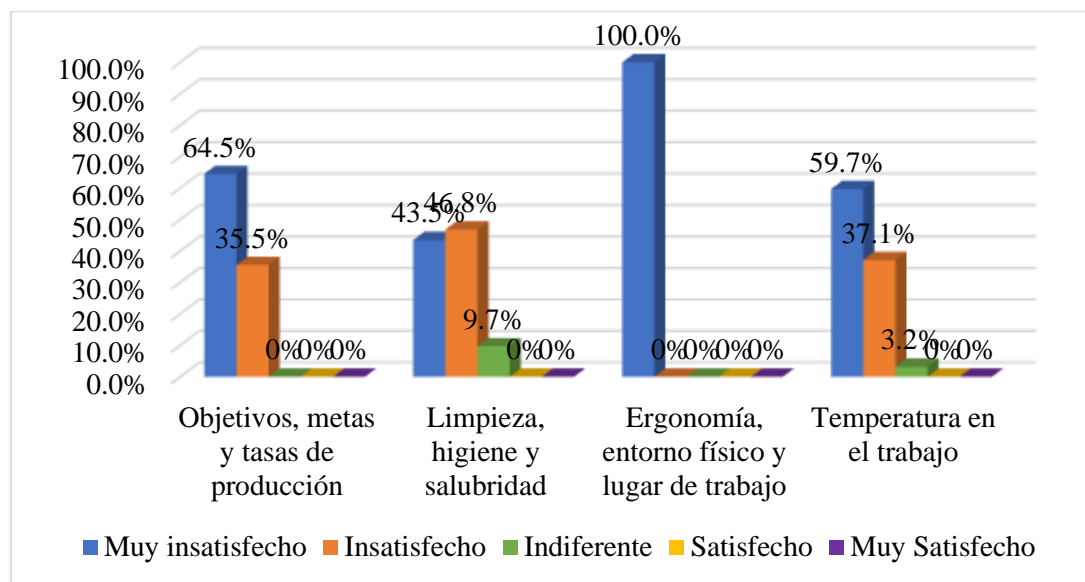


<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>
--------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Figura 5

Indicadores de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

### Interpretación/análisis

- Los resultados sobre los objetivos, metas y tasas de producción en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 64.5% está totalmente insatisfecho, el 35.5% está insatisfecho. De acuerdo con los promedios, los objetivos, metas y tasas de producción, los colaboradores expresan su insatisfacción por que al no ser cumplidas éstas, en vez de que les den una oportunidad de explicar, los superiores inmediatos empiezan a desconfiar de ellos, empieza los malos tratos, por ello los colaboradores manifiestan una baja en su producción.
- Los resultados sobre la limpieza, higiene y salubridad en la Empresa de



Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 46.8% se encuentra insatisfecho, el 43.5% está muy insatisfecho y el 9.7% se encuentran indiferente. Por lo general, ellos expresan su incomodidad debido a que ellos mismos no mantienen una cultura de uso-mantenimiento, ya que ellos mismos realizan la limpieza de sus servicios básicos proporcionados por la empresa.

- Los resultados sobre ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 de colaboradores encuestados el 100% se siente muy insatisfecho. En síntesis, la insatisfacción de este indicador se basa en el anterior indicador, además ellos expresan que el terminal proporcionado podría tener un mejoramiento y estar distribuido de mejor manera, sobre todo para comodidad de ellos.
- Los resultados sobre temperatura en el trabajo en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, el 59.7% está muy insatisfecho, el 37.1% está insatisfecho y el 3.2% está en una situación indiferente. Por lo general los colaboradores demuestran su insatisfacción por las altas temperaturas en algunos horarios durante su jornada laboral, provocando incomodidad, desgaste físico y sobretodo falta de concentración total al momento de desarrollar sus actividades.

### **B. Resultados de la dimensión Satisfacción con el ambiente en el trabajo**

La dimensión satisfacción con el ambiente en el trabajo presenta los siguientes resultados:



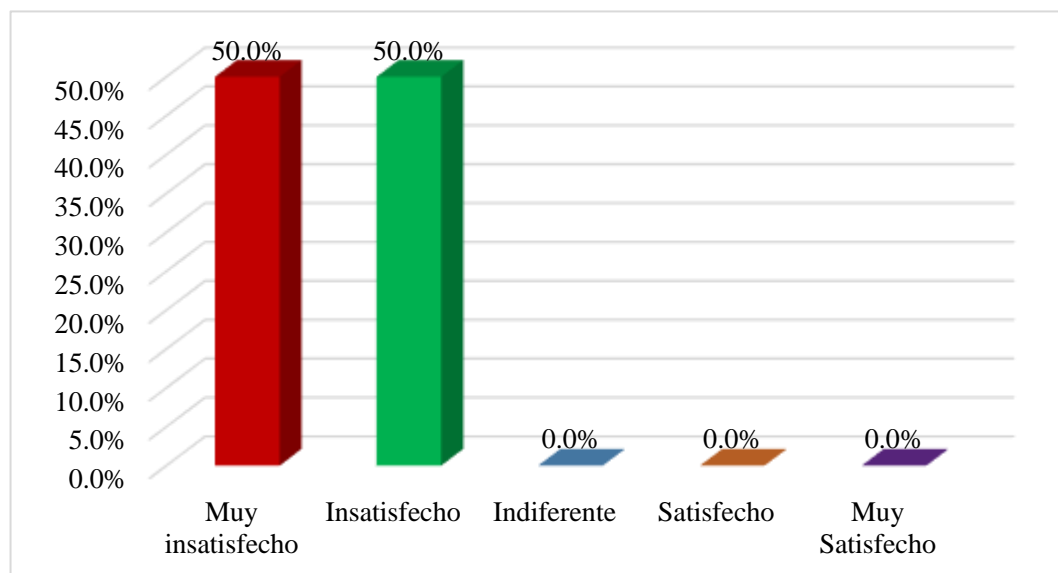
**Tabla 9** Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo

	Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo	
	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	31	50.0%
<b>Insatisfecho</b>	31	50.0%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>Muy Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Figura 6**

*Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo, de 62 colaboradores encuestados, 50% está totalmente insatisfecho y el otro 50% estuvo



insatisfecho. En general, ofrecidas por la empresa están siendo insuficientes, ya que los colaboradores sienten que les falta herramientas y sobre todo mejores condiciones para que tengan una motivación para mejorar sus habilidades.

### C. Comparación promedio de la dimensión Satisfacción con el ambiente del trabajo

**Tabla 10**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Objetivos, metas y tasas de producción	1.63	Muy insatisfecho
Limpieza, higiene y salubridad	1.86	Insatisfecho
Ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo	1.28	Muy insatisfecho
Temperatura en el trabajo	1.44	Muy insatisfecho
<b>Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo</b>	<b>1.55</b>	<b>Muy insatisfecho</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

#### **Interpretación/análisis**

Los promedios de la dimensión Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo y sus indicadores señalan que, la limpieza, higiene y salubridad con valor promedio de 1.86 no generan satisfacción en los colaboradores, Sim embargo los indicadores, objetivos, metas y tasas de producción con un valor promedio de 1.63, Temperatura en el trabajo con un valor promedio de 1.44 y por último ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo con un valor promedio de 1.28 generan demasiada insatisfacción entre los colaboradores de la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay; esto indica que los colaboradores perciben que la dimensión Satisfacción con el ambiente del trabajo no es suficiente, no tiende a ser nada satisfactoria. falta



### 4.2.3. Satisfacción con las Prestaciones recibidas:

#### A. Resultados de los indicadores de la dimensión Satisfacción con las prestaciones:

Los indicadores que conforman la tercera dimensión de la investigación son: Contrataciones y Negociaciones.

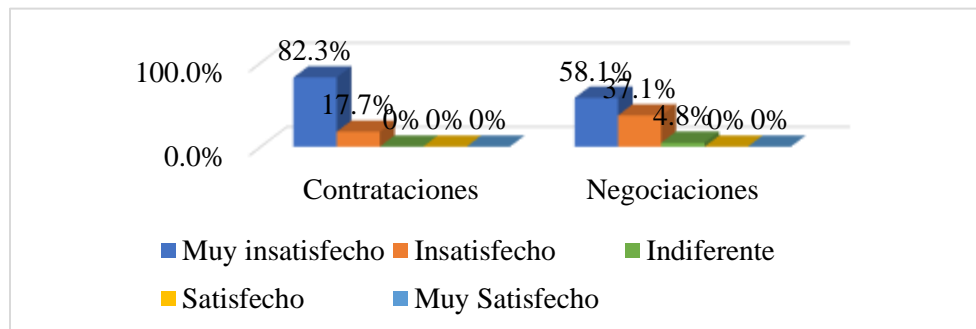
*Indicadores de la dimensión Satisfacción con las Prestaciones*

	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas			
	Contrataciones		Negociaciones	
	f	%	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	51	82.3%	36	58.1%
<b>Insatisfecho</b>	11	17.7%	23	37.1%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%	3	4.8%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%
<b>Muy Satisfecho</b>	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Figura 7**

*Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las Prestaciones recibidas*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

#### Interpretación/análisis

- Los resultados sobre contrataciones en la Empresa de Transportes Multiservicios



Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 82.3% se encuentra totalmente insatisfechos, el 17.7% se encuentran insatisfechos. En síntesis, los colaboradores no estas satisfechos con sus salarios ni con la forma en que realizan sus contrataciones.

- Los resultados sobre las negociaciones en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. demuestran que, de 62 colaboradores encuestados el 58.1% se encuentra muy insatisfecho, el 37.1% está insatisfechos y el 4.8% se encuentra en una situación indiferente. Por lo general su insatisfacción se basa en que no se cumple lo que ellos tenían acordado.

### **B. Resultados de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas**

Los resultados porcentuales de la tercera dimensión de estudio demuestran lo siguiente:

**Tabla 11**

*Satisfacción con las prestaciones recibidas en la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay*

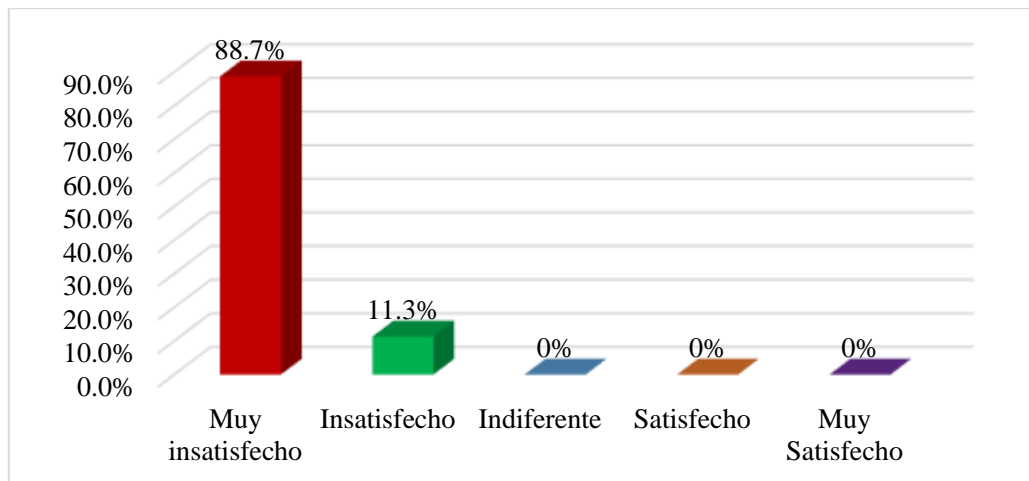
	<b>Satisfacción con las prestaciones recibidas</b>	
	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	55	88.7%
<b>Insatisfecho</b>	7	11.3%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>Muy Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado





**Figura 8**  
*Satisfacción con las prestaciones recibidas*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### **Interpretación/análisis**

Según los resultados de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas; de 62 colaboradores encuestados, el 88.7% está muy insatisfecho y el 11.3% se encuentra insatisfecho. Bajo los resultados, se reconoce una falta considerable de satisfacción por las prestaciones recibidas, los colaboradores parecen sentir que no se les reconoce adecuadamente ni las horas trabajadas ni mucho menos el esfuerzo realizado.

### **C. Comparación promedio de la dimensión Satisfacción con las Prestaciones**

**Tabla 12**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas*

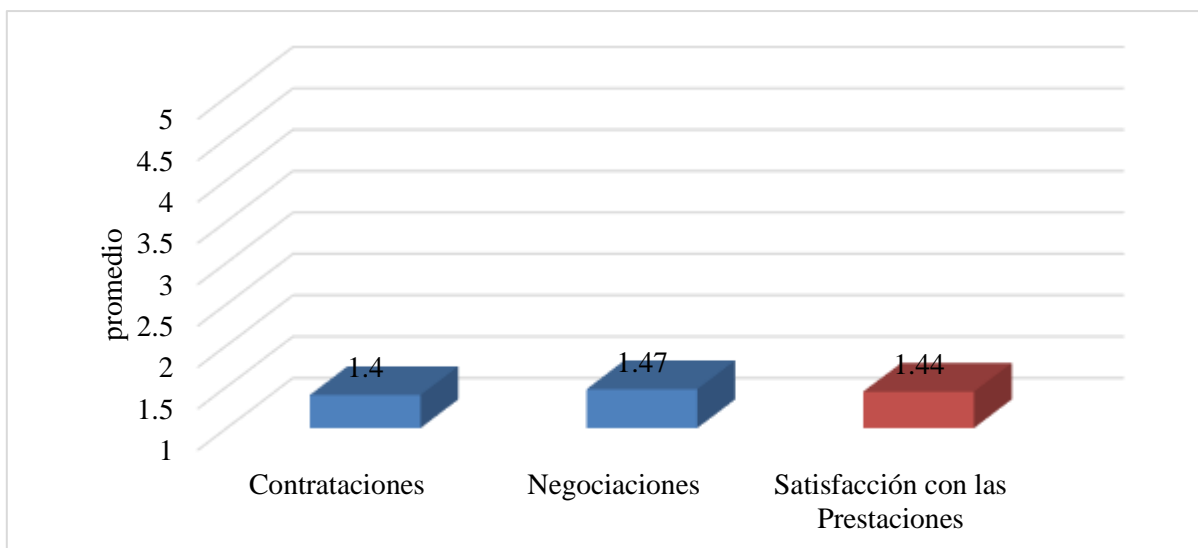
	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Contrataciones	1.40	Muy Insatisfecho
Negociaciones	1.47	Muy Insatisfecho
<b>Satisfacción con las prestaciones recibidas</b>	<b>1.44</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



**Figura 9**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### **Interpretación/análisis**

Los promedios de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas y sus indicadores señalan que, las negociaciones con valor promedio de 1.47 y las contrataciones con un valor promedio de 1.4 no generan ningún tipo de satisfacción. En términos generales, la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas con un valor promedio de 1.44, genera insatisfacción en su totalidad entre los colaboradores de la Empresa Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay. Esto indica que los colaboradores están demasiado insatisfechos ante la Satisfacción por las prestaciones de la empresa en general.

## **4.3. Resultados respecto al Objetivo General**

### **4.3.1. Satisfacción Laboral**

#### **A. Resultados de la variable Satisfacción Laboral**

Los resultados porcentuales de la variable de estudio demuestran lo siguiente:



**Tabla 13**

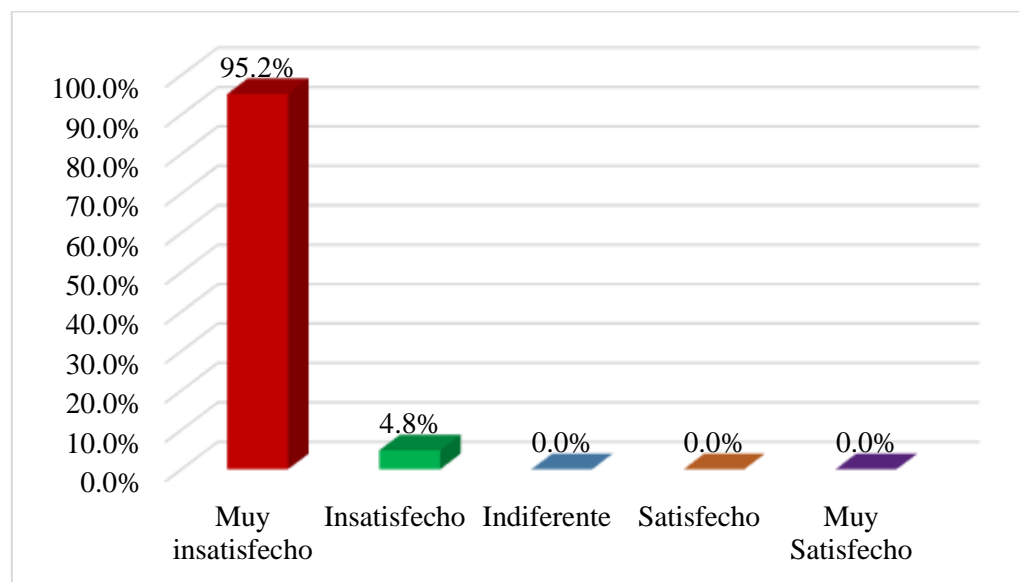
*Satisfacción Laboral en la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay*

	Satisfacción Laboral	
	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	59	95.2%
<b>Insatisfecho</b>	3	4.8%
<b>Indiferente</b>	0	0.0%
<b>Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>Muy Satisfecho</b>	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Figura 10**

*Satisfacción Laboral*



*Nota:* Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

### **Interpretación/análisis**

En líneas generales, el 95.2% de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A., están totalmente insatisfechos y el 4.8% están



insatisfechos. Basándonos en los resultados, se observa que casi en su totalidad el personal muestra una actitud indiferente hacia su trabajo, lo que significa que no tienden a tener emociones positivas en relación a la satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico en el trabajo y con la Satisfacción con las prestaciones recibidas.

**B. Comparación de promedio de las dimensiones y la variable Satisfacción Laboral.**

Los promedios de las dimensiones y de la variable presentan los siguientes valores:

**Tabla 14**

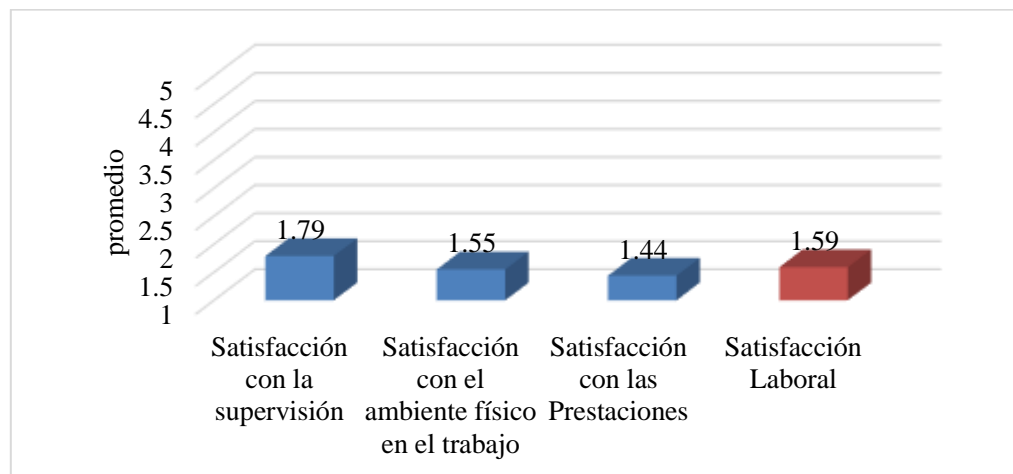
*Comparación Promedio de las Dimensiones y la Variable Satisfacción Laboral*

	Satisfacción Laboral	
	Promedio	Interpretación
Satisfacción con la supervisión	1.79	Muy insatisfecho
Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo	1.55	Muy insatisfecho
Satisfacción con las prestaciones recibidas	1.44	Muy Insatisfecho
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>1.59</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

**Figura 11**

*Comparación Promedio de las Dimensiones y la Variable Satisfacción Laboral*



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



### **Interpretación/análisis**

De acuerdo con la tabla y figura de promedios de dimensiones y la variable Satisfacción Laboral, se reconoce que las tres dimensiones antes ya mencionadas generan total insatisfacción entre los colaboradores, con un valor promedio iguales a 1.79, 1.55 y 1.44 respectivamente. Por tanto, con un valor promedio de 1.59, los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay S.A. están totalmente insatisfechos con el puesto de trabajo donde se encuentran.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos más relevantes en la presente investigación, están enfocados en la variable satisfacción laboral, donde los resultados obtenidos muestran que el 95.2% del total de colaboradores se encuentran muy insatisfechos, evidenciando un estado emocional no positivo resultado de las experiencias laborales, ocasionando una baja productividad, rotación y ausentismo en la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay

En cuanto a los resultados de la dimensión con relación a la supervisión se obtuvo un promedio de 1.79 calificado como muy insatisfecho, en el ambiente físico en el trabajo se obtuvo un promedio de 1.55 nivel muy insatisfecho y por último la satisfacción con las prestaciones recibidas un promedio de 1,44 con un nivel muy insatisfecho.

### 5.2. Limitaciones del estudio

Al momento de aplicar el instrumento, algunos de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay no mostraron la mejor disposición al realizar la encuesta, porque se sintieron presionados y sobretodo con duda de si al realizar esta les ocasionaría algún problema, en cambio hubo colaboradores dispuestos a colaborar y hasta brindaron opciones de mejora en su ambiente laboral, considerando que sus actitudes fueron positivas para expresar todo aquellos que les aqueja dentro de la empresa.

Otro de los inconvenientes fue el tiempo para poder desarrollar la encuesta, es decir, al recoger la información los colaboradores únicamente podían en el intervalo de su llegada al paradero final y su salida para iniciar una nueva vuelta de recorrido, esto hizo que el recojo de información durará más tiempo, pero se aminoro con la facilidad de las encuestas en línea, así el colaborador pudo responder en el menor tiempo posible.



### **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

Resulta importante evidenciar que los resultados coinciden en ciertos puntos con la teoría revisada como en el caso de Según (Almánzar Guzmán & Vargas Sanz, 2022) en la investigación titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores de línea en la empresa Kentucky Foods Group Ltd, concluye que, cuando el trabajo carece de estímulo, en lugar de experimentar satisfacción laboral, los empleados pueden experimentar sentimientos de fracaso y frustración, además menciona que el salario y el horario laboral son los principales generadores de insatisfacción entre los trabajadores. A lo que según los cuadros estadísticos en la presente investigación indica que el 95.2% de colaboradores la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay se muestran muy insatisfecho evidenciando un estado emocional no positivo resultado de las experiencias laborales. A si mismo (Vásquez & Mariños, 2019) Con respecto al objetivo general de la investigación sobre el “Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes América Express SA - Sucursal trujillo-2019”, se concluye que el nivel de satisfacción laboral es predominantemente bajo, donde el 50% de los colaboradores se encuentran insatisfechos por las diferentes condiciones en las que laboran en la empresa.

### **5.4. Implicancias en el estudio**

La investigación presentada no solo permitió describir el nivel de satisfacción laboral sino también conocer las dificultades que se enfrenta en algunos aspectos o factores referidos al trabajo. Estas dimensiones, si son fortalecidas de manera adecuada, contribuirán significativamente a la mejora del estado emocional positivo de los colaboradores y por tanto la productividad de la empresa, esta investigación será de utilidad para futuros estudios relacionados con la satisfacción laboral en la línea de investigación de los recursos humanos.



## CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluye que la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa de Transportes Multiservicios Sr. de Wimpillay es muy insatisfecha, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 1.59; la variable fue analizada a través de sus tres dimensiones, revelando la insatisfacción con la supervisión, el ambiente físico en el trabajo y las prestaciones percibidas, lo que evidencia un estado emocional no positivo resultado de las experiencias laborales, ocasionando una baja productividad, rotación y ausentismo.

**Segundo:** Respecto a la satisfacción con la supervisión se obtuvo un promedio de 1.79 situándolo en un nivel muy insatisfecho, lo que evidencia una percepción negativa por parte de los colaboradores con el vínculo de las relaciones personales con superiores donde nos muestran que obtuvieron un promedio de 1.93, el trabajo sujeto a supervisión muestra un promedio de 1.93, la proximidad, frecuencia muestra un promedio de 2.27 y objetividad de supervisión con un promedio 1.74, por último el buen trato, equidad y finalmente el apoyo de sus superiores son los indicadores con menor promedio 1.40 y 1.37 respectivamente evidenciando que estos aspectos son los más influyentes para la insatisfacción laboral de los colaboradores, por ende, retrasando el cumplimiento de logro de objetivos de la empresa.

**Tercero:** Al evaluar el nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo, según la escala de interpretación este se encuentra con un promedio de 1.55, lo que representa que la dimensión está en un nivel de “Muy insatisfecho”, con relación a los objetivos, metas, tasas de producción nos muestran un promedio 1.63; limpieza, higiene y salubridad obtuvieron un promedio de 1.86; ergonomía, entorno físico y lugar de trabajo es el indicador con menor promedio 1.28, lo que evidencia que en este aspecto se encuentra con mayor insatisfacción debido a su incomodidad con las condiciones en su lugar de trabajo, la falta de comodidades





físicas para el desarrollo de sus tareas; por último la temperatura en el trabajo obtuvo un promedio de 1.44, evidenciando que el entorno de trabajo y los espacios físicos utilizados por los colaboradores, estos no estarían acorde a las características del trabajo que realizan y por tanto estarían afectando directa o indirectamente en la calidad de vida de los colaboradores y en los resultados de su trabajo.

**Cuarto:** La satisfacción con las prestaciones recibidas se encuentra con un promedio de 1.44, el cual indica que un nivel de “Muy insatisfecho”, lo que demuestra que los colaboradores en su mayoría perciben de manera negativa la forma de contratación, donde este indicador obtuvo el menor promedio de 1.40 demostrando que la forma en que los colaboradores fueron contratados no fue correcta y no tienen los beneficios laborales debidos y sobre negociación laboral obtuvimos un promedio de 1.47, resaltando la falta de programas de negociación que brinda la empresa a favor del colaborador.



## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda al gerente y a los socios implementar acciones que generen un estado emocional positivo en sus trabajadores, a través de programas de bienestar laboral lo que permitirá crear una cultura de salud y seguridad ocupacional, a fin de aumentar la productividad, fomentar el compromiso entre los trabajadores y retener a los mejores talentos. Estas acciones podrían incluir fortalecimiento en la satisfacción con la supervisión, el mejoramiento de la satisfacción con el ambiente físico en el trabajo, y sobre todo la mejora en las prestaciones recibidas. Además, sugerimos que se realicen encuestas periódicas, foros para saber las molestias aún presentes en los colaboradores; esto nos permitirá identificar las oportunidades de mejora y realizar de manera oportuna y evolutiva los cambios que sean necesarios para así llegar a tener un ambiente laboral saludable y sobretodo sea productivo y a la vez agradable. En síntesis, es primordial que el gerente y los socios tomen en consideración cada uno de los resultados de la investigación para la toma de decisiones al implementar acciones que impulsen la satisfacción laboral de sus colaboradores. Este enfoque no solo mejorará el bienestar y la motivación de cada uno de los empleados, sino que también puede ayudar a ampliar la productividad y la utilidad de la empresa.

**Segundo:** En cuanto a la Satisfacción con la supervisión, se recomienda al gerente y a los socios elaborar un plan o programa de evaluación que permita desarrollar procedimientos de supervisión interna, para establecer el vínculo entre los colaboradores y su desempeño, a fin de generar el incremento de los niveles de competitividad, así mismo contratar a un especialista para capacitar a los encargados de la supervisión, el diseño de instrumentos para evaluar y entender las funciones del personal, se sugiere considerar se tomen talleres de liderazgo, para mejorar la relación de superiores hacia los colaboradores, donde se fomente una comunicación



respetuosa entre estos, además de capacitarlos con metodologías innovadoras,

**Tercero:** En relación a la Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo, se recomienda al gerente y a los socios revisar las condiciones actuales de trabajo, diseñar procedimientos establecidos en las normas, a fin de proteger la integridad física y mental del colaborador, se promueva una cultura de higiene, realizar las reparaciones necesarias, como por ejemplo mejorar la temperatura, infraestructura, entre otros, añadiendo accesorios para que les ayude a mejorar estas condiciones que se requieren para desarrollar cada una de sus funciones dentro de su puesto laboral.

**Cuarto:** Por último, en cuanto a la Satisfacción con las prestaciones recibidas, se recomienda al gerente y a los socios, desarrollar políticas de incentivos brindados por la empresa a favor del personal, a fin de proporcionar condiciones para el logro de objetivos, además de elaborar programas de negociación considerando la formación y capacitación profesional, la seguridad y salud en el trabajo y la igualdad en el trato, lo que creará una fuerte motivación e impulso para una gran satisfacción y desempeño en sus actividades.



## REFERENCIAS

- Almánzar Guzmán, K., & Vargas Sanz, K. (2022). Satisfacción laboral de los colaboradores de línea en la empresa Kentucky Foods Group Ltd, periodo marzo- julio 2022, Santo Domingo y el Distrito Nacional. *Licenciado en Psicología Infantil*. Universidad Pedro Henríquez Ureña , República Dominicana.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque- Perú: USAT- Escuela de Economía.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 519-534.
- Arevalo Reyes, R. (2018). FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS PARTICULARES DEL DISTRITO DE CASTILLA - PIURA. *Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa*. Universidad de Piura, Piura.
- Asana Inc. (15 de octubre de 2023). *Assana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/business-objectives-examples>
- Bakker, A., & Dementouri, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris. (2008). *Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology*. Institute of Psychology, Cánada.
- Boria Reverter, S., Crespi Vallbona, M., & Mascarilla Miró, O. (10 de mayo de 2012). Variables



- determinantes de la satisfacción laboral. *Cuadernos de Economía*, 35, 9-16.  
doi:[https://doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](https://doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3)
- Chanana, N., & Sangeeta. (2021). *Employee engagement practices during COVID-19 lockdown*. *Journal of Public Affairs*. doi: <https://doi.org/10.1002/pa.2508>
- Chavarria Islas, R., Sandoval Islas, E., Pelaez Méndez, K., & Radilla Vásquez, C. (abril-junio de 2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. *Revista CONAMED*, 14, 27-35. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UZpSXXv63XUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3630781.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. 23(2), 66-85. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiang, Martín, R., & Nuñez, P. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos* .
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: EDINBURGH BUSSINES SCHOOL.
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. University of Minnesota Press.
- Enciclopedia Jurídica. (2014). *Reglamento*. Obtenido de [enciclopedia-juridica.com](http://enciclopedia-juridica.com):



<http://www.encyclopedia-juridica.com/d/reglamento/reglamento.htm>

Flores Acarapi, Y., & Salazar Aruquipa, E. (2019). LA SATISFACCIÓN LABORAL INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA VOLCÁN S.A., LA PAZ - 2019. *TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

Flores, J. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico.

García, C., MartínezRoche, M., Gómez García, C., & Meseguer de Pedro, M. (Mayo de 2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Great Place to Work. (10 de 02 de 2021). *Great Place to Work*. Recuperado el 20 de 09 de 2023

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (Vol. 1). México: Mc Graw Hill.

IMF Business School. (14 de Enero de 2014). *El diseño del puesto de trabajo y la importancia de la ergonomía*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/>

Institute, T. A. (12 de Diciembre de 2019). *Beneficios del employee engagement*. Obtenido de <https://www.adeccoinstitute.es/articulos/beneficios-del-employee-engagement/>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (12 de noviembre de 2023). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-fisicos/ambiente-termico>

Juarez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.



- Louffat, E. (2014). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Louffat, E. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas* (1ra. ed.). Lima, Perú: Pearson Education.
- Mélia, J., & Péiro, J. (1989). LA MEDIDA DE LA SATISFACCION LABORAL EN CONTEXTOS ORGANIZACIONEL: EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S20/23. (F. d. Valencia., Ed.) *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Mendoza, Murillo, & García. (2019). *Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S.* Universidad de Investigación y Desarrollo.
- Merino, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343057.pdf>
- Ocando Cardozo, H. Y. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 45. Recuperado el 14 de noviembre de 2023
- Organización Internacional del Trabajo. (15 de noviembre de 2023). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/collective-bargaining-labour-relations/lang--es/index.htm>
- Palma Carrillo, S. (1999). *ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC MANUAL*. Lima.
- Palma, S. (2004). *Escala de satisfacción laboral - SPC*. Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.



- Pérez, M. (14 de noviembre de 2023). *ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>.
- Puma Enríquez, R. (2018). SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS DEL DEPARTAMENTO DE CUSCO - 2018. *Licenciada en Administración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Rankmi, plataforma 360°. (06 de 08 de 2023). Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica. *Empresas peruanas lideran con 89.2% el engagement laboral a nivel Latam, revela encuesta*. Recuperado el 15 de 09 de 2023, de <https://gestion.pe/economia/empresas/rol-de-directores-peruanos-en-sostenibilidad-se-limita-a-aprobar-lineamientos-de-la-gerencia-noticia/>
- Rios More, R. (2021). SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE CAMPAMENTOS MINEROS. *TESIS para optar título profesional de psicólogo*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ava ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter. (2014). *ADMINISTRACIÓN* (Décimosegunda edición ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, S A . de C.V.
- Ronald, Career Services Group. (22 de 04 de 2022). Satisfacción y clima laboral 2021. *Gan@más*. Recuperado el 14 de 09 de 2023, de <https://revistaganamas.com.pe/el-65-de-peruanos-se-siente-motivado-para-ir-a-trabajar-pese-a-coyuntura-politica-y-economica/>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *Engagement en el trabajo*. España: Alianza Editorial.





- Schaufeli, S., & Bakker, G. R. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach* (Vol. 3). Journal of Happiness.
- The Adecco Group. (11 de 10 de 2022). *Global Workforce of the Future 2022*. Recuperado el 2023 de 09 de 05, de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo>
- Vásquez, Y., & Mariños, U. (2019). Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes América Express SA - Sucursal trujillo-2019. *Licenciadas en administración*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). Análisis del Engagement en el trabajo. *Determinantes y consecuencias en las empresas Españolas Asociadas a Redempredia*. Galicia- España.
- Ysasi Bastante, J. (2021). SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO-2021. *Tesis para obtener el título de Licenciada en administración*. Universidad Señor de Sipán, Callao, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10834/Ysasi%20Bastante%20Julia%20Yuriko.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SR. DE WIMPILLAY, CUSCO- 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE – DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> <b>PG:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> <b>OG:</b> Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.</p>	<p><b>VARIABLE:</b>  SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p><b>Alcance</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo es la satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <b>OE1:</b> Describir la satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.</p>	<p><b>DIMENSIONES:</b>  <b>D1:</b> Satisfacción con la supervisión.</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población</b> 62 personas</p>
<p><b>PE2:</b> ¿Cómo es la satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?</p>	<p><b>OE2:</b> Describir la satisfacción con ambiente físico de trabajo de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.</p>	<p><b>D2:</b> Satisfacción con el ambiente Físico.</p>	<p><b>Muestra</b> 62 personas</p>
<p><b>PE3:</b> ¿Cómo es la Satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023?</p>	<p><b>OE3:</b> Describir la Satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de Wimpillay, Cusco 2023.</p>	<p><b>D3:</b> Satisfacción con las Prestaciones Recibidas.</p>	



**ANEXO 2: MATRIZ DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SR. DE WIMPILLAY, CUSCO- 2023.**

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PESO</b>	<b>N° ITEMS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>	60.86%	14	1. Las relaciones personales con sus superiores.	(5) Muy
				2. La supervisión que ejercen sobre usted.	satisfecho
				3. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	(4) Satisfecho
				4. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	(3) Indiferente
				5. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	(2) Insatisfecho
				6. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	(1) Muy
				7. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	insatisfecho
				8. Las oportunidades de promoción que tiene	
				9. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	
				10. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	
				11. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	
				12. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
				13. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	
				14. El apoyo que recibe de sus superiores	
	<b>SATISFACCIÓN</b>			15. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe analizar.	
			16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.		



	<b>CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>	26.1%	06	17. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
				18. La iluminación en su lugar de trabajo	
				19. La ventilación en su lugar de trabajo.	
				20. La temperatura en su lugar de trabajo.	
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS</b>	13.04%	03	21. El salario que usted recibe	
				22. El grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales	
				23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>			



### **ANEXO 3: ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

El objetivo de este estudio es con fines académicos y tiene como interés estudiar la satisfacción laboral del colaborador. Tras la autorización de la empresa para desarrollar esta investigación en sus instalaciones, le solicitamos su colaboración voluntaria en el trabajo desarrollado por **Yeri Milena Yllapuma Rojas**, estudiante de Administración de la Universidad Andina del Cusco (UAC), como parte de su tesis para optar el título de Licenciada en Administración.

La participación de esta investigación es confidencial y voluntaria, por lo que los resultados obtenidos no podrán ser devueltos de forma individual, tampoco serán empleados para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, y en caso no desee seguir participando del proceso, puede retirarse sin que ello lo perjudique.

Esto tendrá una duración aproximada de 20 minutos.

Si decide participar de este estudio, por favor, llene correctamente, y con sinceridad, las preguntas que se le harán. De lo contrario se le pide, por favor, devolver los documentos entregados indicando que no desea participar. Si desea hacer alguna consulta sobre el estudio, puede contactarse conmigo al siguiente correo: [013200408j@uandina.edu.pe](mailto:013200408j@uandina.edu.pe)

**Atentamente.**

**Bach. Yeri Milena Yllapuma Rojas**



## DATOS DESCRIPTIVOS DE LOS COLABORADORES

¿Cuál es el puesto laboral que ocupa? \_\_\_\_\_

¿Cuál es su ocupación? (Por favor, aparte de ser colaborador, Escriba sólo aquella ocupación que desempeña fuera de la empresa. En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

\_\_\_\_\_

**Sexo:**

▪ Varón ( )

▪ Mujer ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:**

▪ Soltero(a) ( )

▪ Divorciado(a) ( )

▪ Casado(a) ( )

▪ Conviviente ( )

▪ Viudo(a) ( )

Tiene hijos: \_\_\_\_\_ ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

**Nivel de educación:** Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

▪ Estudios Primarios ( )

▪ Est. Superiores Incompletos ( )

▪ Estudios Secundarios ( )

▪ Est. Superiores Completos ( )

**Situación laboral:**

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? \_\_\_\_\_

¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**



### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

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

N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
	<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción con la supervisión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Las relaciones personales con sus superiores.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
5	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					
6	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
7	El apoyo que recibe de sus superiores					
8	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.					
9	Las oportunidades de promoción que tiene					
10	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.					
11	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.					
12	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
13	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
14	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					



	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe analizar.					
<b>16</b>	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
<b>17</b>	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
<b>18</b>	La iluminación en su lugar de trabajo					
<b>19</b>	La ventilación en su lugar de trabajo.					
<b>20</b>	La temperatura en su lugar de trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	El salario que usted recibe					
<b>22</b>	El grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales.					
<b>23</b>	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.					

Meliá y Pieró (1989)





### Procedimiento de la Baremación

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

ESCALA DE MEDIDA	VALOR
<b>Nunca</b>	1
<b>Casi nunca</b>	2
<b>A veces</b>	3
<b>Casi siempre</b>	4
<b>Siempre</b>	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:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

### Construcción de la Baremación:

PROMEDIO	ESCALA DE INTERPRETACIÓN
1,00 – 1,80	Muy insatisfecho
1,81 – 2,60	Insatisfecho
2,61 – 3,40	Indiferente
3,41 – 4,20	Satisfecho
4,21 – 5,00	Muy Satisfecho



### Resultados de los ítems del instrumento

ITEMS	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Las relaciones personales con sus superiores.	16	25.8%	33	53.2%	12	19.4%	1	1.6%	0	0.0%
2	La supervisión que ejercen sobre usted.	17	27.4%	32	51.6%	13	21.0%	0	0.0%	0	0.0%
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	9	14.5%	32	51.6%	17	27.4%	3	4.8%	1	1.6%
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	22	35.5%	34	54.8%	6	9.7%	0	0.0%	0	0.0%
5	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	27	43.5%	31	50.0%	4	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
6	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	50	80.6%	12	19.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7	El apoyo que recibe de sus superiores	42	67.7%	20	32.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	35	56.5%	26	41.9%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
9	Las oportunidades de promoción que tiene	44	71.0%	18	29.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	50	80.6%	12	19.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
11	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	51	82.3%	11	17.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
12	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	42	67.7%	20	32.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
13	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	14	22.6%	41	66.1%	7	11.3%	0	0.0%	0	0.0%
14	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	31	50.0%	29	46.8%	2	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
15	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe analizar.	34	54.8%	11	17.7%	17	27.4%	0	0.0%	0	0.0%
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	27	43.5%	29	46.8%	6	9.7%	0	0.0%	0	0.0%
17	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	40	64.5%	17	27.4%	5	8.1%	0	0.0%	0	0.0%
18	La iluminación en su lugar de trabajo	51	82.3%	11	17.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
19	La ventilación en su lugar de trabajo.	48	77.4%	14	22.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
20	La temperatura en su lugar de trabajo.	37	59.7%	23	37.1%	2	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
21	El salario que usted recibe	38	61.3%	20	32.3%	4	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales.	42	67.7%	20	32.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	36	58.1%	23	37.1%	3	4.8%	0	0.0%	0	0.0%