

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa
Transportes Atlantic International Business S.A.C - Supe,
2020

Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología

Autora:

Montalvo Fernández, Andrea Sthephany

Asesor:

Dr. Manuel Antonio Alva Olivos

Chimbote – Perú

2020

**Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa
Transportes Atlantic International Business S.A.C - Supe,
2020**

DEDICATORIA

Con gran aprecio y placer dedico las siguientes líneas a mi familia por su apoyo incondicional y financiero, sin ellos este proyecto no sería posible, a su vez, va dedicado a personas muy especiales que fueron inspiración y motivación a lo largo de mi etapa académica y profesional.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia, a los que forjaron los pilares para mi desarrollo personal, siendo esto la base fundamental de mi crecimiento personal y profesional, mi familia, a ellos mi eterno agradecimiento, su influencia impulsó al cumplimiento de muchas de mis metas.

A mis amigos más cercanos y a una persona muy especial, quienes me impulsaron a alcanzar todos mis propósitos, aquellos quienes celebran mis triunfos y me brindan su apoyo frente a mis caídas.

A mi asesor, por su orientación y ayuda académica/profesional, su sapiencia, dedicación y paciencia para apoyarme en el desarrollo y la culminación de este trabajo.

A todos ellos, muchas gracias.

INDICE DE CONTENIDOS

Páginas preliminares	Página
Carátula interna	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Palabras clave	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Población, muestra	18
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos,	18
2.5. Procedimientos y análisis de la información	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS	33

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.</i>	21
Tabla 2 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	22
Tabla 3 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	23
Tabla 4 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Políticas administrativas, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	24
Tabla 5 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Relaciones sociales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	25
Tabla 6 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Desarrollo personal, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	26
Tabla 7 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Desarrollo de la tarea, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	27
Tabla 8 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Relación con la autoridad, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020</i>	28

Palabras clave: Satisfacción laboral, Choferes, Características

Keywords: Job satisfaction, Drivers, Characteristics

Tema	Satisfacción Laboral
Especialidad	Psicología

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020. Del mismo modo, identificar el nivel de los factores de condiciones físicas y/o materiales y políticas administrativas. Agregado a ello, describir el nivel de los factores: Beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El tipo de investigación es básica, no experimental de corte transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Opiniones de la Satisfacción Laboral de Palma (2009), dicho instrumento está constituido por 36 ítems y 7 factores. Los resultados hallados fueron que el 97,5% de los sujetos evaluados perciben un nivel regular de satisfacción laboral. Las dimensiones beneficios laborales y políticas administrativas se perciben en un nivel regular con tendencia a baja satisfacción laboral y de otro lado las dimensiones, condiciones físicas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de la tarea y relación con la autoridad se perciben en un nivel regular con tendencia alta satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of job satisfaction in workers of Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020. In the same way, identify the level of the factors of physical and / or material conditions and administrative policies. Added to this, describe the level of factors: Labor and / or remunerative benefits, social relationships, personal development, performance of tasks and relationship with authority. The type of research is basic, non-experimental, descriptive transectional. The population consisted of 80 workers. For data collection, the Palma Job Satisfaction Opinion Scale (2009) was used, this instrument is made up of 36 items and 7 factors. The results found were that 97.5% of the evaluated subjects perceive a regular level of job satisfaction. The dimensions labor benefits and administrative policies are perceived at a regular level with a tendency to low job satisfaction and, on the other hand, the dimensions, physical conditions, social relationships, personal development, task development and relationship with authority are perceived at a regular level. with a high job satisfaction trend.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

La satisfacción en el ámbito laboral es en la actualidad uno de los temas más importantes de estudio para la psicología del trabajo y de las organizaciones, esto es debido a dos motivos; el primero está relacionado con la efectividad organizacional; mientras que el segundo, está conectado a la constitución de un determinante importante del bienestar de la persona (Salud física y mental).

Las primeras investigaciones en relación a la satisfacción laboral fueron elaboradas en la década de los años 20 con el estudio de Hoppock (1935, citado en Sánchez et al., 2013) en el cual se trató de demostrar lo importante de la satisfacción en el trabajo y los buenos efectos en el rendimiento de los individuos. Por otro lado, con la aparición de autores modernos como Robbins y Judge (2009, citado en Barroso y Salazar, 2009), se tomó más importancia al confort y satisfacción del trabajador por su gran rendimiento laboral.

Dentro de una empresa, además del buen ambiente que debe existir entre los miembros de la empresa, es indispensable la satisfacción de cada trabajador; puesto que, si este obtiene un buen trato, el lugar donde realiza sus actividades no se sentirá pesado y esto generará rentabilidad a la organización. (Robbins, 1993). Si la solidez es mayor, la productividad de los trabajadores de dicha entidad, también lo será. (Sampieri, Valencia y Contreras, 2014).

No obstante, esta satisfacción no solo se centra en aspectos superfluos como el salario o los beneficios, además de ello, se necesita que las empresas muestren gran preocupación por motivar, estimular y reconocer el esfuerzo de sus trabajadores mediante adulaciones y halagos, de esa forma le darán la confianza para que se sienta parte de la entidad de trabajo y tenga compromiso en efectuar los objetivos establecidos. Un individuo que tenga un alto nivel de satisfacción en su trabajo, logrará tener actitudes positivas hacia la organización. Robbins (1993)

En tal sentido, se reportaron investigaciones a nivel internacional, como la de Almeida (2020), estudio elaborado en Quito, Ecuador, la cual tuvo el propósito de

medir la satisfacción laboral en la empresa *Produkten Cia. Ltda.*, donde trabajan 25 personas. Se concluyó dentro de la investigación que el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores es de 52% (muy satisfecho). Asimismo, Tulcán (2019), dentro de su estudio, su objetivo era determinar el nivel de satisfacción laboral de 100 trabajadores. Finalmente se halló, que el factor reconocimiento personal y social se encuentra muy satisfecho (74%), el factor significación de la tarea se encuentra en un nivel promedio de satisfacción (68%) y en relación al factor condiciones de trabajo el personal no está satisfecho (64%). Por otro lado, en España, el estudio de Rodríguez, Gómez y Del Valle (2017) encontraron que dentro de los equipos de atención primaria de un área sanitaria de Asturias se encuentran mayormente satisfechos laboralmente, no obstante, hay algunas áreas que se deben de mejorar como el sueldo, la promoción profesional y la tensión en el trabajo.

En el Perú se han elaborado diferentes investigaciones relacionadas al tema, Bonilla (2018), en su estudio a trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana tuvo como muestra a 58 trabajadores con edades que oscilan entre 20 y 53 años. Se halló un nivel promedio de satisfacción laboral con un 93.10%. Por otra parte, García (2017) y Canchanya (2017), dentro de sus estudios realizados a una empresa de telecomunicaciones y una empresa de estrategias corporativas de servicios, respectivamente, hallaron un nivel bajo de satisfacción laboral. Agregado a ello, Campos (2016), en su investigación a trabajadores de una empresa agrícola, reveló que la gran parte de los empleados no se están satisfechos puesto que distinguen que sus labores son de poca relevancia, no tienen la tranquilidad que se debe sentir al momento de elaborar sus tareas, no se encuentran felices con sus salarios y no hay un buen ambiente laboral. Finalmente, Casana (2015), la cual tuvo como objeto de estudio a una empresa azucarera de Chiquitoy, halló que existe un nivel regular de satisfacción laboral en los trabajadores.

Según D'Alessio (2008) el interés por la efectividad del trabajo nació principalmente por Frederick Taylor. Él se concentró en la organización del trabajo para la eficiencia y productividad. Dentro de su teoría, expone que las personas son el componente importante de la maquinaria productiva, por ello

elaboro un listado de 5 puntos para que el trabajo sea mas rentable y eficiente donde se centraba en escoger a las personas que eran adecuadas para la actividad y se les tomaba tiempos y se eliminaban los movimientos que no eran necesarios o que hacían lento el trabajo. Al pensamiento de Taylor se le atribuye la deshumanización del trabajo, puesto que él se interesó principalmente en que las empresas se vean beneficiadas sin importarle si el trabajador se sentía satisfecho o no. No obstante, tiempo después, Fayol, se interesó de una forma más amplia por las tareas productivas y una correcta administración. Por ello, atraído en mejorar las ideas propuestas por Taylor, propuso 14 principios de la administración, 6 elementos básicos de la organización y 5 etapas de la administración, en los cuales se puede apreciar que se genera más interés por el trabajador y un correcto funcionamiento de la empresa, tratando de encontrar cierta estabilidad entre estos dos puntos. Según Robbins y Judge (2009) la acepción de que los trabajadores de una organización que se encuentran satisfechos, tienen buen rendimiento, nació en las décadas de los 30 y 40, teniendo en cuenta los estudios de Hawthorne en la organización Western Electric. De esa forma, los gerentes se centraron en hacer complacer a sus trabajadores, tomando en cuenta las condiciones y el ambiente laboral.

A inicio de los años 30, Hoppock (1935), se interesó por saber que tan alegres estaban los trabajadores y que tan bien se sentían en sus puestos de trabajo. Dentro de su estudio, encontró que el 12% de los empleados podrían considerarse insatisfechos, asimismo, encontró grandes diferencias entre personas dentro de los grupos ocupacionales donde algunos grupos se encontraban más felices que otros. Estos resultados dieron a conocer que tanto las diferencias individuales como las relacionadas a un puesto podrían influir en la satisfacción ambiental.

Finalmente, en los años 50 se encontró cierta relación entre la satisfacción laboral y algunas actitudes referentes a lo laboral como el ausentismo y el desempeño. Por otro lado, en los años 60 se dio más importancia a los diseños de los puestos de trabajo, con la finalidad de ejecutarlos de una forma más agradable, concentrándose así en el cambio para perfeccionar la vida laboral. (Piero y Prieto, 1996).

Estar satisfecho dentro del trabajo es esencial en las diversas profesiones que existen, puesto que permite el bienestar del individuo, además de lograr la productividad, rentabilidad y calidad de una empresa. Según la RAE (2019), la satisfacción es “Confianza o seguridad del ánimo” o “Cumplimiento del deseo o del gusto”. Por otro lado, según Maslow (1991) el trabajo es una vía que apoya a satisfacer una de las necesidades primarias, asimismo, también coopera para lograr cumplir las necesidades de un orden superior, obteniéndose de tal forma, el bienestar del sujeto.

Chiang (2010), delimita a la satisfacción laboral como una actividad en la cual el sujeto tiene la oportunidad para mostrar sus habilidades y capacidades, puesto que de esa manera conseguirá buenos resultados y tendrá la sensación de realización, asimismo, si este percibe que la organización le proporciona beneficios y satisface sus necesidades básicas estará contento en el lugar donde trabaja sintiendo que valoran su esfuerzo mediante el reconocimiento. De la misma forma Sánchez (2011), señala que la satisfacción es el producto de lo que realizan las organizaciones para tener felices a sus trabajadores, además de mostrarle lo esencial e importante que es dentro de la empresa.

Por otra parte, Castellano (2010), indica que la satisfacción laboral es el producto de diferentes actitudes y pensamientos que tiene un trabajador hacia su ocupación, los factores concretos y su vida en general. Asimismo, Davis y Newstrom (2003), afirman que es una totalidad de sentimientos y emociones negativas o positivas con que los trabajadores visualizan a su empleo. Agregado a ello, Palma (1999), la delimita como la inclinación frente al empleo, apoyada en creencias y valores positivos, los cuales se generaron por la rutina laboral.

Si un trabajador se siente poco o nada satisfecho en su empleo o trabajo que efectúa, tendrá actitudes notables de rechazo, faltará a su entidad de trabajo, no tendrá una alta productividad, será evidente la falta de motivación e interés, manifestará sentimientos de maltrato y pensamientos de renuncia, todo ello llegará a repercutir en su vida personal. (Casana, 2015).

A lo largo del tiempo, se han elaborado diversos estudios que formaron teorías acerca de los factores que producen satisfacción en el trabajador.

La teoría bifactorial fue desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959 (Palomo, 2000). Ellos elaboraron un trabajo de investigación a 200 ingenieros y contadores, donde se describió situaciones en las que se habían sentido satisfechos o insatisfechos. (Bonilla, 2018)

Si bien esta teoría se encuentra dentro del campo de lo motivacional, se considera como un referente, puesto que plantea que la satisfacción de los individuos dentro de su trabajo es el efecto de un agradable estado de motivación, lo cual depende de dos factores. El primero es un factor extrínseco, esto quiere decir que está relacionado a factores externos; a esto Herzberg lo denomina como los factores higiénicos, lo cual hace referencia a características o condiciones del trabajo que rodean a los trabajadores como el dinero, el lugar donde trabaja, las recompensas, las normas de la empresa, el liderazgo, entre otros. Todo ello, basado en las necesidades primarias. Por otro lado, se tiene a los factores motivacionales, los cuales se consideran intrínsecos (internos) y además de ello, están conectados a las necesidades secundarias. Este tipo de factor hace referencia al puesto de trabajo y el perfil que debe tener un trabajador, esto puede ser como el desarrollo de la carrera, promoción o ascenso, reconocimiento, etc.

Herzberg en su percepción, lo contrario de la satisfacción es la ausencia de la satisfacción y lo contrario a la insatisfacción es la ausencia de la insatisfacción. Los factores de higiene cuando no son adecuados de cierta forma generan insatisfacción, no obstante, en el caso que, si sea favorable, no quiere decir que se logró totalmente la satisfacción, esta solo se reduce. Asimismo, cuando se logra dar de forma adecuada los factores motivacionales, se conduce a la satisfacción laboral y de esa forma los individuos gozan de las recompensas que refuerzan sus aspiraciones. La no presencia de estos dos factores no provoca insatisfacción, solo logra un estado neutro.

Por otro lado, se tiene la teoría del ajuste en el trabajo, en la cual Dawis y Lofquist (1984) manifiestan que, si existe una conexión de parte del trabajador con la

empresa en relación a sus habilidades con los requerimientos y valores de la organización, es probable que el individuo se sienta cómodo dentro de su trabajo y tenga un buen desempeño. Por ello, el empleador percibirá de forma satisfactoria a su empleado, lo cual logrará que este permanezca en la empresa y tenga éxito. Por lo contrario, si el trabajador siente que ha escogido la carrera equivocada o que el jefe de la empresa ha elegido a la persona incorrecta, lo más probable es que el trabajador no permanezca por mucho tiempo.

La teoría de la discrepancia interpersonal o más conocida como la teoría de la satisfacción de facetas, plantea, según Lawler (1973), que la satisfacción e insatisfacción laboral se da entre la relación o diferencia que hay en la idea que tiene una persona de lo que desea en su empleo. Esto se da en tres diversas situaciones: La primera, esta centrada en si la cantidad que se debería recibir es igual a la cantidad recibida (genera satisfacción); la segunda, está basada en si la cantidad que se debería recibir es mayor a la cantidad recibida (genera insatisfacción); y la tercera, está apoyada en si la cantidad que se debería recibir es menor a la cantidad recibida (genera inequidad, sentimientos de culpa).

Por otra parte, se tiene la teoría de los eventos situacionales, donde se expone que la satisfacción laboral es el resultado de los factores relacionados a las características y eventos situacionales y no individuales. (Quarstein, McAffe, y Glassman, 1992). En primer lugar, el factor de las características esta conectado a aspectos laborales evaluados por el trabajador al aceptar un puesto, estos pueden ser; Salario, oportunidades, condiciones, normas y supervisión. En segundo lugar, el factor de los eventos situacionales son facetas que no fueron tomadas en cuenta antes por el trabajador y sucedieron una vez que ocuparon el puesto.

Otra teoría esencial en el tema, es la que fue elaborada por McClelland (1961), quien manifiesta que el comportamiento del trabajador, procede en base a tres necesidades básicas: La primera es la necesidad de realización, donde se busca la excelencia y posteriormente el éxito. Para algunas personas es natural tener la necesidad de encontrar el éxito personal y para lograr ello tratan de hacer de la mejor forma sus tareas, evaden los trabajos fáciles y siempre intentar buscar soluciones a los problemas. La segunda necesidad es la del poder, donde se busca

tener el mando de las cosas y generar influjo en las personas, los que están interesados en esta necesidad son un poco ambiciosos, prefieren competir y tratan de llegar a tener un estatus mayor. Por último, se tiene la necesidad de afiliación, la cual está relacionada a esa necesidad de mantener relaciones y vínculos estrechos de amistad y aceptación con los demás.

Las tres necesidades antes mencionadas, son adquiridas a lo largo del tiempo como un producto de todas las experiencias de cada individuo.

2. Justificación del problema

El presente estudio nos permitió determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.

En relación al valor teórico y social, el trabajo es de suma importancia, debido a que se evaluó la satisfacción del trabajador en tiempos de pandemia, lo cual servirá como un referente de cuáles pueden ser los efectos de la covid-19. Por otra parte, el estudio posibilita establecer cuáles son los puntos en que la empresa está fallando con relación a su trabajador, para que, de esa forma, se piense en posibles soluciones. Agregado a ello, el estudio es fundamental en el área personal y académica, puesto que es un antecedente para futuras investigaciones descriptivas.

3. Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la empresa de Transportes Atlantic International Business S.A.C. Supe, 2020?

4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Palma (2004)	Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	Alta satisfacción	Ordinal
		Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22	Parcial satisfacción	
		Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Regular satisfacción	
		Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24	Parcial insatisfacción	
		Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	y baja satisfacción.	
		Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Según	
		Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	puntuación obtenida en sus dimensiones.	

5. Objetivos

5.1. Objetivos generales

Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020

5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del factor condiciones físicas y/o materiales de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Describir el nivel del factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Identificar el nivel del factor Políticas Administrativas de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Describir el nivel del factor relaciones sociales de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Describir el nivel del factor desarrollo personal de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Describir el nivel del factor desempeño de tareas de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.
- Describir el nivel del factor relación con la autoridad de la escala de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C, Supe, 2020.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación

El presente estudio se enmarca en un tipo de investigación no experimental de diseño transeccional descriptivo con lo que se indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población según Fernández, Hernández y Baptista (2014).

2. Población – Muestra

La población estuvo conformada por los 80 trabajadores de la Empresa Transportes Atlantic International Business S.A.C que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

Para el presente estudio se utilizará toda la población.

Criterios de inclusión

- Trabajadores mayores de 18 años.
- Trabajadores que realicen labor presencial.
- Trabajadores que desean participar voluntariamente en el estudio.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica para la recolección de datos fue mediante una encuesta a todos los trabajadores que voluntariamente aceptaron participar de la investigación.

La recolección de datos de la variable en estudio satisfacción laboral se realizó mediante la aplicación presencial. Para la recolección de datos se utilizará la escala de opiniones de la satisfacción laboral de Palma (2009). Dicho instrumento consta de 36 ítems y 7 factores.

Las dimensiones de la escala están referidas a factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales; Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve

la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Factor III: Políticas Administrativas El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Factor IV: Relaciones Sociales El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Factor V: Desarrollo Personal Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Factor VI: Desempeño de Tareas La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas

4. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó el software Excel-2019 con el cual se construyó la base de datos, así mismo para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva con apoyo del programa SPSS versión 25. Finalmente, los resultados son presentados en tablas para mejor entendimiento de los resultados.

RESULTADOS

Se puede observar en la tabla 1 la distribución de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transportes de Supe, el 97,5% de los encuestados perciben un nivel regular de satisfacción laboral y el 2,5% perciben alta satisfacción laboral.

Tabla 1.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Satisfacción Laboral		f	%
Niveles	Regular Satisfacción	78	97,5
	Alta Satisfacción	2	2,5
Total		80	100,0

Elaboración Propia

En relación a la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral, los trabajadores de la empresa de transportes de Supe, en un 62,5% percibe una alta satisfacción laboral, mientras que el 31.3% una regular satisfacción y sólo el 6,3% una baja satisfacción laboral.

Tabla 2.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Condiciones físicas y /o materiales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Condiciones físicas y /o materiales		f	%
	Baja Satisfacción	5	6,3
Niveles	Regular Satisfacción	25	31,3
	Alta Satisfacción	50	62,5
Total		80	100,0

Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que los trabajadores de una empresa de transportes de Supe, en relación a los beneficios laborales, un 55% percibe una baja satisfacción laboral, mientras que el 40% una regular satisfacción y sólo el 5% percibe una alta satisfacción laboral.

Tabla 3.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Beneficios laborales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Beneficios laborales		f	%
Niveles	Baja satisfacción	44	55,0
	Regular Satisfacción	32	40,0
	Alta Satisfacción	4	5,0
	Total	80	100,0

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4, los trabajadores de una empresa de transportes de Supe en un 60% percibe una regular satisfacción laboral, de otro lado el 35% percibe una baja satisfacción y el 5% alta satisfacción

Tabla 4.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Políticas administrativas, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Políticas administrativas		f	%
Niveles	Baja satisfacción	28	35,0
	Regular satisfacción	48	60,0
	Alta satisfacción	4	5,0
	Total	80	100,0

Elaboración propia

La tabla 5 señala que el 58,8% de los trabajadores de la empresa de transporte de Supe percibe una regular satisfacción laboral, en tanto el 40% percibe una alta satisfacción y sólo el 1,3% una baja satisfacción laboral

Tabla 5.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Relaciones Sociales, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Relaciones Sociales		f	%
Niveles	Baja satisfacción	1	1,3
	Regular satisfacción	47	58,8
	Alta satisfacción	32	40,0
	Total	80	100,0

Se observa en la tabla 6 que el 98,8% de los trabajadores de la empresa de transporte de Supe percibe un a regular satisfacción laboral y el 1,3% una baja satisfacción

Tabla 6

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Desarrollo personal, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Desarrollo Personal		f	%
Niveles	Baja satisfacción	1	1,3
	Regular satisfacción	79	98,8
	Total	80	100,0

Elaboración propia

Los trabajadores de la empresa de transporte de Supe, en un 71,3% perciben alta satisfacción en la dimensión desarrollo de la tarea y el 28,7% se ubicó en un nivel regular de satisfacción laboral.

Tarea 7

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión Desarrollo de la tarea, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Desarrollo de la tarea		f	%
Niveles	Regular satisfacción	23	28,7
	Alta satisfacción	57	71,3
	Total	80	100,0

En la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral, los trabajadores de la empresa de transportes en un 90% perciben una regular satisfacción laboral y un 10% una alta satisfacción.

Tabla 8

Distribución de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, en trabajadores de una empresa de transportes de Supe, 2020.

Relación con la autoridad		f	%
Niveles	Regular satisfacción	72	90,0
	Alta satisfacción	8	10,0
Total		80	100,0

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La psicología organizacional y la del trabajo tienen presentes la importancia del desarrollo de la satisfacción laboral como eje fundamental del crecimiento y desarrollo de las organizaciones, por ello consideran de vital importancia realizar estudios que permitan profundizar en el conocimiento de este tópico, pues como se mencionó contribuyen a la efectividad de las organizaciones y al mismo tiempo se constituye como determinante del bienestar del trabajador a nivel físico y mental.

El presente trabajo tiene como propósito contribuir al marco de conocimiento de la satisfacción laboral caracterizando la realidad de trabajadores de una empresa de transportes; los resultados hallados fueron que el 97,5% de los evaluados percibe una regular satisfacción laboral, mientras que el 2,5% percibe alta satisfacción; estos resultados son similares a los hallados por Bonilla (2018), quien encontró un nivel promedio de satisfacción laboral con un 93.10%, trabajo realizado en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana y cuya muestra estuvo conformada por 58 trabajadores con edades que oscilan entre 20 y 53 años. Así mismo Casana (2015), encontró un nivel regular de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, de ello se desprende que los trabajadores no presentan un óptimo estado motivacional, y ello se debe a la relación de factores preventivos y motivacionales. Herzberg (1968). Cabe señalar que existe la posibilidad que este resultado se vea influenciado por la realidad que se vive en el país y el mundo producto de la pandemia que ha mermado las actividades económicas en gran medida y es, el sector transporte, quienes han sufrido directamente una restricción de sus actividades y como consecuencia de ello el recorte de actividades laborales y por ende los sujetos de estudio que son choferes han visto reducido sus ingresos económicos. Palma (2009) señala que uno de los factores de higiene tiene que ver con las retribuciones económicas que reciben las personas por la actividad laboral realizada.

Así mismo otro de los factores que este generando esta percepción regular de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte a las políticas administrativas que median la relación laboral, esto se fundamenta también en la realidad que se vive, pues las organizaciones para no verse perjudicadas y en el peor de los casos ver en quiebra la

organización han adoptado estrategias que involucra, despidos, suspensión perfecta o licencia sin goce de haber o en el mejor de los casos reducción de horario de trabajo y por ende reducción de sueldo; hecho que ha mermado la satisfacción laboral de los trabajadores. Palma (2009) sostiene que la forma como norma la organización las relaciones laborales, resulta siendo un factor de higiene que si es positivo permite en el trabajador una mayor satisfacción laboral.

En relación a los resultados según las dimensiones de la satisfacción laboral se halló que en la dimensión condiciones físicas y/o materiales la el 62,5% de los trabajadores percibe alta satisfacción, lo que implica que los ambientes donde se desenvuelve o desarrolla la labor cuenta con las condiciones para generar satisfacción (Palma, 2009). Los resultados hallados son similares a los encontrados por Serón (2010), Uceda (2013), quienes hallaron niveles altos de satisfacción laboral según las condiciones físicas y/o materiales que proporciona la organización.

Según la dimensión beneficios laborales, los resultados fueron que el 55% de los trabajadores perciben un nivel bajo de satisfacción y el 40% un nivel regular, lo que implica que es un factor álgido para que los trabajadores sientan satisfacción por la labor desempeñada, esto resultados podrían deberse a la crisis económica que atraviesa el sector transporte que ha llevado a la reducción de sueldos o a otorgar licencias sin goce de haber a los trabajadores. Ayres y Malouff (2007) señalan que este factor motivacional puede llevar a que el trabajador renuncie o asuma con poca responsabilidad el trabajo encomendado.

Otro resultado hallado fue el de la dimensión políticas administrativas el 60% de los trabajadores perciben un nivel regular de satisfacción laboral mientras que un 35% un nivel bajo, ello significa que las políticas asumidas por la empresa están viéndose por los trabajadores como un factor que restringe las relaciones laborales y no los beneficia (Palma, 2009). Se asume que en los últimos meses las diversas empresas incluida ésta empresa de transporte han tomado medidas (políticas) que ayuden a paliar la crisis económica que se está viviendo; pero que está debilitando la relación entre la empresa y el trabajador y por ello se ha evidenciado una percepción regular con tendencia a baja de satisfacción laboral.

Los resultados de la dimensión relaciones sociales fueron que el 58,8% percibe un nivel regular de satisfacción y el 40% un nivel alto de satisfacción, ello implica que las relaciones sociales entre los trabajadores de la empresa son adecuadas, existe un clima de camaradería que genera satisfacción dentro del ambiente laboral.

Los resultados encontrados en la dimensión desarrollo personal fueron que el 98, 8% percibe un nivel regular de satisfacción; Palma (2009) señala que las actividades que desarrolla el trabajador y la oportunidad que tenga para plantear iniciativas laborales permite alcanzar niveles altos de satisfacción; en ese sentido se asume que habría pocas alternativas de plantear iniciativas laborales y ello se entiende que es una empresa de transporte y los evaluados son conductores de unidades móviles.

Otro resultado hallado es en relación a la dimensión desarrollo de tarea donde el 71,3% percibe un nivel alto de satisfacción y un 28,7% un nivel regular lo que implica que valoran de manera positiva las tareas o labores que realizan dentro la empresa; en ese sentido sienten satisfechos desarrollando la actividad de conducir unidades móviles. Robbins (2005) señala que los trabajadores prefieren desarrollar actividades en concordancia con sus habilidades o para lo que han sido preparados.

Finalmente, el resultado hallado en la dimensión relación con la autoridad fue que el 90% percibe nivel regular de satisfacción y el 10% un nivel alto de satisfacción, Según Palma (2009) señala que cuando hay una valoración adecuada de superior inmediato y respeto por la actividad que ejecuta se genera un clima favorable y por ende se siente satisfacción.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al investigar sobre los niveles de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la empresa de transporte de Supe, se concluye que los trabajadores perciben un nivel regular de satisfacción laboral.

Se concluye que las dimensiones; beneficios laborales y políticas administrativas son percibidas por los trabajadores de la empresa de transporte en un nivel regular con tendencia a baja satisfacción laboral.

Se concluye que las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, relación con la autoridad son percibidas por los trabajadores de la empresa de transportes en un nivel regular con tendencia a alta satisfacción laboral.

Recomendaciones

Se recomienda a los futuros tesisistas que puedan realizar investigaciones de nivel correlacional para poder valorar factores económicos como la crisis económica producto de la pandemia sea un factor que influya sobre el nivel de satisfacción laboral.

Al gerente de la empresa de transporte se recomienda tomar en consideración los resultados como un diagnóstico situacional de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores y que permita ejecutar acciones para mejorar las dimensiones de beneficios laborales y políticas administrativas y con ello mejorar la satisfacción laboral.

Así mismo se recomienda al gerente tomar en consideración los resultados de las dimensiones, condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, relación con la autoridad que son percibidas por los trabajadores de la empresa de transportes en un nivel regular con tendencia a alta satisfacción laboral. Para que puedan mantener esas políticas que han llevado a ese nivel de satisfacción en sus trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, K. (2020). *Satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20680>
- Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyéctica / Projectique*, 3(3), 29-39.
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2653>
- Campos, R. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola Distrito de Íllimo, 2016*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca]. Repositorio Institucional UMB. http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Canchanya, E. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, 2017*. [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1809>
- Castellano, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Edit. Académica Española, p. 104.

- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- D' Alessio, F. A. (2008). El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia, 33-34. Pearson.
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017*. [tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1477>
- Hernández, R. Fernández C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6ª.ed. México: Mc. Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R.; Méndez Valencia, S. y Contreras Soto, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1), 229-257
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Maslow, A.H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: A Free Press Paperback.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 3(1). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Palomo, M. (2000). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Piero, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I: Actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis S.A.
- Quarstein, V., McAffe, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job. 42, 859-873.
- Real Academia Española (2019). *Satisfacción*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/satisfacción>
- Robbins, S. P. (1993). *Comportamiento organizacional. /Conceptos, Controversias y aplicaciones. /*. México: Ed. Prentice Hall. México
- Robbins, S. y Judge (2009). *Comportamiento organizacional*. (13era ed.). México DF: Pearson Educación.
- Rodríguez-Alonso, A., Gómez-Fernández, P., de-Dios del-Valle, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global: Revista Electrónica trimestral de Enfermería* 16(67), 369-383. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>
- Sánchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. (1º ed.). edit. EAE, p. 348.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F., (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 54(5),537-547.
- Tulcán, J. (2019). *Satisfacción Laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18648>