



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL TIEMPO
DE PERMANENCIA DE LOS TRIPULANTES EN LA EMPRESA
DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS CRUZ DEL SUR**

S.A.C. AÑO 2015

PRESENTADA POR

FRANCISCO FERNANDO SANCHEZ MARTINCICH

ASESOR

WERNHER OMAR GUEVARA MONTESINOS

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LIMA – PERÚ

2018



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL TIEMPO
DE PERMANENCIA DE LOS TRIPULANTES EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS CRUZ DEL SUR**

S.A.C.

AÑO 2015

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS (MBA)**

PRESENTADO POR:

FRANCISCO FERNANDO SANCHEZ MARTINCICH

ASESOR

MBA. WERNHER OMAR GUEVARA MONTESINOS

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

A MIS HIJOS Diego y Camila.

AGRADECIMIENTOS

A todos los que hicieron posible este trabajo.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I. MARCO TEORICO.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1. Antecedentes del Caso	2
i. Información 2014 (Promedio mes):.....	9
ii. Tiempo de permanencia. (Información de todo el 2014):.....	10
iii. Motivos de cese. (Encuesta del dpto. de personal a los tripulantes que se retiran de la empresa. Todo el año 2014).....	10
1.1.2. Ámbito Nacional.....	11
1.1.3. Ámbito Internacional	15
1.2. Bases teóricas.....	20
1.2.1. Satisfacción laboral – variable independiente.	20
1.2.2. Tiempo de permanencia en la empresa – variable dependiente.....	38

1.3. Glosario de términos técnicos	39
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
2.1 Formulación del problema.....	51
2.1.1 Problema general.....	51
2.1.2 Problemas específicos.....	51
2.2 Hipótesis general	51
2.2.1 Hipótesis específicas	52
2.3 Matriz de coherencia.....	52
2.4 Matriz de operacionalización de variables.....	54
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1 Objetivos de la investigación	56
3.1.1 Objetivo general.....	56
3.1.2 Objetivos específicos	56
3.2 Diseño de la Investigación	56
3.2.1 Diseño correlacional	56
3.3 Población y Muestra.....	57
3.3.1 Población	57
3.3.2 Tipo de Muestreo y Tamaño de Muestra	57
3.3.2.1 Tipo de Muestreo	57
3.3.3 Instrumentación	58
3.3.4 Procedimiento	59
3.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61

CAPÍTULO IV. RESULTADOS	63
4.1. La población.....	63
4.1.2. Con respecto a los factores higiénicos-extrínsecos:.....	71
4.1.2.1. Resumen	71
4.1.2.2. Sueldo y beneficios sociales:.....	76
4.1.2.3. Relación laboral	80
4.1.2.4. Infraestructura/Ambiente físico:	84
4.1.2.5. Supervisión y Políticas de la Organización:.....	89
4.1.2.6 Correlación con la satisfacción general:	95
4.1.2.7. Correlación con el tiempo de permanencia.....	99
4.1.3. Con respecto a los factores motivacionales intrínsecos	104
4.1.3.1. Resumen	104
4.1.3.2. Reconocimiento:.....	107
4.1.3.3 Crecimiento personal/profesional:.....	109
4.1.3.4. Responsabilidad	112
4.1.3.5. Logro.....	116
4.1.3.6 Progreso	119
4.1.3.7. Correlación con la satisfacción general	122
4.1.3.8. Correlación con respecto al tiempo de permanencia:.....	125
4.1.4 Prueba y contraste de hipótesis.....	129
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	137
CONCLUSIONES.....	141

RECOMENDACIONES	145
REFERENCIAS.....	146
ANEXOS	148

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1. Exponentes de Teorías de Contenido	30
Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	31
Tabla 3. Matriz de Coherencia.....	52
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables	54
Tabla 5. Valores de fiabilidad.....	60
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad.....	60
Tabla 7. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos	72
Tabla 8. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.	73
Tabla 9. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.	74
Tabla 10. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.	75
Tabla 11. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos.....	77
Tabla 10. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos. Cont.....	77
Tabla 13. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos. Cont.....	78
Tabla 14. Resumen de la variable sueldo y beneficios sociales percibidos	80
Tabla 15 Satisfacción con la relación laboral, por segmentos	82
Tabla 16 Satisfacción con la relación laboral, por segmentos Cont.....	82

Tabla 17. Resumen de la variable relación laboral	83
Tabla 18. Satisfacción con la infraestructura, por segmentos.....	86
Tabla 19. Satisfacción con la infraestructura, por segmentos. Cont.....	87
Tabla 20. Resumen de la variable infraestructura.....	88
Tabla 21. Satisfacción en relación a la supervisión, por segmentos.....	90
Tabla 22. Satisfacción en relación a la supervisión, por segmentos. Cont.....	91
Tabla 23. Resumen de la variable supervisión	92
Tabla 24.. Satisfacción en relación a las políticas de la organización, por segmentos.....	94
Tabla 25.. Satisfacción en relación a las políticas de la organización, por segmentos. Cont.....	94
Tabla 26. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general.....	95
Tabla 27. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.....	96
Tabla 28. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.....	96
Tabla 29. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.....	97
Tabla 30. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa.....	99
Tabla 31. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.....	100
Tabla 32. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.....	101

Tabla 33. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.....	102
Tabla 34. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionados a los factores motivacionales intrínsecos.....	105
Tabla 35. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionados a los factores motivacionales intrínsecos. Cont.....	106
Tabla 36. Satisfacción en relación al reconocimiento, por segmentos	108
Tabla 37. Satisfacción en relación al reconocimiento, por segmentos. Cont.	108
Tabla 38. Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional, por segmentos.....	110
Tabla 39. Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional, por segmentos. Cont.....	110
Tabla 40. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de crecimiento personal/profesional.....	111
Tabla 41. Satisfacción en relación a la responsabilidad, por segmentos.....	114
Tabla 42. Satisfacción en relación a la responsabilidad, por segmentos. Cont...	114
Tabla 43. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de responsabilidad	115
Tabla 44. Satisfacción en relación al logro, por segmentos	117
Tabla 45. Satisfacción en relación al logro, por segmentos. Cont.	117
Tabla 46. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de logro ..	118
Tabla 47. Satisfacción en relación al progreso, por segmentos	120
Tabla 48. Satisfacción en relación al progreso, por segmentos. Cont.....	120
Tabla 49. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable progreso.	121

Tabla 50. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con la satisfacción general	122
Tabla 51. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con la satisfacción general. Cont.	123
Tabla 52. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa	125
Tabla 53. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.	126
Tabla 54. Tabla de contingencia: Satisfacción Laboral del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015	129
Tabla 55. Prueba Chi Cuadrado.....	130
Tabla 56. Correlación.....	130
Tabla 57. Tabla de contingencia: Satisfacción con los Factores Higiénicos – Extrínsecos del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur.-2015	132
Tabla 58. Prueba Chi Cuadrado.....	132
Tabla 59. Correlación.....	133
Tabla 60. Tabla de contingencia: Satisfacción con los Factores Motivacionales – Intrínsecos del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.....	134
Tabla 61. Prueba Chi Cuadrado.....	135
Tabla 62. Correlación.....	135

Índice de figuras

Figura 1 Edad de los tripulantes.....	63
Figura 2.Sexo de los tripulantes.....	64
Figura 3. Estado Civil.....	64
Figura 4. Número de hijos.....	65
Figura 5. Edad de los hijos.....	66
Figura 6. Origen de los tripulantes.....	67
Figura 7 Meses que laboran en la empresa.....	67
Figura 8. Grado de Instrucción.....	68
Figura 9. ¿Con quién vives?.....	69
Figura 10. De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje usas para el sostenimiento de tu hogar o del lugar dónde vives?.....	70
Figura 11. ¿Qué aspectos de su labor le brindan mayor satisfacción?.....	71
Figura 12. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos	76
Figura 13. Satisfacción de la relación laboral.....	81
Figura 14. Satisfacción en relación a la infraestructura y ambiente físico.....	85
Figura 15. Satisfacción en relación a la supervisión.....	89
Figura 16. Satisfacción en relación a las políticas de la organización.....	93
Figura 17. Satisfacción en relación al reconocimiento.....	107
Figura 18.Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional.....	109
Figura 19.Satisfacción en relación a la Responsabilidad.....	112
Figura 20.Satisfacción en relación al logro.....	116
Figura 21.Satisfacción en relación al progreso.....	119
Figura 22. Estoy satisfecho con el puesto de tripulante que desempeño.....	128

RESUMEN

La presente investigación busca identificar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C. Para tal fin se trabajó con un diseño correlacional ya que se ha medido la correlación entre la variable independiente la satisfacción laboral y la variable dependiente tiempo de permanencia en la empresa. Mediante un cuestionario estructurado, se buscó medir las variables “internas” (intrínsecas) que producen satisfacción/motivación y las “externas” (higiénicas) según la teoría bifactorial de Frederick Herzberg. Se encuestó a 167 tripulantes conforme fueron llegando de sus viajes o partiendo a los mismos.

Se encontró que los tripulantes entrevistados son eminentemente jóvenes, solteros, hombres (aunque se evidencia un porcentaje representativo de personal femenino) que provienen de provincia y de la capital. La mayoría tiene menos de un año laborando en la empresa y cuentan con grado de instrucción superior, así como educación secundaria y técnica. Asimismo “La satisfacción laboral” correlaciona de manera positiva con los factores externos e internos, siendo ligeramente mayor con los factores internos. En relación al “Tiempo de permanencia” esta presenta una correlación inversa con la mayoría de las variables relacionadas a los factores externos, es decir, a mayor tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa, menor es la calificación de los factores externos.

En relación a la prueba y contraste de la hipótesis general, de acuerdo a las pruebas estadísticas realizadas, se determina que no existe una relación

significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte cruz del sur.

Palabras clave: Satisfacción laboral de los tripulantes, tiempo de permanencia de los tripulantes, factores higiénicos extrínsecos, factores motivacionales intrínsecos, teoría bifactorial de Frederick Herzberg, empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros Cruz del Sur.

ABSTRACT

The present research seeks to identify ways in which relates the job satisfaction, and the time of permanence of the crew in the transport company of Cruz del Sur S.A.C. To this end, we worked with a correlational design since it has measured the correlation between the independent variable, job satisfaction, and the dependent variable, length of stay among the company. Using a structured questionnaire, we sought to measure the variables that produce satisfaction /motivation and dissatisfaction according to the bifactorial theory of Frederick Herzberg. 167 crew members were surveyed as they were coming out of their trips or going to the same.

It was found that the crew interviewed are eminently unmarried young men (although a representative percentage of female staff is evident) who come from province and the capital. The majority has less than a year working in the company and have a degree of higher education, as well as secondary and technical education. Likewise, "Job satisfaction" correlates positively with external and internal factors, being slightly higher with internal factors. In relation to the "Time of permanence" this presents an inverse correlation with the majority of the variables related to external factors, the more time of permanence of the crew in the company, the lower the rating of external factors.

In relation to the test and contrast of the general hypothesis, according to the statistical tests carried out, it is determined that there is not a significant relationship

between job satisfaction and the time of permanence of the crew in the transport company Cruz del Sur.

Keywords: Job Satisfaction of the crew, time of permanence of the crew, extrinsic hygienic factors, intrinsic motivational factors, bifactorial theory of Frederick Herzberg, ground transportation company interprovincial passengers Cruz del Sur.

INTRODUCCIÓN

La ventaja competitiva de las empresas se centra cada vez más, en el manejo eficiente de los individuos y sus grupos de trabajo, y de cómo lograr que aporten lo mejor de sí. La sociedad en general y las empresas en particular, son cada vez más conscientes del rol que protagonizan las personas, en el éxito de los negocios.

Aunque no todas son conscientes de ello, sobre todo aquellas que siendo formales desarrollan sus operaciones en un escenario desregulado y de alta competitividad como es el transporte público interprovincial.

La empresa de transporte de pasajeros Cruz del Sur S.A.C.; especializada en “ruta larga”, porque la mayoría de sus “servicios” tienen una duración de viaje entre 9 y 22 horas, tiene un alto índice de rotación de tripulantes (Terramozos), que ocasiona una disminución en la calidad del servicio y un aumento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación. Este problema llega a convertirse en un “círculo vicioso” que degrada el servicio; esencia del negocio, porque al disminuir la cantidad de tripulantes necesarios para abastecer los servicios programados el personal que queda se ve sobrecargado de trabajo. La empresa se ve obligada a programar a los tripulantes con mayor frecuencia, disminuyendo drásticamente sus horas/días de descanso, en muchos casos los “terramozos(as)” vuelven a salir de viaje el mismo día que llegan e incluso el mismo momento, “subiendo” al siguiente bus, sin posibilidad de descansar adecuadamente luego de un viaje de muchas horas. Todo ello incentiva una mayor rotación y ausentismo, llegando en algunas pocas ocasiones a no tener tripulantes que cubran la programación, por lo que la

empresa recurre a cubrir las ausencias con personal no capacitado para el servicio, como counters de ventas, personal de equipajes, entre otros.

Esto también origina que el reclutamiento, selección y capacitación de nuevos tripulantes se realice en forma “rápida”, obviando algunos requisitos importantes, que también abonan al “circulo vicioso” detallado anteriormente. Por todo ello, el servicio al cliente se deteriora, ya sea porque lo asume personal no entrenado para esa función o con poco tiempo en la empresa y/o cansado, desmotivado.

Es importante tener presente que “la entrega” del servicio de transporte, la podemos dividir en las etapas siguientes:

- i. La compra.
- ii. El embarque.
- iii. El viaje.**
- iv. El desembarque y
- v. La post-venta.

De ellas, “el viaje” es de lejos la etapa más prolongada del servicio, donde hay mayor contacto con el cliente, por ello el tripulante tiene un rol protagónico en el éxito o fracaso del mismo, más aún si la empresa busca implementar una estrategia de diferenciación en un público objetivo, de nivel socioeconómico A, B y C1.

Mediante la investigación planteada se busca despejar el siguiente problema general: ¿Existe una relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de

permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.- 2015?

Asimismo, se maneja la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

La presente investigación aportará a las empresas formales de transporte interprovincial, una mejor posición competitiva a través de un adecuado manejo de su capital humano y aportará a los jóvenes trabajadores un mejor y mayor desarrollo de su vida laboral.

Se presentaron dos factores exógenos durante el desarrollo de la investigación, el primero fue el hecho de que los entrevistados pudieron alterar la sinceridad de algunas respuestas debido al temor a ser identificados y que la empresa tome algún tipo de acción que los perjudique; el segundo fue que ocho meses antes de iniciar el trabajo de campo la empresa sube el sueldo a los tripulantes en 36% y la rotación bajó a la mitad, este escenario afectó, de alguna manera, las percepciones de los entrevistados ya que la satisfacción general obtuvo un porcentaje alto en relación a la satisfacción de cada una de las variables.

Los resultados se obtuvieron de manera científica, siguiendo la teoría bifactorial propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg que postula la existencia de dos factores que explican la motivación en el trabajo, esta teoría es aceptada y

aún se encuentra vigente. De acuerdo al problema y tipo de conocimiento a lograr se realizó una investigación con diseño correlacional porque se ha medido la correlación entre la variable independiente, satisfacción laboral, y la variable dependiente, tiempo de permanencia en la empresa. Asimismo, la investigación es no experimental- Transversal Los datos para el análisis fueron obtenidos de primera fuente a través de encuestas aplicadas por el mismo autor del trabajo de investigación

La población estuvo conformada por trabajadores de la Empresa de Transportes Cruz del Sur en el cargo de tripulantes, a noviembre del año 2015. El tamaño de la población fue de 180 tripulantes. La muestra para el trabajo de investigación es de 167, lo que permite inferir los resultados.

En relación con la validez externa, los resultados obtenidos se pueden generalizar a otras empresas de transporte de pasajeros que cuenten con una organización y sistema de funcionamiento similar o igual a la empresa Cruz del Sur S.A.C.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I presenta la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes del caso, las bases teóricas necesarias para poder determinar la estructura del documento y un glosario de términos técnicos que permite la aclaración de las palabras claves.

En el Capítulo II se define las hipótesis, general y específicas, así como las variables de investigación. Esta etapa de la investigación desarrolla matrices de coherencia y de operacionalización de variables, lo que permite determinar los principales conceptos aplicados.

Por otro lado, en el capítulo III se establece la metodología que es aplicada en el proceso de la investigación, considerando el diseño, la población, el procedimiento muestral, el instrumento a utilizar para la recolección de la información, las técnicas de procesamiento y el análisis de los datos obtenidos del proceso.

En el Capítulo IV se establecen los resultados buscando así dar respuesta a cada planteamiento; las correlaciones de las variables y el contraste entre las hipótesis también forman parte de este capítulo.

En el capítulo V se presenta la discusión de los resultados

Se detallan las conclusiones y recomendaciones del caso que responden a las determinaciones del problema de investigación. Las referencias bibliográficas permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en este documento.

Finalmente, se presentan los anexos que soportan el detalle de las actividades relacionadas con el levantamiento de la información.

CAPÍTULO I. MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes

Una de las pocas certezas que se tiene del futuro, es que este deparará más competencia y con ello más dificultades para diferenciarse en el mercado. La ventaja competitiva de las empresas se centra cada vez más, en el manejo eficiente de los individuos y sus grupos de trabajo, y de cómo lograr que aporten lo mejor de sí. La sociedad en general y las empresas en particular, son cada vez más conscientes del rol que protagonizan las personas, en el éxito de los negocios.

En este capítulo se presentan los antecedentes que justifican el problema de investigación, así como estudios que reflejan esta preocupación y la necesidad apremiante de solucionar el problema ¿Cómo evitar la “rotación de personal”? ¿Cuánto cuesta que el talento humano “migre” a otras empresas? ¿Cuánto afecta en pérdida de clientes o disminución en la calidad del servicio? ¿Cuánto en aumento de costos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevos trabajadores?... se continúa con una recapitulación de anteriores investigaciones que hablan de la motivación de los trabajadores.

1.1.1. Antecedentes del Caso

La empresa de transporte de pasajeros CRUZ DEL SUR S.A.C.; especializada en “ruta larga”, porque la mayoría de sus “servicios” tienen una duración de viaje entre 9 y 22 horas, tiene un alto índice de rotación de tripulantes (Terramozos), que ocasiona una disminución en la calidad del servicio y un aumento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación. Este problema llega a convertirse en un “círculo vicioso” que degrada el servicio; esencia del negocio, porque al disminuir la cantidad de tripulantes necesarios para abastecer los servicios programados el personal que queda se ve sobrecargado de trabajo. La empresa se ve obligada a programar a los tripulantes con mayor frecuencia, disminuyendo drásticamente sus horas/días de descanso, en muchos casos los “terramozos(as)” vuelve a salir de viaje el mismo día que llegan e incluso el mismo momento, “subiendo” al siguiente bus, sin posibilidad de descansar adecuadamente luego de un viaje de muchas horas. Todo ello incentiva una mayor rotación y ausentismo, llegando en algunas pocas ocasiones a no tener tripulantes que cubran la programación, por lo que la empresa recurre a cubrir las ausencias con personal no capacitado para el servicio, como counters de ventas, personal de equipajes, entre otros. Esto también origina que el reclutamiento, selección y capacitación de nuevos tripulantes se realice en forma “rápida”, obviando algunos requisitos importantes, que también abonan al “circulo vicioso” detallado anteriormente. Por todo ello, el servicio al cliente se

deteriora, ya sea porque lo asume personal no entrenado para esa función o con poco tiempo en la empresa y/o cansado, desmotivado.

Es importante tener presente que “la entrega” del servicio de transporte, la podemos dividir en las etapas siguientes:

- vi. La compra.
- vii. El embarque.
- viii. El viaje.**
- ix. El desembarque y
- x. La post-venta.

De ellas, “el viaje” es de lejos la etapa más prolongada del servicio, donde hay mayor contacto con el cliente, por ello el tripulante tiene un rol protagónico en el éxito o fracaso del mismo, más aún si la empresa busca implementar una estrategia de diferenciación en un público objetivo, de nivel socioeconómico A, B y C1.

Detrás de esta problemática, existe una “Cultura organizacional” no centrada en el “Cliente”, ni consciente del impacto económico que representa un servicio mediocre o malo. Karl Albrecht, lo explica de esta forma:

El servicio tiene más impacto económico de lo que pensábamos y es peor de lo que imaginábamos. Las continuas

investigaciones sobre clientes indican que muchas empresas de servicios están pagando un precio terriblemente alto por el “costo de oportunidad” de negocios perdidos, debido a un servicio mediocre. En numerosas industrias, tanto la participación en el mercado como el volumen del mercado están a disposición de las firmas que puedan conseguir una posición verdaderamente diferenciada alrededor de la excelencia del servicio. (Albrecht, 2006, pág. 3)

Es de interés del investigador, Gerente Comercial de la empresa, identificar las causas del problema y solucionarlo, en la convicción que la mejor forma de comercializar un “servicio” es conseguir que los propios clientes lo recomienden, ello implica también convencer a la “alta gerencia” que poner “al centro” al cliente y por ende, al servicio que se le presta, es un buen negocio para la empresa.

...Si la alta gerencia cree en el servicio, hay posibilidades que la idea se contagie. Si en realidad no creen en eso, no se ira rápido a ninguna parte, independientemente de lo que ellos digan. (Albrecht, 2006, pág. 4)

Además, generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo; en este rubro, implica tener un conocimiento más profundo del cliente, tanto interno como externo. La fidelidad y lealtad de los usuarios, se consigue a través de los empleados de la empresa. Identificar que

variables motivan al personal a entregar un servicio superior y/o cuales la entorpecen, es un insumo importante para alcanzar este objetivo.

Para llevar a cabo esta labor, se revisará la historia de la Teoría general de la administración y el desarrollo del concepto de satisfacción laboral, y dentro de ello las principales teorías que explican la motivación de los individuos; en especial en ambientes laborales, para poder escoger una que mejor se adecue a la realidad descrita, donde la “Cultura organizacional” está centrada “en el costo” y no en la satisfacción del cliente “externo” y menos el “interno”. Esta teoría debe ser muy clara, lógica, simple y fácilmente entendida por las personas que toman las decisiones en la empresa.

De las teorías revisadas, que se encuentran agrupadas en su mayor parte, entre teorías “de contenido” y “de proceso”, donde las primeras se enfocan en las variables que originan la motivación, y las segundas orientadas en lo que transcurre dentro del individuo, se ha escogido la teoría de la dualidad o de los dos factores, del psicólogo Frederick Herzberg, porque se considera que cumple con los requisitos descritos, y existe en el campo laboral varios estudios que se pueden tomar como ejemplos, antecedentes y referentes.

Esta teoría “de contenido”, identifica dos “sistemas” o dos grupos de variables, que condicionan la conducta del individuo de forma diferente, por una parte tenemos las variables denominadas “higiénicas” (preventivas, de mantenimiento), ubicadas “al exterior” de la persona, “contextuales”, como el salario, las políticas de la empresa, la supervisión, las condiciones laborales, entre otras; si la empresa no las provee de forma adecuada produce insatisfacción laboral, pero si lo hace suficientemente bien, no produce satisfacción. La satisfacción laboral, que causa la motivación, es originada por otro grupo de variables ubicadas “al interior” del individuo y están “...centradas en el trabajo en sí, el desempeño del individuo, sus responsabilidades y el desarrollo y reconocimiento que de él obtiene...” (Velazquez Mastreta, 2016, pág. 96), como la responsabilidad, el logro, el reconocimiento, entre otros.

Herzberg descubre que la insatisfacción y la satisfacción laboral, no son dos extremos de la misma línea, sino que responden a sistemas y variables diferentes. Esto es muy significativo para la empresa, la cual debe entender que concentrarse solo en proveer condiciones laborales adecuadas, es importante, pero no suficiente para alcanzar los objetivos propuestos. Cruz del Sur debe tomar conciencia, que debe hacer un esfuerzo mucho mayor y mejor enfocado, para destacarse dentro del mercado. Karl Albrecht señala lo siguiente:

Sus empleados son su primer mercado; hay que venderles la idea del servicio o ellos nunca la venderán a sus clientes. La forma como la gente piense sobre sí misma y sus trabajos siempre afectará sus interacciones con los clientes. Si ellos creen en dar el mejor servicio que puedan, eso será evidente. Si usted no los ha convencido, eso también será evidente...

Más adelante consigna lo siguiente:

Los sistemas, con frecuencia, son enemigos del servicio. Muchos de los problemas de servicio pobre o mediocre tienen su origen en los sistemas, procedimientos, políticas, reglas, reglamentaciones y extravagancia organizacional. Con demasiada frecuencia culpamos a la gente que se entiende con el público por el servicio deficiente, cuando el problema real son los sistemas que no funcionan o no tiene sentido. Si usted no está dispuesto a reestructurar los sistemas, les está pidiendo que emprendan la tarea con un solo zapato. (Albrecht, 2006, pág. 4)

Es por ello que la organización debe concentrar su “esfuerzo comercial”; a nivel de toda la organización, orientándose a estos dos públicos, “clientes” y “empleados”. La “Cultura organizacional” juega un rol vital e imprescindible para conseguirlo.

Si no hay convicción de los accionistas, de los que toman las decisiones, que “el cliente es la razón de ser de la empresa” y que es a través de “satisfacerlo mejor que la competencia”, que vamos a conseguir los objetivos empresariales, y que ese camino, es el más seguro al éxito, poco o nada se va a poder conseguir en ese esfuerzo.

...orientación al marketing...se trataba de tener al consumidor en su pensamiento y en su planeación de negocios. De esta manera, el concepto de marketing se relaciona con lo que los consumidores quieren, y no con aquello que la compañía encuentra más sencillo o menos costoso... (Schiffman & Kanuk, 2010, pág. 8)

Por lo tanto, este estudio también pretende demostrar a los “Directores” de la empresa, que el personal que tiene contacto con el cliente, en lo que se denomina “los momentos de la verdad”, tienen un rol protagónico en la satisfacción del mismo, y por lo tanto en el éxito empresarial, porque es en “esos momentos”, “por lo que ve”, “por lo que percibe”, que el cliente decide su compra y reafirma su lealtad y fidelidad hacia la empresa/marca/servicio.

Se espera que este trabajo contribuya a cambiar la “Cultura organizacional” existente, para que en las decisiones empresariales

del “día a día”, estos empleados y todos los procesos que conlleven a la satisfacción del cliente, tengan mayor relevancia, como lo diría en su momento Carlzon (1991) y Albrecht (2006).

En resumen, este problema de rotación de tripulantes, origina disminución en la calidad del servicio a bordo, característica muy apreciada en el público objetivo al cual se orienta Cruz del Sur y fuente importante de diferenciación.

Estos problemas se expresan numéricamente, en la siguiente información:

i. Información 2014 (Promedio mes):

Rotación-índice:	16%
Población:	163
Ingresos:	26
Salidas:	27

NOTA: Las “salidas” de personal son mayores que los “ingresos”.

ii. Tiempo de permanencia. (Información de todo el 2014):

Retiros antes de 3 meses:	53%
Retiros de 3-6 meses	22%
Retiros de 6-9 meses	9%
Retiros de 9-12 meses	5%
Retiros de 12-18 meses.	5%
Retiros de 18-24 meses	2%
Retiros de 24-más meses	4%

NOTA: Más del 50% de los tripulantes “rota” antes de los 3 meses, y el 75% no sobrepasa los 6 meses de permanencia en la empresa.

iii. Motivos de cese. (Encuesta del dpto. de personal a los tripulantes que se retiran de la empresa. Todo el año 2014)

No adaptación al puesto:	21%
Problemas familiares:	19%
Salud:	17%
Sueldo:	14%
Falta grave o abandono:	10%
Estudios:	9%

Ambiente laboral:	3%
Inadecuada programación:	2%
Falta de consideración:	1%
Otros motivos:	4%

1.1.2. **Ámbito Nacional**

- i. **“Rotación laboral voluntaria en agencias de viaje en la ciudad del Cusco”**. Febrero 2017. Raúl Jorge Centeno Allende, Elisa Huancahuire Garrafa y Luis Alberto Minaya Seminario. Tesis para optar el grado de Magister en “Administración estratégica de empresas”, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo es determinar los factores internos y externos que originan la rotación laboral en las agencias de viajes de la ciudad de Cusco.

Los autores presentan diversas cifras, que muestran que la “Rotación laboral” en el Perú es una de las más altas de América Latina, en especial en el sector “servicios”, afectando con ello la productividad empresarial. La ciudad del Cuzco y sus agencias de viaje no son la excepción, sus trabajadores permanecen entre dos y tres años, retirándose principalmente por la búsqueda de

mayores oportunidades de desarrollo profesional o mejores ingresos.

La falta de liderazgo, climas organizacionales poco apropiados, inexistencia de líneas de carrera que generan que los empleados sientan que no tienen oportunidades de crecer profesionalmente, escasa evaluación, y cuando la hay, no hay una retroalimentación, entre otros factores, no generan sentido de pertenencia en ellos, pero sí deseo de “buscar nuevos horizontes”, que, sumado a las oportunidades laborales existentes, generan aumento en la rotación laboral.

Todo ello no solo incrementa los costos, sino que también disminuye la calidad del servicio que ofrecen, en un sector en crecimiento y de alta competencia.

La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo. La técnica de investigación utilizada es la del método de casos, se analizaron 19 empresas.

- ii. **Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la rotación laboral de la generación “Y” en las entidades bancarias de la ciudad del Cuzco**”. Febrero 2017. Nelson Báez Pacheco, Jorge Luis Esquivel Laurente, Víctor Alfredo Núñez Bueno, Anghela Rojas Marroquín, Luis Antonio Zavaleta Flores.

Tesis para optar el grado de Magister en “Administración estratégica de empresas”, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo del estudio, fue analizar la rotación laboral de la Generación “Y”, en el sector financiero de la ciudad del Cusco y proponer soluciones al problema.

El estudio se realiza en las cuatro principales entidades bancarias de la ciudad, a ejecutivos de “La Generación Y” o “Millennials”, nacidos entre 1980 y 1994, que crecieron en un contexto global de interconectividad y de incertidumbre económica y que representan la fuerza laboral del futuro.

Esta generación, a diferencia de las otras, busca vivir una vida más significativa, que el trabajo que realicen enriquezca su vida y haya un equilibrio en todo lo que hagan. Todas estas características se ven reflejadas en los resultados que obtienen, mostrando una relación significativa entre las variables de motivación y satisfacción laboral con la rotación. Con respecto al clima laboral, se evidenció una relación no significativa con la rotación laboral.

Otro dato importante del estudio es, que actualmente, el índice de rotación de personal en el sector financiero es del 3.7%, sin embargo, los resultados obtenidos señalan que la intención de rotación es del 58.5%.

Se trató de una investigación descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo

- iii. **“Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la región Arequipa”**. Julio 2016. Jorge Bustamante Medina, Mauricio Fernandez Herrera, Yerald Moscoso Huarca, Julio Vera Medina. Tesis para optar el grado de Magister en “Administración estratégica de empresas”, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo del estudio busca relacionar el “Compromiso laboral que desarrolla el trabajador para con la empresa”, en sus 3 dimensiones, afectivo, normativo y de continuidad (Deseo, deber y necesidad de continuar en la organización), con la “Rotación laboral” del mismo, con la finalidad de identificar los factores que influyen en la intención de rotación laboral y contribuir así a una mejor gestión del capital humano.

Una de las conclusiones principales del estudio, es que las dimensiones afectivas y normativas, tienen una relación inversa, con la intención de cambiar de trabajo. Con respecto a la dimensión de continuidad, no existe una relación significativa.

Este estudio también señala, la alta rotación existente en el país, en comparación con sus “pares” de América Latina, 18% en Perú versus 5 a 10% en los demás países.

Se trata de un estudio con un enfoque cuantitativo, con alcance de tipo descriptivo y correlacional

1.1.3. **Ámbito Internacional**

- i. **“Factores que originan la rotación del personal en empresas mexicanas”**. Marzo 2008. Profesor Roberto Flores Leal catedrático de la Facultad de Administración y Contaduría Pública de la U.A.N.I. Monterrey, NL. Dr. Mohammad Baddi profesor e investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León. San Nicolás, NL, México. Dr. José Luis Abreu Quintero profesor e investigador de la Facultad de Administración y Contaduría Pública de la U.A.N.I. Monterrey, NL.

El objetivo del estudio, fue determinar los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas.

En este trabajo, los autores comienzan reflexionando sobre la importancia del factor humano y la motivación, en las organizaciones:

...el destino del país que está en manos de sus habitantes, de sus conocimientos, de sus habilidades, de sus esfuerzos y sin lugar a dudas, la motivación constituye un arma poderosa para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular, a la organización a la que pertenecen y a su país en general...

Continúan resaltando la necesidad de las organizaciones, de conocer cuan motivadas y satisfechas están las personas que trabajan para ellas, lo que se debe reflejar en el nivel de estabilidad y grado de compromiso que tiene los trabajadores con los resultados de la empresa.

Se identificó la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral, explicando el efecto que tiene la baja remuneración, se analizó además cómo afecta la selección incorrecta y la motivación. El fundamento del estudio es cualitativo. Se aplicó el método de estudio de casos como procedimiento de análisis de la realidad.

- ii. **“Estrategias para disminuir la rotación de personal en el área de cajas y autoservicio de Papelera Dabo SA de C.V”**. México 2010. Tesis para obtener el título de licenciada en Administración Industrial del Instituto Politécnico Nacional por Isabel Monserrat Razo García.

Este trabajo busca identificar estrategias que sirvan para disminuir la rotación del personal; en las áreas descritas.

Este estudio es motivado por las consecuencias que la rotación causa en la empresa, que no solo pasa por un “aumento de costos” de reclutamiento, capacitación y otros, sino también por un deterioro en el servicio al cliente, al tener personal “en entrenamiento” atendiendo a clientes, con todas las deficiencias que ello conlleva. Otra reflexión que hace la autora, es sobre la “pérdida” que sufre la empresa, cuando un trabajador talentoso decide cambiar de organización, y por consecuencia, la “ganancia” de la “otra empresa” al incorporar a esa persona. Reducir la rotación de personal significa un ahorro importante en varios aspectos para la empresa. El estilo de liderazgo del jefe inmediato, es un factor muy importante para ello.

Se realizó un estudio cuantitativo, a través de un cuestionario a todo el personal de las 2 áreas descritas y una red semántica, tomando como base los factores internos de la rotación de personal, consignados por Chiavenato en su libro “Administración de Recursos Humanos” del 2007.

El trabajo concluye en una serie de estrategias para reducir la rotación.

- iii. **“Causas que originan el índice de rotación de personal eventual académico y administrativo, en el Instituto Tecnológico de Sonora, dependencia de educación superior, unidad Navogoa”**, septiembre del 2007. Tesis para obtener el grado de Maestra por el Instituto Tecnológico de Sonora de Gilda Haydee Gil Ureña.

Este estudio busca identificar las causas que originan la rotación del personal administrativo y académico eventual, con la intención de generar estrategias que puedan corregir y/o prevenir este fenómeno.

Desde 1979 el Instituto Tecnológico de Sonora, ha crecido en forma importante y constante, tanto en infraestructura como en alumnos, también en la preocupación por crear condiciones adecuadas en su personal, que contribuyan a alcanzar la “excelencia académica”, que repercuta en la satisfacción de sus clientes, buscando generar una tendencia contraria a lo que se aprecia en la sociedad mejicana en general, en que los índices de rotación aumentan año a año, y donde se observa una disminución del compromiso de los trabajadores para con su empresa.

Dentro de las principales causas están las relacionadas al tipo de contratación, que genera inseguridad laboral, falta de prestaciones (Servicio médico, capacitaciones, entre otros) y el sueldo.

- iv. **“Rotación de personal en una empresa de venta al detalle de calzado en Guatemala”** Guatemala, febrero del 2011. Tesis de Maestría de la Universidad Panamericana-Facultad de Ciencias Económicas, de la Licenciada María Mercedes Paredes Ruiz.

Aquí tenemos a otra empresa preocupada por los altos índices de rotación del personal que da “la cara al cliente” y la necesidad apremiante de solucionar el problema, por lo que el objetivo fue identificar las causas, para formular una propuesta de programa para reducir dichos índices, todo dentro del contexto de la “Industria del calzado”, que se ha caracterizado por tener indicadores elevados en esta variable.

Se concluye que los factores que inciden, son los salarios que perciben los vendedores de tienda, la imposibilidad de continuar con sus estudios y los horarios de trabajo que deben cumplir. También se identificaron factores secundarios como: el contenido del trabajo, entre otros.

- v. **“Factores que originan la rotación del personal en empresas mexicanas”**. Marzo 2008. Profesor Roberto Flores Leal catedrático de la Facultad de Administración y Contaduría Pública de la U.A.N.I. Monterrey, NL. Dr. Mohammad Baddi profesor e investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León. San

Nicolás, NL, México. Dr. José Luis Abreu Quintero profesor e investigador de la Facultad de Administración y Contaduría Pública de la U.A.N.I. Monterrey, NL.

Este es otro estudio en el cual los “Directivos” identifican que una forma de aumentar la productividad de la empresa, es a través de los trabajadores, y una forma de implementarlo es disminuyendo la rotación del mismo. El objetivo es identificar las causas que la producen, para poder hacer un plan que mejore las condiciones laborales y por ende disminuya este indicador.

Se concluye en que existen altos niveles de insatisfacción y detalla varias causas de las mismas. Propone diversas acciones de mejora.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Satisfacción laboral – variable independiente.

- **Introducción**

El ser humano es el “centro de la creación”, y en sus dos dimensiones, una íntima, personal, privada, propia, y la otra social, comunitaria, gregaria, “de cara a los otros”, busca la felicidad, la “armonía interior”, “el equilibrio”, la autorrealización. No solo

satisfacer sus necesidades básicas que le permitan subsistir, sino también sus necesidades psicológicas y sociales.

A lo largo de su vida se relacionará con múltiples personas, también con variadas organizaciones de diverso tipo, tamaño, fines, estructura, y lo hará como cliente/usuario de ellas y como trabajador/protagonista de los productos o servicios que ella crea y produce, y que posteriormente ofrece a la sociedad. Parte importante de su vida transcurrirá trabajando para una organización, que, entre otras cosas, le suministrará el medio económico de subsistencia y desarrollo para él y su familia, incluso después de concluir su vida laboral, estando ya jubilado. Esta etapa será importante para él, y también para la empresa en la cual trabaje.

La organización denominada “empresa” por su parte, buscará mantenerse vigente indefinidamente, para lo cual deberá generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, y ello no es posible sin el concurso del individuo, de la persona, del trabajador.

¿Cómo hace la organización para que el trabajador se “mueva” a alcanzar los objetivos empresariales? ¿Cómo se integran los objetivos organizacionales con los personales? ¿Cómo se logra compromiso, entrega? Esas preguntas las han respondido; desde diferentes puntos de vista, diversos estudiosos de las

organizaciones. Los conceptos de “motivación” y “satisfacción laboral” tienen un rol protagónico en ellas.

- **La “Teoría General de la Administración” y la “Satisfacción laboral”**

Posterior a la “Revolución industrial”, la economía mundial sufre cambios drásticos y crecientes. Las empresas siguen buscando alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia; a través de las personas, pero ahora deben adaptarse al nuevo contexto mundial.

Chiavenato (1999) comenta que a fines del siglo XIX y principios del siglo XX; en Estados Unidos, el ingeniero Frederick Taylor inicia sus experimentos y estudios a partir del trabajo del obrero. En 1903 publica su trabajo “Administración de talleres”, en el que, a través de un estudio de tiempos y movimientos, plantea la racionalización del trabajo.

Se dio cuenta, además, que el operario más productivo y dispuesto percibía que al final su remuneración iba a ser igual a la de sus compañeros menos productivos, por lo que perdía el interés, reduciendo gradualmente su rendimiento al nivel de sus colegas.

De ahí su propuesta de crear nuevas formas de remunerar al personal, asociado a su nivel de producción. Consideraba

importante también, crear condiciones que aseguren el bienestar físico y reducción de la fatiga, así como una atmosfera de colaboración entre el trabajador y la empresa.

En 1911 publica su libro, “Principios de administración científica”, en el cual concluye en la necesidad de contar con una estructura organizacional que apoye y de coherencia a sus principios.

En resumen, esta teoría denominada de “Administración científica”; que la integran principalmente ingenieros, se inicia con un énfasis en “la tarea” del operario, con el fin de hacerla más eficiente y, por ende, reducir costos, para luego proponer la necesidad de analizar, planear y organizar la empresa de forma “científica”, “racional”. Para ellos, la motivación y satisfacción laboral está basada principalmente en la búsqueda de dinero, de recompensas salariales y materiales del trabajo. Este concepto del “Hombre económico” (Homo economicus); acuñado por esta teoría, lo resume Chiavenato (1999, pág. 63) de esta forma:

Esa visión estrecha de la naturaleza humana - el hombre económico - no se limitaba a ver al hombre como alguien que se emplea por dinero, sino que peor aún, veía al obrero de la época como un individuo limitado y mezquino, lleno de prejuicios y culpable de holgazanería y del desperdicio de las empresas, a quien se debía controlar continuamente mediante

la racionalización previa del trabajo y el establecimiento del tiempo estándar.

Al otro lado del océano; en Francia, Henri Fayol; como pionero, y otros ejecutivos de empresas de la época, daban forma a lo que más tarde se llamaría la “Teoría Clásica”. Esta corriente buscaba aumentar la eficiencia de las empresas a través de la forma y disposición de los “departamentos” u órganos componentes de la organización y de la interrelación entre ellos. Su visión integral de la empresa permitió una mejor forma de subdividirla, centralizando la dirección en un jefe principal.

El libro donde expone su teoría se titula “Administración industrial y general” y fue publicado en Paris en 1916, en el expone; entre otros conceptos, que toda empresa puede ser dividida, en seis funciones básicas, las cuales son: “Técnicas”; relacionadas con la producción, “Comerciales”, “Financieras”, de “Seguridad”, relacionadas a la protección y preservación de los bienes y las personas, “Contables” y “Administrativas”, esta última relacionada con la integración de las cinco anteriores.

También incluye las funciones del administrador, que son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, donde organizar implica proporcionar los elementos materiales y sociales para el funcionamiento de la empresa, dirigir, alcanzar el máximo

rendimiento de los empleados, y coordinar, la armonización de todas las actividades de la empresa para facilitar el trabajo.

Dentro de los varios “Principios generales de la Administración” que consigna Chiavenato (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 1999, pág. 95), los más relacionados con la motivación y satisfacción laboral son los siguientes:

- i. **Equidad:** Amabilidad y justicia para conseguir la lealtad de los trabajadores”.
- ii. **Estabilidad del personal:** Es mejor que el trabajador permanezca el mayor tiempo posible en el puesto. La rotación causa impactos negativos en la eficiencia”.
- iii. **Espíritu de equipo:** Para la organización, la armonía y unión son grandes fortalezas.
- iv. **Remuneración:** Debe haber una satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización”.

En resumen, el énfasis de esta teoría está en la estructura y en su funcionamiento, como el medio principal para mejorar la administración de la empresa.

En ambas teorías que se les denomina “Clásicas”, está presente el concepto de división del trabajo y por ende de especialización, en la primera a nivel del trabajo del obrero, y en la segunda, en la departamentalización.

Hasta aquí hemos pasado de una teoría que consideraba al salario como la principal fuente de satisfacción laboral, a otra que prioriza la “estructura” y a partir de ahí, “norma” a través de “principios” las “buenas prácticas” administrativas o de gestión.

Es sólo a partir de 1930 en adelante, que nacen nuevas teorías cuyo centro son las “personas”, en sus dimensiones psicológicas y sociales. El concepto del “hombre económico” de la teoría Clásica, cede al del “hombre social”.

- **La teoría de la “Relaciones Humanas”**

Chiavenato (1999) comenta que, en 1932, en Estados Unidos, el sociólogo Elton Mayo y colaboradores, crearon la teoría de las “Relaciones humanas”, como consecuencia de los experimentos de Hawthorne y en oposición a la teoría Clásica y a la deshumanización del trabajo por ella propiciada. Estudia la organización informal, la motivación, el liderazgo, las comunicaciones y dinámicas de grupo.

Entre sus principales conclusiones están las siguientes:

- i. El nivel de producción depende de la integración social.
- ii. El comportamiento de los empleados está bastante influenciado por las normas y valores de los grupos sociales en los que participa.
- iii. A las personas, las motiva principalmente la necesidad de reconocimiento, aprobación social y participación en las actividades de los grupos sociales en que conviven.
- iv. Los grupos informales influyen en el trabajador.
- v. Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada que influye y es influenciado por las personas con las que se relaciona.
- vi. El contenido y naturaleza del trabajo influye grandemente en la moral del trabajador.
- vii. El aspecto emocional es importante.

En resumen, esta teoría postula que el trabajo es una actividad eminentemente grupal, por lo tanto, el salario; aun cuando sea justo y generoso, no es el único factor decisivo en la motivación y satisfacción laboral. El nivel de producción está más influenciado por las normas del grupo. Las recompensas sociales y simbólicas son especialmente relevantes, como el reconocimiento y aprobación, así como la participación grupal.

- **Otras teorías con un énfasis en las personas son las siguientes:**

- i. **Teoría del “Comportamiento organizacional” (1957).**

Estudia los estilos de administración, teoría de las decisiones, integración de los objetivos organizacionales e individuales.

- ii. **Teoría del “Desarrollo organizacional” (1962).** Estudia el cambio organizacional planeado, y el enfoque de sistema abierto.

Todas estas teorías enriquecen y dan un nuevo y más profundo sentido, a los conceptos de motivación y satisfacción laboral.

- **Las teorías de la motivación y la satisfacción laboral.**

Chiavenato (2009) incluye un capítulo completo sobre el tema de “motivación” y sus teorías, de ahí algunas definiciones de motivación:

- I. Proviene del latín “moveré” que significa mover.
- II. Es la presión interna surgida de una necesidad, también interna, que excita las estructuras nerviosas, origina un estado de energía que impulsa al organismo a la actividad, e inicia,

guía y mantiene la conducta hasta alcanzar una meta, objetivo o incentivo.

- III. Es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica. o con una necesidad, que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo.

De estas definiciones se puede inferir, que el proceso de motivación comienza con una necesidad, que origina una pulsión o energía, que mueve al individuo hacia la satisfacción de esa carencia. Una vez alcanzado el objetivo, se llega a un equilibrio y el proceso se repite, debido al nacimiento de nuevas necesidades.

Otra conclusión que se debe anotar, es que los conceptos de motivación y satisfacción no son sinónimos. El primero se refiere al comportamiento que busca alcanzar un objetivo, que es la satisfacción de la necesidad. Es en la medida que se tenga éxito, que producirá satisfacción y, por consiguiente, anulación de la motivación.

▪ **Las teorías de la motivación se pueden clasificar en tres grupos**

(Chiavenato, 2009):

- A. **Teorías de contenido**: Postula que los motivos del comportamiento humano residen en el individuo, en sus “fuerzas

internas”, lo que lo hace diferente de persona a persona. Sus exponentes principales son:

Tabla 1. Exponentes de Teorías de Contenido

TEORÍA DE LA PIRÁMIDE DE MASLOW	TEORÍA ERC	TEORÍA DE LOS DOS FACTORES	TEORÍA DE LAS NECESIDADES ADQUIRIDAS
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima	Crec/Relac.	Motivacionales	Poder
Sociales	Relaciones	Motivacionales	Afiliación
Seguridad	Existencia	Higiénicos	
Fisiológicas	Existencia	Higiénicos	

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 248)

- i. **Maslow, con su teoría de la pirámide de necesidades,** en la cual las jerarquiza; desde las necesidades fisiológicas; en la base, ascendiendo a las de seguridad, sociales, de estima y por último, de autorrealización; en la cúspide de la pirámide, para mostrar que mientras no se satisfaga una necesidad de “orden inferior”, esta dominará el comportamiento, hasta que no sea cubierta parcial o totalmente, además las necesidades básicas se caracterizan por tener un proceso motivacional más rápido, y las de orden “más elevado” un ciclo mucho más largo.

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción laboral

SATISFACCIÓN FUERA DEL TRABAJO	PIRÁMIDE DE MASLOW	SATISFACCIÓN LABORAL
Educación	Necesidad	Trabajo desafiante
Crecimiento personal	autorrealización	Crecimiento personal
Pasatiempos		Autonomía
Religión		Participación decisiones
Aprobación de la familia	Necesidades estima	Reconocimiento
Aprobación de amigos		Responsabilidad
Reconocimiento comunidad		Orgullo Ascensos
Familia	Necesidades	Amistad de
Amigos	sociales	compañeros
Grupos sociales		Integración con
Comunidad		clientes Jefes amigables Camaradería.
Abrigo	Necesidades	Trabajo seguro
Protección de violencia	seguridad	Permanencia en el
Libertad		empleo
Autonomía		Protección
Comida	Necesidades	Remuneración
Agua,	fisiológicas	adecuada
Sueño y reposo.		Prestaciones Horario de trabajo Intervalos de descanso. Comodidad física.

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 243)

ii. **Alderfer, con su teoría ERC (Existencia, Relaciones, Crecimiento)**

Trabajó con el esquema de Maslow, pero agrupo las necesidades de forma diferente, en esas 03 categorías, además su concepción era menos rígida, consideraba que más de una necesidad podían estar activas en el mismo momento y que la no satisfacción de una necesidad de “orden superior”, ocasionaba que aumente el deseo de satisfacer una de orden “más bajo”.

iii. **Herzberg, con su teoría de los dos factores,**

El psicólogo Frederick Herzberg nace en Massachusetts en abril de 1923, participa en la “Segunda Guerra Mundial” como sargento de un pelotón de reconocimiento, esta etapa de su vida lo marca profundamente. Participa de la liberación del campo de concentración de Dachau; al sur de Alemania, y le encargan; por su formación universitaria, la oficina de ayuda humanitaria a las familias judías que estaban separadas, producto del “Holocausto”.

Terminada la guerra, regresa a EEUU y se incorpora a la universidad de Pittsburg como estudiante. En esa misma universidad recibiría un premio en psicología industrial y

clínica en el año 1949 y al año siguiente, obtiene su doctorado. Su teoría la publica en 1959, en su libro “La motivación para el trabajo”, donde postula la existencia de dos factores que explican el comportamiento humano.

Lo novedoso es que concibe al hombre con un doble sistema de necesidades, las cuales tienen orígenes diferentes. Los factores que producen “insatisfacción”; llamados “Higiénicos”, son de naturaleza totalmente diferente de los que generan “satisfacción”; llamados “Motivacionales”. Herzberg afirma que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción.

➤ **Factores “Higiénicos”**, relacionados con elementos externos al individuo y con sus necesidades primarias (Evitar el dolor y situaciones desagradables), que si bien no producen motivación cuando están cubiertas, si no se satisfacen ocasionan insatisfacción, entre ellos tenemos los siguientes:

- a) Salario percibido.
- b) Prestaciones sociales percibidas
- c) Condiciones físicas de trabajo, comodidad.

- d) Relaciones con el gerente.
- e) Relaciones con los pares.
- f) Supervisión.
- g) Políticas de la organización.

➤ **Factores “Motivacionales”** que si producen satisfacción y están ligados a factores internos de cada persona (Crecimiento emocional, personal, intelectual), como son la siguientes:

- a) Reconocimiento.
- b) Responsabilidad.
- c) Crecimiento.
- d) Desarrollo.
- e) Logro.
- f) Progreso.

Como conclusión podemos decir, que las tareas y los cargos deben no solo diseñarse para satisfacer eficiente y eficazmente la “función encomendada”, sino también, las necesidades de los trabajadores, con los medios siguientes;

- a) Participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

- b) Enriquecimiento de las tareas en función al contenido y a las actividades retadoras y estimulantes.
- c) Buena comunicación.
- d) Supervisión clara.
- e) Formación de grupos de trabajo estables.
- f) Fomento del trabajo en equipo.

La idea es crear oportunidades de desarrollo/crecimiento personal, fomentando la creatividad, el trabajo en equipo, la responsabilidad/libertad, entre otros. Si no fuera así, condena al empleado a perder la motivación, lo que finalmente causa desinterés, ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar.

iv. **Mc Clelland, con su teoría de las necesidades adquiridas.** Aprendidas a lo largo de la vida. Postula que el comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas:

- La necesidad de realización, de éxito competitivo.
- La necesidad de poder, de controlar a otras personas o de influir en ellas.

- La necesidad de afiliación, de relaciones interpersonales cercanas

B. Teorías del proceso: Entre sus principales exponentes tenemos:

i. Adams, con su teoría de la equidad:

Se basa en la comparación que hacen las personas entre su trabajo, esfuerzo, experiencia, educación, competencias y los resultados que obtienen, versus las de otros, amigos, vecinos, colegas o empleos anteriores. Ante una situación de inequidad las personas reaccionan haciendo un menor esfuerzo y/o reduciendo la calidad de su trabajo y/o renunciando a su empleo, entre otras conductas.

La percepción de justicia influye en la “ciudadanía organizacional” porque provoca más satisfacción, disposición a colaborar y a actuar en forma positiva.

ii. Locke, con su teoría de la definición de objetivos:

Postula que la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. Recomendamos rediseñar los puestos y las tareas de manera que representen un reto y responsabilidad mayor, garantizar la participación en la

toma de decisiones y establecimiento de objetivos y dentro de ese contexto, diseñar incentivos monetarios.

iii. **Vroom, con su teoría de las expectativas o de los objetivos individuales:**

Considera que las personas se sienten motivadas cuando perciben que pueden cumplir la tarea encomendada y que esta contribuye o es un medio para alcanzar su(s) objetivo(s) personales y que las recompensas derivadas de ello, van a ser mayores que los esfuerzos invertidos.

C. **Teorías del refuerzo:** Es una teoría de orientación conductual. El comportamiento depende de sus consecuencias, si es positiva y favorable, reforzara su comportamiento.

Existen 04 estrategias para mejorar el desempeño laboral:

- i. **Refuerzos positivos y negativos:** Sirve para aumentar la frecuencia o intensidad del comportamiento deseable, a través de incentivos por conductas deseables o exigencias al trabajador que deje de cometer la conducta indeseable.
- ii. **Sanciones y extinción,** cuando se aplica una consecuencia desagradable (Sanción) con la finalidad

de disminuir o eliminar un comportamiento indeseable o cuando el gerente observa que un trabajador que comete una falta, recibe aprobación de sus colegas y les aconseja que dejen de alentar esa conducta (Extinción).

1.2.2. Tiempo de permanencia en la empresa – variable dependiente

- **Definición:**

Se refiere a los meses que el tripulante ha trabajado desde su ingreso a la empresa, hasta la toma de la encuesta.

- **Medición:**

Diferencia de meses entre la fecha de la encuesta y la fecha de ingreso a laborar a Cruz del Sur.

- **Escala de medición:**

Se trabaja con la siguiente escala de medición:

Meses	Escala
De 0 a 3 meses	1
De 4 a 6 meses	2
De 7 a 9 meses	3
De 10 a 12 meses	4
De 13 a 24 meses	5
Más de 24 meses	6

1.3. Glosario de términos técnicos

- **Clima Laboral:**

“El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización. y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (Universidad para la Corporación Internacional - Campus Virtual, 2016)

Como diría Chiavenato (Chiavenato, 2009, pág. 34) con respecto a lo que esperan las personas de las organizaciones: “Diversión, alegría y satisfacción: Se traduce en un clima de trabajo agradable, desenfadado e informal, con el cual las personas se sientan bien y despierta su deseo de permanecer y colaborar.”

- **Condiciones ambientales del trabajo:**

Según Chiavenato (2009, pág. 474) son aquellas “que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas” incluye factores físicos, psicológicos y sociales, que deben influir en forma positiva en el comportamiento de las personas”

- **Condiciones de trabajo:**

“a. Ambiente físico del trabajo b. Riesgo de accidentes”
(Chiavenato, 2009, pág. 224)

- **Condiciones físicas del trabajo:**

“Son las características del lugar de trabajo impuestas al grupo: instalaciones, distribución de espacios, la colocación de

equipo, iluminación y comodidad. Estas características pueden facilitar u obstaculizar el trabajo y la interacción entre grupos.

Una de las principales preocupaciones de las organizaciones modernas es crear un ambiente agradable y positivo para que los grupos de trabajo funcionen mejor”. (Chiavenato, 2009, pág. 281)

- **Condiciones laborales:**

La definición está contemplada en el presente “Glosario de términos técnicos” bajo las denominaciones de: “Condiciones físicas del trabajo”, “Condiciones de trabajo” y “Condiciones ambientales del trabajo”, todas ellas del libro de Chiavenato. 2009 (págs. 281, 224 y 474).

- **Desarrollo:**

Con respecto a lo que esperan las personas de las organizaciones:

“Empleabilidad y ocupabilidad: ...de ahí la necesidad de incrementar la ocupabilidad, es decir, la capacidad de mantenerse actualizado en el terreno profesional para garantizar flexibilidad, oportunidades de carrera, proyectos y

tareas dentro y fuera de la organización..." (Chiavenato, 2009, pág. 30).

"Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.

DESARROLLAR: Acrecentar, dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral. Dicho de una comunidad humana: Progresar, crecer económica, social, cultural o políticamente.". (Real Academia Española, 2001).

- **Logro:**

"Acción o efecto de lograr

Lograr: Conseguir o alcanzar lo que se intenta o desea. Gozar o disfrutar algo. Dicho de una cosa: Llegar a su perfección.". (Real Academia Española, 2001).

- **Motivación:**

"Es la presión interna surgida de una necesidad; también interna, que excita las estructuras nerviosas y origina un estado de energía, que impulsa al organismo a la actividad e inicia, guía y mantiene la conducta hasta alcanzar una meta, objetivo o incentivo.

"La motivación consiste en generar el deseo de hacer esfuerzos importantes para alcanzar determinados objetivos

organizacionales, lo cual dependerá que estos también permitan lograr objetivos individuales” (Chiavenato, 2009, pág. 239)

- **Necesidad:**

“Una necesidad es una carencia que crea un estado de tensión en el organismo. Es la base del proceso de motivación” Chiavenato (2009, pág. 266).

- **Políticas Institucionales o Política Organizacional:**

“La política organizacional incluye actividades para adquirir, desarrollar y utilizar el poder y otros recursos a efectos de obtener los resultados pretendidos cuando existe incertidumbre o disenso en cuanto a las elecciones.” (Chiavenato, 2009, pág. 341).

“Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan

la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.” (Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa, 2018)

- **Prestaciones sociales (beneficios)**

“Las prestaciones sociales son facilidades, comodidades, beneficios y servicios sociales que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Constituyen la llamada remuneración indirecta, concedida como condición del empleo a todos los trabajadores, sin importar el puesto que ocupen, Junto con la llamada remuneración directa, que representa el salario específico para el puesto ocupado, en función de la evaluación del puesto o del desempeño del ocupante.” (Chiavenato, 2009, pág. 344)

“Las prestaciones sociales se clasifican en razón de su obligatoriedad legal, su naturaleza y sus objetivos.” (Chiavenato, 2009, pág. 346).

- **Progreso:**

Con respecto a lo que esperan las personas de las organizaciones:

“Oportunidades de crecimiento: Una educación y una carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo personal y profesional. Las personas deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permiten progresar, que las oportunidades están a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación.” (Chiavenato, 2009, pág. 39).

“Acción de ir hacia adelante. Avance, adelanto, perfeccionamiento.” (Real Academia Española, 2001).

- **Reconocimiento:**

“Las personas esperan que se reconozca y se recompense su desempeño. Esto sirve como refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen.” (Chiavenato, 2009, pág. 30).

“Las Necesidades: ...Ser reconocido y considerado. Ejemplo Ser apreciado por su superior, gozar de promociones internas, tener un estatus.” (Velazquez Mastreta, 2016, pág. 86).

Acción o efecto de reconocer o reconocerse.

Reconocer: Examinar con cuidado algo o a alguien para enterarse de su identidad, naturaleza y circunstancia. (Real Academia Española, 2001).

- **Relación Laboral:**

Como diría Chiavenato con respecto a lo que esperan las personas de las organizaciones:

“Camaradería y compañerismo: Las personas buscan relaciones humanas cercanas y francas, que se caractericen por el respeto mutuo, la confianza recíproca y una auténtica amistad. (Chiavenato, 2009, pág. 39).

“Se entiende por relaciones humanas a las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.” (Chiavenato, 1999, pág. 128).

- **Responsabilidad:**

Con respecto a lo que esperan las personas de las organizaciones:

“Participar de las decisiones importantes: Las personas deben sentir que pueden participar en las decisiones de la organización y ganar respeto por ello.

Libertad y autonomía: Es indispensable que las personas sean responsables de su trabajo...” (Chiavenato, 2009, pág. 39).

“Cualidad de responsable.

Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por si o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causal legal.

Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible error en cosa o asunto determinado.

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. (Real Academia Española, 2001).

- **Rotación de personal:**

“...La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas de una organización...

Existen 02 tipos de separación: la separación por iniciativa del empleado (renuncia) y la separación por iniciativa de la organización (despido)...” (Chiavenato, 2009)

- **Salario (Remuneración)**

“Paga o remuneración regular. En especial, cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena. Mínimo. El que establece la ley como retribución mínima para cualquier trabajador” (Real Academia Española, 2001).

- **Satisfacción laboral:**

“...el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas...” (Muñoz Adanez, 1990):

“...sentimiento positivo sobre un trabajo, resultante de una evaluación de características...” (Robbins & Judge, 2010, pág. 65)

- **Selección de personal:**

” ...es el proceso de escoger al mejor candidato para un puesto”. (Chiavenato, 2009, pág. 137).

- **Supervisión:**

“Acción y efecto de supervisar

Supervisar: Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.” (Real Academia Española, 2001)

- **Teoría general de la administración:**

“Es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general.” (Chiavenato, 1999, pág. 11)

- **Variables internas - motivacionales:**

Relacionadas a factores internos de cada persona y al contenido del trabajo, o como lo diría Velásquez Mastreta Gustavo:

“Están directamente relacionados con el trabajo en sí, el desempeño del individuo, sus responsabilidades y el desarrollo y reconocimiento que de él obtiene...”

“...Esta percepción ha conducido a un mayor interés en el enriquecimiento del trabajo, a un esfuerzo por reestructurar los puestos e incrementar así la satisfacción del trabajador.” (Velazquez Mastreta, 2016).

- **Ventajas competitivas:**

“Habilidad de la organización de ofrecer un producto superior al de la competencia.” (Porter, 1987)

CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación del problema

2.1.1 Problema general

- ¿Existe una relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.- 2015?

2.1.2 Problemas específicos

- ¿Existe una relación entre la atención de los factores higiénicos - extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015?
- ¿Existe una relación entre la atención de los factores motivacionales -intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S. A.C-2015.?

2.2 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del sur S.A.C.-2015.

2.2.1 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la atención de los factores higiénicos - extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015
- Existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales - intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

2.3 Matriz de coherencia

Tabla 3. Matriz de Coherencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
GENERAL	¿Existe una relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015?	Identificar de qué manera se relaciona la SATISFACCIÓN laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.	Existe una relación significativa entre la SATISFACCIÓN laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.	Variable independiente la satisfacción laboral
	¿Existe una relación entre la atención de los factores higiénicos-	Identificar la relación entre la atención de los factores higiénicos-	Existe una relación significativa entre la atención de los	Variable dependiente

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015?	extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015	factores higiénicos – extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015	Tiempo de permanencia en la empresa*
¿Existe una relación entre la atención de los factores motivacionales-internos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015?	Identificar la relación entre la atención de los factores motivacionales-internos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015	Existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales – intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C. -2015	

Nota: *Tiempo de permanencia que lleva el tripulante hasta el momento que se realizó la entrevista

Fuente: Elaboración Propia

2.4 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Independiente	(Muñoz Adanez, 1990)	Factores	Sueldo/beneficios.	SB1-5
Satisfacción Laboral	“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”	higiénicos-extrínsecos	Relación laboral.	RL1-5
			Condiciones laborales.	CL1-6
			Supervisión.	SU1-2
			Políticas institucionales.	PL1
				RC1
			Reconocimiento.	CP1-2
		Factores	Crecimiento.	RE1-2
		Motivaciones-intrínsecos	Responsabilidad.	DE1
			Desarrollo	LO1-2
			Logro	PR1-2
		Progreso.		
Dependiente	Meses de permanencia desde el ingreso a la empresa	Alta: Mayor 10% dentro de los 03 meses.	Número de meses.	

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Tiempo de permanencia en la empresa	hasta la fecha de toma de la encuesta	Media: Entre 6 y 10% dentro de los 03 meses. Baja: Entre 0 a 5 % dentro de los 03 meses.		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivos de la investigación

3.1.1 Objetivo general

- Identificar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur. -2015.

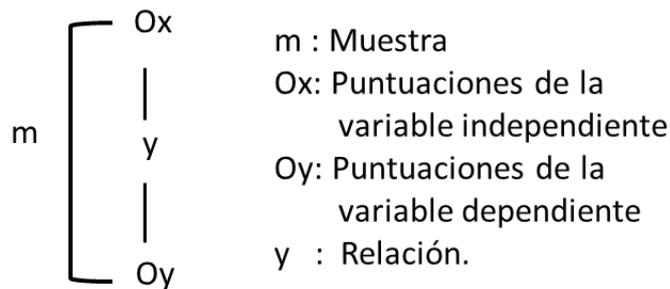
3.1.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la atención de los factores higiénicos-extrínsecos, y EL tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.
- Identificar la relación entre la atención de los factores motivacionales-intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.

3.2 Diseño de la Investigación

3.2.1 Diseño correlacional

De acuerdo al problema y tipo de conocimiento a lograr se realizó una investigación con diseño correlacional (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 2006), porque se ha medido la correlación entre la variable independiente, satisfacción laboral, y la variable dependiente, tiempo de permanencia en la empresa.



Asimismo, la investigación es no experimental- Transversal (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 2006); no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables, observando fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Transversal porque describe la situación en un momento dado y no requiere la observación de los sujetos estudiados durante un periodo de tiempo.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población está conformada por trabajadores de la Empresa de Transportes Cruz del Sur en el cargo de tripulantes, a noviembre del año 2015. El tamaño de la población fue de 180 tripulantes.

3.3.2 Tipo de Muestreo y Tamaño de Muestra

3.3.2.1 Tipo de Muestreo: la muestra para el trabajo de investigación es igual a la población, es decir se trabaja con una muestra censal.

3.3.2.2 Tamaño de la muestra: se trabaja con una muestra de 167 tripulantes.

La aplicación de la encuesta se realizó los fines de semana (sábados y domingos) del mes de noviembre del 2015.

3.3.2.3 Reducción del tamaño de la muestra: el tamaño de la muestra es menor respecto al tamaño inicial de la población debido a lo siguiente:

- 2 tripulantes se encontraban de vacaciones durante el tiempo de aplicación de las encuestas.
- 3 tripulantes se encontraban con descanso médico durante el tiempo de aplicación de las encuestas.
- 4 tripulantes se encontraban trabajando en un proyecto de la empresa que cubría el circuito de la Región Sur del País.
- 4 tripulantes no pudieron ser contactados para responder a la encuesta debido a que en los días evaluados se encontraban cubriendo diversos turnos del servicio.

3.3.3 Instrumentación

Se elaboró una encuesta, que mide las variables que producen satisfacción/motivación e insatisfacción, según la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg:

- Factores de satisfacción/motivación: Reconocimiento, responsabilidad, crecimiento, desarrollo, logro y progreso.
- Factores de insatisfacción: Salario percibido, prestaciones sociales percibidas, condiciones físicas de trabajo, comodidad, relaciones con el jefe, relaciones con los pares, supervisión y políticas de la organización.

Se adjunta el instrumento de medición en el Anexo 1.

En relación a la validez de contenido, el instrumento fue elaborado con la colaboración de la psicóloga clínica Carolina Flores Dyer, catedrática de la Facultad de Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y el contenido fue validado por la psicóloga Cecilia Gadea Rubio catedrática de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, ambas profesionales son especialistas en el campo y cuentan con más de cinco años de experiencia en el tema.

Se adjunta las observaciones realizadas al instrumento, así como un resumen de la experiencia de las profesionales en el Anexo 2.

Asimismo, la fiabilidad del instrumento se determina por el Coeficiente de Alfa de Cronbach; que es aplicable a escalas de valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítem. Su fórmula determina el grado de consistencia y

precisión, la escala de valores que determina la fiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 5. Valores de fiabilidad

No es fiable	(-1 a 0)
Baja fiabilidad	(0.001 a 0.46)
Moderada	(0.5 a 0.75)
Fuerte fiabilidad	(0.76 a 0.89)
Alta fiabilidad	(0.9 a 1)

En el presente estudio el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.914, lo cual permite corroborar que el instrumento tiene una Alta fiabilidad.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	29

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

3.3.4 Procedimiento

El investigador tomó personalmente la encuesta a la muestra de tripulantes (terramozos y terramozas) conforme fueron llegando de sus viajes o partiendo al mismo.

La mayoría de los servicios son en horarios nocturnos desde su “origen”, con la finalidad que lleguen temprano al día siguiente a su “destino”, por lo tanto, se comenzó a recolectar la información desde las 5:00 am, hora a partir de la cual comienzan a llegar los servicios de provincias, y así durante todo el día hasta la medianoche, hora en la cual sale el último servicio de Lima. Se aprovechó los fines de semana, que son las fechas donde hay más servicios.

El instrumento consta de una introducción donde se explica la importancia y fin del estudio y donde se resalta el anonimato de los participantes, para garantizar la total imparcialidad de las respuestas.

3.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos fueron ordenados y sometidos a tratamientos estadísticos, mediante tablas y figuras estadísticas. La información fue procesada con el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 22. Para mejorar la presentación de cuadros de resultados se trabajó con el software Microsoft Excel.

Las técnicas de análisis estadístico aplicadas son:

Análisis univariado para hacer un análisis descriptivo de la información, así como para encontrar promedios y moda, por variables.

Análisis bivariado para encontrar la correlación de variables

Pruebas de Hipótesis para determinar si la relación entre la variable dependiente y la variable independiente es significativa o no.

Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través del método estadístico o Prueba Chi cuadrado X^2C por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos y cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento aplicado.

El criterio para la contratación de la hipótesis, se define así:

Si X^2C es mayor que X^2T , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; en caso contrario si X^2T es mayor que X^2C , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O_I - E_I)^2}{E_I}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

O_I = Frecuencia observada

E_I = Frecuencia esperada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. La población

Los tripulantes que trabajan en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C., que formaron parte del estudio, son eminentemente jóvenes ya que el 71% se encuentra entre los 18 a 25 años de edad mientras que un 29% tienen entre 26 años a más.

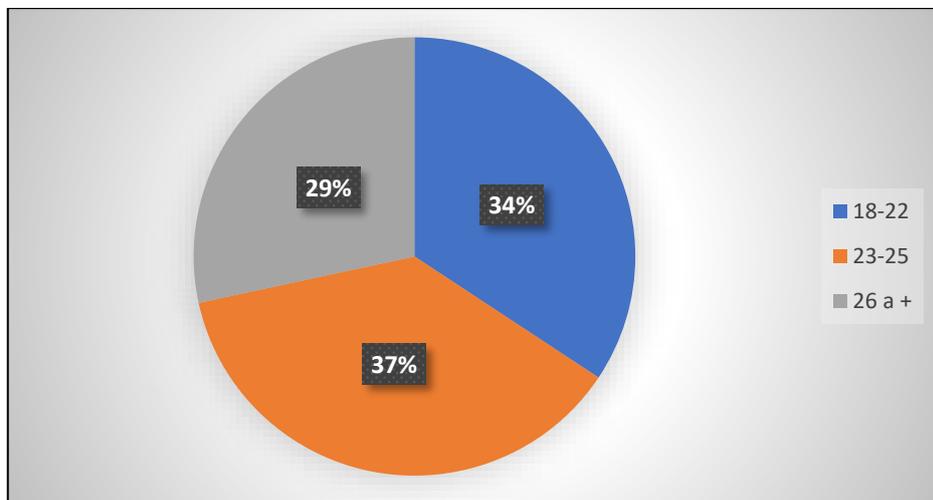


Figura 1 Edad de los tripulantes.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

La población de tripulantes está conformada en mayor proporción por hombres, aunque se evidencia un porcentaje representativo de personal femenino.

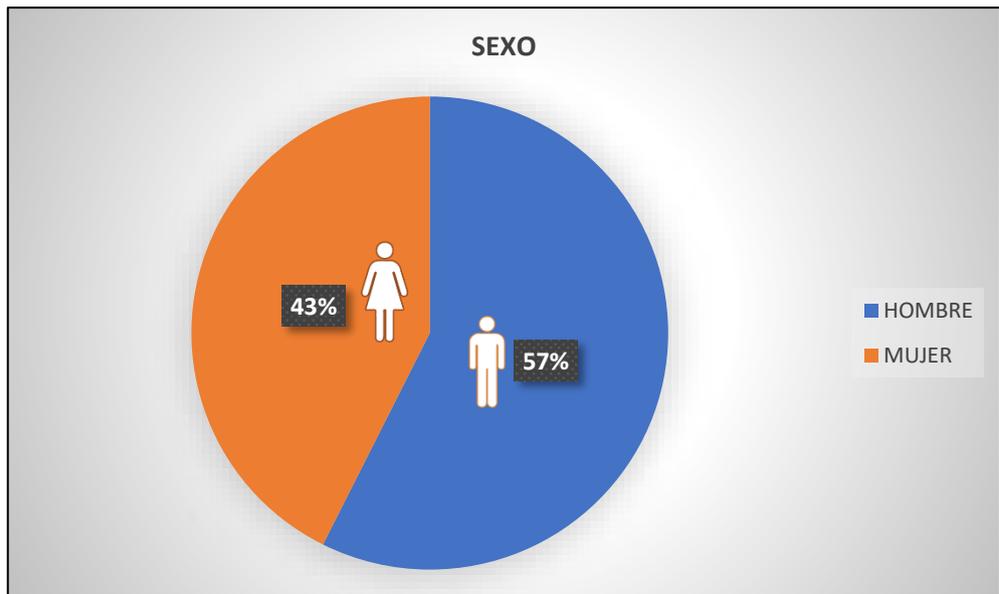


Figura 2. Sexo de los tripulantes

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 83% de los tripulantes, son jóvenes solteros, el 16% se encuentra en situación de convivencia, casado o separado y solo el 1% indica ser divorciado.

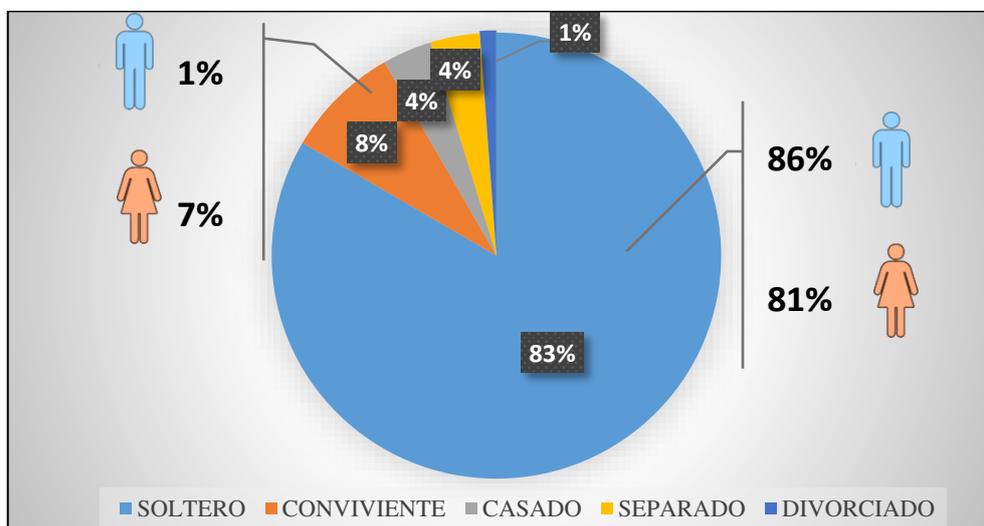


Figura 3. Estado Civil

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Del total de solteros, el 86% son hombres y 81% mujeres; en relación a los casados, la mayoría son mujeres (8%), no se evidencian

diferencias significativas, por sexo, en los demás grupos. (ver anexo 4)

La mayoría (72%) no tiene hijos, mientras que un 24% indica que cuenta con 1 hijo y solo el 4% menciona que tienen entre 2 a más hijos.

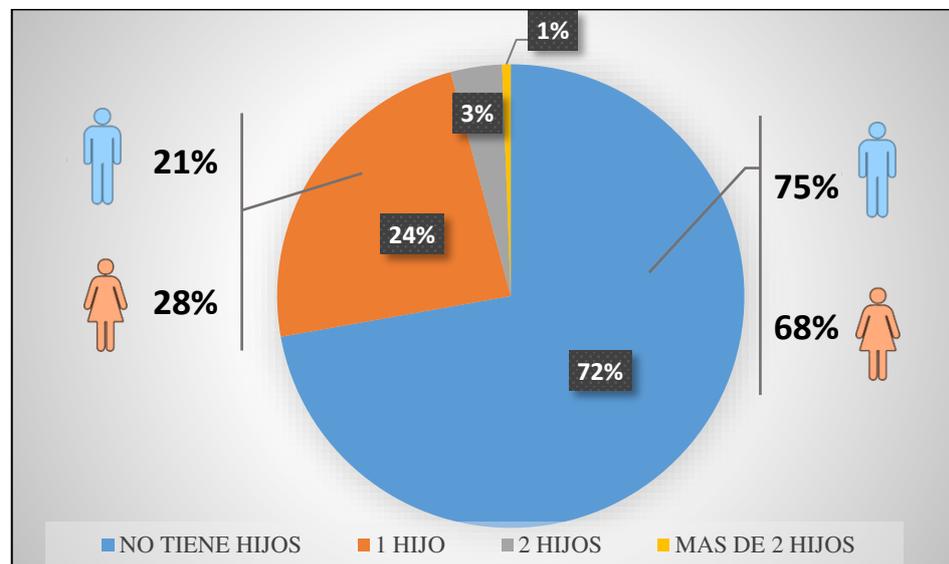


Figura 4. Número de hijos

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De los tripulantes solteros, el 75% son hombres y el 68% son mujeres. Mientras de los tripulantes que cuentan con un hijo el 28% son mujeres y el 21% son hombres. No se evidencian diferencias significativas, por sexo, en los demás grupos (ver anexo 4).

En relación a los tripulantes que son padres, el 40% menciona que las edades de sus hijos se encuentran entre 0 a 1 año, el 34% tiene hijos

entre los 2 a 4 años, un 32% de los padres indica que sus hijos tienen entre 5 a 8 años y el 9% restante tiene hijos de 9 a más años de edad. En resumen, la mayoría de los entrevistados tienen hijos infantiles y en edad preescolar.

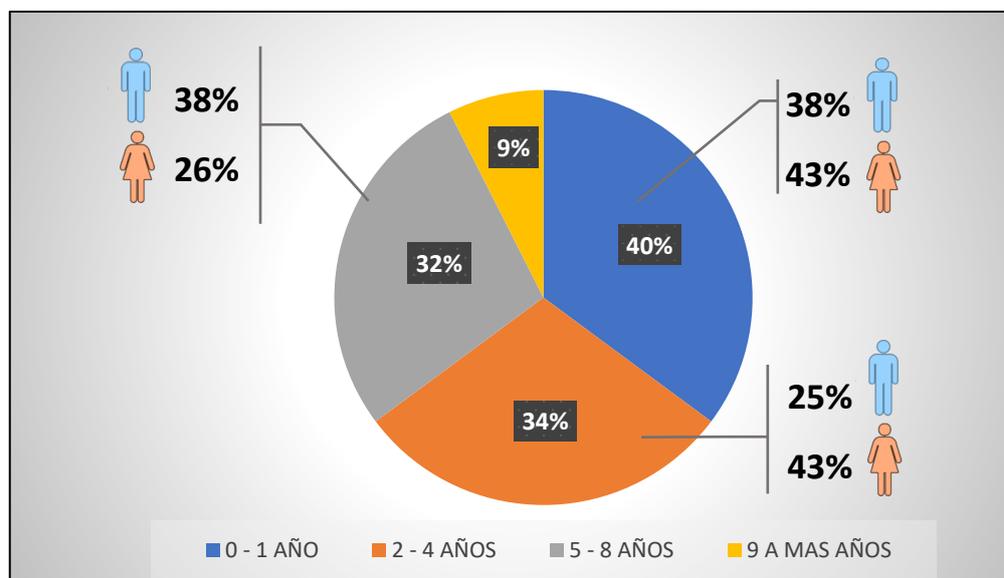


Figura 5. Edad de los hijos
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Del total de padres que cuentan con hijos entre los 0 a 1 años, el 38% son hombres y el 43% son mujeres. Del grupo de padres que cuentan con hijos entre 2 a 4 años, el 25% son hombres y el 43% son mujeres. Asimismo, del total de padres con hijos entre los 5 a 8 años, el 38% son hombres y el 26% son mujeres. No se evidencia a tripulantes mujeres con hijos de 9 años a más (ver anexo 4).

Poco más de la mitad de los tripulantes entrevistados (51%) indicaron que proceden de provincia mientras que el porcentaje restante (49%) mencionaron que son de Lima.

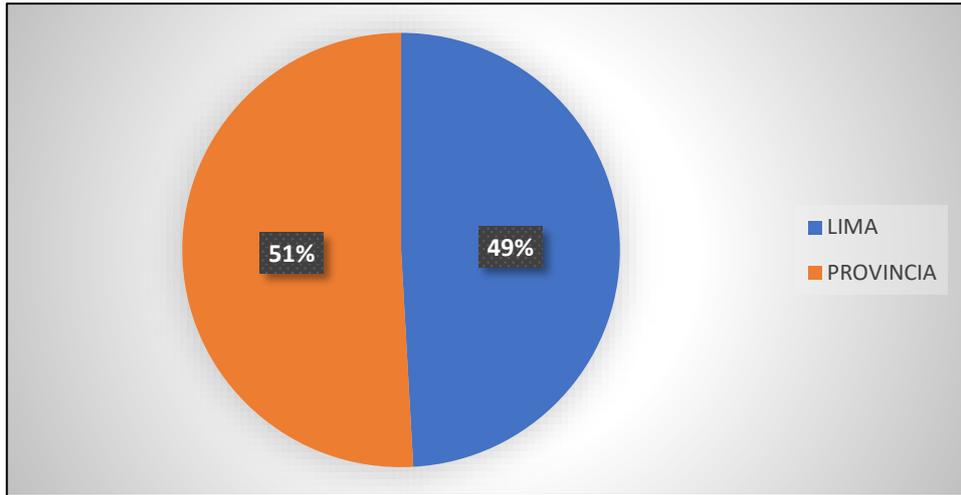


Figura 6. Origen de los tripulantes

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

La mayoría tiene menos de un año laborando en la empresa (65%), mientras que un mínimo porcentaje cuenta con una antigüedad mayor al año.

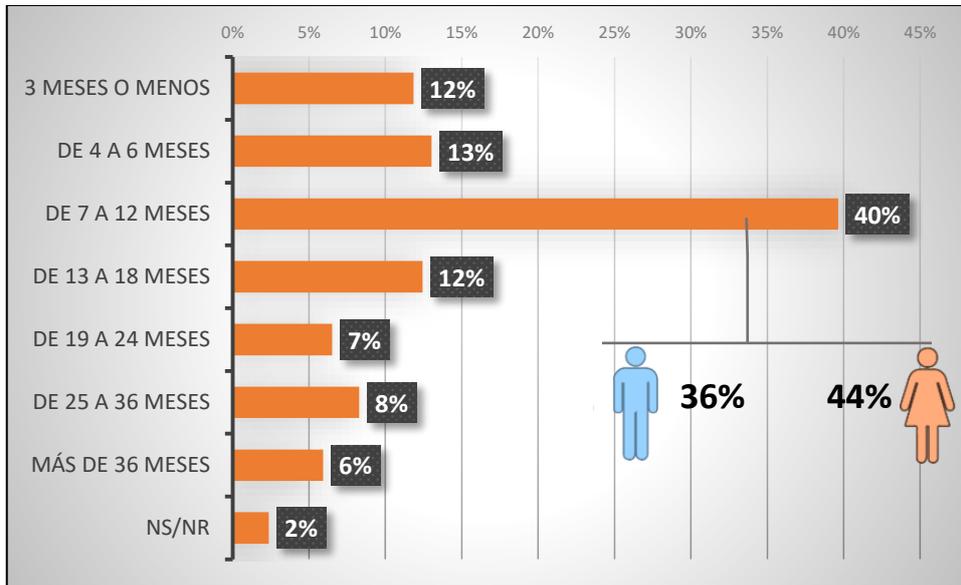


Figura 7 Meses que laboran en la empresa

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Del grupo que labora en la organización, entre 7 a 12 meses, el 44% corresponde a tripulantes mujeres y el 36% son hombres (ver anexo 4).

Asimismo, se observa que el 53% de los entrevistados mencionan que el grado de instrucción con el que cuentan es universitario; un significativo 47% (casi la mitad de los tripulantes que fueron parte del estudio) cuentan con educación secundaria/técnica. No existe una diferencia significativa entre ambos segmentos.

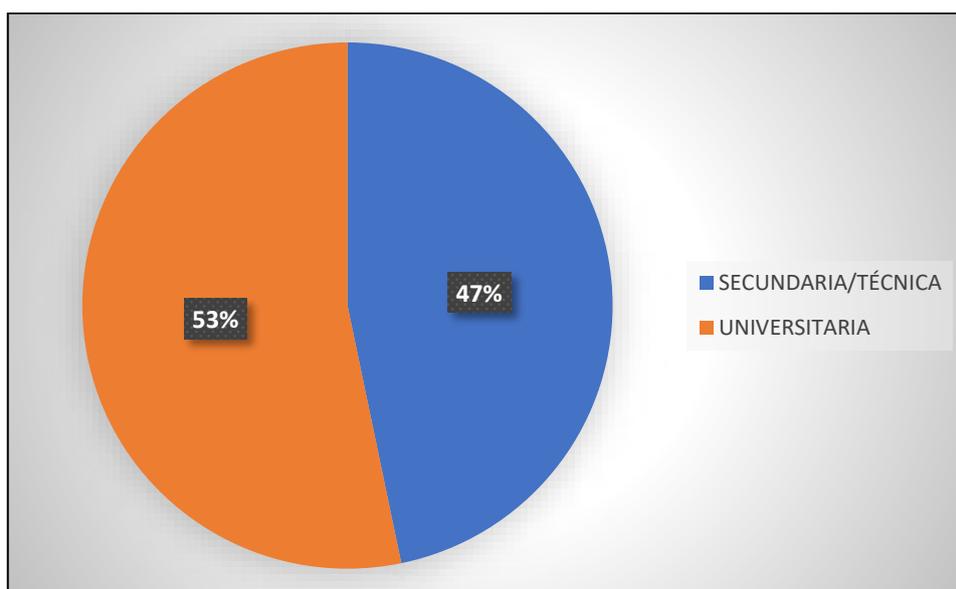


Figura 8. Grado de Instrucción

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

La mayoría vive con su familia de origen (57%) pero un porcentaje importante vive “solo o con su pareja” (35%) y solo un 7% vive con familia ampliada (tíos, primos, etc.).

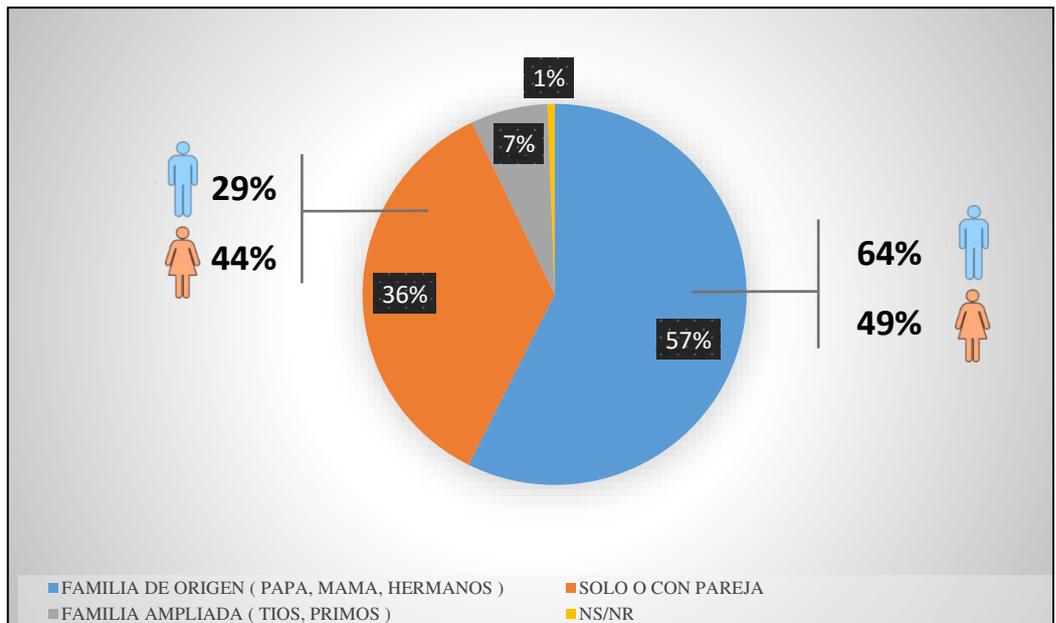


Figura 9. ¿Con quién vives?

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Del total de tripulantes que viven con su familia de origen, el 64% son hombres y el 49% son mujeres. Mientras que de los tripulantes que viven con su familia ampliada el 44% son mujeres y el 29% son hombres. No se evidencia diferencias significativas en los otros grupos (ver anexo 4).

La mayoría (67%) aporta entre el 50% y el 85% de su salario al sostenimiento del lugar donde vive, de los cuales el 70% son hombres y 63% son mujeres (ver anexo 4).

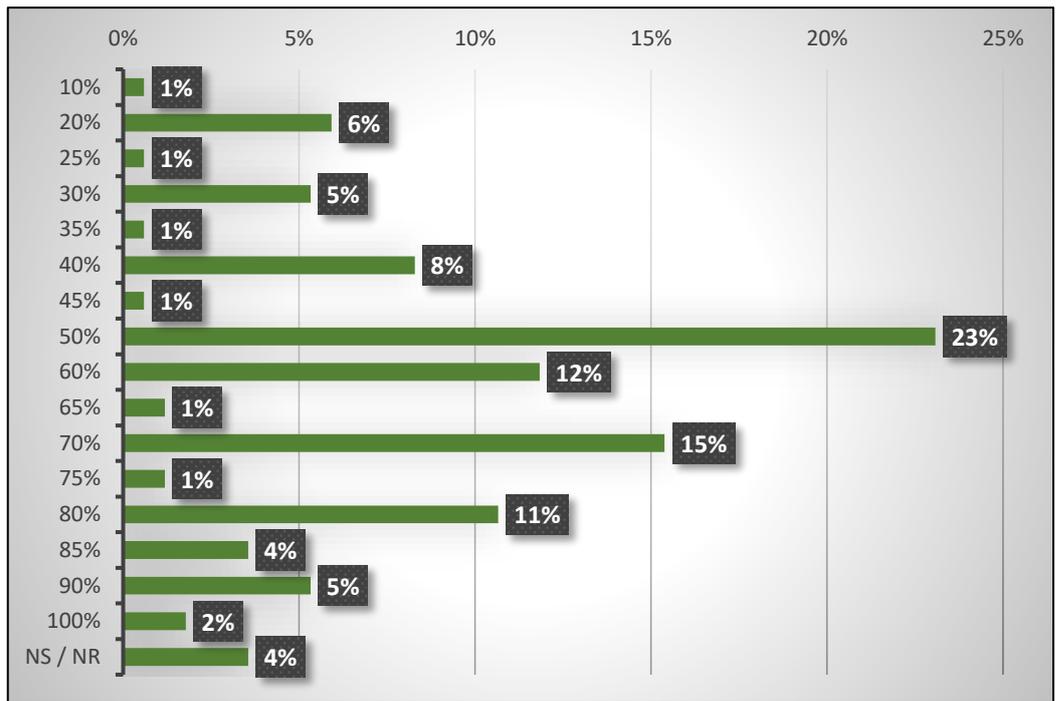


Figura 10. De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje usas para el sostenimiento de tu hogar o del lugar dónde vives?

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los aspectos que brindan mayor satisfacción en su trabajo a los tripulantes son “El servicio que brinda a los pasajeros” (53%), del total de estas respuestas el 55% corresponden a los tripulantes varones y el 51% a las tripulantes mujeres; “el conocer nuevos lugares” (39%), de los cuales el 37% corresponde a los hombres y el 42% a las mujeres; y el “prestigio de la empresa” (31%), donde el 28% corresponde a los hombres y el 36% a las mujeres (ver anexo 4).

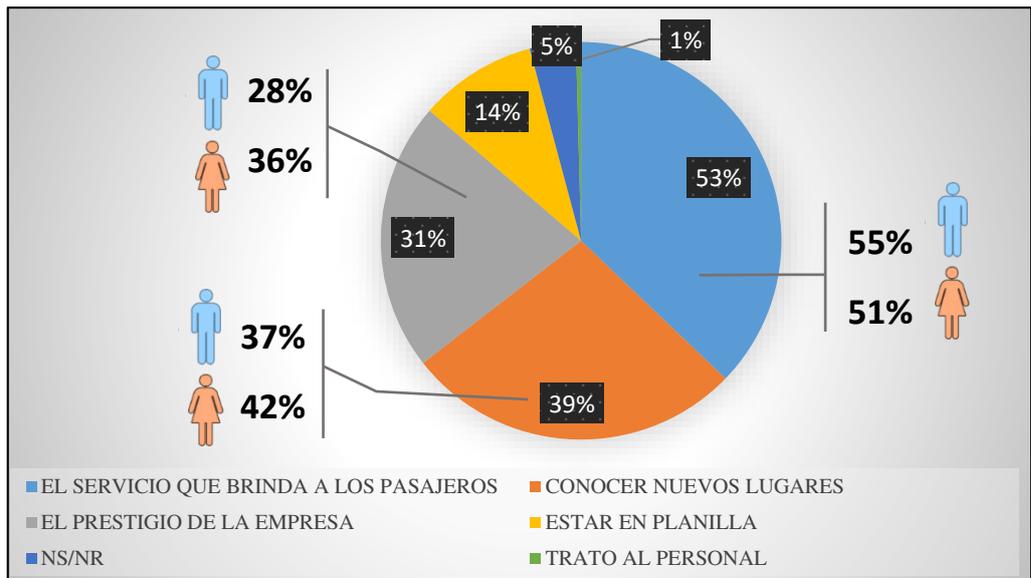


Figura 11. ¿Qué aspectos de su labor le brindan mayor satisfacción?
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.2. Con respecto a los factores higiénicos-extrínsecos:

4.1.2.1. Resumen

Para una mayor facilidad de análisis, se presenta un cuadro resumen, con el nivel de satisfacción de las variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos, que considera los resultados agrupados en 3 categorías de respuestas:

La primera “Muy de acuerdo” sumado a “De acuerdo”, la segunda “En desacuerdo” con “Muy en desacuerdo” y la tercera “Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo”, también se presenta los datos resaltados en color, en función a la incidencia de la respuesta.

Tabla 7. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con el sueldo que percibo	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo	Estoy satisfecho con mi período de descanso diario	Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros de trabajo
CÓDIGO PREGUNTA	SB1	SB2	SB4	SB5	RL1
Muy en desacuerdo	4%	4%	10%	8%	2%
En desacuerdo	24%	12%	31%	31%	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37%	19%	28%	31%	15%
De acuerdo	30%	56%	22%	22%	56%
Muy de acuerdo	5%	8%	4%	5%	20%
NS/NR	1%	2%	5%	3%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	27%	15%	41%	39%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38%	21%	33%	34%	17%
De acuerdo	35%	64%	26%	27%	76%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 8. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) supervisor(es)	Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio a bordo	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los administradores de agencias	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los choferes del bus	Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus, para ejecutar mis tareas
CÓDIGO PREGUNTA	RL2	RL3	RL4	RL5	CL1
Muy en desacuerdo	2%	1%	0%	4%	7%
En desacuerdo	2%	0%	7%	5%	31%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9%	12%	21%	21%	25%
De acuerdo	57%	46%	56%	56%	29%
Muy de acuerdo	28%	40%	15%	14%	7%
NS/NR	1%	1%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	4%	1%	7%	9%	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11%	14%	22%	22%	27%
De acuerdo	85%	86%	71%	69%	36%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 9. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con el lugar de descanso que tengo dentro del bus	Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones	Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus
CÓDIGO PREGUNTA	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6
Muy en desacuerdo	25%	7%	10%	5%	3%
En desacuerdo	33%	24%	33%	20%	15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25%	33%	30%	34%	22%
De acuerdo	13%	31%	21%	36%	51%
Muy de acuerdo	3%	4%	4%	6%	8%
NS/NR	1%	2%	2%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	57%	31%	43%	24%	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%	35%	33%	34%	23%
De acuerdo	16%	34%	25%	41%	59%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 10. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos. Cont.

PREGUNTAS	Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros	Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero	Estoy satisfecho con los mecanismos de control de mi labor, por parte de la empresa en puntualidad, presentación, imagen, control de mantas, informes que presento y otros
CODIGO PREGUNTA	SU1	SU2	PL1
Muy en desacuerdo	2%	3%	2%
En desacuerdo	9%	12%	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18%	17%	15%
De acuerdo	53%	51%	57%
Muy de acuerdo	17%	15%	21%
NS/NR	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%
En desacuerdo	11%	15%	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19%	18%	15%
De acuerdo	70%	67%	78%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.2.2. Sueldo y beneficios sociales:

Esta variable es analizada a través de cuatro preguntas, relacionadas al sueldo, beneficios sociales y periodos de descanso que brinda la empresa. En la Figura 12 se observa que el 38% de los tripulantes entrevistados se encuentran satisfechos con esta variable. Un 29% se declaran neutrales al respecto y el 31% restante se encuentra en desacuerdo.

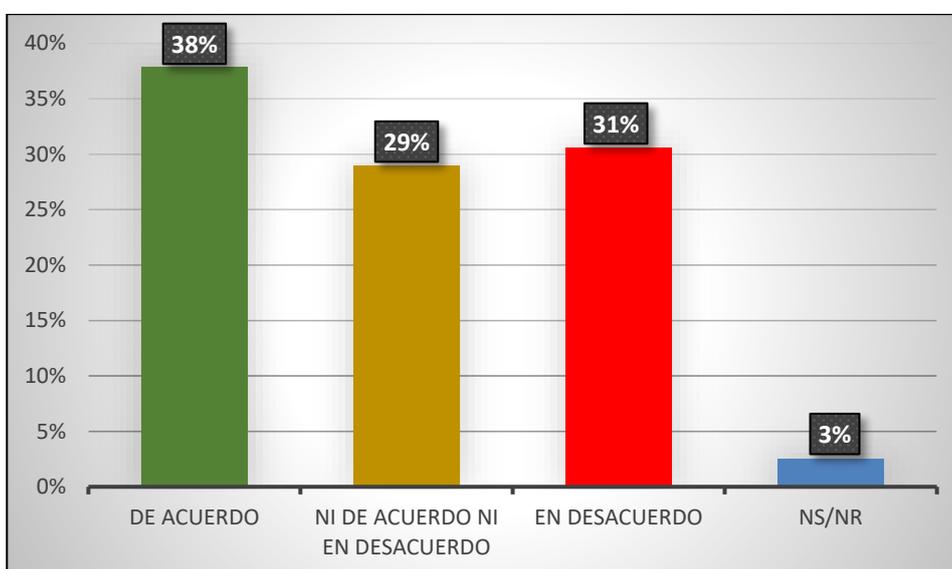


Figura 12. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los segmentos que muestran mayor satisfacción son las mujeres (41%), los trabajadores entre 23 a 25 años de edad (40%) y los trabajadores que provienen o nacieron en provincia (40%).

Tabla 11. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			SUELDO DESEADO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Hasta 1 600	Mas 1 600
Base: Total respuestas	676	388	288	232	252	192	228	340
En desacuerdo	31%	32%	29%	25%	31%	36%	27%	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29%	30%	27%	36%	26%	25%	33%	26%
De acuerdo	38%	36%	41%	37%	40%	36%	39%	36%
NS/NR	3%	2%	3%	3%	3%	2%	1%	2%
Total 100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 12. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos. Cont.

	TOTAL	GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS	
		Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos
Base: Total respuestas	676	316	360	332	344	488	188
En desacuerdo	31%	31%	31%	28%	33%	31%	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29%	30%	28%	33%	25%	30%	27%
De acuerdo	38%	38%	38%	36%	40%	38%	38%
NS/NR	3%	2%	3%	3%	2%	1%	6%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 13. Satisfacción en relación al sueldo y beneficios sociales percibidos, por segmentos. Cont.

	TOTAL	MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	676	168	272	96	36	104
En desacuerdo	31%	15%	38%	31%	33%	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29%	43%	25%	24%	33%	21%
De acuerdo	38%	40%	36%	44%	28%	38%
NS/NR	3%	2%	2%	1%	6%	6%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Si se analiza de manera detallada, un 35% de los entrevistados están de acuerdo con el salario que perciben, de los cuales el 40% corresponde a las tripulantes mujeres, mientras que un 38% se declaran neutras, en este grupo el 40% corresponde a los tripulantes varones. El hecho de incorporar al personal “a planillas” con todos los beneficios correspondientes es percibido como positivo por la gran mayoría de los tripulantes, tanto hombres como mujeres, (64%); este es el aspecto que cuenta con un mayor nivel de satisfacción.

No sucede lo mismo con el periodo de descanso diario donde un porcentaje mayoritario de personas, de las cuales el 42% corresponde a los hombres y el 39% son mujeres, se declaran en desacuerdo o insatisfechas (41%) y en relación al descanso semanal la insatisfacción alcanza a 39%, de los cuales el 43% corresponde a los hombres y el 33% son mujeres, se puede establecer una marcada insatisfacción en relación a los periodos de descanso. (ver Tabla 14 y anexo 4).

Tabla 14. Resumen de la variable sueldo y beneficios sociales percibidos

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con el sueldo que percibo	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo	Estoy satisfecho con mi período de descanso diario	Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal
CÓDIGO PREGUNTA	SB1	SB2	SB4	SB5
Muy en desacuerdo	4%	4%	10%	8%
En desacuerdo	24%	12%	31%	31%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37%	19%	28%	31%
De acuerdo	30%	56%	22%	22%
Muy de acuerdo	5%	8%	4%	5%
NS/NR	1%	2%	5%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	27%	15%	41%	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37%	21%	33%	34%
De acuerdo	35%	64%	26%	27%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.2.3. Relación laboral

Esta variable es analizada a través de cinco preguntas asociadas a la relación de los tripulantes con sus compañeros de trabajo, con el supervisor, con el jefe de servicio a bordo, con los administradores de agencia y con los choferes de bus.

A nivel general la mayoría de entrevistados se encuentran satisfechos con la relación laboral (77%).

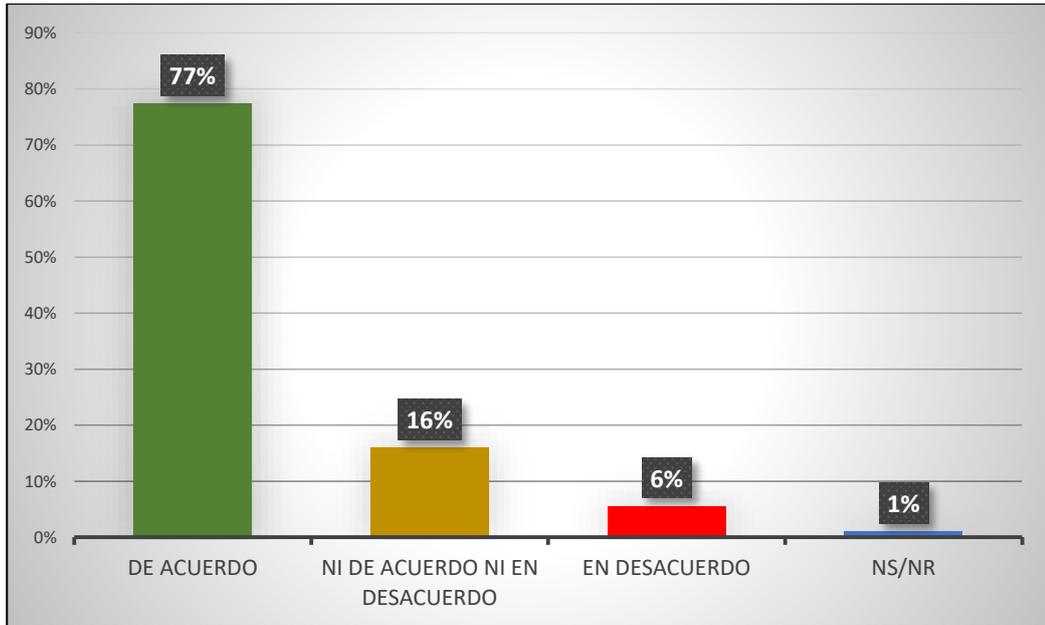


Figura 13. Satisfacción de la relación laboral
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Se observa que el segmento que está más de acuerdo con esta variable es el de las mujeres (81%) y los trabajadores que proceden de provincia (80%). Asimismo, se destaca que conforme va aumentando el tiempo de permanencia de los trabajadores en la empresa el nivel de satisfacción va decreciendo.

Tabla 15 Satisfacción con la relación laboral, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria
Base: Total respuestas	845	485	360	290	315	240	395	450
En desacuerdo	6%	7%	4%	2%	7%	8%	5%	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16%	18%	13%	18%	10%	21%	15%	17%
De acuerdo	77%	74%	81%	80%	80%	70%	79%	76%
NS/NR	1%	1%	2%	0%	3%	0%	0%	2%
Total 100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 16 Satisfacción con la relación laboral, por segmentos Cont.

	TOTAL	ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	845	415	430	610	235	210	340	120	45	130
En desacuerdo	6%	5%	6%	5%	8%	2%	5%	8%	4%	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16%	18%	14%	16%	16%	18%	12%	16%	18%	22%
De acuerdo	77%	75%	80%	79%	74%	80%	82%	75%	78%	62%
NS/NR	1%	2%	0%	0%	3%	0%	1%	1%	0%	5%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Analizando con mayor detalle se observa que las respuestas a estas preguntas denotan una muy buena interacción entre los miembros del grupo. Se puede considerar como una “Fortaleza”. Es preciso mencionar que los grupos “externos” al área de “Servicio a bordo (SAB), Administradores de Agencias y Choferes, se encuentran menos “De acuerdo” (71% y 69 % respectivamente) que los grupos al “interior” del SAB (76%, 85% y 86% respectivamente).

Tabla 17. Resumen de la variable relación laboral

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros de trabajo	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) supervisor(es)	Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio a bordo	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los administradores de agencias	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los choferes del bus
CÓDIGO PREGUNTA	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5
Muy en desacuerdo	2%	2%	1%	0%	4%
En desacuerdo	5%	2%	0%	7%	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15%	9%	12%	21%	21%
De acuerdo	56%	57%	46%	56%	56%
Muy de acuerdo	20%	28%	40%	15%	14%
NS/NR	1%	1%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	8%	4%	1%	7%	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%	11%	14%	22%	22%
De acuerdo	76%	85%	86%	71%	69%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 76% de los entrevistados se encuentran satisfechos con la relación que tienen con sus compañeros, de los cuales el 71% son respuestas brindadas por varones y el 82% corresponden a las respuestas brindadas por mujeres.

La mayoría del personal entrevistado se encuentra satisfecho con la relación que tienen con sus supervisores, el 87% corresponde a los hombres y el 83% a las mujeres. Asimismo, una amplia mayoría se encuentra satisfecha con la relación que tienen con la jefa de servicio a bordo, el 88% de estas respuestas corresponden a las mujeres y el 85% corresponden a los varones.

El 71% se encuentra satisfecho con la relación que tienen con los administradores de las agencias, de los cuales el 74% corresponde a las mujeres y el 69% a los hombres. Por último, el 69% se encuentra satisfecho con la relación que tienen con los choferes del bus, de los cuales el 81% corresponde a las respuestas brindadas por las mujeres y el 61% son las respuestas brindadas por los varones. (ver anexo 4).

4.1.2.4. Infraestructura/Ambiente físico:

Esta variable es analizada a través de seis preguntas que recogen la satisfacción de los tripulantes en relación a: los recursos con los que cuentan al interior del bus, el lugar de descanso dentro del bus, condiciones de aseo,

condiciones de descanso y alimentación en los lugares donde los tripulantes se alojan, y las condiciones de seguridad para llevar a cabo el trabajo.

A nivel general no se evidencia una marcada diferencia entre los entrevistados satisfechos de los que no lo están. Asimismo, se observa un considerable porcentaje de respuestas neutrales. Se puede concluir que existe una deficiencia en algunos aspectos de los servicios ofrecidos por la empresa.

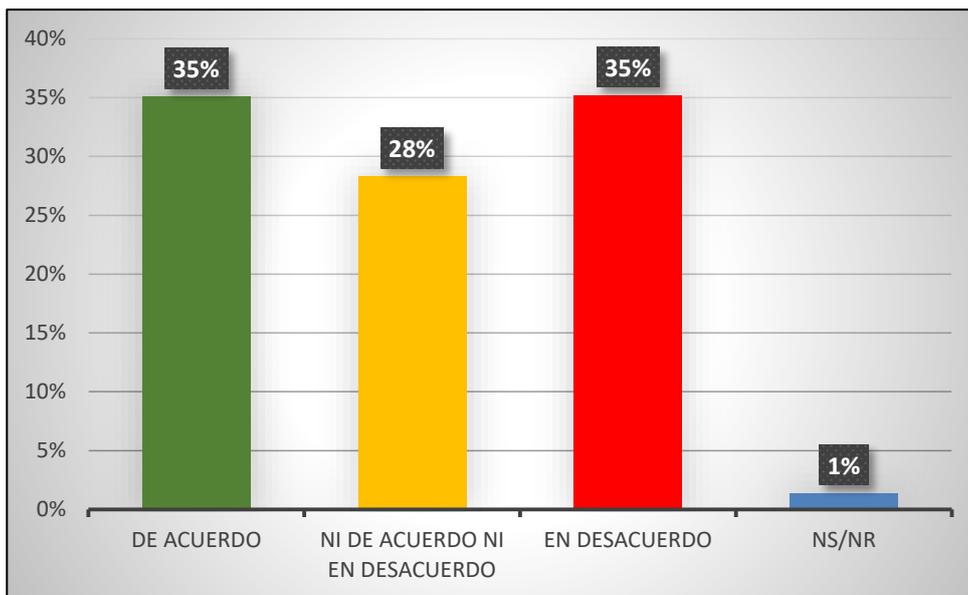


Figura 14. Satisfacción en relación a la infraestructura y ambiente físico
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los segmentos que se presentan mayor insatisfacción son los hombres (38%), en relación a las mujeres (32%), los trabajadores de provincia (40%) y los que llevan más de dos años trabajando en la empresa (42%); también se observa que el nivel de insatisfacción aumenta en los trabajadores de mayor edad y con la antigüedad del puesto.

Tabla 18. Satisfacción con la infraestructura, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	1 014	582	432	348	378	288	474	540	498	516
En desacuerdo	35%	38%	32%	25%	38%	43%	35%	35%	31%	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28%	28%	29%	35%	22%	28%	29%	27%	31%	26%
De acuerdo	35%	34%	37%	39%	37%	27%	35%	35%	37%	33%
NS/NR	1%	1%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 19. Satisfacción con la infraestructura, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	1 014	732	282	252	408	144	54	156
En desacuerdo	35%	35%	35%	24%	38%	40%	39%	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28%	28%	29%	30%	28%	26%	28%	29%
De acuerdo	35%	36%	33%	46%	34%	33%	31%	24%
NS/NR	1%	1%	3%	0%	1%	1%	2%	5%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los aspectos con los cuales existe una mayor insatisfacción son: lugar de descanso dentro del bus con 57% (el 67% corresponde a las respuestas de los varones y el 44% a las mujeres), el servicio de alimentación ofrecido por las concesiones, fuera de Lima, a los tripulantes con 43% (tanto el 43% de las mujeres así como 42% de varones indicaron estar insatisfechos), y recursos al interior del bus para ejecutar mis tareas con 38% (de los cuales el 42% son las respuestas brindadas por los varones y el 32% corresponden a las mujeres). Cabe destacar el elevado porcentaje de respuestas “neutras” (ver anexo 4).

Tabla 20. Resumen de la variable infraestructura

PREGUNTAS	Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus, para ejecutar mis tareas	Estoy satisfecho con el lugar de descanso que tengo dentro del bus	Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones	Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus
CÓDIGO PREGUNTA	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6
Muy en desacuerdo	7%	25%	7%	10%	5%	3%
En desacuerdo	31%	33%	24%	33%	20%	15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25%	25%	33%	30%	34%	22%
De acuerdo	29%	13%	31%	21%	36%	51%
Muy de acuerdo	7%	3%	4%	4%	6%	8%
NS/NR	1%	1%	2%	2%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	38%	57%	31%	43%	24%	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%	27%	35%	33%	34%	23%
De acuerdo	36%	16%	34%	25%	41%	59%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.2.5. Supervisión y Políticas de la Organización:

La variable supervisión es analizada a través de dos preguntas que recogen la satisfacción de los entrevistados en relación a encontrar a alguien adecuado dentro de la empresa para que los tripulantes expresen sus dudas, inquietudes, sugerencias, entre otras y la disponibilidad de la persona que supervisa. Asimismo, la variable política de la organización se analiza con la pregunta relacionada a los mecanismos de control implementados.

En la Figura 15 se presentan los resultados asociados a la variable supervisión. Se observa una marcada tendencia a la satisfacción con 68%. Se debe considerar que son los mismos tripulantes los que realizan esta labor, sobre todo el personal con mayor antigüedad, es posible que se establezca una relación horizontal y empática y al igual que en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

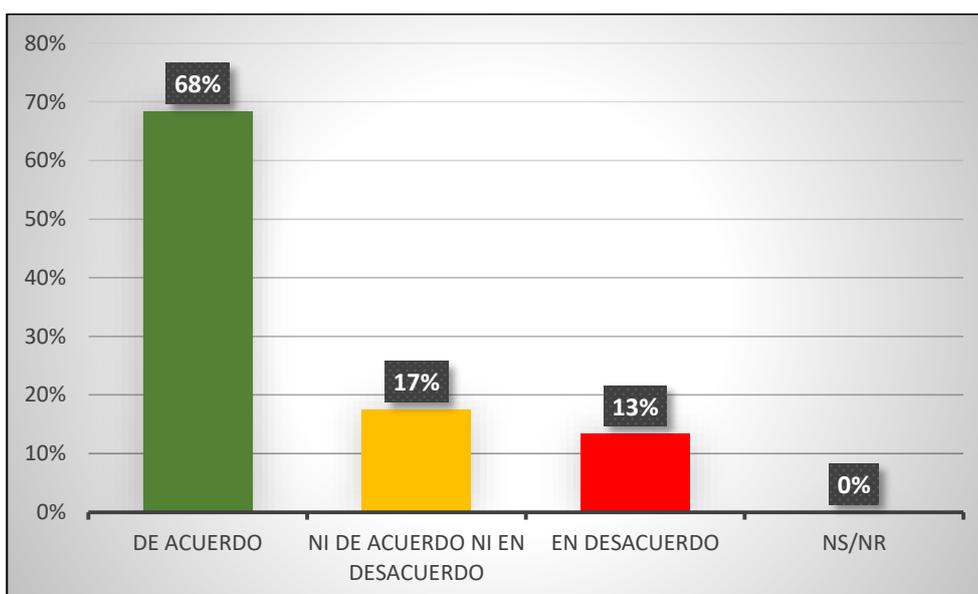


Figura 15. Satisfacción en relación a la supervisión

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo al análisis por segmentos, las mujeres presentan una mayor satisfacción en este aspecto (71%) así como los entrevistados que han estudiado secundaria/técnica. Es pertinente resaltar que el nivel de satisfacción decrece en los grupos de entrevistados que tienen más tiempo de permanencia en la empresa, así como en los grupos de mayor edad.

Tabla 21. Satisfacción en relación a la supervisión, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	338	194	144	116	126	96	158	180	166	172
En desacuerdo	13%	14%	13%	5%	17%	19%	11%	16%	14%	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%	19%	15%	21%	10%	24%	17%	18%	17%	17%
De acuerdo	68%	66%	71%	74%	71%	57%	72%	65%	67%	70%
NS/NR	1%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	0%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 22. Satisfacción en relación a la supervisión, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	338	244	94	84	136	48	18	52
En desacuerdo	13%	12%	17%	5%	14%	10%	22%	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%	17%	18%	17%	15%	17%	22%	25%
De acuerdo	68%	71%	62%	79%	71%	73%	56%	46%
NS/NR	1%	0%	3%	0%	1%	0%	0%	4%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al analizar cada uno de los aspectos de la variable supervisión se observa que, al igual que en las relaciones con sus compañeros, estos son notoriamente positivos- Las interacciones del grupo humano dentro del SAB funcionan bien. El 70% de entrevistados indicaron estar satisfechos porque siempre encuentran a alguien adecuado, dentro de la empresa, para expresar sus dudas (75% corresponden a las respuestas brindadas por mujeres y el 66% corresponden a los varones). En relación a la satisfacción porque la persona que supervisa siempre está disponible, el 67% se encuentra satisfecho (esta satisfacción es compartida, de manera equitativa, tanto por hombres como por mujeres).

Tabla 23. Resumen de la variable supervisión

PREGUNTAS	Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros	Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero	Estoy satisfecho con los mecanismos de control de mi labor, por parte de la empresa en puntualidad, presentación, imagen, control de mantas, informes que presento y otros
CODIGO PREGUNTA	SU1	SU2	PL1
Muy en desacuerdo	2%	3%	2%
En desacuerdo	9%	12%	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18%	17%	15%
De acuerdo	53%	51%	57%
Muy de acuerdo	17%	15%	21%
NS/NR	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%
En desacuerdo	11%	15%	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19%	18%	15%
De acuerdo	70%	67%	78%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los procedimientos administrativos que deben realizar, con respecto al control del material que llevan para su labor, así como de la puntualidad de los servicios y otras políticas de la organización no generan mayor reacción negativa (7%). La mayoría (78%) se encuentran satisfechos con las mismas.

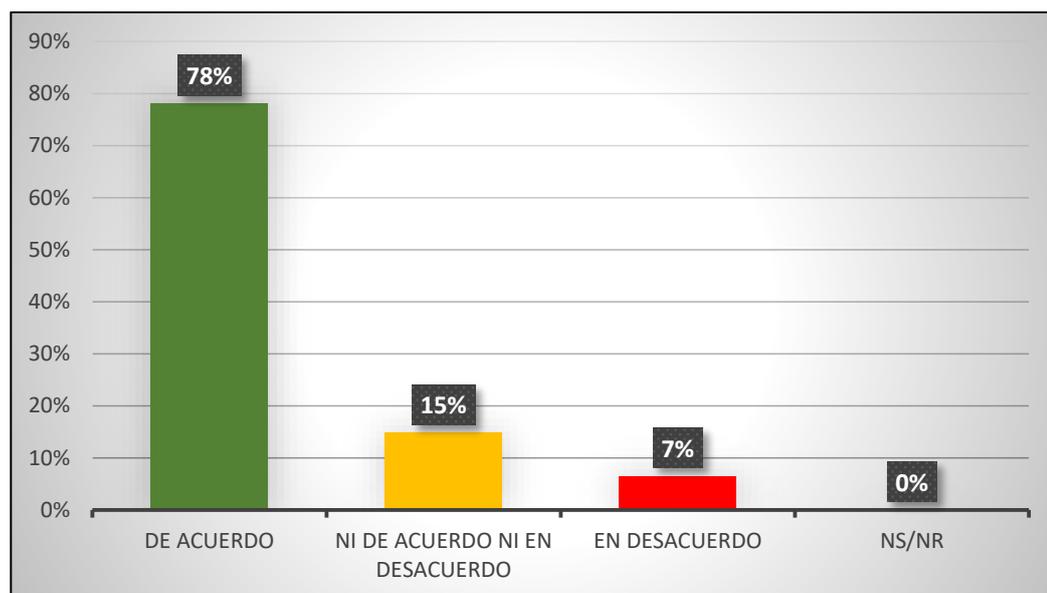


Figura 16. Satisfacción en relación a las políticas de la organización

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los segmentos se comportan de manera similar que con la variable supervisión, son las mujeres las que mayoritariamente están de acuerdo con este aspecto (83%). Asimismo, la satisfacción disminuye en los trabajadores de mayor edad y con mayor tiempo de permanencia en la empresa.

Tabla 24.. Satisfacción en relación a las políticas de la organización, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86
En desacuerdo	7%	8%	4%	3%	10%	6%	6%	7%	5%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%	18%	11%	14%	10%	23%	14%	16%	16%	14%
De acuerdo	78%	74%	83%	83%	79%	71%	80%	77%	78%	78%
NS/NR	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 25.. Satisfacción en relación a las políticas de la organización, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	169	122	47	42	68	24	9	26
En desacuerdo	7%	6%	9%	7%	4%	4%	22%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%	16%	13%	5%	18%	21%	11%	19%
De acuerdo	78%	79%	77%	88%	78%	75%	67%	69%
NS/NR	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.2.6 Correlación con la satisfacción general:

Tabla 26. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con el sueldo que percibo	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo	¿Cuánto le parecería que deba ser su remuneración?	Estoy satisfecho con mi período de descanso diario	Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal
						sb1	sb2	sb3	sb4	sb5
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	,215**	,215**	-.141	,185*	.081
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.005	.006	.095	.019	.304
	N	163	167	167	167	166	164	141	160	162

Nota: X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 27. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) supervisor(es)	Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los administradores ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los choferes ...
						r11	r12	r13	r14	r15
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	,281**	,249**	,210**	,294**	,229**
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.000	.001	.007	.000	.003
	N	163	167	167	167	165	165	165	165	166

Nota:X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 28. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus...	Estoy satisfecho con el lugar de descanso dentro del bus.	Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones	Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus
						cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	,293**	,233**	,264**	,195*	,273**	,339**
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.000	.003	.001	.012	.000	.000
	N	163	167	167	167	165	165	164	163	166	165

Nota:X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 29. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con la satisfacción general. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros	Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero	Estoy satisfecho con los mecanismos de control de mi labor, por parte de la empresa en puntualidad, presentación, imagen, control de mantas, informes que presento y otros
						su1	su2	pl1
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	.256**	.363**	.409**
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.001	.000	.000
	N	163	167	167	167	166	165	166

Nota: X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción general y la mayoría de las variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos (17 de 19), ya sea al 95% o al 99% de nivel de confianza.

Existe correlación al 99% en:

- Sueldo y beneficios sociales percibidos.
- Relaciones laborales con los pares, supervisor, jefe, administradores de agencias y choferes.

Condiciones laborales: En el bus: Recursos para ejecutar las tareas, lugar de descanso, condiciones de seguridad. En concesiones de provincias: Condiciones de aseo, de descanso. Supervisión: La persona se encuentra siempre disponible, siempre hay una persona adecuada para expresar dudas e inquietudes

Existe correlación al 95% en:

- Periodo de descanso diario.
- Alimentación en las concesiones de provincias.

Es importante indicar que, si bien en estas variables existe correlación estadísticamente significativa, los valores de la correlación son bajos, ya que en todos los casos el valor de la correlación es menor que 0.5.

NOTA: Preguntas con correlación: SB1, SB2, SB4, RL1, RL2, RL3, RL4, RL5, CL1, CL2, CL3, CL4, CL5, CL6, SU1, SU2, PL1. Sin correlación: SB3 y SB5.

El SPSS no marca correlación estadísticamente significativa en las siguientes variables:

- Periodo de descanso semanal
- Cuánto le parecería que deba ser su remuneración.

4.1.2.7. Correlación con el tiempo de permanencia

Tabla 30. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con el sueldo que percibo	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo	¿Cuánto le parecería que deba ser su remuneración?	Estoy satisfecho con mi período de descanso diario	Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal
						sb1	sb2	sb3	sb4	sb5
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,247**	-,171*	-,166*	,272**	.010	.029
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.026	.032	.001	.899	.714
	N	165	169	167	169	168	166	142	161	164

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 31. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) supervisor(es)	Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los administradores ...	Estoy satisfecho con la relación que tengo con los chóferes ...
meses	meses cat.					r11	r12	r13	r14	r15
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,247**	-.138	-,212**	-,212**	-,138	-,205**
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.075	.006	.006	.074	.008
	N	165	169	167	169	167	167	167	167	168

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 32. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus...	Estoy satisfecho con el lugar de descanso dentro del bus.	Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones	Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus
						cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,247	-,246**	-.121	-.032	-,209**	-.135	-,178*
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.001	.118	.686	.007	.081	.022
	N	165	169	167	169	167	167	166	165	168	167

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 33. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros	Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero	Estoy satisfecho con los mecanismos de control de mi labor, por parte de la empresa en puntualidad, presentación, imagen, control de mantas, informes que presento y otros
						su1	su2	pl1
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,247	-,195*	-,228**	-.059
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.001	.003	.444
	N	165	169	167	169	168	167	168

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Existe correlación inversa estadísticamente significativa entre el tiempo de permanencia a una buena parte de las variables relacionadas a los factores higiénicos extrínsecos (11 de 19), ya sea al 95% o al 99% de nivel de confianza.

Existe correlación inversa al 99% en:

- Relaciones laborales con supervisor, jefe y choferes.

- Condiciones laborales: En el bus: Recursos para ejecutar las tareas. En concesiones de provincias: Alimentación. Supervisión: La persona se encuentra siempre disponible.

Existe correlación inversa al 95% en:

- Sueldo y beneficios sociales percibidos.
- Condiciones de seguridad para llevar a cabo las labores dentro del bus

Es importante indicar que, si bien en estas variables existe correlación inversa estadísticamente significativa, los valores de la correlación son bajos, ya que en todos los casos el valor es menor que 0.5.

Nota: Preguntas con correlación negativa: RL2, RL3, RL5, CL1, CL4, SU2 Sin correlación: SB4, SB5, RL1, RL4, CL2, CL3, CL5 y PL1.

El SPSS no marca correlación estadísticamente significativa en las siguientes variables:

- Periodo de descanso diario y semanal.
- Relación con los compañeros de trabajo y administradores de agencias.
- Lugar de descanso dentro del bus.
- Condiciones de aseo y descanso en los lugares donde me alojo.
- Mecanismos de control de mi labor.

Esto debido a que el trabajo que desempeñan es poco común, sin días de descanso fijos, generalmente estos se dan en días de semana, no los fines de semana como cualquier empleado “normal”, tienen su día libre cuando sus amigos y familiares están trabajando. Laboran generalmente de noche y duermen en un asiento del bus. La motivación y percepciones positivas iniciales se van perdiendo, mientras que la conciencia de la “inseguridad” del viaje aumenta con el tiempo.

4.1.3. Con respecto a los factores motivacionales intrínsecos

4.1.3.1. Resumen

Para una mayor facilidad de análisis, se presenta un cuadro resumen, con el nivel de satisfacción de las variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos, que considera los resultados agrupados en 3 categorías de respuestas: la primera “Muy de acuerdo” sumado a “De acuerdo”, la segunda “En desacuerdo” con “Muy en desacuerdo” y la tercera “Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo”; también los datos resaltados en color en función a la incidencia de la respuesta.

Se observa que los resultados son marcadamente más positivos, que los obtenidos para los “Factores higiénicos-internos”, a diferencia de los anteriores no existe en estos factores ningún elemento fuertemente negativo, como si aparecía, en el grupo anterior.

Tabla 34. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionados a los factores motivacionales intrínsecos

PREGUNTAS	Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que me da la empresa de mi trabajo	Me encuentro satisfecho de las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona la empresa	Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo	Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi desarrollo personal/profesional	Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo
CODIGO PREGUNTA	RC1	CP1	CP2	DE1	RE1
Muy en desacuerdo	5%	5%	2%	1%	0%
En desacuerdo	17%	8%	4%	2%	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25%	22%	14%	10%	7%
De acuerdo	45%	52%	49%	50%	59%
Muy de acuerdo	5%	10%	31%	36%	32%
NS/NR	2%	2%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	22%	14%	5%	3%	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%	24%	15%	11%	8%
De acuerdo	50%	62%	80%	86%	91%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 35. Resumen del nivel de satisfacción con las diferentes variables relacionados a los factores motivacionales intrínsecos. *Cont.*

PREGUNTAS	Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía	Considero que he logrado consolidar mis metas personales a través del trabajo de tripulante	Conozco lo que se espera de mi en el trabajo	Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa	Considero adecuado los asensos y premios que ofrece la empresa
CODIGO PREGUNTA	RE2	LO1	LO2	PR1	P2R2
Muy en desacuerdo	1%	0%	1%	5%	6%
En desacuerdo	5%	7%	1%	17%	9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15%	18%	9%	29%	36%
De acuerdo	50%	54%	62%	38%	37%
Muy de acuerdo	28%	19%	26%	8%	9%
NS/NR	2%	2%	1%	2%	2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
En desacuerdo	6%	7%	2%	22%	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%	20%	11%	31%	38%
De acuerdo	78%	73%	88%	47%	46%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.3.2. Reconocimiento:

Esta variable es analizada a través de una pregunta. A pesar de encontrar a la mayoría de tripulantes entrevistados satisfechos con este punto (50%), se aprecia un importante 22% que muestran su insatisfacción, así como un 25% de respuestas “Neutras”.

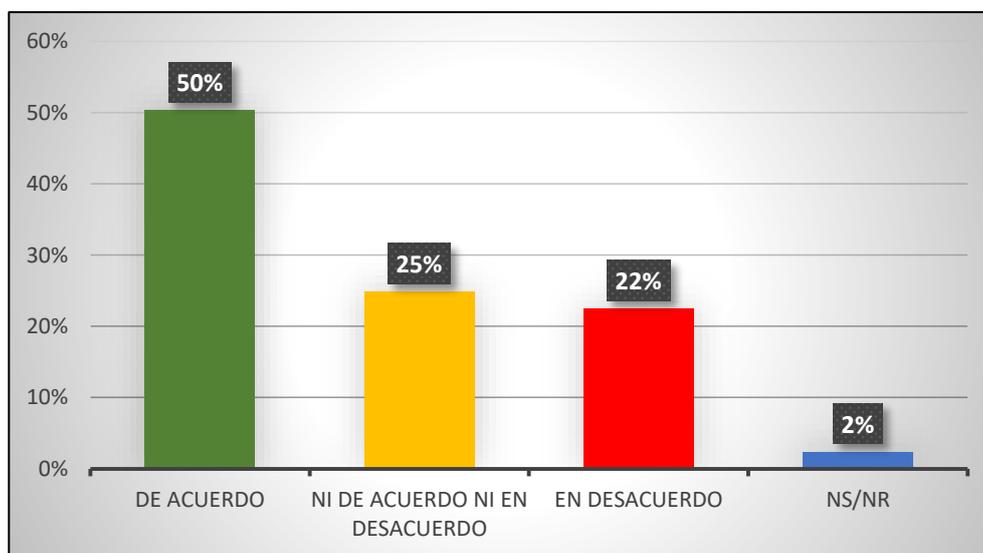


Figura 17. Satisfacción en relación al reconocimiento

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El segmento conformado por mujeres muestra una mayor satisfacción con esta variable (56%); conforme los trabajadores cuentan con más tiempo de permanencia el nivel de satisfacción cae. Cabe resaltar que los entrevistados mayores a 26 años muestran un mayor porcentaje de insatisfacción. Es probable que las pocas posibilidades de crecimiento en la empresa sea un motivo que sustente estos resultados.

Tabla 36. Satisfacción en relación al reconocimiento, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	169	97		58	63	48	79	90	83	86
En desacuerdo	22%	23%	22%	14%	19%	38%	20%	24%	18%	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25%	27%	22%	28%	22%	25%	27%	23%	29%	21%
De acuerdo	50%	46%	56%	57%	56%	35%	52%	49%	53%	48%
NS/NR	2%	4%	0%	2%	3%	2%	1%	3%	0%	5%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 37. Satisfacción en relación al reconocimiento, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	169	122	47	42	68	24	9	26
En desacuerdo	22%	20%	30%	14%	19%	29%	22%	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25%	27%	19%	24%	26%	17%	33%	27%
De acuerdo	50%	51%	49%	62%	51%	46%	44%	35%
NS/NR	2%	2%	2%	0%	3%	8%	0%	0%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.3.3 Crecimiento personal/profesional:

Esta variable es analizada a través de dos preguntas relacionadas a las oportunidades que proporciona la empresa para el crecimiento personal y la oportunidad de su desarrollo profesional.

En estas respuestas a la variable planteada, se encuentra percepciones fuertemente positivas llegando al 74% de satisfacción.

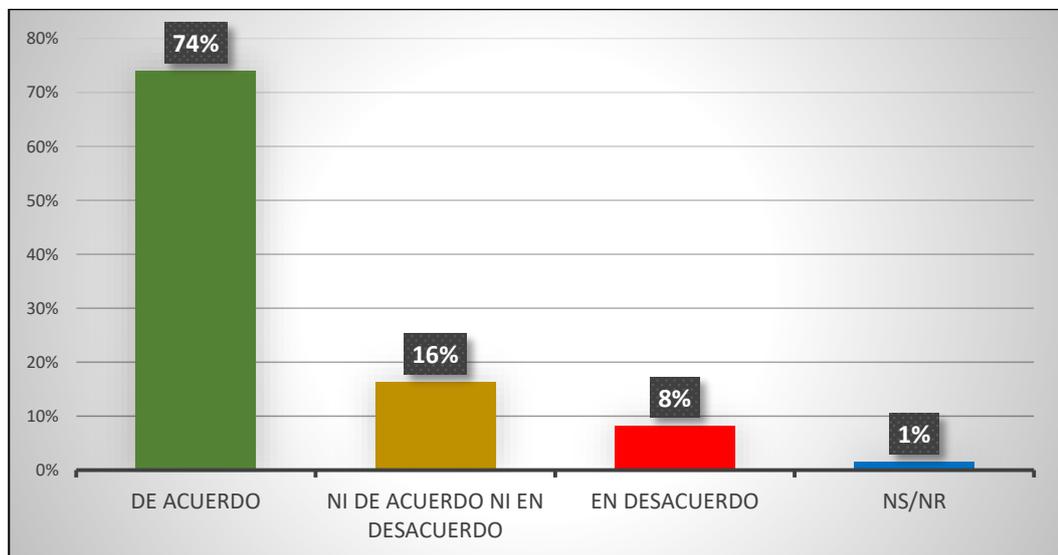


Figura 18. Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Las mujeres evidencian una mayor satisfacción en relación a esta variable (79%). Es pertinente destacar que el nivel de satisfacción decae en los grupos de trabajadores de mayor edad y aquellos con mayor tiempo de permanencia en la empresa.

Tabla 38. Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	338	194	116	126	96	158	180	166	172	
En desacuerdo	8%	8%	8%	3%	10%	13%	8%	8%	7%	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16%	19%	13%	9%	17%	24%	13%	19%	18%	15%
De acuerdo	74%	70%	79%	84%	74%	61%	77%	71%	75%	73%
NS/NR	1%	3%	0%	3%	0%	2%	2%	1%	0%	3%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 39. Satisfacción en relación al crecimiento personal/profesional, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	338	244	94	84	136	48	18	52
En desacuerdo	8%	7%	11%	5%	9%	8%	11%	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16%	16%	16%	13%	16%	17%	22%	19%
De acuerdo	74%	75%	71%	82%	73%	71%	67%	69%
NS/NR	1%	1%	2%	0%	2%	4%	0%	0%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Analizando de manera detallada, los entrevistados se encuentran más satisfechos con el trabajo como tripulante debido a que les brinda una oportunidad para aumentar su desarrollo personal/profesional.

Tabla 40. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de crecimiento personal/profesional

PREGUNTAS	Me encuentro satisfecho con las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona la empresa	Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi desarrollo personal/profesional
CÓDIGO PREGUNTA	CP1	DE1
Muy en desacuerdo	5%	1%
En desacuerdo	8%	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22%	10%
De acuerdo	52%	50%
Muy de acuerdo	10%	36%
NS/NR	2%	1%
TOTAL	100%	100%
En desacuerdo	14%	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24%	11%
De acuerdo	62%	86%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 62% de los entrevistados se encuentran satisfechos con las oportunidades de crecimiento personal que proporciona la empresa, de los cuales el 65% corresponden a las respuestas brindadas por las mujeres y el 60% a los varones. En relación a la satisfacción con el trabajo como tripulante, debido a que brinda oportunidades de desarrollo, la mayoría se encuentra

satisfecho; el 93% de las respuestas corresponden a las mujeres y el 80% a los varones (ver anexo 4).

4.1.3.4. Responsabilidad

Esta variable es analizada a través de dos preguntas relacionadas al nivel de responsabilidad que les asigna la empresa y la posibilidad de ejercer labores con libertad y autonomía.

En relación a la satisfacción con la responsabilidad, los entrevistados también se encuentran satisfechos ya que se observa resultados marcadamente positivos (84%).

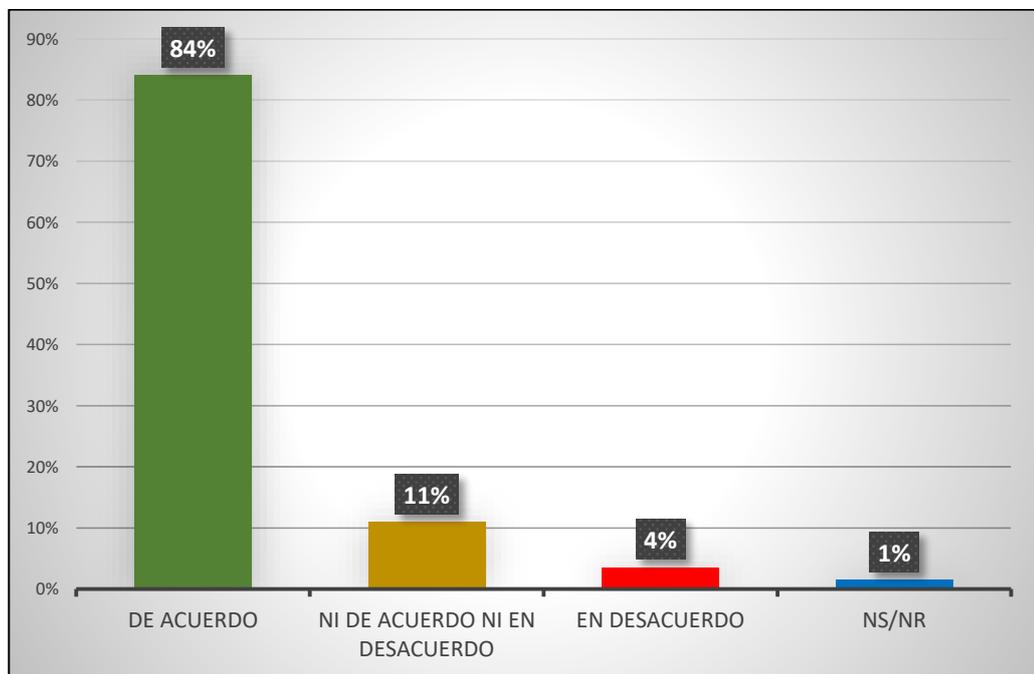


Figura 19. Satisfacción en relación a la Responsabilidad

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El segmento que presenta mayor satisfacción en relación a esta variable es el conformado por mujeres (89%).

Tabla 41. Satisfacción en relación a la responsabilidad, por segmentos.

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	338	194		116	126	96	158	180	166	172
En desacuerdo	4%	5%	1%	0%	3%	8%	2%	5%	4%	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11%	12%	9%	11%	7%	16%	8%	14%	14%	8%
De acuerdo	84%	80%	89%	87%	90%	73%	89%	79%	83%	85%
NS/NR	1%	2%	1%	2%	0%	3%	1%	2%	0%	3%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 42. Satisfacción en relación a la responsabilidad, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	338	244	94	84	54	12	84	136
En desacuerdo	4%	3%	4%	1%	0%	25%	1%	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11%	10%	14%	8%	13%	8%	8%	14%
De acuerdo	84%	86%	80%	90%	83%	67%	90%	82%
NS/NR	1%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	1%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Si bien cada aspecto que permite analizar esta variable presenta altos niveles de satisfacción, los entrevistados se encuentran más satisfechos con el nivel de responsabilidad que le asigna el trabajo que con la posibilidad de ejercer sus labores con libertad y autonomía.

Tabla 43. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de responsabilidad

PREGUNTAS	Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo	Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía
CODIGO PREGUNTA	RE1	RE2
Muy en desacuerdo	0%	1%
En desacuerdo	1%	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7%	15%
De acuerdo	59%	50%
Muy de acuerdo	32%	28%
NS/NR	1%	2%
TOTAL	100%	100%
En desacuerdo	1%	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8%	17%
De acuerdo	91%	78%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 91% se encuentra satisfecho con el nivel de responsabilidad que se le asigna en el trabajo, el 93% de esta respuesta proviene de las mujeres y el 89% de los hombres. El 78% se encuentra satisfecho porque puede ejercer sus labores con libertad y autonomía, el 85% de las respuestas corresponden a las mujeres y el 72% a los hombres (ver anexo 4).

4.1.3.5. Logro

Esta variable es analizada a través de dos preguntas relacionadas al logro de metas personales a través del trabajo de tripulante y el conocimiento de los entrevistados sobre lo que se espera de ellos en el trabajo.

Se encuentran resultados marcadamente positivos (80%).

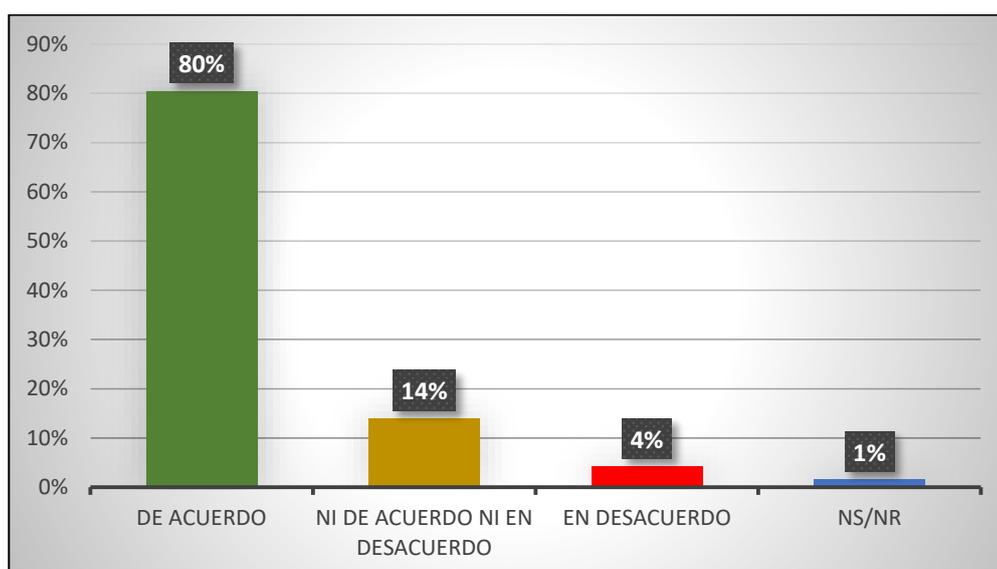


Figura 20. Satisfacción en relación al logro

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El nivel de satisfacción en relación al logro decrece en los grupos de mayor edad. Asimismo, los entrevistados de provincia manifiestan encontrarse más satisfechos con esta variable (83%).

No se evidencian diferencias significativas, entre hombres y mujeres, en relación al nivel de satisfacción con esta variable, hombres 80% y mujeres 81%, (ver anexo 4).

Tabla 44. Satisfacción en relación al logro, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	338	194		116	126	96	158	180	166	172
En desacuerdo	4%	3%	6%	1%	4%	8%	6%	2%	4%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14%	14%	13%	10%	14%	18%	11%	17%	17%	11%
De acuerdo	80%	80%	81%	87%	81%	72%	81%	80%	78%	83%
NS/NR	1%	3%	0%	2%	1%	2%	2%	1%	1%	2%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 45. Satisfacción en relación al logro, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	338	244	94	84	136	48	18	52
En desacuerdo	4%	3%	7%	0%	6%	8%	0%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14%	14%	15%	13%	14%	13%	17%	15%
De acuerdo	80%	83%	74%	87%	78%	75%	83%	81%
NS/NR	1%	1%	3%	0%	2%	4%	0%	0%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los entrevistados consideran que lo que más satisfacción les genera es conocer lo que se espera de ellos en el trabajo, el 89% de las respuestas corresponden a las mujeres y el 87% a los varones. Asimismo, el 73% indica que ha logrado consolidar sus metas personales a través del trabajo de tripulante, 74% mujeres y 73% varones (ver anexo 4).

Tabla 46. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable de logro

PREGUNTAS	Considero que he logrado consolidar mis metas personales a través del trabajo de tripulante	Conozco lo que se espera de mí en el trabajo
CODIGO PREGUNTA	LO1	LO2
Muy en desacuerdo	0%	1%
En desacuerdo	7%	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18%	9%
De acuerdo	54%	62%
Muy de acuerdo	19%	26%
NS/NR	2%	1%
TOTAL	100%	100%
En desacuerdo	7%	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%	11%
De acuerdo	73%	88%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.3.6 Progreso

Esta variable es analizada a través de preguntas relacionadas a los ascensos y premios que ofrece la empresa y a la motivación que tienen los entrevistados en realizar su trabajo como tripulante a bordo.

Estos son los resultados “menos” positivos de todos (58%) y con el más alto porcentaje “neutro” (26%).

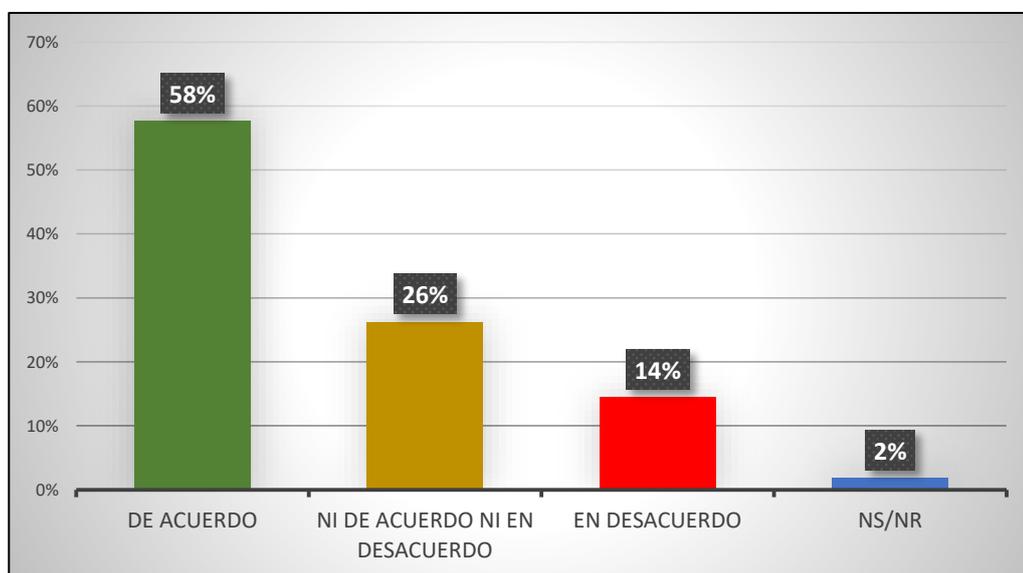


Figura 21. Satisfacción en relación al progreso

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El nivel de satisfacción decrece a medida que los entrevistados presentan mayor edad.

Asimismo, se aprecia una mayor satisfacción con esta variable en el segmento conformado por las mujeres (59%), estos resultados difieren en tres puntos porcentuales del nivel de satisfacción que presentan los hombres (56%).

Tabla 47. Satisfacción en relación al progreso, por segmentos

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO	
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universi- taria	Lima	Provinc.
Base: Total respuestas	507	291		174	189	144	237	270	249	258
En desacuerdo	14%	14%	15%	11%	14%	19%	16%	13%	15%	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26%	27%	25%	21%	31%	26%	27%	26%	27%	26%
De acuerdo	58%	56%	59%	65%	55%	52%	56%	59%	57%	58%
NS/NR	2%	3%	0%	2%	1%	3%	2%	2%	0%	3%
Total 100%	100%	100%	100%	100%						

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 48. Satisfacción en relación al progreso, por segmentos. Cont.

	TOTAL	TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total respuestas	507	366	141	126	204	72	27	78
En desacuerdo	14%	14%	16%	10%	16%	22%	4%	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26%	28%	22%	31%	26%	19%	26%	24%
De acuerdo	58%	57%	60%	60%	55%	54%	70%	59%
NS/NR	2%	2%	2%	0%	2%	4%	0%	3%
Total 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los entrevistados se encuentran mayoritariamente satisfechos con la motivación para realizar su trabajo como tripulantes de servicio a bordo (88% mujeres y 74% hombres) y hay un mayor porcentaje de respuestas neutrales en relación a considerar adecuados los ascensos y premios que ofrece la empresa (38% mujeres y 35% varones).

Tabla 49. Resumen del nivel de satisfacción en relación a la variable progreso

PREGUNTAS	Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo	Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa	Considero adecuado los ascensos y premios que ofrece la empresa
CODIGO PREGUNTA	CP2	PR1	P2R2
Muy en desacuerdo	2%	5%	6%
En desacuerdo	4%	17%	9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14%	29%	36%
De acuerdo	49%	38%	37%
Muy de acuerdo	31%	8%	9%
NS/NR	1%	2%	2%
TOTAL	100%	100%	100%
En desacuerdo	5%	22%	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%	31%	38%
De acuerdo	80%	47%	46%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.3.7. Correlación con la satisfacción general

Tabla 50. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con la satisfacción general

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que me da la empresa de mi trabajo rc1	Me encuentro satisfecho de las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona cp1	Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo cp2	Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi de1	Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo re1
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	,185*	,198*	,303**	,445**	,349**
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.017	.011	.000	.000	.000
	N	163	167	167	167	165	166	167	167	167

Nota: X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 51. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con la satisfacción general. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía	Considero que lo que he logrado consolida mis metas personales a través del trabajo...	Conozco lo que se espera de mí en el trabajo	Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa	Considero adecuado los ascensos y premios que ofrece la empresa
						re2	lo1	lo2	pr1	pr2
x2	Correlación de Pearson	-.018	-.120	1	-0.99	,329**	,297**	.287**	.105	,266**
	Sig. (bilateral)	.821	.124		.202	.000	.000	.000	.180	.001
	N	163	167	167	167	166	166	167	166	165

Nota: X2 = satisfacción general de servicio

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción general y la mayoría de las variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecas (09 de 10), ya sea al 95% o al 99% de nivel de confianza.

Existe correlación al 99% en:

- Motivación a realizar el trabajo como tripulante a bordo
- Aumento del desarrollo personal
- Responsabilidad asignada al trabajo

- Ejercer las labores con libertad y autonomía
- Consolidación de las metas personales a través del trabajo
- Conocimiento de lo que se espera del tripulante en el trabajo
- Ascensos y premios que brinda la empresa
- Ejercer las labores con libertad y autonomía

Existe correlación al 95% en:

- Reconocimiento que brinda la empresa al trabajo del tripulante
- Oportunidades de crecimiento laboral que proporciona la empresa

Es importante indicar que, si bien en estas variables existe correlación estadísticamente significativa, los valores son bajos, ya que en todos los casos el valor de la correlación es menor que 0.5.

Nota: Preguntas con correlación: RC1, CP1, CP2, DE1, RE1, RE2, LO1, LO2, PR2. Sin correlación: PR1.

El SPSS no marca correlación estadísticamente significativa en las siguientes variables:

- Conocimiento sobre los ascensos y premios que brinda la empresa

4.1.3.8. Correlación con respecto al tiempo de permanencia:

Tabla 52. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que me da la empresa de mi trabajo	Me encuentro satisfecho de las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona	Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo	Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi	Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo
						rc1	cp1	cp2	de1	re1
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,147**	-.226**	-.169*	-.101	-.018	-.061
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.003	.029	.195	.813	.436
	N	165	169	167	169	165	166	167	167	167

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 53. Correlaciones de las diferentes variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos con el tiempo de permanencia en la empresa. Cont.

Correlación de variables		meses	meses cat.	x2	edad	Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía	Considero que lo que he logrado consolida mis metas personales a través del trabajo...	Conozco lo que se espera de mí en el trabajo	Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa	Considero adecuado los ascensos y premios que ofrece la empresa
						re2	lo1	lo2	pr1	pr2
Meses	Correlación de Pearson	,777**	1	-.120	,147**	-.047	-.009	.024	.010	.019
cat	Sig. (bilateral)	.000		.124	.001	.551	.908	.756	.900	.804
	N	165	169	167	169	166	166	167	166	165

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Meses cat= tiempo de permanencia en la empresa. En categorías del 1 al 6

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Existe correlación inversa estadísticamente significativa entre el tiempo de permanencia y dos variables relacionadas a los factores motivacionales intrínsecos (2 de 10), ya sea al 95% o al 99% de nivel de confianza.

:

Existe correlación al 99% en

- Reconocimiento que brinda la empresa al trabajo del tripulante

Existe correlación al 95% en:

- Oportunidades de crecimiento personal

Es importante indicar que, si bien en estas variables existe correlación inversa estadísticamente significativa, los valores de la correlación son bajos, ya que en ambos casos el valor de la correlación es menor que 0.5.

Nota: Preguntas con correlación inversa: RC1 y CP1. Sin correlación: CP2, DE1, RE1, RE2, LO1, LO2, PR1, PR2.

El SPSS no marca correlación estadísticamente significativa en las siguientes variables:

- Me encuentro motivado de realizar mi trabajo de tripulante
- Considero que me brinda la oportunidad para aumentar mi desarrollo personal/profesional.
- Nivel de responsabilidad, Libertad y autonomía.
- Metas personales, conozco lo que se espera de mí.
- Conozco y considero adecuado ascensos y premios

Esto debido a que dentro de la “Cultura organizacional” el servicio al cliente no está en el centro de las decisiones. El personal que da “la cara al cliente” no tiene “línea de carrera” ni incentivos fuera de su sueldo.

4.1.4. SATISFACCIÓN GENERAL

El 91% de los tripulantes manifiestan estar “De acuerdo” o “Muy de acuerdo” con la siguiente expresión: “Estoy satisfecho con el puesto de tripulante que desempeño”. El 94% de estas respuestas corresponden a personal femenino y el 89% al personal masculino.

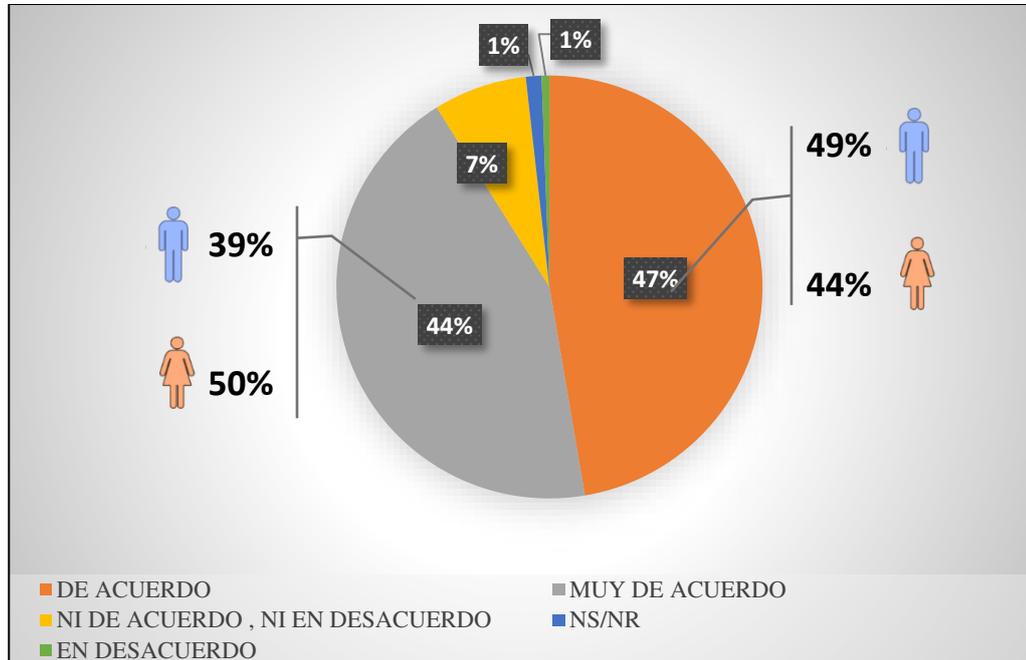


Figura 22. Estoy satisfecho con el puesto de tripulante que desempeño
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

4.1.4 Prueba y contraste de hipótesis

4.1.4.1 Hipótesis general

H Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

H₀ No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

Tabla 54. Tabla de contingencia: Satisfacción Laboral del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

		Tiempo de permanencia en la empresa						Total
		De 0 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 9 meses	De 10 a 12 meses	De 13 a 24 meses	Más de 24 meses	
Satisfacción Laboral	Muy en Desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0	3	2	1	3	9
	De acuerdo	7	9	18	10	14	10	68
	Muy de acuerdo	8	12	15	8	5	6	54
Total		15	21	36	20	20	19	131

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Prueba Chi cuadrado –Correlación

Tabla 55. Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,425 ^a	10	,404
Razón de verosimilitud	12,232	10	,270
Asociación lineal por lineal	6,569	1	,010
N de casos válidos	131		

Nota: a. 6 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,03.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 56. Correlación

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,225	,081	-2,620	,010 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,222	,082	-2,583	,011 ^c
N de casos válidos		131			

Nota: a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

$$X^2_C = 10.425$$

$$G.I = 10$$

$$X^2_T = 18.307$$

Nivel de Significancia = 95%

Decisión: Sí $X^2_C < X^2_T$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

En la, Tabla 54 con un $X^2_C= 10.425$ menor que el valor $X^2_T= 18.307$, además el valor de significancia es de 0.404 superior al nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, existe razones suficientes para aceptar la hipótesis nula, se determina que: no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

4.1.4.2 Hipótesis específica 1

H Existe una relación significativa entre la atención de los factores higiénicos - extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

H₀ No existe una relación significativa entre la atención de los factores higiénicos - extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

Tabla 57. Tabla de contingencia: Satisfacción con los Factores Higiénicos – Extrínsecos del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur.-2015

		Tiempo de permanencia en la empresa						Total
		De 0 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 9 meses	De 10 a 12 meses	De 13 a 24 meses	Más de 24 meses	
Satisfacción con los Factores Higiénicos - Extrínsecos	Muy en Desacuerdo							
	En desacuerdo	0	0	1	2	0	3	6
	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	4	10	20	9	10	8	61
	De acuerdo	11	10	14	9	9	7	60
	Muy de acuerdo	0	1	2	0	1	1	5
Total		15	21	37	20	20	19	132

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Prueba Chi cuadrado –Correlación

Tabla 58. Prueba Chi Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,486 ^a	15	,351
Razón de verosimilitud	17,772	15	,275
Asociación lineal por lineal	2,697	1	,101
N de casos válidos	132		

Nota: a. 12 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,57.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 59. Correlación

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,143	,087	-1,653	,101 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,139	,086	-1,601	,112 ^c
N de casos válidos		132			

Nota: a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

$$X^2_C = 16.486$$

$$G.I = 15$$

$$X^2_T = 24.996$$

Nivel de Significancia = 95%

Decisión: Sí $X^2_C < X^2_T$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

En la, Tabla 14 con un $X^2_C=16.486$ menor que el valor $X^2_T=24.996$, además el valor de significancia es de 0.351 superior al nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, existe razones suficientes para aceptar la hipótesis nula, se determina que: no existe una relación significativa entre la atención de los factores higiénicos - extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

4.1.4.3 Hipótesis específica 2

H Existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales - intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

H₀ No existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales - intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

Tabla 60. Tabla de contingencia: Satisfacción con los Factores Motivacionales – Intrínsecos del Tripulante a Bordo y el Tiempo de permanencia en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015

		Tiempo de permanencia en la empresa						Total
		De 0 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 9 meses	De 10 a 12 meses	De 13 a 24 meses	Más de 24 meses	
Satisfacción con los Factores Motivacionales - Intrínsecos	Muy en Desacuerdo	0	0	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	1	4	10	8	6	5	34
	De acuerdo	10	15	19	11	10	13	78
	Muy de acuerdo	4	2	7	0	4	1	18
Total		15	21	36	20	20	19	131

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Prueba Chi cuadrado –Correlación

Tabla 61. Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,569 ^a	15	,234
Razón de verosimilitud	20,018	15	,171
Asociación lineal por lineal	3,215	1	,073
N de casos válidos	131		

Nota: a. 14 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,11.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Tabla 62. Correlación

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,157	,075	-1,809	,073 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,168	,079	-1,932	,055 ^c
N de casos válidos		131			

Nota: a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

$$X^2_C = 18.569$$

$$G.I = 15$$

$$X^2_T = 24.996$$

Nivel de Significancia = 95%

Decisión: Sí $X^2_C < X^2_T$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

En la, Tabla 16 con un $X^2_C= 18.569$ menor que el valor $X^2_T= 24.996$, además el valor de significancia es de 0.234 superior al nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, existe razones suficientes para aceptar la hipótesis nula, se determina que: no existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales - intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se han obtenido de manera científica, siguiendo la teoría bifactorial propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg que postula la existencia de dos factores que explican la motivación en el trabajo. Esta teoría es aceptada y aún se encuentra vigente.

Asimismo, los datos para el análisis fueron obtenidos de primera fuente a través de encuestas aplicadas por el mismo autor del trabajo de investigación, quien tuvo cuidado en la toma de la información; la cual quedó registrada a través de los cuestionarios llenados. Es preciso recalcar que se trabajó con una muestra censal ya que esta es igual al número de la población objetivo, lo que permite inferir los resultados. (Hubo una mínima reducción en la muestra que es detallada en el punto 3.2.2.2).

En relación con la validez externa, los resultados obtenidos se pueden generalizar a otras empresas de transporte de pasajeros que cuenten con una organización y sistema de funcionamiento similar o igual a la empresa de transporte de pasajeros Cruz del Sur S.A.C. ya que pretende colaborar con el cambio de “Cultura organizacional” que tanto necesitan las denominadas empresas formales como las informales, así como el país y la sociedad en su conjunto. También puede aportar a las empresas que cuenten con personal que tenga trato directo con el público, ya que les permitirá una mejor posición competitiva a través de un mejor manejo de su

capital humano y finalmente aportará a los jóvenes trabajadores un mejor y mayor desarrollo de su vida laboral.

Se presentaron factores exógenos durante el desarrollo de la investigación, el primero fue el hecho de que los entrevistados pudieron alterar la sinceridad de algunas respuestas debido al temor a ser identificados y que la empresa tome algún tipo de acción que los perjudique, a pesar de que la encuesta fue anónima. El segundo fue que la rotación laboral iba en aumento y se llegaba a niveles graves que afectaba el servicio, pero ocho meses antes de iniciar el trabajo de campo la empresa sube el sueldo a los tripulantes en 36% y la rotación bajó a la mitad, este escenario afectó, de alguna manera, las percepciones de los entrevistados ya que la satisfacción general obtuvo un porcentaje alto en relación a la satisfacción de cada una de las variables.

A través de los resultados presentados, se observa que los tripulantes entrevistados son eminentemente jóvenes, solteros, hombres, aunque se evidencia una presencia representativa de mujeres, que provienen de provincia y de la capital. La mayoría tiene menos de un año laborando en la empresa y cuentan con grado de instrucción superior, así como educación secundaria y técnica. Es probable que muchos de ellos consideren el trabajo como temporal a fin de ganar experiencia que les permita migrar a un empleo que cubra sus expectativas.

“La satisfacción laboral” correlaciona de manera positiva con los factores externos e internos, siendo ligeramente mayor con los factores internos. Asimismo, se precisa que la mayoría de los factores externos (sueldo y beneficios sociales, relación laboral, infraestructura, supervisión y políticas de la organización) tienen una mayor correlación que los internos (reconocimiento, crecimiento personal/profesional, responsabilidad, logro y progreso) lo que permite concluir en que los factores higiénicos extrínsecos son más importantes que los internos en la satisfacción general de los tripulantes entrevistados.

En relación al “Tiempo de permanencia” esta presenta una correlación inversa con la mayoría de las variables relacionadas a los factores externos, es decir a mayor tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa, menor es la calificación de los factores externos. Sin embargo, resalta el hecho de que la mayoría de los factores internos presentan una correlación inversa, pero no llegan a ser significativas con el tiempo de permanencia.

Al comparar los resultados con los obtenidos en las diferentes investigaciones que anteceden al presente trabajo se observa que estos pueden ser similares pero los pesos de las variables son distintos ya que se adaptan de acuerdo al contexto de cada persona, en especial en un entorno latinoamericano en que algunos sectores son informales.

En relación a la prueba y contraste de la hipótesis general, de acuerdo a las pruebas estadísticas realizadas, se determina que no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte Cruz del Sur.

Con relación a las hipótesis específicas, se determina que no existe una relación significativa entre la atención de los factores higiénicos – extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa. Asimismo, no existe una relación significativa entre la atención de los factores motivacionales – intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa.

Finalmente, surgen nuevas interrogantes, considerando los factores exógenos que se presentaron durante el desarrollo del trabajo de campo: ¿Qué tanto influye el sueldo en relación a las demás variables? y ¿Qué tanto influyó en los resultados el hecho de que los tripulantes sean jóvenes, solteros, sin compromiso y con menos de un año laborando? Es pertinente que estos sean absueltos en una nueva investigación.

CONCLUSIONES

1. No existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte Cruz del Sur.
2. No existe una relación estadísticamente significativa entre la atención de los factores higiénicos – extrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa.
3. No existe una relación estadísticamente significativa entre la atención de los factores motivacionales – intrínsecos y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa.
4. Los factores “Motivacionales-intrínsecos” tienen un mejor puntaje que los factores “Higiénicos-extrínsecos”, dentro de ello, las relaciones entre las personas al interior del área de “Servicio a bordo”, son su principal fortaleza.
5. Dentro de este factor, el trabajo que desempeñan es su principal motivación. Perciben un crecimiento personal y profesional importante a través del mismo, ello está muy vinculado a los aspectos que le brindan mayor satisfacción: “El servicio que brinda a los pasajeros”: 37%, “Conocer nuevos lugares: 27% y “El prestigio de la empresa: 22%.

6. En la variable de “Reconocimiento”, a pesar de encontrar un 50% “De acuerdo y muy de acuerdo”, no se puede dejar de observar un importante 23% de “Desacuerdo y muy en desacuerdo” y 27% de respuestas “Neutras”. Ello junto con los “Ascensos y premios” presentan menor calificación.

 7. Con respecto a los factores “Higiénicos-extrínsecos” se encuentra en estas respuestas, una marcada deficiencia en algunos aspectos de los servicios ofrecidos por la empresa a los tripulantes, con calificaciones notoriamente negativas, siendo el “lugar de descanso” dentro del bus, la más alta (57%). En segundo lugar, está el servicio de alimentación ofrecido por las concesiones; fuera de Lima, a los tripulantes (43%). “Recursos al interior del bus para ejecutar mis tareas”: 38%. No podemos dejar de mencionar, el elevado porcentaje de respuestas “neutras”.
- La alta “satisfacción general” es en mayor parte ocasionada por los factores “Motivacionales-intrínsecos”. Especialmente por las variables: Motivación a realizar el trabajo como tripulante a bordo, aumento del desarrollo personal, responsabilidad asignada al trabajo, ejercer las labores con libertad y autonomía, consolidación de las metas personales a través del trabajo, conocimiento de lo que se espera del tripulante en el trabajo, ascensos y premios que brinda la empresa y ejercer las labores con libertad y autonomía; que presentan una correlación estadísticamente significativa a un 99% de nivel de confianza.

8. Existe una correlación inversa con respecto al tiempo de permanencia en la empresa, en las variables “Higiénicas-extrínsecas” siguientes:

- Sueldo y beneficios sociales percibidos.
- Relaciones laborales con supervisor, jefe y choferes.
- Condiciones laborales: En el bus: Recursos para ejecutar las tareas y condiciones de seguridad. En concesiones de provincias: Alimentación. Supervisión: La persona se encuentra siempre disponible.

Esto debido a que el trabajo que desempeñan es poco común, sin días de descanso fijos, generalmente en días de semana, no los fines de semana como cualquier empleado “normal”, tienen su día libre cuando sus amigos y familiares están trabajando. Laboran generalmente de noche y duermen en un asiento del bus. La motivación y percepciones positivas iniciales, se van perdiendo en el tiempo. La conciencia de la “inseguridad” del viaje aumenta con el tiempo.

9. Existe una correlación inversa con respecto al tiempo de permanencia en la empresa, en las variables “Motivacionales-intrínsecos” siguientes:

- Reconocimiento.
- Oportunidades de crecimiento personal

Esto debido a que dentro de la “Cultura organizacional” el servicio al cliente no está en el centro de las decisiones. El personal que da “la cara al cliente” no tiene “línea de carrera” ni incentivos fuera de su sueldo.

10. A nivel general, el segmento conformado por mujeres manifiesta estar más satisfechas con las variables evaluadas.

11. En algunas variables extrínsecas como relación laboral, supervisión y políticas de la organización, así como en las variables intrínsecas relacionadas a reconocimiento y crecimiento personal /profesional, la satisfacción decae a medida en que los tripulantes presenten un mayor tiempo de permanencia en la empresa.

RECOMENDACIONES

- En una empresa de servicios, el personal motivado puede convertirse en un “motor” de eficiencia, eficacia e innovación muy importante, además de entregar un servicio al cliente superior.
- En una empresa de servicios es esencial tener al Cliente en el centro del quehacer cotidiano, y dentro de ello a los trabajadores. Hacer agradable el “Clima laboral” o resolver los factores “Higiénicos/Extrínsecos” es importante pero no suficiente. Si se quiere que la gestión se traduzca en resultados rentables, se debe incursionar en aquellos factores denominados “Motivacionales/intrínsecos”.
- Se recomienda desarrollar una investigación que busque absolver las siguientes interrogantes: ¿Qué tanto influye el sueldo en relación a las demás variables? ¿En qué ranking está el factor económico dentro de las dimensiones descritas por Herzberg? y ¿Qué tanto influye que los tripulantes sean jóvenes, solteros y sin compromiso en la satisfacción laboral?

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (2006). *La revolución del servicio. Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. (2da reimpresión ed.). Santafé de Bogotá: 3R Editores.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid: Díaz de Santos S. A.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). Santafé de Bogotá D. C. Colombia: Mc Graw Hill Intramericana S. A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento* (1era ed.). México D.F: Mac Graw Hill/Interamericana Editores S. A.
- Hernandez Sampieri, & Fernandez Collado. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México D.F.
- Morales Costa, L. (2004). *La problemática del transporte interprovincial de pasajeros*. Lima: Ediciones transporte terrestre.
- Muñoz Adanez. (1990). *Biblioteca Digital*. Recuperado el 2017, de bdigital.uncu.edu.ar:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa. (2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Porter, M. (1987). *Ventaja competitiva*. México DF: Compañía editorial Continental.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Real Academia Española. 22 Ed. .*
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. Madrid- España: Pearson.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (10ma ed.). México: Pearson Education.
- Universidad para la Corporación Internacional - Campus Virtual. (2016). PDF Unidades de aprendizaje: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS- IDALBERTO CHIAVENATO. Costa Rica.
- Velazquez Mastreta, G. (2016). *Psicología del trabajo en la organización*. CV México, DF: Limusa S. A .

ANEXOS

Anexo N° 01

.....Cuestionario

Anexo N° 02 Validación de contenido del instrumento,

Hojas de vida de profesionales que
validaron el mismo.

Anexo N° 03.....Estadística de rotación del
personal.

Anexo N° 04.....Cuadros de
resultados.

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO: MEDICION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRIPULANTES DE SAB

Estimado colaborador: Agradeceremos responder todas las preguntas. Los resultados nos servirán para mejorar nuestra empresa. Por favor sea lo más honesto posible ya que esta encuesta es ANONIMA y su objetivo es medir el grado de satisfacción laboral

Marque con un aspa

Fecha de hoy:

Día ____ Mes ____ 2015

Fecha de ingreso a Cruz del Sur:

Día ____ Mes ____ Año ____

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Sexo: F M

Edad:

18-19 años	
20-22 años	
23 -25 años	
26-28 años	
29 años a más	

Grado de instrucción:

Secundaria	
Superior técnica incompleta	
Superior técnica concluida	
Superior universitaria incompleta	
Superior universitaria completa	

Distrito donde vive: _____

Lugar de nacimiento:

Provincia _____ Región _____

I) DATOS FAMILIARES

Estado Civil:

Soltero	
Conviviente	
Casado	
Divorciado	
Separado	

Número de hijos:

0 ninguno	
1	
2	
Más de 2	

Edad de los hijos:

0-1 años	
2-4 años	
5-8 años	
9- más.	

Con quien vives:

Familia de origen (Papá, mamá, hermanos)	
Familia ampliada (Tíos, primos)	
Solo o con pareja.	

II) DATOS ECONÓMICOS

De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje lo usas para ti y que porcentaje lo usas para el sostenimiento de tu hogar o del lugar dónde vives? **Los dos valores deben sumar 100**

Para mí : _____ %

Para el sostenimiento de mi hogar u lugar donde vivo _____ %

FACTORES EXTRÍNECOS

Califique cada AFIRMACION. Marque con un aspa la respuesta que más se adecúe a su realidad. Llene todas las respuestas.

Los resultados nos servirán para mejorar nuestra empresa. Por favor ser lo más honesto posible ya que esta encuesta es ANONIMA.

AFIRMACIÓN		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
SB1	"Estoy satisfecho con el sueldo que percibo".					
SB2	"Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo".					
SB3	¿Cuánto le parecería que debería ser su remuneración?	S/				
SB4	"Estoy satisfecho con mi período de descanso diario".					
SB5	"Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal".					
RL1	"Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros de trabajo".					
RL2	"Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) Supervisor(es)".					
RL3	"Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio a Bordo".					
RL4	"Estoy satisfecho con la relación que tengo con los Administradores de Agencias".					
RL5	"Estoy satisfecho con la relación que tengo con los Choferes del bus".					
CL1	"Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus, para ejecutar mis tareas".					

AFIRMACIÓN		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
CL2	"Estoy satisfecho con el lugar de descanso que tengo dentro del bus".					
CL3	"Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo".					
CL4	"Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones"					
CL5	"Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo".					
CL6	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus.					
SU1	"Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros".					
SU2	"Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero".					
PI1	"Estoy satisfecho con los mecanismos de control de mi labor, por parte de la empresa en puntualidad, presentación, imagen, control de mantas, informes que presento y otros".					

FACTORES INTRÍNSECOS

AFIRMACIÓN		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
RC1	"Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que me da la empresa de mi trabajo".					
CP1	"Me encuentro satisfecho de las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona la empresa".					
CP2	"Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo".					
DE1	"Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi desarrollo personal/profesional".					
RE1	"Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo".					
RE2	"Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía".					
LO1	"Considero que he logrado consolidar mis metas personales a través del trabajo de tripulante".					
LO2	"Conozco lo que se espera de mí en el trabajo"					
PR1	"Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa".					
PR2	"Considero adecuado los ascensos y premios que ofrece la empresa".					

		CONOCER NUEVOS LUGARES	ESTAR EN PLANILLA	EL SERVICIO QUE BRINDA A LOS PASAJEROS	EL PRESTIGIO DE LA EMPRESA	OTRO ¿Cuál?
	¿Qué aspectos de su labor le brindan mayor satisfacción?					
	Tomando en cuenta TODOS los aspectos considerados en esta encuesta y otros que considere importantes.	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
	"ESTOY SATISFECHO CON EL PUESTO DE TRIPULANTE QUE DESEMPEÑO".					

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO SAB

PONERLE TÍTULO DE LO QUE SE ESTÁ MIDIENDO. POR EJEMPLO

CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA LABORAL O QUE SIGNIFICA SAB?

FECHA: / / 2015

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

- PARA TODA ESTA PRIMERA PARTE SERÍA CONVENIENTO USAR CUADRADITOS PARA MARCAR, ASÍ COMO TE HE PUESTO EN MASCULINO Y FEMENINO Y EN GRUPOS DE EDADES.
- Enumerar cada sección, por ejemplo I.- Datos de identificación. II.- es mas ordenado.
- Al inicio debajo del título explicar un poquito que es lo que se requiere porque es lo primero que leeran los encuestados. Tu lo has puesto abajo
 - *(Marque con un aspa o círculo. Llene todas las respuestas.)*
- *Se puede completar con, por favor sea lo mas honesto posible ya que esta encuesta es anónima y su objetivo es medir*
- *¿Todos los datos que figuran aquí abajo los vas a usar en tu análisis? Porque veo que no están estos datos en sus hipótesis y si no los va a usar mejor recortarlos en lo que solo se haga el estudio. A mi parecer son muchos y lo que interesan son las preguntas que se relacionan con las variables de estudio.*

Sexo: F M

Edad: 18 - 19 20 – 22 23 – 25 26– 28 29 - más

Grado de instrucción:

Secundaria

Superior técnica concluida

Superior técnica incompleta

Superior universitaria completa

Superior universitaria incompleta

Distrito donde vive:

Lugar de nacimiento:

Provincia

Región:

Fecha de ingreso a Cruz del Sur: / /

Estado civil:

Soltero

Conviviente

Casado

Divorciado

Separado

Número de hijos:

0

1

2

Más de 2

Edad de los hijos:

0-1 años

2-4 años

5-8 años

¿Con quién vives?:

Familia de origen (Papá, mamá, hermanos)

Familia ampliada (Tíos, primos)

Solo o con pareja.

De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje usas para ti y que porcentaje usas para el sostenimiento de tu hogar o del lugar donde vives?

Para mi %

Para el sostenimiento de mi hogar u lugar donde vivo %

(Marque con un aspa o círculo. Llene todas las respuestas.)

Según Likert, todas los ítems o reactivos deben ser oraciones de afirmación no en preguntas porque se tiende a responder si o no.

Corregir todos los ítems y colocarlos en afirmaciones, unas pueden ser positivas y otras al revés, en ese caso, irán los puntajes inversamente es decir 5, 4, 3, 2, 1

No usar las expresiones NO, Nunca, siempre etc.

Por ejemplo

1) ¿Le parece adecuada la remuneración que percibe?

Que tan satisfecho está con la remuneración que percibe actualmente

Y las respuestas irían desde muy satisfechas hasta nada satisfecho.

Pueden consultar Hernandez Sampieri allí hay todo un capítulo de cómo hacerlo.

Además no me parece la manera de cómo presentas las opciones de respuestas. Te adjunto un modelo para que lo hagas de esa manera mejor es mas fácil de responder y de calificar después.

Lo que te mando es un cuestionario real de habilidades sociales. El cuestionario con numeros es la plantilla de calificación para que tengas una idea.

Las preguntas en el cuestionario real no deben ir agrupadas, deben ir indistintamente de una dimensión y de otra, mezcladas para que el que responda lo haga de manera libre que es la idea.

Factores extrínsecos	Reactivos	1: MENOS adecuado MAS adecuado: 5
SUELDO-BENEFICIOS	2) ¿Le parece adecuada la remuneración que percibe? 3) ¿Cuánto le parecería que debería ser su remuneración?	1 – 2 – 3 – 4 – 5 S/..... a) Otro empleado en el mismo

	<p>4) ¿Compara usted su sueldo con algún otro empleo que conozca?</p> <p>5) ¿Está satisfecho con los beneficios sociales que percibe?</p> <p>6) ¿Le parece adecuado su período de descanso diario?</p> <p>7) ¿Le parece adecuado sus períodos de descanso semanal?</p>	<p>puesto en otra empresa.</p> <p>b) Otro empleado en un puesto parecido dentro de la empresa.</p> <p>c) Otro empleado en el mismo puesto dentro de la empresa.</p> <p>d) Otro empleado en un puesto parecido en otra empresa.</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
RELACION LABORAL	<p>1) ¿Le parece que la relación con los compañeros de trabajo es la adecuada?</p> <p>2) ¿Le parece que la relación con su(s) supervisor(es) es la adecuada?</p> <p>3) ¿Le parece que la relación con la Jefa de Servicio a Bordo es la adecuada?</p> <p>4) ¿Le parece que la relación con los Administradores de Agencia es la adecuada?</p> <p>5) ¿Le parece que la relación con los choferes del bus es la adecuada?</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
AMBIENTE FISICO	<p>1) ¿Cuenta con los recursos suficientes al interior del</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>

	<p>bus para ejecutar sus tareas?</p> <p>2) ¿El lugar de descanso dentro del bus es el adecuado?</p> <p>3) ¿Cuenta con condiciones adecuadas de aseo en los lugares en los que se aloja?</p> <p>4) ¿Cuenta con condiciones adecuadas de descanso en los lugares en los que se aloja?</p> <p>5) ¿Cuenta con alimentación adecuada en los lugares en los que se aloja?</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
SUPERVISION	<p>1) ¿Cuenta con una persona adecuada de contacto para expresar sus dudas, inquietudes, experiencias?</p> <p>2) ¿La persona que lo supervisa se encuentra disponible cuando usted lo requiere?</p> <p>3) ¿Le parece que los mecanismos de control de la empresa son los adecuados? Puntualidad, Presentación/imagen Control de mantas u otros.</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p> <p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
SEGURIDAD	<p>1) ¿Cuenta con las condiciones adecuadas de seguridad para llevar a cabo su trabajo dentro del bus?</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
Factores intrínsecos		1: MENOS MAS: 5
RECONOCIMIENTO	<p>1) ¿Cuán reconocido se encuentra usted en su trabajo?</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>

CRECIMIENTO PERSONAL	1) ¿Encuentra en su trabajo oportunidades de crecimiento personal?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
RESPONSABILIDAD	1) ¿Cree usted que el nivel de responsabilidad que se le asigna es el adecuado? 2) ¿Considera que puede ejercer sus labores con libertad/autonomía?	1 - 2 - 3 - 4 - 5 1 - 2 - 3 - 4 - 5
EL MISMO TRABAJO	1) ¿Qué tan motivado se siente usted en realizar el trabajo que desempeña como personal a bordo? 2) Qué aspectos de su labor le brindan mayor satisfacción:	1 - 2 - 3 - 4 - 5 a) Conocer nuevos lugares b) Estar en planilla c) El servicio que brinda a los pasajeros a bordo. d) El prestigio de la empresa. e) Otro. ¿Cuál?
MADUREZ	1) ¿Cuánto considera que el trabajar como tripulante le brinda la oportunidad para aumentar su desarrollo personal/profesional?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
CONSOLIDACION	1) ¿En cuánto considera usted que ha logrado consolidar sus metas personales a través del trabajo de tripulante?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
LOGROS	1) ¿Conoce lo que se espera de usted?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
ASCENSOS PREMIOS	1) ¿Conoce los ascensos, premios que le brinda la empresa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

	2) ¿Considera usted adecuado los ascensos, premios que le brinda la empresa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
SATISFACCION GENERAL	1) Tomando en cuenta <u>TODOS</u> los aspectos considerados en esta encuesta y otros que considere importantes ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el puesto que desempeña en CRUZ DEL SUR?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

GADEA RUBIO OLGA CECILIA

Magister en Ciencias de la Educación con mención en gestión educacional, estudios de doctorado en psicología concluidos, Licenciada en Psicología, Ingeniera Industrial con 31 años de práctica laboral. Experiencia de 15 años en docencia presencial y docencia virtual universitaria. Dos proyectos de investigación concluidos y participe del equipo del proyecto de proyección social de la UNIFE.

EXPERIENCIA LABORAL

Institución	Cargo	Sector	Fecha Inicio	Fecha Fin
UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZON	CATEDRÁTICA	PRIVADO	1994-04-01	A la actualidad

DATOS ACADÉMICOS

Grado	Título	Centro de Estudios	País de Estudios	Fuente
LICENCIADO / TÍTULO	PSICÓLOGA	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	PERÚ	
MAGISTER	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	PERÚ	
BACHILLER	BACHILLER EN PSICOLOGIA	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	PERÚ	

- **CAROLINA FLÓREZ DYER**

-

- **DIRECCION**

Calle Miguel Angel Buonarotti Mz.BK Lt.5
Urbanización Los Alamos de Monterrico
SURCO

Fono: 345 23 55 Celular: 99789 26 78

DATOS PERSONALES: 52 años, peruana, casada,
2 hijos

EDUCACION

2016	UNIVERSIDAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES (UCES) Maestría en Problemas y Trastornos del Desvalimiento Cursando actualmente el Segundo Año	Buenos Aires
2009 - 2012	CENTRO DE PSICOTERAPIA PSICOANALITICA DE LIMA CPPL – Miembro Fundador de FLAPPSIP Terapeuta de Orientación Psicoanalítica	Lima - Perú
1997 - 1998	UNIVERSIDAD EDUCARES actualmente UNIVERSIDAD ANDRES BELLO Post – Título en Psicopedagogía	Chile - Perú
1991	UNIVERSIDAD DE CHILE Internado en Psicología Clínica	Chile
1984 - 1990	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES Licenciada en Psicología	Lima - Perú

EXPERIENCIA LABORAL

-

- **PSICOLOGIA CLINICA EN EL AREA TERAPEUTICA**

2016	INTER-CAMBIO Supervisión psicoanálisis aplicado	
2012 - 2015	CPPL CENTRO DE PSICOTERAPIA PSICOANALITICA DE LIMA Primeras entrevistas diagnósticas	
2009 – 2011	CPPL Responsable del Cine Forum semanal – Proyección Social del CPPL	
2012	CPPL Jornada “Las Vicisitudes de la Masculinidad” Trabajo sobre un Caso Clínico – Organización del evento científico	

PSICOTERAPIA Y PSICOANALISIS

2008	ASOCIACIÓN ESPERANZA Y CARIDAD	
------	--------------------------------	--

Psicoterapia a niñas en situación de abandono

1999	DEMUNA de San Isidro (División de Atención a la Mujer, el Niño y el Adolescente)	
	<ul style="list-style-type: none">• Psicoterapia breve focal.• Grupo Operativo de Ayuda Mutua para mujeres víctimas de maltrato.• Grupos Operativos y de Creatividad para niños de hogares desorganizados.• Consejería.• Evaluaciones clínicas y psicopedagógicas.• Charlas preventivas.• Programa de atención a “Niños de la calle”.	
1996 – 1998	ASOCIACION POR EL ARTE RETAMA	
	Psicomotricidad relacional para niños entre 2 a 5 años	
	CONSULTORIO PARTICULAR	Chile
2008 – a la fecha	Psicoterapias abiertas Psicoterapias breves	Perú
2006	Pautas de crianza a padres de familia	
1991	CLINICA PSIQUIATRICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE	Chile
	<ul style="list-style-type: none">• Terapeuta en la Unidad de Psicoterapia de Adultos, participando de actividades formativas y de supervisión.	
1991 Set. - Dic.	<ul style="list-style-type: none">• Terapeuta en el Hospital Diurno de pacientes ambulatorias, a cargo del taller de expresión corporal, con técnicas grupales y de relajación.	
	• ACTIVIDAD DOCENTE	
2016	UPC Universidad de Ciencias Aplicadas Estudios Profesionales para Ejecutivos (EPE)	
	Psicología del individuo	
2016	CENTRUM – Pontificia Universidad Católica	
	Taller de estrategias de aprendizaje	
	Taller de estrategias de comunicación	
2016	ADEX	
	Taller de Metodología Activa	
2014 - 2015	UNIFE Universidad Femenina de los Sagrados Corazones	Lima – Perú
	Internado en Psicología Clínica	
	Taller de Psicoterapia Breve	

2009 – 2016	UPC Universidad de Ciencias Aplicadas	Lima – Perú
2016	Facultad de Negocios – Administración Psicología del individuo	
2014	Facultad de Negocios – Carrera de Administración y Recursos Humanos Psicología General – Blended Facultad de Diseño – Carrera de Diseño Profesional Gráfico Liderazgo personal	
2009 – 2014	Facultad de Psicología Curso Evaluación (programas y proyectos sociales) Curso Psicopedagogía Clínica Internado en Psicología Educativa	
1998 Jun. - Jul.	UNIVERSIDAD CAYETANO HEREDIA Facultad de Ciencias y Filosofía Curso de capacitación “Ciencias biomédicas para Visitadores Médicos y Farmacéuticos”. • Psicología de Ventas y Comunicación.	Lima - Perú
1992	UNIVERSIDAD CENTRAL Facultad de Psicología • Profesor Ayudante. Curso “Aplicación de Pruebas”.	Chile
1991 - 1992	UNIVERSIDAD DE CHILE Facultad de Medicina • Profesor Ayudante. Curso “Psicología General”.	Chile
1991 - Dic.		
1992 - Dic.	Co-terapeuta. “Taller de Psicoterapia de Grupo.”	

ACTIVIDAD PSICOLOGÍA SOCIAL Y EDUCATIVA

- 2010 UPC – Calidad Educativa - Proyecto de Inducción Académica
Coordinadora General
 - A cargo de las acciones de acogida a los alumnos ingresantes que cursan dos o tres cursos de nivelación, en los componentes de APRENDIZAJE, dirigido a los Profesores de Nivelación en apoyo a la docencia, METACOGNICIÓN, dirigido a los estudiantes con problemas de aprendizaje, y MOTIVACIÓN, conducido por alumnos de último año de Psicología, para hacer labores de tutoría a los alumnos.
- 2005– 2006 ACADEMY FOR EDUCATIONAL DEVELOPMENT – Proyecto ApreNDes para la educación rural de escuelas multigrado

Coordinadora del Componente de Políticas del Proyecto Aprendes financiado por la Agencia de Cooperación para el Desarrollo de Estados Unidos (USAID)

- Responsable de coordinar y monitorear las actividades del Consejo Nacional de Educación en el área de descentralización a nivel nacional. Diseñar la implementación de las actividades de descentralización en el departamento de San Martín en los niveles regional, provincial y comunitario, sobre la base de las políticas nacionales de educación. Miembro del comité técnico del Proyecto garantizando que la relación entre las actividades de descentralización y del programa de las escuelas sea efectiva y con énfasis en la calidad.
Coordinación de la sistematización del proyecto.
Coordinación de la asistencia técnica del Proyecto Educativo Regional de Ucayali.
Miembro de la mesa rural de tres iniciativas en Piura, Cuzco, San Martín y Ucayali.

FORO EDUCATIVO

- 2003 - 2004 Coordinadora del Proyecto Fortalecimiento del Proceso de Descentralización del Sistema Básico Escolar financiado por la Fundación Ford (Estados Unidos)
- Responsable del equipo que desarrolla cuatro líneas estratégicas: organización, formación, investigación, comunicación en cuatro regiones del país, Piura, Cuzco, Ayacucho, Arequipa. Promoción, monitoreo y evaluación de los Núcleos Educativos Regionales, fortalecimiento de competencias de la sociedad civil para la descentralización, movilización social para el debate y la reflexión, sistematización y acopio de experiencias.

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA- Centro Andino de Excelencia para la Capacitación Docente

- 2003 Especialista de capacitación. Proyecto regional (Ecuador, Bolivia, Perú) financiado por la Agencia de Cooperación para el Desarrollo de Estados Unidos
- A cargo de la capacitación de capacitadores de Lima, Cuzco y Piura, en el tema de lectura, escritura y gestión de proyectos.

DESCO Centro de estudios y promoción para el desarrollo

- 2000 – 2002 Responsable del Proyecto Red de Educación y Desarrollo financiado por la Fundación W.K.Kellogg. Iniciativa Comunidad de Aprendizaje
- A cargo del equipo de trabajo que desarrolla las cuatro líneas del proyecto: Formación, Investigación, Organización y Comunicación de la comunidad educativa de Villa El Salvador. Monitoreo y evaluación de proyectos, capacitación, organización y promoción de mesas de concertación, difusión y sistematización de experiencias

ASOCIACION PARA LA EDUCACION POR EL ARTE “RETAMA” Lima – Perú

1999 Psicóloga a cargo de Proyectos Institucionales

- A cargo de la elaboración de Proyecto Sala Cuna, Proyecto Madres Gestantes, Proyecto Vínculo madre-niño, Proyecto Niños en tránsito al Jardín Infantil.

Proyecto de promoción de factores de resiliencia en madres y niños de 0 – 4 años, a través del juego, el vínculo afectivo y la educación por el arte. FUNDACION VAN LEER

Proyecto de investigación cualitativa acerca del seguimiento de los niños de inicial en su primer año luego que ingresan a la escuela.

Participación en el Proyecto de Alternativas Educativas no Escolarizadas, dirigido a niños de 0 – 4 años, padres de familia, y la comunidad y convocado por MECEP (MIN. EDUCACION)

Alternativas para trabajar Talleres de padres y Talleres de maestros.

Investigación bibliográfica sobre Programas Preventivos desde un enfoque psicodinámico.

• CONSULTORIAS

- 1999 Ejes de sistematización en proyectos educativos de Puebla, Querétaro, Yucatán. Iniciativa Comunidad de Aprendizaje. Proyectos financiados por la Fundación Kellogg
- 2002 Estado del arte de la lecto-escritura en el Perú. Centro Andino para la Excelencia. Proyecto de formación de docentes en servicio financiado por AID
- 2002 Experiencias innovadoras en metodología de lectura y escritura. Centro Andino para la Excelencia. Proyecto de formación de docentes en servicio financiado por AID
- 2003 Estados del arte nacionales en educación básica rural. Por encargo de UNESCO Chile para Perú, Chile, Colombia, Brasil, Honduras y México
- 2010 Evaluación de proyecto intercultural bilingüe en sierra central Ancash. Fondo de cooperación Compañía Minera Antamina.
- 2015 Formación de capacidades en gestión de proyectos de desarrollo educativo. Centro por la educación IPAE. (Instituto Peruano de Administración de Empresas)

• PUBLICACIONES

- 2010 FLAPPSIP Primer premio Concurso de Estudiantes Dr. Jorge Rosa “Las Comaletzin”
- 2001 “I Congreso Distrital de Educación de Villa El Salvador”
- 2002 “Sistematización de la Bolsa de Iniciativas y Proyectos” (Mecanismo distrital de financiamiento de innovaciones educativas)
- 2002 “Situación de la educación en Villa El Salvador y la percepción de sus actores”

OTROS ESTUDIOS

GESTION DE PROYECTOS 2000 – 2002	IIFE - UNESCO, Programa de formación de recursos humanos para el seguimiento, monitoreo y evaluación de proyectos.	
PSICOANALISIS APLICADO A LA EDUCACION 1996 - 1997	Grupo de estudio y Discusión Analítica de Casos. Dr. Marcos Gheiler. Psiquiatra - Psicoanalista Centro de Desarrollo Humano y Creatividad.	Perú
PSICOANALISIS TEORIA Y TERAPIA 1990 - 1992	Grupo de estudio y supervisión. Dr. Marcelo Girardi. Psiquiatra - Psicoanalista	Chile
PSICOMOTRICIDAD	Taller de Psicomotricidad Relacional.	Chile

1991 - 1992	Rayén Gimenez. Psicomotricista	
EDUCACION POR EL ARTE 1995	Taller “Educación por el Arte”. Rocío Corcuera. Educadora por el Arte.	Perú
EDUCACION INICIAL - PRIMARIA 1997	Curso – Taller : “Programación Curricular de Articulación”. Aplicación del enfoque constructivista. UNIFE.	Perú

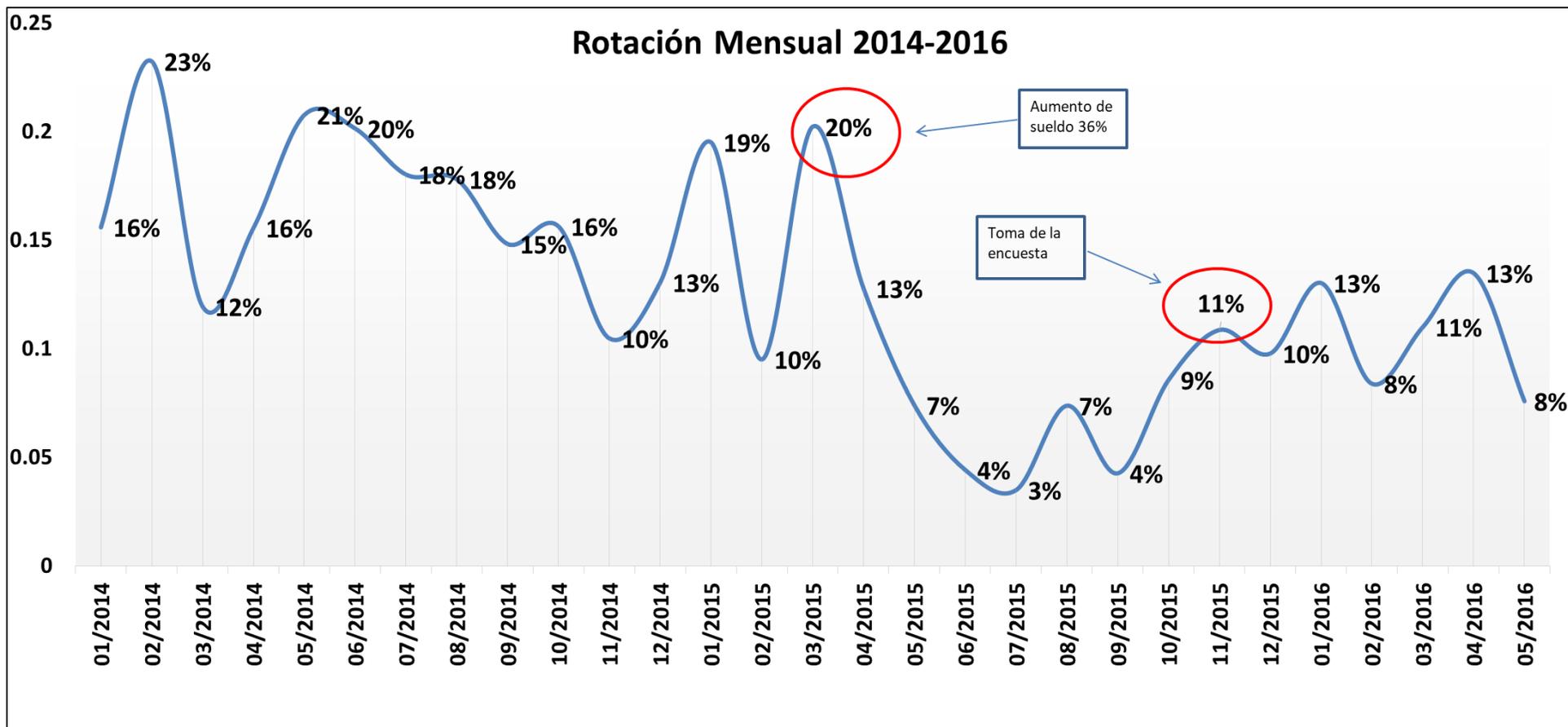
IDIOMAS EXTRANJEROS

ALEMAN	Sprachdiplom Stufe I Sprachdiplom Stufe II
INGLES	ESEP Middendorf. Nivel Intermedio.

ANEXO N° 03

INFORMACION TRIPULANTES SAB 2014-2015-2016

MESES	INGRESOS	CESES	MOTIVO RETIRO		Personal promedio	Rotación
			Renuncia voluntaria	Término de contrato		
ENERO	15	24	21	3	154	16%
FEBRERO	37	36	31	5	155	23%
MARZO	42	21	15	6	176	12%
ABRIL	32	28	18	10	180	16%
MAYO	12	33	24	9	159	21%
JUNIO	20	30	22	8	149	20%
JULIO	41	29	19	10	161	18%
AGOSTO	31	29	26	3	163	18%
SEPTIEMBRE	23	24	9	15	162	15%
OCTUBRE	23	25	22	3	160	16%
NOVIEMBRE	30	18	11	7	172	10%
DICIEMBRE	10	21	17	4	161	13%
Prom año 2014		27			163	16%
ENERO	34	31	27	4	159	19%
FEBRERO	70	19	10	9	200	10%
MARZO	26	38	19	19	188	20%
ABRIL	24	24	13	11	188	13%
MAYO	30	15	13	2	203	7%
JUNIO	10	9	7	2	204	4%
JULIO	4	7	4	3	201	3%
AGOSTO	3	14	12	2	190	7%
SEPTIEMBRE	6	8	3	5	188	4%
OCTUBRE	15	16	11	5	187	9%
NOVIEMBRE	7	19	13	6	175	11%
DICIEMBRE	16	17	13	4	174	10%
Prom año 2015		18			188	10%
Prom 2015 Abr-Dic		14			190	8%
Prom 2014 a Mar 2015		27			167	16%
ENERO	19	22	15	7	169	13%
FEBRERO	25	15	12	3	179	8%
MARZO	23	20	20		182	11%
ABRIL	37	26	19	7	193	13%
MAYO	20	15	7	8	198	8%
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
Prom año 2016		20			184	11%



ANEXO N° 04

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

Meses que laboran en la empresa

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	27	6	42	68
3 MESES O MENOS	12%	11%	13%	16%	13%	6%	13%	11%	17%	7%	11%	13%	0%	19%	17%	0%	0%
DE 4 A 6 MESES	13%	13%	13%	16%	14%	8%	10%	16%	13%	13%	12%	15%	0%	11%	33%	0%	0%
DE 7 A 12 MESES	40%	36%	44%	45%	44%	27%	44%	36%	45%	35%	41%	36%	0%	37%	0%	0%	0%
DE 13 A 18 MESES	12%	11%	14%	12%	10%	17%	13%	12%	11%	14%	11%	17%	0%	11%	0%	0%	0%
DE 19 A 24 MESES	7%	9%	3%	2%	6%	13%	3%	10%	6%	7%	8%	2%	0%	7%	33%	0%	0%
DE 25 A 36 MESES	8%	9%	7%	9%	6%	10%	9%	8%	4%	13%	8%	9%	0%	7%	0%	0%	0%
MA DE 36 MESES	6%	5%	7%	0%	3%	17%	6%	6%	4%	8%	5%	9%	0%	4%	0%	0%	0%
NS/NR	2%	4%	0%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	3%	0%	0%	4%	17%	0%	0%
Total 100%																	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%

Servicio:	Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes		
	GRADO INSTRUCCIÓN		
			TOTAL
			169
			47%
			53%
			Total 100%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes

EDAD TRIPULANTE

			TOTAL
Base: Total entrevistados			169
18-22			34%
23-25			37%
26 a +			28%
Total 100%			

Diciembre 2015

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes

ÁMBITO

		TOTAL
Base: Total entrevistados		169
LIMA		49.1%
PROVINCIA		50.9%
Total 100%		

Diciembre 2015

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes

SEXO

	TOTAL
Base: Total entrevistados	169
HOMBRE	57.4%
MUJER	42.6%
Total 100%	
	100.0%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo																		
Edad de los hijos																		
	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA					
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses	
Base: Total entrevistados	47	24	23	12	18	17	19	28	22	25	0	47	13	17	8	1	8	
0 - 1 AÑO	2	40%	38%	43%	58%	44%	24%	26%	50%	50%	32%	-	40%	62%	35%	38%	0%	25%
2 - 4 AÑOS	3	34%	25%	43%	50%	17%	41%	26%	39%	18%	48%	-	34%	31%	18%	63%	0%	50%
5 - 8 AÑOS	4	32%	38%	26%	0%	44%	41%	47%	21%	32%	32%	-	32%	23%	53%	25%	0%	13%
9 A MAS AÑOS	5	9%	17%	0%	0%	0%	24%	16%	4%	5%	12%	-	9%	0%	6%	0%	100%	25%
Total Múltiple																		
	114.9%	116.7%	113.0%	108.3%	105.6%	129.4%	115.8%	114.3%	104.5%	124.0%	0.0%	114.9%	115.4%	111.8%	125.0%	100.0%	112.5%	

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje lo usas para el sostenimiento de tu hogar o del lugar donde vives?

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	27	6	42	68
10 %	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
100 %	2%	1%	3%	2%	3%	0%	0%	3%	2%	1%	2%	2%	0%	4%	0%	0%	0%
20 %	6%	2%	11%	7%	8%	2%	3%	9%	8%	3%	6%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
25 %	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30 %	5%	5%	6%	7%	3%	6%	6%	4%	7%	3%	7%	2%	0%	11%	0%	0%	0%
35 %	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
40 %	8%	7%	10%	10%	5%	10%	4%	12%	8%	8%	11%	2%	0%	7%	0%	0%	0%
45 %	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
50 %	23%	23%	24%	21%	29%	19%	24%	22%	19%	27%	29%	9%	0%	19%	0%	0%	0%
60 %	12%	10%	14%	14%	10%	13%	14%	10%	10%	14%	10%	17%	0%	4%	0%	0%	0%
65 %	1%	2%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
70 %	15%	19%	11%	17%	11%	19%	16%	14%	17%	14%	16%	13%	0%	22%	0%	0%	0%
75 %	1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	0%	4%	0%	7%	0%	0%	0%
80 %	11%	10%	11%	12%	8%	13%	11%	10%	11%	10%	7%	19%	0%	11%	0%	0%	0%
85 %	4%	4%	3%	2%	6%	2%	6%	1%	4%	3%	2%	9%	0%	7%	0%	0%	0%
90 %	5%	6%	4%	3%	5%	8%	6%	4%	6%	5%	3%	11%	0%	4%	0%	0%	0%
NS / NR	4%	5%	1%	2%	5%	4%	4%	3%	2%	5%	4%	2%	0%	4%	100%	0%	0%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

De lo que ganas mensualmente, ¿qué porcentaje lo usas para ti?

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	27	6	42	68
10	%	5%	6%	4%	3%	5%	8%	6%	4%	6%	5%	3%	11%	5%	4%	0%	5%	3%
100	%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
15	%	4%	4%	3%	2%	6%	2%	6%	1%	4%	3%	2%	9%	2%	7%	0%	2%	6%
20	%	11%	10%	11%	12%	8%	13%	11%	10%	11%	10%	7%	19%	7%	11%	0%	7%	12%
25	%	1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	0%	4%	2%	7%	0%	2%	0%
30	%	15%	19%	11%	17%	11%	19%	16%	14%	17%	14%	16%	13%	19%	22%	0%	19%	18%
35	%	1%	2%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	0%	2%	1%
40	%	12%	10%	14%	14%	10%	13%	14%	10%	10%	14%	10%	17%	7%	4%	0%	7%	12%
50	%	23%	23%	24%	21%	29%	19%	24%	22%	19%	27%	29%	9%	19%	19%	0%	19%	22%
55	%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%
60	%	8%	7%	10%	10%	5%	10%	4%	12%	8%	8%	11%	2%	10%	7%	0%	10%	9%
65	%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	2%	0%
70	%	5%	5%	6%	7%	3%	6%	6%	4%	7%	3%	7%	2%	5%	11%	0%	5%	6%
75	%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
80	%	6%	2%	11%	7%	8%	2%	3%	9%	8%	3%	6%	6%	7%	0%	0%	7%	7%
90	%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/ NR		4%	5%	1%	2%	5%	4%	4%	3%	2%	5%	4%	2%	7%	4%	100%	7%	0%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

¿Qué aspectos de su labor le brindan mayor satisfacción?

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
EL SERVICIO QUE BRINDA A LOS PASAJEROS	53%	55%	51%	50%	54%	56%	52%	54%	49%	57%	50%	62%	62%	47%	46%	44%	65%
CONOCER NUEVOS LUGARES	39%	37%	42%	45%	46%	23%	43%	36%	48%	30%	45%	23%	50%	41%	29%	56%	19%
EL PRESTIGIO DE LA EMPRESA	31%	28%	36%	33%	30%	31%	33%	30%	27%	36%	34%	26%	36%	31%	33%	22%	27%
ESTAR EN PLANILLA	14%	12%	15%	10%	19%	10%	13%	14%	13%	14%	13%	15%	19%	12%	13%	0%	15%
TRATO AL PERSONAL	1%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	5%	8%	1%	5%	2%	10%	5%	6%	6%	5%	4%	9%	0%	6%	13%	0%	8%
Total Múltiple																	
	143.2%	140.2%	147.2%	144.8%	150.8%	131.3%	145.6%	141.1%	144.6%	141.9%	146.7%	134.0%	169.0%	136.8%	133.3%	122.2%	134.6%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo																		
"Estoy satisfecho con el puesto de tripulante que desempeño"																		
Tomando en cuenta todos los aspectos considerados en esta encuesta y otros que considere importantes																		
		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
0	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUER	3	7%	8%	6%	7%	6%	8%	6%	8%	6%	8%	6%	11%	5%	9%	4%	0%	12%
DE ACUERDO	4	47%	49%	44%	40%	52%	50%	38%	56%	47%	48%	47%	49%	40%	44%	54%	78%	50%
MUY DE ACUERDO	5	44%	39%	50%	52%	40%	40%	54%	34%	46%	42%	46%	38%	55%	44%	38%	22%	38%
NS/NR		1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	1%	4%	0%	0%
Promedio		4.4	4.3	4.4	4.5	4.3	4.3	4.5	4.2	4.4	4.3	4.4	4.3	4.5	4.3	4.3	4.2	4.3
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		91.1%	88.7%	94.4%	91.4%	92.1%	89.6%	92.4%	90.0%	92.8%	89.5%	92.6%	87.2%	95.2%	88.2%	91.7%	100.0%	88.5%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		7%	8%	6%	7%	6%	8%	6%	8%	6%	8%	6%	11%	5%	9%	4%	0%	12%
De acuerdo		91%	89%	94%	91%	92%	90%	92%	90%	93%	90%	93%	87%	95%	88%	92%	100%	88%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Considero adecuado los asensos y premios que ofrece la empresa"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	6%	6%	6%	2%	8%	8%	6%	6%	7%	5%	4%	11%	5%	7%	4%	0%	8%
EN DESACUERDO	2	9%	8%	11%	12%	6%	10%	9%	10%	10%	9%	11%	6%	7%	10%	17%	0%	8%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	36%	35%	38%	33%	40%	35%	39%	33%	34%	38%	39%	30%	43%	35%	33%	33%	31%
DE ACUERDO	4	37%	41%	31%	40%	38%	31%	32%	41%	40%	34%	35%	40%	40%	31%	38%	56%	38%
MUY DE ACUERDO	5	9%	6%	14%	12%	6%	10%	11%	8%	10%	9%	9%	11%	5%	15%	4%	11%	8%
NS/NR		2%	3%	1%	2%	2%	4%	3%	2%	0%	5%	2%	2%	0%	1%	4%	0%	8%
Promedio		3.4	3.3	3.4	3.5	3.3	3.3	3.3	3.4	3.3	3.4	3.4	3.3	3.3	3.4	3.2	3.8	3.3
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		46%	47%	44%	52%	44%	42%	43%	49%	49%	43%	44%	51%	45%	46%	42%	67%	46%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		15%	14%	17%	14%	14%	19%	15%	16%	17%	14%	15%	17%	12%	18%	21%	0%	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		36%	35%	38%	33%	40%	35%	39%	33%	34%	38%	39%	30%	43%	35%	33%	33%	31%
De acuerdo		46%	47%	44%	52%	44%	42%	43%	49%	49%	43%	44%	51%	45%	46%	42%	67%	46%

Servicio:	Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo
-----------	---

"Conozco los ascensos y premios que ofrece la empresa"

		TOTAL	SEXO		EDAD			ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	5%	7%	3%	2%	8%	6%	4%	7%	4%	9%	2%	7%	0%	0%	12%
EN DESACUERDO	2	17%	14%	21%	17%	13%	23%	18%	16%	17%	17%	12%	18%	33%	11%	12%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUER	3	29%	28%	31%	24%	38%	23%	30%	28%	30%	28%	38%	31%	13%	22%	27%
DE ACUERDO	4	38%	39%	38%	45%	30%	42%	39%	38%	39%	36%	40%	34%	38%	56%	42%
MUY DE ACUERDO	5	8%	8%	8%	9%	11%	4%	8%	8%	8%	9%	7%	7%	13%	11%	8%
NS/NR		2%	3%	0%	3%	0%	2%	1%	2%	2%	2%	0%	3%	4%	0%	0%
Promedio		3.3	3.3	3.3	3.4	3.2	3.1	3.3	3.3	3.3	3.2	3.4	3.2	3.3	3.7	3.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		47%	47%	46%	53%	41%	46%	47%	47%	48%	45%	48%	41%	50%	67%	50%
Total 100%																
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		22%	22%	24%	19%	21%	29%	22%	23%	21%	26%	14%	25%	33%	11%	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		29%	28%	31%	24%	38%	23%	30%	28%	30%	28%	38%	31%	13%	22%	27%
De acuerdo		47%	47%	46%	53%	41%	46%	47%	47%	48%	45%	48%	41%	50%	67%	50%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Me encuentro motivado de realizar mi trabajo como tripulante de servicio a bordo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	2%	1%	3%	0%	2%	4%	3%	1%	2%	1%	1%	4%	0%	1%	4%	0%	4%
EN DESACUERDO	2	4%	5%	1%	2%	5%	4%	4%	3%	5%	2%	4%	2%	2%	4%	8%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	14%	18%	8%	7%	14%	21%	10%	17%	17%	10%	16%	9%	12%	13%	13%	22%	15%
DE ACUERDO	4	49%	47%	51%	52%	49%	46%	41%	57%	52%	47%	48%	51%	50%	51%	33%	56%	54%
MUY DE ACUERDO	5	31%	27%	36%	38%	30%	23%	42%	21%	24%	37%	30%	32%	36%	28%	38%	22%	27%
NS/NR		1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	1%	4%	0%	0%
Promedio		4.0	4.0	4.2	4.3	4.0	3.8	4.2	3.9	3.9	4.2	4.0	4.1	4.2	4.0	4.0	4.0	4.0
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		80%	74%	88%	90%	79%	69%	82%	78%	76%	84%	79%	83%	86%	79%	71%	78%	81%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		5%	6%	4%	2%	6%	8%	6%	4%	7%	3%	5%	6%	2%	6%	13%	0%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		14%	18%	8%	7%	14%	21%	10%	17%	17%	10%	16%	9%	12%	13%	13%	22%	15%
De acuerdo		80%	74%	88%	90%	79%	69%	82%	78%	76%	84%	79%	83%	86%	79%	71%	78%	81%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Conozco lo que se espera de mi en el trabajo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	1%	1%	1%	0%	0%	4%	3%	0%	1%	1%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	4%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	9%	9%	10%	10%	10%	8%	9%	10%	10%	9%	9%	11%	10%	10%	4%	11%	12%
DE ACUERDO	4	62%	62%	61%	64%	54%	69%	54%	68%	66%	57%	65%	53%	64%	63%	54%	67%	58%
MUY DE ACUERDO	5	26%	25%	28%	24%	35%	17%	32%	21%	22%	30%	25%	28%	26%	22%	38%	22%	27%
NS/NR		1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	1%	4%	0%	0%
Promedio		4.1	4.1	4.2	4.1	4.2	4.0	4.1	4.1	4.1	4.2	4.2	4.0	4.2	4.0	4.3	4.1	4.1
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		88%	87%	89%	88%	89%	85%	86%	89%	88%	87%	90%	81%	90%	85%	92%	89%	85%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		2%	2%	1%	0%	2%	4%	4%	0%	2%	1%	0%	6%	0%	3%	0%	0%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		9%	9%	10%	10%	10%	8%	9%	10%	10%	9%	9%	11%	10%	10%	4%	11%	12%
De acuerdo		88%	87%	89%	88%	89%	85%	86%	89%	88%	87%	90%	81%	90%	85%	92%	89%	85%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Considero que he logrado consolidar mis metas personales a través del trabajo de tripulante"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	7%	4%	10%	2%	6%	13%	9%	4%	6%	7%	6%	9%	0%	9%	17%	0%	4%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	18%	20%	17%	10%	19%	27%	13%	23%	24%	13%	18%	19%	17%	18%	21%	22%	19%
DE ACUERDO	4	54%	54%	56%	60%	56%	46%	53%	56%	52%	57%	58%	45%	64%	56%	33%	56%	54%
MUY DE ACUERDO	5	19%	20%	18%	26%	17%	13%	23%	16%	17%	21%	17%	23%	19%	15%	25%	22%	23%
NS/NR		2%	3%	0%	2%	2%	2%	3%	1%	1%	2%	1%	4%	0%	3%	4%	0%	0%
Promedio		3.9	3.9	3.8	4.1	3.9	3.6	3.9	3.8	3.8	3.9	3.9	3.9	4.0	3.8	3.7	4.0	4.0
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		73%	73%	74%	86%	73%	58%	76%	71%	69%	78%	75%	68%	83%	71%	58%	78%	77%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		7%	4%	10%	2%	6%	13%	9%	4%	6%	7%	6%	9%	0%	9%	17%	0%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		18%	20%	17%	10%	19%	27%	13%	23%	24%	13%	18%	19%	17%	18%	21%	22%	19%
De acuerdo		73%	73%	74%	86%	73%	58%	76%	71%	69%	78%	75%	68%	83%	71%	58%	78%	77%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Me encuentro satisfecho porque puedo ejercer mis labores con libertad y autonomía"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	1%	2%	0%	0%	3%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	4%	2%	1%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	5%	7%	1%	0%	3%	13%	3%	7%	6%	3%	6%	2%	0%	4%	8%	11%	8%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	15%	16%	13%	16%	6%	25%	11%	18%	19%	10%	12%	21%	12%	18%	4%	22%	19%
DE ACUERDO	4	50%	48%	51%	55%	56%	35%	46%	53%	47%	52%	52%	45%	55%	49%	50%	56%	42%
MUY DE ACUERDO	5	28%	24%	33%	28%	32%	23%	38%	19%	27%	29%	29%	26%	31%	26%	33%	11%	27%
NS/NR		2%	2%	1%	2%	0%	4%	1%	2%	0%	3%	2%	2%	0%	1%	4%	0%	4%
Promedio		4.0	3.9	4.2	4.1	4.1	3.7	4.2	3.8	3.9	4.1	4.1	3.9	4.1	4.0	4.1	3.7	3.9
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		78%	72%	85%	83%	87%	58%	84%	72%	73%	81%	80%	70%	86%	75%	83%	67%	69%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		6%	9%	1%	0%	6%	13%	4%	8%	7%	5%	6%	6%	2%	6%	8%	11%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		15%	16%	13%	16%	6%	25%	11%	18%	19%	10%	12%	21%	12%	18%	4%	22%	19%
De acuerdo		78%	72%	85%	83%	87%	58%	84%	72%	73%	81%	80%	70%	86%	75%	83%	67%	69%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Me encuentro satisfecho del nivel de responsabilidad que se me asigna en mi trabajo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	27	6	42	68
MUY EN DESACUERDO	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	1%	1%	1%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	2%	1%	2%	0%	0%	17%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	7%	8%	6%	7%	8%	6%	4%	10%	8%	6%	7%	6%	5%	7%	17%	5%	10%
DE ACUERDO	4	59%	63%	53%	60%	56%	60%	53%	63%	59%	58%	61%	51%	57%	59%	50%	57%	59%
MUY DE ACUERDO	5	32%	26%	40%	31%	37%	27%	42%	23%	33%	31%	30%	38%	38%	30%	17%	38%	29%
NS/NR		1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	1%
Promedio		4.2	4.2	4.3	4.2	4.3	4.1	4.4	4.1	4.2	4.2	4.2	4.3	4.3	4.2	3.7	4.3	4.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		91%	89%	93%	91%	92%	88%	95%	87%	92%	90%	91%	89%	95%	89%	67%	95%	88%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		1%	1%	1%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	2%	1%	2%	0%	0%	17%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		7%	8%	6%	7%	8%	6%	4%	10%	8%	6%	7%	6%	5%	7%	17%	5%	10%
De acuerdo		91%	89%	93%	91%	92%	88%	95%	87%	92%	90%	91%	89%	95%	89%	67%	95%	88%

"Considero que mi trabajo como tripulante me brinda la oportunidad para aumentar mi desarrollo personal/profesional"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	2%	2%	3%	0%	3%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	6%	2%	3%	4%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	10%	14%	4%	7%	6%	19%	5%	14%	11%	9%	11%	6%	7%	12%	8%	11%	12%
DE ACUERDO	4	50%	51%	49%	52%	49%	48%	42%	57%	55%	44%	50%	49%	55%	46%	38%	67%	58%
MUY DE ACUERDO	5	36%	30%	44%	40%	40%	27%	48%	26%	30%	42%	37%	34%	36%	37%	46%	22%	31%
NS/NR		1%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	1%	4%	0%	0%
Promedio		4.2	4.1	4.3	4.3	4.2	4.0	4.3	4.1	4.1	4.3	4.2	4.1	4.2	4.1	4.3	4.1	4.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		86%	80%	93%	91%	89%	75%	90%	82%	86%	86%	87%	83%	90%	82%	83%	89%	88%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		3%	3%	3%	0%	5%	4%	4%	2%	4%	2%	1%	9%	2%	4%	4%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		10%	14%	4%	7%	6%	19%	5%	14%	11%	9%	11%	6%	7%	12%	8%	11%	12%
De acuerdo		86%	80%	93%	91%	89%	75%	90%	82%	86%	86%	87%	83%	90%	82%	83%	89%	88%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Me encuentro satisfecho de las oportunidades de crecimiento personal que me proporciona la empresa"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	5%	4%	7%	0%	8%	8%	5%	6%	5%	6%	5%	6%	2%	3%	8%	11%	12%
EN DESACUERDO	2	8%	9%	7%	7%	6%	13%	8%	9%	6%	10%	9%	6%	5%	10%	4%	11%	12%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	22%	24%	21%	12%	27%	29%	20%	24%	25%	20%	21%	26%	19%	21%	25%	33%	27%
DE ACUERDO	4	52%	52%	53%	64%	51%	40%	52%	52%	54%	50%	51%	55%	64%	53%	46%	33%	42%
MUY DE ACUERDO	5	10%	8%	13%	14%	8%	8%	13%	8%	10%	10%	12%	4%	10%	10%	13%	11%	8%
NS/NR		2%	3%	0%	3%	0%	2%	3%	1%	0%	3%	2%	2%	0%	3%	4%	0%	0%
Promedio		3.5	3.5	3.6	3.9	3.4	3.3	3.6	3.5	3.6	3.5	3.6	3.5	3.7	3.6	3.5	3.2	3.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		62%	60%	65%	78%	59%	48%	65%	60%	64%	60%	63%	60%	74%	63%	58%	44%	50%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		14%	13%	14%	7%	14%	21%	13%	14%	11%	16%	14%	13%	7%	13%	13%	22%	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		22%	24%	21%	12%	27%	29%	20%	24%	25%	20%	21%	26%	19%	21%	25%	33%	27%
De acuerdo		62%	60%	65%	78%	59%	48%	65%	60%	64%	60%	63%	60%	74%	63%	58%	44%	50%

"Estoy satisfecho porque la persona que me supervisa siempre se encuentra disponible cuando lo requiero"

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA					
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses	
Base: Total entrevistados	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26	
MUY EN DESACUERDO	1	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	3%	2%	3%	2%	4%	2%	1%	0%	0%	12%
EN DESACUERDO	2	12%	12%	13%	5%	14%	19%	10%	14%	14%	10%	11%	15%	7%	12%	17%	22%	15%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUER	3	17%	16%	17%	21%	8%	23%	15%	18%	14%	19%	16%	17%	12%	16%	8%	22%	31%
DE ACUERDO	4	51%	51%	53%	59%	49%	46%	51%	52%	48%	55%	55%	43%	55%	60%	46%	44%	31%
MUY DE ACUERDO	5	15%	16%	14%	14%	22%	8%	22%	10%	18%	13%	15%	17%	24%	9%	29%	11%	8%
NS/NR		1%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	4%
Promedio		3.6	3.7	3.6	3.8	3.8	3.4	3.8	3.5	3.7	3.6	3.7	3.6	3.9	3.6	3.9	3.4	3.1
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		67%	67%	67%	72%	71%	54%	72%	62%	66%	67%	70%	60%	79%	69%	75%	56%	38%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		15%	15%	15%	7%	17%	23%	13%	18%	17%	14%	14%	19%	10%	13%	17%	22%	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		17%	16%	17%	21%	8%	23%	15%	18%	14%	19%	16%	17%	12%	16%	8%	22%	31%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho porque siempre encuentro a alguien adecuado dentro de la empresa, para expresar mis dudas, inquietudes, sugerencias, entre otros"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	2%	2%	3%	0%	6%	0%	4%	1%	2%	2%	2%	2%	0%	3%	0%	11%	4%
EN DESACUERDO	2	9%	10%	7%	3%	10%	15%	5%	12%	8%	9%	7%	13%	0%	12%	4%	11%	19%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUER	3	18%	22%	14%	21%	11%	25%	19%	18%	20%	16%	18%	19%	21%	13%	25%	22%	19%
DE ACUERDO	4	53%	47%	60%	57%	51%	50%	48%	57%	51%	55%	56%	45%	52%	60%	42%	56%	42%
MUY DE ACUERDO	5	17%	19%	15%	19%	21%	10%	24%	11%	17%	17%	16%	19%	26%	12%	29%	0%	12%
NS/NR		1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Promedio		3.7	3.7	3.8	3.9	3.7	3.6	3.8	3.7	3.7	3.8	3.8	3.7	4.0	3.7	4.0	3.2	3.4
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		70%	66%	75%	76%	71%	60%	72%	68%	67%	72%	72%	64%	79%	72%	71%	56%	54%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		11%	12%	10%	3%	16%	15%	9%	13%	11%	12%	10%	15%	0%	15%	4%	22%	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		18%	22%	14%	21%	11%	25%	19%	18%	20%	16%	18%	19%	21%	13%	25%	22%	19%
De acuerdo		70%	66%	75%	76%	71%	60%	72%	68%	67%	72%	72%	64%	79%	72%	71%	56%	54%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad, para llevar a cabo mi labor dentro del bus

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	3%	2%	4%	0%	5%	4%	4%	2%	1%	5%	1%	9%	0%	3%	4%	0%	8%
EN DESACUERDO	2	15%	19%	11%	3%	21%	23%	11%	19%	11%	20%	16%	13%	12%	16%	4%	22%	27%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	22%	22%	22%	22%	21%	23%	19%	24%	29%	15%	20%	26%	21%	19%	38%	33%	12%
DE ACUERDO	4	51%	53%	49%	66%	48%	38%	53%	49%	51%	51%	57%	36%	52%	54%	50%	44%	42%
MUY DE ACUERDO	5	8%	5%	11%	9%	5%	10%	11%	4%	7%	8%	6%	13%	12%	7%	4%	0%	8%
NS/NR		1%	0%	3%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	4%	2%	0%	0%	0%	4%
Promedio		346%	340%	353%	379%	327%	328%	358%	335%	352%	339%	350%	333%	366%	347%	346%	322%	316%
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		59%	58%	60%	74%	52%	48%	65%	53%	58%	59%	62%	49%	64%	62%	54%	44%	50%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		18%	21%	15%	3%	25%	27%	15%	21%	12%	24%	17%	21%	12%	19%	8%	22%	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		22%	22%	22%	22%	21%	23%	19%	24%	29%	15%	20%	26%	21%	19%	38%	33%	12%
De acuerdo		59%	58%	60%	74%	52%	48%	65%	53%	58%	59%	62%	49%	64%	62%	54%	44%	50%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con las condiciones de descanso en los lugares donde me alojo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	5%	5%	4%	2%	11%	0%	5%	4%	5%	5%	3%	9%	5%	6%	4%	0%	4%
EN DESACUERDO	2	20%	18%	22%	7%	16%	40%	23%	17%	13%	26%	20%	17%	12%	22%	17%	33%	23%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	34%	35%	32%	48%	24%	29%	33%	34%	35%	33%	31%	40%	29%	32%	38%	22%	46%
DE ACUERDO	4	36%	38%	32%	40%	38%	27%	33%	38%	39%	33%	40%	23%	43%	35%	42%	33%	19%
MUY DE ACUERDO	5	6%	4%	8%	3%	10%	4%	6%	6%	7%	5%	5%	9%	12%	4%	0%	11%	4%
NS/NR		1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Promedio		3.2	3.2	3.2	3.4	3.2	3.0	3.1	3.2	3.3	3.1	3.2	3.1	3.5	3.1	3.2	3.2	3.0
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		41%	42%	40%	43%	48%	31%	39%	43%	46%	37%	45%	32%	55%	40%	42%	44%	23%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		24%	23%	26%	9%	27%	40%	28%	21%	18%	30%	24%	26%	17%	28%	21%	33%	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		34%	35%	32%	48%	24%	29%	33%	34%	35%	33%	31%	40%	29%	32%	38%	22%	46%
De acuerdo		41%	42%	40%	43%	48%	31%	39%	43%	46%	37%	45%	32%	55%	40%	42%	44%	23%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con la alimentación que me dan en las concesiones"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	10%	11%	8%	7%	13%	10%	10%	10%	8%	12%	10%	11%	12%	6%	13%	11%	15%
EN DESACUERDO	2	33%	31%	35%	22%	30%	48%	33%	32%	22%	43%	33%	32%	14%	40%	33%	44%	38%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	30%	30%	31%	43%	22%	25%	32%	29%	36%	24%	30%	30%	33%	32%	21%	22%	31%
DE ACUERDO	4	21%	23%	19%	22%	29%	10%	19%	23%	24%	19%	23%	17%	33%	18%	33%	11%	4%
MUY DE ACUERDO	5	4%	2%	6%	3%	3%	4%	5%	2%	6%	1%	2%	9%	7%	3%	0%	0%	4%
NS/NR		2%	3%	1%	2%	3%	2%	1%	3%	4%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	11%	8%
Promedio		2.8	2.7	2.8	2.9	2.8	2.5	2.8	2.7	3.0	2.5	2.7	2.8	3.1	2.7	2.8	2.4	2.4
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		25%	25%	25%	26%	32%	15%	24%	26%	30%	20%	25%	26%	40%	21%	33%	11%	8%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		43%	42%	43%	29%	43%	58%	43%	42%	30%	55%	43%	43%	26%	46%	46%	56%	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		30%	30%	31%	43%	22%	25%	32%	29%	36%	24%	30%	30%	33%	32%	21%	22%	31%
De acuerdo		25%	25%	25%	26%	32%	15%	24%	26%	30%	20%	25%	26%	40%	21%	33%	11%	8%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con las condiciones de aseo en los lugares donde me alojo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	7%	10%	3%	5%	13%	2%	4%	10%	6%	8%	7%	6%	7%	10%	0%	0%	8%
EN DESACUERDO	2	24%	21%	28%	16%	22%	35%	25%	22%	22%	26%	25%	19%	17%	25%	33%	22%	23%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	33%	34%	32%	41%	27%	31%	41%	27%	39%	28%	31%	38%	40%	31%	25%	56%	27%
DE ACUERDO	4	31%	32%	29%	34%	32%	25%	24%	37%	28%	34%	33%	26%	29%	29%	42%	22%	31%
MUY DE ACUERDO	5	4%	2%	6%	3%	5%	2%	5%	2%	5%	2%	2%	6%	7%	3%	0%	0%	4%
NS/NR		2%	1%	3%	0%	2%	4%	1%	2%	1%	2%	1%	4%	0%	1%	0%	0%	8%
Promedio		3.0	2.9	3.1	3.2	2.9	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.1	3.1	2.9	3.1	3.0	3.0
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		34.3%	34.0%	34.7%	37.9%	36.5%	27.1%	29.1%	38.9%	32.5%	36.0%	35.2%	31.9%	35.7%	32.4%	41.7%	22.2%	34.6%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		31%	31%	31%	21%	35%	38%	29%	32%	28%	34%	33%	26%	24%	35%	33%	22%	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		33%	34%	32%	41%	27%	31%	41%	27%	39%	28%	31%	38%	40%	31%	25%	56%	27%
De acuerdo		34%	34%	35%	38%	37%	27%	29%	39%	33%	36%	35%	32%	36%	32%	42%	22%	35%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con el lugar de descanso que tengo dentro del bus"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	25%	28%	21%	22%	21%	33%	23%	27%	28%	22%	25%	23%	21%	18%	38%	33%	35%
EN DESACUERDO	2	33%	39%	24%	34%	37%	25%	38%	28%	33%	33%	33%	32%	24%	41%	42%	22%	19%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	25%	20%	33%	28%	21%	29%	24%	27%	22%	29%	26%	23%	36%	24%	13%	11%	31%
DE ACUERDO	4	13%	10%	17%	14%	17%	6%	10%	16%	17%	9%	12%	15%	17%	12%	8%	33%	8%
MUY DE ACUERDO	5	3%	2%	4%	0%	3%	6%	5%	1%	0%	6%	2%	4%	2%	4%	0%	0%	4%
NS/NR		1%	1%	1%	2%	2%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	0%	4%
Promedio		2.4	2.2	2.6	2.3	2.5	2.3	2.4	2.4	2.3	2.4	2.3	2.4	2.5	2.4	1.9	2.4	2.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		16.0%	12.4%	20.8%	13.8%	20.6%	12.5%	15.2%	16.7%	16.9%	15.1%	14.8%	19.1%	19.0%	16.2%	8.3%	33.3%	11.5%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		57%	67%	44%	57%	57%	58%	61%	54%	60%	55%	58%	55%	45%	59%	79%	56%	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		25%	20%	33%	28%	21%	29%	24%	27%	22%	29%	26%	23%	36%	24%	13%	11%	31%
De acuerdo		16%	12%	21%	14%	21%	13%	15%	17%	17%	15%	15%	19%	19%	16%	8%	33%	12%

edición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con los recursos que tengo al interior del bus, para ejecutar mis tareas"

	TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA					
		Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses	
entrevistados	169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26	
DE ACUERDO	1	7%	7%	7%	5%	10%	6%	8%	7%	6%	8%	7%	6%	7%	6%	4%	11%	12%
DE ACUERDO	2	31%	35%	25%	28%	33%	31%	27%	34%	30%	31%	30%	32%	12%	32%	50%	33%	38%
DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	25%	26%	25%	26%	21%	31%	28%	23%	23%	28%	19%	19%	31%	21%	22%	27%	
DE ACUERDO	4	29%	28%	31%	34%	27%	25%	29%	29%	34%	24%	29%	30%	52%	25%	17%	22%	15%
DE ACUERDO	5	7%	3%	11%	7%	8%	4%	8%	6%	5%	8%	5%	11%	10%	6%	4%	11%	4%
		1%	1%	1%	0%	2%	2%	1%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	0%	4%	0%	4%
		3.0	2.8	3.1	3.1	2.9	2.9	3.0	2.9	3.0	2.9	2.9	3.1	3.5	2.9	2.7	2.9	2.6
De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		36%	31%	42%	41%	35%	29%	37%	34%	39%	33%	34%	40%	62%	31%	21%	33%	19%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
de acuerdo		38%	42%	32%	33%	43%	38%	34%	41%	36%	40%	38%	38%	19%	38%	54%	44%	50%
de acuerdo ni en desacuerdo		25%	26%	25%	26%	21%	31%	28%	23%	23%	28%	28%	19%	19%	31%	21%	22%	27%
		36%	31%	42%	41%	35%	29%	37%	34%	39%	33%	34%	40%	62%	31%	21%	33%	19%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con los Choferes del bus"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	4%	6%	1%	3%	2%	8%	5%	3%	4%	5%	3%	6%	0%	3%	4%	11%	12%
EN DESACUERDO	2	5%	6%	3%	0%	10%	4%	5%	4%	5%	5%	4%	6%	2%	6%	4%	0%	8%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	21%	27%	14%	28%	13%	25%	18%	24%	28%	15%	23%	17%	26%	16%	29%	22%	19%
DE ACUERDO	4	56%	52%	61%	50%	63%	52%	57%	54%	47%	64%	56%	55%	57%	62%	46%	56%	46%
MUY DE ACUERDO	5	14%	9%	19%	19%	11%	10%	15%	12%	16%	12%	14%	13%	14%	13%	17%	11%	12%
NS/NR		1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Promedio		3.7	3.5	4.0	3.8	3.7	3.5	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6	3.8	3.8	3.7	3.6	3.4
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		69%	61%	81%	69%	75%	63%	72%	67%	63%	76%	70%	68%	71%	75%	63%	67%	58%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		9%	12%	4%	3%	11%	13%	10%	8%	8%	9%	7%	13%	2%	9%	8%	11%	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		21%	27%	14%	28%	13%	25%	18%	24%	28%	15%	23%	17%	26%	16%	29%	22%	19%
De acuerdo		69%	61%	81%	69%	75%	63%	72%	67%	63%	76%	70%	68%	71%	75%	63%	67%	58%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con los Administradores de Agencias"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	7%	6%	7%	3%	8%	8%	6%	7%	7%	6%	7%	4%	0%	4%	25%	0%	8%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	21%	24%	18%	21%	16%	29%	18%	24%	23%	20%	20%	23%	24%	19%	13%	56%	19%
DE ACUERDO	4	56%	57%	56%	57%	57%	54%	57%	56%	55%	57%	57%	55%	60%	62%	42%	44%	54%
MUY DE ACUERDO	5	15%	12%	18%	19%	16%	8%	19%	11%	13%	16%	15%	15%	17%	15%	21%	0%	12%
NS/NR		1%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	8%
Promedio		3.8	3.8	3.9	3.9	3.8	3.6	3.9	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.9	3.9	3.6	3.4	3.8
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		71%	69%	74%	76%	73%	63%	76%	67%	69%	73%	71%	70%	76%	76%	63%	44%	65%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		7%	6%	7%	3%	8%	8%	6%	7%	7%	6%	7%	4%	0%	4%	25%	0%	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		21%	24%	18%	21%	16%	29%	18%	24%	23%	20%	20%	23%	24%	19%	13%	56%	19%
De acuerdo		71%	69%	74%	76%	73%	63%	76%	67%	69%	73%	71%	70%	76%	76%	63%	44%	65%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio a Bordo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	12%	14%	10%	7%	8%	25%	13%	12%	10%	15%	13%	11%	5%	9%	13%	11%	35%
DE ACUERDO	4	46%	48%	43%	48%	46%	44%	42%	50%	48%	44%	48%	43%	52%	47%	25%	67%	46%
MUY DE ACUERDO	5	40%	36%	44%	45%	43%	29%	46%	34%	41%	38%	39%	43%	40%	44%	58%	22%	15%
NS/NR		1%	0%	3%	0%	2%	2%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	4%	0%	4%
Promedio		4.3	4.2	4.4	4.4	4.3	4.0	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.3	4.3	4.4	4.5	4.1	3.8
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		86%	85%	88%	93%	89%	73%	87%	84%	89%	83%	86%	85%	93%	91%	83%	89%	62%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		12%	14%	10%	7%	8%	25%	13%	12%	10%	15%	13%	11%	5%	9%	13%	11%	35%
De acuerdo		86%	85%	88%	93%	89%	73%	87%	84%	89%	83%	86%	85%	93%	91%	83%	89%	62%

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con la Jefa de Servicio a Bordo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
EN DESACUERDO	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	12%	14%	10%	7%	8%	25%	13%	12%	10%	15%	13%	11%	5%	9%	13%	11%	35%
DE ACUERDO	4	46%	48%	43%	48%	46%	44%	42%	50%	48%	44%	48%	43%	52%	47%	25%	67%	46%
MUY DE ACUERDO	5	40%	36%	44%	45%	43%	29%	46%	34%	41%	38%	39%	43%	40%	44%	58%	22%	15%
NS/NR		1%	0%	3%	0%	2%	2%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	4%	0%	4%
Promedio		4.3	4.2	4.4	4.4	4.3	4.0	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.3	4.3	4.4	4.5	4.1	3.8
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		86%	85%	88%	93%	89%	73%	87%	84%	89%	83%	86%	85%	93%	91%	83%	89%	62%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		12%	14%	10%	7%	8%	25%	13%	12%	10%	15%	13%	11%	5%	9%	13%	11%	35%
De acuerdo		86%	85%	88%	93%	89%	73%	87%	84%	89%	83%	86%	85%	93%	91%	83%	89%	62%

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi(s) Supervisor(es)"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	2%	2%	1%	0%	2%	4%	0%	3%	0%	3%	1%	4%	2%	0%	0%	0%	8%
EN DESACUERDO	2	2%	2%	3%	2%	3%	2%	3%	2%	4%	1%	2%	2%	0%	3%	4%	0%	4%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	9%	8%	11%	9%	8%	13%	10%	9%	10%	9%	9%	11%	10%	7%	4%	0%	23%
DE ACUERDO	4	57%	55%	60%	53%	51%	69%	52%	61%	55%	58%	57%	55%	55%	57%	50%	100%	50%
MUY DE ACUERDO	5	28%	32%	24%	36%	33%	13%	35%	22%	29%	28%	30%	23%	33%	31%	42%	0%	12%
NS/NR		1%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	4%
Promedio		4.1	4.1	4.0	4.2	4.1	3.8	4.2	4.0	4.1	4.1	4.1	4.0	4.2	4.2	4.3	4.0	3.6
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		85%	87%	83%	90%	84%	81%	87%	83%	84%	86%	88%	79%	88%	88%	92%	100%	62%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		4%	4%	4%	2%	5%	6%	3%	6%	4%	5%	3%	6%	2%	3%	4%	0%	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		9%	8%	11%	9%	8%	13%	10%	9%	10%	9%	9%	11%	10%	7%	4%	0%	23%
De acuerdo		85%	87%	83%	90%	84%	81%	87%	83%	84%	86%	88%	79%	88%	88%	92%	100%	62%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con la relación que tengo con mis compañeros de trabajo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	2.4%	4.1%	0.0%	0.0%	1.6%	6.3%	0.0%	4.4%	0.0%	4.7%	1.6%	4.3%	2.4%	0.0%	0.0%	11.1%	7.7%
EN DESACUERDO	2	5.3%	5.2%	5.6%	3.4%	6.3%	6.3%	7.6%	3.3%	7.2%	3.5%	4.1%	8.5%	0.0%	8.8%	4.2%	0.0%	7.7%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	15.4%	18.6%	11.1%	24.1%	7.9%	14.6%	17.7%	13.3%	20.5%	10.5%	14.8%	17.0%	23.8%	10.3%	20.8%	0.0%	15.4%
DE ACUERDO	4	55.6%	53.6%	58.3%	51.7%	55.6%	60.4%	48.1%	62.2%	54.2%	57.0%	58.2%	48.9%	50.0%	58.8%	45.8%	88.9%	53.8%
MUY DE ACUERDO	5	20.1%	17.5%	23.6%	20.7%	25.4%	12.5%	25.3%	15.6%	15.7%	24.4%	20.5%	19.1%	23.8%	20.6%	29.2%	0.0%	11.5%
NS/NR		1.2%	1.0%	1.4%	0.0%	3.2%	0.0%	1.3%	1.1%	2.4%	0.0%	0.8%	2.1%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	3.8%
Promedio		3.9	3.8	4.0	3.9	4.0	3.7	3.9	3.8	3.8	3.9	3.9	3.7	3.9	3.9	4.0	3.7	3.6
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		75.7%	71.1%	81.9%	72.4%	81.0%	72.9%	73.4%	77.8%	69.9%	81.4%	78.7%	68.1%	73.8%	79.4%	75.0%	88.9%	65.4%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		8%	9%	6%	3%	8%	13%	8%	8%	7%	8%	6%	13%	2%	9%	4%	11%	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		15%	19%	11%	24%	8%	15%	18%	13%	20%	10%	15%	17%	24%	10%	21%	0%	15%
De acuerdo		76%	71%	82%	72%	81%	73%	73%	78%	70%	81%	79%	68%	74%	79%	75%	89%	65%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con mi período de descanso semanal"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	8%	10%	6%	5%	8%	13%	8%	9%	10%	7%	8%	9%	0%	9%	17%	11%	12%
EN DESACUERDO	2	31%	33%	28%	26%	33%	33%	33%	29%	30%	31%	32%	28%	24%	43%	17%	33%	23%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUER	3	31%	29%	35%	47%	22%	25%	30%	32%	35%	28%	32%	30%	50%	26%	33%	33%	12%
DE ACUERDO	4	22%	23%	21%	17%	25%	23%	23%	21%	22%	22%	22%	21%	19%	18%	17%	11%	46%
MUY DE ACUERDO	5	5%	4%	6%	2%	8%	4%	4%	6%	1%	8%	4%	6%	5%	3%	17%	0%	0%
NS/NR		3%	1%	6%	3%	3%	2%	3%	3%	2%	3%	2%	6%	2%	1%	0%	11%	8%
Promedio		2.8	2.8	2.9	2.8	2.9	2.7	2.8	2.9	2.7	2.9	2.8	2.9	3.0	2.6	3.0	2.5	3.0
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		27%	27%	26%	19%	33%	27%	27%	27%	23%	30%	26%	28%	24%	21%	33%	11%	46%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		39%	43%	33%	31%	41%	46%	41%	38%	40%	38%	40%	36%	24%	51%	33%	44%	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		31%	29%	35%	47%	22%	25%	30%	32%	35%	28%	32%	30%	50%	26%	33%	33%	12%
De acuerdo		27%	27%	26%	19%	33%	27%	27%	27%	23%	30%	26%	28%	24%	21%	33%	11%	46%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con mi período de descanso diario"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	10%	12%	7%	10%	11%	8%	10%	10%	10%	10%	11%	9%	10%	10%	13%	11%	8%
EN DESACUERDO	2	31%	30%	32%	24%	30%	40%	27%	34%	30%	31%	30%	32%	10%	44%	29%	33%	31%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	28%	31%	25%	40%	25%	19%	35%	22%	35%	22%	32%	19%	50%	22%	17%	22%	23%
DE ACUERDO	4	22%	20%	25%	16%	27%	23%	22%	22%	18%	26%	22%	21%	26%	19%	17%	22%	27%
MUY DE ACUERDO	5	4%	2%	7%	5%	3%	4%	4%	4%	2%	6%	3%	6%	2%	0%	21%	0%	4%
NS/NR		5%	5%	4%	5%	3%	6%	3%	7%	5%	5%	2%	13%	2%	4%	4%	11%	8%
Promedio		2.8	2.7	2.9	2.8	2.8	2.7	2.8	2.8	2.7	2.8	2.8	2.8	3.0	2.5	3.0	2.6	2.9
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		26%	22%	32%	21%	30%	27%	25%	27%	20%	31%	25%	28%	29%	19%	38%	22%	31%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		41%	42%	39%	34%	41%	48%	37%	44%	40%	42%	41%	40%	19%	54%	42%	44%	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		28%	31%	25%	40%	25%	19%	35%	22%	35%	22%	32%	19%	50%	22%	17%	22%	23%
De acuerdo		26%	22%	32%	21%	30%	27%	25%	27%	20%	31%	25%	28%	29%	19%	38%	22%	31%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con los beneficios sociales que percibo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	4%	3%	4%	3%	2%	6%	4%	3%	0%	7%	3%	4%	0%	1%	4%	0%	15%
EN DESACUERDO	2	12%	10%	14%	7%	13%	17%	14%	10%	13%	10%	11%	13%	7%	13%	13%	11%	15%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	19%	22%	15%	22%	16%	19%	20%	18%	20%	17%	18%	21%	21%	18%	17%	33%	15%
DE ACUERDO	4	56%	58%	53%	53%	63%	48%	54%	57%	60%	51%	61%	40%	62%	62%	50%	44%	38%
MUY DE ACUERDO	5	8%	6%	11%	12%	3%	10%	6%	10%	4%	13%	5%	17%	7%	4%	17%	11%	12%
NS/NR		2%	1%	3%	2%	3%	0%	1%	2%	2%	1%	1%	4%	2%	1%	0%	0%	4%
Promedio		3.5	3.5	3.5	3.6	3.6	3.4	3.5	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6	3.2
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		64%	64%	64%	66%	67%	58%	61%	67%	64%	64%	66%	57%	69%	66%	67%	56%	50%
Total 100%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		15%	13%	18%	10%	14%	23%	18%	13%	13%	17%	15%	17%	7%	15%	17%	11%	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		19%	22%	15%	22%	16%	19%	20%	18%	20%	17%	18%	21%	21%	18%	17%	33%	15%
De acuerdo		64%	64%	64%	66%	67%	58%	61%	67%	64%	64%	66%	57%	69%	66%	67%	56%	50%

Servicio: Medición de la Satisfacción Laboral de los Tripulantes del Servicio a Bordo

"Estoy satisfecho con el sueldo que percibo"

		TOTAL	SEXO		EDAD			GRADO INSTRUCCIÓN		ÁMBITO		TENENCIA HIJOS		MESES QUE LABORA EN LA EMPRESA				
			Hombre	Mujer	18-22	23-25	26 a +	Secundaria/ Técnica	Universitaria	Lima	Provinc.	Sin hijos	Con hijos	De 0 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 13 a 18 meses	De 19 a 24 meses	Más de 24 meses
Base: Total entrevistados		169	97	72	58	63	48	79	90	83	86	122	47	42	68	24	9	26
MUY EN DESACUERDO	1	4%	3%	4%	3%	5%	2%	5%	2%	4%	3%	4%	2%	2%	3%	0%	0%	12%
EN DESACUERDO	2	24%	26%	21%	21%	24%	27%	23%	24%	16%	31%	25%	21%	10%	28%	33%	33%	23%
NI DE ACUERDO , NI EN DESACUERDO	3	37%	40%	33%	34%	40%	38%	34%	40%	42%	33%	38%	36%	50%	32%	29%	44%	35%
DE ACUERDO	4	30%	29%	32%	34%	27%	29%	33%	28%	35%	26%	30%	32%	33%	29%	33%	22%	27%
MUY DE ACUERDO	5	5%	2%	8%	7%	3%	4%	5%	4%	2%	7%	4%	6%	5%	7%	4%	0%	0%
NS/NR		1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Promedio		309%	301%	320%	321%	300%	306%	310%	308%	317%	301%	305%	320%	329%	310%	308%	289%	280%
Top Two Box (De acuerdo/ Muy de Acuerdo)		35%	31%	40%	41%	30%	33%	38%	32%	37%	33%	34%	38%	38%	37%	38%	22%	27%
Total 100%																		
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
En desacuerdo		27%	29%	25%	24%	29%	29%	28%	27%	19%	35%	29%	23%	12%	31%	33%	33%	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		37%	40%	33%	34%	40%	38%	34%	40%	42%	33%	38%	36%	50%	32%	29%	44%	35%
De acuerdo		35%	31%	40%	41%	30%	33%	38%	32%	37%	33%	34%	38%	38%	37%	38%	22%	27%

