



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los  
colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración  
y Dirección de Empresas**

**AUTORA**

Br. Gonzáles Rey, Cinthya Milagros

**ORCID**

0000-0002-8472-4852

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Sociedad y transformación digital

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Gestión, negocios y tecnociencia

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Miembros del jurado**

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Asesor temático

Dra. Victoria Gardí Melgarejo

ORCID 0000-0001-6016-8719

### **Dedicatoria**

Este proyecto de tesis va dedicado a mi familia que son mis padres y hermanos que siempre han sido mi motor para seguir en la lucha.


En especial a mi madre Luisa que me ha formado con dedicación y esmero en una mujer de bien a lo largo de mi vida.

### **Agradecimiento**

A Dios por guiarme en cada paso que doy y a mi familia por darme el soporte para seguir adelante.

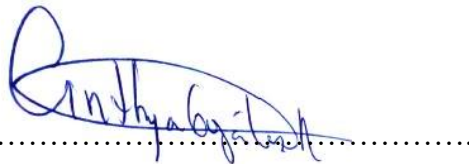
A mi casa de estudios, la Universidad Norbert Wiener, por la enseñanza que me ha brindado, por darme la oportunidad de conocer grandes docentes que compartieron conocimientos de calidad y buenos valores.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW- EES-FOR-017</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA: 24/06/2022</b>
<b>REVISIÓN: 01</b>			

Yo, Gonzáles Rey Cinthya Milagros, estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma

Gonzáles Rey Cinthya Milagros

DNI: 46615651

Lima, 24 de junio del 2022



Huella

## Índice

Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
<b>II. MÉTODO</b>	32
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	32
2.2 Población, muestra y unidades informantes	33
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
<b>III. RESULTADOS</b>	38
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	38
3.2 Descripción de resultados cualitativos	47
3.3 Diagnóstico	53
3.4 Propuesta	56
3.4.1 Priorización de los problemas	56
3.4.2 Consolidación del problema	57
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	57
3.4.4 Categoría solución	58
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	59
3.4.6 Actividades y cronograma	64
<b>IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	65
4.1 Discusión	65
4.2 Conclusiones	69
4.3 Recomendaciones	71
	vii

<b>REFERENCIAS</b>	72
<b>ANEXOS</b>	77
Anexo 1: Matriz de la investigación	78
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	79
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	89
Anexo 4: Instrumento cualitativo	94
Anexo 5: Base de datos	96
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	98
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	106
Anexo 8: Ficha de validación de la propuesta	108
Anexo 9: Ficha de evaluación de tesis holística	109
Anexo 10: Pantallazo de turnitin	112
Anexo 11: Matrices de trabajo	113

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Categorización	34
Tabla 2 Alfa de Cronbach	37
Tabla 3 Frecuencias de la subcategoría labor que plantee retos mentales	38
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recompensas equitativas	39
Tabla 5 Frecuencias de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo	40
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría trabajo en equipo	42
Tabla 7 Pareto de la categoría satisfacción laboral	43



## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Frecuencias de la subcategoría labor que plantee retos mentales	38
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recompensas equitativas	39
Figura 4 Frecuencias de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo	41
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría trabajo en equipo	42
Figura 6 Pareto de la categoría satisfacción laboral	45
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría labor que plantee retos mentales	47
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría recompensas equitativas	48
Figura 9 Análisis cualitativo de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo	50
Figura 10 Análisis cualitativo de la subcategoría trabajo en equipo	51
Figura 11 Análisis mixto de la categoría satisfacción laboral	53
Figura 12 Nube de palabras	56
Figura 13 Empleado del mes, reconocimiento por permanencia y vale en efectivo	79
Figura 14 Paso 1 para ingresar a Virbela	80
Figura 15 Paso 2 para ingresar a Virbela	80
Figura 16 Paso 3 para ingresar a Virbela	80
Figura 17 Paso 4 para ingresar a Virbela	81
Figura 18 Paso 5 para ingresar a Virbela	81
Figura 19 Paso 6 para ingresar a Virbela	82
Figura 20 Paso 7 para ingresar a Virbela	82
Figura 21 Paso 8 para ingresar a Virbela y video de navegación	83
Figura 22 Test: ¿cómo identificar las habilidades de los colaboradores?	84
Figura 23 Temas a tratar del programa de coaching	85
Figura 24 Cafetera con molidor para el comedor del personal	85
Figura 25 Mesa rectangular plegable para el comedor del personal	86
Figura 26 Termoventilador de pared para el comedor del personal	86
Figura 27 Comedor de los colaboradores	87
Figura 28 Layout de distribución	88
Figura 29 Esquema del método de gestión organizacional basado en el logro de objetivos	88

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1 Direccionalidad de la propuesta	59
Cuadro 2 Actividades y cronograma y cronograma	64
Cuadro 3 Plan de incentivos y recompensas	79
Cuadro 4 Presupuesto de las implementaciones y remodelaciones	87

## Resumen

En el presente estudio se planteó el objetivo general que fue “Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022. La metodología que se usó está basada en el enfoque mixto, de tipo proyectivo, sintagma holístico, diseño secuencial explicativo y se aplicaron los métodos analítico, deductivo e inductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa privada de servicios, a su vez, las unidades informantes fueron 4, constituidas por el jefe de recursos humanos, la jefa de calidad, la administradora y el supervisor. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista. Asimismo, los instrumentos fueron la guía de entrevista conformada por 5 preguntas y el cuestionario por 18 preguntas. Por su parte, se midió la confiabilidad de estos cuestionarios con el Alfa de Cronbach, para el análisis de la información cuantitativa, se utilizó el Microsoft Excel y en lo cualitativo el Atlas.ti llevando un proceso mediante tablas de estadística, diagrama de Pareto y uso del SPSS.

Los resultados evidenciaron tres problemas principales en donde los colaboradores de la empresa privada de servicios no perciben beneficios como incentivos o recompensas. Asimismo, hay inexistencia de un programa de coaching para el desarrollo personal y carecen de equipos modernos en el área de descanso. Por tal motivo, como parte de la propuesta planteada en esta investigación, se establecieron tres objetivos de solución que consiste en planificar un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo, planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela y proponer un programa de implementación de equipos modernos en el área de descanso mediante el método Goblo. Por su parte, se concluyó que, el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación va a influir de manera positiva en la empresa, porque va a incrementar la satisfacción laboral y se va a lograr resultados positivos.

**Palabras claves:** mejora continua, satisfacción laboral, incentivos, método Goblo y plataforma Virbela.

## Abstract

In the present study, the general objective was raised, which was "Continuous improvement to increase the job satisfaction of employees in a private service company, Lima 2022. The methodology used is based on the mixed approach, of a projective type, holistic syntagma, explanatory sequential design and analytical, deductive and inductive methods were applied. The study sample was made up of 50 employees of the private service company, in turn, the informant units were 4, made up of the head of human resources, the head of quality, the administrator and the supervisor. The techniques used were the survey and the interview. Likewise, the instruments were the interview guide made up of 5 questions and the questionnaire with 18 questions. For its part, the reliability of these questionnaires was measured with Cronbach's Alpha, for the analysis of quantitative information, Microsoft Excel was used and in the qualitative one, Atlas.ti, carrying out a process through statistical tables, Pareto diagram and use of SPSS.

The results showed three main problems where the employees of the private service company do not perceive benefits such as incentives or rewards. Likewise, there is no coaching program for personal development and they lack modern equipment in the rest area. For this reason, as part of the proposal made in this research, three solution objectives were established, consisting of planning an incentive and reward program using the Goblo method, planning a coaching program for professional development using the Virbela platform, and proposing a program for the implementation of modern equipment in the rest area using the Goblo method. For its part, it was concluded that the fulfillment of the objectives proposed in this research will positively influence the company, because it will increase job satisfaction and positive results will be achieved.

**Keywords** : continuous improvement, job satisfaction, incentives, Goblo method and Virbela platform.

# I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, surgen constantes cambios en la satisfacción laboral, cada vez el entorno se vuelve más competitivo y los colaboradores desean pertenecer a una empresa donde los incentiven, les otorguen un salario justo, se promueva el trabajo en equipo y les brinden apoyo en la superación personal.

En el contexto mundial, un 90% de los trabajadores de las 25 mejores empresas para trabajar, se sienten atraídos con las organizaciones porque aplican honestidad y buena moral, además de hacer el bien a la sociedad. Las 25 mejores empresas para laborar en el mundo, crean experiencias increíbles para sus trabajadores. Estas organizaciones brindan a su equipo, oportunidad de desarrollo, otorgan beneficios que les corresponde, los incentivan y les atribuyen reconocimientos. Para lograr pertenecer a este ranking internacional, tienen que haber participado consecutivamente en esta propuesta y ser una empresa que sobresale en los continentes de América Latina, Europa, Asia, África, Norteamérica o Australia (Great Place to Work, 2021).

Revisando los aportes internacionales, un estudio ecuatoriano evidenció que, estar involucrado en la toma de decisiones de la empresa, percibir un salario y un ambiente de trabajo inadecuado, son elementos de insatisfacción laboral. Asimismo, se determinó de manera sobresaliente, que las remuneraciones y el área de trabajo repercuten en la satisfacción de los colaboradores. Cabe mencionar que, si un colaborador se encuentra satisfecho en su trabajo, va a producir más y generará más rentabilidad para la empresa. Sin embargo, los insatisfechos no se desempeñan de la misma manera, incluso llegan a ausentarse y abandonar el trabajo (Álvarez et al., 2019).

Un estudio colombiano determinó que, los salarios, incentivos y prestaciones, son los componentes que mayormente influyen en la satisfacción laboral, así como en la relación entre el colaborador y la organización, por ello, las empresas están dispuestas a implantar estrategias, luego ejecutarlas con un presupuesto bien analizado, conociendo al trabajador no solo en sus asuntos personales, sino también lo que sucede a su alrededor, sus agrados, sus proyecciones, logrando que el colaborador sea parte de la organización y aporte sus conocimientos a la empresa (Torres, 2019).

En el contexto nacional, un informe periodístico indicó que, una de las interrogantes más recurrentes de los colaboradores en el Perú era si debían cambiar o buscar otro empleo por tener poca satisfacción en las funciones o tareas actuales que realizan. Asimismo, se presenta otra problemática basada en las relaciones con otros trabajadores de la empresa, ya sea por conflictos o la inexistencia de trabajo en equipo. Por ello, las organizaciones deben analizar el entorno y tener proyectos positivos para todo el equipo para que, de esta manera, mejoren las relaciones laborales (RPP, 2021).

De igual forma, un estudio limeño mencionó que, los trabajadores se encuentran insatisfechos en la empresa donde trabajan, porque reciben bajos salarios, por el entorno laboral que se percibe y la inexistencia de un líder. La satisfacción laboral viene a ser la actitud positiva del colaborador en su trabajo y la gestión del talento humano es la que se encarga de lograr la satisfacción de sus colaboradores, deben involucrarse en la toma de decisiones, así como también, darles reconocimientos y motivación por su buena labor realizada (Saavedra y Delgado, 2020).

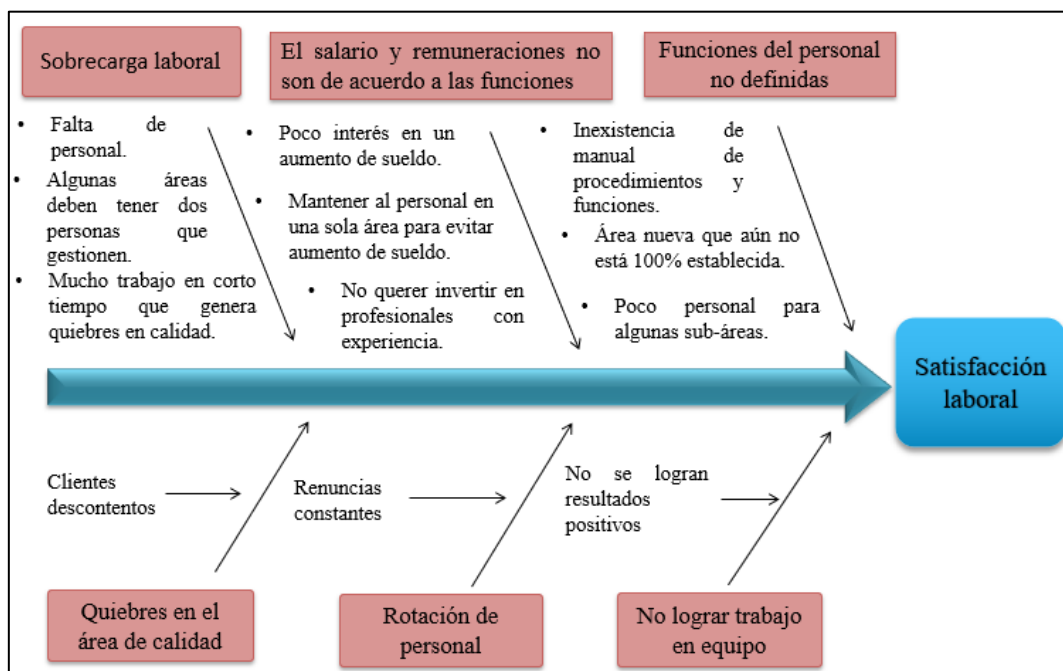
Por último, Challco y Robles (2019) en su estudio sobre la satisfacción laboral en docentes de Huánuco, evidenciaron que, la satisfacción laboral de los expertos y no expertos en salud, se altera según el cargo que desempeñan, por ello, se demostró que existe menos satisfacción en los colaboradores de menor cargo y los años que vienen trabajando. Asimismo, la satisfacción de un colaborador va decayendo a partir de los 10 años de desempeñar sus labores. Con respecto a la edad, no se logró evidenciar que la satisfacción tenga relación con ese tema.

Al identificar los problemas en el contexto internacional y nacional, se realizó la revisión de las problemáticas que afectan a la empresa privada de servicios en Lima. Asimismo, mediante el diagrama de Ishikawa, como se aprecia en la figura 1, se ha podido conocer la causa y efecto de la empresa en estudio. Por ello, como parte de la satisfacción laboral, se identificaron las siguientes causas: (a) sobrecarga laboral, que conlleva a la falta de personal, algunas áreas deben tener dos personas que gestionen y se quiere colocar mucho trabajo en corto tiempo, ello genera quiebres en el área de calidad; (b) el salario y remuneración no son acordes a las funciones que se realiza, ello conlleva al poco interés en un aumento de sueldo, permitir que el personal se mantenga en una sola área para no aumentarles el sueldo y no querer

querer invertir en personas profesionales y con experiencia; y (c) las funciones del personal no están bien definidas, que conlleva a un inexistente manual de procedimientos y funciones, área nueva que aún no está 100% establecida y tener poco personal para algunas sub-áreas. Se diagnosticó que la empresa privada de servicios no cuenta con incentivos y recompensas para el personal, tampoco hay un programa de coaching para el desarrollo personal y no han implementado el área con equipos modernos, a su vez, no cuentan con una buena área de descanso. Por lo tanto, si no se atiende dichas problemáticas, se tendrá las siguientes consecuencias: quiebres en el área de calidad, rotación de personal y no lograr trabajo en equipo.

**Figura 1**

*Diagrama de Ishikawa*



Reconociendo las múltiples fuentes de conocimiento, por medio de la búsqueda de artículos y tesis en el contexto internacional y nacional se tiene:

Broch et al. (2021), realizó un estudio acerca de la satisfacción e insatisfacción laboral que tienen los docentes de educación del deporte en el gimnasio donde trabajan y tuvo como objetivo indagar acerca de lo satisfecho que pueda estar un colaborador experto en educación física que realiza sus labores en un centro fitness. El estudio usó un enfoque

cualitativo de tipo descriptivo, realizando entrevista a 10 profesionales de ese rubro. Se concluyó que el ambiente y el entorno laboral se relacionan con lo satisfecho que pueda estar un colaborador y, por ende, desempeñará bien sus funciones en el trabajo. Asimismo, estos trabajadores expresaron que no se encuentran satisfechos con la remuneración, con el ambiente laboral, con las funciones que realizan y con lo relacionado a socializar con su entorno o con su alrededor. De este estudio, se utilizó el marco teórico y la entrevista para fortalecer el estudio en curso. Finalmente, se recomienda que esta organización evalúe el tema de las remuneraciones de sus trabajadores, también orientarse en mejorar el ambiente y entorno laboral, para que, de esta manera, puedan trabajar en equipo y percibir un salario adecuado en base sus funciones, así se logrará la satisfacción de sus colaboradores.

Zevallos (2021), elaboró un estudio de investigación en el cuál propuso incentivar a los trabajadores a fortalecer el compromiso laboral mediante el uso de plataformas digitales. Tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar la responsabilidad laboral del personal de una empresa industrial. Asimismo, en este estudio se utilizó el método deductivo e inductivo, se usó un enfoque mixto mediante una investigación proyectiva de nivel comprensivo. Por su parte, esta investigación tuvo un diseño explicativo secuencial, que permitió detallar los resultados cualitativos y cuantitativos. La población estuvo conformada por 150 colaboradores, con una muestra de 50, usando el cuestionario mediante la encuesta y la guía de entrevista para las interrogantes a las 3 unidades informantes. Finalmente, la investigación tuvo como resultado que la organización no fomenta el trabajo en equipo, por ende, se evidencia la carencia de compromiso laboral por parte de los trabajadores. Por ello, se recomienda que la empresa promueva la confraternidad para trabajar en equipo y lograr un trabajo eficiente. Del presente estudio, se usó el marco teórico, la entrevista y la encuesta para dar fuerza al estudio en curso.

Hernández (2021), planteó un estudio para brindar tácticas y mantener satisfechos a los colaboradores de una empresa de transporte. Por ello, tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha organización. La presente investigación usó el sintagma holístico, el método inductivo y deductivo, bajo el enfoque mixto de tipo proyectiva, el nivel de investigación utilizado es comprensivo y el diseño es explicativo secuencial. La población constó de 70 colaboradores de la empresa y se aplicó una muestra de 50 trabajadores.



Como resultado se obtuvo que los aspectos que afectan a la satisfacción de los colaboradores son la deficiente cultura organizacional. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico, el enfoque mixto y la encuesta para dar fuerza al estudio en curso. Asimismo, la organización debe contribuir en la motivación de sus colaboradores mediante los incentivos que ellos necesitan, de esta manera no solo ganan los colaboradores, sino también la empresa, porque los resultados positivos, generan más rendimientos y ganancias.

En el ámbito nacional, Saavedra y Delgado (2020) plantearon un estudio sobre la satisfacción de los colaboradores en las funciones de la administración, que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral que tienen los colaboradores en el área administrativa. Asimismo, la gestión del talento humano es la encargada de lograr la satisfacción de sus colaboradores, deben tenerlos en cuenta en la toma de decisiones, así como también, darles reconocimientos y motivación por su buena labor realizada en la organización. El estudio usó un tipo descriptivo, un diseño no experimental. Por último, se concluye que, la satisfacción en el trabajo viene a ser la actitud positiva del colaborador en la organización, sin embargo, los trabajadores se encuentran insatisfechos en esta empresa por recibir bajos salarios, por el entorno laboral y también la inexistencia de un líder. De este estudio, se usó el marco teórico para dar sustento al estudio en curso. Por su parte, para que la empresa evite insatisfacción de sus colaboradores, es necesario revisar el tema de los salarios, hacer lo posible por brindar un buen entorno laboral y lo más importante, tener líderes que quieran fomentar el trabajo en equipo para generar satisfacción.

Por su parte, Chinchay (2020) abordó un estudio sobre implementar un modelo estratégico para la mejora de la satisfacción en el trabajo en el rubro administrativo de una organización de importación, tuvo como objetivo aplicar estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de la organización en mención. Se utilizó un enfoque mixto de tipo proyectivo, un diseño explicativo secuencial, método inductivo – deductivo. Asimismo, se realizaron encuestas a 30 empleados. Este estudio llegó a la conclusión que, el origen que afecta la satisfacción de un colaborador son los salarios que no van de acuerdo a las funciones realizadas, la inexistencia del trabajo en equipo y la falta de reconocimiento. Por ello, se implementó un modelo estratégico para fortalecer buenos lazos y destacar la buena gestión de un colaborador. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico,

el enfoque mixto y la encuesta para dar fuerza al estudio en curso. Por otro lado, es indispensable que la organización evalúe los salarios de sus trabajadores, así como también brindar reconocimientos por realizar alguna gestión adicional o por hacer un trabajo eficiente. Estos factores son los que generan satisfacción laboral y ello repercute en un trabajo impecable de los colaboradores.

Machuca (2020), realizó un estudio en el que desea investigar qué tan satisfechos laboralmente se encuentran los colaboradores del área administrativa y operativa de una organización privada de servicios y tuvo como objetivo realizar una comparación de la satisfacción acerca de los colaboradores operativos y del área administrativa. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, un diseño descriptivo – comparativo, un método transversal y se realizaron encuestas a una muestra de 213 colaboradores. Se concluye que, al comparar a los trabajadores del área administrativa y operativa que se encuentran involucrados laboral y socialmente en sus funciones, se evidenció que ambas áreas tienen diferencias. Asimismo, en el entorno laboral y salarios, no se presenciaron diferencias en ambas áreas. Del presente estudio, se usó el marco teórico y la encuesta para dar sustento al estudio en curso. Del mismo modo, se recomienda a la empresa que evalúe los salarios de sus colaboradores de acuerdo a las funciones que realizan, no es equitativo que algunas áreas perciban un mismo sueldo, esto origina insatisfacción y especulaciones entre los trabajadores, por ello, genera malestar en el entorno laboral.

Toropova et al. (2019), en su investigación acerca de la satisfacción laboral de los maestros y la relevancia del entorno laboral en una escuela, tuvo como objetivo investigar sobre la relación de la satisfacción en el trabajo de los maestros, el entorno laboral del colegio y algunas peculiaridades de los profesores. La investigación utilizó un diseño internacional del estudio TIMSS, donde 200 profesores fueron encuestados. Se concluyó que el ambiente laboral de la escuela, las funciones laborales de los profesores, la realización de actividades y el buen comportamiento de los alumnos, eran los aspectos más importantes para que los profesores se encuentren satisfechos. Asimismo, se evidenció que los docentes con más años de trabajo y que realizan sus funciones de manera eficaz, suelen tener mayor nivel de satisfacción. Del presente estudio, se usó el marco teórico y la encuesta para dar fuerza al estudio en curso. Para finalizar, es recomendable que la organización premie a sus colaboradores que tienen más años en la empresa, así no solo siguen realizando las funciones que les gusta, si no que serán de ejemplo para los maestros nuevos y puedan trabajar eficientemente.

Dhamija et al. (2019), plantearon una investigación acerca de medir la satisfacción y los elementos relacionados al entorno laboral, que tuvo como objetivo investigar si la satisfacción laboral se asocia con los elementos del entorno de trabajo de los colaboradores de un banco, y si los factores, así como las diferencias sociales, influyen en la satisfacción laboral. Este estudio fue de tipo descriptivo y se encuestó a 300 colaboradores. Se concluyó que el entorno laboral poco adecuado se asocia negativamente a la satisfacción de un colaborador. Por ello, para prever esta situación se aplicó conocimientos útiles para gestionar positivamente en la organización y se mejore la satisfacción de los trabajadores. De este estudio, se utilizó el marco teórico y la encuesta para dar sustento al estudio en curso. Por su parte, se recomienda a la organización que siga enfocándose en ofrecer buen entorno laboral a sus colaboradores del banco, así se evitarán renuncias y la empresa será bien vista por organizaciones de su mismo rubro.

Álvarez et al. (2019), en su investigación acerca de la satisfacción que pueden tener los trabajadores de una empresa de productos de cuidado personal en Ecuador, tuvo como objetivo investigar los aspectos relevantes que hacen que un trabajador se encuentre satisfecho en su puesto de trabajo en la comercialización de artículos para la belleza en Guayaquil. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental y un método transversal, asimismo, se usó la técnica de la encuesta a una muestra de 201 empleados. Se concluyó que participar en alguna decisión de la empresa, el salario que se percibe y el ambiente o infraestructura laboral son elementos que contribuyen para sentirse insatisfechos laboralmente. Asimismo, los incentivos, sueldos y el área de trabajo repercuten en la satisfacción de los colaboradores. Del presente estudio, se usó el marco teórico y la encuesta para dar fuerza al estudio en curso.

Avila (2019), en su estudio acerca de aplicar estrategias para la satisfacción en el trabajo del área productiva de una organización, tuvo como objetivo plantear tácticas de mejora en la satisfacción laboral. El estudio utilizó un enfoque mixto de tipo proyectivo, diseño explicativo, un método inductivo – deductivo, donde se encuestaron 44 personas. Se concluyó que los elementos que repercuten en la satisfacción de un colaborador son: (a) la inexistencia de trabajo en equipo; (b) no brindar reconocimientos y; (c) la poca empatía de la jefatura con su equipo de trabajo, por ello, se establecieron algunas acciones que ayudarán a disminuir la problemática.

De este estudio, se usó el enfoque mixto, la encuesta y el marco teórico para dar fuerza al estudio en curso. Para finalizar, es recomendable que la empresa se enfoque en fomentar el trabajo en equipo y que los jefes de área estén involucrados con los colaboradores, de lo contrario no se lograrán resultados positivos. Asimismo, es importante brindar incentivos y reconocimientos cuando un colaborador realiza bien sus funciones.

De la misma manera, Grados (2019) abordó su estudio sobre cuán satisfechos se encuentran los colaboradores de una organización privada en La Molina, que tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los colaboradores de dicha organización. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, un diseño no experimental, se realizó encuesta a 53 trabajadores. Se concluyó que un porcentaje significativo tiene poca satisfacción en el trabajo y un porcentaje muy bajo que si se encuentran satisfechos. Asimismo, el estudio se basó en algunos elementos para evidenciar la satisfacción como: (a) la supervisión; (b) el entorno laboral; (c) los salarios; (d) satisfacciones personales y (d) participar laboralmente, donde el nivel de satisfacción fue muy bajo. De este estudio, se usó el marco teórico y la encuesta para dar sustento al estudio en curso. Por último, se recomienda que la empresa trabaje en solucionar los salarios de sus colaboradores, debido a que es un tema muy frecuente, de igual manera, el entorno laboral bueno es originado por los mismos líderes de equipo, por ello, es fundamental que se siga trabajando en ello para evitar malestar en los colaboradores y se originen renuncias.

Burgos et al. (2018), en su estudio sobre los elementos que tienen relación y diferencia en la satisfacción laboral, tuvo como objetivo buscar qué relación y diferenciación tienen los salarios, el entorno laboral y la supervisión en la satisfacción de un colaborador, por ello, dicho estudio realizó el análisis ya mencionado. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – comparativo, un diseño no experimental, método transversal y el cuestionario se realizó a 50 empleados. Se concluyó que la categoría satisfacción se relaciona positivamente en cuanto a los salarios, el entorno laboral y la supervisión. Asimismo, esta dimensión es fundamental para el funcionamiento de las empresas, para ello, se deben aplicar estrategias para que se logre una diferenciación ventaja competitiva, porque se considera un activo muy valorado en una organización. De este estudio, se utilizó el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso. Para finalizar, es recomendable que la empresa ponga mucha atención en realizar una buena supervisión a sus colaboradores, no solo enfocarse en delegar funciones, sino apoyarse en conjunto para el logro de resultados positivos y brindar salarios acordes a las funciones que se realizan.

Esta investigación tiene una base teórica enfocada en la teoría de las relaciones humanas, de sistemas y de la pirámide de las necesidades.

La teoría de las relaciones humanas de Mayo (1950), tiene como fin inspirarse en el bienestar y el entorno social del trabajador. Según Koontz y O'Donnell (1995) afirman que, la satisfacción laboral es el bienestar que se experimenta en el trabajo cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo. Por consiguiente, guarda relación debido a que, el colaborador se siente satisfecho cuando la empresa prioriza el entorno y el contexto social de sus trabajadores. Por su parte, esta teoría es importante debido a que, al trabajar en equipo, los colaboradores estarán más motivados, ello facilita su desarrollo y crecimiento personal. Asimismo, las organizaciones darán el reconocimiento que merecen sus trabajadores por lograr buenos resultados.

La teoría de sistemas de Bertalanffy (1976), tiene como objetivo lograr la relación entre todas las áreas para alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus trabajadores. Wright y Davis (2003) afirman que, la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre ambas partes. Por lo tanto, se vinculan porque las organizaciones buscan lograr sus objetivos integrando a sus colaboradores y relacionándose entre sí, para la satisfacción de ambos. Cabe mencionar, que esta teoría ayuda mucho al logro de objetivos y metas que se traza la empresa, por ello, todas las áreas deben integrarse porque todos dependen entre sí para lograr resultados positivos.

La teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow (1943), tiene como fin impulsar el comportamiento y la conducta humana que sirve de canal para el logro de los objetivos y el logro de la satisfacción de las necesidades. Según Andresen et al. (2007), definen a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo algunos requerimientos individuales a través del trabajo. Por ende, se asocian debido a que un trabajador puede satisfacer sus metas personales desde la más básica a la más alta y ello se verá reflejado en la organización. Por su parte, esta teoría es importante en una organización, debido a que es necesario que se brinde buena infraestructura, buenos equipos y herramientas para que un colaborador realice sus funciones eficientemente.

## **Categoría problema: Satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2009) indican que, es una emoción positiva acerca del trabajo que se tiene, que se da como consecuencia de evaluar diversos aspectos de la organización. Asimismo, para Davis y Newstrom (1999), es un vínculo de emociones positivas y negativas de una persona hacia su trabajo, que se relaciona con algunos factores como el entorno laboral y el trabajo en equipo; también van de la mano con las labores desempeñadas en la empresa. Mientras tanto, Locke (1976) afirma que, la satisfacción laboral es una etapa de emociones positivas y placenteras como consecuencia de lo que un colaborador valora en su trabajo, así como también las experiencias o vivencias alcanzadas en la organización.

Por otro lado, para Judge y Hulin (1993), es el nivel de gusto o emociones que pueda tener un individuo en su trabajo, ello influye a sentirse satisfecho de manera personal y también en la vida diaria del trabajador. Por último, Koontz y O'Donnell (1993) afirman que, es la sensación de confort que se percibe en el trabajo cuando satisfacen un anhelo que tanto se desea, asimismo, se relaciona con los reconocimientos y motivaciones que se le ofrece a un colaborador.

### **Subcategoría 1:**

**Labor que plantee retos mentales (SC1):** Velázquez (2018) indica que, el desarrollo personal es el grupo de destrezas que tiene un individuo y que se relaciona con lograr una vida satisfactoria. Normalmente, estas destrezas se aplican en la vida diaria, por ello, son consideradas como importantes y se deben conocer a fondo. Asimismo, Robbins y Judge (2009) mencionaron que, los colaboradores desean que se les brinde la oportunidad de utilizar sus destrezas, sus capacidades, así como también, realizar diversas funciones y se les haga el seguimiento oportuno de las labores desempeñadas.

### **Indicadores:**

**Habilidades:** desde el punto de vista de Clarke y Winch (2006) manifestaron que, la habilidad de una persona es totalmente individual y ello permite ejecutar alguna labor usando sus destrezas física y mentalmente en la empresa. Asimismo, Savin (1976), son las operaciones

o acciones de un individuo para realizar alguna tarea, como consecuencia de la experiencia que ha logrado antes.

**Aptitudes:** son las condiciones que ayudan a un individuo a desenvolverse bien, en una condición que permite desempeñarse adecuadamente en una tarea o actividad, ya sea en el trabajo, con los compañeros o profesores. Asimismo, tener buena aptitud permite disponer el tiempo de una persona en rutinas positivas, como en el caso de estudios (Correa et al, 2019).

**Retroalimentación:** una buena retroalimentación permite animar a una persona a seguir haciendo las cosas bien, sin embargo, una retroalimentación negativa, indica que deberían hacerse algunas modificaciones o cambios para que el trabajo del individuo sea más efectivo (Lifeder, 2017).

### **Subcategoría 2:**

**Recompensas equitativas (SC2):** Arce (2013) afirmó que, los beneficios laborales y/o remunerativos son las prestaciones que percibe el colaborador por el trabajo realizado, ya sea en aspecto monetario o no, de acuerdo a sus necesidades. Asimismo, se considera como obligación, los beneficios laborales que el colaborador percibe. Por su parte, Robbins y Judge (2009) indicaron que, los trabajadores desean recibir un salario igualitario que cumpla con sus perspectivas. Al percibir un pago justo, de acuerdo a las funciones que desempeñan, de acuerdo a las condiciones del colaborador y a los diversos esquemas laborales, lo más seguro es que, se genere satisfacción laboral.

### **Indicadores:**

**Incentivos:** es la manera de estimular algún logro específico de un trabajador. Asimismo, tener buenos incentivos, estimula a una persona a trabajar con mayores ganas a favor de la empresa, también conlleva a trabajar en equipo y desempeñarse de la mejor manera, entregando lo mejor de sí en la organización (Chiavenato, 2002).

**Salarios justos:** un salario justo es el que permite cubrir el costo de vida y las necesidades básicas de un trabajador, asimismo, también influye que el colaborador debe respetar las condiciones de las organizaciones (Vaughan, 2019).

**Estandarizar los pagos:** las organizaciones deben de tener en cuenta las funciones que realiza cada trabajador, así como también, verificar el esfuerzo de cada uno de ellos, sus habilidades, la experiencia y el grado que tienen los colaboradores para que el sueldo a percibir sea equitativo (Nubox, 2021).

### **Subcategoría 3:**

**Condiciones apropiadas de trabajo (SC3):** Henao (2015) afirmó que, las condiciones físicas y/o materiales, son un conjunto de aspectos o elementos que tienen relación con la distribución del trabajo, las funciones a realizar en la empresa y que estos pueden influir en la salud del colaborador. Asimismo, Robbins y Judge (2009) indican que, un factor importante para un colaborador es el entorno laboral, porque se sentirá cómodo en la empresa y podrá desempeñar sus funciones eficientemente. Asimismo, es importante que la infraestructura del trabajo sea ordenada, moderna y tenga materiales apropiados.

### **Indicadores:**

**Ambiente laboral:** para lograr la satisfacción de todos los colaboradores, lo mejor es trabajar en equipo para que se logre un bien común. Asimismo, es normal que dentro de la organización existan conflictos con los trabajadores, para evitar ello, es necesario incentivar la armonía entre todos, buena comunicación y tratar de no hacer comentarios negativos que originen malestar entre todos (Lifeder, 2020).

**Comodidad:** para inspirar a que los colaboradores realicen bien su trabajo, se les debe considerar un buen ambiente y entorno de trabajo, por lo tanto, es conveniente crear una zona donde los trabajadores se puedan desconectar cada cierto tiempo de sus labores, así se evitará el estrés laboral y generará una mayor productividad (Greendok, 2015).

**Herramientas y equipos adecuados:** se utilizan para indicar tareas o actividades a los colaboradores y hacer que el trabajo sea más colaborativo y dé mejores resultados. Se recomienda usar herramientas y equipos específicos para que el trabajo esté listo a tiempo, así como también, se logre conseguir los óptimos resultados (Lifeder, 2020).

### **Subcategoría 4:**



**Compañeros colaboradores (SC4):** Robbins y Judge (2009) afirman que, para lograr la satisfacción laboral, es importante interactuar socialmente y también relacionarse adecuadamente con los jefes. Los colaboradores se sienten a gusto cuando sus superiores los escuchan, los comprenden, se preocupan por ellos y le dan el reconocimiento que se merecen por su buena gestión. De igual manera, Costumero (2007) menciona que, las relaciones interpersonales, son un aspecto significativo en la empresa, que influye con las funciones y las tareas de la organización, por ello, ayuda a mantener buena comprensión con los demás, a satisfacer alguna necesidad, con el fin de lograr la integración con la empresa.

### **Indicadores:**

**Interacción social:** aquí se logra formar grupos, compartir experiencias o vivencias entre sus miembros, transmitir y captar mensajes de cada uno de los colaboradores para realizar determinadas tareas a beneficio de la organización, pero siempre logrando buena comunicación (Acosta, 2011).

**Trabajo en equipo:** es la capacidad de formar un grupo de trabajo para lograr apoyarse unos a otros, las personas con mayores habilidades, lograrán continuar en el equipo y podrán socializar mucho más para lograr trabajar en unión y cumplir los objetivos de la organización (Acosta, 2011).

**Resultados positivos:** para llegar a la meta, no solo basta con que el líder sea amable y bondadoso, él debe contar con un equipo competente que trabajen en equipo. La eficacia y los valores deben prevalecer en el equipo para lograr buenos resultados en la organización (Carrascosa, 2011).

### **Categoría solución: Mejora continua**

Según Gutiérrez (2010) asegura que, es resultado de una administración de manera ordenada en una empresa. Asimismo, permite analizar los procesos diagnosticando las causas o limitaciones para poder formar nuevas ideas y planes de mejora, llevando a cabo proyectos, estrategias y propuestas de los resultados conseguidos para que la organización logre una buena planificación en sus funciones.

Por su parte, Yenque et al. (2002) indican que, la mejora continua favorece a la solución de los problemas de una empresa, además, fomenta el trabajo en equipo para lograr cumplir con los objetivos trazados, logrando el uso de nuevas herramientas, resultados positivos y bajos costos para una gestión productiva y de calidad, así como también motivación e integridad de todos los colaboradores de área.

### **Subcategoría: método Goblo**

La gestión organizacional basada en el logro de objetivos, está relacionada a la estrategia de gestión concerniente a las relaciones humanas y se emplea con el fin de alcanzar el logro de objetivos de la empresa, analizando las capacidades del talento humano respecto al desarrollo de las funciones propias del trabajo a través de las dimensiones que abarca cada factor, como el desarrollo humano, los temas laborales y la productividad (Tamayo et al., 2014).

### **Indicadores:**

**Incentivos:** viene a ser el estímulo que se le brinda a un colaborador por alcanzar algún logro en la empresa. Los trabajadores al ser reconocidos por realizar eficientemente sus labores, van a lograr destacar, van a sentir mayor responsabilidad y van a motivar a sus demás compañeros a desempeñarse de la mejor manera en sus funciones. Ello genera un valor positivo a la empresa (Chiavenato, 2002).

**Implementación de equipos modernos:** al implementar un equipo para una determinada área de una empresa, se debe tener en cuenta que ese equipo posea todas las competencias necesarias para que se logre un trabajo adecuado. Asimismo, no necesariamente se requiere de objetos para mejorar la productividad, sino también, se adquieren para mantener satisfechos a los colaboradores mediante un propósito común, para lograr la integración y fomentar el trabajo en equipo (Garzas, 2014).

### **Subcategoría: plataforma Virbela**

Lo que genera un gran impacto en esta propuesta es implementar una plataforma digital, porque va a permitir que los trabajadores estén interconectados por este medio y facilita la

interacción, ya que, todas las personas van a estar comunicadas de una forma muy directa y en tiempo real. Asimismo, estas plataformas darán el soporte y la solución en línea a algunos inconvenientes que se puedan presentar en el área de trabajo, fortaleciendo la comunicación y el compromiso entre todos (Fernández, 2021).

Esta plataforma se encuentra en un entorno tridimensional parecido a un juego, en el que se va a explorar virtualmente, se puede conversar, trabajar e interactuar. Lo que ofrece este lugar es que se engloba en los aspectos empresarial y profesional, ofrece un campus corporativo con oficinas, salas, auditorios y centro de exposiciones. La finalidad del uso de esta plataforma es mejorar la productividad mediante una mejor comunicación. Vale decir que, lo que ofrecen otras plataformas digitales conocidas, Virbela también lo tiene, pero de una manera más dinámica e interactiva (Medina & Rojas, 2006).

### **Indicador:**

**Coaching:** es un proceso que tiene como fin desarrollar habilidades y el potencial de los individuos. El coaching está basado en tener un estilo de liderazgo porque ayuda a los colaboradores a mejorar sus aptitudes y destrezas mediante feedback o retroalimentación. Asimismo, al momento de realizar sus labores, ellos aprenden y ponen en práctica la nueva experiencia vivida que les permite lograr la satisfacción laboral (Medina y Rojas, 2006).

Esta investigación tiene como relevancia el uso de las siguientes teorías: (a) la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1950), porque guarda relación con la satisfacción laboral debido a que, las organizaciones que desean tener a gusto y satisfechos a sus colaboradores, darán prioridad a que el personal se sociabilice de la mejor manera, considerando al entorno laboral como un factor primordial para relacionarse entre sí; (b) la teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1976), se vincula con la satisfacción laboral porque, para lograr los objetivos para la empresa y el colaborador, ellos se tendrán que relacionar para encontrar la satisfacción y el cumplimiento de metas para ambas partes; y por último (c) la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow (1943), se asocia a la satisfacción laboral debido a que, si un colaborador logra satisfacer sus necesidades básicas personales y posteriormente las más altas, ello va a repercutir en las obligaciones que tenga con la empresa porque aplicará sus conocimientos obtenidos.

La relevancia metodológica de este estudio se efectúa usando el enfoque mixto debido a que fortalece al enfoque cuantitativo y cualitativo, da un mayor alcance a los futuros investigadores, y pueden tener antecedentes de estudio con el objetivo de realizar investigaciones holísticas. Por otra parte, se emplea el instrumento del cuestionario y la técnica de la entrevista, para que se realice su debido diagnóstico y resultado.

En cuanto a la relevancia social, esta investigación permite que los individuos logren pertenecer a una empresa sólida, que se va posicionando en su rubro, por ende, al lograr fidelizar a sus colaboradores, generan más empleo y rentabilidad, por consiguiente, la empresa brinda ingresos al Estado mediante el pago de sus impuestos.

La relevancia práctica de este estudio, ayuda a incrementar la satisfacción laboral permitiendo que se evite sobrecargar de trabajo a los colaboradores porque se mantienen definidas las funciones de cada uno de ellos. Asimismo, se puede reconocer e incentivar al personal por la buena gestión que desempeñan debido a las capacitaciones constantes que ellos van a tener, logrando el trabajo en equipo.

El objetivo general del estudio es proponer una mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022. Asimismo, se tiene los objetivos específicos (i) diagnosticar en qué situación se encuentra la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022; (ii) determinar los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022; (iii) planificar un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022; (iv) planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022; (v) proponer un programa de implementación de equipos modernos mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

En el presente estudio se usó el enfoque mixto, que es una investigación que aplica los enfoques cualitativo y cuantitativo en un estudio. Ambos enfoques se van a armonizar para luego ser interpretados. Asimismo, se realiza el cruce de información de dichos enfoques (Lifeder, 2020). Por su parte, para Hernández et al. (2014), en este enfoque se recolecta, se combina y se analiza información tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo, para fortificar el estudio y de esta manera, evitar algún tipo de error o debilidad de la investigación. Por último, Teddlie y Tashakkori (2003) afirman que, el enfoque mixto es una mezcla del enfoque cualitativo y cuantitativo, en donde se recoge, examina y se cruzan datos de estos enfoques, para llegar a encontrar una respuesta a la problemática.

El estudio aplicó una investigación proyectiva que busca crear propuestas para la resolución de problemas y conocer un determinado contexto y de esta manera, se logra beneficiar o aportar aspectos positivos a la organización (Lifeder, 2020). Asimismo, Hurtado (2010) afirma que, la investigación de tipo proyectiva se caracteriza por proponer soluciones a los problemas según los objetivos trazados para su pronta ejecución.

Para Carhuacho et al. (2019), el diseño explicativo secuencial se relaciona con identificar las causas que ocasiona un acontecimiento determinado. Asimismo, se puede llegar a obtener opciones de solución para la problemática, luego de haber analizado profundamente el entorno. Por su parte, ayuda a identificar las causas de las subcategorías e indicadores teniendo en cuenta los factores que van a influir con el tema de estudio sobre la satisfacción laboral.

Según Hurtado (2000), un sintagma puede llegar a ser usado en investigaciones sencillas, hasta en las más complicadas y difíciles. Aporta conocimientos conceptuales como metodológicos. Por su parte, para Carhuacho et al. (2019) el sintagma holístico permite comprender y analizar el entorno, logrando una perspectiva en muchos aspectos de la vida desde un aspecto integrador. Por último, Hernández et al. (2014) afirman que, es una

investigación holística porque, se aplica un contexto total de un estudio, se considera que, al realizar una investigación, se deberá estudiar “un todo”, sin reducir su magnitud.

Esta investigación usará tres métodos que son el analítico, el deductivo y el inductivo, los cuales permitirán darle fuerza al presente estudio:

**Analítico:** según Lifeder (2019), este método se trata de una investigación en donde va a predominar un estudio más exhaustivo y evaluar acontecimientos de la problemática a estudiar. Su finalidad es buscar los elementos primordiales del estudio a analizar para que se pueda comprender con totalidad. Por su parte, Del Cid et al. (2011) indican que, este método se basa en analizar a detalle cada una de las partes o elementos de estudio. Un todo está conformado por partes pequeñas y la idea de este método es, comprender cada una de las partes del tema a investigar. Por último, Bernal (2010) afirma que, este método tiene como fin analizar en su totalidad cada uno de los elementos a investigar, de esta manera, se pueda entender y comprender el estudio con más detalle.

**Deductivo:** según Lifeder (2020), en este método se realiza un estudio que proviene del método científico y su fin es alcanzar una conclusión a consecuencia de algunas proposiciones. Si los acontecimientos o proposiciones son ciertas, las conclusiones también lo serán. Asimismo, Del Cid et al. (2011) afirman que, para este método, es necesario obtener datos para determinar cómo se aplicará conforme a su definición teórica. Luego de ello, se realiza una hipótesis, se analiza el contexto, se obtienen datos y se valida o no la hipótesis. Por último, Bernal (2010) indica que, es un método que tiene como fin, realizar una conclusión de un tema de estudio para conseguir una explicación particular. Aquí se analiza cada detalle, se comprueba su validez y luego se aplica en un acontecimiento particular.

**Inductivo:** Lifeder (2020) afirma que, el método inductivo tiene como objetivo obtener una conclusión que va desde lo más concreto a lo más general. Aquí se realiza una observación detallada y específica, por ello, de esta manera se consigue una conclusión general. Por su parte, Del Cid et al. (2011) indican que, este método radica en lograr un razonamiento y observación desde hechos particulares a conclusiones generales. Asimismo, al obtener los datos parciales de confianza, se concluirá con alguna característica que se repetirá varias veces. Asimismo, para Bernal (2010), es un método que tiene como finalidad,

conseguir una conclusión de algún acontecimiento particular válido y se deberá aplicar de manera general. Aquí se estudian los acontecimientos individualmente y se realiza una conclusión universal.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

La empresa en estudio tiene una población pequeña que son 50 colaboradores, por tal motivo, se trabajó con un muestreo por conveniencia para lograr mayor confiabilidad en cuanto a las encuestas. Asimismo, la muestra es de 50 colaboradores.

**Población:** es el conjunto de individuos u objetos de los cuáles se quiere conocer o investigar algo en un estudio, que luego sirve como base de datos para que se pueda recolectar datos. (Pineda et al, 1994).

**Muestra:** es parte del universo o de la población que va a realizar la investigación. Existen procedimientos como fórmulas para calcular la cantidad de la muestra. La muestra es una parte específica de la población (López, 2004).

En este estudio se decidió considerar a cuatro unidades informantes para compilar datos e información: (a) el jefe de recursos humanos, profesional de la carrera de psicología, con 15 años de experiencia en el área de recursos humanos en empresas de servicios. Actualmente estudia su segunda carrera de Derecho. Edad entre 40 a 42 años; (b) el jefe de calidad, profesional de la carrera de administración, con experiencia en el área de calidad que se brinda a los clientes por parte de los colaboradores, todo ello, basado en indicadores de gestión. Edad entre 30 a 32 años; (c) administradora, profesional de la carrera de administración, cuenta con experiencia en su rubro y en atención al cliente. Edad 33 años. Por último; (c) supervisor, profesional de la carrera de ingeniería de sistemas, con experiencia en el área de atención al cliente, en el área de calidad y soporte tecnológico en empresas de servicios. Edad 29 años.

### 2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

La satisfacción laboral es el bienestar y placer que se experimenta en el trabajo cuando un deseo es satisfecho y se relaciona también con la motivación al trabajo. Esto hace que un colaborador realice mejor sus funciones y se genere un buen ambiente de trabajo (Koontz y O'Donnell, 1993).

**Tabla 1**

*Categorización*

Categoría	Subcategorías	Indicadores	
Satisfacción laboral	SC1.1 Labor que plantee retos mentales	C1.1.1 Habilidades	
		C1.1.2 Aptitudes	
		C1.1.3 Retroalimentación	
	SC1.2 Recompensas equitativas	C1.2.1 Incentivos	
		C1.2.2 Salarios justos	
		C1.2.3 Estandarizar los pagos	
	SC1.3 Condiciones apropiadas de trabajo	C1.3.1 Ambiente laboral	
		C1.3.2 Comodidad	
		C1.3.3 Herramientas y equipos adecuados	
	SC1.4 Trabajo en equipo	C1.4.1 Interacción social	
		C1.4.2 Compañeros colaboradores	
		C1.4.3 Resultados positivos	
	<b>Categoría solución:</b>		
	Mejora continua		
<b>Subcategorías:</b>			
Método Goblo – Plataforma Virbela			



## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se usó la encuesta y según Del Cid et al. (2011) afirman que, la encuesta es una técnica para recolectar información de un determinado grupo de personas, una particularidad de la encuesta es que el número de personas a encuestar, se determina mediante procesos estadísticos. Asimismo, Bernal (2010) afirma que, es una técnica para la obtención de datos que se usa mayormente; sin embargo, ha perdido la confianza por el margen de error que pueda existir con las personas a encuestar. Por su parte, para Jiménez (2004), consiste en un proceso para la obtención de datos que serán recolectados por las personas entrevistadas mediante un cuestionario. Con esta técnica se consigue averiguar sobre particularidades, puntos de vista, cualidades, entre otros, de las personas elegidas.

Por su parte, en el presente estudio se aplicó la entrevista y de acuerdo a Lifeder (2017) sostiene que, se refiere al diálogo en persona que se da entre el entrevistador y el entrevistado. Tiene como fin recolectar información importante para una investigación, mediante la respuesta brindada por la persona que se está entrevistando. Asimismo, Bernal (2010) indica que, es una técnica en la que se contacta directamente con los entrevistados que brindarán los datos requeridos, tiene como finalidad recabar información más sincera y directa. Aquí se puede profundizar un poco más, si se desea obtener mayor información. Por su parte, Bonilla y Rodríguez (2005) afirman que, es una forma de interactuar y explorar contextos y puntos de vista del entrevistado. Aquí el entrevistador busca determinar el escenario y comprender a qué se debe la forma de ser o el comportamiento de las personas que están al frente.

Con respecto al cuestionario que se aplicó en esa investigación, Lifeder (2020) indica que, es un documento para obtener datos, que tiene como finalidad, recabar la información que se desea, usando interrogantes que los participantes responderán. Por su parte, Jiménez (2004) asegura que, es un instrumento escrito que almacena las interrogantes a realizar, este documento debe entenderse bien, evitando confusiones entre los participantes y de esta manera, no existan errores. Asimismo, Bernal (2010) afirma que, es un escrito de interrogantes para obtener los datos que se desea, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. En este instrumento, se conseguirá todo lo que se desea averiguar, así como también, todo lo relacionado a la problemática del estudio.

En el presente estudio se usó la guía de entrevista para aplicarla a las unidades informantes y según Lifeder (2021), es un documento con interrogantes que se realiza a un grupo de personas. Este instrumento es útil para recabar la información de una entrevista de diferentes temas, ya sea para un estudio, para temas periodísticos, para un trabajo y mucho más. Por su parte, Kvale (2011) sostiene que, es un instrumento con las preguntas estructuradas que se usan en la entrevista, se revisa a detalle cada una de las interrogantes que tienen los temas relacionados a la investigación, con una debida secuencia. Por último, Hurtado (2000) afirma que, este instrumento debe tener datos del entrevistado, ya sea edad o sexo, así como también, datos relacionados a la investigación. Asimismo, la guía de entrevista debe ser revisada y analizada con el fin de no perjudicar el estudio.

Para este estudio se empleó la triangulación de datos como procedimiento de análisis de la información obtenida mediante la entrevista. Para Hernández et al. (2010), en la triangulación se utilizan distintas fuentes de obtención de datos, a su vez, se usa la entrevista a un determinado grupo de personas y de esta manera, se logra recopilar la información requerida para plantear el estudio en marcha. Asimismo, Villegas (2004) sostiene que, en este método se emplean diferentes instrumentos que lograrán obtener la información del estudio, logrando un enfoque más amplio de la problemática y la situación que se está investigando.

En este estudio se ha reconocido la autoría de todos los autores, mediante la realización de las citas y referencias, bajo la normativa del formato APA y Turnitin, también se utilizó las unidades informantes (jefe de recursos humanos, jefe de calidad, administradora y supervisor). Se trabajó con la información consolidada en Excel y el sistema estadístico SPSS.

### **Confiabilidad:**

Con respecto a la prueba de confiabilidad ejecutada en el programa SPSS, se pudo determinar que el cuestionario realizado, posee un resultado cercano a 1, lo que certifica la alta confiabilidad del instrumento, porque la puntuación obtenida arrojó 0,966 y valida que esta prueba es aplicable para el estudio.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

**Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,965	18

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

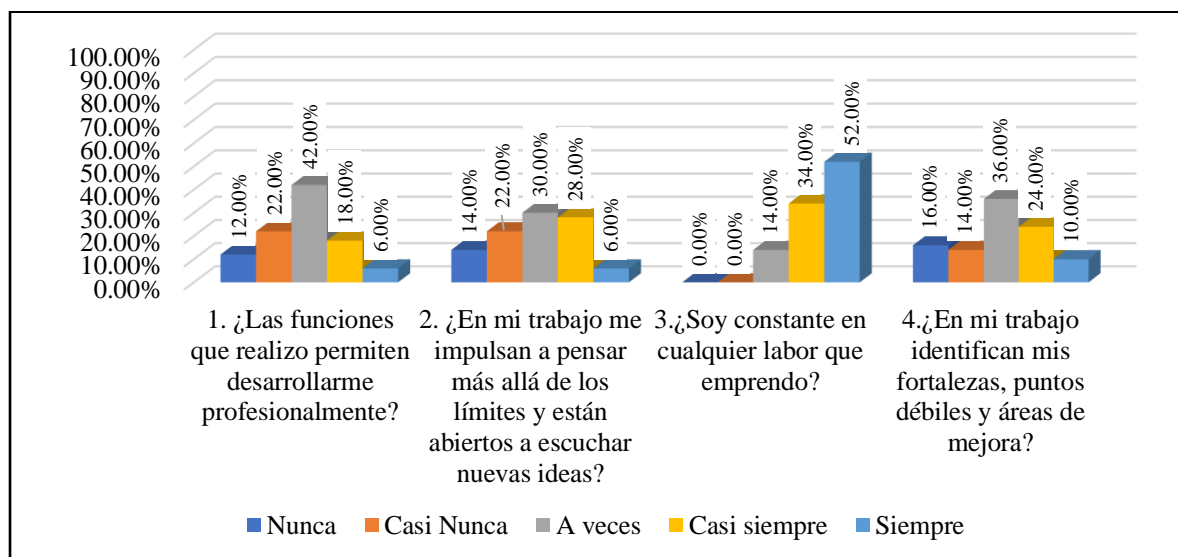
**Tabla 3**

*Frecuencias de la subcategoría labor que plantee retos mentales*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?	6	12,00%	11	22,00%	21	42,00%	9	18,00%	3	6,00%
2. ¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?	7	14,00%	11	22,00%	15	30,00%	14	28,00%	3	6,00%
3. ¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?	0	0,00%	0	0,00%	7	14,00%	17	34,00%	26	52,00%
4. ¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?	8	16,00%	7	14,00%	18	36,00%	12	24,00%	5	10,00%

**Figura 2**

*Frecuencias de la subcategoría labor que plantee retos mentales*



De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 3 y la figura 2 de la subcategoría labor que plantee retos mentales, se puede indicar con respecto a la pregunta 3 ¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?, que predominó la valoración “siempre” con un 52% de un total de 50 colaboradores. Es decir, que 26 trabajadores aproximadamente siempre se esfuerzan en las labores que realizan, por ende, es muy beneficioso e importante para lograr los objetivos de

la empresa. Asimismo, se aprecia que los valores “a veces”, “casi nunca” y “nunca” representan un 76% basándose en la pregunta 1 ¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?, es decir, que aproximadamente 38 de los colaboradores no aplican ni desarrollan sus conocimientos profesionales en las funciones que realizan. Por otro lado, si la empresa quiere llegar a cumplir sus objetivos y tener trabajadores satisfechos, es muy importante darle prioridad al desarrollo profesional de sus colaboradores.

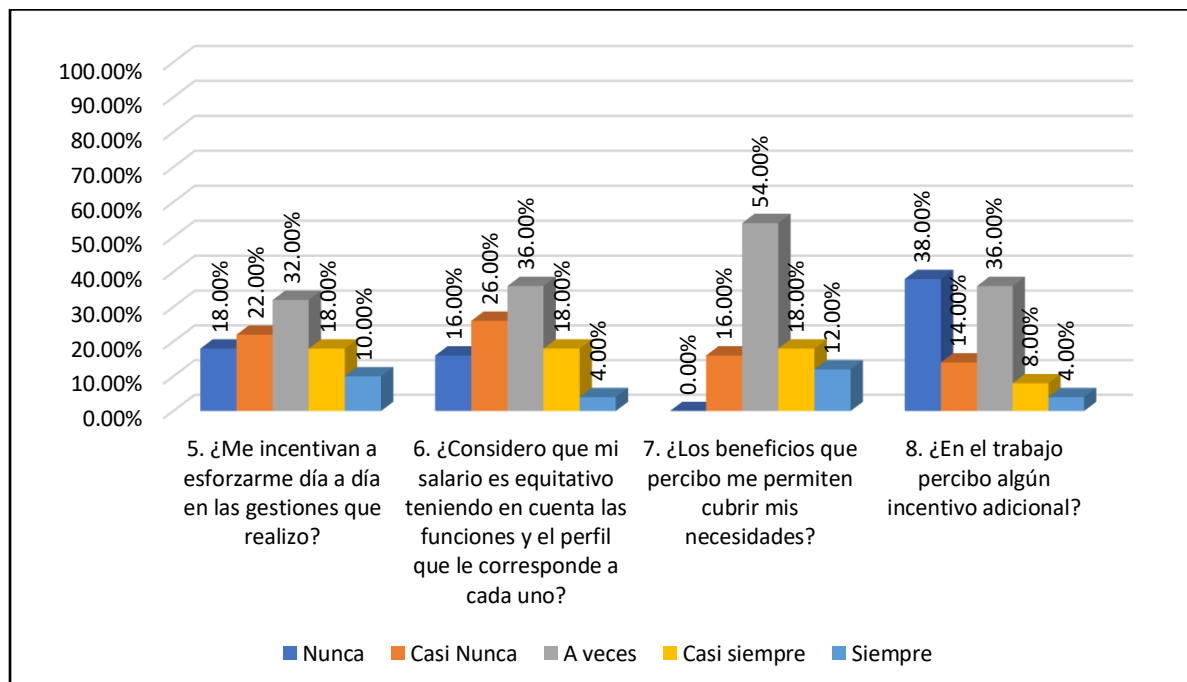
**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recompensas equitativas*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?	9	18,00%	11	22,00%	16	32,00%	9	18,00%	5	10,00%
6. ¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?	8	16,00%	13	26,00%	18	36,00%	9	18,00%	2	4,00%
7. ¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?	0	0,00%	8	16,00%	27	54,00%	9	18,00%	6	12,00%
8. ¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?	19	38,00%	7	14,00%	18	36,00%	4	8,00%	2	4,00%

**Figura 3**

*Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recompensas equitativas*



Según los resultados obtenidos en la tabla 4 y figura 3 en cuanto a la subcategoría recompensas equitativas, se puede observar en relación a la pregunta 7 ¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?, que prevalece la valoración “a veces” con un 54% de un total de 50 colaboradores. Es decir, que 27 trabajadores mencionaron que los beneficios que les brinda la empresa solo a veces les permite cubrir sus necesidades u obligaciones. Por otro lado, en la pregunta 6 ¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?, resaltaron las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca” con un 78%, este resultado hizo referencia al problema remunerativo de un total de 39 colaboradores, debido a que realizan funciones que no son equitativas al salario que perciben. Asimismo, en la pregunta 8 ¿Percibo algún incentivo adicional?, prevalece un considerable 88% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”. Quiere decir, que este resultado es preocupante para la empresa, debido a que no brindan ningún incentivo o recompensa adicional, según manifestaron 44 colaboradores. Finalmente, el tema de salarios e incentivos a los colaboradores, debería ser un aspecto sumamente importante para la empresa, así se evitará que el personal renuncie.

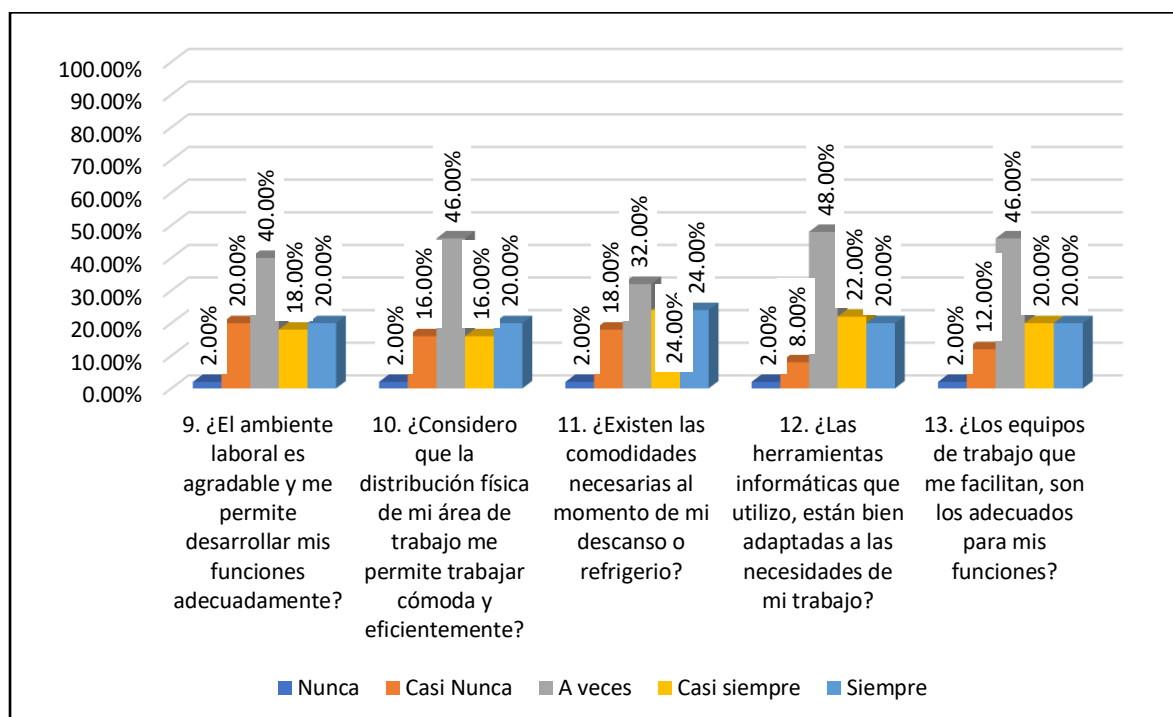
**Tabla 5**

*Frecuencias de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?	1	2,00%	10	20,00%	20	40,00%	9	18,00%	10	20,00%
10. ¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?	1	2,00%	8	16,00%	23	46,00%	8	16,00%	10	20,00%
11. ¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?	1	2,00%	9	18,00%	16	32,00%	12	24,00%	12	24,00%
12. ¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?	1	2,00%	4	8,00%	24	48,00%	11	22,00%	10	20,00%
13. ¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?	1	2,00%	6	12,00%	23	46,00%	10	20,00%	10	20,00%

**Figura 4**

*Frecuencias de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo*



Respecto a los resultados mostrados en la tabla 5 y figura 4 de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo, se puede afirmar en cuanto a la pregunta 11 ¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?, un 48% de un total de 50 encuestados representan los valores “casi siempre” y “siempre”. Es decir, que 24 trabajadores muestran satisfacción con las condiciones y el área de descanso que tiene la empresa para ellos. Asimismo, en la pregunta 9 ¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?, predomina un considerable 62% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”. Ello indica que 31 colaboradores afirman que el ambiente laboral no es agradable, por ello, no les permite realizar eficientemente sus labores diarias. Por lo tanto, la empresa debe tener en cuenta que el ambiente de trabajo, las oficinas y la infraestructura, influyen mucho para poder desarrollar las labores del día a día, de esta manera, un colaborador puede trabajar cómodamente, sin ninguna distracción para lograr resultados positivos.

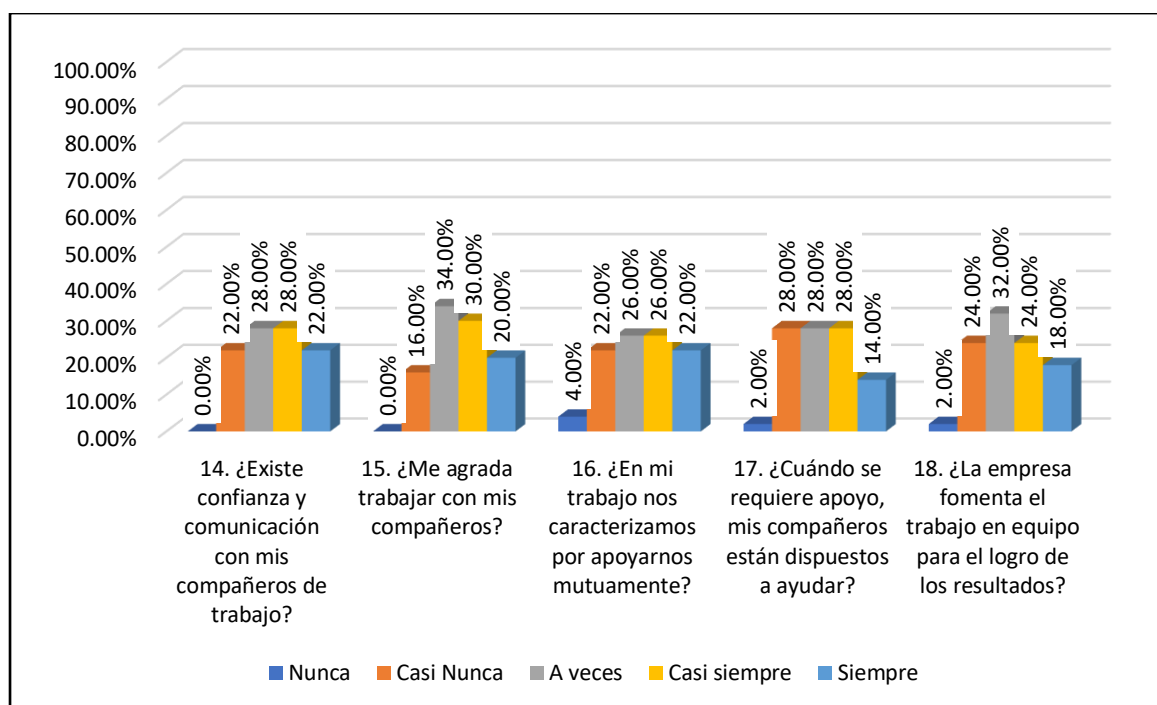
**Tabla 6**

*Frecuencias y porcentajes de la subcategoría trabajo en equipo*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?	0	0,00%	11	22,00%	14	28,00%	14	28,00%	11	22,00%
15. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	0	0,00%	8	16,00%	17	34,00%	15	30,00%	10	20,00%
16. ¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?	2	4,00%	11	22,00%	13	26,00%	13	26,00%	11	22,00%
17. ¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?	1	2,00%	14	28,00%	14	28,00%	14	28,00%	7	14,00%
18. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?	1	2,00%	12	24,00%	16	32,00%	12	24,00%	9	18,00%

**Figura 5**

*Frecuencias y porcentajes de la subcategoría trabajo en equipo*





Mediante la tabla 6 y figura 5 en cuanto a la subcategoría trabajo en equipo, se puede apreciar con respecto a la pregunta 15 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?, que prevaleció un 50% de un total de 50 encuestados en relación a las valoraciones “casi siempre” y “siempre”. Es decir, que a 25 de los colaboradores de la empresa les gusta trabajar con sus compañeros y realizar un trabajo en equipo. Por su parte, en la pregunta 18 ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de resultados?, prevalece un 58% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”, que engloba a un total de 29 trabajadores. Es decir, que la empresa tiene problemas en fomentar e inducir el trabajo en equipo para que de esta manera se logre llegar a la meta. Por ello, la organización debe mejorar en promover el trabajo en equipo, porque sin buena comunicación y confianza entre los trabajadores, no se llegará a obtener resultados positivos, además, generará malestar laboral.

**Tabla 7**

*Pareto de la categoría satisfacción laboral*

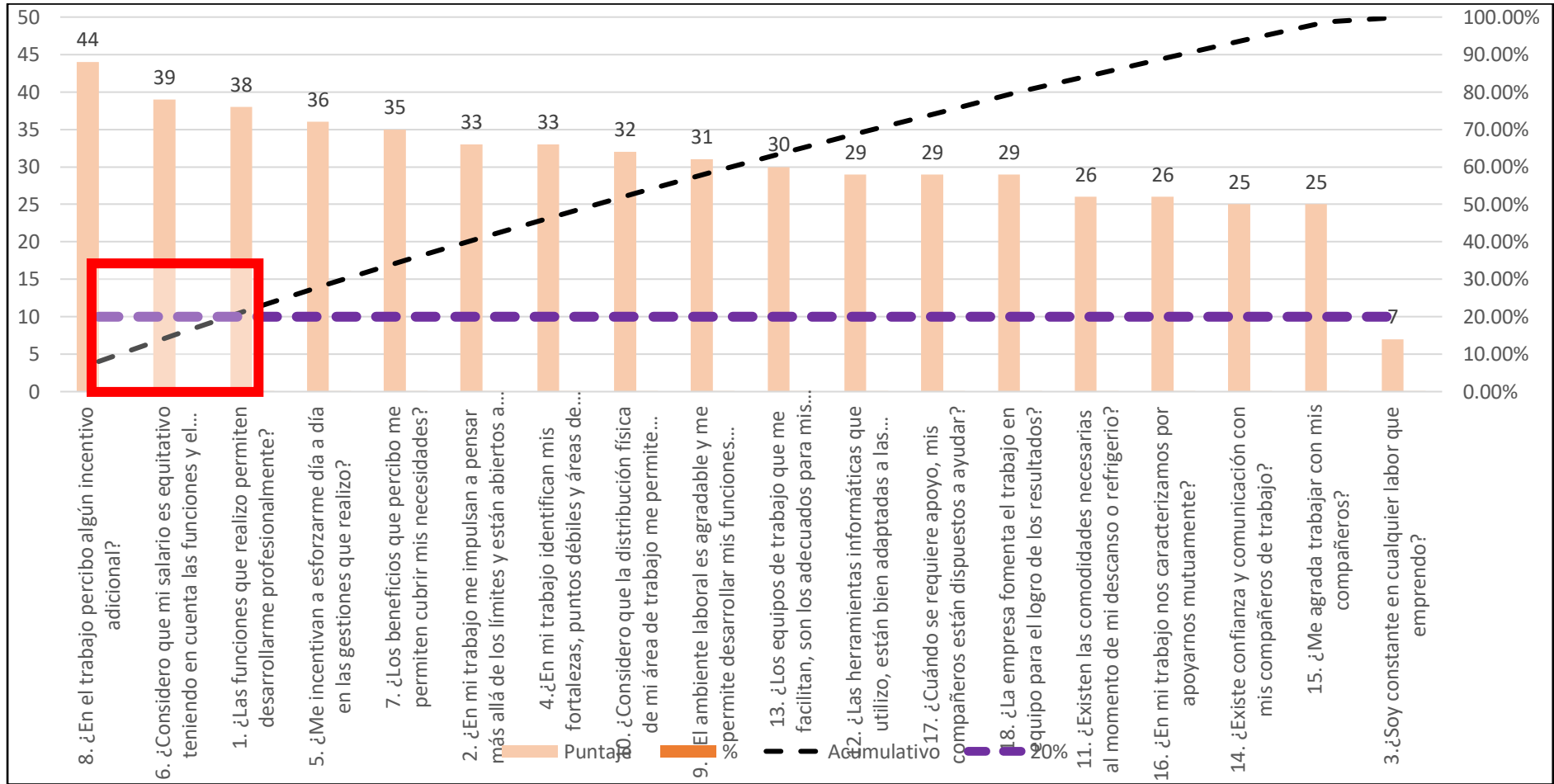
Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
8. ¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?	44	8,04%	8,04%	20%
6. ¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?	39	7,13%	15,17%	20%
1. ¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?	38	6,95%	22,12%	20%
5. ¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?	36	6,58%	28,70%	20%
7. ¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?	35	6,40%	35,10%	20%
2. ¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?	33	6,03%	41,13%	20%
4. ¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?	33	6,03%	47,17%	20%
10. ¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?	32	5,85%	53,02%	20%
9. ¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?	31	5,67%	58,68%	20%
13. ¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?	30	5,48%	64,17%	20%
12. ¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?	29	5,30%	69,47%	20%

17. ¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?	29	5,30%	74,77%	20%
18. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?	29	5,30%	80,07%	20%
11. ¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?	26	4,75%	84,83%	20%
16. ¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?	26	4,75%	89,58%	20%
14. ¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?	25	4,57%	94,15%	20%
15. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	25	4,57%	98,72%	20%
3. ¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?	7	1,28%	100,00%	20%

---

**Figura 6**

*Pareto de la categoría satisfacción laboral*



Con respecto a los resultados del análisis de Pareto de la tabla 7 y figura 6, se establece la regla del 80/20, donde el 20% de las causas da origen al 80% de los problemas, por ello, se identificaron 3 preguntas críticas en la encuesta realizada a los 50 colaboradores.

Como primera causa se observa la pregunta 8 ¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?, la cual pertenece a la subcategoría recompensas equitativas, esta pregunta hizo hincapié a la carencia de algún incentivo o recompensa extra que pueda recibir un colaborador en la empresa, debido al resultado considerable de 88% en las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”. Este resultado es en relación con lo que manifestaron 44 colaboradores encuestados y es preocupante para la organización, porque si no se atiende este problema, la empresa afrontará insatisfacción y hasta la renuncia de los colaboradores.

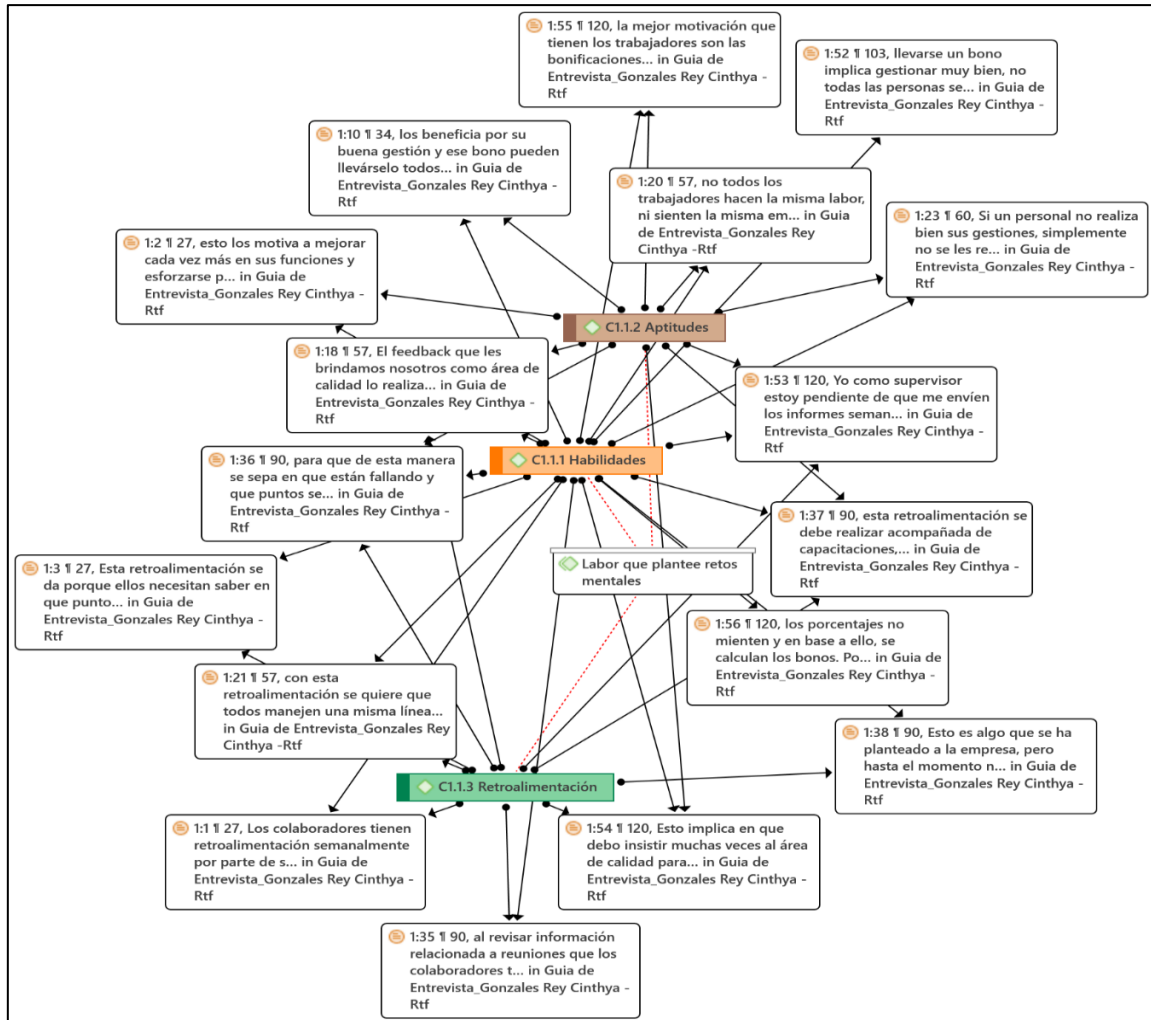
En la pregunta 6 ¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?, perteneciente a la misma subcategoría, resaltaron las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca” con un 78%, este resultado hizo referencia al problema remunerativo de 39 colaboradores encuestados, debido a que realizan funciones que no son equitativas al salario que perciben. Por lo tanto, la empresa debe tener en cuenta la igualdad entre las funciones de los trabajadores y sus salarios, porque si no se atiende esta problemática, generará descontento, por ende, no se logrará obtener resultados positivos en la gestión.

Por último, la tercera causa hace referencia a la pregunta 1 ¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?, donde se aprecia que los valores “a veces”, “casi nunca” y “nunca” representan un 76% de colaboradores encuestados. Por consiguiente, 38 de los colaboradores no aplican ni desarrollan sus conocimientos profesionales en las funciones que realizan en la empresa. Esta problemática conlleva a un nivel de insatisfacción en el aspecto profesional, debido a que cada uno de los colaboradores tienen las habilidades y aptitudes que les permite aplicar lo aprendido en el día a día de sus funciones. Por lo tanto, si la empresa no da prioridad a este problema, los colaboradores solo se limitarán a realizar labores simples o sencillas y no se esforzarán en cumplir con los objetivos de la empresa.

### 3.2 Descripción de resultados cualitativos

**Figura 7**

*Análisis cualitativo de la subcategoría labor que plantea retos mentales*



Con respecto a la subcategoría labor que plantea retos mentales de la figura 7, en relación al indicador habilidades, indica que la empresa determina y hace la elección de los colaboradores más eficientes en sus gestiones para que puedan llevarse un incentivo adicional, ya que, no todos llegan a llevarse el dinero extra. Por lo tanto, si la empresa no se reorganiza en este problema, los colaboradores solo se limitarán a realizar sus funciones básicas y no se preocuparán por dar lo mejor en la gestión.

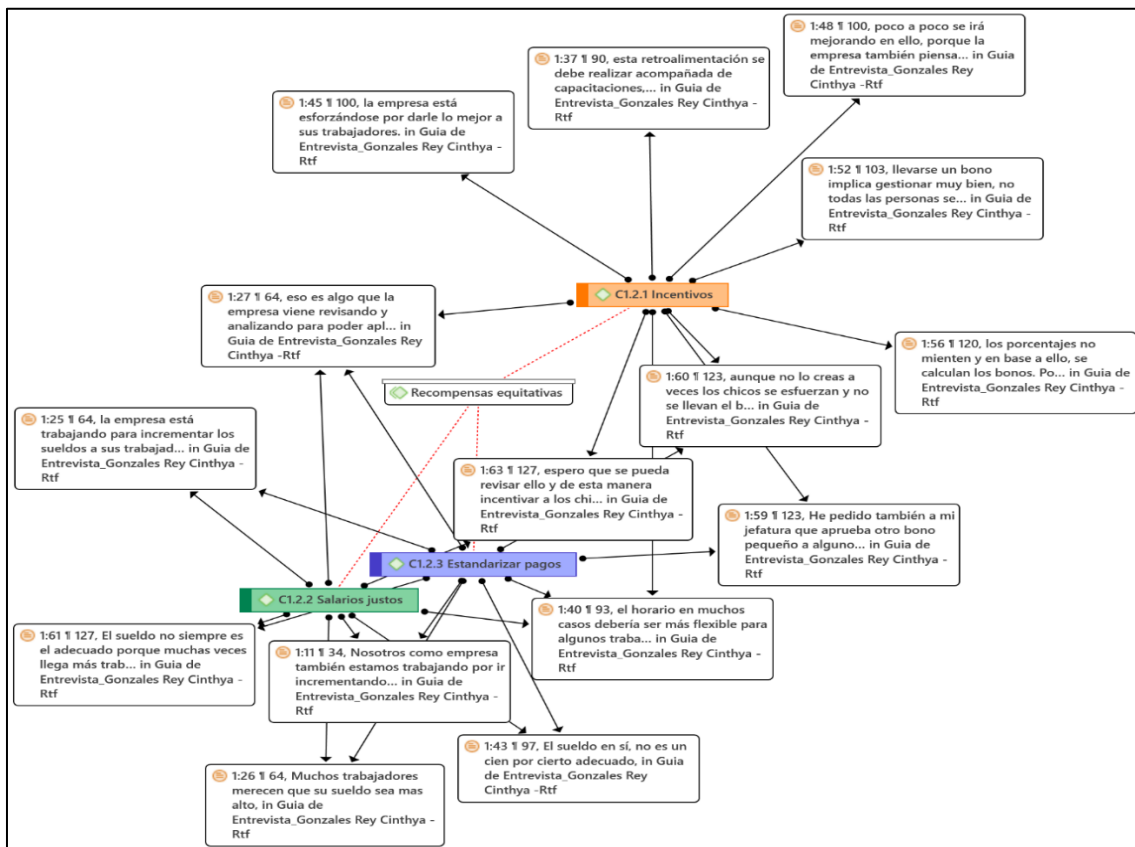
Por otro lado, con su indicador aptitudes, se puede reflejar que la empresa toma medidas drásticas con los colaboradores que no rinden en sus funciones o no muestran interés en el trabajo, porque si no cumplen con los objetivos, simplemente no se les renueva el contrato,

esto no es beneficioso para la empresa, porque puede conllevar al abandono laboral de sus colaboradores. Por su parte, los entrevistados que son el jefe de calidad, jefe de recursos humanos, administradora y supervisor, coinciden con las respuestas brindadas, porque aseguran que la mejor motivación para los colaboradores son los bonos e incentivos que la empresa otorga.

Por último, el indicador retroalimentación, hace hincapié que el área encargada de brindar los informes para dar feedback a los trabajadores, demora mucho en dar la información que se requiere, y los supervisores deben insistir y solicitar a cada momento el detalle de la información. Asimismo, el supervisor y la administradora de área, mencionaron que esta retroalimentación debe estar acompañada de capacitaciones que la empresa no realiza. Por su parte, el jefe de recursos humanos y el jefe de calidad difieren con la respuesta brindada por el supervisor y administradora, porque afirmaron que toda el área se maneja muy bien y que la empresa busca lo mejor para sus colaboradores.

**Figura 8**

*Análisis cualitativo de la subcategoría recompensas equitativas*



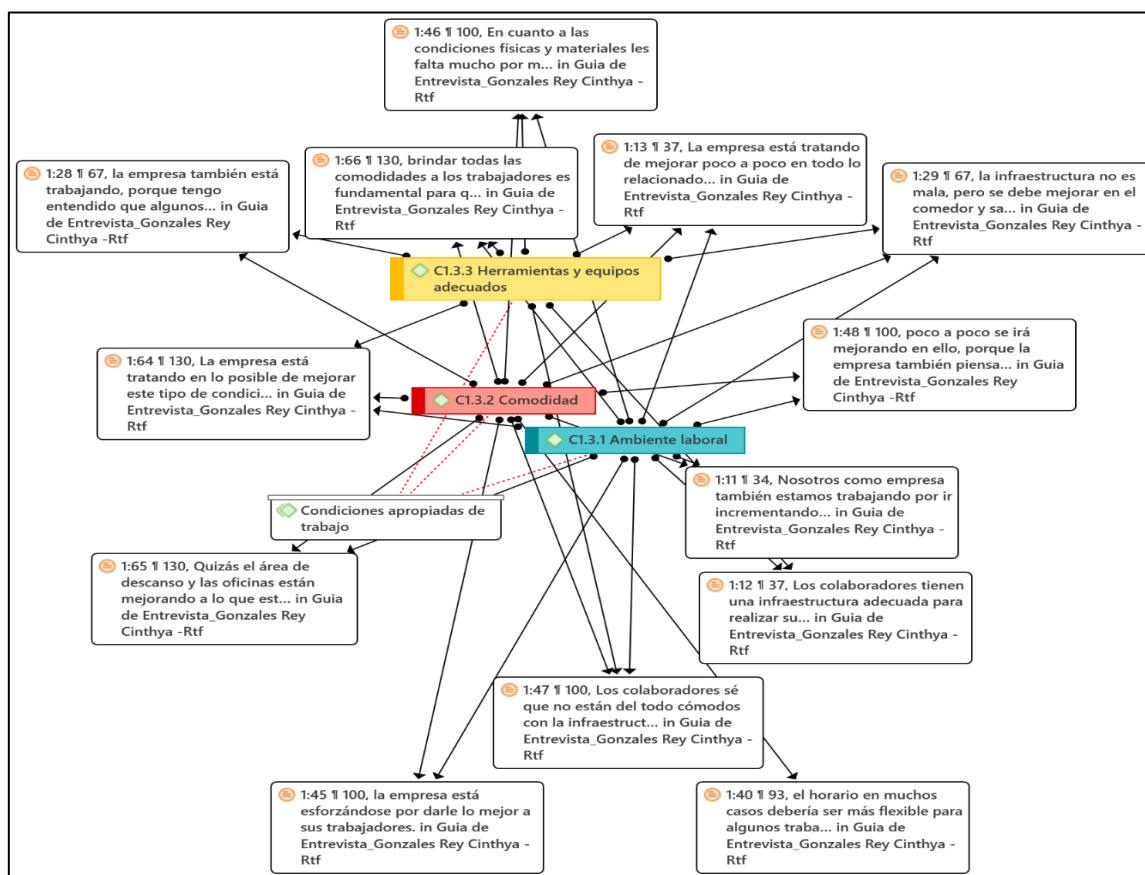
En relación con la subcategoría recompensas equitativas y su indicador incentivo, se puede determinar que la empresa brinda un bono adicional a algunos trabajadores que llegan al objetivo. Por esta razón, algunos colaboradores se muestran disconformes por la elección de los ganadores del incentivo extra. Asimismo, el jefe de recursos humanos y jefe de calidad, mencionaron que la empresa está trabajando en brindar más incentivos a sus colaboradores. Esta respuesta difiere con lo mencionado por la administradora y el supervisor porque aseguran que esto lo han venido solicitando hace un tiempo, pero aún no se les brinda la aprobación. Este problema puede resultar perjudicial para la empresa, porque al no tener colaboradores satisfechos, ellos no realizarán bien sus funciones, e incluso no estarán pendientes de lograr los objetivos planteados.

Por su parte, con el indicador salarios justos, la organización debe mejorar los sueldos a sus trabajadores, porque en algunas ocasiones ellos tienen que lidiar con más trabajo de lo esperado y deben avanzar rápido, pero no reciben el sueldo que se merecen. El jefe de calidad y recursos humanos, afirmaron que la empresa viene trabajando en mejorar los salarios de su personal, pero hasta el momento no se genera este aumento. Esta respuesta no va de la mano con lo mencionado por el supervisor de área porque mencionó que los trabajadores deberían tener otro sueldo, debido a que las funciones que realizan en muchos casos, es más de lo que les corresponde y ello debería tener otro salario. Por lo tanto, si la empresa no toma acciones en considerar un buen salario basándose en las funciones de sus trabajadores, lo que puede ocurrir es que no se genere buen ambiente laboral, el personal realizará su trabajo sin esmero, e incluso ello repercute en dar mal ejemplo a los colaboradores nuevos.

Desde la perspectiva del indicador estandarizar pagos, la empresa carece de alguna motivación para darle un salario que se merece un trabajador que realiza alguna función adicional. Por su parte, los entrevistados que son el jefe de recursos humanos, jefe de calidad, administradora y supervisor afirmaron que el sueldo es el mismo que se paga en otras empresas y que por ello, es un salario que no es malo. Asimismo, se debe tener en cuenta que esta problemática no solo afecta al trabajador, sino también a la organización porque queda mal vista en cuanto a la reputación que se genera entre empresas del mismo rubro.

**Figura 9**

*Análisis cualitativo de la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo*



Con respecto a la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo de la figura 9, en referencia al indicador ambiente laboral, el supervisor y la administradora manifestaron que la empresa debe mejorar en la infraestructura y los ambientes de descanso para los colaboradores. Asimismo, afirmaron que la empresa debería tener horarios más flexibles para sus trabajadores. Estas respuestas difieren con lo mencionado por el jefe de recursos humanos y jefe de calidad, debido a que ellos si consideran que la empresa tiene la mejor infraestructura y buen ambiente, porque les preocupa mucho la satisfacción de sus trabajadores. Este problema se debe atender con mucha dedicación, porque con un buen ambiente de trabajo, el personal podrá desempeñarse de la mejor manera, de lo contrario, solo tendrán más quejas y renuncias por parte de los trabajadores.

Por otro lado, el indicador comodidad revela que la empresa no muestra interés por darle un lugar confortable a sus trabajadores, los entrevistados que son el jefe de recursos humanos, jefe de calidad, administradora y supervisor coinciden en sus respuestas y afirman que se está trabajando en ello, pero hasta el momento no se aprueba la solicitud por incrementar

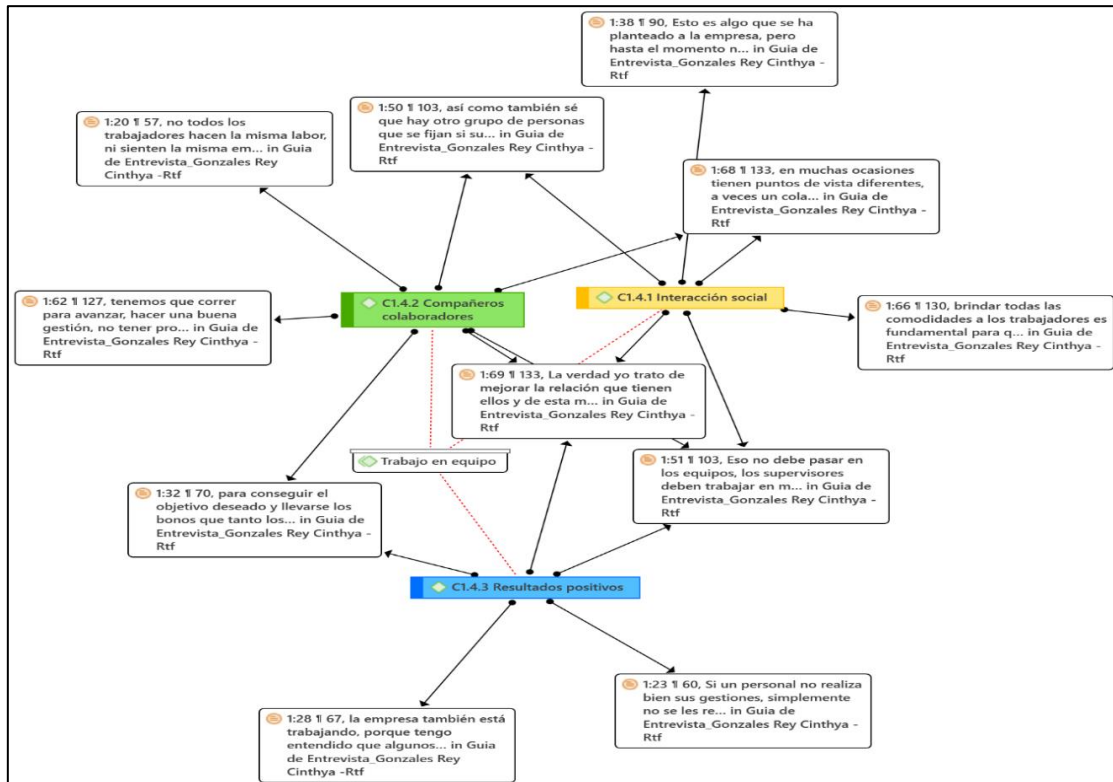


más oficinas y un ambiente adecuado al momento del descanso. Esta problemática no favorece a la empresa, porque cuando un personal es nuevo, lo primero que desean es estar cómodos en el trabajo y cuando no se pone atención a este caso, simplemente los colaboradores trabajan sus primeros meses de prueba y luego no pretenden quedarse en la empresa.

Por su parte, en el indicador herramientas y equipos adecuados, la empresa carece de aplicativos informáticos actuales que permitan a su personal realizar eficientemente sus funciones. Por su parte, el supervisor de área indicó ser uno de los afectados cuando tiene un equipo desactualizado, porque en muchos casos no entrega sus trabajos a tiempo. Esta respuesta difiere a lo mencionado por el jefe de recursos humanos, jefe de calidad y administradora, debido a que afirmaron que la empresa tiene actualizado el tema tecnológico y las herramientas que usan los trabajadores son modernas. Por lo tanto, la empresa debe atender este problema, no deberían seguir facilitando equipos obsoletos y antiguos. Se debe mejorar mucho en ese aspecto, porque lo que ocurrirá será retrasos en las gestiones.

**Figura 10**

*Análisis cualitativo de la subcategoría trabajo en equipo*



A través del análisis del indicador interacción social, la organización no tiene reuniones establecidas para que sus trabajadores puedan interactuar, al igual que no se manejan

capacitaciones para mejorar sus gestiones. Asimismo, las respuestas brindadas por el jefe de recursos humanos, de calidad, administradora y supervisor, coinciden porque mencionaron que la empresa está trabajando para brindarles reuniones de integración más seguidas y que de esta manera el personal pueda interactuar mejor. Es de mucha importancia que los colaboradores se conozcan e interactúen, porque si no trabajan en equipo, no lograrán los resultados que tanto esperan.

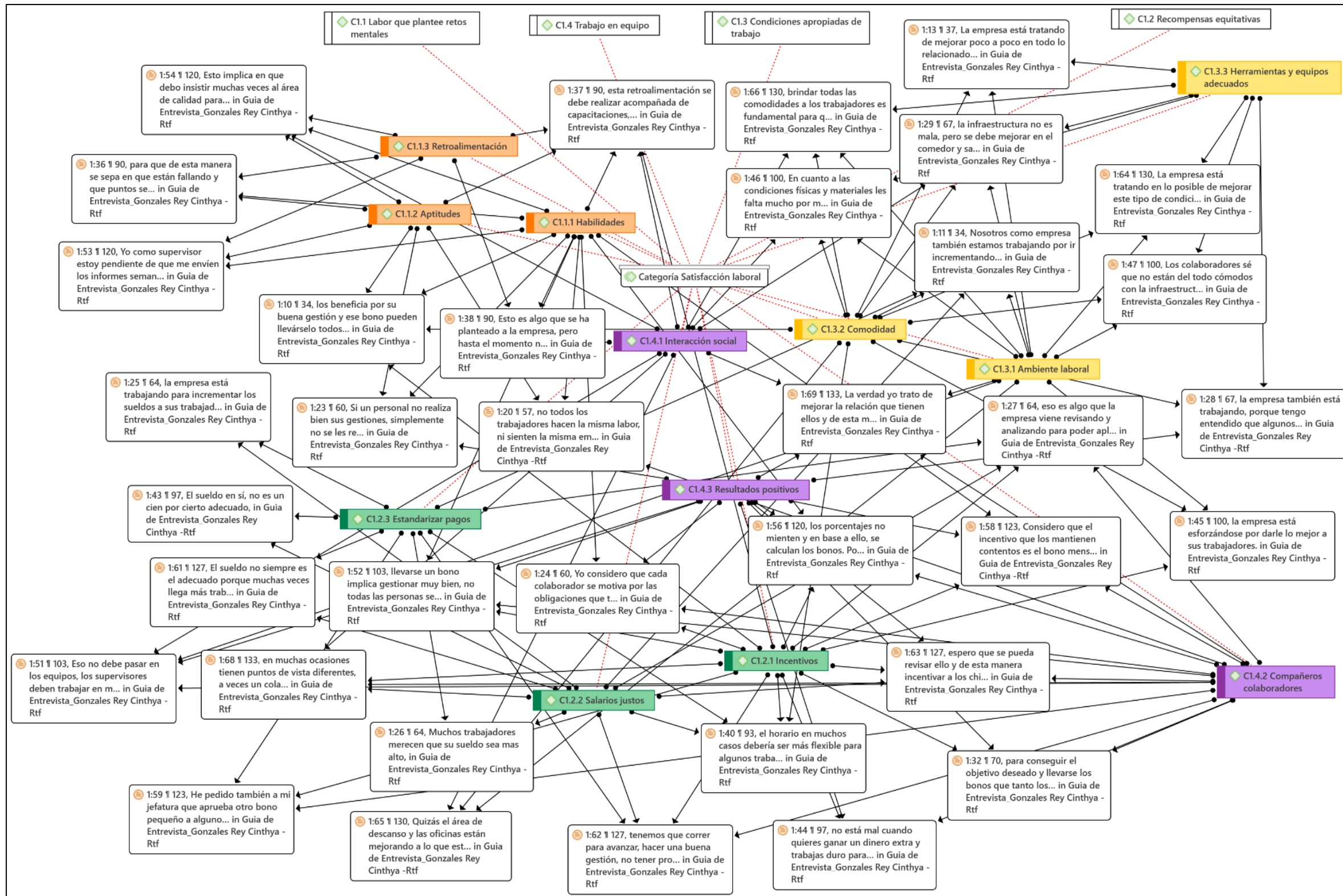
Por su parte, en el indicador compañeros colaboradores, el jefe de recursos humanos y jefe de calidad, mencionaron que los trabajadores en muchas ocasiones tienen puntos de vista diferentes y que eso ocasiona que el entorno se torne algo incómodo. Por otro lado, la respuesta de la administradora y el supervisor no coinciden con lo anterior, porque aseguran que ellos buscan que todos los trabajadores piensen de la misma manera y se apoyen mutuamente. Lo que la empresa debe realizar es fomentar la unión entre compañeros, de esta manera se evitará malos entendidos en cuanto a los bonos que se dan, porque muchas veces los trabajadores piensan que dichas bonificaciones extras son solo para las mismas personas.

Finalmente, en el indicador de resultados positivos, la organización carece de buenos líderes para incentivar el trabajo en equipo para el logro de buenos resultados. Asimismo, el jefe de recursos humanos y el jefe de calidad, indicaron que esta función le pertenece al supervisor de área porque está pendiente de la gestión diaria, de los objetivos y la meta de su área. Esta respuesta no tiene relación con lo que indica el supervisor, porque afirmó que todas las áreas están involucradas en conseguir resultados positivos para la empresa. A su vez, indicó que él hace un trabajo de integración y fomenta el trabajo en equipo. La empresa debe atender esta problemática porque se asume que los trabajadores solo realizan sus funciones para ganar un bono por cumplir la meta, pero no se fomenta el trabajo en equipo ni la integración para que todos puedan conseguir ese reconocimiento adicional.

### 3.3 Diagnóstico

Figura 11

Análisis mixto de la categoría satisfacción laboral



De las entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores de la organización, se determinó que la empresa debe mejorar en los incentivos que les brindan a los trabajadores, debido a que prevalece un considerable 88% en las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca” de un total de 44 colaboradores. Por lo tanto, la empresa debe trabajar en las problemáticas salariales e incentivos. Este asunto debería considerarse un tema sumamente importante, así se evitará que el personal esté insatisfecho y se generen renuncias.

En la subcategoría labor que plantee retos mentales, se considera que aproximadamente 38 de los colaboradores de la empresa no aplican ni desarrollan sus conocimientos profesionales en las funciones que realizan y que prevalecen los valores “a veces”, “casi nunca” y “nunca” que representan un 76% de los encuestados. Asimismo, en la entrevista realizada al supervisor de área, mencionó que la empresa está trabajando en realizar capacitaciones constantes para mejorar las habilidades de los trabajadores y puedan desarrollar sus conocimientos para aplicarlo en sus funciones de la mejor manera. Según Maslow (1943), citado por Chinchay (2020) indica que, la teoría de la pirámide de las necesidades, determina que la empresa debe conocer las habilidades, aptitudes y necesidades de los colaboradores para el logro de objetivos, por ello, es importante que la empresa aplique esta teoría con sus colaboradores, para que puedan desempeñarse eficientemente en sus gestiones.

Por su parte, en la subcategoría recompensas equitativas, se pudo identificar que existe un considerable 88% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”. Es decir, 44 colaboradores de la empresa no perciben ningún incentivo o recompensa adicional por realizar una buena gestión. Asimismo, al entrevistar al jefe de recursos humanos, jefe de calidad y administradora, mencionaron que este tipo de bonificaciones se las llevan los colaboradores que llegan a la meta y que cumplen con sus funciones. A su vez, indicaron que la empresa viene trabajando en poder brindar otro bono para el beneficio de todos los trabajadores de la empresa. Según Adams (1963), citado por Avila (2019) señala que, en la teoría de la equidad, los colaboradores desean ser tratados justamente por sus contribuciones a la organización y que ello puede afectar en sus actitudes, conducta en el trabajo, e incluso en su motivación. Esta teoría permitirá conocer si es que la empresa está ejecutando los temas salariales y de incentivos de manera equitativa, porque ello repercute en la continuidad laboral de los trabajadores.

Por otro lado, en la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo, se determina que 31 colaboradores afirman que el ambiente laboral no es agradable, por ello, no les permite

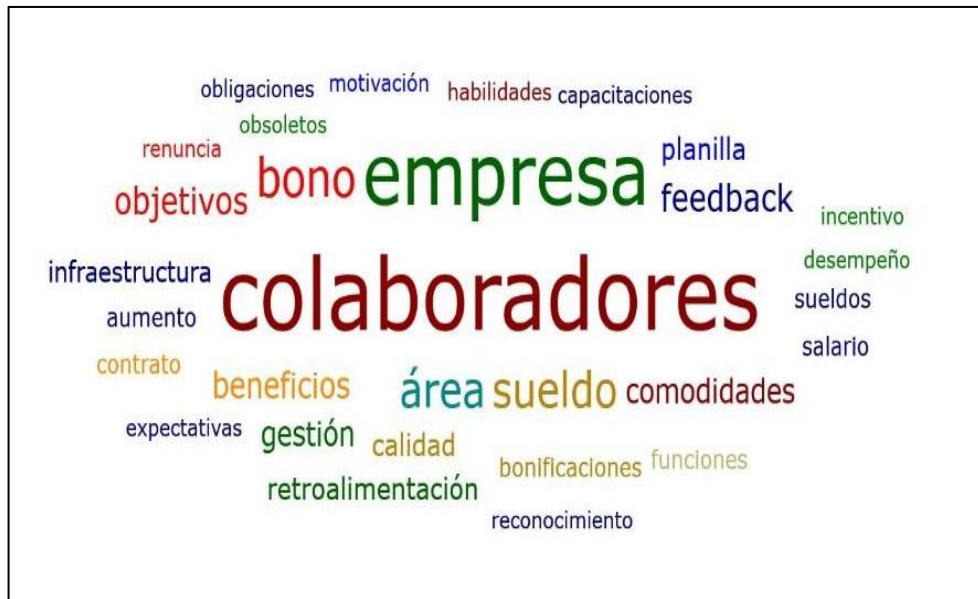
realizar eficientemente sus labores diarias y que predomina un 62% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”. Asimismo, en las encuestas realizadas al supervisor y administradora, mencionaron que actualmente la empresa ha mejorado mucho en brindar un buen ambiente laboral a sus colaboradores, incluso indicaron que el área de descanso está mucho mejor, en comparación a hace unos pocos meses. A su vez, afirmaron que la empresa estará habilitando más oficinas para que los trabajadores realicen sus funciones cómodamente. Según Von Bertalanffy (1976), citado por Arroyo (2017) hace mención que, en la teoría de sistemas, la empresa debe enfocarse en el ambiente externo e interno de sus colaboradores, de esta manera, influirá positivamente para que puedan trabajar en conjunto. La organización debe tener en cuenta esta teoría para que estén pendientes de cómo están manejando el ámbito externo e interno y así puedan mejorar el ambiente laboral que repercute en las gestiones de los trabajadores.

Finalmente, en la subcategoría trabajo en equipo, se considera que prevalece un 58% de las valoraciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca”, que engloba a un total de 29 trabajadores. Quiere decir, que la empresa tiene problemas o dificultades para fomentar el trabajo en equipo para llegar a la meta. Asimismo, el supervisor de área mencionó que la empresa siempre busca fomentar el trabajo en equipo, y que él se caracteriza por manejar un grupo de trabajadores que se apoyan entre todos para lograr resultados positivos. Según Mayo (1950), citado por Avila (2019) señala que, la teoría de las relaciones humanas tiene influencia en el entorno social de los colaboradores y en su interacción porque se van integrando entre todos para el logro de los objetivos. Por lo tanto, la empresa debe proporcionar una buena comunicación entre sus trabajadores con el fin de mejorar el acercamiento y puedan trabajar en conjunto.

En el presente estudio, se identificaron las siguientes causas o diagnósticos: (a) la empresa no brinda incentivos ni reconocimientos a muchos de sus colaboradores y ello genera descontentos; (b) el salario no es equitativo de acuerdo con las funciones que realizan los colaboradores; (c) las funciones o tareas que realizan los colaboradores no les permiten desarrollarse profesionalmente; y (d) la empresa debería realizar la retroalimentación acompañada de capacitaciones para mejorar las habilidades de los colaboradores. Por ello, la organización debe enfocarse en corregir esos puntos para que logren cumplir sus objetivos y lograr la satisfacción de sus colaboradores. No obstante, en este estudio se elaboraron alternativas de mejora basándose en estos puntos críticos que beneficiará a la empresa.

**Figura 12**

*Nube de palabras*



A través de la nube de palabras se puede determinar que las palabras que más se utilizan en el presente estudio son: colaboradores, empresa, bono.

### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Priorización de los problemas**

De acuerdo a la consolidación de la información realizada a los 4 entrevistados y 50 encuestados, con el uso del software Atlas.ti y la triangulación mixta, se tuvo como resultado 18 problemáticas que repercuten en la satisfacción laboral. Asimismo, se realizó la comparación con el criterio del 80/20 de Pareto y se identificaron 3 problemas principales que atraviesa la empresa.

El primer problema es la ausencia de un programa de incentivos para los colaboradores que realizan sus funciones eficientemente en la empresa, considerando que, la entrega de reconocimientos o bonos a los trabajadores, hará que ellos se sientan más involucrados con la organización. Por su parte, este problema es el que más resalta de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores. Asimismo, es importante que estos incentivos sean otorgados equitativamente a la mayoría de trabajadores y no solamente al mismo grupo de siempre, ya que, genera malestar y malos entendidos en el entorno laboral.

El segundo problema identificado es la falta de capacitaciones, coaching y retroalimentaciones para mejorar las funciones que realizan los colaboradores. Esta problemática también es considerada como importante para que sea atendida por la empresa, porque un colaborador capacitado que conoce mucho más de su área de trabajo, va a generar mayor productividad y eficacia. Asimismo, ello repercute en la satisfacción y estabilidad laboral, ya que, si un trabajador aplica sus habilidades y conocimientos en la empresa, va a lograr resultados positivos con todo el equipo. A su vez, se debe trabajar en las retroalimentaciones o feedback de los colaboradores, para que ellos sepan cómo van realizando sus funciones y determinar si algo se está haciendo bien o se está haciendo mal para mejorarlo.

Por último, el tercer problema es la carencia de herramientas, equipos e infraestructura moderna y actualizada que no tiene la empresa. Cabe mencionar que, al realizar las entrevistas a las 4 unidades informantes, mencionaron que la organización viene trabajando en mejorar estos aspectos para darle lo mejor a sus colaboradores. Asimismo, si la empresa desea resultados favorables en la gestión de sus trabajadores, también es importante que piensen en corregir estos problemas, porque se debe trabajar en los aspectos internos y externos de la empresa, así como también, darles las facilidades a los colaboradores y mejorar su área de descanso para que tengan un espacio comfortable.

### **3.4.2 Consolidación del problema**

Se determinó que el problema general es que la empresa no cuenta con un programa de incentivos, coaching y carecen de equipos modernos. Asimismo, todo ello repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, porque no se les incentiva por alguna labor adicional que realizan, no los capacitan oportunamente para mejorar su desarrollo profesional y no cuentan con equipos e infraestructura moderna para que puedan trabajar cómodamente. Por lo tanto, se plantea una mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios.

### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

Esta propuesta se acoge a las siguientes teorías, según Adams (1963), citado por Avila (2019) señala que, en la teoría de la equidad, los colaboradores desean ser tratados justamente por contribuir eficientemente en la organización, pero si la empresa hace lo contrario, va a

afectar en las actitudes del trabajador, en su conducta en el trabajo, e incluso en su motivación. Esta teoría contribuye con la problemática de la empresa, porque de acuerdo a los resultados, se determinó que solo algunos colaboradores se llevan los incentivos y las bonificaciones. Por ello, para mantenerlos satisfechos es importante ser equitativos e incentivar más a los colaboradores que aportan de manera positiva a la empresa.

De igual modo, se usa la teoría de la administración científica diseñada por Taylor (1911) y de acuerdo con Chiavenato (2002) afirma que, con esta teoría se logra buscar ser eficiente y productivo en la organización y que el colaborador es un factor importante para alcanzar la meta. Por lo tanto, una empresa debe contar con trabajadores competentes, preparados y capacitados para que sean más competitivos en el mercado. Es fundamental promover la formación y superación del personal e incentivarlos a ser mejores profesionalmente.

Finalmente, según Von Bertalanffy (1976), citado por Arroyo (2017) hace mención que, en la teoría de sistemas, la empresa debe enfocarse en el ambiente externo e interno de sus colaboradores, de esta manera, influirá positivamente para que puedan trabajar en conjunto. La organización debe tener en cuenta esta teoría para que estén pendientes de cómo están manejando el ámbito externo e interno, porque al hablar de herramientas e infraestructura de la empresa, ello repercute mucho para que los colaboradores realicen sus funciones eficientemente.

#### **3.4.4 Categoría solución**

En el presente estudio, se ha planteado la categoría solución que tiene como nombre “Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022”. Asimismo, los trabajadores de esta organización solicitan que se les brinde incentivos que se merecen por su buen desempeño. A su vez, el programa de coaching e implementación de equipos modernos, es una buena estrategia para lograr la satisfacción laboral y se logre una imagen positiva para la organización. De ello depende que la empresa sea bien reconocida por compañías de su mismo rubro.



### 3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Los objetivos, las estrategias, las tácticas y los KPIS, son parte de la matriz de direccionalidad de la propuesta. Cuadro

**Cuadro 1**

*Direccionalidad de la propuesta*

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
<b>Objetivo 1.</b> <b>Planificar un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo.</b>	Estrategia 1. Elaborar el programa de incentivos y recompensas mediante el método de mejora de procesos.	Identificar las habilidades de los colaboradores para proponer los incentivos	KPI 1. Incentivos económicos = $IC / \# \text{trabajadores} \times 100$
		Realizar reconocimiento del colaborador destacado	KPI 2. $R = \text{recompensas} / \text{N.º total de trabajadores} \times 100$
<b>Objetivo 2.</b> <b>Planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela.</b>	Estrategia 2. Identificar los temas necesarios de la retroalimentación	Dar prioridad a los temas con más falencias en los colaboradores	KPI 3. $CAP = \text{N.º de trabajadores capacitados} / \text{N.º total de trabajadores}$
		Retroalimentaciones establecidas exclusivamente para todo el personal, incluso supervisores	KPI 4. $RET = \text{retroalimentación} / \text{N.º total de trabajadores} \times 100$
<b>Objetivo 3.</b> <b>Proponer un programa de implementación de equipos modernos en el área de descanso mediante el método Goblo.</b>	Estrategia 3. Determinar la prioridad de las remodelaciones para subsanar lo más crítico	Priorizar el área de descanso de los colaboradores	
		Identificar qué áreas son menos aceptables para gestionar eficientemente	

## **Objetivo 1. Planificar un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo**

Para realizar las actividades del programa de incentivos y recompensas se propone el uso del método Goblo porque abarca los puntos débiles que presenta la organización y puedan afectar los objetivos de la empresa. A su vez, aporta en el desarrollo del personal y está orientado a brindar reconocimientos por desempeño, comunicación, y el sentido del logro de los trabajadores. Se tiene en cuenta que este plan tiene como objetivo incentivar y reconocer a los colaboradores por lograr las metas establecidas, este programa trata de abarcar a la mayoría del personal del área, así se les motiva e impulsa a seguir realizando eficientemente sus labores, por ello, se ha planteado una lista de incentivos y de salario emocional durante los meses de julio, agosto y setiembre, (a) incentivo día libre, que se entregarán a 15 colaboradores para que puedan disfrutar de un día sin trabajo, se considera también que ese día libre es adicional al descanso semanal que ellos tienen, (b) vales de consumo por S/100.00 soles, que se harán acreedores 30 colaboradores, con este vale pueden realizar compras en diversos supermercados, (c) buena gestión por S/100.00, este incentivo está dirigido para 30 colaboradores que tengan buena nota en la calidad de atención al cliente, (d) bono de permanencia por S/250.00, se refiere a un incentivo que se dará a 15 personas que hayan renovado su segundo contrato en la empresa, (e) bono de movilidad por S/100.00, que se brindará a 15 colaboradores que residen a una distancia un poco alejada de la empresa y que cumplen con su puntualidad, (f) bono de cumpleaños por S/50.00, que se otorgará a los colaboradores que cumplen años en dichos meses y que no hayan tenido faltas, y por último, (g) colaborador del mes, este incentivo es el más esperado porque el trabajador se esmera por ser el mejor del área. Asimismo, en este incentivo, se entregarán diplomas de reconocimiento indicando que se ha cumplido con la meta y con los objetivos de una buena atención al cliente – según imagen 1 de anexos – los colaboradores del mes ganadores se llevarán S/200.00 y solo serán 3 personas – ver el cuadro 3 de anexos.

## **Objetivo 2. Planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela**

En relación a las actividades para realizar el programa de coaching para el desarrollo profesional, se propone el uso de la plataforma Virbela que actualmente se utiliza en muchas empresas, porque es dinámica y de esta manera, contribuye en mejorar las habilidades blandas del personal de la empresa, con esta plataforma no solo se puede brindar un programa de

coaching, sino también, se pueden realizar capacitaciones, dictar clases, realizar trabajo remoto y aportar temas importantes para la mejora en atención al cliente de los colaboradores. Por su parte, Virbela es una plataforma en 3D que permite trabajar muchas actividades de aprendizaje y eventos en equipo. Aquí se usa un avatar que tiene animaciones y voz tridimensional. Los espacios son salas de exposiciones, salas de conferencias, salones de clases y espacios abiertos. Además, se requiere de pasos para “loguearse” dentro de esta plataforma. (Como paso 1 – ver figura 13 - una vez realizado el registro en la plataforma mediante correo electrónico, se debe dar clic en “descargar” para iniciar el proceso de registro. Paso 2, una vez realizada la descarga para poder registrarse, se abrirá una pantalla – ver figura 14 - y pedirá crear un usuario para ingresar con una contraseña, luego se presiona “registrar”. En el paso 3, aparecerá una alerta indicando que el registro está completado y a continuación se deberá realizar clic en “download” para proceder con la descarga de la plataforma – ver figura 15. Para continuar con el paso 4 – ver figura 16 - aparecerá una ventana y se descarga en automático el archivo de la plataforma Virbela, se da clic para su debida ejecución. Paso 5, una vez realizada la descarga de la plataforma Virbela, se procede con dar clic en la opción “next” y posteriormente se presiona “install” – ver figura 17. Paso 6, cuando ya se haya instalado la plataforma Virbela, se da clic a “finish” para finalizar este proceso – ver figura 18. Paso 7, una vez realizada la instalación de la plataforma Virbela, se da clic en “play” – ver figura 19 - para empezar a usarla. Por último – ver figura 20 - ya dentro de la plataforma Virbela aparecerá un tutorial para conocer más sobre esta herramienta, la plataforma es dinámica porque se puede personalizar el propio avatar, por ello, se realizó un video donde se muestra la navegación dentro de Virbela – ver figura 21 de anexos del Paso 8). Por otro lado, con la finalidad de conocer las habilidades sociales de los colaboradores, se plantea formular un test mediante este link (<https://www.psicologia-online.com/test-de-habilidades-sociales-4375.html>), donde aparecerán 10 preguntas – ver figura 22 - para identificar si los trabajadores poseen poder de negociación, persuasión y si saben mantener una buena relación con el cliente, al igual que con sus compañeros. Para finalizar el programa de coaching, se tiene planeado temas que son importantes para los colaboradores y que se realizarán de junio a diciembre del 2022, (a) comunicación efectiva, aquí se desea reforzar el tema de la empatía y lo que quiere decir cada uno de los trabajadores para lograr trabajar en equipo; (b) ¿qué tan importante es reconocer el trabajo de los demás?, este taller va enfocado a los supervisores y jefes, porque deben de saber reconocer el trabajo de los demás y que sea equitativo para no sobrecargar de funciones a nadie; (c) manejo de estrés y tensión, para mejorar y ayudar a estar satisfechos con el estado emocional, porque esto se transmite a todo el entorno de la empresa; (d) negociando y

manejando conflictos, ayudará a saber tomar decisiones y afrontar situaciones difíciles en la empresa: (e) ¿cuánto conozco a mi compañero de trabajo?, se debe tener en cuenta que todos son un equipo y el compañerismo debe prevalecer; (f) el carisma para liderar un equipo, no solo se trata de delegar funciones, sino, que todos juntos deben involucrarse para lograr resultados positivos; (g) feedback y retroalimentación, que siempre se debe tener en cuenta para reforzar las funciones que realizan los colaboradores y si hay algo que mejorar, también se debe realizar el soporte – ver figura 23 de anexos.

### **Objetivo 3. Proponer un programa de implementación de equipos modernos en el área de descanso mediante el método Goblo**

Con respecto a las actividades para el programa de remodelación e implementación de equipos modernos, se quiere que la empresa privada de servicios tenga un ambiente laboral adecuado que genere un mejor desempeño en las funciones de un colaborador. Por ello, se propone la compra de equipos modernos que los colaboradores no tienen y que se necesita implementar en el área de descanso, ya que, esta área no siempre la toman en cuenta, pero que es muy importante. Como primer punto, se solicita la compra de una cafetera con moledor, porque el área de descanso de los colaboradores no cuenta con algunos equipos necesarios para que puedan pasar un momento tranquilo y ameno, considerando que en invierno muchos de ellos se quejan que deben salir fuera de la oficina para poder comprar una taza de café y que eso no resulta bueno para su economía – ver figura 24 del anexo. Como segundo punto, se solicita comprar mesas rectangulares plegables, teniendo en cuenta que la empresa tiene un área de descanso reducida en el horario de almuerzo y muchos colaboradores tienen que comer en su mismo lugar de trabajo, este artículo, al ser plegable, se pueda guardar en un lugar que no perjudique el espacio – ver figura 25 del anexo. Como tercer punto, se solicita la compra de un termoventilador de pared porque el área de descanso al tener un espacio reducido, necesita uno de estos equipos adicional, debido a que, en el momento del refrigerio, ingresan muchos trabajadores y el espacio se torna un poco caluroso, así como también en invierno, el espacio es muy frío por la temporada – ver figura 26 del anexo. Por su parte, en el cuadro 4 del anexo, se detalla el presupuesto de las implementaciones y remodelaciones más urgentes que se tienen que hacer para que los colaboradores cuenten con un ambiente que les ofrezca comodidades y cubra sus expectativas. Para finalizar, se muestra en la figura 27 del anexo, el comedor de los colaboradores de la empresa privada de servicios y el layout con la distribución de la ubicación de estos equipos – ver figura 28 de anexos.

Por su parte, la gestión organizacional basada en la capacidad del logro de objetivos, se observa en un esquema en el que la empresa tiene prioridad en los factores del talento humano y que están enfocados en el desarrollo humano, las condiciones de trabajo y la productividad. Por lo tanto, el método Goblo abarca dos objetivos de la propuesta de este estudio que son: planificar un programa de incentivos y recompensas que abarca el desarrollo humano y la productividad. Asimismo, la implementación de equipos modernos en el área de descanso que abarca a las condiciones de trabajo (ver figura 29 de anexos).

### 3.4.6 Actividades y cronograma

A través del cuadro 3, se detalla las tácticas, actividades, y cronograma de la propuesta

#### Cuadro 2

Actividades y cronograma y cronograma

Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Identificar las habilidades de los colaboradores para proponer los incentivos	KPI 1. Incentivos económicos = IC / # trabajadores x 100	Elaborar el plan del programa de incentivos y recompensas laborales	01/06/2022	3	04/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	0	Evidencia N°1
		Dar a conocer con una exposición el programa de incentivos y recompensas laborales a la gerencia	05/06/2022	3	08/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	300	
		Efectuar un análisis de las habilidades de los colaboradores	09/06/2022	5	14/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	600	
Realizar reconocimiento del colaborador destacado	KPI 2. R= recompensas / N.º total de trabajadores *100	Efectuar los incentivos y recompensas de los colaboradores	15/06/2022	10	20/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	10300	
		Elaborar certificados y diplomas para reconocer la buena gestión de los colaboradores	21/06/2022	5	26/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	300	
		Realización de una encuesta o entrevista para evaluar el nivel de la satisfacción de los colaboradores después de recibir un incentivo o recompensa para conocer el impacto	27/06/2022	3	30/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Administradora, c. Supervisor	300	
Dar prioridad a los temas con más falencias en los colaboradores	KPI 3. CAP= N.º de trabajadores capacitados / N.º total de trabajadores	Elaboración del programa de coaching	06/06/2022	2	08/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	0	Evidencia N°2
		Dar a conocer el plan de retroalimentación a la gerencia y áreas involucradas	09/06/2022	3	12/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	300	
		Elaborar la programación con los temas de coaching	13/06/2022	2	15/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	450	
Retroalimentaciones establecidas exclusivamente para todo el personal, incluso supervisores	KPI 4. RET= retroalimentación/ N.º total de trabajadores *100	Difundir el programa de coaching a los colaboradores	16/06/2022	2	18/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	100	
		Ejecutar la asesoría de coaching	19/06/2022	10	29/06/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	1675	
		Realización de encuestas virtuales para la evaluación	30/06/2022	3	03/07/2022	a. Área de recursos humanos, b. Área de calidad, c. Administradora, d. Supervisor	300	
Priorizar el área de descanso de los colaboradores		Elaboración del programa de remodelación e implementación de equipos modernos	15/06/2022	3	18/06/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	0	Evidencia N°3
		Dar a conocer el programa de remodelación e implementación de equipos modernos	19/06/2022	3	22/06/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	300	
		Evaluación del área de descanso de los colaboradores para su debida remodelación	23/06/2022	5	28/06/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	350	
Identificar qué áreas son menos aceptables para gestionar eficientemente		Evaluación del área de oficinas con mayor urgencia para su debida remodelación	29/06/2022	5	04/07/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	0	
		Difundir el programa de remodelación implementación de equipos modernos	05/07/2022	3	10/07/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	300	
		Efectuar la remodelación e implementación de equipos modernos	11/07/2022	10	21/07/2022	a. Área de operaciones, b. Área de recursos humanos, c. Administradora	350	

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

El presente estudio tuvo como objetivo principal plantear una mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022 y brindar soluciones basándose en las problemáticas que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores, usando un enfoque holístico para desarrollar sus propuestas de solución y generando evidencias para su implementación.

Mediante los resultados y análisis obtenidos en la subcategoría labor que planteo retos mentales y el objetivo específico denominado planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela para incrementar la satisfacción laboral en una empresa privada de servicios, Lima 2022, se evidenció que los colaboradores de la empresa no se encuentran satisfechos debido a que no aplican ni desarrollan sus conocimientos profesionales en las funciones que realizan, esto se ve reflejado en un 76% de trabajadores generando incumplimiento en sus labores. Es decir, que los conocimientos y habilidades que tienen los colaboradores no son percibidas por sus superiores, por ello, se propone planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela que permitirá resolver parte de los problemas identificados. Cabe mencionar que, los colaboradores buscan utilizar sus destrezas, sus capacidades, así como también, realizar diversas funciones y se les haga el seguimiento oportuno de las labores desempeñadas para lograr resultados positivos en la empresa (Robbins y Judge, 2009). Por lo tanto, coincide con la tesis de Chinchay (2020), porque identificaron que los colaboradores no demuestran sus habilidades ni conocimientos en la empresa debido a que los hacen realizar otras funciones distintas, también la modalidad de trabajo no es la misma y ello repercute en la satisfacción laboral que ellos presentan. Asimismo, coincide con la investigación de Avila (2019), porque se evidencia que hay una deficiencia en la predisposición de los jefes hacia sus colaboradores, por ello, se puede mencionar que no tienen iniciativa en encontrar las habilidades y destrezas de los colaboradores para que se logre un trabajo eficiente, con buenos resultados y en beneficio para todos. Por su parte, concuerdo con Grados (2018), debido a que los problemas por no aplicar labores que planteen retos mentales afectan la satisfacción laboral de la empresa, porque los colaboradores no demuestran sus habilidades y aptitudes, por ende, ello no permite la participación adecuada de todo el equipo de trabajo, ya que, solo se centran en un pequeño grupo de personas.

Con respecto a los resultados obtenidos mediante la triangulación cualitativa y cuantitativa de la subcategoría recompensas equitativas y el objetivo específico planificar un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral en una empresa privada de servicios, Lima 2022, se identificó que un 88% aproximadamente de los colaboradores de la empresa no perciben incentivos adicionales por su buen trabajo, ello genera que solo se enfoquen en realizar una labor simple, sin explorar más allá y que no tengan iniciativa en trabajar eficientemente. Es decir, que las labores adicionales que realizan los colaboradores, no son valoradas por la empresa, ya que, no entregan los incentivos que merecen los trabajadores. Como propuesta de solución se optó por proponer un programa de incentivos y recompensas para los colaboradores de la empresa, que permitirá resolver parte de los problemas identificados. En efecto, tener buenos incentivos, estimula a un colaborador a trabajar con mayor esfuerzo a favor de la empresa, también conlleva a trabajar en equipo y desempeñarse de la mejor manera, entregando lo mejor de sí en la organización (Chiavenato, 2002). Así pues, coincide con la tesis de Chinchay (2020), porque se evidencia que hay una ineficiencia en el otorgamiento de incentivos y reconocimientos a los colaboradores que realizan sus funciones eficientemente, a su vez, se van incrementando más funciones a los colaboradores, sin embargo, no perciben algún incentivo por realizar estas tareas adicionales. Asimismo, concuerdo con la tesis de Avila (2019), debido a que presenta la misma problemática en cuanto a los incentivos que no se les brinda a los colaboradores y la poca empatía que existe de los jefes de área, por ello no tienen la iniciativa de seleccionar eficientemente a los trabajadores que sí merecen un reconocimiento e incentivos por sus funciones realizadas. Por su parte, coincide con Machuca (2020), porque en su investigación se evidenció que los colaboradores del área administrativa y operarios no tienen diferencias con respecto a encontrarse insatisfechos laboralmente, debido a que la organización, sin importar el área, no busca que brindar reconocimientos personales y mucho menos facilitar incentivos económicos por labores realizadas, ello genera malestar en las demás áreas de la empresa.

En cuanto a la subcategoría condiciones apropiadas de trabajo y en relación al objetivo específico proponer un programa de remodelación e implementación de equipos modernos mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022, se evidenció que un 62% de colaboradores afirman que el ambiente laboral no es agradable, por ello, no les permite realizar eficientemente sus



labores diarias. Asimismo, el área de descanso presenta falencias, ya que, no cuentan con un espacio adecuado para que los trabajadores gocen en su momento libre. Estos problemas conllevan a que se generen renuncias de los colaboradores porque sienten que la empresa no pone empeño ni iniciativas en su bienestar y comodidad. Como propuesta de solución se propone un programa de remodelación del área de descanso y oficina que permitirá resolver parte de los problemas identificados. En efecto, según la teoría de sistemas de Von Bertalanffy (1976), la empresa debe enfocarse en el ambiente externo e interno de sus colaboradores, de esta manera, influirá positivamente para que puedan realizar un trabajo eficiente y en equipo con las comodidades adecuadas. Por lo tanto, coincide con la tesis de Broch et al. (2021), debido a los problemas presentados en su investigación sobre las incomodidades que tienen los colaboradores en un centro de educación física, las condiciones de trabajo no son las adecuadas para realizar las funciones de gimnasia de la mejor manera, por ello estos trabajadores se sienten insatisfechos por la poca empatía de los encargados del área para solucionar estos problemas. Por su parte, coincide con Toropova et al. (2019), ya que, presenta las mismas falencias en cuanto a las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores de una escuela, en esta investigación se menciona que los docentes realizan bien sus funciones, pero no hay interés por parte de la dirección para mejorar esta problemática.

Finalmente, con respecto a la subcategoría trabajo en equipo y en relación al objetivo específico determinar los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022, indica que un 58% aproximadamente de colaboradores menciona que la empresa tiene problemas o dificultades para fomentar el trabajo en equipo, por ende, ello genera que no se logren resultados positivos para llegar a la meta. Si la empresa se encarga de esta problemática, cambiaría positivamente la satisfacción laboral de los colaboradores, porque un trabajo en equipo resulta beneficioso para los objetivos de la empresa. Como propuesta de solución se propone planificar un programa de coaching para el desarrollo profesional mediante la plataforma Virbela, con la finalidad de interactuar entre todo el equipo y trabajar en las relaciones humanas. Así pues, tiene relevancia con la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1950) porque es importante el entorno social de los colaboradores y su interacción, ya que, se van integrando entre todos para el logro de los objetivos. Por lo tanto, la empresa debe proporcionar una buena comunicación entre sus trabajadores con el fin de mejorar el acercamiento y puedan trabajar en conjunto. Por lo tanto, coincide con Avila (2019), ya que, se evidenció que uno de los problemas que atraviesa la empresa es que no fomentan el trabajo en equipo y el compañerismo,

de esta manera los resultados serán negativos porque no se está buscando interacción de todos los miembros del equipo para centrarse en el cumplimiento de objetivos. Asimismo, concuerdo con la tesis de Grados (2019) porque se evidenció que uno de los problemas que presenta la organización es que existe deficiencia para promover el trabajo en equipo en el área, ello genera que los colaboradores no participen de la mejor manera para lograr los objetivos de la empresa y para poder manejar situaciones que se presentan. Asimismo, la supervisión de los colaboradores para lograr integración en los colaboradores de esta empresa, es ineficiente y no se busca un afecto sólido entre compañeros.

## 4.2 Conclusiones

- Primera:** Se diagnosticó el escenario basado en los resultados y se propuso un programa de coaching para el desarrollo profesional de los colaboradores mediante la plataforma Virbela en una empresa privada de servicios, Lima 2022 para mejorar los problemas sobre la satisfacción laboral, donde se evidenció que la jefatura no aprecia las habilidades y las aptitudes que tienen los colaboradores en la empresa. Asimismo, las tareas que los trabajadores realizan no les permite desarrollarse profesionalmente, por tal motivo, los colaboradores solo se limitan a estar en un mismo puesto de trabajo, porque no se les da la oportunidad de escalar.
- Segunda:** Se planificó un programa de incentivos y recompensas mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022, donde se evidenció que los jefes de área no ponen interés en mantener contentos a sus colaboradores porque no les brindan los beneficios y recompensas que se merecen por realizar eficientemente sus labores. A su vez, los trabajadores cada vez tienen más trabajos por hacer, pero no se les da un incentivo adicional por las funciones extras realizadas.
- Tercera:** Se propuso un programa de remodelación e implementación de equipos modernos mediante el método Goblo para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022, en la cual se evidenciaron problemas relacionados a la infraestructura del área, así como también, se identificó que el área de descanso no es la adecuada para que los colaboradores puedan pasar sus minutos libres, les hace falta algunos equipos modernos y una remodelación de dicha área para que mantengan las mismas ganas de trabajar como en un inicio.
- Cuarta:** Se determinaron los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022, porque se evidenciaron muchos problemas que sobre todo se concentran en la ausencia

de un trabajo en equipo por parte de los colaboradores. Los jefes de área no fomentan la integración del equipo para que puedan obtener resultados positivos al realizar sus funciones.

### 4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al jefe de recursos humanos realizar seguimiento a las actividades programadas del taller de coaching para el desarrollo profesional de los colaboradores con la finalidad de motivar y enriquecer de conocimientos a los trabajadores mediante una plataforma moderna y didáctica para que no sea un proceso tenso, sino dinámico, así aplicarán innovaciones en su área de trabajo.
- Segunda:** Es pertinente recomendar al jefe de recursos humanos, evaluar un programa de incentivos relacionados a viajes y paseos recreativos para los colaboradores. Con la finalidad de relajar al personal, debido a que han venido trabajando de manera remota en la pandemia y genera tensión o estrés laboral. Asimismo, ayuda también en el posicionamiento de la empresa porque será bien vista por compañías de su mismo rubro.
- Tercera:** De igual manera, es recomendable que el gerente de la empresa evalúe un programa de implementación de por lo menos una oficina completa, ya que, la organización contrata más personal, pero la infraestructura sigue siendo la misma y ahora muchos colaboradores se ven afectados por la pandemia, porque el espacio es muy reducido y debe existir un distanciamiento social para poder realizar las funciones eficientemente, así como también, no tener problemas con entidades del Estado.
- Cuarta:** Por último, se recomienda al gerente y al jefe de recursos humanos, fortalecer las estrategias de mejora que se han propuesto para los colaboradores, también recomendar al jefe de recursos humanos, a la jefa de calidad, a la administradora y al supervisor, realizar el seguimiento debido si se están cumpliendo con las propuestas para incrementar la satisfacción laboral, abarcando los aspectos internos y externos de la empresa. Sobre todo, se debe mantener el trabajo en equipo que se ha perdido en la empresa.

## REFERENCIAS

- Abarca, A., Baños, C., Analuisa, S., & Correa, D. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo del Ecuador*.
- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid: ESIC editorial.
- Acuña, E., & Sanfuentes, M. (2009). *Coaching, análisis del rol organizacional*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Espíritu Santo. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). *Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots*. (Vols. 714-734.). EEUU: Journal of Labor Research.
- Arce, E. (2013). *Derecho individual del trabajo en el Perú*. Lima: Palestra editores.
- Avila, J. (2019). *Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (tercera ed.). Bogotá: Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en las ciencias sociales*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Broch, C., Backes, A., Gonçalves, R., Farias, A., & Teixeira, F. (Agosto de 2021). Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais em Educação Física que atuam em academias de ginástica. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 2-8. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/rbce.43.e006421>
- Burgos, E., Anaya, C., Nuñez, M., & Castro, R. (2018). Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral. *Revista electrónica de psicología Iztacala*.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Carrascosa, J. (2011). *Trabajar y competir en equipo*. España: Netbiblo.
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Challco, L., & Robles, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, III(3), 2-5. doi:<https://doi.org/10.35839/repis.3.3.334>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chinchay, L. (2020). *Modelo super teams para mejorar la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora, Lima 2020*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Clarke, L., & Winch, C. (2006). *Un marco europeo sobre habilidades ¿Qué son las habilidades? Conceptos anglosajones vs. alemanes*. Journal of Education at Work.
- Costumero, I. (2007). *Relaciones en el entorno de trabajo*. Madrid: Thomson ediciones Spain.
- Davis, J., & Newstrom . (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (segunda ed.). México: Pearson.
- Devore, J. (2008). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (séptima ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2004). *Pequeñas y medianas empresas y eficiencia colectiva*. México: Siglo veintiuno.
- Garzas, J. (18 de febrero de 2014). [www.javiergarzas.com/2014/02/equipo-multifuncional.html](http://www.javiergarzas.com/2014/02/equipo-multifuncional.html). Obtenido de [www.javiergarzas.com/2014/02/equipo-multifuncional.html](http://www.javiergarzas.com/2014/02/equipo-multifuncional.html): <https://www.javiergarzas.com/2014/02/equipo-multifuncional.html>
- Grados, R. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de la Molina, 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Great Place to Work. (2021). <https://greatplacetowork-cayc.com/ranking/ranking-mundial/>. Obtenido de [greatplacetowork-cayc.com](https://greatplacetowork-cayc.com/ranking/ranking-mundial/): <https://greatplacetowork-cayc.com/ranking/ranking-mundial/>
- Greendok. (2015). Bienestar y comodidad en el trabajo. *Greendok*.

- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Henao, F. (2015). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.). México: The McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (11-12 ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Jiménez, E. (2004). *Análisis de la Investigación Cuantitativa*. Zaragoza.
- Juárez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Distrito Federal: Patria S.A.
- Judge, T., & Hulin, C. (1993). *Job satisfaction as a reflection of a disposition: A multiple source causal analysis* (Vol. 56). Organizational Behaviour and Human Decision Processes.
- Koontz, & O'Donnell. (1993). *Curso de Administración Moderna*. México: Mc Graw Hill.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Lifeder. (2017). <https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>. Obtenido de [www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/](https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/)
- Lifeder. (14 de febrero de 2019). <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>. Obtenido de [www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/](https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/)
- Lifeder. (19 de mayo de 2020). <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>. Obtenido de [www.lifeder.com/enfoque-investigacion/](https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/)
- Lifeder. (2021). <https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista/>. Obtenido de [www.lifeder.com/guion-de-entrevista/](https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista/)
- Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. (H. o. Psychology, Ed.) Chicago: Mc Nally College Publishing Co.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74.



- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría de motivación humana. Revisión psicológica* (cuarta ed., Vol. 50). Revisión psicológica.
- Medina, P., & Rojas, V. (2006). *Desarrollo del coaching en empresas de la Octava Región*. Concepción: Universidad del Bío-Bío.
- Nubox. (2021). Talento humano. *Nubox*.
- Pineda, B., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud. *Organización Panamericana de la Salud*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Prentice Hall Inc.
- RPP. (2021). *¿Quieres dejar tu trabajo?* Lima. Obtenido de <https://rpp.pe/columnistas/percymarquinafeldman/quieres-dejar-tu-trabajo-noticia-1343357>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (29 de diciembre de 2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, IV(2), 1510-1523. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Savin, N. (1976). *Pedagogía*. La Habana: Editorial pueblo y educación.
- Tamayo, Y., Del Rio, A., & Garcia, D. (noviembre de 2014). Model of Organizational Management Based on the Achievement Of Objectives. *Research ScienceDirect Suma de Negocios*, 70-77. Obtenido de doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)
- Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2003). *Handbook of mixed methods in the social and behavioral sciences*. California: Sage Publications.
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2019). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Taylor & Francis Group*, 79-88.
- Torres. (2 de julio de 2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, VI(2), 4-9. doi:10.22579/23463910.181
- Vaughan, D. (2019). Pagar unos sueldos justos forma parte de la sostenibilidad. *Robeco*.

- Velázquez, L. (2018). *Las Trece Claves del Desarrollo Personal Integral*. Sevilla: Samarcanda.
- Villegas, E. (2004). *Investigación y práctica en la educación de personas adultas*. Valencia: Nau Llibres.
- Wright, B., & Davis, B. (2003). *Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment* (Vol. 33). EEUU: The American Review of Public Administration.
- Yenque, D., García, P., & Raez, G. (2002). *Kaizen o la mejora continua* (Vol. V). Lima: Industrial Data. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v5i1.6694>
- Zevallos, V. (2021). *Implementación de las plataformas digitales para el fortalecimiento del compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

**Título:** Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Satisfacción laboral				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cuáles son las estrategias para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Proponer una mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.	<b>Labor que plantee retos mentales</b>	Habilidades	1 - 4	Nunca	
			Aptitudes			
			Retroalimentación			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Recompensas equitativas</b>	Incentivos	5 - 8	Casi nunca	Alta
¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.		Salarios justos			
			Estandarizar los pagos			
¿Cuáles son los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Determinar los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.	<b>Condiciones apropiadas de trabajo</b>	Ambiente laboral	9 - 13	A veces	Parcial
			Comodidad			
			Herramientas y equipos adecuados			
<b>Categoría solución:</b>	<b>Categorías emergentes:</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	Interacción social	14 - 18	Casi siempre	
Mejora continua	Método Goblo, plataforma Virbela.		Compañeros colaboradores			
			Resultados positivos			
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Secuencial explicativo Tipo: Proyectivo Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: jefe de recursos humanos, jefe de calidad, administradora y supervisor.		Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

**Anexo 2: Evidencias de la propuesta**

**Cuadro 3**

*Plan de incentivos y recompensas*

PLAN DE INCENTIVOS Y RECOMPENSAS					
NOMBRE	Colaboradore s mes julio	Colaboradore s mes agosto	Colaboradore s mes setiembre	COSTO UNIDAD	PRESUPUEST O
Día Libre	5	5	5		
Vales de consumo	10	10	10	S/ 100,00	S/ 3.000,00
Buena gestión	10	10	10	S/ 100,00	S/ 3.000,00
Bono de permanenci a	5	5	5	S/ 250,00	S/ 3.750,00
Bono de movilidad	5	5	5	S/ 100,00	S/ 1.500,00
Bono cumpleaños	5	5	5	S/ 50,00	S/ 750,00
Colaborado r del mes	1	1	1	S/ 200,00	S/ 600,00
				<b>TOTAL</b>	<b>S/ 12.600,00</b>

**Figura 13**

*Empleado del mes, reconocimiento por permanencia y vale en efectivo*



**Figura 14**

*Paso 1 para ingresar a Virbela*



**Figura 15**

*Paso 2 para ingresar a Virbela*



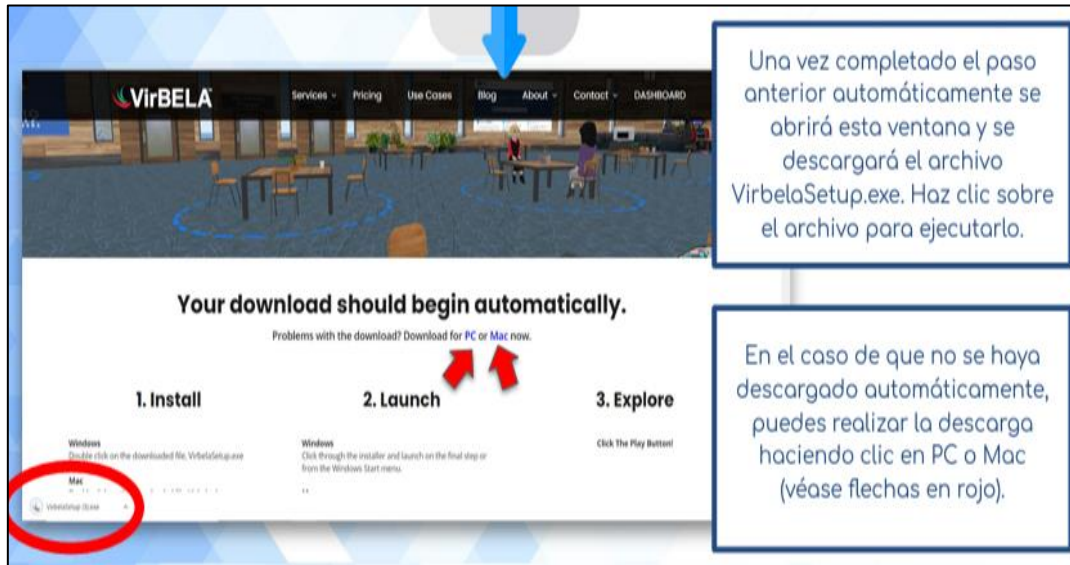
**Figura 16**

*Paso 3 para ingresar a Virbela*



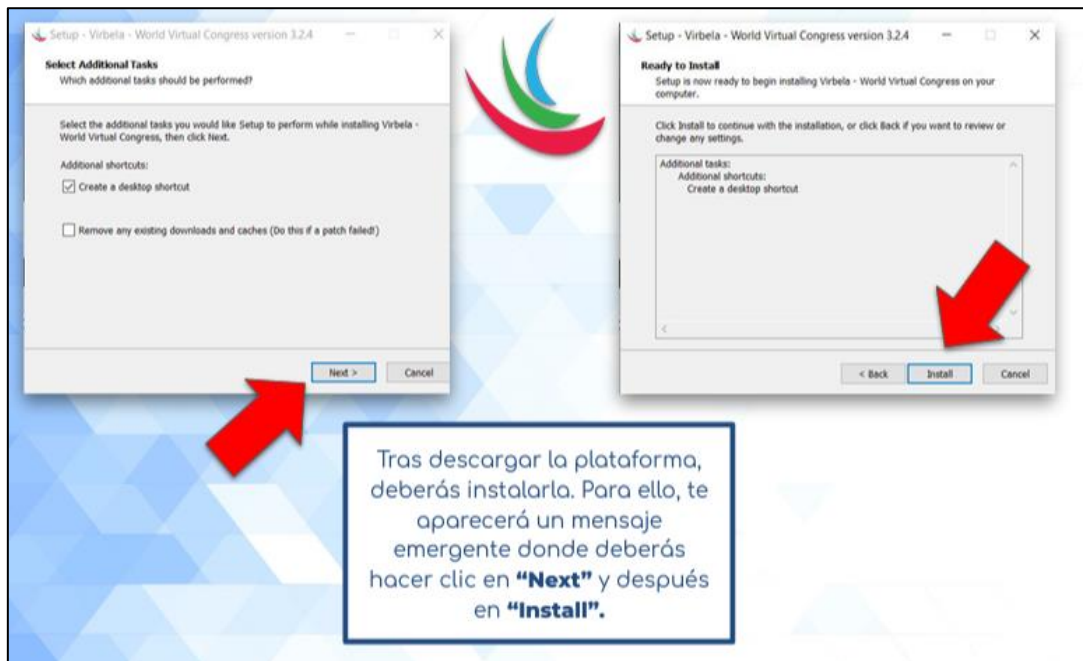
**Figura 17**

*Paso 4 para ingresar a Virbela*



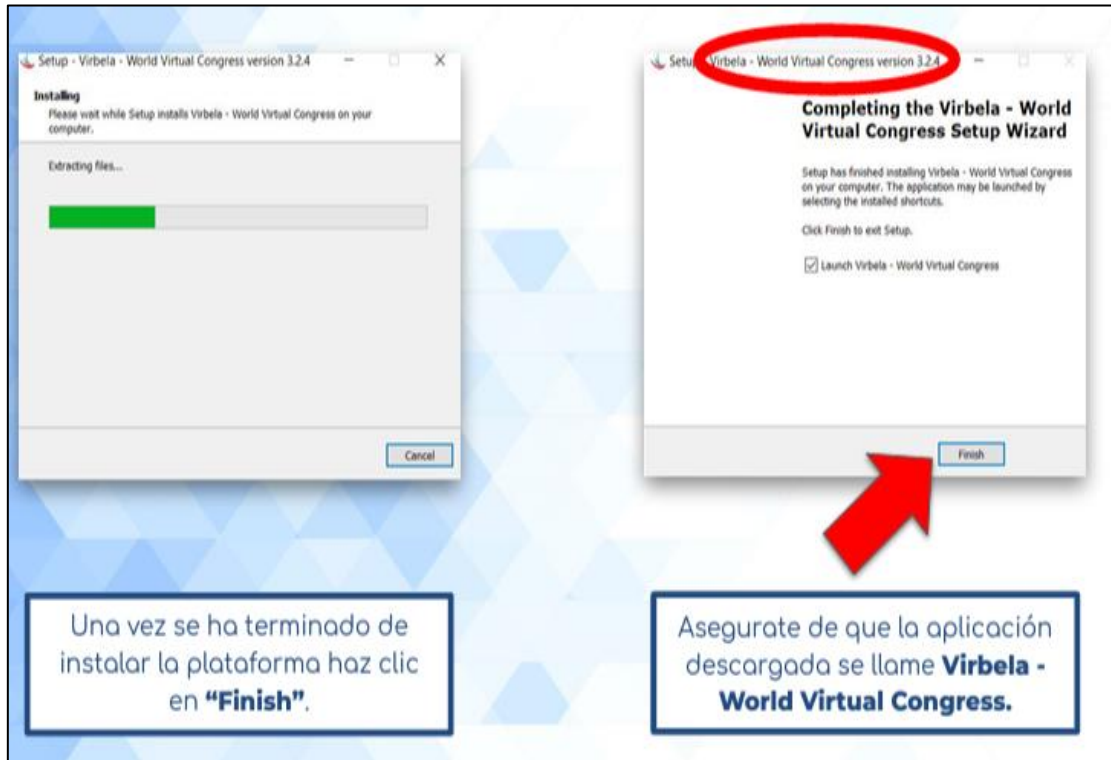
**Figura 18**

*Paso 5 para ingresar a Virbela*



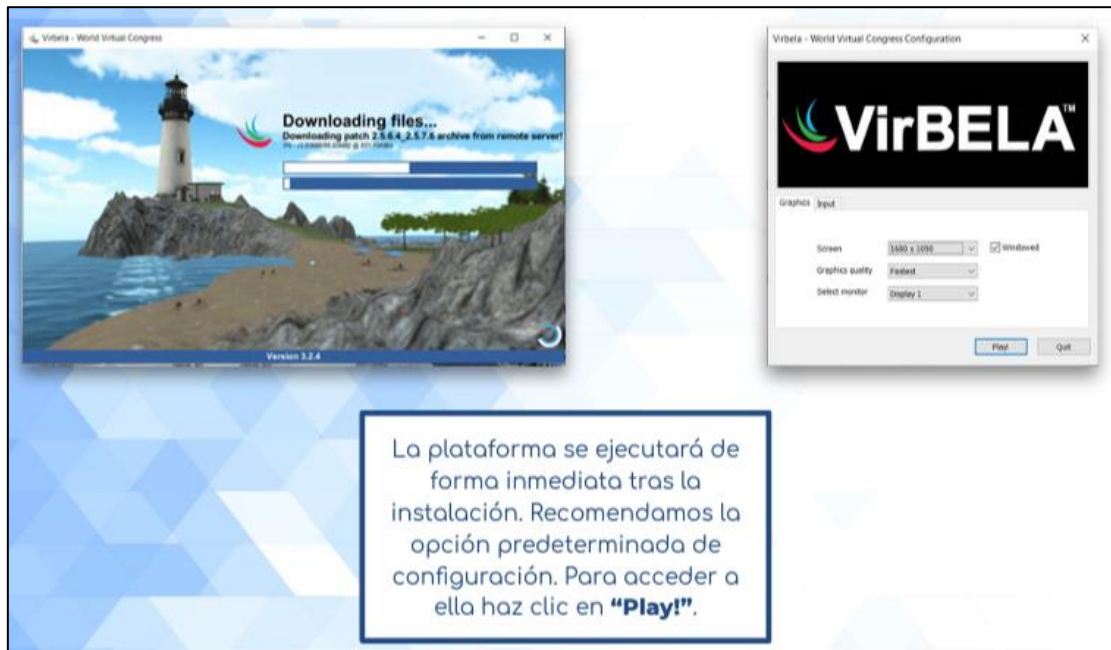
## Figura 19

### Paso 6 para ingresar a Virbela



## Figura 20

### Paso 7 para ingresar a Virbela





**Figura 21**  
*Paso 8 para ingresar a Virbela y video de navegación*



## Figura 22

Test: ¿cómo identificar las habilidades de los colaboradores?

### Test de habilidades sociales

Raton 180X76X74cm Natural Infraroja Preguntas respondidas: 0/10

	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
1 Soy capaz de expresar mi opinión tranquilamente cuando estoy con un grupo de gente.	1	2	3	4	5
2 Cuando veo a una persona atractiva que me gustaría conocer más, me acerco a ella para iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
3 Acepto hacer planes que no me apetezen porque me cuesta decir 'no'.	1	2	3	4	5
4 En una discusión, digo lo que pienso pero respetando al otro, hablándole con un tono de voz y vocabulario correcto porque mi intención no es hacerle daño sino encontrar una solución juntos.	1	2	3	4	5
5 En temas de trabajo, prefiero escribir e-mails que las reuniones personales.	1	2	3	4	5
6 Me cuesta pedirle a una persona de confianza que me ayude o me haga un favor.	1	2	3	4	5
7 Soy capaz de expresar lo que siento a los demás.	1	2	3	4	5
8 Si no estoy contento con un producto o servicio, se lo comunico a la persona responsable de manera correcta con la intención de llegar a un acuerdo. (Por ejemplo: He comprado una chaqueta y al llegar a casa veo que está manchada, vuelvo a la tienda y explico lo sucedido con el fin de encontrar una solución).	1	2	3	4	5
9 No tengo problema en hacer un halago o cumplido de forma sincera y me gusta hacerlo.	1	2	3	4	5
10 Cuando estoy en una cola y alguien que iba detrás pasa por delante de mí, me callo.	1	2	3	4	5

**Calcular resultado**

**Figura 23**

*Temas a tratar del programa de coaching*

TEMAS A TRATAR DEL PROGRAMA DE COACHING	MESES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación efectiva:</b> para lograr comprender lo que quiere decir cada una de las personas que nos rodean y lograr trabajo en equipo.</li> <li>• <b>¿Qué tan importante es reconocer el trabajo de los demás?:</b> hay que ser empáticos con el trabajo de los demás, no se puede sobrecargar de funciones a nadie, debe ser equitativo.</li> <li>• <b>Manejo de estrés y tensión:</b> para mejorar y ayudar a estar satisfechos con el estado emocional, ya que esto se transmite a todo el entorno.</li> <li>• <b>Negociando y manejando conflictos:</b> ayudará a saber tomar decisiones y afrontar situaciones difíciles en la empresa.</li> <li>• <b>¿Cuánto conozco a mi compañero de trabajo?:</b> se debe tener en cuenta que todos son un equipo y el compañerismo debe prevalecer.</li> <li>• <b>El carisma para liderar un equipo:</b> no solo se trata de delegar funciones, sino de todos juntos involucrarse para lograr resultados positivos.</li> <li>• <b>Feedback y retroalimentación</b></li> </ul>	<p>Los temas se irán adecuando de acuerdo a la prioridad del supervisor de área. Iniciará a partir de junio a diciembre.</p>

**Figura 24**

*Cafetera con molidor para el comedor del personal*

Cafetera Con Molidor de Café Imaco ICMG4070 750W  
 IMACO | SKU: 1000247297 Compartir

Oferta **S/ 298<sup>99</sup>** -23%  
 Regular S/ 389

[Calcula tus cuotas con Tarjeta oh!](#) ▾

> - 1 + Agregar

**oh!** ¡Pide tu Tarjeta oh! y recibe S/100 en tu primera compra online [¡Solicítala aquí!](#)

Vendido y despachado por: **ONLY MAX LINE** [Ver términos y condiciones](#)

Contactar a un asesor de ventas

**Figura 25**

*Mesa rectangular plegable para el comedor del personal*



Mesa rectangular plegable 180cm Negro

NORTHWEST | SKU: 131979 Compartir

Regular **S/ 299<sup>90</sup>** Despacho desde 24 Hrs.

[Calcula](#) tus cuotas con Tarjeta oh! ▼

- 1 + Agregar

**oh!** ¡Pide tu Tarjeta oh! y recibe S/100 en tu primera compra online [¡Solicítala aquí!](#)

Vendido y despachado por: **Promart** [Ver términos y condiciones](#)

**Figura 26**

*Termoventilador de pared para el comedor del personal*



Termoventilador de pared WH2000

IMACO | SKU: 48519 Compartir

Regular **S/ 299** Despacho desde 24 Hrs.

[Calcula](#) tus cuotas con Tarjeta oh! ▼

- 1 + Agregar

**oh!** ¡Pide tu Tarjeta oh! y recibe S/100 en tu primera compra online [¡Solicítala aquí!](#)

[Agregar Extra Garantía](#)

**Cuadro 4**

*Presupuesto de las implementaciones y remodelaciones*

Presupuesto				
Descripción	Unidad	Precio unidad	Total	
Pintar paredes área de descanso	1	S/ 1.500,00	S/	1.500,00
Remodelación electricidad del área de descanso	1	S/ 500,00	S/	500,00
Subsanar detalles del área de descanso	1	S/ 1.000,00	S/	1.000,00
Pintar paredes de 2 oficinas	2	S/ 1.000,00	S/	2.000,00
Remodelación electricidad de 2 oficinas	2	S/ 500,00	S/	1.000,00
Subsanar detalles de las 2 oficinas	2	S/ 1.200,00	S/	2.400,00
Mesa rectangular plegable	2	S/ 299,90	S/	599,80
Cafetera con molidor de café	1	S/ 299,00	S/	299,00
Termo ventilador de pared	1	S/ 299,00	S/	299,00
		<b>Total</b>		<b>S/9.597,80</b>

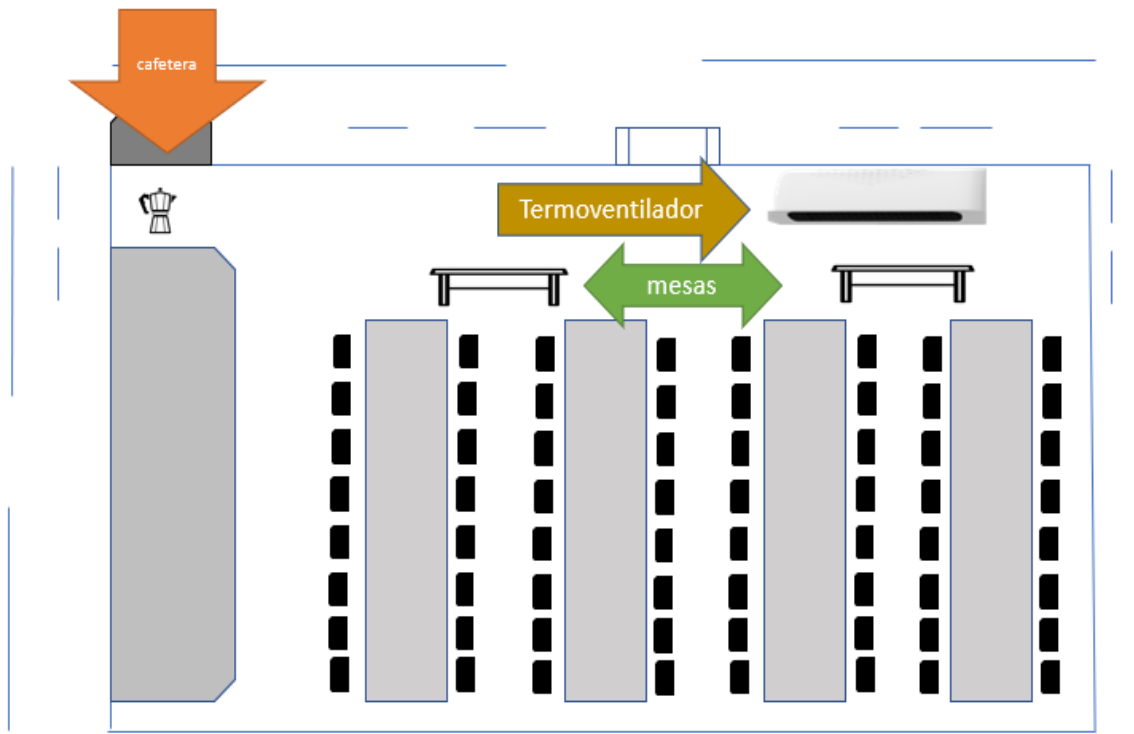
**Figura 27**

*Comedor de los colaboradores*



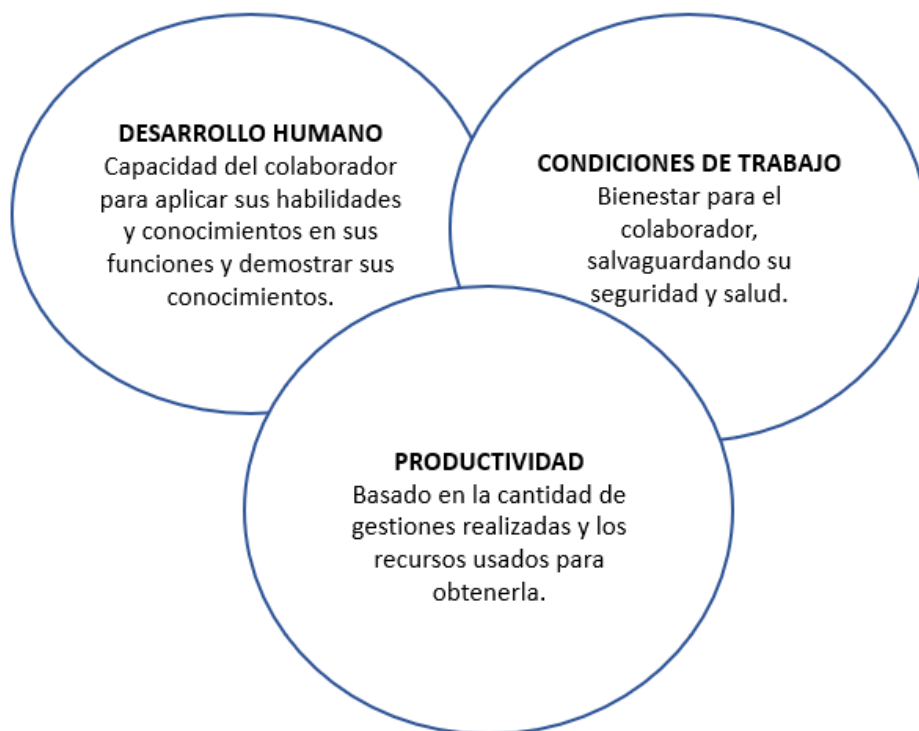
**Figura 28**

*Layout de distribución*



**Figura 29**

*Esquema del método de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS, LIMA 2022

**INSTRUCCIÓN:** Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene sobre la satisfacción laboral de la empresa privada de servicios. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 18-29 años ( ) 30-40 años ( ) 41 a más ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUBCATEGORÍA LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES (Habilidades-aptitudes-retroalimentación)					
1	¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?	1	2	3	4	5
2	¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?	1	2	3	4	5
3	¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?	1	2	3	4	5
4	¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA RECOMPENSAS EQUITATIVAS (Incentivos-salarios justos-estandarizar pagos)</b>						
5	¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?	1	2	3	4	5
6	¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?	1	2	3	4	5
7	¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?	1	2	3	4	5

8	¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO</b> <b>(Ambiente laboral-comodidad-herramientas y equipos adecuados)</b>						
9	¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?	1	2	3	4	5
10	¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?	1	2	3	4	5
11	¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?	1	2	3	4	5
12	¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA TRABAJO EN EQUIPO</b> <b>(Interacción social-compañeros colaboradores-resultados positivos)</b>						
14	¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5
16	¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?	1	2	3	4	5
17	¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?	1	2	3	4	5
18	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?	1	2	3	4	5



# Ficha N.º 1 de validación del cuestionario:



## Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																					
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																										
<b>Sub categoría 1: LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES</b>																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicadores: Habilidades-aptitudes-retroalimentación																																											
1.	¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?				4				4				4				4				4																						
2.	¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?				4				4				4				4				4																						
3.	¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?				4				4				4				4				4																						
4.	¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?				4				4				4				4				4																						
<b>Sub categoría 2: RECOMPENSAS EQUITATIVAS</b>																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicadores: Incentivos-salarios justos-estandarizar pagos																																											
5.	¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?				4				4				4				4				4																						
6.	¿Considero que mi salario es equitativo considerando las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?				4				4				4				4				4																						
7.	¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?				4				4				4				4				4																						
8.	¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?				4				4				4				4				4																						

<b>Sub categoría 3: CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO</b>																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicadores: Ambiente laboral-comodidad-herramientas y equipos adecuados																																											
9.	¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?				4				4				4				4				4																						
10.	¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?				4				4				4				4				4																						
11.	¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?				4				4				4				4				4																						
12.	¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?				4				4				4				4				4																						
13.	¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?				4				4				4				4				4																						
<b>Sub categoría 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicadores: Interacción social-compañeros colaboradores-resultados positivos																																											
14.	¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?				4				4				4				4				4																						
15.	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?				4				4				4				4				4																						
16.	¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?				4				4				4				4				4																						
17.	¿Cuando se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?				4				4				4				4				4																						
18.	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?				4				4				4				4				4																						

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Nombres y Apellidos	Victoria Gardí Melgarejo	DNI N°	04066364
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	965048970
Años de experiencia	16	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	14-04-2022
Metodólogo/ temático	temático		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Ficha N.º 2 de validación del cuestionario:

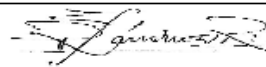
### Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.							
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.
<b>Sub categoría 1: LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES</b>																					
Indicadores: Habilidades-aptitudes-retroalimentación																					
1.	¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?					4					4					4					4
2.	¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?					4					4					4					4
3.	¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?					4					4					4					4
4.	¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?					4					4					4					4
<b>Sub categoría 2: RECOMPENSAS EQUITATIVAS</b>																					
Indicadores: Incentivos-salarios justos-estandarizar pagos																					
5.	¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?					4					4					4					4
6.	¿Considero que mi salario es equitativo considerando las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?					4					4					4					4
7.	¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?					4					4					4					4
8.	¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?					4					4					4					4

<b>Sub categoría 3: CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO</b>																					
Indicadores: Ambiente laboral-comodidad-herramientas y equipos adecuados																					
9.	¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?					4					4					4					4
10.	¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?					4					4					4					4
11.	¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?					4					4					4					4
12.	¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?					4					4					4					4
13.	¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?					4					4					4					4
<b>Sub categoría 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>																					
Indicadores: Interacción social-compañeros colaboradores-resultados positivos																					
14.	¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?					4					4					4					4
15.	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					4					4					4					4
16.	¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?					4					4					4					4
17.	¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?					4					4					4					4
18.	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?					4					4					4					4

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [ X ]	Aplicable después de corregir [ ]	No aplicable [ ]
Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque		DNI N° 43339740
Condición en la universidad	Docente		Teléfono / Celular 995607433
Años de experiencia	13		Firma 
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		Lugar y fecha 17-04-2022
Metodólogo/ temático	temático		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>Coentrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Ficha N.º 2 de validación del cuestionario:

### Ficha de validez del cuestionario


Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones				
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.								
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
<b>Sub categoría 1: LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES</b>																						
Indicadores: Habilidades-aptitudes-retroalimentación																						
1.	¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente?					4					4					4					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
2.	¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas?					4					4					4					4	
3.	¿Soy constante en cualquier labor que emprendo?					4					4					4					4	
4.	¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?					4					4					4					4	
<b>Sub categoría 2: RECOMPENSA S EQUITATIVAS</b>																						
Indicadores: Incentivos-salarios justos-estandarizar pagos																						
5.	¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo?					4					4					4					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
6.	¿Considero que mi salario es equitativo considerando las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno?					4					4					4					4	
7.	¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades?					4					4					4					4	
8.	¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?					4					4					4					4	

<b>Sub categoría 3: CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO</b>																						
Indicadores: Ambiente laboral-comodidad-herramientas y equipos adecuados																						
9.	¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente?					4					4					4					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
10.	¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente?					4					4					4					4	
11.	¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio?					4					4					4					4	
12.	¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?					4					4					4					4	
13.	¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?					4					4					4					4	
<b>Sub categoría 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>																						
Indicadores: Interacción social-compañeros colaboradores-resultados positivos																						
14.	¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo?					4					4					4					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
15.	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					4					4					4					4	
16.	¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente?					4					4					4					4	
17.	¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar?					4					4					4					4	
18.	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?					4					4					4					4	

#### DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Nombres y Apellidos	David Flores Zafrá	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	5	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	14-04-2022
Metodólogo/ temático	metodológico		

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

##### Entrevista

Concepto de entrevista	Satisfacción laboral en una empresa privada de servicios, Lima 2022		
Entrevistados			
<b>Entrevistado (Entv.1)</b>	<b>Entrevistado (Entv.2)</b>	<b>Entrevistado (Entv.3)</b>	<b>Entrevistado (Entv.4)</b>
<b>Jefe de recursos humanos</b>	<b>Jefe de calidad</b>	<b>Administradora</b>	<b>Supervisor</b>

##### Categoría problema:

SATISFACCIÓN LABORAL

##### Guía de entrevista

##### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Labor que plantee retos mentales	Habilidades Aptitudes Retroalimentación	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y cómo los motivan a ser constantes en su gestión? ¿Por qué?
2	Recompensas equitativas	Incentivos Salarios justos Estandarizar pagos	¿Cuáles son los beneficios laborales que les otorgan a los colaboradores? ¿Cómo los mantienen incentivados? ¿Por qué?

			¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?
3	Condiciones apropiadas de trabajo	Ambiente laboral Comodidad Herramientas y equipos adecuados	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a sus colaboradores? ¿Les brindan las comodidades adecuadas? ¿Por qué?
4	Trabajo en equipo	Interacción social Compañeros colaboradores Resultados positivos	¿Cómo es la relación de los colaboradores de la empresa? ¿Se apoyan entre sí para lograr los objetivos? ¿Por qué?

#### Observaciones

La entrevista se realizó mediante llamada telefónica.

Anexo 5: Base de datos

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	2	2	4	5	3	2	3	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5
2	3	5	5	4	3	3	3	1	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2
4	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	2	2	5	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
8	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	5	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
12	1	1	5	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
13	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	1	5	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
15	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
16	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5
18	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	1	1	4	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3
25	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
26	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
27	4	4	5	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4

28	1	1	5	1	1	1	3	1	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4
29	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
30	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
32	3	3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
33	5	4	5	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
34	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
35	2	3	5	3	3	2	4	1	4	3	1	3	4	4	4	3	3	2
36	2	2	4	2	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3
37	2	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
38	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4
42	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
43	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
44	3	3	4	3	4	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2
45	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1
48	2	2	5	1	2	2	3	1	1	1	4	1	1	3	3	2	2	3
49	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
50	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Guía de entrevista

#### DATOS GENERALES

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Jefe de recursos humanos
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevistado 1
<b>Fecha:</b>	23-04-22
<b>Lugar de la entrevista:</b>	Virtual

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas de la entrevista</b>
1	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y como los motivan a mejorar? ¿Por qué?	Los colaboradores tienen retroalimentación semanalmente por parte de sus supervisores, esto los motiva a mejorar cada vez más en sus funciones y esforzarse por ser los mejores del ranking del mes. Esta retroalimentación se da porque ellos necesitan saber en qué punto les falta mejorar o en qué aspectos les está yendo super bien, así puedan plasmarlo a sus demás compañeros. Los chicos siempre quieren ser los primeros en su área, por ello, nosotros como empresa tratamos de reconocer cuando se hace un buen trabajo.
2	¿Cuáles son los beneficios laborales que les otorgan a los colaboradores? ¿Cómo los mantienen incentivados? ¿Por qué?	Como toda empresa formal, todos los colaboradores se encuentran con contrato y en planilla, reciben el sueldo que se les indica desde el primer día de su inducción. Asimismo, se les mantiene motivados con las bonificaciones o variables adicionales que ellos puedan percibir en el mes, esto es muy importante porque además de ponerle pilas a la gestión, hacen un trabajo estupendo y cuando ven su boleta de pago se



		sorprenden al recibir un pago extra por buen desempeño.
3	¿Consideran que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?	Por supuesto que sí, es un sueldo que está por encima del mercado. Normalmente ellos en otras empresas solo cobran un sueldo fijo, pero acá saben que, si se desempeñan bien, tendrán un dinero extra que los beneficia por su buena gestión y ese bono pueden llevárselo todos los meses sin excepción. Nosotros como empresa también estamos trabajando por ir incrementando los sueldos poco a poco, esto ayudará a fidelizar al personal y que la empresa sea reconocida por ello.
4	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a sus colaboradores? ¿Les brindan las comodidades adecuadas? ¿Por qué?	Los colaboradores tienen una infraestructura adecuada para realizar sus funciones, los equipos tecnológicos son modernos y les permite trabajar sin interrupciones. La empresa está tratando de mejorar poco a poco en todo lo relacionado a adquirir nuevas computadoras, ambientar otros espacios para que puedan sentir la comodidad necesaria en su descanso y puedan sentirse como en casa. Aquí nos preocupamos por el bienestar de los chicos, ya que, muchos de ellos estudian y la idea es que puedan estar tranquilos sin estresarse.
5	¿Cómo es la relación de los colaboradores de la empresa? ¿Se apoyan entre sí para lograr los objetivos? ¿Por qué?	La relación que ellos tienen es muy buena, cada área es manejada por un determinado supervisor y yo considero que todos hacen que los chicos realicen el mejor trabajo en equipo. Por supuesto que todos quieren llegar al objetivo, porque además de cumplir con sus indicadores, reciben el bono extra que para ellos es muy importante sobre todo en esta época. Esta labor es muy importante para los supervisores de área, ellos manejan muy bien al personal que tienen a su cargo y los incentivan de mil maneras a mejorar.

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Jefe de calidad
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevistado 2
<b>Fecha:</b>	26-04-22
<b>Lugar de la entrevista:</b>	Virtual

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas de la entrevista</b>
1	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y cómo los motivan a mejorar? ¿Por qué?	El feedback que les brindamos nosotros como área de calidad lo realizamos semanalmente, enviamos informes a los supervisores con el fin de que ellos les indiquen a sus colaboradores como van con sus gestiones. Esto de hecho es muy beneficioso porque al estar bien con los indicadores, ellos percibirán un bono adicional. Si bien es cierto, no todos los trabajadores hacen la misma labor, ni sienten la misma emoción en su área de trabajo, pero con esta retroalimentación se quiere que todos manejen una misma línea de trabajo y superen las expectativas que tenemos hacia ellos.
2	¿Cuáles son los beneficios laborales que les otorgan a los colaboradores? ¿Cómo los mantienen incentivados? ¿Por qué?	Los colaboradores reciben todos los beneficios que la ley manda, además de encontrarse en planilla por contrato. Si un personal no realiza bien sus gestiones, simplemente no se les renueva, muchas veces se ha visto a personas que no alcanzar siquiera el periodo de prueba. Yo considero que cada colaborador se motiva por las obligaciones que tiene pendientes como persona, hay muchos jóvenes que estudian, eso es un motivo más para esforzarse en su trabajo y hasta llevarse el bono cada mes.

3	<p>¿Consideran que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?</p>	<p>Quiero comentarte que la empresa está trabajando para incrementar los sueldos a sus trabajadores, si bien es cierto, no es un gran sueldo, pero considero que el salario que se brinda aquí, es mejor al de otras compañías del mismo rubro. Muchos trabajadores merecen que su sueldo sea más alto, eso es algo que la empresa viene revisando y analizando para poder aplicarlo a sus colaboradores que realmente se ponen la camiseta.</p>
4	<p>¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a sus colaboradores? ¿Les brindan las comodidades adecuadas? ¿Por qué?</p>	<p>En ese punto la empresa también está trabajando, porque tengo entendido que algunos equipos tecnológicos son obsoletos o antiguos y no permiten que los trabajadores gestionen bien. Por otro lado, la infraestructura no es mala, pero se debe mejorar en el comedor y sala de descanso para que así, los trabajadores puedan relajarse un poco para luego seguir con la gestión. Esto es muy importante y esperamos que pronto todo quede perfecto para el bienestar de la empresa y colaboradores.</p>
5	<p>¿Cómo es la relación de los colaboradores de la empresa? ¿Se apoyan entre sí para lograr los objetivos? ¿Por qué?</p>	<p>Yo considero que aquí debe liderar la cabeza del equipo, ellos deben hacer que sus chicos sientan el compromiso de trabajar en equipo para conseguir el objetivo deseado y llevarse los bonos que tanto los tiene motivados para seguir esforzándose. El área de calidad al analizar muchos aspectos, se da con la sorpresa que algunos colaboradores se apoyan entre todos, que orgullo me da cuando veo buenos resultados en diferentes áreas, eso habla muy bien de sus supervisores.</p>

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Administradora
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevistado 3
<b>Fecha:</b>	26-04-22
<b>Lugar de la entrevista:</b>	Virtual

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas de la entrevista</b>
1	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y como los motivan a mejorar? ¿Por qué?	Si bien es cierto, yo me encargo más del área administrativa de los colaboradores, pero al revisar información relacionada a reuniones que los colaboradores tiene con sus supervisores, veo que por lo menos una vez a la semana realizan su feedback para que de esta manera se sepa en qué están fallando y qué puntos se debe mejorar. Yo considero que esta retroalimentación se debe realizar acompañada de capacitaciones, para poder reforzar algunas habilidades de los colaboradores. Esto es algo que se ha planteado a la empresa, pero hasta el momento no hay respuesta.
2	¿Cuáles son los beneficios laborales que les otorgan a los colaboradores? ¿Cómo los mantienen incentivados? ¿Por qué?	Son muchos los beneficios que se les brinda a los trabajadores, ellos saben muy bien que esta es una empresa formal que se preocupa por su bienestar y lo primero es colocarlos en planilla. Yo pienso que el horario en muchos casos debería ser más flexible para algunos trabajadores que se esfuerzan en llegar a la meta y que hasta se motivan por recibir el bono mensual. Se les mantiene motivados con los pagos puntuales y con los bonos mensuales que sólo algunos reciben.
3	¿Consideran que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?	El sueldo es prácticamente el mismo que se maneja en el rubro, de hecho, muchos jóvenes en la empresa van escalando de puesto y a veces demora mucho que se les apruebe su aumento en su salario.

		El sueldo en sí, no es un cien por ciento adecuado, pero no está mal cuando quieres ganar un dinero extra y trabajas duro para llevarte el bono mensual que es muy bueno, hay muchos trabajadores que se lo llevan mensualmente sin excepción.
4	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a sus colaboradores? ¿Les brindan las comodidades adecuadas? ¿Por qué?	Lo que sí puedo comentarte es que la empresa está esforzándose por darle lo mejor a sus trabajadores. En cuanto a las condiciones físicas y materiales les falta mucho por mejorar, las máquinas son algo antiguas que espero se cambien pronto, el área de descanso no es de lo mejor, pero por lo menos se puede descansar un poco. Los colaboradores sé que no están del todo cómodos con la infraestructura ni los equipos, pero poco a poco se irá mejorando en ello, porque la empresa también piensa en muchas cosas pendientes.
5	¿Cómo es la relación de los colaboradores de la empresa? ¿Se apoyan entre sí para lograr los objetivos? ¿Por qué?	Son diversas áreas que manejan un grupo de personas diferentes, sé que algunos colaboradores se esfuerzan y se apoyan para lograr los objetivos, así como también sé que hay otro grupo de personas que se fijan si su compañero se llevó el bono y dicen, pero por qué él sí y yo no. Eso no debe pasar en los equipos, los supervisores deben trabajar en mejorar el ambiente y fomentar el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos. Asimismo, llevarse un bono implica gestionar muy bien, no todas las personas se lo llevan, ya que, no cumplen con lo que se pide.

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Supervisor
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevistado 4
<b>Fecha:</b>	26-04-22
<b>Lugar de la entrevista:</b>	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y como los motivan a mejorar? ¿Por qué?	Como supervisor estoy pendiente de que me envíen los informes semanalmente y de esta manera poder darle el feedback a cada uno de mis chicos. Esto implica en que debo insistir muchas veces al área de calidad para esto, ya que, a veces demoran mucho en brindar la información o datos que se solicitan. De acuerdo a ello, la mejor motivación que tienen los trabajadores son las bonificaciones que se les da, de hecho, me gustaría que todos se lo lleven, pero los porcentajes no mienten y en base a ello, se calculan los bonos. Porque todo aquel que se esfuerza, merece su reconocimiento.
2	¿Cuáles son los beneficios laborales que les otorgan a los colaboradores? ¿Cómo los mantienen incentivados? ¿Por qué?	La empresa es cien por ciento formal, colocan a los chicos en planilla, les dan su asignación familiar cuando aplica, sus vacaciones y todo lo que la ley pide. Considero que el incentivo que los mantienen contentos es el bono mensual, porque es un dinero extra que cae bien a todos, sobre todo a los que tienen hijos o los chicos que estudian. He pedido también a mi jefatura que aprueba otro bono pequeño a algunos que no llegan a la meta por un poquito, porque, aunque no lo creas a veces los chicos se esfuerzan y no se llevan el bono, por ello, en ocasiones solicitan su renuncia porque no se encuentran satisfechos debido a ese tema.
3	¿Consideran que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?	El sueldo no siempre es el adecuado porque muchas veces llega más trabajo a nuestra área, tenemos que correr para avanzar, hacer una buena gestión, no tener problemas en el área, manejar bien los programas, imagínate, eso merece un aumento, espero que se pueda revisar ello y de esta manera incentivar a los chicos para que sigan

		logrando una buena gestión y por supuesto llevarse el bono.
4	¿Qué tipo de condiciones físicas y/o materiales brinda la empresa a sus colaboradores? ¿Les brindan las comodidades adecuadas? ¿Por qué?	La empresa está tratando en lo posible de mejorar este tipo de condiciones, admito que a mí también a veces me impide trabajar rápidamente los equipos antiguos que tiene la empresa. Quizás el área de descanso y las oficinas están mejorando a lo que estaba en años anteriores. Asimismo, pienso que brindar todas las comodidades a los trabajadores es fundamental para que de esta manera se pueda trabajar en equipo y fortalecer la unión entre todos.
5	¿Cómo es la relación de los colaboradores de la empresa? ¿Se apoyan entre sí para lograr los objetivos? ¿Por qué?	Como te venía diciendo, cada espacio de la empresa hace que se fomente la unión entre los chicos, te comento que la relación que ellos mantienen es buena, por supuesto que en muchas ocasiones tienen puntos de vista diferentes, a veces un colaborador se molesta o piensa que es injusto que otra persona se lleve el bono. La verdad yo trato de mejorar la relación que tienen ellos y de esta manera lograr los objetivos de la empresa para beneficio de todos, porque lo importante para mí es full trabajo en equipo y ser una familia.

## Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

The screenshot shows the main interface of Atlas.ti. The top menu bar includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The left sidebar shows the 'Explorador del proyecto' with a search bar and a list of project elements: Documentos (0), Códigos (0), Memos (0), Redes (0), Grupos de documentos (0), Grupos de códigos (0), Grupos de memos (0), Grupos de redes (0), and Transcripciones de multi... The main area displays the project title 'Tesis\_Gonzales Rey Cinthya' and a message: 'The project has no comments. Click to edit comment'. Below this is a 'Project Overview' section with a table of statistics:

Category	Count
Documents	0
Codes	0
Quotations	0
Memos	0
Networks	0

Additional information on the right side of the overview includes: Created by Cinthya Milagros Rey on 26/04/2022, Last modified: Never, Current user Cinthya Milagros Rey, and Version 22.0.10.0.

The screenshot shows a document view in Atlas.ti. The top menu bar includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Herramientas', 'Transcripciones', and 'Vista'. The left sidebar shows the 'Explorador del proyecto' with a search bar and a list of project elements: Tesis\_Gor, Docu, Códig, Mem, Redes, Grupr, Grupr, Grupr, Grupr, and Trans. The main area displays the document title 'Guía de entrevista' and a table with the following data:

DATOS GENERALES	
Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de recursos humanos
Código de la entrevista:	Entrevistado 1
Fecha:	23-04-22
Lugar de la entrevista:	Virtual

Below the table is another table with the following data:

Nr o.	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Con qué frecuencia se les da feedback a los colaboradores y como los motivan a mejorar? ¿Por qué?	Los colaboradores tienen una retroalimentación semanalmente por parte de sus superiores. Esta retroalimentación se da porque los colaboradores quieren motivarse a mejorar cada vez más en su área. Esta retroalimentación se da porque los colaboradores quieren saber en que punto les falta mejorar y como mejorar. Los colaboradores están yendo super bien, así pueden competir con los demás compañeros. Los chicos siempre quieren ser los primeros en su área, por ello la empresa tratamos de reconocer sus...



Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Grupos de códigos

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del | D: 1: Guia de Entrevista\_Gonzales Rey Cinthya -Rtf Administrador de grupos de códigos

Buscar Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
C1 Satisfacción laboral	0	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:15	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:15
C1.1 Labor que plantee retos mentales	0	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:12	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:12
C1.2 Recompensas equitativas	0	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:13	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:13
C1.3 Condiciones apropiadas de tra...	0	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:13	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:13
C1.4 Trabajo en equipo	0	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:14	Cinthya Milagros Rey	05/06/2022 12:14

Códigos en grupo: Nombre

Códigos no en grupo: Nombre

<

>

Comentario:

Comentario: a single item to show its cor

Select a code group to show its comment.

## Anexo 8: Ficha de validación de la propuesta



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022

**Nombre de la propuesta:** Mejora continua

Yo, Victoria Gardí Melgarejo identificada con DNI Nro. 04066364 Especialista en Administración Actualmente laboro en la Universidad Wiener, Ubicado en Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación es factible y viable.....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

Firma

## Anexo 9: Ficha de evaluación de tesis holística

FICHA DE EVALUACIÓN DE TESIS HOLÍSTICA	
<b>Título de la Tesis</b>	Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022
<b>Datos del Estudiante</b>	<b>Gonzáles Rey, Cinthya Milagros</b>
<b>Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):</b>	<b>27/06/2022</b>
<b>Nombre del asesor temático:</b>	<b>Victoria Gardí Melgarejo</b>

PUNTUACIÓN	
<b>1</b>	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
<b>2</b>	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
<b>3</b>	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
<b>4</b>	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

## INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Crterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<b>1. TÍTULO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>El título es conciso e informativo acerca del objetivo principal del escrito (máx. 20 palabras)</li> <li>Cumple con identificar la categoría solución y problema.</li> </ul>	4	
<b>2. RESUMEN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación.</li> <li>Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones.</li> </ul>	4	
<b>3. INTRODUCCIÓN</b>		

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional.</li> <li>Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia.</li> </ul>	4	
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística.</li> <li>Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas).</li> <li>Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio.</li> </ul>	4	
<b>5. METODOLOGÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos.</li> <li>Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos.</li> <li>Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados.</li> </ul>	4	
<b>6. RESULTADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa.</li> <li>La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías.</li> <li>La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización.</li> </ul>	4	
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio.</li> <li>Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.</li> </ul>	4	
<b>8. COHERENCIA GENERAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones.</li> </ul>	4	
<b>9. APORTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución.</li> </ul>	4	

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)</b>
<b>10. MANEJO DE CITAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años.</li> <li>• Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor</li> <li>• Atiende las normas APA séptima edición.</li> </ul>	4	
<b>VALORACIÓN PROMEDIO</b> (Sumatoria del puntaje/10)	<b>10</b>	
<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>		

### **DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA**

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

<b>Recomendación</b>	<b>Marque con X</b>
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



-----  
**Firma de asesor temático**

## Anexo 10: Pantallazo de turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad Norbert Wiener. The document text is as follows:

Universidad Norbert Wiener  
FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Tesis  
Propuestas para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022

Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

AUTORA  
Br. Gonzales Rey, Cinthya Milagros  
ORCID  
0000 0002 8472 4852  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD  
Sociedad y transformación digital  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD  
Gestión, negocios y tecnología  
LIMA - PERÚ  
2022

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Summary of matches) panel shows a 12% similarity score. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

The interface also shows navigation controls, a page number of 1 of 58, a word count of 16489, and a 'Versión solo texto del informe' (Text-only version of the report) button.

## Anexo 11: Matrices de trabajo

### Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

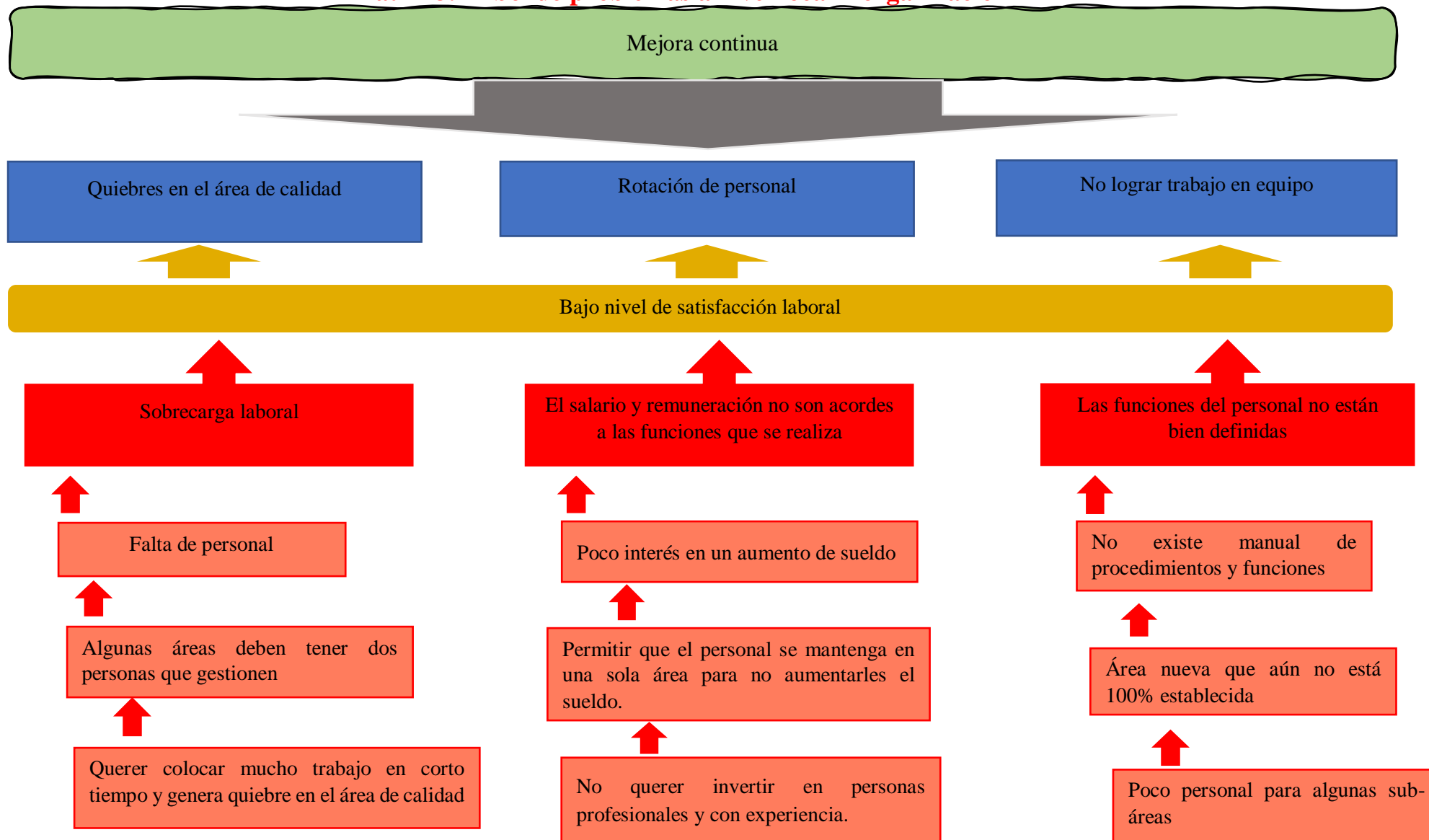
Problema de investigación a nivel internacional Satisfacción laboral Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral Factores organizacionales	<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral	<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral Salarios Elementos estratégicos
<b>Título del informe</b>	Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil	<b>Título del informe</b>	Great Place to Work presenta a Los Mejores Lugares para Trabajar del Mundo 2021	<b>Título del informe</b>	Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral.
<p>Un estudio ecuatoriano evidenció que, formar parte de la toma de decisiones de la empresa, percibir un salario y un ambiente de trabajo inadecuado, son elementos de insatisfacción laboral. Asimismo, se determinó de manera sobresaliente, que las remuneraciones y el área de trabajo repercuten en la satisfacción de los colaboradores. Cabe mencionar que, si un colaborador se encuentra satisfecho en su trabajo, va a producir más y generará más rentabilidad para la empresa. Sin embargo, los insatisfechos no se desempeñan de la misma manera, incluso llegan a ausentarse y abandonar el trabajo.</p>		<p>En el contexto mundial, un 90% de los trabajadores de las 25 mejores empresas para trabajar, se sienten atraídos con las organizaciones porque aplican honestidad y buena moral, además de hacer el bien a la sociedad. Las 25 mejores empresas para trabajar en el mundo, crean experiencias increíbles para sus trabajadores. Estas organizaciones brindan a su equipo, oportunidad de desarrollo, otorgan beneficios que les corresponde, los incentivan y les atribuyen reconocimientos. Para lograr pertenecer a este ranking internacional, tienen que haber participado consecutivamente en esta propuesta y ser una empresa que sobresale en los continentes de América Latina, Europa, Asia, África, Norteamérica o Australia.</p>		<p>Un estudio colombiano determinó que, los salarios, incentivos y prestaciones, son los componentes que mayormente influyen en la satisfacción laboral, así como en la relación entre el colaborador y la organización, por ello, las empresas están dispuestas a implantar estrategias, luego ejecutarlas con un presupuesto bien analizado, conociendo al trabajador no solo en sus asuntos personales, sino también lo que sucede a su alrededor, sus agrados, sus proyecciones, logrando que el colaborador sea parte de la organización y aporte sus conocimientos a la empresa.</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	(Álvarez et al., 2019)	(Great Place to Work, 2021)		(Torres, 2019)	

## Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

<b>Problema de investigación a nivel nacional</b> <b>Satisfacción laboral</b> <b>Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022</b>					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral Remuneraciones	<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral Relaciones laborales	<b>Palabras claves del informe</b>	Satisfacción laboral Carga laboral Remuneraciones
<b>Título del informe</b>	Satisfacción laboral en la gestión administrativa	<b>Título del informe</b>	¿Quieres dejar tu trabajo?	<b>Título del informe</b>	Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana
<p>Un estudio limeño menciona que, los trabajadores se encuentran insatisfechos en la empresa donde trabajan, porque reciben bajos salarios, por el entorno laboral que se percibe y la inexistencia de un líder. La satisfacción laboral viene a ser la actitud positiva del colaborador en su trabajo y la gestión del talento humano es la encargada de lograr la satisfacción de sus colaboradores, deben tenerlos en cuenta a la hora de tomar decisiones, así como también, darles reconocimientos y motivación por su buena labor realizada.</p>		<p>En el contexto nacional, un informe periodístico indicó que, una de las interrogantes más recurrentes de los colaboradores en el Perú era si debían cambiarse o buscar otro empleo por tener poca satisfacción en las funciones o tareas actuales que realizan. Asimismo, se presenta otra problemática basada en las relaciones con otros trabajadores de la empresa, ya sea por conflictos o la inexistencia de trabajo en equipo. Por ello, las organizaciones deben analizar el entorno y tener proyectos positivos para todo el equipo para que, de esta manera, mejoren las relaciones laborales</p>		<p>Un estudio en Huánuco evidenció que la satisfacción laboral de los expertos y no expertos en salud, se altera según el cargo que desempeñan, por ello, se demostró que existe menos satisfacción en los colaboradores de menor cargo y los años que vienen trabajando, así mismo, la satisfacción de un colaborador va decayendo a partir de los 10 años de desempeñar sus labores. Con respecto a la edad, no se logró evidenciar que la satisfacción tenga relación con ese tema.</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	(Saavedra y Delgado, 2020)	(RPP, 2021)		(Challco y Robles, 2019)	



### Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



### Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Satisfacción laboral
Causa 1 Sobrecarga laboral	Sub causa 1: Falta de personal	Porque no están de acuerdo con el sueldo.	<p>Como parte de la satisfacción laboral, se identificaron las siguientes causas: (i) sobrecarga laboral, que conlleva a la falta de personal, algunas áreas deben tener dos personas que gestionen y se quiere colocar mucho trabajo en corto tiempo, ello genera quiebre en calidad.</p> <p>(ii) El salario y remuneración no son acordes a las funciones que se realizan, ello conlleva al poco interés en un aumento de sueldo, permitir que el personal se mantenga en una sola área para no aumentarles el sueldo y no querer invertir en personas profesionales y con experiencia.</p> <p>(iii) Las funciones del personal no están bien definidas, que conlleva a un inexistente manual de procedimientos y funciones, área nueva que aún no está 100% establecida y al poco personal para algunas sub-áreas.</p> <p>Por lo tanto, si no se atiende dicha problemática, se tendrá las siguientes consecuencias: Quiebres en el área de calidad, rotación de personal y no lograr trabajo en equipo.</p>
		Porque el personal solo termina su período de prueba.	
	Sub causa 2: Algunas áreas deben tener dos personas que gestionen	Porque la gestión es complicada y 1 solo no se da abasto.	
		Porque últimamente la carga de trabajo se ha incrementado debido a las renunciaciones.	
	Sub causa 3: Querer colocar mucho trabajo en corto tiempo y genera quiebre en el área de calidad	Por llegar a la cuota, sobrecargan el trabajo sin importar la complejidad.	
		Porque algunos puestos tienen demasiadas tareas diarias.	
Causa 2 El salario y remuneración no son acordes a las funciones que se realiza	Sub causa 4: Poco interés en un aumento de sueldo	Porque el tema se viene aplazando cada vez que se puede.	
		Porque RRHH indica que ese tema “lo están viendo”.	
	Sub causa 5: Permitir que el personal se mantenga en una sola área para no aumentarles el sueldo.	Porque después del período de prueba a veces cambian de personal o no les renuevan.	
		Porque es muy difícil escalar a otro puesto que tenga mejor salario.	
	Sub causa 6: No querer invertir en personas profesionales y con experiencia.	Porque se saturan de trabajo y no buscan promover al personal antiguo.	
		Porque mayormente contratan personal joven sin estudios previos.	
Causa 3 Las funciones del personal no están bien definidas	Sub causa 7: No existe manual de procedimientos y funciones	Porque nunca han definido función por función.	
		Porque al querer definir un manual, ingresa otro jefe o supervisor y el tiempo pasa y se queda en lo mismo.	
	Sub causa 8: Área nueva que aún no está 100% establecida	Porque al ser un área nueva, no hay control en la base de datos.	
		Porque solamente ven temas que son urgentes y dejan pasar de largo los demás temas pendientes.	
	Sub causa 9: Poco personal para algunas sub-áreas	Porque no prevén la cantidad de personal a contratar.	
		Porque el personal del mismo rango no comparte la igualdad en las funciones de la misma área.	

## Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais em Educação Física que atuam em academias de ginástica	Metodología	
Autor	Caroline Broch, Ana Flávia Backes, Rosemeire Gonçalves Lopes, Ana Caroline Farias Fiori, Fabiane Castilho Teixeira Breschiliare	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Brasil	Tipo	Descriptivo
Año	2021		
Objetivo	Investigar la satisfacción e insatisfacción en el trabajo de diez profesionales de Educación Física que trabajan en gimnasios en la ciudad de Maringá-PR.	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo
		Población	Diez (10) profesionales de Educación Física
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que existe una relación directa entre las condiciones objetivas de trabajo y la satisfacción e insatisfacción con el desempeño profesional en el contexto de desempeño de los centros de cultura fitness. La realidad vivida por estos profesionales reflexiona sobre la insatisfacción con el salario, con las condiciones de trabajo, con la relevancia social del trabajo y con la posibilidad de articular trabajo y el espacio total de la vida.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Broch et al. (2021), en su estudio acerca de la satisfacción e insatisfacción laboral que tienen los trabajadores de educación del deporte en el gimnasio donde trabajan, tuvo como objetivo indagar acerca de lo satisfecho que pueda estar un colaborador experto en educación física que realiza sus labores en un centro fitness. El estudio usó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, realizando entrevista a 10 profesionales de ese rubro. Se concluyó que el ambiente y el entorno laboral se relacionan con lo satisfecho que pueda estar un colaborador y, por ende, desempeñará bien sus funciones en el trabajo. Asimismo, estos trabajadores expresan que no se encuentran satisfechos con la remuneración, con el ambiente laboral, con las funciones que realizan y con lo relacionado a socializar con su entorno o con su alrededor. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la entrevista para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Broch et al., 2021)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Teacher job satisfaction : the importance of school working conditions and teacher characteristics	Metodología	
Autor	Ana Toropova, Eva Myrberg, Stefano Johansson	Enfoque	
Lugar:	Suecia	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Este estudio tuvo como objetivo investigar las relaciones entre la satisfacción laboral de los docentes, las condiciones de trabajo escolar y las características de los docentes.	Diseño	Internacional del estudio TIMSS
Resultados		Método	Análisis factorial
		Población	200
		Muestra	200 profesores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que los aspectos de las condiciones de trabajo escolar, la carga de trabajo de los docentes, la cooperación y la disciplina de los estudiantes, fueron los más importantes para la satisfacción laboral de los docentes. Los maestros con más experiencia de desarrollo profesional y las maestras más eficaces tendían a tener niveles más altos de satisfacción laboral.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Toropova et al. (2019), en su estudio acerca de la satisfacción laboral de los maestros y la relevancia del entorno laboral en una escuela, tuvo como objetivo indagar sobre la relación de la satisfacción en el trabajo de los maestros, su entorno laboral del colegio y algunas peculiaridades de los profesores. La investigación utilizó un diseño internacional del estudio TIMSS, donde 200 profesores fueron encuestados. Se concluyó que el ambiente laboral de la escuela, las funciones laborales de los profesores, la realización de actividades y el buen comportamiento de los alumnos, eran los aspectos más importantes para que los profesores se encuentren satisfechos. Asimismo, se evidenció que los docentes con más años de trabajo y que realizan sus funciones de manera eficaz, suelen tener mayor nivel de satisfacción. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Toropova et al., 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Measuring of job satisfaction : the use of quality of work life factors	Metodología	
Autor	Pavitra Dhamija, Shivam Gupta, Surajit Bag	Enfoque	
Lugar:	India	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Explorar la asociación de la satisfacción laboral con los factores de calidad de vida laboral de los empleados bancarios seguida de la relación de influencia esencial de estos conceptos con las características sociodemográficas, demostrando así su propia diferenciación.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	300
		Muestra	300 colaboradores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que el ambiente de trabajo poco propicio ha confirmado una asociación negativa con la satisfacción laboral. El estudio prevé aportar información útil al nivel superior de gestión de las organizaciones para mejorar la satisfacción laboral general de los empleados.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Dhamija et al. (2019), plantearon un estudio acerca de medir la satisfacción y los elementos relacionados al entorno laboral, que tuvo como objetivo investigar si la satisfacción laboral se asocia con los elementos del entorno de trabajo de los colaboradores de un banco, y si los factores, así como las diferencias sociales, influyen en la satisfacción laboral. Este estudio fue de tipo descriptivo y se encuestaron a 300 colaboradores. Se concluyó que el entorno laboral poco adecuado se asocia negativamente a la satisfacción de un colaborador. Por ello, para prever esta situación se aplicó conocimientos útiles para gestionar positivamente en la organización y se mejore la satisfacción de los trabajadores. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Dhamija et al., 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil	Metodología	
Autor	Luis Antonio Álvarez Silva, Lourdes Adriana López Rodríguez, Nelly Elizabeth Silva Avilés	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Su objetivo fue dar a conocer los factores más importantes de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa comercializadora de productos de cuidado personal en la zona mercantil de la bahía de Guayaquil.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Transversal
		Población	214
		Muestra	201 empleados
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que la participación en la toma de decisiones, la remuneración y las condiciones físicas son factores de insatisfacción laboral. Una de las conclusiones predominantes es que el sistema de compensaciones y las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los trabajadores.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Álvarez et al. (2019) en su estudio acerca de la satisfacción que pueden tener los trabajadores de una empresa de productos de cuidado personal en Ecuador, tuvo como objetivo investigar los aspectos relevantes que hacen que un trabajador se encuentre satisfecho en su puesto de trabajo en la comercialización de artículos para la belleza en Guayaquil. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, un diseño no experimental, un método transversal, así mismo, se usó la técnica de la encuesta a una muestra de 201 empleados. Se concluyó que participar en alguna decisión de la empresa, el salario que se percibe y el ambiente o infraestructura laboral son elementos que contribuyen para sentirse insatisfechos laboralmente. Asimismo, los incentivos, sueldos y el área de trabajo repercuten en la satisfacción de los colaboradores. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Álvarez et al., 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral	Metodología	
Autor	Elsa Cecilia Burgos Ríos, Carlos Alejandro Anaya Vázquez, Marco Alberto Núñez Ramírez, Rosalva Irma Castro Álvarez	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	México	Tipo	Descriptivo-comparativo
Año	2018		
Objetivo	El estudio tuvo como objetivo relacionar y diferenciar las dimensiones de satisfacción laboral porque son muchos los elementos que determinan a la satisfacción, donde es posible destacar a las prestaciones, ambiente físico y supervisión; sin embargo, todavía no queda claro cómo se asocian dichas dimensiones.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Transversal
		Población	50
		Muestra	50 empleados
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que la dimensión satisfacción se asocia de manera positiva y significativa respecto a las prestaciones, ambiente físico y supervisión. A partir de esto, se puede observar que tal variable juega un papel relevante para el entendimiento de las organizaciones, la cual, al ser un activo intangible, puede ser empleada estratégicamente para la obtención de ventajas competitivas sostenidas, al convertirse en un recurso valioso, raro, difícil de imitar e intransferible.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Burgos et al. (2018), en su estudio sobre los elementos que tienen relación y se diferencian en cuanto a la satisfacción laboral, tuvo como objetivo buscar que relación y diferenciación tienen los salarios, el entorno laboral y la supervisión en la satisfacción de un colaborador, por ello, dicho estudio realizó el análisis ya mencionado. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – comparativo, un diseño no experimental, método transversal y el cuestionario se realizó a 50 empleados. Se concluyó que la categoría satisfacción se relaciona positivamente en cuanto a los salarios, el entorno laboral y la supervisión. Asimismo, esta dimensión es fundamental para el funcionamiento de las empresas, para ello, se deben aplicar estrategias para que se logre una diferenciación y ventaja competitiva porque se considera un activo muy valorado en una organización. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Burgos et al., 2018)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Satisfacción laboral en la gestión administrativa	Metodología	
Autor	Janina Saavedra Meléndez, José Manuel Delgado Bardales	Enfoque	
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptivo
Año	2020		
Objetivo	El estudio tuvo como objetivo caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa, por ello, la satisfacción laboral es direccionada por el área de los recursos humanos quien toma en cuenta a los colaboradores como el centro de toda organización para reconocer y motivar el desempeño laboral.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	11
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, la satisfacción laboral en la gestión administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los colaboradores de estas instituciones no están del todo satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el deficiente liderazgo.	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Saavedra y Delgado (2020), en su estudio sobre la satisfacción de un colaborador en cuanto a las funciones de la administración y tuvo como objetivo, determinar la satisfacción laboral que tienen los colaboradores en el área administrativa, asimismo, la gestión del talento humano es la encargada de lograr la satisfacción de sus colaboradores, deben tenerlos en cuenta en la toma de decisiones, así como también, darles reconocimientos y motivación por su buena labor realizada en la organización. El estudio usó un tipo descriptivo, un diseño no experimental. Se concluye que la satisfacción en el trabajo, viene a ser la actitud positiva del colaborador en la organización, los trabajadores se encuentran insatisfechos en esta empresa por recibir bajos salarios, por el entorno laboral y también la inexistencia de un líder. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Saavedra y Delgado, 2020)		



Datos del antecedente nacional X:			
Título	Modelo super teams para mejorar la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora, Lima 2020	Metodología	
Autor	Chinchay Tisoc Luis Alberto	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2020		
Objetivo	Esta investigación fue realizada con el propósito de promover estrategias que incrementen el bienestar de los colaboradores en dicha empresa.	Diseño	Explicativo secuencial
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	30 empleados
		Muestra	30 empleados
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se determinó que las causas que perjudican la satisfacción laboral son la remuneración no acorde con las labores realizadas, el deterioro de las relaciones humanas y la falta de reconocimiento al mérito individual. Por esta razón, se planteó el modelo super teams para mejorar la satisfacción laboral con el fin de formar super equipos de trabajo, fortalecer las relaciones humanas e implementar el reconocimiento al mérito individual.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Chinchay (2020), en su estudio sobre implementar un modelo estratégico para la mejora de la satisfacción en el trabajo en el rubro administrativo de una organización de importación, tuvo como objetivo aplicar estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de la organización en mención. Se utilizó un enfoque mixto de tipo proyectivo, un diseño explicativo secuencial, método inductivo – deductivo, también se realizó encuestas a 30 empleados. Este estudio llegó a la conclusión que el origen que afecta la satisfacción de un colaborador son los salarios que no van de acuerdo a las funciones realizadas, la inexistencia del trabajo en equipo y la falta de reconocimiento. Por ello se implementó un modelo estratégico para fortalecer buenos lazos y destacar la buena gestión de un colaborador. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico, el enfoque mixto y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Chinchay, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019	Metodología	
Autor	Ávila Cornelio, Jackeline Janeth	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2019		
Objetivo	El estudio se ejecutó con el objetivo de proponer estrategias para mejorar la complacencia del trabajador.	Diseño	Explicativo
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	63 personas
		Muestra	44 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral son la falta de compañerismo, ausencia de incentivos laborales y la deficiencia en la predisposición de los jefes con sus empleados. Por tal motivo, se determinó un conjunto de actividades que facilitarán en la solución de cada problema.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Avila (2019) en su estudio por aplicar estrategias para la satisfacción en el trabajo del área productiva de una organización, tuvo como objetivo plantear tácticas de mejora en la satisfacción laboral. El estudio utilizó un enfoque mixto de tipo proyectivo, diseño explicativo, un método inductivo – deductivo, donde se encuestaron 44 personas. Se concluyó que los elementos que repercuten en la satisfacción de un colaborador son: la inexistencia de trabajo en equipo, no brindar reconocimientos y la poca empatía de la jefatura con su equipo de trabajo, por ello, se establecieron algunas acciones que ayudarán a disminuir la problemática. Del presente estudio, se utilizará el enfoque mixto, la encuesta y el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Avila, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales	Metodología	
Autor	Russbelt Walter Machuca Córdor	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	Básico
Año	2020		
Objetivo	El estudio tuvo como objetivo comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios.	Diseño	Descriptivo - Comparativo
Resultados		Método	Transversal
		Población	223 colaboradores
		Muestra	213 colaboradores
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, dada la comparación entre administrativos y operarios en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de las tareas se halló que presentan diferencias significativas entre ambos grupos. Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentan diferencias significativas entre los grupos.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Machuca (2020), en su estudio donde desea investigar qué tan satisfechos laboralmente se encuentran los colaboradores del área administrativa y operativa de una organización privada de servicios, tuvo como objetivo realizar una comparación de la satisfacción acerca de los colaboradores operativos y del área administrativa. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, un diseño descriptivo – comparativo, un método transversal y se realizaron encuestas a una muestra de 213 colaboradores. Se concluye que al comparar a trabajadores del área administrativa y operativa que se encuentran involucrados laboral y socialmente en sus funciones, se evidenció que ambas áreas tienen diferencias. Así mismo, en el entorno laboral y salarios, no se presenciaron diferencias en ambas áreas. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Machuca, 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de la Molina, 2018	Metodología	
Autor	Rebeca Elizabeth Grados Saico	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	La Molina - Lima	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	120
		Muestra	53 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que el 64.2% presenta un nivel de satisfacción laboral muy bajo y el 1.9% un nivel muy alto, de igual manera se obtuvieron resultados de las 5 dimensiones que integran el concepto de satisfacción laboral en el presente estudio, donde predominó un nivel muy bajo en las 5 dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseco y participación.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Grados (2019), en su estudio sobre cuán satisfechos se encuentran los colaboradores de una organización privada en La Molina, tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los colaboradores de dicha organización. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, un diseño no experimental, se realizó encuesta a 53 trabajadores. Se concluyó que un porcentaje significativo tiene poca satisfacción en el trabajo y un porcentaje muy bajo que, si se encuentran satisfechos, asimismo, el estudio se basó en algunos elementos para evidenciar la satisfacción y son: la supervisión, el entorno laboral, los salarios, satisfacciones personales y participar laboralmente, donde el nivel de satisfacción fue muy bajo. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y la encuesta para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Grados, 2019)		

## Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo (1950)	Destaca que en una organización la parte humana es la más importante. Además, el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado socialmente, a favor de las normas que imperan y a través del entorno, y el contexto en el que se encuentra.	La teoría de las relaciones humanas tiene como fin inspirarse en el bienestar y el entorno social del trabajador. Según Koontz y O'Donell (1995), afirman que, la satisfacción laboral es el bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo. Por consiguiente, guarda relación debido a que, el colaborador se siente satisfecho cuando la empresa prioriza el entorno y el contexto social de sus trabajadores.
2. Teoría de sistemas	Bertalanffy (1976)	Conjunto de diversos elementos que se encuentran interrelacionados y que se afectan mutuamente para formar una unidad, pero si estos no están relacionados no constituyen un sistema.	La teoría de sistemas tiene como objetivo lograr la relación entre todas las áreas para alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus trabajadores. Según Wright y Davis (2003), afirman que, la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre ambas partes. Por lo tanto, se vinculan porque las organizaciones buscan lograr sus objetivos integrando a sus colaboradores y relacionándose entre sí para la satisfacción de ambos.
1. Teoría de la pirámide de las necesidades	Maslow (1943)	Se formula en esta teoría una jerarquía de necesidades humanas y menciona que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.	La teoría de la pirámide de las necesidades tiene como fin impulsar el comportamiento y la conducta humana que sirve de canal para el logro de los objetivos y el logro de la satisfacción de las necesidades. Según Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), definen a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo algunos requerimientos individuales a través del trabajo. Por ende, se asocian debido a que, un trabajador puede satisfacer sus metas personales desde la más básica a la más alta y ello se verá reflejado en la organización.

## Matriz 7. Sustento teórico

<b>Teoría de las relaciones humanas, Teoría de sistemas y Teoría de la pirámide de las necesidades</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Destaca que en una organización la parte humana es la más importante. Además, el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado socialmente, a favor de las normas que imperan y a través del entorno, y el contexto en el que se encuentra.	Conjunto de diversos elementos que se encuentran interrelacionados y que se afectan mutuamente para formar una unidad, pero si estos no están relacionados no constituyen un sistema.	Se formula en esta teoría una jerarquía de necesidades humanas y menciona que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.
<b>Parfraseo</b>	La teoría de las relaciones humanas tiene como fin inspirarse en el bienestar y el entorno social del trabajador. Según Koontz y O'Donnell (1995), afirman que, la satisfacción laboral es el bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho relacionándolo también con la motivación al trabajo. Por consiguiente, guarda relación debido a que, el colaborador se siente satisfecho cuando la empresa prioriza el entorno y el contexto social de sus trabajadores.	La teoría de sistemas tiene como objetivo lograr la relación entre todas las áreas para alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus trabajadores. Según Wright y Davis (2003), afirman que, la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre ambas partes. Por lo tanto, se vinculan porque las organizaciones buscan lograr sus objetivos integrando a sus colaboradores y relacionándose entre sí para la satisfacción de ambos.	La teoría de la pirámide de las necesidades tiene como fin impulsar el comportamiento y la conducta humana que sirve de canal para el logro de los objetivos y el logro de la satisfacción de las necesidades. Según Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), definen a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo algunos requerimientos individuales a través del trabajo. Por ende, se asocian debido a que, un trabajador puede satisfacer sus metas personales desde la más básica a la más alta y ello se verá reflejado en la organización.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Elton Mayo (1950)	Ludwig Von Bertalanffy (1976)	Abraham Maslow (1943)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	<p><b>Teoría de las relaciones humanas</b> Guarda relación debido a que, el colaborador se siente satisfecho cuando la empresa prioriza el entorno y el contexto social de sus trabajadores.</p> <p><b>Teoría de sistemas</b> Se vinculan porque las organizaciones buscan lograr sus objetivos integrando a sus colaboradores y relacionándose entre sí para la satisfacción de ambos.</p> <p><b>Teoría de la pirámide de las necesidades</b> Se asocian debido a que, un trabajador puede satisfacer sus metas personales desde de la más básica a la más alta y ello se verá reflejado en la organización.</p>		

<b>Redacción final</b>	<p>El presente estudio, tiene una base teórica enfocada en la teoría de las relaciones humanas, de sistemas y de la pirámide de las necesidades. La teoría de las relaciones humanas tiene como fin inspirarse en el bienestar y el entorno social del trabajador. Según Koontz y O'Donell (1995) afirman que, la satisfacción laboral es el bienestar que se experimenta en el trabajo cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo. Por consiguiente, guarda relación debido a que, el colaborador se siente satisfecho cuando la empresa prioriza el entorno y el contexto social de sus trabajadores. Asimismo, la teoría de sistemas tiene como objetivo lograr la relación entre todas las áreas para alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus trabajadores. Según Wright y Davis (2003) afirman que, la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre ambas partes. Por lo tanto, se vinculan porque las organizaciones buscan lograr sus objetivos integrando a sus colaboradores y relacionándose entre sí para la satisfacción de ambos. Por último, la teoría de la pirámide de las necesidades tiene como fin impulsar el comportamiento y la conducta humana que sirve de canal para el logro de los objetivos y el logro de la satisfacción de las necesidades. Según Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo algunos requerimientos individuales a través del trabajo. Por ende, se asocian debido a que, un trabajador puede satisfacer sus metas personales desde la más básica a la más alta y ello se verá reflejado en la organización.</p>
------------------------	---

### Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría problema: Satisfacción laboral					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo.	Es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo, que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros, etc.).	Es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características.	Es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado.	Se refiere al bienestar que se experimenta y se explora en el trabajo cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación que se le brinda en el trabajo.
<b>Parfraseo</b>	Es una etapa de emociones positivas y placenteras como consecuencia de lo que un colaborador valora en su trabajo, así como también las experiencias o vivencias alcanzadas en la organización.	Es un vínculo de emociones positivas y negativas de una persona hacia su trabajo, que se relaciona con algunos factores (entorno laboral, trabajo en equipo, etc.) en conjunto con las labores desempeñadas en la empresa.	Es una emoción positiva acerca del trabajo que se tiene, que se da como consecuencia de evaluar diversos aspectos de la organización.	Es el nivel de gusto o emociones que pueda tener un individuo en su trabajo, ello influye a sentirse satisfecho de manera personal y también en la vida diaria del trabajador.	Es la sensación de confort que se percibe en el trabajo cuando satisface un anhelo que tanto se desea, así mismo, se relaciona con los reconocimientos y motivaciones que se le ofrecen a un colaborador.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Locke, 1976)	(Davis y Newstrom, 1999)	(Robbins y Judge, 2009)	(Judge y Hulin, 1993)	(Koontz y O'Donell, 1993)

<b>Redacción final</b>	Locke (1976) afirma que, la satisfacción laboral es una etapa de emociones positivas y placenteras como consecuencia de lo que un colaborador valora en su trabajo, así como también las experiencias o vivencias alcanzadas en la organización. Asimismo, para Davis y Newstrom (1999), es un vínculo de emociones positivas y negativas de una persona hacia su trabajo, que se relaciona con algunos factores (entorno laboral, trabajo en equipo, etc.) en conjunto con las labores desempeñadas en la empresa. Mientras tanto, Robbins y Judge (2009), afirman que, es una emoción positiva acerca del trabajo que se tiene, que se da como consecuencia de evaluar diversos aspectos de la organización. Por otro lado, para Judge y Hulin (1993), es el nivel de gusto o emociones que pueda tener un individuo en su trabajo, ello influye a sentirse satisfecho de manera personal y también en la vida diaria del trabajador. Por último, Koontz y O'Donell (1993) afirman que, es la sensación de confort que se percibe en el trabajo cuando satisfacen un anhelo que tanto se desea, asimismo, se relaciona con los reconocimientos y motivaciones que se le ofrece a un colaborador.							
<b>Construcción de las subcategorías según la fuente elegida</b>	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:	
	Labor que plantee retos mentales		Recompensas equitativas		Condiciones apropiadas de trabajo		Compañeros colaboradores	
<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Habilidades	I5	Incentivos	I9	Ambiente laboral	I13	Interacción social
	I2	Aptitudes	I6	Salarios justos	I10	Comodidad	I14	Trabajo en equipo
	I3	Retroalimentación	I7	Estandarizar los pagos	I11	Herramientas y equipos adecuados	I15	Resultados positivos
<b>Cita textual de la subcategoría</b>	Las personas prefieren empleos que les den oportunidades de usar sus habilidades, aptitudes, les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación respecto a la forma en que se desempeñan (Robbins y Judge, 2009).		Los empleados quieren sistemas de pago que perciban como justos, no ambiguos y que cumplan sus expectativas. Cuando el pago se ve como algo justo, con base en las demandas del puesto, el nivel de aptitud individual y dentro de los estándares de pago de la comunidad, es probable que surja la satisfacción (Robbins y Judge, 2009).		A los empleados les interesa su ambiente laboral, tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo. Además, la mayor parte de empleados prefieren trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y modernas, y con herramientas y equipos adecuados (Robbins y Judge, 2009).		El trabajo también cubre la necesidad de tener interacción social. El comportamiento del propio jefe también es un determinante principal de la satisfacción. Los estudios dicen que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amistoso, hace elogios por el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal por ellos (Robbins y Judge, 2009).	
	Es el conjunto de habilidades propias del ser humano que lo llevan a tener una vida plena. Son habilidades que se ponen en práctica las 24 horas del día, de allí la importancia de conocerlas muy bien (Velázquez, 2018).		Viene a ser, el íntegro que recibe el trabajador por sus servicios, en dinero o en especie, siempre que sea de su libre disposición, así como los conceptos no remunerativos que recibe el trabajador como los beneficios sociales que le correspondan (Arce, 2013).		Son un conjunto de factores o variables, relativos tanto al contenido de la tarea, como a la organización del trabajo, que están presentes en una situación laboral y que pueden afectar a la salud del trabajador (Henoa, 2015).		Es un aspecto importante en la organización, sin el cual no podrían llevarse a cabo las actividades propias de la empresa. Además, mejora la comprensión mutua, ayuda a satisfacer necesidades y a mantener el sentido de identidad que contribuye a sentirse integrado con la empresa (Costumero, 2007)	
<b>Parafraseo</b>	Los colaboradores desean que se les brinde la oportunidad de utilizar sus destrezas, sus capacidades, así como también, realizar diversas funciones y se les haga el seguimiento oportuno de las labores desempeñadas.		Los trabajadores desean recibir un salario igualitario que cumpla con sus perspectivas. Al percibir un pago justo, de acuerdo a las funciones que desempeñan, de acuerdo a las condiciones del colaborador y a los diversos esquemas		Para un colaborador, un factor importante es el entorno laboral, porque se sentirá cómodo en la empresa y podrá desempeñar sus funciones eficientemente. Así mismo, es importante que la		Para lograr la satisfacción laboral, es importante interactuar socialmente y también relacionarse adecuadamente con los jefes. Los colaboradores se sienten a gusto cuando sus superiores los escuchan, los comprenden, se preocupan por ellos y le dan el	



		laborales, lo más seguro es que, se genere satisfacción laboral.	infraestructura del trabajo sea ordenada, moderna y tenga materiales apropiados.	reconocimiento que se merecen por su buena gestión.
	Es el grupo de destrezas que tiene un individuo y que se relacionan con lograr una vida satisfactoria. Normalmente, estas destrezas se aplican en la vida diaria, por ello, son consideradas como importantes y se deben conocer a fondo.	Son las prestaciones que percibe el colaborador por el trabajo realizado, ya sea en aspecto monetario o no, de acuerdo a sus necesidades. Así mismo se considera como obligación, los beneficios laborales que el colaborador percibe.	Son un conjunto de aspectos o elementos que tienen relación con la distribución del trabajo, las funciones a realizar en la empresa y que éstos pueden influir en la salud del colaborador.	Son un aspecto significativo en la empresa, que influye con las funciones y las tareas de la organización. Así mismo, ayuda en mantener buena comprensión con los demás, a satisfacer alguna necesidad, con el fin de lograr la integración con la empresa.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Robbins y Judge, 2009) (Velázquez, 2018)	(Robbins y Judge, 2009) (Arce, 2013)	(Robbins y Judge, 2009) (Heno, 2015)	(Robbins y Judge, 2009) (Costumero, 2007)
<b>Redacción final</b>	Robbins y Judge (2009) afirman que, los colaboradores desean que se les brinde la oportunidad de utilizar sus destrezas, sus capacidades, así como también, realizar diversas funciones y se les haga el seguimiento oportuno de las labores desempeñadas. Asimismo, Velázquez (2018), indica que, el desarrollo personal es el grupo de destrezas que tiene un individuo y que se relacionan con lograr una vida satisfactoria. Normalmente, estas destrezas se aplican en la vida diaria, por ello, son consideradas como importantes y se deben conocer a fondo.	Para Robbins y Judge (2009), los trabajadores desean recibir un salario igualitario que cumpla con sus perspectivas. Al percibir un pago justo, de acuerdo a las funciones que desempeñan, de acuerdo a las condiciones del colaborador y a los diversos esquemas laborales, lo más seguro es que, se genere satisfacción laboral. Por otro lado, Arce (2013) afirma que, los beneficios laborales y/o remunerativos son las prestaciones que percibe el colaborador por el trabajo realizado, ya sea en aspecto monetario o no, de acuerdo a sus necesidades. Asimismo, se considera como obligación, los beneficios laborales que el colaborador percibe.	Según Robbins y Judge (2009), para un colaborador, un factor importante es el entorno laboral, porque se sentirá cómodo en la empresa y podrá desempeñar sus funciones eficientemente. Asimismo, es importante que la infraestructura del trabajo sea ordenada, moderna y tenga materiales apropiados. Por su parte, Heno (2015) afirma que, las condiciones físicas y/o materiales, son un conjunto de aspectos o elementos que tienen relación con la distribución del trabajo, las funciones a realizar en la empresa y que éstos pueden influir en la salud del colaborador.	Robbins y Judge (2009) afirman que, para lograr la satisfacción laboral, es importante interactuar socialmente y también relacionarse adecuadamente con los jefes. Los colaboradores se sienten a gusto cuando sus superiores los escuchan, los comprenden, se preocupan por ellos y le dan el reconocimiento que se merecen por su buena gestión. De igual modo, Costumero (2007) menciona que, las relaciones interpersonales, son un aspecto significativo en la empresa, que influye con las funciones y las tareas de la organización. Asimismo, ayuda en mantener buena comprensión con los demás, a satisfacer alguna necesidad, con el fin de lograr la integración con la empresa.

## Matriz 10. Justificación

<b>Justificación teórica</b>	
<b>¿Qué teorías sustentan la investigación?</b>	<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teoría de las relaciones humanas</li>   <li>2. Teoría de sistemas</li>   <li>3. Teoría de la pirámide de las necesidades</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guardan relación con la satisfacción laboral debido a que, las organizaciones que desean tener a gusto y satisfechos a sus colaboradores, darán prioridad a que el personal se socialice de la mejor manera, considerando al entorno laboral como un factor primordial para relacionarse entre sí.</li>   <li>2. La teoría de sistemas se vincula con la satisfacción laboral porque para lograr los objetivos para la empresa y el colaborador, ellos se tendrán que relacionar para encontrar la satisfacción y el cumplimiento de metas para ambas partes.</li>   <li>3. Se asocia debido a que, si un colaborador logra satisfacer sus necesidades básicas personales y posteriormente las más altas, ello va a repercutir en las obligaciones que tenga con la empresa porque aplicará sus conocimientos obtenidos.</li> </ol>
<b>Re da cci ón fin al</b>	<p>El presente estudio tiene como relevancia el uso de tres teorías: (a) la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1950), porque guarda relación con la satisfacción laboral debido a que, las organizaciones que desean tener a gusto y satisfechos a sus colaboradores, darán prioridad a que el personal se sociabilice de la mejor manera, considerando al entorno laboral como un factor primordial para relacionarse entre sí; (b) la teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1976), se vincula con la satisfacción laboral porque, para lograr los objetivos para la empresa y el colaborador, ellos se tendrán que relacionar para encontrar la satisfacción y el cumplimiento de metas para ambas partes; y por último (c) la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow (1943), se asocia a la satisfacción laboral debido a que, si un colaborador logra satisfacer sus necesidades básicas personales y posteriormente las más altas, ello va a repercutir en las obligaciones que tenga con la empresa porque aplicará sus conocimientos obtenidos.</p>

<b>Justificación práctica</b>	
<b>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</b>	<b>¿Cómo el estudio aporta a la organización?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque se mejorará la satisfacción laboral mediante la propuesta de estrategias de solución.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se evitará sobrecargar de trabajo a los colaboradores.</li> <li>2. Se reconocerá e incentivará al personal por su buena gestión.</li> <li>3. Se realizan capacitaciones constantes de atención al cliente.</li> <li>4. Se mantendrán definidas las funciones de los colaboradores.</li> <li>5. Se trabajará en actualizar los aplicativos y sistemas de trabajo.</li> </ol>

Re dac ció n fin al	Como relevancia práctica del presente estudio, se mejorará la satisfacción laboral, permitiendo que se evite sobrecargar de trabajo a los colaboradores porque se mantendrán definidas las funciones de cada uno de ellos. Asimismo, se podrá reconocer e incentivar al personal por la buena gestión que desempeñarán debido a las capacitaciones constantes que ellos tendrán, logrando también, el trabajo en equipo.
------------------------------------	--

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos.</li> <li>2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se emplea la herramienta Atlas. Ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización.</li> <li>2. Revisando los aportes científicos, se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permitirá que futuros estudiantes puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</li> </ol>
<b>Re da cci ón fin al</b>	La relevancia metodológica del presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto porque fortalecerá el enfoque cuantitativo y cualitativo, ello dará un mayor alcance a los futuros investigadores, y puedan tener antecedentes de estudio, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas. Por otra parte, se emplea el instrumento del cuestionario y la técnica de la entrevista, para que se realice su debido diagnóstico y resultado. Por último, como relevancia social, el presente estudio permitirá que los individuos logren pertenecer a una empresa sólida, que se irá posicionando en su rubro, por ende, al lograr fidelizar a sus colaboradores, generarán más empleo y rentabilidad, por consiguiente, la empresa brindará ingresos al Estado, mediante el pago de sus impuestos.

### **Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos**

Mejora continua para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>
¿Cuáles son las estrategias para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Proponer estrategias para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>
¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.
¿Cuáles son los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022?	Determinar los factores relevantes para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa privada de servicios, Lima 2022.

## Matriz 14. Metodología

<b>Enfoque de investigación MIXTO</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Se trata de un paradigma relativamente reciente que combina los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. La recolección y el análisis de los datos combinan los métodos estandarizados e interpretativos. Se cruzan resultados de uno u otro enfoque.	La investigación mixta por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.	Es una combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que recolecta, analiza y vincula datos de los dos métodos, para dar respuesta al planteamiento del problema.
<b>Parfraseo</b>	El enfoque mixto es una investigación que aplica los enfoques cualitativo y cuantitativo en un estudio. Ambos enfoques se van a armonizar para luego ser interpretados, así mismo, se realiza el cruce de información de dichos enfoques.	En este enfoque se recolecta, se combina y se analiza información tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo, para fortificar el estudio y de esta manera, evitar algún tipo de error o debilidad de la investigación.	Es una mezcla del enfoque cualitativo y cuantitativo, en donde se recoge, examina y se cruzan datos de estos enfoques, para llegar a encontrar una respuesta a la problemática.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2020)	(Hernández et al., 2014)	(Teddle y Tashakkori, 2003)
<b>Redacción final</b>	Para Lifeder (2020), el enfoque mixto es una investigación que aplica los enfoques cualitativo y cuantitativo en un estudio. Ambos enfoques se van a armonizar para luego ser interpretados, asimismo, se realiza el cruce de información de dichos enfoques. Por su parte, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), en este enfoque se recolecta, se combina y se analiza información tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo, para fortificar el estudio y de esta manera, evitar algún tipo de error o debilidad de la investigación. Por último, Teddle y Tashakkori (2003), afirman que, el enfoque mixto es una mezcla del enfoque cualitativo y cuantitativo, en donde se recoge, examina y se cruzan datos de estos enfoques, para llegar a encontrar una respuesta a la problemática.		

<b>Sintagma Holístico</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Un sintagma viene a construir la unidad de referencia holística, tanto en lo conceptual como en lo metodológico. Aquí se llega a los niveles más profundos y complejos de investigación, pasando por los niveles más simples.	Es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	A menudo se llama “holístico”, porque se precia de considerar el todo sin reducirlo al estudio de sus partes. Así mismo, es holística porque se ve a las personas y al escenario en una perspectiva de totalidad.
<b>Parafraseo</b>	Para Hurtado (2000), un sintagma puede llegar a ser usado en investigaciones sencillas, hasta las más complicadas y difíciles. Aporta conocimientos conceptuales como metodológicos.	Permite comprender y analizar el entorno, logrando una perspectiva en muchos aspectos de la vida desde un aspecto integrador.	Es una investigación holística porque, se aplica un contexto total de un estudio, se considera que, al realizar una investigación, se deberá estudiar “un todo”, sin reducir su magnitud.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Hurtado, 2000)	(Carhuancho et al., 2019)	(Hernández et al., 2014)
<b>Redacción final</b>	Según Hurtado (2000), un sintagma puede llegar a ser usado en investigaciones sencillas, hasta en las más complicadas y difíciles. Aporta conocimientos conceptuales como metodológicos. Por su parte, para Carhuancho et al. (2019), el sintagma holístico permite comprender y analizar el entorno, logrando una perspectiva en muchos aspectos de la vida desde un aspecto integrador. Por último, Hernández et al. (2014) afirman que, es una investigación holística porque, se aplica un contexto total de un estudio, se considera que, al realizar una investigación, se deberá estudiar “un todo”, sin reducir su magnitud.		

<b>Tipo de investigación Básica</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad.	Comprende cualquier tipo que consista en una investigación original cuya finalidad sea el progreso del conocimiento científico, sin tener objetivos comerciales específicos.
<b>Parafraseo</b>	Esta investigación busca conocer un determinado contexto, en el cual, se desea contribuir con la comunidad y que, de esta manera, se logre beneficiar o aportar aspectos positivos a la humanidad.	La investigación básica se caracteriza por su originalidad y tiene como objetivo, obtener conocimientos científicos, sin aplicar algún tipo de objetivo.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2020)	(Cegarra, 2012)
<b>Redacción final</b>	Para Lifeder (2020), la investigación básica busca conocer un determinado contexto, en el cual, se desea contribuir con la comunidad y que, de esta manera, se logre beneficiar o aportar aspectos positivos a la humanidad. Asimismo, Cegarra (2012) afirma que, la investigación básica se caracteriza por su originalidad y tiene como fin, obtener conocimientos científicos, sin aplicar algún tipo de objetivo.	

<b>Diseño de investigación Proyectiva</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio.	Es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.
<b>Parfraseo</b>	Este estudio se relaciona con el diseño, el uso de técnicas y procesos para el tipo de investigación a realizar. Asimismo, se puede llegar a obtener opciones de solución para la problemática, luego de haber analizado profundamente el entorno.	Consiste en obtener alguna solución a la problemática que se plantea, para ello, se analiza cuidadosamente los elementos y si fuese el caso, se proponen ideas de estrategias nuevas para mejorar el problema lo antes posible.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Carhuancho et al., 2019)	(Lifeder, 2019)
<b>Redacción final</b>	Carhuancho et al. (2019) indican que, este estudio se relaciona con el uso de técnicas y procesos para el tipo de investigación a realizar. Asimismo, se puede llegar a obtener opciones de solución para la problemática, luego de haber analizado profundamente el entorno. Por su parte, Lifeder (2019) indica que, la investigación proyectiva, consiste en obtener alguna solución a la problemática que se plantea, para ello, se analiza cuidadosamente los elementos y si fuese el caso, se proponen ideas de estrategias nuevas para mejorar el problema lo antes posible.	

<b>Método de investigación 1 - Analítico</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad.	Consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas. La ventaja al hacer esto es que se puede enfocar el estudio, una por una, en cada parte, comprendiendo con detalle y profundidad.	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
<b>Parfraseo</b>	Se trata de una investigación en donde va a predominar un estudio más exhaustivo y evaluar acontecimientos de la problemática a estudiar. Su finalidad es buscar los elementos primordiales del estudio a analizar para que se pueda comprender con totalidad.	Este método se basa en analizar a detalle cada una de las partes o elementos de estudio. Un todo está conformado por partes pequeñas y la idea de este método es, comprender cada una de las partes del tema a investigar.	Para Bernal (2010), este método tiene como fin analizar en su totalidad cada uno de los elementos a investigar, para que, de esta manera, se pueda entender y comprender el estudio con más detalle.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2019)	(Del Cid et al., 2011)	(Bernal, 2010)

<b>Redacción final</b>	Para Lifeder (2019), el método analítico se trata de una investigación en donde va a predominar un estudio más exhaustivo y evaluar acontecimientos de la problemática a estudiar. Su finalidad es buscar los elementos primordiales del estudio a analizar para que se pueda comprender con totalidad. Por su parte, Del Cid et al. (2011) indican que, este método se basa en analizar a detalle cada una de las partes o elementos de estudio. Un todo está conformado por partes pequeñas y la idea de este método es, comprender cada una de las partes del tema a investigar. Por último, Bernal (2010) afirma que, este método tiene como fin, analizar en su totalidad cada uno de los elementos a investigar, para que, de esta manera, se pueda entender y comprender el estudio con más detalle.
------------------------	---

<b>Método de investigación 2 - Deductivo</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	En este método, se procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se formula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen datos y se confirma o no la hipótesis.	Es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce. Si los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será.
<b>Parafraseo</b>	Es un método que tiene como fin, realizar una conclusión de un tema de estudio, para conseguir una explicación particular. Aquí se analiza cada detalle, se comprueba su validez y luego se aplica en un acontecimiento particular.	Para este método, es necesario obtener datos para determinar cómo se aplicará conforme a su definición teórica. Luego de ello, se realiza una hipótesis, se analiza el contexto, se obtienen datos y se valida o no la hipótesis.	En este estudio, se realiza un estudio que proviene del método científico y su fin es alcanzar una conclusión a consecuencia de algunas proposiciones. Si los acontecimientos o proposiciones son ciertas, las conclusiones también lo serán.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Del Cid et al., 2011)	(Lifeder, 2020)
<b>Redacción final</b>	Bernal (2010) afirma que, es un método que tiene como fin, realizar una conclusión de un tema de estudio para conseguir una explicación particular. Aquí se analiza cada detalle, se comprueba su validez y luego se aplica en un acontecimiento particular. Asimismo, Del Cid et al. (2011) afirman que, para este método, es necesario obtener datos para determinar cómo se aplicará conforme a su definición teórica. Luego de ello, se realiza una hipótesis, se analiza el contexto, se obtienen datos y se valida o no la hipótesis. Por último, Lifeder (2020) indica que, en este método, se realiza un estudio que proviene del método científico y su fin es alcanzar una conclusión a consecuencia de algunas proposiciones. Si los acontecimientos o proposiciones con ciertas, las conclusiones también lo serán.		



### Método de investigación 3 - Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos donde se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno. El método inductivo supone tener datos parciales confiables para, a partir de ellos, concluir que hay características que se repiten una y otra vez.	Es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empieza desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales.
<b>Parfraseo</b>	Es un método que tiene como finalidad, conseguir una conclusión de algún acontecimiento particular válido y se deberá aplicar de manera general. Aquí se estudian los acontecimientos individualmente y se realiza una conclusión universal.	Este método radica en lograr un razonamiento y observación desde hechos particulares a conclusiones generales. Asimismo, al obtener los datos parciales de confianza, se concluirá con alguna característica que se repetirá varias veces.	Es un método que tiene como objetivo obtener una conclusión que va desde lo más concreto a lo más general. Aquí se realiza una observación detallada y específica, por ello, de esta manera se consigue una conclusión general.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Del Cid et al., 2011)	(Lifeder, 2020)
<b>Redacción final</b>	Para Bernal (2010), es un método que tiene como finalidad, conseguir una conclusión de algún acontecimiento particular válido y se deberá aplicar de manera general. Aquí se estudian los acontecimientos individualmente y se realiza una conclusión universal. Por su parte, Del Cid et al. (2011) indican que, este método radica en lograr un razonamiento y observación desde hechos particulares a conclusiones generales. Asimismo, al obtener los datos parciales de confianza, se concluirá con alguna característica que se repetirá varias veces. Por último, Lifeder (2020) afirma que, el método inductivo tiene como objetivo obtener una conclusión que va desde lo más concreto a lo más general. Aquí se realiza una observación detallada y específica, por ello, de esta manera se consigue una conclusión general.		

<b>Categorización de la categoría</b> Satisfacción laboral		
<b>Sub categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
Labor que plantee retos mentales	Habilidades Aptitudes Retroalimentación	1. ¿Las funciones que realizo permiten desarrollarme profesionalmente? 2. ¿En mi trabajo me impulsan a pensar más allá de los límites y están abiertos a escuchar nuevas ideas? 3. ¿Soy constante en cualquier labor que emprendo? 4. ¿En mi trabajo identifican mis fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora?
Recompensas equitativas	Incentivos Salarios justos Estandarizar los pagos	5. ¿Me incentivan a esforzarme día a día en las gestiones que realizo? 6. ¿Considero que mi salario es equitativo teniendo en cuenta las funciones y el perfil que le corresponde a cada uno? 7. ¿Los beneficios que percibo me permiten cubrir mis necesidades? 8. ¿En el trabajo percibo algún incentivo adicional?
Condiciones apropiadas de trabajo	Ambiente laboral Comodidad Herramientas y equipos adecuados	9. ¿El ambiente laboral es agradable y me permite desarrollar mis funciones adecuadamente? 10. ¿Considero que la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente? 11. ¿Existen las comodidades necesarias al momento de mi descanso o refrigerio? 12. ¿Las herramientas informáticas que utilizo, están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo? 13. ¿Los equipos de trabajo que me facilitan, son los adecuados para mis funciones?
Trabajo en equipo	Interacción social Compañeros colaboradores Resultados positivos	14. ¿Existe confianza y comunicación con mis compañeros de trabajo? 15. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros? 16. ¿En mi trabajo nos caracterizamos por apoyarnos mutuamente? 17. ¿Cuándo se requiere apoyo, mis compañeros están dispuestos a ayudar? 18. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo para el logro de los resultados?

## CUANTITATIVA

<b>Población</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Cantidad de Población</b>	50 colaboradores de una empresa de servicios.
<b>Lugar, espacio y tiempo</b>	Área de agendamiento de una empresa de servicios – Turno día. Correspondiente al mes de marzo 2022
<b>Muestra</b>	50 colaboradores
<b>Resumen de la población</b>	El presente estudio, posee una población 50 trabajadores del área de agendamiento del turno día. Correspondiente al mes de marzo 2022 en una empresa de servicios.

<b>Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.	Constituye un procedimiento sistemático de recolección de datos facilitados por los entrevistados a través de cuestionarios. Las encuestas permiten obtener información sobre características socioeconómicas, opiniones, actitudes y motivaciones del público objetivo.	Es la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos, una de las características de la encuesta es que se utiliza en muestras calculadas mediante un procedimiento estadístico.
<b>Parafraseo</b>	Es una técnica para la obtención de datos que se usa mayormente, sin embargo, ha perdido la confianza por el margen de error que pueda existir con las personas a encuestar.	Consiste en un proceso para la obtención de datos que serán recolectados por las personas entrevistadas mediante un cuestionario. Con esta técnica se consigue averiguar sobre particularidades, puntos de vista, cualidades, entre otros, de las personas elegidas.	Es una técnica para recolectar información de un determinado grupo de personas, una particularidad de la encuesta es que el número de personas a encuestar, se determina mediante procesos estadísticos.

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Jiménez, 2004)	(Del Cid et al., 2011)
<b>Redacción final</b>	Según Bernal (2010), es una técnica para la obtención de datos que se usa mayormente, sin embargo, ha perdido la confianza por el margen de error que pueda existir con las personas a encuestar. Por su parte, para Jiménez (2004), consiste en un proceso para la obtención de datos que serán recolectados por las personas entrevistadas mediante un cuestionario. Con esta técnica se consigue averiguar sobre particularidades, puntos de vista, cualidades, entre otros, de las personas elegidas. Por último, Del Cid et al. (2011) afirman que, la encuesta es una técnica para recolectar información de un determinado grupo de personas, una particularidad de la encuesta es que el número de personas a encuestar, se determina mediante procesos estadísticos.		

<b>Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Es un documento escrito que recoge las preguntas que se realizarán, debe estar redactado en un lenguaje claro y directo, evitando las preguntas ambiguas o contradictorias entre sí, que puedan ocasionar errores en las respuestas.	Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.	Es un instrumento de recolección de datos que permite obtener información a partir de una serie de preguntas que el objeto debe responder.
<b>Parafraseo</b>	Para Jiménez (2004), es un instrumento escrito que almacena las interrogantes a realizar, este documento debe entenderse bien, evitando confusiones entre los participantes y de esta manera, no existan errores.	Es un escrito de interrogantes para obtener los datos que se desea, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. En este instrumento, se conseguirá todo lo que se desea averiguar, así como también, todo lo relacionado a la problemática del estudio.	Es un documento para obtener datos, que tiene como finalidad, recabar la información que se desea, usando interrogantes que los participantes responderán.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Jiménez, 2004)	(Bernal, 2010)	(Lifeder, 2020)
<b>Redacción final</b>	Según Jiménez (2004), es un instrumento escrito que almacena las interrogantes a realizar, este documento debe entenderse bien, evitando confusiones entre los participantes y de esta manera, no existan errores. Asimismo, Bernal (2010) afirma que, es un escrito de interrogantes para obtener los datos que se desea, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. En este instrumento, se conseguirá todo lo que se desea averiguar, así como también, todo lo relacionado a la problemática del estudio. Por su parte, Lifeder (2020) indica que es un documento para obtener datos, que tiene como finalidad, recabar la información que se desea, usando interrogantes que los participantes responderán.		

<b>Procedimiento Cuantitativo</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se realizará la construcción del cuestionario que está conformado por 18 preguntas sobre la satisfacción laboral.
<b>Paso 2:</b>	Se realizaron encuestas usando Google formularios a los 50 trabajadores del área de agendamiento.
<b>Paso 3:</b>	Se consolidó la información y los datos de los 50 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26
<b>Paso 4:</b>	Se obtuvieron los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más decisivos.
<b>Paso 5:</b>	Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.

<b>Método de análisis de datos – Estadística descriptiva</b>		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Es la rama de la Estadística que se ocupa de recopilar y organizar la información acerca del comportamiento de sistemas con muchos elementos, conocidos genéricamente con el nombre de población.	La estadística descriptiva se divide en dos temas generales, se considera la representación de un conjunto de datos por medio de técnicas visuales y se desarrollarán algunas medidas numéricas para conjuntos de datos.
<b>Parafraseo</b>	Es una parte de la estadística que tiene como fin, la obtención y organización de los datos de algunos elementos, recopilados de una población a investigar.	Este método está fragmentado en dos aspectos generales, está representado por datos mediante un método visual y también se obtendrá datos numéricos para la obtención de información.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2020)	(Devore, 2008)
<b>Redacción final</b>	Según Lifeder (2020), es una parte de la estadística que tiene como fin, la obtención y organización de los datos de algunos elementos, recopilados de una población a investigar. Asimismo, Devore (2008) sostiene que, este método está fragmentado en dos aspectos generales, está representado por datos mediante un método visual y también se obtendrá datos numéricos para la obtención de información.	

**CUALITATIVA**

<b>Escenario de estudio</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	Área de agendamiento de una empresa de servicios.
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima - Lima
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	Área de recursos humanos, área de calidad, administración y supervisor de área. En la empresa, se observa cierto malestar de insatisfacción laboral a causa de las condiciones de trabajo, procedimientos internos deficientes y sobrecarga laboral.

<b>Participantes – Unidades informantes</b>				
<b>Criterios</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	Femenino	Femenino	Masculino
<b>Edad</b>	40	31	33	29
<b>Profesión</b>	Jefe de recursos humanos	Jefe de calidad	Administradora	Supervisor
<b>Rol (función)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclutamiento</li> <li>2. Inducción</li> <li>3. Remuneraciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la calidad de gestión</li> <li>2. Revisar indicadores</li> <li>3. Implementar estrategias</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar</li> <li>2. Organizar</li> <li>3. Dirigir</li> <li>4. Controlar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programación de las actividades</li> <li>2. Proyectarse para cumplir la meta</li> <li>3. Orientar al personal</li> </ol>
<b>Justificar por qué se seleccionó a los sujetos</b>	Estas personas brindarán la información que la investigación requiere, asimismo, ellos están involucrados en los temas relacionados al estudio sobre la satisfacción laboral.			

<b>Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizar la información de interés para el estudio.	Es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en que dicen hacerlo.	Es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado). Su objetivo es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio.
<b>Parfraseo</b>	Es una técnica en la que se contacta directamente con los entrevistados que brindarán los datos requeridos, tiene como finalidad, recabar información más sincera y directa. Aquí se podrá profundizar un poco más, si se desea obtener mayor información.	Es una forma de interactuar y explorar contextos y puntos de vista del entrevistado. Aquí el entrevistador buscará determinar el escenario y comprender a que se debe la forma de ser o el comportamiento de las personas que están al frente.	Se refiere al diálogo en persona que se da entre el entrevistador y el entrevistado. Tiene como fin recolectar información importante para una investigación, mediante la respuesta brindada por la persona que se está entrevistando.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Bernal, 2010)	(Bonilla y Rodríguez, 2005)	(Lifeder, 2017)
<b>Redacción final</b>	Según Bernal (2010), es una técnica en la que se contacta directamente con los entrevistados que brindarán los datos requeridos, tiene como finalidad recabar información más sincera y directa. Aquí se podrá profundizar un poco más, si se desea obtener mayor información. Asimismo, Bonilla y Rodríguez (2005) afirman que, es una forma de interactuar y explorar contextos y puntos de vista del entrevistado. Aquí el entrevistador buscará determinar el escenario y comprender a que se debe la forma de ser o el comportamiento de las personas que están al frente. Por su parte, Lifeder (2017) indica que, se refiere al diálogo en persona que se da entre el entrevistador y el entrevistado. Tiene como fin, recolectar información importante para una investigación, mediante la respuesta brindada por la persona que se está entrevistando.		

<b>Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Es básicamente una lista con temas y preguntas que pretende hacer un entrevistador a su entrevistado. Pueden llegar a ser muy útiles independientemente del género que sea la entrevista, ya sea de trabajo, de investigación o periodística, entre otros.	Debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación. Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación.	Es un guion que estructura el curso de la entrevista de manera más o menos ajustada. La guía puede simplemente contener algunos temas que deben cubrirse o puede constituir una secuencia detallada de preguntas cuidadosamente formuladas.
<b>Parfraseo</b>	Es un documento con interrogantes que se realizará a un grupo de personas. Este instrumento es útil para recabar la información de una entrevista de diferentes temas, ya sea para un estudio, para temas periodísticos, para un trabajo y mucho más.	Este instrumento debe tener datos del entrevistado, ya sea edad o sexo, así como también, datos relacionados a la investigación. Asimismo, la guía de entrevista deberá ser revisada y analizada con el fin de no perjudicar el estudio.	Es un instrumento con las preguntas estructuradas que se usarán en la entrevista, se revisará a detalle cada una de las interrogantes que tienen los temas relacionados a la investigación, con una debida secuencia.

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Lifeder, 2021)	(Hurtado, 2000)	(Kvale, 2011)
<b>Redacción final</b>	Para Lifeder (2021), es un documento con interrogantes que se realizará a un grupo de personas. Este instrumento es útil para recabar la información de una entrevista de diferentes temas, ya sea para un estudio, para temas periodísticos, para un trabajo y mucho más. Por su parte, Hurtado (2000) afirma que, este instrumento debe tener datos del entrevistado, ya sea edad o sexo, así como también, datos relacionados a la investigación. Asimismo, la guía de entrevista deberá ser revisada y analizada con el fin de no perjudicar el estudio. Por último, Kvale (2011) indica que, es un instrumento con las preguntas estructuradas que se usarán en la entrevista, se revisará a detalle cada una de las interrogantes que tienen los temas relacionados a la investigación, con una debida secuencia.		

<b>Procedimiento Cualitativo</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se construye la guía de entrevista cuidadosamente.
<b>Paso 2:</b>	Se realiza la entrevista online mediante una sala Meet, a las 4 unidades informantes del área de agendamiento.
<b>Paso 3:</b>	Se trasladan las grabaciones en un documento Word en formato RTF para luego llevarlo a ATLAS.TI.
<b>Paso 4:</b>	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
<b>Paso 5:</b>	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

<b>Método de análisis de datos – Triangulación</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Este método usa diferentes fuentes e instrumentos de recolección de los datos, así como distintos tipos de datos, por ejemplo, entrevista a participantes y pedirles tanto un ensayo escrito como fotografías relacionadas con el planteamiento del estudio.	En la triangulación se usan distintos métodos y permite diferentes perspectivas sobre el objeto de estudio, proporcionando al investigador una visión global del conjunto, asegurando la comprensión en profundidad de la situación en estudio.
<b>Parfraseo</b>	En la triangulación se utilizan distintas fuentes de obtención de datos, asimismo, se usa la entrevista a un determinado grupo de personas y de esta manera, lograr recopilar la información requerida para plantear el estudio en marcha.	En este método se emplean diferentes instrumentos que lograrán obtener la información del estudio, logrando un enfoque más amplio de la problemática y la situación que se está investigando.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	(Hernández et al., 2010)	(Villegas, 2004)
<b>Redacción final</b>	Para Hernández et al. (2010), en la triangulación se utilizan distintas fuentes de obtención de datos, asimismo, se usa la entrevista a un determinado grupo de personas y de esta manera, lograr recopilar la información requerida para plantear el estudio en marcha. Asimismo, Villegas (2004) afirma que, en este método se	



	emplean diferentes instrumentos que lograrán obtener la información del estudio, logrando un enfoque más amplio de la problemática y la situación que se está investigando.
--	---

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	En el presente estudio se ha reconocido la autoría de todos los autores, mediante la realización de las citas y referencias, bajo la normativa del formato APA y Turnitin.
<b>Población</b>	La población es de 50 colaboradores.
<b>Data</b>	Se trabajó con la información consolidada en Excel y el sistema estadístico SPSS.