



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa
de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen,
Lima 2022**

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

AUTORA

Br. Llontop Olivera, Giuliana Allinson

ORCID

0000-0003-0764-8427

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

ORCID

Secretario

ORCID

Vocal

ORCID

Asesor metodólogo
Dr. David Flores Zafra
ORCID: 0000-0001-5816-325X

Asesora temático
Dr. Dondero Cassano Pietro
ORCID: 0000-0003-3117-0136


Dedicatoria

Dedico mi tesis a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional para lograr mis metas, quienes han sido mi principal soporte en mi carrera universitaria y en la tesis de licenciatura para lograr el triunfo soñado. Con mucho cariño dedico mi tesis a mis abuelos, por su amor, valores y enseñanzas inculcados enseñados en mi vida.

Agradecimiento

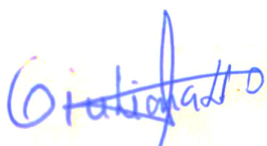
Mi agradecimiento a mis padres, hermanos y a Dios, quienes han sido mi apoyo para realizar la tesis de licenciatura y lograr el éxito profesional. Agradecida con los profesores, por su enseñanza y apoyo para culminar con éxito el desarrollo de la tesis de licenciatura; asimismo, a la universidad por la enseñanza y conocimiento transmitidos en la carrera universitaria.

Declaración de autoría

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

Yo, Llontop Olivera Giuliana Allinson bachiller de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, 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 determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



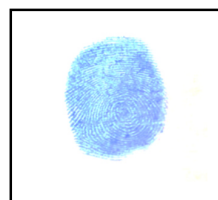
.....

Firma

Llontop Olivera Giuliana Allinson

DNI: 46164866

Lima, 24 de junio del 2022



Huella

Índice

	Pág.
Caratula	i
Miembros del jurado	ii
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figura	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	30
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	30
2.2 Población, muestra y unidades informantes	32
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.5 Proceso de recolección de datos	38
2.6 Método de análisis de datos	39
III. RESULTADOS	40
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	40
3.2 Descripción de resultados cualitativos	49
3.3 Diagnóstico	57
3.4 Propuesta	61
3.4.1 Priorización del problema	61
3.4.2 Consolidación del problema	62
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	63
3.4.4 Categorical solución	64
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	65
3.4.6 Actividades y cronograma	68
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1 Discusión	70

4.2	Conclusiones	74
4.3	Recomendaciones	76
	REFERENCIAS	78
	ANEXOS	87
	Anexo 1: Matriz de investigación	88
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta	89
	Anexo 3: Instrumento cuantitativo	116
	Anexo 4: Instrumento cualitativo	118
	Anexo 5: Base de datos	119
	Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	120
	Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	126
	Anexo 8: Pantallazos del Turnitin	129
	Anexo 9 Fichas de validación de instrumentos	131
	Anexo 10: Ficha de validación de la propuesta	142
	Anexo 11: Matrices de trabajo	145

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	35
Tabla 2 Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach	38
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción por el trabajo en general	40
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	41
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo	43
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con la remuneración	44
Tabla 7 Pareto de la categoría satisfacción laboral	46

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	16
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción por el trabajo en general	40
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	42
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo	43
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con la remuneración	45
Figura 6 Pareto de la categoría satisfacción laboral	47
Figura 7 Sub-categoría satisfacción por el trabajo en general	49
Figura 8 Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	51
Figura 9 Sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo	53
Figura 10 Sub-categoría satisfacción con la remuneración	55
Figura 11 Categoría satisfacción laboral	57
Figura 12 Nube de palabras	61

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	67
Cuadro 2 Matriz de actividades y cronograma	68

Resumen

El estudio tuvo como objetivo la propuesta de mejorar la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, Lima 2022; por lo tanto, se utilizó la metodología en base al enfoque mixto, diseño secuencial explicativo, de tipo proyectiva y se consideró el sintagma holístico; por otro lado, se aplicó los métodos inductivo, analítico y deductivo. La población estuvo constituida por 42 colaboradores del área administrativa y operativa; además, se aplicó la entrevista a las 04 unidades informantes que estuvo conformada por las jefaturas de la organización; asimismo, se ejecutó la encuesta a los colaboradores que conforman la empresa.

Los resultados de la investigación tuvieron como finalidad cumplir los objetivos establecidos en la matriz de propuesta: (a) realizar un programa de recompensas, reconocimientos y reestructurar la escala salarial basado en el círculo de Deming; es decir, mejorará las condiciones personales y laborales de los empleados ; (b) desarrollar un programa de canales de comunicación interna entre colaboradores, jefaturas y gerencia en base al círculo de Deming; es decir, mejorará la comunicación asertiva entre todos los integrantes de la empresa; y (c) implementar un programa de cursos y talleres de liderazgo participativo, basado en el círculo de Deming; es decir, mejorará la relación con los jefes inmediatos y el direccionamiento del equipo de trabajo. Finalmente, con el cumplimiento de los objetivos establecidos se logrará mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de entretenimiento y fortalecerá el ambiente de trabajo mediante la participación e integración de todas las áreas de la organización.

Palabras Claves: Metodología Kaizen, satisfacción laboral, remuneración, liderazgo, oportunidades de desarrollo, capacitación.

Abstract

The objective of the study was the proposal to improve the job satisfaction of an entertainment company through the application of the Kaizen method, Lima 2022, the methodology was used based on the mixed approach, explanatory sequential design, projective type and the holistic syntagma was considered; on the other hand, the inductive, analytical and deductive methods were applied. The population consisted of 42 collaborators from the administrative and operational area; in addition, the interview was applied to the 04 reporting units that were made up of the heads of the organization; likewise, the survey of the collaborators that make up the company was executed.

The results of the research were intended to meet the objectives set out in the proposal matrix: (a) to carry out a program of rewards, recognitions and restructure the salary scale based on the Deming circle; that is, it will improve the personal and working conditions of employees; (b) develop a program of internal communication channels between employees, managers and management based on the Deming circle; that is, it will improve assertive communication between all members of the company; and (c) implement a program of participatory leadership courses and workshops, based on the Deming circle; that is, it will improve the relationship with the immediate bosses and the direction of the work team. Finally, with the fulfillment of the established objectives, it will be possible to improve the job satisfaction of the employees of the entertainment company and strengthen the work environment through the participation and integration of all areas of the organization.

Keywords: Kaizen methodology, job satisfaction, remuneration, leadership, development opportunities, training.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones muestran interés por mejorar el ambiente de trabajo con la finalidad de enriquecer la satisfacción laboral; además, promover las relaciones entre la compañía y los empleados que integran la empresa. En Argentina, el artículo tuvo como prioridad resaltar los factores sobresalientes en la literatura empírica como factor decisivo en la satisfacción en el trabajo; las mismas que, se originaron de la revisión de diferentes investigaciones que fueron difundidas en distintas revistas científicas de gran importancia; asimismo, el problema identificado fue la existencia de pocas investigaciones que demuestran las diferentes situaciones que se dan en la satisfacción en el trabajo. Además, en la actualidad se estudió los vacíos que existe en la literatura; por consiguiente, se recomienda hacer líneas importantes de investigación (Pujol, 2018).

En Cuba, en un policlínico los problemas que se identificaron son: (i) la infraestructura de los servicios sanitarios no se encuentran en buen estado; y (b) no existe un lugar privado para la consulta de los pacientes; asimismo, los resultados fueron de 93.3% y 73.3% respectivamente; además, el lugar de trabajo no es el más idóneo para el cumplimiento de las funciones de los médicos dando como resultado 86.6%; por consiguiente, en el centro de trabajo existe un 93.3% de estrés y sobrecarga laboral. En conclusión, los doctores se encuentran insatisfechos trabajando en el policlínico; por lo tanto, es indispensable mejorar las condiciones laborales para un mejor desempeño de las funciones del personal de la salud (Eirin et al., 2020).

En México, se define que la satisfacción laboral se divide en tres aspectos esenciales: (a) la cognición, que significa el pensamiento y creencias que tienen los colaboradores en referencia a su ambiente de trabajo; (b) el afecto, se refiere a los sentimientos que demuestra el personal hacia el lugar de trabajo; y (c) el comportamiento, donde se evidencia las acciones que tiene el trabajador en referencia a los pensamientos y sentimientos que pueda tener de su entorno laboral; además, se identificó como problema que 04 a 10 empleados consideran que la empresa no toma acciones para mejorar el entorno donde trabajan y 06 a 10 trabajadores manifiestan que la organización si realiza acciones para mantener un buen ambiente laboral y se preocupan por lograr la satisfacción en el trabajo. Finalmente, de acuerdo con la encuesta realizada los resultados demostraron que México tiene un alto nivel de satisfacción laboral con 82%, un 81% la India y Estados Unidos un 80%; además, los países con menor satisfacción

laboral son Japón y Hon Kong con 44% y 46% respectivamente; por lo tanto; la compañía debe de realizar un planeamiento para mejorar el ambiente de trabajo de los empleados (Tria, 2018).

En el estudio nacional, Chullo (2019) precisa que, la satisfacción laboral en el Perú presenta diferentes problemas: (i) los empleados requieren estar motivados recibiendo incentivos y reconocimientos por parte de la empresa a fin de aumentar la producción en la organización; (ii) considera más importante el factor monetario; (iii) no considera relevante realizar las capacitaciones para el personal; y (c) falta de desarrollo del talento de los colaboradores; asimismo, se identificó que los peruanos se sienten motivados cuando son escuchados en la organización y tienen un buen diálogo con las jefaturas; es decir, los trabajadores se sienten identificados con la cultura organizacional de la empresa y realizan eficientemente su trabajo; asimismo, se recomienda realizar un cronograma de capacitaciones internas y externas para el mejor desempeño laboral de los colaboradores.

En la ciudad de Lima, se determinó que, en el área de Nefrología existen diferentes problemas que afectan la satisfacción laboral; es decir, menos de un tercio de los trabajadores del área de enfermería tienen un nivel elevado de satisfacción en la organización; asimismo, los resultados de la encuesta revelan que el 28% de los colaboradores con más de tres años de trabajo tienen un alto grado de satisfacción, a diferencia del personal que trabaja entre 04 y 06 años en el hospital los resultaron fueron de 68%; por consiguiente, los trabajadores con menos de 03 años laborando en el hospital tienen un grado media alta de satisfacción dando como resultado un 86.7%. Finalmente, se recomienda establecer estrategias para incrementar la satisfacción laboral en los empleados que trabajan en el hospital (Holguin y Contreras, 2019).

En la ciudad de Lima, se precisó que, en una universidad pública se evidenciaron varios problemas que afectan el ambiente laboral de los profesores nombrados: (a) existe insatisfacción laboral en el sueldo; (b) falta de actualización de las funciones que desempeñan los profesores; (c) falta de capacitación al personal y oportunidades de crecimiento; (d) no existe una buena relación laboral con los demás compañeros de trabajo; y (e) falta de supervisión. Los resultados de la encuesta señalaron que, el mayor puntaje obtenido en la satisfacción laboral fue en la variable funciones actuales con 35.1%, a diferencia de la remuneración que obtuvo un menor puntaje de 17.8%. En conclusión, se recomienda mejorar los problemas identificados en la investigación a fin de mejorar la satisfacción de los docentes

en la facultad de medicina, considerando como factor importante la remuneración (Cruz y Bernui, 2019).

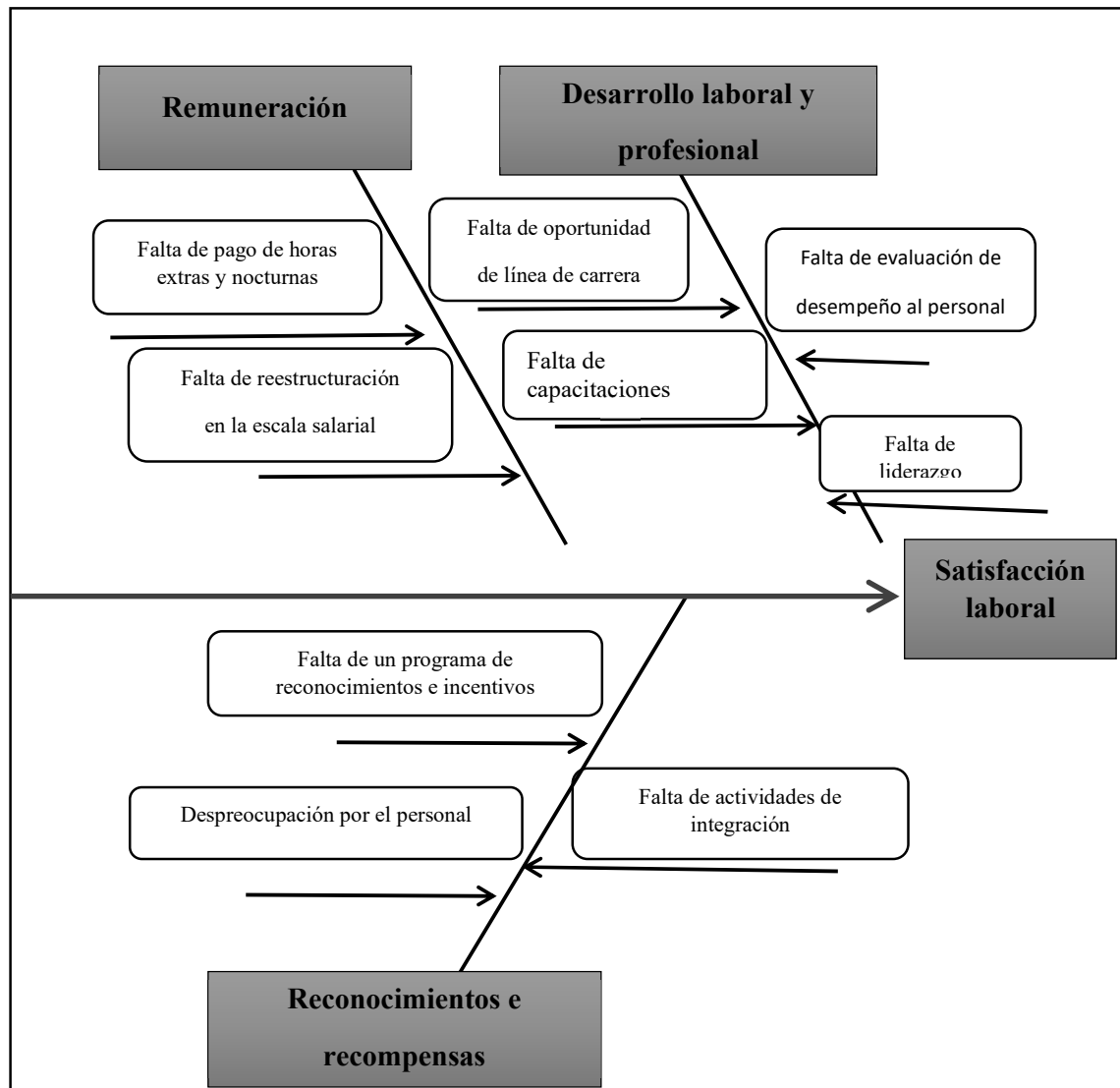
Luego de determinar los problemas nacionales e internacionales, se procedió a reconocer los problemas que afectan la satisfacción laboral en la empresa de entretenimiento: (a) falta de compromiso laboral donde se identifica que, no existe un manual de funciones por puesto de trabajo establecido por la organización; además, existe sobrecarga de trabajo y estrés laboral por la falta de reclutamiento y selección aprobado por gerencia; asimismo, existe falta de evaluación de desempeño, retroalimentación, falta de liderazgo y seguimiento al personal por parte del jefe inmediato y el área de recursos humanos; (b) el segundo problema que genera la insatisfacción laboral, es la disconformidad de beneficios sociales por parte de los trabajadores, porque existe una estructura salarial estandarizada y no por puesto de trabajo; por consiguiente, no se reconoce el pago de las horas extras y nocturnas del personal; además, la empresa no ha realizado un programa de recompensas y reconocimientos en beneficio del colaborador y el manual de funciones no está actualizado y difundido a los empleados; y (c) la tercera causa es la desmotivación, porque no existe un programa de motivación y eso genera que los colaboradores no se encuentren identificados con la misión, visión, valores y talentos de la compañía; tampoco, existe oportunidad de crecimiento laboral, un programa anual de capacitaciones y cursos para los empleados; finalmente, los trabajadores no cuentan con un lugar adecuado para su refrigerio.

Lo señalado afecta la satisfacción y el desempeño laborales del personal; por lo tanto, existe baja producción para la empresa y elevada rotación de empleados. Como resultado del diagnóstico se identificaron los problemas actuales de la empresa que perjudica la satisfacción laboral de los empleados quedando como evidencia que lo mencionado fue validado por la encuesta y la entrevista realizada a las unidades informantes.

Para la investigación se utilizó como herramienta el diagrama de ishikawa como se visualiza en la figura 1, para la identificación de los problemas actuales en la compañía, a fin mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



En adelante, se especifica los aportes de los estudios internacionales y nacionales que fueron considerados de diferentes autores de tesis y artículos:

Duarte et al. (2021) señalan que, el objetivo del estudio fue reconocer la satisfacción e insatisfacción del personal de la salud en Brasil. Se utilizó el enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, diseño no experimental y método analítico; asimismo, el cuestionario se realizó a 52 colaboradores. Los resultados del artículo fueron estructurados en la satisfacción e insatisfacción en el ambiente laboral; es decir, indican que las dimensiones de infraestructura en el trabajo y la apreciación por parte de los colaboradores se consideraron importantes en la

investigación. En conclusión, se demuestra la necesidad de mejorar la infraestructura laboral; además, de ordenar los procesos administrativos y promover las relaciones entre los compañeros de trabajo. Por lo tanto, para el presente estudio se consideró el marco teórico para darle más relevancia a la investigación; además, es importante que la organización se preocupe por mejorar las condiciones laborales del personal y considere los aportes de los empleados a fin de tomar las decisiones correctas para el beneficio de todos los que integran la compañía.

Testa et al. (2020) sostienen que, el objetivo de la investigación es reconocer los distintos perfiles de los instructores de tenis tomando en cuenta la satisfacción en el trabajo. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, de tipo descriptiva y se realizó la encuesta a 81 colaboradores. Asimismo, los resultados obtenidos fueron: (a) los instructores de tenis de mayor edad manifiestan que, se encuentran conformes con los beneficios sociales recibidos; (b) los instructores de tenis profesionales presentan porcentajes intermedios de satisfacción; es decir, el personal con estudios tiene elevada responsabilidad en su puesto de trabajo; y (c) los trabajadores que laboran de 21 a 40 horas a la semana indican que presentan una baja insatisfacción en el trabajo con respecto al sueldo percibido. En conclusión, los temas personales, la sobrecarga de trabajo y los beneficios percibidos son factores indispensables que la empresa debe mejorar para aumentar la satisfacción en los colaboradores y los ingresos en la organización

Krapp et al. (2019) señalaron que, el objetivo del artículo fue estudiar la satisfacción laboral de 73 profesores que pertenecen al área de educación física, teniendo en cuenta las dimensiones de edad, género y estado civil. La investigación que se realizó fue cuantitativa y de tipo descriptiva; además, se ejecutó la encuesta y el procesamiento de los datos en el programa SPSS. Los resultados indican una desigualdad de la satisfacción laboral en relación con la edad de los profesores hasta 30 años; además, las condiciones laborales de los empleados se diferencian de la dimensión de hombres y mujeres, así como en la edad de los profesores de 30 a 31 años a más; asimismo, en las dimensiones de carrera, autonomía laboral e importancia social existe desigualdad en la edad de 30 o 31 años a más en el personal docente. Por consiguiente, las mujeres tienen un grado alto de satisfacción en referencia a las condiciones donde trabajan, a diferencia de los profesores con edad más joven tienen insatisfacción en la encuesta en general. Por lo tanto, la empresa debe implementar mejoras en las condiciones

donde labora los colaboradores para fortalecer el ambiente de trabajo y la satisfacción del personal.

Noboa et al. (2018) mencionan que, la finalidad de la investigación fue diagnosticar la satisfacción en el trabajo en una compañía de construcción. Para este estudio se utilizó un enfoque cualitativo, la población estuvo conformada por 250 empleados de diferentes áreas administrativas; además, para obtener la información se realizó la encuesta y los datos se obtuvieron del programa Stata-12. Los resultados obtenidos en la satisfacción en el trabajo son positivos; asimismo, se recomienda implementar diferentes acciones de mejora que ayuden a fortalecer el diálogo con los empleados mediante la realización de campañas informativas para el personal; además, se sugiere comunicar a los colaboradores los planes de acción que está realizando la compañía a fin de mantenerlos informados. Las conclusiones indican que, la recompensa y el liderazgo tienen mayor puntuación; por consiguiente, las dimensiones de accidentes en el trabajo, inestabilidad, pagos fuera de fecha y trato poco cordial por parte de las jefaturas generan baja puntuación en relación con la satisfacción laboral. Por lo tanto, la empresa debe buscar alternativas de mejora continua en los factores señalados líneas arriba con el propósito de evitar inestabilidad e insatisfacción de los colaboradores. Por consiguiente, se tomó en cuenta la metodología y el instrumento para enriquecer el estudio.

Rodríguez (2018) señala que, el objetivo del informe fue estudiar la satisfacción en el centro laboral en una empresa dedicada al alquiler y venta de autos. Se utilizó un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, la encuesta se aplicó a 153 colaboradores y la información fue procesada en el programa SPSS. La variable satisfacción laboral obtuvo resultados aceptables en las dimensiones de: (a) supervisión de personal; (b) entorno laboral; (c) beneficios sociales; (d) satisfacción en el cargo; y (e) satisfacción participativa por parte de los empleados. También, se identificó que la salud en el trabajo predomina en el desarrollo de la empresa a fin de lograr la satisfacción en el ambiente laboral. Por lo tanto, se sugiere mejorar los planes de línea de carrera con la finalidad de desarrollar eficientes competencias y mejorar el rendimiento laboral del personal en su área de trabajo; asimismo, se recomienda mejorar la competitividad tanto de la organización como de los colaboradores. Finalmente, para la presente investigación se tomó en cuenta la metodología para fortalecer el estudio.

Sánchez y Sánchez (2018) señalan que, el propósito del estudio fue investigar las variables que perjudican la satisfacción laboral en la industria madera, papel y forestal, en el país de España. Se utilizó el enfoque cualitativo y se realizó la investigación a 16 trabajadores; asimismo, se utilizó como análisis de datos el SPSS Statistics 24. Los resultados demuestran que, el sueldo tiene una satisfacción baja dañando la economía en la que se ejerce el trabajo en el país de España; es decir, se acogen diferentes medidas a fin de reducir el déficit público en la remuneración del trabajador; además, el trabajo que se realiza actualmente tiene un promedio de 7.6, superior a los resultados obtenidos en el factor salario; por consiguiente, para los empleados que trabajan en el sector forestal, papel y madera tienen una elevada satisfacción en las actividades que realizan en la organización con una puntuación de 7.8. En conclusión, la remuneración es la variable con menor puntaje de satisfacción laboral según la encuesta realizada, siendo las de mayor puntaje el desarrollo individual y la motivación; por lo tanto, se recomienda mejorar la remuneración del personal a fin de satisfacer sus necesidades personales y laborales.

En el entorno nacional se considera los siguientes autores:

Castillo y Llanos (2021) precisan que, la finalidad del estudio fue precisar si se evidencian diferencias en la satisfacción en el ambiente de trabajo de las empresas privadas y públicas. El enfoque utilizado fue cuantitativo, el estudio se aplicó a 124 profesores, se utilizó el cuestionario y los datos se examinaron en el programa SPSS. Por otro lado, los resultados de la encuesta señalan que, no se reconoce desigualdad estadística en la satisfacción de los profesores del centro educativo en ambas instituciones públicas y privadas; por lo tanto, los docentes consideran importante el trabajo que realizan teniendo en cuenta la problemática existente en la pandemia del Covid 19. Se concluye que, no se evidencia disimilitud en la satisfacción de los docentes en relación con las tareas remotas que desempeñan los profesores en el grado de secundaria. Además; la empresa debe seguir brindando herramientas de trabajo que permitan al personal desarrollar sus funciones sin ninguna dificultad, a fin de mantener al personal comprometido con su trabajo. Finalmente, del estudio realizado se consideró la metodología y el instrumento en la investigación.

Carranza (2020) señala que, el objetivo de la investigación fue comprender el grado de satisfacción en el entorno laboral que tienen los trabajadores de la zona de producción en una

compañía de ladrillos. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo descriptiva y método analítico. Por consiguiente, se realizó la encuesta a 64 colaboradores, se aplicó el cuestionario y se procesó la información en el programa SPSS. En efecto, los resultados obtenidos en el informe revelan que, los colaboradores de la zona de producción tienen un nivel promedio de satisfacción laboral; es decir, respecto al ambiente de trabajo los trabajadores están conforme con la organización; a diferencia de los beneficios sociales percibidos por los trabajadores, la empresa no brinda estrategias satisfactorias que cumpla con las expectativas del personal y por último en la dimensión relación con las jefaturas, los resultados obtenidos tienen una puntuación promedio. Se concluye que, el grado de satisfacción obtenida en los resultados de la encuesta tiene un nivel promedio de satisfacción en los colaboradores de la empresa ladrillera; asimismo, se recomienda implementar mejoras en los beneficios laborales del trabajador que les permita satisfacer sus necesidades personales y laborales. Del estudio realizado se tomó en cuenta los instrumentos y el marco teórico.

Ovkaric (2020) señala que, el objetivo del estudio fue conocer el grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas; además, el enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptiva y diseño no experimental; asimismo, el sondeo se realizó a 78 trabajadores y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados del informe demuestran que el 85% del personal tiene un elevado nivel de satisfacción en la organización y solo el 15% tiene un nivel medio de satisfacción; por consiguiente, el informe concluye que: (a) las condiciones de infraestructura y materiales utilizados por los colaboradores del área de ventas tienen un alto grado de satisfacción con 3.91 de puntuación; (b) los beneficios sociales del personal tienen un promedio de 3.14 de satisfacción; y (c) las políticas de administración y relaciones sociales, ambas dimensiones tienen un alto grado de satisfacción con 3.32 y 3.63 de promedio respectivamente; es decir, estos resultados demuestran que, el trabajo realizado por el personal es valorado por las diferentes jefaturas. Además, es importante que la empresa considere como prioridad mejorar los beneficios sociales de los empleados, tomando en cuenta el desempeño laboral que realizan para la organización a fin de fortalecer la satisfacción en los integrantes de la compañía.

Trujillo et al. (2020) indican que, el objetivo principal fue diagnosticar la satisfacción en el trabajo de una universidad nacional. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo y el cuestionario se realizó a 45 profesores; asimismo, los resultados de la dimensión condiciones

de los equipos y la dimensión social en el trabajo tienen un grado de satisfacción moderado; además, los resultados dieron un puntaje negativo en las dimensiones de necesidades en lo personal y en la adaptación en el trabajo de los empleados; por lo tanto, se recomienda implementar estrategias para mejorar el desempeño de los empleados y se aumente la productividad en la empresa.

Arismendiz (2019) enfatiza que, el objetivo del presente estudio fue identificar el grado de satisfacción en el trabajo de una compañía agroindustrial. El enfoque que se utilizó es cuantitativo, los resultados se obtuvieron mediante el programa SPSS y la encuesta se aplicó a 50 trabajadores. Los resultados señalan que, el 50% de los colaboradores encuestados tienen un elevado grado de satisfacción en la empresa y el 40% tiene un grado promedio de satisfacción; es decir, la satisfacción en el ambiente laboral de la empresa concluyó con un nivel confortable de satisfacción; por consiguiente, se genera una conducta positiva en las funciones que realizan los colaboradores; sin embargo, se evidencia que las jefaturas no aprecian el trabajo que realizan los colaboradores y la infraestructura no es la más idónea para el trabajo realizado por el personal. Por lo tanto, la empresa debe evaluar la relación laboral entre las jefaturas y los empleados para mejorar la comunicación entre ellos e implementar estrategias donde se reconozca el trabajo realizado por el personal. En el estudio se aplicó la metodología y el instrumento para la investigación.

Miyashiro (2019) indica que, el objetivo del estudio fue establecer la aplicación del método Kaizen con el desempeño laboral en un instituto privado. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y se aplicó la encuesta a 103 trabajadores; asimismo, los resultados señalan que: (a) el 51.46% está en desacuerdo en relación a los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo del trabajo; (b) el 44.66% está en desacuerdo porque considera bajo el nivel de calidad en el trabajo, generando insatisfacción laboral en el personal y; (c) el 51.46% está en desacuerdo en relación a la normas laborales que aplica la compañía, considerándose en este punto la remuneración percibida por los trabajadores. El informe concluye que, la finalidad del estudio es mejorar el desempeño laboral aplicando el método Kaizen; es decir, aumentar la productividad en la empresa y el nivel de satisfacción en el trabajo de los empleados de un instituto privado. Por lo tanto, es indispensable que la empresa mejore los recursos de trabajo para un mejor desempeño laboral y las normas de trabajo considerando reestructurar la escala salarial según el perfil por puesto de trabajo. Finalmente,

para el estudio se aplicó los instrumentos y el marco teórico para darle más significación a la investigación.

En la investigación, se tomó en cuenta el aporte de los representantes de las teorías para dar fundamento al estudio. Camila (2019) manifiesta que, la satisfacción laboral se conecta con la teoría del comportamiento organizacional propuesta por Abraham Maslow; por lo tanto, la teoría mencionada analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal, porque la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral; asimismo, el planteamiento de esta teoría señala que, la relación laboral es un elemento importante para dirigir de manera eficiente y productiva la empresa. Por consiguiente, Segredo et al. (2017) señalan que, la teoría del desarrollo en la organización tiene como finalidad mejorar la parte interna y externa de la empresa, considerando el vínculo con las personas; es decir, se debe de considerar aspectos importantes como arreglar los diferentes procesos individuales y grupales en la organización; además, se debe tener un mejor diálogo con el personal, ser eficientes para resolver los problemas en la empresa, con la finalidad de tomar mejores decisiones; asimismo, se debe demostrar un apropiado liderazgo para manejar de manera adecuada los conflictos con los empleados; por último, generar confianza e unión entre los integrantes de la organización; es decir, la teoría del desarrollo organizacional se conecta con la satisfacción laboral porque los aspectos antes mencionados generan en los trabajadores elevada satisfacción en el centro de trabajo y mayor productividad para la empresa. Por otro lado, Lucas (1992) sostiene que, la satisfacción en el ambiente de trabajo se vincula con la teoría de las relaciones humanas planteada por Elton Mayo; es decir, los colaboradores son parte importante en la empresa porque están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen; por consiguiente, se logra la satisfacción laboral de los empleados.

Categoría problema: Satisfacción laboral

En la categoría satisfacción laboral se consideró información de los autores que contribuyen en el estudio. Según la Editorial (2022) enfatiza que, la satisfacción en el ambiente laboral significa el nivel de aprobación por parte de los colaboradores hacia la compañía; es decir, qué tan satisfecho se siente el personal con el trabajo que realiza, la manera como lo hace, si se encuentra identificado con el lugar donde trabaja y que recibe por parte de la organización en relación con su desempeño. Asimismo, para Aria (2021) señala que, la satisfacción laboral hace

referencia a las emociones, afecto, al nivel de placer que los trabajadores obtienen por el trabajo que realizan para la compañía, el mismo que puede experimentar satisfacción o descontento; además, se considera las actitudes que demuestra el empleado hacia su desempeño laboral. Por consiguiente, Cuesta (2020) determina que, la satisfacción laboral es la percepción que tendrá el empleado en relación con el cumplimiento de sus necesidades laborales y expectativas; además, se considera primordial las oportunidades que se brindan en la organización para el crecimiento profesional y personal. Por otro lado, Pujol (2018) definen a la satisfacción laboral como un entendimiento de evaluación negativo o positivo que los empleados realizan en relación con el trabajo que desempeñan en su puesto de trabajo.

En la categoría satisfacción laboral se aprecia las subcategorías e indicadores con el propósito de reconfortar el aporte de los autores:

Subcategoría: Satisfacción por el trabajo en general

Hace referencia que la satisfacción laboral permite determinar la forma como el empleado comprende de modo general la satisfacción en el ambiente de trabajo Alles (2012). Se considerarán los siguientes indicadores:

Atención de sugerencias: Espinoza (2021) menciona que, la atención a las sugerencias permite brindar información veraz que aporta lo innovador, útil y efectivo ante alguna situación mediante el aporte de ideas que permitan resolver problemas y tomar decisiones asertivas.

Reconocimiento percibido: Hace referencia a la evaluación realizada a los empleados por el trabajo que realiza en la organización; además, se toma en cuenta los logros obtenidos en su desempeño en la compañía y el impacto que pueda generar en los resultados obtenidos durante el tiempo que tiene laborando; por lo tanto, el reconocimiento permite fortalecer el trabajo realizado por los colaboradores y generar en la compañía una alta rentabilidad (Boada, 2019).

Participación activa: Matos et al. (2018) sostienen que, es un acto confiable de participar directa y rápidamente en las diferentes acciones que se tomen en la organización, en relación al esfuerzo que se da en el trabajo y al goce de los beneficios recibidos

Satisfacción con el equipo: Faya et al. (2018) señalan que, la satisfacción en el equipo es un grupo de comportamientos que los empleados acogen a diferentes aspectos relacionados al trabajo; es decir, está relacionado con la disminución de rotación de trabajadores.

Subcategoría: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Porter y Lawler (1991) consideran que, la satisfacción con la forma de realizar las labores en la empresa por parte de los colaboradores es producto de la motivación que sienten los colaboradores al grado de retribución que recibe el personal por parte de la organización; además, implica la manera cómo percibe el trabajador el vínculo entre el empeño y la recompensa por su trabajo que realiza para la empresa; asimismo, los indicadores a utilizar para evaluar la satisfacción en el trabajo son:

Destrezas y satisfacción laboral: Medina (2022) argumenta que, las destrezas y satisfacción del empleado es la conducta que desarrolla el colaborador en relación con su experiencia laboral y situación en el centro de trabajo; además, las conductas pueden apuntar al trabajo globalizado o específico.

Cumplimiento de metas: Andrade (2022) sostiene que, el cumplimiento de las metas está relacionado a lo que de manera interna el trabajador cree; es decir, conlleva a estar completamente convencido que se logrará lo propuesto por la organización en conjunto con los demás compañeros de trabajo.

Relación jefe inmediato: Pietro et al. (2020) mencionan que, el líder es el responsable de guiar a los empleados a cumplir con responsabilidad los objetivos, brindar los conocimientos al personal, lograr los retos, manteniendo una relación cordial y de confianza con el equipo de trabajo; es decir, trabajando en equipo se pueden originar ideas innovadoras y cumplir la meta planteada por la compañía.

Satisfacción por el trabajo en sí mismo: Pujol (2018) determina que, la satisfacción por el trabajo que puede sentir el empleado hace referencia al juicio de trabajo positivo o negativo que el trabajador percibe de su desempeño laboral.

Subcategoría: Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Chiavenato (2019) señala que, para las oportunidades de desarrollo la empresa no solo debe enfocarse en brindar información para que los trabajadores amplíen sus conocimientos y sean más hábiles en su trabajo; es decir, la empresa debe proporcionar información para que los empleados aprendan nuevas tareas y conceptos, solucionen problemas que les ayude a cambiar su comportamiento y se vuelvan más eficaces en las funciones que desempeñan para la organización. Por consiguiente, para medir la satisfacción laboral se considerará los siguientes indicadores:

Oportunidad de carrera: Muñoz et al. (2021) mencionan que, las capacitaciones fortalecen las habilidades y capacidades de los empleados para el desarrollo de las oportunidades en la línea de carrera; es decir, aumenta el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y mejora el desenvolvimiento laboral en las funciones del personal; además, genera valor añadido para la compañía.

Cumplimiento leyes laborales: Pazmiño et al. (2020) precisan que, a nivel legal las organizaciones están obligadas a cumplir y respetar los derechos en relación laboral de los empleados, con la finalidad de incurrir en sanciones que perjudiquen legalmente a la empresa; es decir, las organizaciones están obligadas a cumplir con las leyes de trabajo impuestas por las entidades y hacer valer los beneficios laborales de los empleados; es decir, compensar el trabajo que realizan en la compañía.

Oportunidad de capacitación: Chiavenato (2019) enfatiza que, la empresa debe considerar que el capital humano se debe desarrollar de forma cuidadosa para el buen desempeño de su trabajo; es decir, las capacitaciones que reciben los empleados es útil porque enriquece al capital humano y la productividad en la organización; por lo tanto, es indispensable considerar las etapas de entrenamiento que están conformadas por el diagnóstico, planteamiento, implementación y evaluación.

Satisfacción general: Chiang et al. (2018) mencionan que, la satisfacción en general es un grupo de sentimientos positivos o negativos que percibe el empleado por el trabajo que realiza; es decir, la satisfacción es cambiante porque a medida que va ejerciendo su trabajo los

sentimientos pueden generar satisfacción e insatisfacción en los trabajadores, el mismo que se verá reflejado en su comportamiento laboral.

Subcategoría: Satisfacción con la remuneración

Chiavenato (2019) enfatiza que, la satisfacción en la remuneración se refiere a la retribución monetaria que reciben los trabajadores por las funciones de trabajo al que ha sido contratado en la compañía. Asimismo, se trata de un vínculo de intercambio entre los trabajadores y la empresa; es decir, los empleados llegan a un acuerdo económico con la organización por el trabajo que van a realizar la misma que puede recibirse de forma directa e indirecta. Además, como parte de la subcategoría remuneración se tomará en cuenta los siguientes indicados para evaluar la satisfacción del personal:

Condiciones laborales: Satizabal et al. (2021) precisan que, las condiciones laborales se fundamentan en 02 aspectos relevantes: (a) las condiciones de empleo están relacionada con la remuneración, el contrato de trabajo y las normas de trabajo; (b) las condiciones de trabajo está relacionada con las tareas que realiza el personal; por lo tanto, ambas condiciones corresponde al factor legal, económico y de sociología.

Negociación laboral: Muñoz (2021) menciona que, la negociación implica tener diferentes habilidades y conocimientos que permitan lograr un acuerdo con éxito y que se beneficioso para ambas partes; además, se considera dos factores importantes: (a) la forma como se comunica con otras personas; y (b) utilizar amenazas con la finalidad de lograr la negociación y sea favorable para una de las partes; es decir, ambos factores son considerados importantes para el acuerdo en la negociación.

Salario adecuado: Chiavenato (2019) menciona que, los empleados no laboran gratis; es decir, la organización se preocupa por brindar trabajo a los empleados, actualizar sus conocimientos, fortalecer sus debilidades y otorgarles una remuneración adecuada que cumpla con las expectativas laborales y salariales de los trabajadores; es decir, consideran como parte esencial el cumplimiento de las normas legales.

Categoría solución: Método Kaizen

Para la aplicación de la categoría solución se utilizó el método Kaizen para dar soporte a la investigación.

Gisbert et al. (2018) mencionan que, el método Kaizen considera el sentido común como práctica; es decir, la forma como se piensa involucra a los empleados y no solo enfoca en los altos mandos; por lo tanto, es un constante aprendizaje que se practica en la organización, con el propósito de llegar a la meta de la empresa en un corto plazo.

Kasuga (2021) determina que, el método Kaizen se enfoca en las mejoras identificadas en la organización; es decir, en el aporte de los empleados en ideas de rápida y fácil implementación en la empresa que permitan mejorar los procesos y procedimientos establecidos por la organización a fin de lograr disminución de tiempos y errores en el desempeño laboral. Para Maurer (2019) menciona que, el método Kaizen se determina por la realización de pasos cortos con la finalidad de mejorar los procesos, hábitos o productos en la organización con la participación de los empleados; es decir, permite inspirar a realizar nuevas actividades o productos que beneficien a la empresa y los trabajadores.

Fernández (2019) menciona que, para lograr la competitividad en el mercado es indispensable que las organizaciones se orienten hacia una transformación organizacional encaminándose hacia el mejoramiento continuo y brindando una información idónea a los diferentes niveles de la estructura organizacional; es decir, se necesita un visión del gerente general quien es la persona responsable de los diferentes problemas y estándares de producción para el logro de los objetivos. Por lo tanto, se maneja los siguientes conceptos que dan relevancia en la metodología Kaizen:

Mejora continua: Fernández (2019) menciona que, es una actividad constante que tiene como finalidad incrementar la capacidad a fin de lograr los requisitos que se requieren en la organización los mismos que se detallan a continuación: (a) analizar la actual situación; (b) definir los objetivos en la empresa; (c) implementar soluciones de mejora continua; (d) evaluar y medir los resultados implementados; (e) presentación de los cambios ejecutados; por otro lado, para el procedimiento de mejora continua se realizan las siguientes actividades: (a) realizar investigación del proceso; (b) realizar la planeación y los cambios efectuados; (c)

identificar los efectivos de la investigación; y (d) examinar y corregir los errores; es decir, lo mencionado permite mejorar los procesos por medio de la mejora continua.

El principio básico del ciclo de Deming: Zapata (2019) menciona que, permite la realización de los procesos de manera ordenada y brinda eficientes estándares de calidad en los productos o servicios que se utilizan en la empresa; es decir, se logra de forma eficiente los resultados de las actividades ejecutadas. Además, se presenta los siguientes componentes: (i) plan: en este proceso se inicia la planificación donde se identifican las diferentes actividades con la finalidad de lograr los objetivos; (ii) hacer: en este proceso de ejecutan los cambios indispensables antes de su ejecución; (iii) verificar: permite verificar el procedo actual por medio de los datos con la finalidad de verificar que se cumplan con los requisitos señalados en el plan: (iv) actuar: se analizan los resultados ejecutados en el paso de verificación; por lo tanto; aplicando el proceso del ciclo de Deming se logra los resultados esperados.

Respecto a la justificación teórica, en la investigación se utilizó las teorías que soportan el presente estudio y contribuyen en la satisfacción laboral: (a) la teoría de las relaciones humanas se vincula con la satisfacción laboral porque, los empleados son considerados parte fundamental en las organizaciones; es decir, los trabajadores están vinculados con el entorno laboral y a los integrantes que son parte de compañía; (b) la teoría del comportamiento organizacional cuyo fin es, estudiar a los colaboradores individualmente y su comportamiento en el trabajo; es decir, la relación en el ambiente de trabajo es indispensable e importante para direccionar eficientemente la empresa; y (c) la teoría del desarrollo organizacional contribuye en el estudio porque, el desarrollo en la empresa se fundamente en regenerar internamente y externamente la organización considerando aspectos importantes como la relación laboral, la comunicación, la confianza y el liderazgo con los empleados; es decir, los factores mencionados mantendrán motivados a los trabajadores y generará satisfacción en el centro laboral.

El presente informe expuso un argumento metodológico porque, en la investigación se utilizó el cuestionario y el programa Atlas.ti con la finalidad de conocer la problemática y el nivel de satisfacción laboral de la compañía; asimismo, de los aportes de varios autores se verificó que, se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo; es decir, para la presente investigación se trabajó a través del enfoque mixto porque mediante la triangulación se ha

podido obtener información y los resultados aportaron al estudio; por consiguiente, ayudará a futuros investigadores a obtener diferentes aportes como sustento para la investigación. Por último, para el argumento social, permite que los colaboradores brinden una atención adecuada a los clientes, demostrando que se encuentran satisfechos en la empresa donde trabajan.

El presente informe expondrá un argumento práctico porque, permitió determinar cómo se encuentra actualmente la satisfacción laboral de los colaboradores; por otro lado, se identificó los problemas existentes en la empresa y en las diferentes áreas de trabajo; finalmente, permitió enriquecer el entorno organizacional e implementar diferentes acciones para aumentar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados.

En el estudio, se menciona que el problema general ¿De qué manera la propuesta de estrategias mejora la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?, seguidamente de los problemas específicos que afectan la satisfacción laboral: (i) ¿Cuál es el diagnóstico de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?; y (b) ¿Cuáles son los factores para mejorar de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?

En referencia al objetivo general de la investigación se propuso lo siguiente: Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, Lima 2022; asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) desarrollar un programa de recompensas, reconocimientos y reestructurar la escala salarial basado en el círculo de Deming; (b) implementar canales de comunicación organizacional entre colaboradores, jefaturas y gerencia basado en el sistema de sugerencias; (c) desarrollar un programa de cursos y talleres de liderazgo participativo basado en el círculo de Deming.

Los objetivos señalados líneas arriba permitieron mejorar la propuesta de satisfacción laboral; es decir, enriqueciendo y fortaleciendo el clima de la empresa en beneficio de todos los que integran la organización.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

Carhuacho et al. (2019) enfatizan que, en los diferentes estudios la investigación **mixta** es un nuevo enfoque de investigación, donde se juntan dos enfoques importantes que es el cualitativo y cuantitativo; es decir, ambos enfoques aportan a la investigación mixta. Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, la investigación mixta permite realizar diferentes aportes cualitativos y cuantitativos con la finalidad de argumentar a la propuesta de estudio; es decir, es importante brindar respuestas asertivas que aporten a la investigación. Por consiguiente, Fernández et al. (2014) afirman que, el enfoque de la investigación mixta simboliza un grupo de técnicas sistemáticas, experimental y de análisis para el estudio, con la finalidad de recabar datos cualitativos y cuantitativos; es decir, ambos enfoques permitirán integrarse y discutirse con el propósito de lograr un alto conocimiento de la investigación a realizar. Finalmente, en la investigación se considerará el enfoque mixto, considerando que en el enfoque cuantitativo se aplicará la encuesta a 42 empleados de la empresa de entrenamiento; y para el enfoque cualitativo se realizará la entrevista a los diferentes jefes que conforman la organización.

Carhuacho et al. (2019) consideran que, el **tipo proyectivo** está vinculada con el desarrollo de métodos, diseños y técnicas para la investigación que se ha definido estudiar; además, las respuestas obtenidas son de gran importancia para la metodología de la investigación. Por otro lado, Lifeder (2019) indica que, la investigación proyectiva consiste en encontrar resultados a los diferentes problemas que se presenten; asimismo, se debe examinar sus aspectos de manera integral a fin de plantear acciones que permitan arreglar los sucesos para enriquecer la investigación. Finalmente, Hurtado (2010) sostiene que, la investigación proyectiva tiene como finalidad diseñar alternativas que den solución a las dificultades existentes en la investigación como, por ejemplo, un conjunto de personas y empresas; es decir, se debe de ir primero desde una evaluación de las carencias que se requiera en el momento, el desarrollo explicativo y las diferentes preferencias que se quieran considerar en el futuro.

Carhuacho et al. (2019) enfatizan que los datos cuantitativos se pueden realizar mediante la investigación de documentos, ficha de observación y encuestas, además, se realiza la triangulación con la finalidad de obtener resultados de la investigación. Por otro lado, para Fernández et al. (2014) la investigación utilizó el diseño **explicativo secuencial**, donde en la

primera fase se recopila los datos cuantitativos y determina los datos cuantitativos; por consiguiente, la unión mixta inicia cuando los datos cuantitativos comunican a los datos cualitativos.

Para la investigación se utilizó el **sintagma** holística y se consideró el aporte de 03 autores: Según Carhuacho et al. (2019) la investigación holística se comprende como el entendimiento crítico en relación al ambiente, el mismo que permite identificar un amplio panorama del universo y la vida; es decir, se considera desde un aspecto integrador con importancia en los resultados; además, Fernández et al. (2014) sostienen que, la investigación holística tiene como finalidad examinar los sucesos que ocurren en el entorno considerándose desde lo común a lo más significativo pero sin detener las labores realizadas por los individuos; asimismo, el averiguador comprende a las personas y no solo se enfoca en registrar los sucesos. Finalmente, Hurtado (2000) menciona que, la investigación holística identifica al estudio como un desarrollo globalizado, creciente, relacionista y estructurado; además, considera los procesos relacionados con diferentes hallazgos en la investigación, las mismas que, deben tener sugerencias de innovación; asimismo, se toma en cuenta la innovación de teorías, la investigación del universo y empleo de diferentes soluciones; todo ello, permite dar a conocer la investigación holística.

En el método de investigación se empleó el analítico, deductivo e inductivo para fortalecer el estudio:

Para Lifeder (2022) afirma que, en el método **analítico** es importante utilizar habilidades como el razonamiento crítico y la obtención de información del estudio que se está investigando; asimismo, es indispensable conocer los principales elementos que se está estudiando a fin de entender e interpretarlos con mayor énfasis y profundidad. Además; Carhuacho et al. (2019) sostienen que, el método analítico entiende trabajos reflexivos desarrollados por el investigador en relación con el estudio que se está realizando; es por eso, que es indispensable leer y revisar los planteamientos teóricos; además, de las investigaciones de otros autores para comparar los bosquejos vinculados con su investigación. Por consiguiente, Lopera et al. (2010) enfatizan que, el método analítico se considera tanto en las ciencias humanas como sociales; es por eso, que lo señalan como un método de ciencia, porque se tiene en cuenta para las diferentes formas de comunicarse como, por ejemplo: (a) las

tradiciones de los individuos; y (b) en la comunicación escrita o verbal. Por consiguiente, método analítico da soporte a la investigación realizada.

Lifeder (2020) determina que, el método **deductivo** proviene del método científico en una manera racional; además, su propósito es que por medio de un conjunto de premisas se recibe respuestas lógicas que ayudan a la investigación; es decir, si las premisas son aceptables y verdaderas se evidenciará en los resultados; también, Behar (2008) argumenta que, por medio del método deductivo se considera los aportes que fueron descubiertos en casos comunes a partir de la relación de diferentes juicios; asimismo, se considera 02 aspectos importantes: (a) lo primero es ubicar aportes desconocidos considerando aportes conocidos en el estudio; y (b) este método es indispensable para conocer consecuencias desconocidas a partir de aportes ya conocidos en la investigación; es decir, por medio de este método se permite la relación de juicios. Por consiguiente, Carvajal (2002) enfatiza que, el método deductivo es considerado como un método de estudio que tiene como finalidad emplear la deducción para llegar a los resultados; es decir, lograr el hallazgo de conclusiones que aporten al estudio.

Para Hernández et al. (2014) consideran que, el método **inductivo** es considerado una investigación de hechos particulares a raíz de un nexo de juicios; es decir, estos hechos no pueden ser separados entre sí o se sugiere encontrar alguna similitud en la investigación; asimismo, Gómez (2012) señala que, el método inductivo en un procedimiento que emprende desde lo propio a lo general; además, al considerarse el método de sistema es indispensable ubicar factibles vínculos que den soporte a la investigación. Por otro lado, Bernal (2010) considera que el método inductivo es la parte racional en el estudio, porque tiene como propósito obtener conclusiones cuyo utilidad sea de condición general; además, este método empieza de forma individual y por medio de los hechos se toman en cuenta respuestas importantes que se consideran como principios esenciales de una teoría; es decir el método inductivo, da soporte a la investigación realizada.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Hernández et al. (2018) sostienen que, la población se define como un conjunto de individuos, cosas u objetos que tienen similares características, las mismas que pueden ser evaluadas y consideradas dentro de un grupo de personas; por lo tanto, la población está conformada por

42 trabajadores que trabajan en el área administrativa, caja, servicio, mantenimiento, seguridad, técnica y servicios generales; quienes informan la situación actual de la empresa.

Hernández et al. (2018) determinan que, la muestra esta conformada por una parte que conforma el total de la población que integra una organización; asimismo, se evaluará los posibles problemas para encontrar solución a cada uno de ellos; es decir, la muestra se realizó a 04 unidades informantes que conforman la empresa y se aplicó la entrevista a cada uno de ellos, quienes contribuyen a la investigación porque trabajan de forma directa con los colaboradores, conocen el ambiente laboral y las fallencias que suceden en la organización:

Administradora: Su edad es de 49 años, titulada de la carrera de administración, amplia experiencia en el rubro de entretenimiento y procesos operativos; asimismo, es la responsable de generar rentabilidad para la organización; además, dirigir y controlar a los empleados para que realicen de forma eficiente su trabajo y lograr la meta propuesta por la compañía, informar la venta diaria a gerencia y sostener la satisfacción de los empleados.

Supervisora: Técnica en la carrera de administración, conocimientos en la parte administrativa, experiencia en el rubro de servicios y su edad es de 40 años; además, es responsable de hacer seguimiento al trabajo de los empleados y dar solución a las quejas de los usuarios.

Coordinador de Operaciones es titulado de la carrera de administración, amplia experiencia en el rubro de entretenimiento y su edad es de 46 años. Más de 05 años de experiencia en el rubro de entretenimiento, responsable de la parte operativa y cumplimiento de meta del personal a su cargo; además, de asistir a las inspecciones realizadas por otras entidades.

Coordinadora de auditoría y control interno es Bachiller de la carrera de contabilidad, experiencia en, auditorías y supervisión. Su edad es de 49 años y sus principales funciones son: (a) realizar las inspecciones operativas a las diferentes áreas; y (b) emitir el informe a gerencia de los resultados de la inspección y las observaciones encontradas.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

De los Heros et al. (2020) señalan que, la satisfacción laboral es un grupo de comportamientos, sentimientos y emociones que los empleados demuestran por el trabajo que desempeñan ya sea de forma específica o global; además, se considera factores como las condiciones laborales especialmente la infraestructura de la empresa, la relación laboral con los demás compañeros de trabajo y las jefaturas, el clima laboral, la remuneración de los colaboradores, las oportunidades de superación personal y el crecimiento profesional.

Los factores mencionados, son de gran ayuda para mejorar la satisfacción del personal, con el propósito de plantear estrategias de mejora continua que ayuden a fortalecer el clima organizacional para todos los que integran la compañía.

Mediante el método Kaizen se logró identificar la problemática actual en la organización y por intermedio del ciclo de Deming se aplicó la propuesta establecida; es decir, el método Kaizen si cumple con la propuesta de mejora, porque permite plantear estrategias que ayudan a enriquecer el ambiente de trabajo y mejorar la relación laboral entre todos los integrantes de la organización.

Zapata (2019) sostiene que el principio básico del ciclo de Deming permite la ejecución de los procesos de forma ordenada; por lo tanto, se logra de forma eficiente los resultados esperados. Además, se presenta los siguientes pasos: (i) plan: en este proceso se inicia la planificación donde se identifican las diferentes actividades a ejecutar; (ii) hacer: en este proceso se realizan los cambios antes de su ejecución; (iii) verificar: permite verificar el proceso actual por medio de los diferentes datos para corroborar que se cumplan con los requisitos establecidos en el plan: (iv) actuar: se analizan los resultados realizados en el paso de verificación.

En la tabla 1 denominada categorización, se detalla la categoría problema, subcategorías, indicadores y la categoría solución; es decir, se precisa el problema que afecta la satisfacción laboral de los empleados y se menciona el método Kaizen para mejorar el ambiente de trabajo mediante la aplicación del ciclo de Deming: (a) planificar; (b) hacer; (c) verificar; y (d) actuar.

Tabla 1*Categorización*

Categoría problema	Subcategorías	Indicadores
Satisfacción laboral	SC1.1 Satisfacción por el trabajo en general	C1.1.1 Participación activa
		C1.1.2 Satisfacción con el equipo
		C1.1.3 Atención de sugerencias
		C1.1.4 Reconocimiento percibido
	SC1.2 Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	C1.2.1 Satisfacción por el trabajo en sí mismo
		C1.2.2 Destrezas y satisfacción laboral
		C1.2.3 Cumplimiento de metas
		C1.2.4 Relación jefe inmediato
	SC1.3 Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	C1.3.1 Oportunidad de carrera
		C1.3.2 Oportunidad de capacitación
		C1.3.3 Cumplimiento leyes laborales
		C1.3.4 Satisfacción general
	SC1.4 Satisfacción con la remuneración	C1.4.1 Salario adecuado
		C1.4.2 Condiciones laborales
C1.4.3 Negociación laboral		
Categoría solución	Subcategoría	
Método Kaizen	Planificar	
	Hacer	
	Verificar	
	Actuar	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Solorzano (2003) precisa que, la técnica de recolección de datos considera 02 aspectos importantes: (a) la información es recibida por personas que están directamente vinculadas con el estudio; y (b) el estudio se realiza de datos de procedencia histórica y por individuos que no estén vinculados con la investigación a realizar; es decir, la información recibida da soporte al estudio.

En la exploración cuantitativa se aplicó la encuesta. De acuerdo a los aportes de Carhuancho et al. (2019) y Gómez (2012) sostienen que, la encuesta es un método que permite recibir información por medio de preguntas realizadas a diferentes individuos; es decir, por medio de la encuesta no se entabla una comunicación directa con el encuestado y el nivel de interacción es inferior: asimismo, la encuesta se utiliza como una opción para la restricción que se muestra en la observación hacia el entrevistado; es decir, sirve para realizar variedad de preguntas en relación a la información que se quiere recibir para obtener los resultados y datos esperados. Finalmente, Bernal (2010) señala que, la encuesta es una mecánica que tiene como principal función recibir información de los encuestados, la misma que será considerada como parte de la investigación para mejorar los resultados.

Lifeder (2020) determina que, en el enfoque cualitativo se considera la realización de la entrevista a diferentes individuos; asimismo, las profesiones de periodismo y psicología utilizan este método con la finalidad de obtener datos de los entrevistados; por otro lado, Morga (2012) sostiene que, la entrevista es el diálogo y relación de forma personal o grupal que se realiza a los individuos la misma que, tiene como propósito intercambiar información a través de la comunicación fluida con los entrevistados; además, conocer la experiencia obtenida y conocimientos del personal entrevistado. Finalmente, Arias (2012) afirma que, la entrevista es un diálogo frente a frente que se tiene con el entrevistado en relación con un tema establecido por el entrevistador; es decir, la finalidad del diálogo es obtener información que ayude a mejorar la investigación.

La investigación cualitativa se desarrollará mediante el cuestionario. Según Lifeder (2020) el cuestionario es un instrumento que facilita obtener información mediante la realización de varias preguntas que el encuestado responde; además, esta herramienta permite aplicar diferentes cuestionarios cuando la cantidad de encuestados es de gran magnitud.;

asimismo, para Carhuacho et al. (2019) el cuestionario es considerado un documento que contiene diferentes preguntas con su respectivo nivel de medición; es decir, las preguntas deberán ser respondidas por el encuestado teniendo en cuenta que las respuestas brindadas pueden ser positivas o negativas, considerándose ambas para la obtención de los resultados. Por otro lado, Gómez (2012) señala que, en la investigación científica el cuestionario es beneficioso porque establece una forma definida en la técnica de la observación; es decir, se logra que el averiguador preste mayor atención en aspectos importantes; las mismas que, estarán sujetas a las condiciones establecidas en la investigación. Los conceptos señalados permiten enriquecer el estudio.

Para el estudio cuantitativo se desarrolló la guía de entrevista. Lifeder (2021) sostiene que, la guía de entrevista contiene una relación de preguntas formuladas por el entrevistador; es decir, las preguntas a considerar pueden ser de diferentes temas; asimismo, Ortiz (2014) argumenta que, la guía de entrevista es un documento diseñado para realizar variedad de preguntas al personal entrevistado la misma que, formula preguntas en base a los estudios realizados, experiencia laboral y otros factores; es decir, las respuestas recibidas por los individuos permite buscar alternativas de solución que permitan mejorar el ambiente de trabajo. Por consiguiente, Arias (2012) precisa que, la guía de entrevista es considerada organizada porque permite detallar las preguntas que se van a realizar a la persona a entrevistar; es decir, servirá como instrumento para llenar las respuestas brindadas por el personal; adicionalmente, se puede utilizar grabadoras o realizar videos en la entrevista.

La ficha de validación de los instrumentos fue aprobada por el asesor metodológico, asesor temático y un experto en el tema, quienes validaron las preguntas del cuestionario considerando la pertinencia, relevancia y construcción gramatical del cuestionario; además, se validó las preguntas de la entrevista que fue aplicada a las unidades informantes; es decir, se cumplió con el proceso de validación para dar soporte a la investigación (Anexo 9).

Confiabilidad de instrumento: El nivel de confiabilidad para el alfa de Cronbach se menciona en la tabla 2:

Tabla 2

Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.846	18

2.5 Proceso de recolección de datos

En el estudio se desarrolló el procesamiento cuantitativo a fin de aplicar la recepción de datos:

Paso 1: Se ejecutó la elaboración del cuestionario que abarca 16 preguntas de satisfacción laboral.

Paso 2: Se ejecutó la encuesta a través de google formularios a los 42 colaboradores del área administrativa y atención al cliente.

Paso 3: Se recepción la información de los 42 encuestados y se ingresó la información en el programa SPSS.

Paso 4: Los resultados de la encuesta se obtuvieron por medio de tablas, gráficos y se consideró el diagrama de Pareto.

Paso 5: La interpretación de los resultados se realizó por medio de la estadística descriptiva.

Por otro lado, en la investigación se ejecutó el siguiente procesamiento cualitativo:

Paso 1: Se realizó la guía de entrevista y se recopiló la información del personal entrevistado.

Paso 2: Se realizó la entrevista de forma personal a las 4 unidades informantes de la empresa de entretenimiento.

Paso 3: La información recibida se trasladó a un documento word por medio del formato RTF y luego se carga en el programa ATLAS.TI.

Paso 4: Se realizó las redes considerando las subcategorías e indicadores de la satisfacción laboral.

Paso 5: Por medio de las categorías se realizó el diagnóstico y la triangulación.

2.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se desarrolló por medio de la estadística descriptiva. Lifeder (2020) determina que, la estadística descriptiva tiene como propósito obtener y estructurar la información respecto a la conducta de sistemas con la población; es por eso, que se debe utilizar métodos numéricos y gráficos que permitirán presentar la información sin necesidad de hacer pronósticos de la población de donde se obtiene la información.

Balzarini et al. (2011) afirman que, es importante iniciar la estadística descriptiva de manera exploratoria la misma que, considerará herramientas para estudiar la asignación de valores y los posibles vínculos entre las diferentes variables; es decir; permite evidenciar dos o varias variables con valores importantes. Finalmente, ambos aportes permiten ampliar los conocimientos y fortalecer la investigación.

En la exploración se consideró la triangulación para obtener información que contribuya en el estudio. Ruiz (2012) precisa que, en la triangulación se considera 04 aspectos importantes que dan énfasis a la investigación: i) recibir información de varias fuentes de investigación; ii) recepcionar información de diferentes autores a fin de recepcionar la misma indagación y respuesta; iii) obtener información de diferentes teorías con el propósito de recepcionar una misma información; y (iv) para recopilar testimonios se debe emplear 02 métodos distintos.

Ruiz (1999) determina que, en el enfoque cualitativo la triangulación es considerada una de las herramientas con mayor uso en la investigación; es decir, permite aumentar la veracidad del análisis de la información recibida y resultados confiables. Finalmente, por medio de la triangulación se podrá obtener resultados que den credibilidad al estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

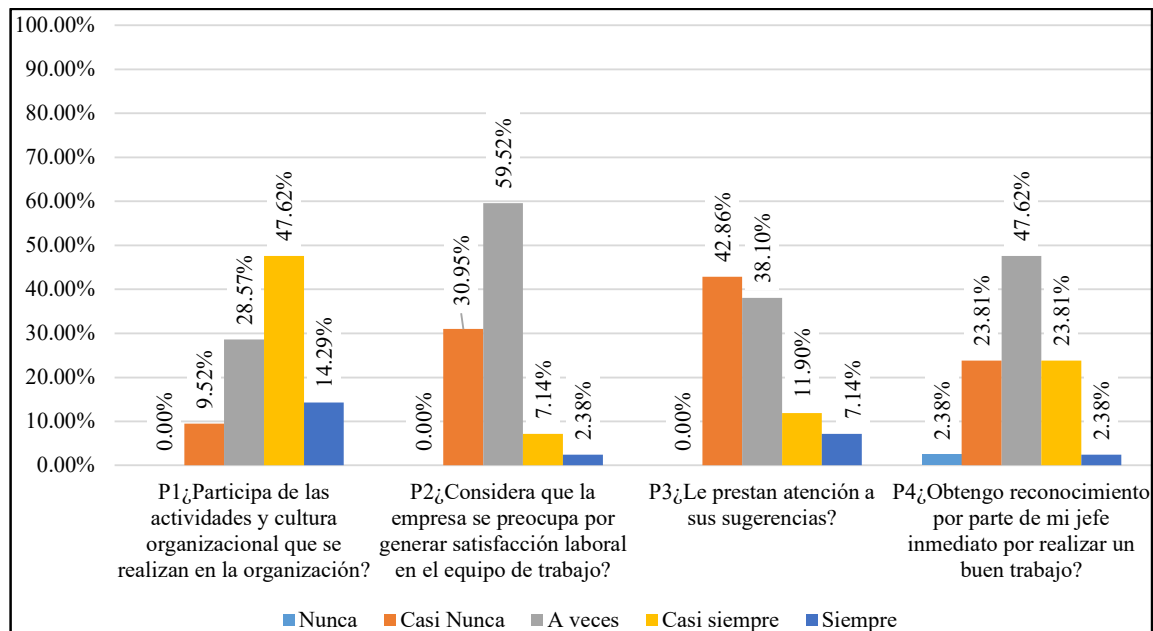
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción por el trabajo en general

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
P1 ¿Participa de las actividades y cultura organizacional que se realizan en la organización?	0	0.00%	4	9.52%	12	28.57%	20	47.62%	6	14.29%
P2 ¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?	0	0.00%	13	30.95%	25	59.52%	3	7.14%	1	2.38%
P3 ¿Le prestan atención a sus sugerencias?	0	0.00%	18	42.86%	16	38.10%	5	11.90%	3	7.14%
P4 ¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?	1	2.38%	10	23.81%	20	47.62%	10	23.81%	1	2.38%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción por el trabajo en general



En la tabla 2 y figura 2 se considera que, la valoración “casi siempre” sobresale en la pregunta 1, donde el 47.62% de los colaboradores participaban de forma activa en las diferentes actividades y cultura organizacional realizada por la compañía. Por consiguiente, en la pregunta 2, en el valor “a veces” el 59.52% de los encuestados; es decir, 25 colaboradores consideran que la organización no muestra interés por mejorar el ambiente de trabajo y generar satisfacción laboral en los integrantes de la empresa; por otro lado, en la pregunta 4 ¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?, los resultados indican que el 47.62% de los empleados a veces recibe reconocimiento por parte de su jefe inmediato; es decir, no existe reconocimiento verbal o monetario por parte de las jefaturas hacia el empleado por el trabajo realizado; finalmente, la valoración “casi nunca” predomina en la pregunta 3, donde el 42.86% del personal; es decir, 18 trabajadores manifiestan que la empresa no considera las sugerencias y aportaciones que brindan los empleados para mejorar la operativa de la empresa y el ambiente de trabajo; por lo tanto, se genera un bajo nivel de satisfacción que influye en las actividades que realiza el personal; asimismo, se recomienda implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral y un plan motivacional de reconocimientos para los colaboradores.

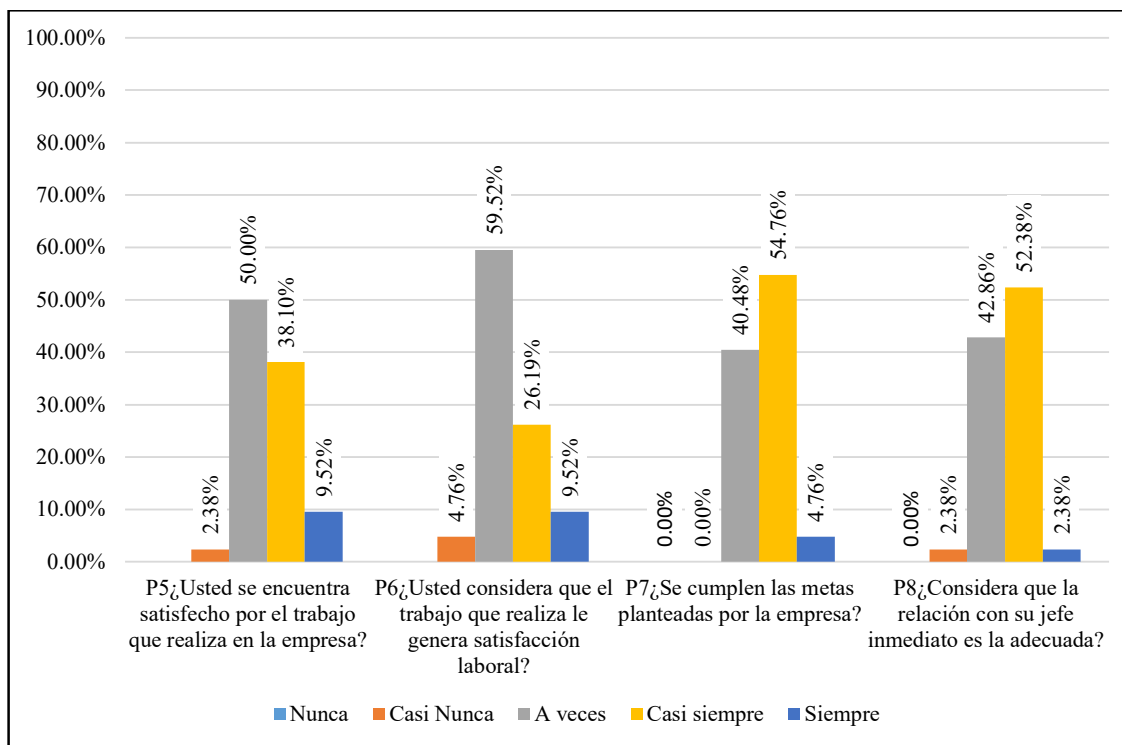
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P5 ¿Usted se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa?	0	0.00%	1	2.38%	21	50.00%	16	38.10%	4	9.52%
P6 ¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?	0	0.00%	2	4.76%	25	59.52%	11	26.19%	4	9.52%
P7 ¿Se cumplen las metas planteadas por la empresa?	0	0.00%	0	0.00%	17	40.48%	23	54.76%	2	4.76%
P8 ¿Considera que la relación con su jefe inmediato es la adecuada?	0	0.00%	1	2.38%	18	42.86%	22	52.38%	1	2.38%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo



Con relación a la tabla 3 y figura 3 se mencionan los siguientes resultados: (a) en relación a la pregunta 7, el 54.76% de los trabajadores encuestados; es decir, 22 trabajadores indican que casi siempre se cumple con la meta planteada por la empresa generando satisfacción en los colaboradores por el cumplimiento de los objetivos fijados por gerencia; (b) respecto a la pregunta 6 ¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?, un elevado porcentaje de 59.52% de los encuestados; es decir, 25 empleados manifiestan que a veces el trabajo que realizan en la empresa les genera satisfacción laboral (c) además, en la pregunta 5, el 50% de los trabajadores se encuentran satisfechos por el desempeño laboral en su puesto de trabajo; es decir, solo 21 trabajadores están satisfechos por el trabajo que realizan en la organización; (y) en la pregunta 8, el 42.86% de los colaboradores consideran que tienen una buena relación laboral con su jefe inmediato, lo que significa que la relación laboral con el personal es poco participativa ; por lo tanto, la empresa debe tomar importancia a las preguntas 5,6 y 8 realizada a los colaboradores, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral y la relación de trabajo entre el jefe inmediato y los empleados.

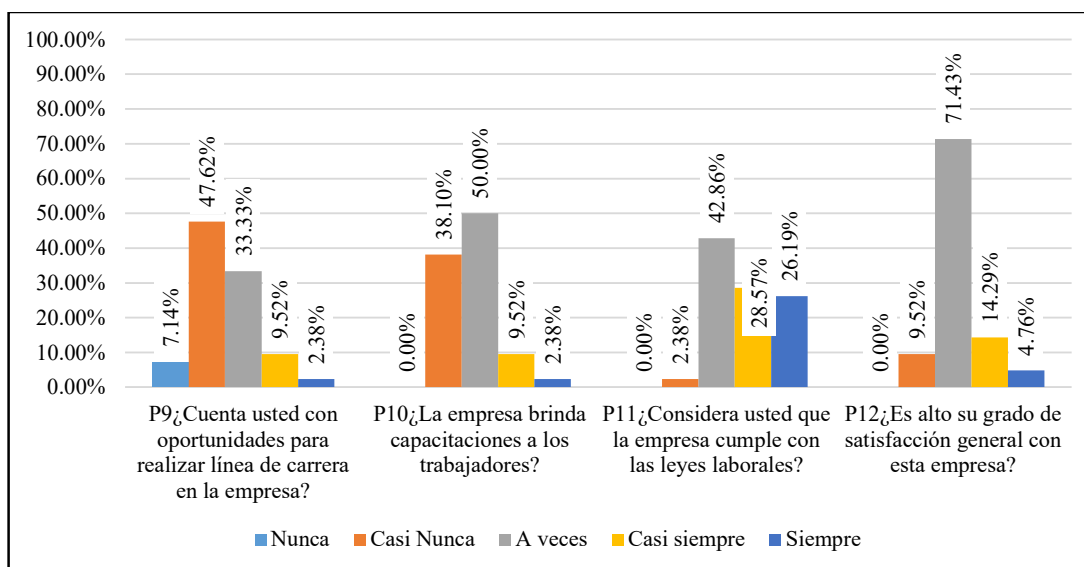
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P9 ¿Cuenta usted con oportunidades para realizar línea de carrera en la empresa?	3	7.14%	20	47.62%	14	33.33%	4	9.52%	1	2.38%
P10 ¿La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores?	0	0.00%	16	38.10%	21	50.00%	4	9.52%	1	2.38%
P11 ¿Considera usted que la empresa cumple con las leyes laborales?	0	0.00%	1	2.38%	8	42.86%	12	28.57%	11	26.19%
P12 ¿Es alto su grado de satisfacción general con esta empresa?	0	0.00%	4	9.52%	30	71.43%	6	14.29%	2	4.76%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo



En relación a la tabla 4 y figura 4 se considera que, la valoración "a veces" resalta en la pregunta 12 de la encuesta, donde el 71.43% de los colaboradores encuestados; es decir, 31 empleados

tienen satisfacción general por la empresa; además, el 42.86% de los trabajadores manifiestan que la empresa si cumple con las leyes laborales en la fecha establecida; por otro lado; en la pregunta 9 ¿Cuenta usted con oportunidades para realizar línea de carrera en la empresa?, un gran porcentaje de encuestados con 47.62% señala que, casi nunca se brindan oportunidades para hacer línea de carrera en la empresa; es decir, 20 trabajadores respondieron que la organización no toma importancia al crecimiento personal y profesional de los colaboradores; por último, en la pregunta 10 ¿La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores?, el 50% de los empleados considera que, casi nunca se brindan capacitaciones al personal; es decir, 21 colaboradores respondieron que la empresa no desarrolla capacitaciones que aporten al desempeño laboral de los empleados.

La pregunta 09 y 10 demuestran que el personal se encuentra insatisfecho por la falta de oportunidades laborales y pocas capacitaciones que recibe por parte de la empresa; las mismas que, ayudarían a mejorar sus funciones en su puesto de trabajo.

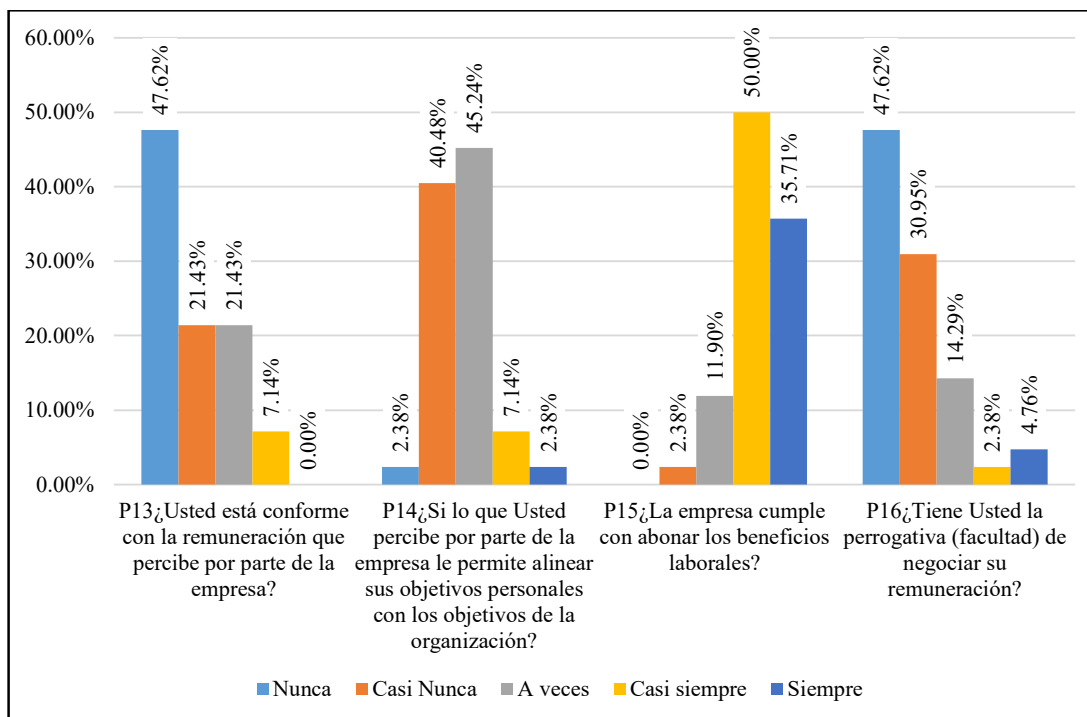
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub-categoría satisfacción con la remuneración

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P 13¿Usted está conforme con la remuneración que percibe por parte de la empresa?	20	47.62%	9	21.43%	9	21.43%	3	7.14%	0	0.00%
P 14¿Si lo que Usted percibe por parte de la empresa le permite alinear sus objetivos personales con los objetivos de la organización?	1	2.38%	17	40.48%	19	45.24%	3	7.14%	1	2.38%
P 15¿La empresa cumple con abonar los beneficios laborales?	0	0.00%	1	2.38%	5	11.90%	21	50.00%	15	35.71%
P 16¿Tiene Usted la prerrogativa (facultad) de negociar su remuneración?	20	47.62%	13	30.95%	6	14.29%	1	2.38%	2	4.76%

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub-categoría satisfacción con la remuneración



En relación a la tabla 5 y figura 5 se explica que, en la pregunta 13 ¿Usted está conforme con la remuneración que percibe por parte de la empresa?, el 47.62% del personal encuestado señala que, nunca están conformes con el sueldo que perciben por parte de la compañía; es decir, 20 empleados respondieron que no están satisfechos con la remuneración otorgada por la organización.

En la pregunta 14 el 40.48% de los trabajadores manifiestan que, casi nunca la remuneración que perciben por parte de la empresa les permite alinear los objetivos personales que quieren conseguir con los objetivos de la compañía; es decir, 17 trabajadores están insatisfechos con la pregunta 14. Por otro lado, en la pregunta 15 el 50% de los colaboradores consideran que la empresa casi siempre cumple con abonar los beneficios laborales de acuerdo a ley y en la fecha establecida. En la pregunta 16 un importante 47.62% de los empleados señalan que, nunca tienen la facultad de negociar su remuneración con la empresa; es decir, 20 trabajadores respondieron que no tienen la prerrogativa de solicitar aumento de sueldo y otros beneficios a la organización que les permite mejorar sus ingresos y les genere satisfacción por

el trabajo que realizan. Por tal motivo, se sugiere reestructurar la escala salarial y mejor los beneficios laborales para el personal; además, considerar en la escala salarial los puestos de trabajo por rango que permite al personal realizar línea de carrera en la organización. Otra recomendación es que, el sueldo percibido cumpla con los requisitos personales y laborales que el personal necesita; es decir, que les permite alinear sus objetivos con los propuestos por la compañía; por lo tanto, de esa manera el personal participará de la cultura organizacional y se sentirá comprometido con la compañía evitando así la rotación de trabajadores y una baja productividad.

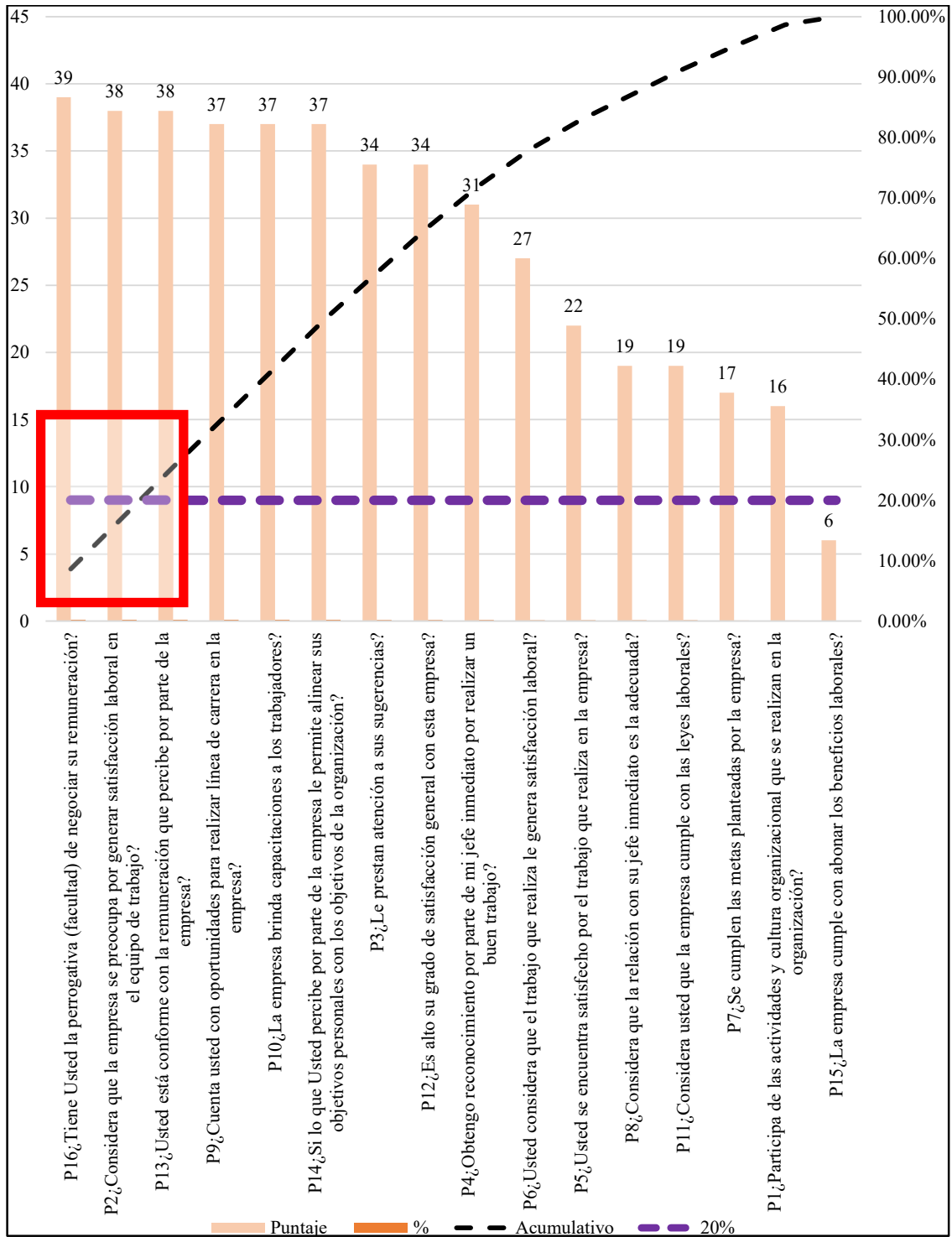
Tabla 7

Pareto de la categoría satisfacción laboral

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
P16 ¿Tiene Usted la prerrogativa (facultad) de negociar su remuneración?	39	8.65%	8.65%	20%
P2 ¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?	38	8.43%	17.07%	20%
P13 ¿Usted está conforme con la remuneración que percibe por parte de la empresa?	38	8.43%	25.50%	20%
P9 ¿Cuenta usted con oportunidades para realizar línea de carrera en la empresa?	37	8.20%	33.70%	20%
P10 ¿La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores?	37	8.20%	41.91%	20%
P14 ¿Si lo que Usted percibe por parte de la empresa le permite alinear sus objetivos personales con los objetivos de la organización?	37	8.20%	50.11%	20%
P3 ¿Le prestan atención a sus sugerencias?	34	7.54%	57.65%	20%
P12 ¿Es alto su grado de satisfacción general con esta empresa?	34	7.54%	65.19%	20%
P4 ¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?	31	6.87%	72.06%	20%
P6 ¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?	27	5.99%	78.05%	20%
P5 ¿Usted se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa?	22	4.88%	82.93%	20%
P8 ¿Considera que la relación con su jefe inmediato es la adecuada?	19	4.21%	87.14%	20%
P11 ¿Considera usted que la empresa cumple con las leyes laborales?	19	4.21%	91.35%	20%
P7 ¿Se cumplen las metas planteadas por la empresa?	17	3.77%	95.12%	20%
P1 ¿Participa de las actividades y cultura organizacional que se realizan en la organización?	16	3.55%	98.67%	20%
P15 ¿La empresa cumple con abonar los beneficios laborales?	6	1.33%	100.00%	20%

Figura 6

Pareto de la categoría satisfacción laboral



En relación a los resultados del diagrama de Pareto, la tabla 6 y figura 6 indican que, la preguntas 16 ¿Tiene Usted la prerrogativa (facultad) de negociar su remuneración? y la pregunta 02 ¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?, tienen un % acumulado de 17.07% según la valoración nunca, casi nunca y a veces; es decir, la empresa debe de buscar alternativas de solución y estrategias para aumentar la satisfacción laboral de los empleados en relación a ambos ítems.

Ambas preguntas generan insatisfacción y desmotivación en el equipo de trabajo e influye de forma negativa en la producción y participación activa de los trabajadores en la organización.

A las dos preguntas señaladas líneas arriba, se suman al % acumulativo la pregunta 13 ¿Usted está conforme con la remuneración que percibe por parte de la empresa? haciendo un total de 25.50% de acumulado; es decir, la organización debe considerar de gran importancia las preguntas 16,02 y 13 con la finalidad de evitar insatisfacción de los colaboradores, rotación de personal y desmotivación en los trabajadores, quienes son parte fundamental e indispensable para el funcionamiento de la empresa y el logro de los objetivos.

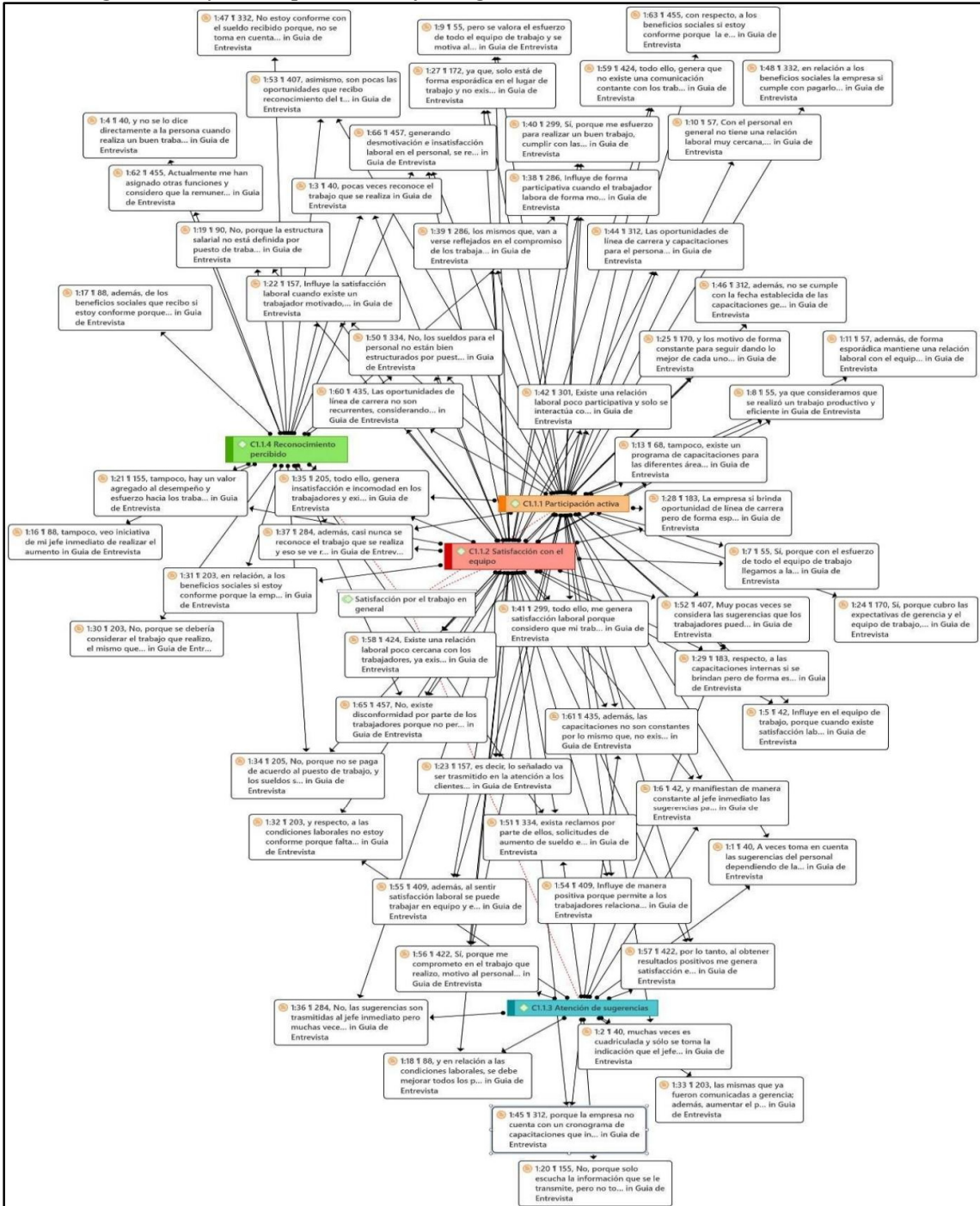
Los ítems señalados son aspectos que la organización debe considerar como prioridad a fin de mejorar el ambiente de trabajo y lograr la satisfacción laboral de los colaboradores, es decir, con ello se logrará disminuir en la empresa: (a) la rotación de personal; (b) quejas de los colaboradores; (c) falta de compromiso; (d) insatisfacción en los empleados; y (e) falta de motivación.

Finalmente, para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa debe considerar los demás ítems de la encuesta y la información recibida de las unidades informantes porque ayudará a conocer el actual ambiente laboral de la compañía; es decir, en base a la respuesta recibida por parte del personal se implementará estrategias para mejorar y fortalecer el ambiente de trabajo.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Sub-categoría satisfacción por el trabajo en general

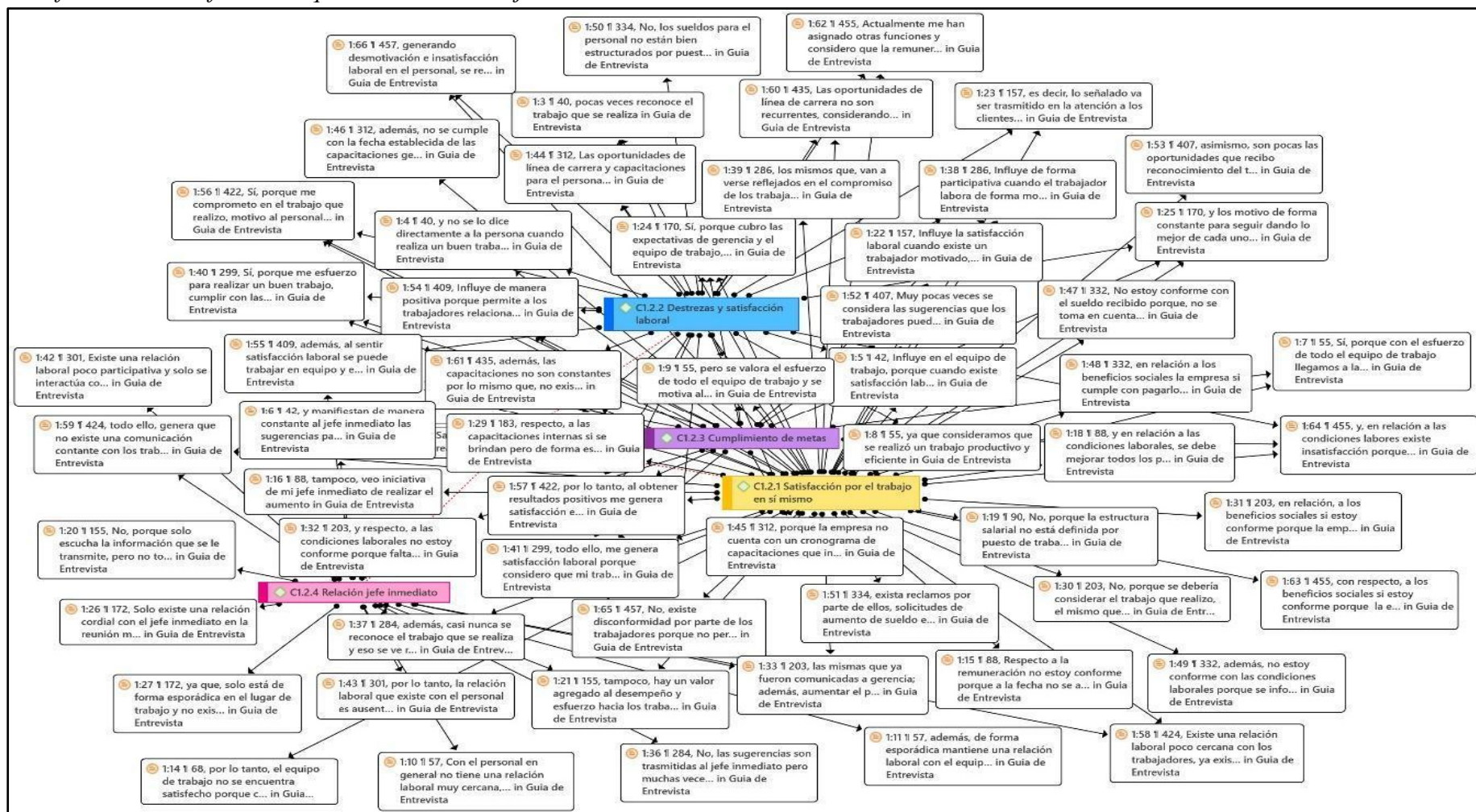


En relación a la sub-categoría satisfacción por el trabajo en general, se considera importante la información recibida de las 04 unidades informantes, donde se identifica que en la empresa existe un bajo nivel de satisfacción laboral; además, se considera relevante los siguientes manifiestan que la satisfacción laboral si influye en la organización y se ve reflejado en los siguientes factores: (a) los colaboradores trabajan motivados; (b) los trabajadores participan activamente de la cultura organizacional; (c) se cumple con los objetivos de la empresa; (d) los empleados realizan de forma correcta su trabajo; (e) el personal se integra con las diferentes áreas de trabajo; y (f) los colaboradores están comprometidos con la empresa; es decir, los factores mencionados generar satisfacción por el trabajo en general. Por consiguiente, en el indicador satisfacción en el equipo se evidencia que, existe insatisfacción laboral por parte de los trabajadores por la falta de interés y preocupación por parte de la empresa en mejorar el ambiente laboral; además, la administradora y coordinador de operaciones mencionan que si se tomará en cuenta la información recibida por parte del personal ayudaría a mejorar los errores en la operativa de la organización y a tomar decisiones adecuadas que aporten al progreso de la empresa. Por otro lado, la compañía al brindar reconocimiento verbal o monetario a los empleados por su buen desempeño laboral generaría satisfacción en el equipo de trabajo.

La coordinadora de auditoría y control interno, la administradora y supervisora mencionan que, casi nunca se considera las sugerencias de los empleados; es decir, los aportes o sugerencias que puedan dar los colaboradores para mejorar en la organización no son considerados importantes por gerencia y tampoco se toma acción inmediata para dar solución a los inconvenientes que puedan afectar la operativa en la empresa; además, el coordinador de operaciones indica que, el presupuesto es limitado lo que genera retrasos en las modificaciones que se quieren realizar generando incomodidad e insatisfacción en el personal y retraso en las funciones asignadas en el puesto de trabajo. Finalmente, en el indicador reconocimiento percibido, la empresa no reconoce el trabajo realizado por los colaboradores; es decir, consideran más importante los resultados obtenidos en la venta; además, no existe un programa de reconocimiento que genera satisfacción en los integrantes de la empresa; tampoco, se realizan actividades de integración y celebraciones festivas durante el año. Por lo tanto, la empresa debe implementar actividades y reconocimiento que motiven al equipo de trabajo a seguir siendo parte de la empresa y se reconozca la labor realizada por cada uno de ellos.

Figura 8

Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo



En relación con la sub categoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo se mencionan los siguientes indicadores: La satisfacción por el trabajo en sí mismo, los 04 colaboradores encuestados manifiestan que, el trabajo realizado en su puesto de trabajo les generan satisfacción porque se esfuerzan por realizar un buen desempeño laboral a fin de lograr la meta propuesta por la empresa; pero, mencionan que su trabajo no es reconocido y valorado por la organización lo que genera en ellos desmotivación y disconformidad con los beneficios que reciben por parte de la empresa. Por otro lado, en el indicador destrezas y satisfacción laboral, la administradora y el coordinador de operaciones consideran que las habilidades y experiencia adquirida han permitido desarrollar de forma productiva su trabajo en su puesto laboral, generando satisfacción en ellos mismos.

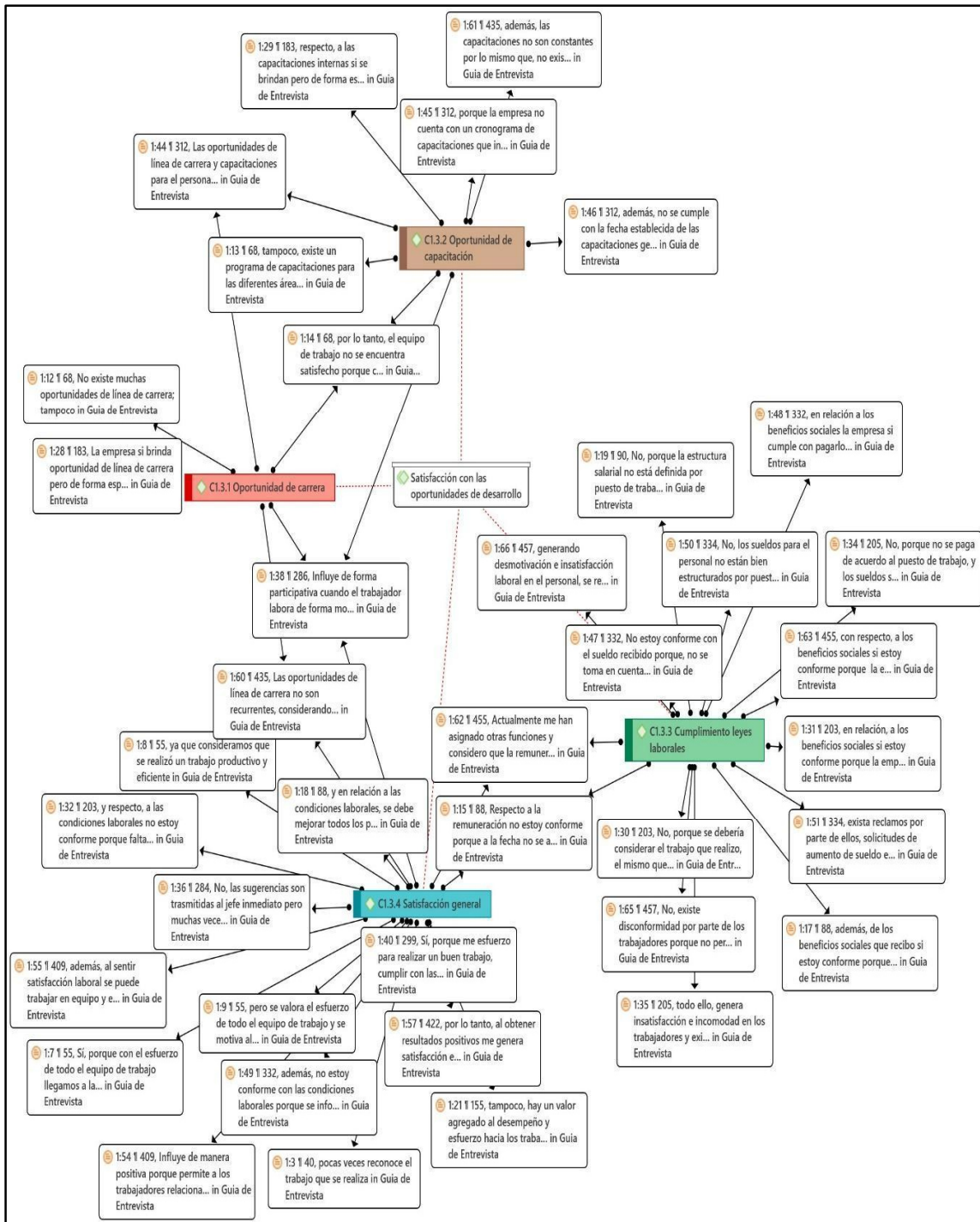
Respecto al indicador cumplimiento de metas, el coordinador de operaciones, la administradora, supervisora, y coordinadora de auditoría y control interno señalan que, con el esfuerzo y compromiso del equipo de trabajo en varias ocasiones se ha llegado a la meta establecida por la organización y eso genera satisfacción en los empleados; además, constantemente están motivando al personal para seguir dando lo mejor de cada uno ellos con la finalidad de lograr los resultados propuestos por la empresa; es decir, están en constante comunicación con el personal; por otro lado, las 04 unidades informantes indican que no se les brinda las facilidades para mejorar la parte operativa de la empresa y condiciones laborales, lo que genera retraso en las actividades que se realizan.

Respecto al indicador relación con su jefe inmediato, las 04 informantes señalan que, por parte de gerencia existe una relación laboral poco participativa con los trabajadores y solo interactúa con el personal en la reunión mensual para ver temas operativos de la organización; es decir, la relación laboral que existe con el personal es ausente y no existe un diálogo fluido con los integrantes de la compañía.

Finalmente, es indispensable que la organización evalúe la situación laboral de la empresa, tomado en cuenta la insatisfacción actual de los empleados y tome acciones para mejorar la relación laboral y participación de gerencia con los colaboradores.

Figura 9

Sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo



La sub-categoría satisfacción en las oportunidades de desarrollo, se fundamenta de los siguientes indicadores: (a) oportunidad de realizar línea de carrera, el coordinador de operaciones y la administradora mencionan que, en la empresa las oportunidades de línea de carrera son mínimas para el personal; tampoco, se brinda a los trabajadores la oportunidad de demostrar sus habilidades, conocimientos en el puesto de trabajo, crecer profesionalmente en la organización y asumir otro cargo; (b) en relación al indicador oportunidad de capacitación, la supervisor y administrador consideran que casi nunca se brinda capacitaciones al personal en relación a su puesto de trabajo y otros temas que aporten al conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones; además, las 04 unidades informantes mencionan que, no existe un programa de capacitaciones para las diferentes áreas de trabajo; tampoco, las capacitaciones brindadas por terceros no son aprobadas por la empresa y no se cumple con la fecha establecida de las capacitaciones; por consiguiente, no se ha otorgado el manual de operaciones al personal, generando descontento y falta de conocimiento de los colaboradores; por lo tanto, todo lo indicado genera insatisfacción y errores en el trabajo que realizan los empleados.

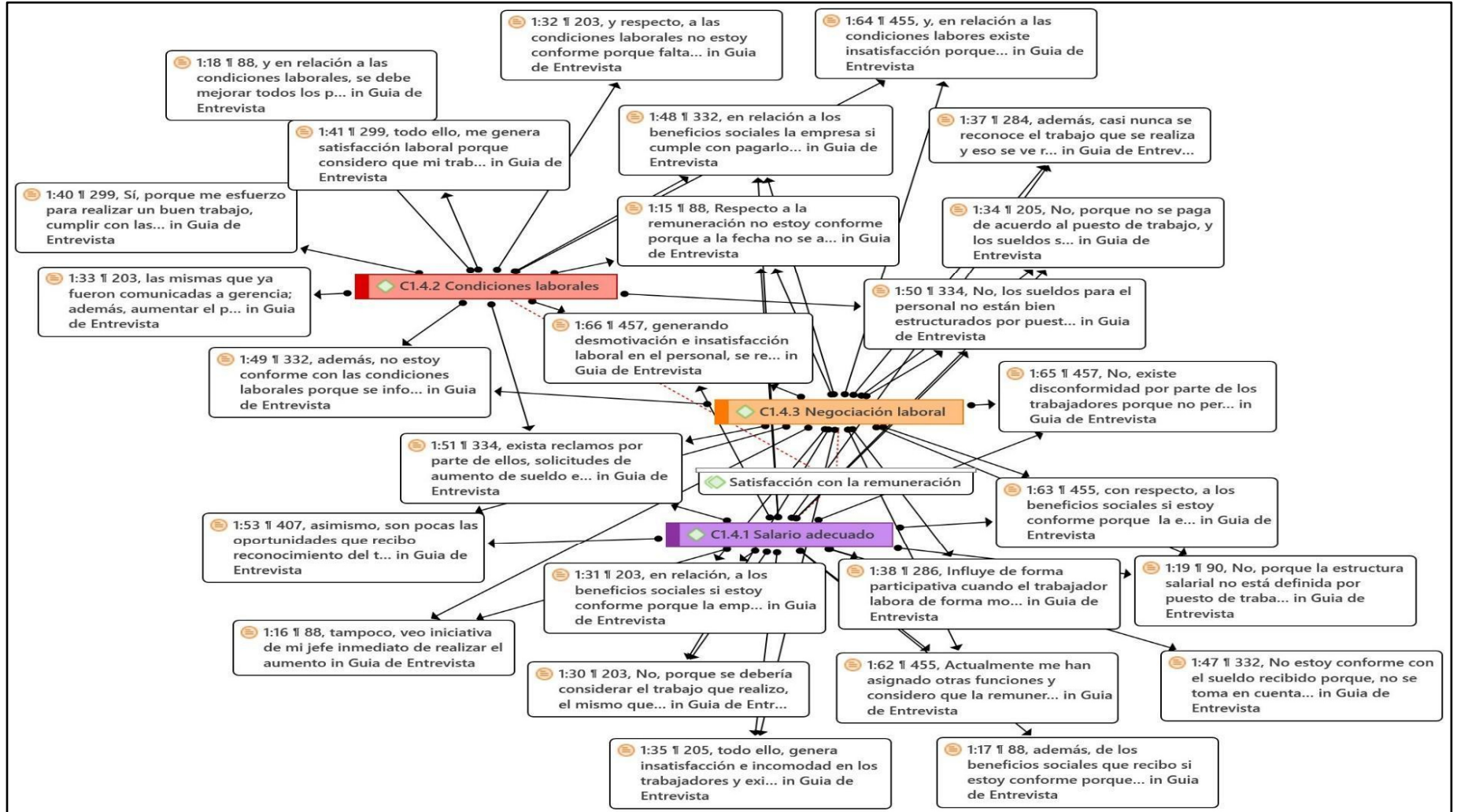
En el indicador cumplimiento de leyes laborales; la administradora y coordinadora de auditoría y control interno mencionan que, si se cumple con las leyes laborales; pero, los reconocimientos para el personal no son considerados de gran importancia para la empresa, porque solo se enfocan en los resultados operativos y no en el desempeño laboral de los trabajadores.

En el indicador satisfacción general; se menciona que, no existe satisfacción laboral por parte de los trabajadores, ya que consideran que se debe de tomar en cuenta las oportunidades de línea de carrera y capacitaciones para los empleados, con el propósito de generar crecimiento laboral y profesional de los colaboradores; es decir, al generarse satisfacción en los empleados se obtendrán aportes positivos para la empresa y se incrementará de la productividad.

Finalmente, se recomienda otorgar oportunidades de desarrollo laboral e implementar capacitaciones de trabajo para el crecimiento de la organización y la satisfacción laboral de todo el equipo de trabajo.

Figura 10

Sub-categoría satisfacción con la remuneración



A través de la información obtenida de los entrevistados y en relación a la sub-categoría satisfacción con la remuneración se detalle los siguientes indicadores: En el indicador salario adecuado, los 04 entrevistados consideran que no están conformes y satisfechos con la remuneración que perciben por parte de la compañía; es decir, la empresa no considera el cargo laboral y las funciones que se realiza en el puesto de trabajo que ha sido contratado; además, la estructura salarial no está realizada correctamente, por tal motivo existen disconformidad en el sueldo, solicitudes de aumento de sueldo y quejas de los colaboradores, lo que origina rotación de los empleados; asimismo, el coordinador de operaciones y la coordinadora de auditoría y control interno mencionan que, no se toma en cuenta la sobrecarga laboral impuesta por la empresa para brindar al personal un aumento de sueldo; por otro lado, si están conformes con los beneficios laborales que perciben como la gratificación, CTS y vacaciones, los mismos que son pagados por la organización en la fecha establecida de acuerdo a ley

En referencia a las condiciones laborales, la supervisora, administradora y el coordinador de operaciones concuerdan que gerencia debe de considerar los ítems con puntaje bajo obtenidos de la inspección realizada por el área de auditoría y control interno; es decir, se debe de ampliar el presupuesto con la finalidad que el jefe inmediato busque alternativas de solución para mejorar las condiciones labores de la empresa, a fin de evitar retraso e incomodidad del cliente interno y externo; además, gerencia debe darle prioridad a las mejoras que faltan en el lugar de trabajo y a las sugerencias de los empleados

En el indicador negociación laboral, las 04 empleados entrevistados señalan que difícilmente se considera el sueldo que ellos solicitan a gerencia; es decir, la remuneración siempre es impuesta por gerencia sin considerar la solicitud de los empleados; por tal motivo, existe disconformidad en la remuneración que recibe el personal y en la falta de reconocimiento en la labor que desempeñan en la organización.

Los puntos antes mencionados, la organización debe de considerarlos para mejorar la satisfacción laboral del equipo de trabajo; es decir, se debe de tener en cuenta la información recibida por parte del personal, porque es de gran ayuda para enriquecer y fortalecer el ambiente de trabajo.

De acuerdo a la encuesta ejecutada a los trabajadores y la entrevista realizada a las unidades informantes se precisó que, las respuestas proporcionadas por los colaboradores de la organización indican que no se evidencia satisfacción laboral por parte de los empleados; es decir, el 25.05% del personal se encuentra insatisfecho en la organización; además, la coordinadora de auditoría y control interno, administradora, supervisora y coordinador de operaciones señalan que, existe falta de satisfacción en el equipo de trabajo por la falta de involucramiento y preocupación por parte de la empresa en mejorar el clima laboral y aumentar la satisfacción de todo el equipo de trabajo.

En relación, a la subcategoría satisfacción por el trabajo en general se determinó que, el 30.95% de los empleados consideran que la compañía no considera importante generar satisfacción laboral en los trabajadores; es decir, la empresa no considera como prioridad el factor humano; además, en la entrevista realizada a la administradora y supervisora enfatizaron , las sugerencias que brindan los empleados casi nunca se toman en cuenta, es por eso que los trabajadores prefieren no dar sus opiniones o aportaciones para mejorar en la organización; también, informaron que casi nunca reciben incentivos y reconocimiento por parte de la organización, esto se debe a que no existe un programa de reconocimiento que genere motivación, felicidad y satisfacción para los integrantes de la empresa; por otra lado, el personal si considera importante participar de las actividades y la cultura organizacional planteada por la organización a fin de lograr la meta e integración del personal. Por lo tanto, es indispensable que la compañía considere importante los puntos mencionados, porque ayudará a fortalecer el clima laboral y aumentar de forma positiva la satisfacción del personal; es decir, el personal identificará que es pieza importante en la empresa. Asimismo, la información antes mencionada coincide con el autor Lucas (1992) quien considera que, la satisfacción laboral se conecta con la teoría de las relaciones humanas, es decir, los empleados son considerados como prioridad en la empresa porque siempre están conectados con el clima laboral; por consiguiente, esta teoría otorga aportes que ayuden a la organización a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

En la subcategoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, el 59.52% de los trabajadores consideran que el trabajo que realizan a veces les genera satisfacción, esto se debe a que la empresa no reconoce la labor que realizan en su área de trabajo; asimismo, en la

entrevista realizada, el coordinador de operaciones y la administradora indican que, casi siempre se cumplen con la meta de venta mensual establecida por gerencia lo que genera orgullo y felicidad en el personal; por otro lado, la coordinadora de auditoría y control interno informa que, la relación con el jefe inmediato es poco participativa; es decir, la comunicación no es constante con los empleados. Por lo tanto, es importante que la organización de manera constante reconozca el trabajo realizado por los trabajadores y se vea reflejado en el reconocimiento verbal o monetario por parte de la empresa; asimismo, gerencia debe integrarse al equipo de trabajo para que el personal reconozca su participación en la organización. Asimismo, la satisfacción con la forma en que el colaborador realiza su trabajo se relaciona con el autor Camila (2019) quien menciona que, la teoría del comportamiento organizacional se vincula con la satisfacción laboral; es decir, estudia la forma en el que el trabajador realiza su desempeño y comportamiento laboral a fin de obtener respuesta que ayuden a mejorar la satisfacción del empleado.

En la subcategoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo, los resultados de la encuesta señalan que, la organización casi nunca se preocupa por otorgar oportunidades de realizar línea de carrea y capacitaciones a los empleados; es decir, limita a los empleados a seguir creciendo de manera profesional y profundizar sus conocimientos los mismos que, ayudarían a fortalecer el trabajo que realizan en su área de trabajo; además, a veces el personal considera tener un alto grado de satisfacción general en la organización; es decir, este ítems debe de considerarse por la empresa como un punto importante para aumentar la satisfacción laboral. Por otro lado, las 04 unidades informantes señalaron que la empresa si ejecuta las leyes laborales; sin embargo se debe de considerar el pago de las horas nocturnas y ofrecer recompensas al trabajador. Por lo tanto, la compañía debe implementar estrategias en las áreas de trabajo que permitan al trabajador obtener oportunidades de desarrollo y los motive a realizar su trabajo de manera eficiente. Asimismo, los autores Segredo et al. (2017) coinciden que, la teoría del desarrollo en la organización tiene como propósito mejorar la parte interna y externa de la organización; además, contribuyen en el estudio porque permiten mejorar la relación laboral, el trabajo realizado por los empleados y la comunicación con las diferentes áreas; es decir, los aspectos señalados permitirán sostener la satisfacción laboral del personal y generar oportunidades de desarrollo.

En la subcategoría satisfacción con la remuneración y según la información recibida por parte de la administradora los empleados no están satisfechos con el sueldo que ofrece la empresa, el mismo que se ve reflejado en los resultados de la encuesta, donde el 47.62 de los trabajadores no están conformes con la remuneración; es decir; los resultados reflejan que la remuneración que reciben los empleados no les permite alinear los objetivos personales con los de la organización; además, el coordinador de operaciones y la coordinadora de auditoría y control interno mencionan que, los sueldos para el personal no están acorde con el mercado laboral y la estructura salarial no está realizada correctamente por puesto de trabajo; también, mencionan que la empresa no ha implementado un programa de incentivos y reconocimientos para los trabajadores generando disconformidad e insatisfacción laboral en el personal; por otro lado, los trabajadores consideran que dentro de los beneficios labores la empresa debe de pagar las horas nocturnas; asimismo, los resultados de la encuesta demuestran que los empleados no tienen la facultad de negociar su remuneración; es decir, las solicitudes de aumento de sueldo no son consideradas por la empresa; en consecuencia, el 47.62% de los empleados se encuentra insatisfecho con la remuneración otorgada por la compañía. Por lo tanto, la empresa debe considerar como prioridad la remuneración que brinda al personal y los beneficios laborales que ofrece, teniendo en cuenta que ambos factores son considerados de gran importancia para la satisfacción laboral del personal. Asimismo, la información antes mencionada se relaciona con el autor Camila (2019) quien menciona que, la teoría del comportamiento organizacional, demuestra la actitud y el rendimiento laboral del personal en relación al ambiente de trabajo; por lo tanto, la falta de preocupación por parte de la empresa en satisfacer las necesidades económicas de los empleados influye de forma negativa en el desarrollo de las funciones de los colaboradores y en el crecimiento de la empresa; es decir, la organización debe preocuparse por cubrir las necesidades de los empleados con el propósito de mantener al personal fidelizado y comprometido.

Finalmente, en el informe se detalla los factores que afectan la satisfacción de los empleados: (a) disconformidad en la remuneración; (b) falta de capacitaciones; (c) falta de programa motivacional; (d) falta de programa de reconocimiento e incentivos; (e) falta de oportunidades de crecimiento; (f) no se escucha las sugerencias; (g) falta de preocupación por los empleados; (h) falta de participación del jefe inmediato; (i) rotación de personal; (j); insatisfacción laboral; (k) sobrecarga de trabajo; (l) falta de mejora en las condiciones laborales.

3.4.2 Consolidación del problema

De acuerdo al diagnóstico ejecutado por intermedio de la entrevista y la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa de entretenimiento se menciona los siguientes problemas: La organización no brinda recompensas monetarias y reconocimientos laborales para los colaboradores; además, existe falta de oportunidades de desarrollo, la remuneración que percibe el personal no está de acuerdo al puesto laboral, no tienen la facultad de negociar su remuneración y solicitar aumento de sueldo; afectando la satisfacción laboral del personal y el ambiente de trabajo; en otras palabras, los problemas antes mencionados afectan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores; además, la empresa debe considerar importante el factor monetario, porque para los trabajadores es indispensable cubrir sus necesidades personales.

El segundo problema identificado es, la falta de diálogo entre las jefaturas, gerencia y los colaboradores; es decir, se evidencia que la información recibida por parte del personal no se toma en cuenta, existe falencias para que los trabajadores recepcionan la información y se eviten errores en el trabajo; además, falta de alineación de los objetivos personales del colaborador con los objetivos de la empresa; por otro lado, falta de compromiso, retención del talento humano y canales de comunicación fluida con el personal; todos estos problemas, crean un ambiente de trabajo inestable y disconforme en los trabajadores.

El tercer problema es, la falta de liderazgo participativo; es decir, se evidencia que no existe involucramiento en la cultura organizacional, falta de valoración por parte de los líderes hacia los trabajadores y falta de conocimiento de los procesos establecidos por la organización; por lo tanto, los líderes no se identifican con la empresa y eso genera que los empleados no se comprometan con la organización y el cumplimiento de su trabajo.

Los problemas mencionados, evidencian un ambiente de insatisfacción laboral; por lo tanto, es necesario que la empresa implemente mejoras en los problemas identificados para lograr la fidelización del personal, mejora en su desempeño de trabajo, se afiance el trabajo en equipo, exista trabajadores participativos y motivados; es decir, se logrará mantener un mejor clima de trabajo y mejorará la relación laboral entre gerencia, jefaturas y los empleados.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

El presente estudio se respalda de las siguientes teorías: Camila (2019) manifiesta que, la satisfacción laboral se conecta con la teoría del comportamiento organizacional propuesta por Abraham Maslow; por lo tanto, la teoría mencionada analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal, porque la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral; asimismo, el planteamiento de esta teoría señala que, la relación laboral es un elemento importante para dirigir de manera eficiente y productiva la empresa.

Segredo et al. (2017) señalan que, la teoría del desarrollo en la organización propuesta por Warren Bennis tiene como finalidad mejorar la parte interna y externa de la empresa, considerando el vínculo con las personas; es decir, se debe de considerar aspectos importantes como arreglar los diferentes procesos individuales y grupales en la organización; además; se debe tener un mejor diálogo con el personal , ser eficientes para resolver los problemas en la empresa con la finalidad de tomar mejores decisiones.

Lucas (1992) sostiene que, la satisfacción en el ambiente de trabajo se vincula con la teoría de las relaciones humanas planteada por Elton mayo; es decir, los colaboradores son parte importante en la empresa porque están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen; por lo tanto es teoría es primordial para mejorar la relación laboral, el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de todo el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que el liderazgo es fundamental en la organización.

Drucker (2014) sostiene que la teoría de la administración inicio como un procedimiento de evaluación y control en relación al desempeño de las diferentes áreas de trabajo y empresas en rápido crecimiento; es decir, el desempeño laboral y las responsabilidades del puesto de trabajo influye en la satisfacción de los empleados.

Esto demuestra la necesidad de ejecutar mejoras en la empresa para mantener trabajadores competentes y productivos; además, las teorías mencionadas sirven de ayuda porque justifican los problemas identificados en la organización y dan soporte para implementar estrategias que fortalezcan el ambiente de trabajo y se logre de manera óptima la satisfacción laboral de los colaboradores; por otro lado, los trabajadores desarrollarán su trabajo

con responsabilidad y empeño, siendo su principal motivación el sentirte parte importante de la organización; finalmente, se logrará cumplir los objetivos y metas propuestos por la compañía.

3.4.4 Categorical solución

En el estudio, se determinó que la categoría solución será “Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación método Kaizen, Lima 2022”, con la finalidad de fortalecer el ambiente de trabajo, logrando que los empleados trabajen con entusiasmo y motivados; además, incrementen su desempeño en el trabajo y los resultados influyan de forma positiva en la empresa.

Harvey (2021) sostiene que, Kaizen es un método práctico e indispensable porque se aplica en los diferentes procesos de la empresa y sirve de herramienta para la mejora continua de las tareas que realizan los trabajadores; es decir, incentiva al personal a brindar sugerencias y cumplir con los objetivos que ayuden a la toma de decisiones.

Godínez y Hernández (2018) mencionan que, Kaizen es una herramienta que ha sido diseñada para las personas, con la finalidad de mejorar las cosas que están impidiendo el avance en la organización; en otras palabras, permite que todos los individuos se adapten a los cambios y procesos para mejorar los diferentes productos o servicios.

Kasuga (2021) determina que, la implementación de una cultura de mejora continua en la organización, involucra a todos los trabajadores de la empresa, que por medio de sus tareas, eficiencia y aportes ayudan a mejorar las deficiencias en la empresa; es decir, para mantener una mejora continua es indispensable conocer la información del personal; por lo tanto, el método Kaizen proporciona las herramientas para el estudio de investigación.

En la empresa, el factor humano y físico contribuye en la satisfacción, motivación y los resultados de los trabajadores; además, predomina en factores importantes como es la seguridad y la productividad en la organización.

El método Kaizen busca la mejora continua de las diferentes áreas de la organización; es por eso, que la gestión de trabajadores en la empresa desde la filosofía Kaizen es importante;

es decir, no solo se refiere a la participación de todos los que integran la empresa independientemente del nivel jerárquico que desempeñe el trabajador, sino que, es indispensable que el personal se involucre con la organización para lograr la mejora continua, generando una posición estable y productiva en los procesos, a fin de identificar los errores y proponer mejoras en la empresa.

La gestión humana desde el concepto de la metodología Kaizen, no sólo se enfoca en la participación del personal; es decir, considera relevante que la motivación del personal genera satisfacción en su puesto laboral; por consiguiente, se logrará la fidelización y compromiso de los trabajadores reduciendo la rotación de empleados y logrando la retención del capital humano.

La filosofía Kaizen fortalece el trabajo en equipo a través de la mejora continua, mejora la comunicación interna y se elimina los conflictos laborales; todo ello, genera un clima laboral idóneo transformando en el lugar ideal para los colaboradores.

Por medio del método Kaizen se aplicará el ciclo de Deming; es decir, permite realizar los procesos de forma ordenada y otorga estándares de calidad productivos con el propósito de obtener resultados positivos y elevada producción en la organización; por lo tanto, se aplica el ciclo de Deming a fin de obtener la mejora continua para beneficio de toda la empresa: (a) planificar; (ii) hacer; (iii) verificar; y (iv) actuar.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

De acuerdo a los problemas que se presentan en la empresa de entretenimiento, se procedió a realizar las tres propuestas de solución por medio de un programa anual para cada problema, las mismas que están planteadas en base a los objetivos.

A continuación se detalla los objetivos planteados en la propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la organización.

Objetivo 1: Elaborar un programa de recompensas y reconocimiento para los trabajadores basado en el círculo de Deming, donde se detalle los lineamientos que deberán ser

considerados para recibir los beneficios con la finalidad de generar motivación, satisfacción y reconocer el desempeño laboral de los colaboradores.

Se reestructurará la escala salarial por puesto de trabajo realizando un estudio de mercado en relación a la remuneración con empresas del mismo rubro; asimismo, se presentará el informe a gerencia para aprobación e implementación.

Objetivo 2: Implementar un programa de canales de comunicación organizacional interna para reconfortar las relaciones laborales entre los colaboradores basado en el sistema de sugerencias, gerencia y jefaturas; es decir, en el programa se detallará los medios que serán accesible para que los trabajadores tengan conocimiento de las actividades administrativas, operativas y de integración que se realizan en la empresa.

Objetivo 3: Implementar un programa anual de cursos y talleres de liderazgo participativo para las jefaturas y gerencia basado en el círculo de Deming de la metodología de mejora continua Kaizen; es decir, en el programa se detallará los temas de los cursos, talleres y la fecha en que se realizarán; asimismo, se aplicará a los empleados la encuesta de satisfacción laboral del cliente interno a fin de evaluar a las jefaturas y gerencia.

Los objetivos señalados, tienen como finalidad mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer la relación laboral entre los empleados y los altos mandos; es decir, mediante la ejecución de los objetivos se logrará mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, los objetivos establecidos por la empresa, la cultura organizacional, el ambiente de trabajo.

Los objetivos establecidos, permiten tener estabilidad laboral a la organización; además, lograr la meta de la empresa y los empleados se fidelizaran con la cultura organizacional de la compañía; es decir, se logrará conseguir los resultados esperados para mejorar la satisfacción laboral en la organización en beneficio de todos los que integran la empresa.

A continuación, en el cuadro 1 se detalla la matriz de direccionalidad de la propuesta:

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

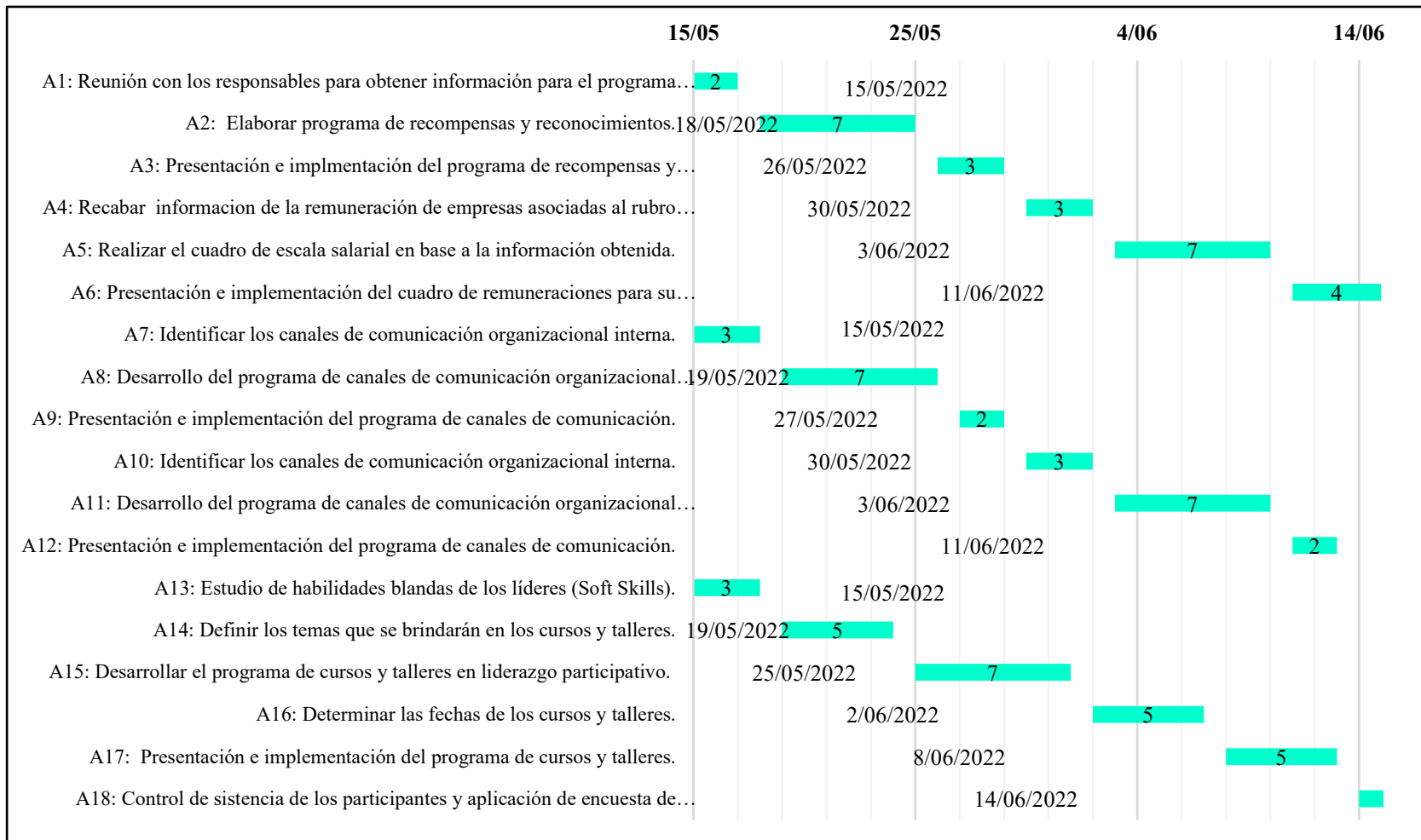
Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1: Propuesta de un programa de recompensas, reconocimientos y reestructurar la escala salarial basado en el círculo de Deming.	Estrategia 1: Elaborar el programa de recompensas, reconocimientos y económico basado en la metodología Kaizen.	Táctica 1: Aplicar el programa de recompensas y reconocimiento.	KPI 1: Porcentaje de recompensas por tarea realizada. $TPFN = \left(\frac{TTCT}{NVR} \right) X100$ Leyenda: TPFN: Tasa promedio de finalización de tareas TTCT: Tiempo total en completar una tarea NVR: Número de veces realizadas
		Táctica 2: Reestructuración de la escala salarial.	KPI 2: Compensación total de recursos humanos $CTRH = \left(\frac{SF + BO}{SOE} \right) X100$ Leyenda: SF: Sueldo fijo B: Bonificaciones SOE: Salarios de otras empresas
Objetivo 2: Propuesta de canales de comunicación organizacional entre colaboradores, jefaturas y gerencia basado en el círculo de Deming.	Estrategia 2: Implementar un programa de canales de comunicación organizacional basado en la metodología Kaizen.	Táctica 3: Difusión canales de los comunicación interna para jefaturas y gerencia.	KPI 3: Canales de comunicación organizacional para las jefaturas y gerencia $CCO = \left(\frac{CC}{PAI} \right) X100$ Leyenda: CCO: Canales de comunicación organizacional CC: Canales de comunicación PAI: Participación de la audiencia interna.
		Táctica 4: Difusión de los canales de comunicación interna para los trabajadores.	KPI 4: Canales de comunicación organizacional para los trabajadores $CCO = \left(\frac{CC}{PAI} \right) X100$ Leyenda: CCO: Canales de comunicación organizacional CC: Canales de comunicación PAI: Participación de la audiencia interna.
Objetivo 3: Propuesta de cursos y talleres de liderazgo participativo basado en el círculo de Deming.	Estrategia 3: Implementar un programa anual de cursos y talleres basado en la metodología Kaizen.	Táctica 5: Desarrollar el programa de cursos y talleres de liderazgo para gerencia y jefaturas.	KPI 5: Cumplimiento de cronograma de cursos y talleres. $CC = \left(\frac{CCTC}{CCTP} \right) X100$ Leyenda: CCC: Cumplimiento de cronograma CCC: Cantidad de cursos y talleres culminados CCP: Cantidad de cursos y talleres planificados

3.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2

Matriz de actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1: Reunión con los responsables para obtener información para el programa de recompensas y reconocimientos.	15/05/2022	2	17/05/2022	1.- Jefe Desarrollo del Talento Humano 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 300.00	1.- Se realizó el programa de recompensas, reconocimientos y reestructuración de escala salarial por medio de la metodología Kaizen.
A2: Elaborar programa de recompensas y reconocimientos.	18/05/2022	7	25/05/2022	1.- Jefe de Desarrollo del del Talento Humano 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 1,500.00	
A3: Presentación e implmentación del programa de recompensas y reconocimientos.	26/05/2022	3	29/05/2022	1.- Desarrollo del Talento Humano 2.- Gerente General	S/ 400.00	
A4: Recabar informacion de la remuneración de empresas asociadas al rubro de entretenimiento.	30/05/2022	3	2/06/2022	1.Desarrollo del Talento Humano	S/ 450.00	
A5: Realizar el cuadro de escala salarial en base a la información obtenida.	3/06/2022	7	10/06/2022	1.Jefe de Desarrollo del Talento Humano	S/ 700.00	
A6: Presentación e implementación del cuadro de remuneraciones para su ejecución.	11/06/2022	4	15/06/2022	1.- Desarrollo del Talento Humano 2.- Gerente General	S/ 400.00	
A7: Identificar los canales de comunicación organizacional interna.	15/05/2022	3	18/05/2022	1.- Desarrollo del Talento Humano 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 400.00	2.- Se realizó el programa de canales de comunicación organizacional interna por medio de la metodología Kaizen.
A8: Desarrollo del programa de canales de comunicación organizacional interna para las jefaturas y gerencia.	19/05/2022	7	26/05/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General	S/ 800.00	
A9: Presentación e implementación del programa de canales de comunicación.	27/05/2022	2	29/05/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 1,600.00	
A10: Identificar los canales de comunicación organizacional interna.	30/05/2022	3	2/06/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 400.00	
A11: Desarrollo del programa de canales de comunicación organizacional interna para los colaboradores.	3/06/2022	7	10/06/2022	1.- Jefe DTH.	S/ 800.00	
A12: Presentación e implementación del programa de canales de comunicación.	11/06/2022	2	13/06/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General 3.- Jefaturas	S/ 1,600.00	3.- Se realizó el programa anual de cursos y talleres para mejorar el liderazgo participativo de las jefaturas y gerencia por medio de la metodología Kaizen.
A13: Estudio de habilidades blandas de los líderes (Soft Skills).	15/05/2022	3	18/05/2022	1.- Jefe DTH.	S/ 400.00	
A14: Definir los temas que se brindarán en los cursos y talleres.	19/05/2022	5	24/05/2022	1.- Jefe DTH.	S/ 600.00	
A15: Desarrollar el programa de cursos y talleres en liderazgo participativo.	25/05/2022	7	1/06/2022	1.- Jefe DTH.	S/ 1,500.00	
A16: Determinar las fechas de los cursos y talleres.	2/06/2022	5	7/06/2022	1.- Jefe DTH.	S/ 150.00	
A17: Presentación e implementación del programa de cursos y talleres.	8/06/2022	5	13/06/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General	S/ 200.00	
A18: Control de sistencia de los participantes y aplicación de encuesta de satisfacción a los colaboradores.	14/06/2022	4	18/06/2022	1.- Jefe DTH. 2.- Gerente General	S/ 150.00	



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

De acuerdo al estudio, nombrado propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, Lima 2022; fue ejecutada con el propósito de determinar los problemas que afectan la satisfacción de los empleados, el cual se ejecutó mediante la triangulación cualitativa y cuantitativa aplicando el diagnóstico mixto; asimismo, se identificó los siguientes problemas que afectan la satisfacción laboral: (a) falta de reconocimientos, incentivos y reestructuración de la escala salarial; (b) falta de canales de comunicación interna; (c) falta de talleres y cursos de liderazgo participativo.

En relación a la subcategoría satisfacción por el trabajo en general, los resultados demostraron que, el 59.52% de los empleados evidencian que la organización no muestra interés por enriquecer el ambiente de trabajo; tampoco, se preocupan por brindar satisfacción laboral a los colaboradores, el mismo que se demuestra en la falta de reconocimiento y recompensas por parte de su jefe inmediato y gerencia; además, la organización resta importancia a las aportaciones y sugerencias de los trabajadores para mejorar las falencias en la empresa, generando bajo nivel de satisfacción el mismo que influye en el bajo desempeño y desmotivación de los empleados; por otro lado, existe insatisfacción laboral por la falta de descuido por parte de la empresa en la retención del talento humano; es decir, se sugiere reconocer el trabajo del personal en consideración a su desempeño laboral. Es por eso, que se propuso como solución elaborar el programa de recompensas, reconocimientos y salario económico basado en el círculo de Deming; es decir, permitirá resolver la baja insatisfacción y lograr la fidelización de los colaboradores. Lo indicado se alinea a la teoría de las relaciones humanas porque el trabajador es parte importante en la compañía; es decir, está conectado con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen considerando importante para ellos satisfacer sus necesidades personales y laborales (Lucas, 1992). La investigación coincide con los autores Testa et al. (2020) quienes enfatizan que, existe una baja insatisfacción en el trabajo con respecto a los beneficios recibidos para los colaboradores que trabajan de 21 a 40 horas semanales; es decir, la empresa considero que mejorar los beneficios para el personal son factores indispensables para mantener un buen ambiente laboral que no afecte el compromiso y

desempeño de los integrantes de la compañía. Por consiguiente, concuerda con el estudio de Carranza (2020) quien sostiene que, la empresa no otorga estrategias satisfactorias que cumpla con las expectativas del personal y en relación con las jefaturas, los resultados obtenidos tienen una puntuación promedio; por lo tanto, la empresa considera relevante satisfacer las necesidades del personal e implementa alternativas de solución para mejorar el ambiente laboral y mejora la productividad.

Finalmente, concuerda con Miyashiro (2019) quien menciona que, la empresa no otorga los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo de los empleados y existe un bajo nivel de calidad en el trabajo; por lo tanto, mediante la aplicación del método Kaizen se mejora el desempeño laboral y satisfacción de los trabajadores; por consiguiente, la empresa proporciona los recursos necesarios de trabajo para una creciente satisfacción de los colaboradores por medio de la atención en las sugerencias del personal y en la implementación de actividades de integración para todas las áreas de trabajo.

En referencia a la subcategoría satisfacción con la forma en que realiza su trabajo; se evidencia que, el 59.52% de trabajadores a veces el trabajo que desempeñan les genera satisfacción en el trabajo y solo el 42.86% de los colaboradores consideran que tienen una buena relación laboral con su jefe inmediato; es decir, lo mencionado repercute en la satisfacción laboral del personal generando inestabilidad, falta de compromiso e involucramiento con la cultura empresarial por parte de los colaboradores; además, la comunicación es dispersa y existe poca integración de las jefaturas en participar de las actividades que organice la empresa, demostrando desinterés y despreocupación por el personal que tienen a su cargo, el mismo que se ve reflejado en la desmotivación y falta de compromiso de los empleados; es decir, se recomienda valorar el trabajo del personal por medio de reconocimientos verbales o monetarios; por tal motivo, se propuso laborar el programa de recompensas y reconocimientos; además, de talleres de liderazgo participativo basado en el círculo de Deming; es decir, dicho programa motivará a los empleados a sentirse identificados con la compañía y a cumplir con responsabilidad su trabajo, reduciendo la rotación de personal. Por otro lado, lo señalado se anexa a la teoría de las relaciones humanas, porque sin el trabajo realizado por el personal, la motivación de todo el equipo de trabajo y el liderazgo de las jefaturas, la empresa no saldría adelante; es decir, el capital humano en la organización es de gran importancia y es indispensable satisfacer

las necesidades de los empleados a fin de lograr los objetivos de la empresa. El estudio, concuerda con Carranza (2020) quien menciona que, la empresa no otorga opciones satisfactorias que cumpla con los requisitos del personal, existe una deficiente falta de comunicación y trabajo en equipo entre las jefaturas y los trabajadores; por tal motivo, la organización considera sobresaliente generar alternativas eficientes para mejorar el ambiente de trabajo por medio de talleres, cursos y capacitaciones para los jefes. En el mismo sentido, Arismendiz (2019) sostiene que, se evidencia que jefes inmediatos no consideran el trabajo que realizan los empleados y las condiciones de trabajo no son las más idóneas para el desarrollo de las tareas de los trabajadores; es decir, ante estos problemas, la empresa implementa reconocimientos y medios de comunicación accesibles para todo el personal.

Finalmente, Noboa et al. (2018) mencionan que, existe falta de dialogo entre las jefaturas y los trabajadores; por lo tanto, es realizaron campañas informativas para mejorar la comunicación e integración de todo equipo; además, existe falta de recompensas, las mismas que originan baja puntuación en la satisfacción laboral; por tal motivo, la empresa genera como plan de acción brindar beneficios al personal para contribuir con su buen desempeño en su puesto de trabajo.

De acuerdo a la sub-categoría satisfacción con las oportunidades de desarrollo se evidencia que, el 47.62% de los trabajadores no tienen la oportunidad de realizar ascensos en la empresa, generando inestabilidad y desmotivación para los empleados quienes consideran que, la organización no permite el avance profesional y mejorar los puntos débiles en su puesto de trabajo; además, los trabajadores mencionan que la compañía no considera importante las oportunidades desarrollo y ampliación de los conocimientos, porque no otorga capacitaciones internas y externas a los trabajadores; es decir, existe falta de preocupación por los altos mandos en que el personal cumpla de forma eficiente las tareas en su área de trabajo y exista compromiso del capital humano; por lo tanto, se recomienda brindar capacitaciones al personal que refuercen su desempeño brindando así oportunidades que les permita escalar en su puesto de trabajo. Por consiguiente, se propuso desarrollar cursos y talleres laborales basados en el círculo de Deming; es decir, se logrará mejorar las capacidades del equipo de trabajo y resolver de manera productiva las actividades laborales que desarrollan los empleados. Lo mencionado se anexa a la teoría del desarrollo

organizacional, porque su propósito es mejorar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de los empleados considerando el crecimiento progresivo de las personas que integran la empresa; es decir, demostrarán rapidez en resolver los problemas y a tomar decisiones asertivas para el crecimiento de la compañía (Segredo et al. 2017). El estudio coincide con Trujillo et al. (2020) quienes mencionan que, los resultados obtenidos tienen un bajo puntaje en las necesidades personales que desea cubrir el personal; es decir, no existe satisfacción laboral por la falta de oportunidades de desarrollo y capacitaciones, generando desequilibrio laboral e inestabilidad en los empleados; por lo tanto, ante esta situación la empresa implementa estrategias para mejorar el desempeño laboral y satisfacción del personal. Asimismo, la investigación coincide con Rodríguez (2018) quien señala que, los resultados obtenidos en la salud laboral tiene un puntaje bajo de promedio; es decir, es importante el desarrollo de los empleados con la finalidad de lograr la satisfacción en el ambiente laboral y aumentar la producción, en base a resultados positivos por el buen desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, la empresa implementa planes de línea de carrera para desarrollar eficientes competencias del personal.

Finalmente, concuerda con Miyashiro (2019) quien menciona que, la empresa no brinda los recursos necesarios para que los empleados cumplan de forma responsable y eficiente su trabajo generando pocas oportunidades de desarrollo para los empleados; es decir, los resultados se ve reflejado en el bajo nivel de calidad en el trabajo; por lo tanto, mediante el método Kaizen se mejora la satisfacción de los trabajadores y los procesos establecidos por la organización; por consiguiente, la empresa implementa herramientas de oportunidades de desarrollo mediante los ascensos para generar talentos eficientes y competentes en su trabajo.

En relación a la sub-categoría satisfacción con la remuneración se evidencia que, el 47.62% de los colaboradores no está satisfecho con el sueldo que percibe por parte de la organización; es decir, no les permite alinear los objetivos personales que quieren conseguir con los objetivos de la organización, generando inestabilidad y disconformidad en los trabajadores; por otra lado, los empleados mencionan que nunca tienen la facultad de negociar directamente su sueldo con gerencia, solicitar aumento en su remuneración y mejora en los beneficios sociales; por lo tanto, el personal se encuentra insatisfecho porque no evidencian mejoras en la remuneración les permite mejorar sus ingresos y les genere

satisfacción por el trabajo que realizan; es decir, se recomienda reestructurar la escala salarial por puesto de trabajo y mejorar los beneficios laborales de los empleados para generar satisfacción y motivación del personal.

Ante lo mencionado, se propuso desarrollar un programa de recompensas, reconocimientos y reestructurar la escala salarial basado en el círculo de Deming; es decir, los trabajadores se identificarán con la cultura laboral y demostraran su compromiso, evitando así la rotación de trabajadores y una baja producción. Lo señalado se vincula con la teoría del comportamiento organizacional, porque se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados; es decir, hace referencia a la conducta que demuestran los trabajadores cuando no están conformes por los beneficios que otorga la empresa y la falta de acercamiento con los altos mandos para lograr la negociación laboral.

El estudio, concuerda con Sánchez (2018) quien enfatiza que, la remuneración tiene una satisfacción baja por parte de los trabajadores; es decir, se evidencia insatisfacción por el sueldo percibido en la compañía; es por eso, que la empresa mejora la remuneración en base al puesto de trabajo y desempeño laboral a fin de satisfacer sus necesidades personales y laborales; por otro lado, la investigación concuerda con Carranza (2020) quien señala que, en relación a los beneficios y la remuneración la empresa no brinda estrategias satisfactorias que cumpla con las expectativas del personal; es decir, se resta importancia a la satisfacción económica de los empleados; ante ellos, la compañía implementa mejoras salariales al personal que les permita satisfacer sus necesidades personales y laborales; finalmente, el estudio concuerda con Ovkaric (2020) quien menciona que, los beneficios recibidos por el personal tienen un promedio bajo de 3.14 de satisfacción; por lo tanto, la organización considera importante evaluar y mejorar los beneficios sociales de los empleados, considerando como prioridad el desempeño laboral que realizan para la organización a fin de enriquecer la satisfacción en los integrantes de la compañía.

4.2 Conclusiones

Primera: Se diagnosticó la situación actual en la que se encuentra la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022, demostrándose como resultado que los problemas que afectan la satisfacción laboral son (a) la falta de liderazgo participativo por parte del jefe inmediato y gerencia; (b) disconformidad de beneficios sociales y

remuneración; (c) falta de un programa de reconocimientos y recompensas; (d) falta de cursos, talleres y capacitaciones para los empleados; y (e) la falta de oportunidades de desarrollo.

Segundo: Se determinó los factores para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022, demostrándose que la falta de negociación en la remuneración, la falta de preocupación por generar satisfacción laboral en general, la disconformidad en el sueldo y beneficios laborales inestabilizan el ambiente de trabajo y genera insatisfacción en el personal; para ello, se requiere implementar acciones de mejora para evitar la pérdida del talento humano y desmotivación en el trabajo.

Tercero: Para mejorar la satisfacción laboral se propuso realizar un programa de recompensas, reconocimientos y reestructurar la escala salarial por medio del círculo de Deming el mismo que, permite solucionar los problemas reconocidos en la matriz de propuesta; es decir; se logrará los siguientes beneficios a favor de la empresa: (a) fidelización del personal; (b) compromiso laboral; (c) motivación; (d) logro de metas y objetivos; (e) participación activa de los empleados; (d) estabilidad laboral; (f) retención del capital humano; y (g) satisfacción de los colaboradores.

Cuarto: Se propuso implementar canales de comunicación organizacional entre colaboradores, jefaturas y gerencia basada en el sistema de sugerencias; identificándose los problemas a través de la matriz de propuesta; por lo tanto, se logrará los siguientes beneficios para los empleados y la organización: (a) comunicación fluida entre todo el personal; (d) conocimiento de las actividades que se realicen en la empresa; (c) atención a la sugerencias y aportaciones; (d) integración de las diferentes áreas de trabajo; y (e) participación activa de los trabajadores.

Quinto: Como propuesta se menciona desarrollar un programa de cursos y talleres de liderazgo participativo basado en el círculo de Deming, el mismo que, permite solucionar los problemas mencionados en la matriz de propuesta; por lo tanto; se conseguirá los siguientes beneficios organizacionales: (a) oportunidades de desarrollo; (a) manejo de equipos de trabajo; (c) afianzar la relación laboral de los altos mandos con los empleados;

(d) reconocimiento del talento humano; (e) comunicación asertiva; (f) trabajo en equipo; y (g) participación y compromiso en la cultura organizacional.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la gerente general y al jefe de desarrollo del talento humano implementar un plan estratégico anual para incrementar la satisfacción laboral de los empleados y dirigido para las diferentes áreas de trabajo; es decir, considerándose las diferentes falencias y sugerencias del personal para mejorar el ambiente de trabajo.

Segundo: Se recomienda al jefe de desarrollo del talento aplicar la encuesta de satisfacción laboral a los empleados cada tres meses, considerando como puntos importantes a evaluar: (a) remuneración; (b) reconocimiento y recompensas; (c) liderazgo; (d) motivación; (e) comunicación; y (f) crecimiento profesional; es decir, mediante la aplicación de la encuesta se tendrá una visión amplia de la satisfacción actual de la organización y los puntos que se deben mejorar.

Tercero: Se sugiere al jefe de desarrollo del talento humano formular un plan de “Igualdad salarial”, diseñada en la valoración del puesto laboral y en el cumplimiento de los lineamientos para el otorgamiento de los beneficios para los trabajadores; es decir, donde se evidencia el compromiso de la empresa para salvaguardar una remuneración equitativa y se evite una situación de diferencia salarial entre mujeres y varones; además, al jefe de control interno realizar una auditoria cada 06 meses al jefe de desarrollo del talento humano para comprobar que se esté cumpliendo con el plan.

Cuarto: Se recomienda al jefe de desarrollo del talento humano implementar la política de “Puertas abiertas” para los empleados; es decir, establecer un horario de reunión quincenal donde los trabajadores puedan dialogar con las jefaturas y gerencia de temas laborales, personales, brindar aportes, sugerencias y quejas; por lo tanto, mejorará la comunicación entre los altos mandos y los empleados; además de establecer acuerdos en beneficio de ambas partes.

Quinto: Se sugiere al jefe de desarrollo del talento humano y al gerente general realizar un reforzamiento y evaluación cada tres meses de los cursos y talleres que reciben

las jefaturas y gerencia; es decir, contratar una empresa consultora de coaching para diagnosticar el nivel de aprendizaje, reconocimiento de las habilidades blandas del personal y la participación activa en los focus group.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Aria, A. (2021). Concepto de Satisfacción Laboral. *Scribd*, 1-2.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6ta. Edición*. Caracas: Episteme S.a.
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima: Usil.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Academia Edu.
- Camila, M. (27 de 02 de 2019). *blogspot*. Obtenido de *blogspot*: <https://teoriasadministrativas18.blogspot.com/2019/02/teoria-del-comportamiento.html>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Uide.
- Carranza, S. (2020). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa Ladrillera con sede en Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carvajal, L. (2002). *Metodología de la investigación*. Cali: Fundación Para Actividades de Investigación y Desarrollo.
- Castillo, R., & Llanos, V. (2021). *Satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas del departamento de La Libertad, 2021*. La Libertad: Universidad Privada del Norte.
- Chiang, M., Roquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*, 178-186.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Monterrey: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Interamericana Editores S.A.

- Chiavenato, I. (2019). *Gestión de Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Chullo, E. (2019). Satisfacción Laboral en El Perú. *Scribd*, 1-8.
- Chuquipoma, O., & Mendo, L. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús 2017*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Cortez, D., Campana, N., Huayama, N., & Aranda, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 812.
- Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 494-497.
- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Scielo*, 327-353.
- De los Heros, M., Murillo, S., & Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de economía del Caribe*, 1-21.
- Drucker, P. (2014). *La Administración en una época de grandes cambios*. California: Best Seller.
- Duarte, M., Soratto, J., De Lima, L., Pires, D., & Martins, L. (2021). Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais em hospital universitário. *Saúde Debate*, 603-617.
- Editorial, E. (02 de 02 de 2022). <https://concepto.de/satisfaccion/>. Obtenido de [www.oncepto.de](https://concepto.de): <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Eirin, E., Hernández, R., Pereira, Y., Fuentes, L., & Robaina, T. (2020). Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 1-9.
- Espinoza, D., & Muñoz, A. (2018). *Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile*. Chile: Universidad de Concepción.
- Espinoza, L. (2021). Pensamiento metacognitivo, crítico y creativo en contextos educativos: conceptualización y sugerencias didácticas. *Psicología escolar e educacional*, 1-9.
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apunte universitarios*, 43-55.
- Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sante Fe: Interamericana Editores S.A.

- Fernández, O. (2019). *Libro Ciclo Deming*. Idocpub.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García , A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo Cusco*. Cuzco: Universidad César Vallejo.
- García, N., Rojas, M., & Campos, N. (2002). *La Administración escolar para el cambio y el mejoramiento de las instituciones educativas*. Costa Rica: De la universidad de Costa Rica.
- Gisbert , V., Pérez, A., Pérez, E., & Calabuig, M. (2018). *Cuaderno de investigación aplicada*. Valencia: Área de innovación y desarrollo.
- Godínez, A., & Hernández, G. (2018). *Poder Kaizen*. Guanajuato: Ignius Media Innovation.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio.
- González, D., & Naranjo, J. (2014). *Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: Innovación y cualificación, S.L.
- Grisez, G., & Shaw, R. (2007). La realización personal. *Rialp, S.A*, 43-49.
- Guba , & Lincoln. (1981). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Subdirección de investigación y posgrado UPEL - IMPM*, 1-11.
- Guerra, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. Huancayo: Universidad Continental.
- Harvey, S. (2021). *El método japonés para transformar tus hábitos*. Japón: Zenith.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación quinta edición*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Santa Fe: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2017). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT Lima 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Holguin, F. (2019). *Influencia del liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Holguin, Y., & Contreras, C. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Sypal.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Quirón editores.
- Ibarra, V. (2016). *Orgullo en el trabajo*. Lima: La república.net.
- Idrogo, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - Ugel Provincia de Lambayeque 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Indukern, G. (07 de 12 de 2020). *Kern Pharma*. Obtenido de Kern Pharma: <https://www.kernpharma.com/es/blog/deficit-de-vitamina-d-causas-sintomas-y-tratamiento>
- Jalal, J., Ramos, M., Ajcuc , A., Lorenty, C., & Diéguez , P. (2015). *Métodos de investigación*. Guatemala: Universidad San Carlos De Guatemala.
- Kasuga, A. (2021). *Kizukai, Kaizen aplicado a la cultura organizacional*. España: Caligrama.
- Kasuga, A. (2021). *Metodología Kizukai: Kaizen aplicado a la cultura organizacional*. España: Caligrama 2021.
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos*,. México: Editorial Mc Graw Hill. México.
- Krapp, R., Oliveira, G., Vaz de Campos, M., Both, J., & Folle, A. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de educación física. *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 1-15.
- Kuklinski, C. (2003). *Nutrición y Bromatología*. Barcelona: Ediciones Omega, S.A.

Lifeder. (04 de agosto de 2019). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>.

Lifeder. (22 de agosto de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/ejemplos-investigacion-basica/>

Lifeder. (12 de junio de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/estadistica-descriptiva/>

Lifeder. (27 de agosto de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com/: <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-campo>

Lifeder. (26 de mayo de 2020). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>

Lifeder. (7 de 10 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de *Lifeder*: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

Lifeder. (7 de 10 de 2020). *Lifeder*. Recuperado el 7 de 10 de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

Lifeder. (16 de enero de 2021). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com/guion-de-entrevista/: <https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista/>.

Lifeder. (28 de febrero de 2022). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>

Lopera, J., Ramírez, C., Ucaris, M., & Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Medellín: Centro de Investigaciones Sociales y Humanas.

Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Iberico Europea de Ediciones S.A.

Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Iberico Europea de Ediciones.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Interamericana Editores S.A de C.V.

Martínez, G. (2005). *La administración de los recursos humanos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & gestión*, 165-193.

Matos, Y., Martina, M., Barreto, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Telos*, 226-247.

Maurer, R. (2019). *Un Smtodo paso puede cambiar ynuestra vida: El método Kaizen*. Nueva York : Workman Publishing.

- Medina, A., Martínez, M., Gonzáles, Y., Ortiz, J., & Avila, A. (2022). Satisfacción laboral asociada a las modalidades de trabajo a distancia en Cuba. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 15-32.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J., & Espeso, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- Miyashiro, E. (2019). *Aplicación de la metodología Kaizen o mejora continua y el desempeño organizacional del instituto de educación superior tecnológico privado Cepea*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Monosalvas, C., Monosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. La Troncal: Scielo.
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. México: Red tercer milenio.
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. México: Red Tercer Milenio.
- Muñoz, S. (2021). El experimento de Negociación Interpersonal de Moran Deutsch. *Psicoactiva*, 1-3.
- Muñoz, S., Vargas, F., Miranda, Y., & Esquivel, R. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en. *Gestión de las personas y tecnología*, 29-51.
- Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2018). Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa. *Ecociencia*, 1-24.
- Ochoa, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay - 2016*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Okoli, I. E. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 36-48.
- Olaya, J., Puma, E., & Rivera, J. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima - 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Ordoñez, P., & Gómez, W. (2016). Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima. *Ágora*, 307-314.
- Orihuela, R. (2017). *La influencia de la remuneración minima vitae en la calidad de vida de las familias en el distrito de Cusco 2016*. Cusco: Universidad Peruana Austral del Cusco.
- Ortiz, M. (30 de abril de 2014). <https://prezi.com>. Obtenido de [www.prezi.com](https://prezi.com): https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/

Ortiz, M. (6 de 10 de 2020). *Prezi*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion

Ovkaric, R. (2020). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito, Lambayeque, 2019*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Pazmiño, M., Sisalema, W., & Noboa, G. (2020). La importancia del capital humano y su base legal dentro de las organizaciones. *Uisrael*, 99-112.

Pérez, W. (2018). *Estrategia de clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador en el áreas comercial de la Editoria Santillana S.A*. Chiclayo: Universidad Seños de Sipán.

Pérez, Y, & Zafra, E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Pietro, M., Contresas, F., & Espinoza, J. (2020). Liderazgo y comportamiento innovador del trabajador en personal administrativo de una institución educativa. *SciELO*, 25-35.

Porter, L., & Lawler, E. (1991). *Actitud empresarial y desempeño*. New York: McGraw Hill.

Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales*, 146.

Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Científica Trimestral*.

Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurimac Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

Reyes, D. (2004). *Principales características del liderazgo que demandan los empresarios ante las exigencias del nuevo milenio*. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma.

Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 17.

Riveros, P., & Grimaldo, M. (2017). Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima. *P. M. Latinoamericana* , 179 - 188.

Robbins , S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Rodríguez, A., Del Carmen, Á., & Oswaldo, J. (2019). *Liderazgo en la gestión de las organizaciones escolares: transiciones paradigmáticas de la gestión educativa*. Santa Marta: Unimagdalena.

- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 3-18 .
- Rodríguez, K. (2018). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector rent a car en España*. España: Universidad Santo Tomás.
- Rodríguez, M. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso*. Culiacán, Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Romero, M. (6 de 10 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista>
- Ruiz, A. (1999). *Metodología de la investigación Educativa*. Brasil: Grifo Chapecó.
- Ruiz, A. (1999). *Metodología de la investigación Educativa*. Brasil: Grifo Chapecó.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Culiacán, Rosales, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Scielo*, 641-660.
- Satizabal, M., Unás, V., & Cruz, A. (2021). Índice de condiciones laborales de un grupo de docentes en la ciudad de Cali. *Scielo*, 129 - 146.
- Segredo, A., García, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*, 86-89.
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*, 86 -99.
- Solorzano, N. (2003). *ecnicas de Investigación y Documentación*. Chapter.
- Tena, A., & Rivas, R. (1995). *Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas*. México: Central Library.
- Testa, S., Silva, V., Pinheiro, S., Corrêa, C., & Both, J. (2020). Satisfação no trabalho de treinadores de tênis. *Cefe*, 25-30.
- Tria, F. (2018). <https://www.gestionrh.com.mx>. Obtenido de www.gestionrh.com.mx: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la facultad de medicina*, 329-32.

- Trujillo, P., Ortiz, M., Carrasco, M., Herrera, G., & Martínez, C. (2020). Job satisfaction and university academic performance. *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 66-78.
- Velasco, E., Santos, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2006). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. México: Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.
- Villalobos, H. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del grupo de estudios de Lima, 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación. *Universidad del Cema*, 1-37.
- Zans Castellón, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Zapata, A. (2019). *El Círculo de Deming*. Colombia: Universidad nacional de Colombia.

ANEXOS

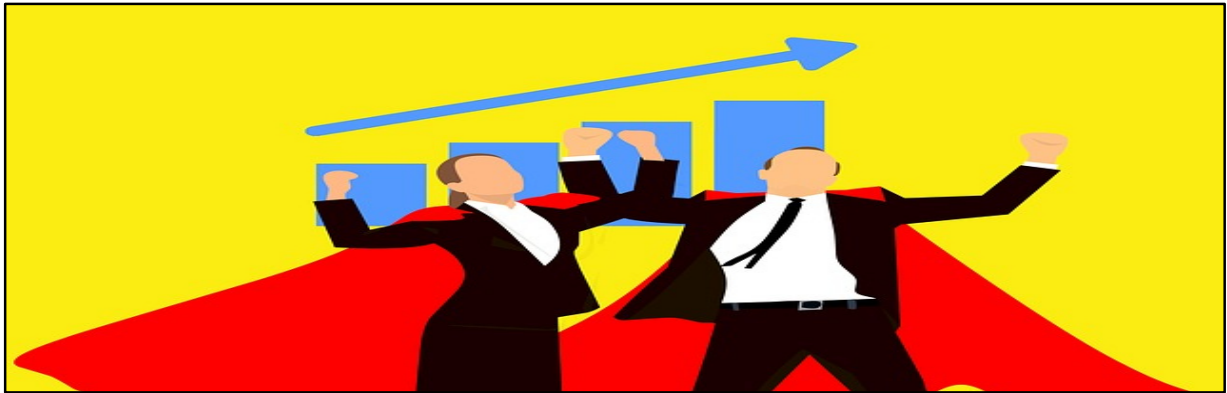
Anexo 1: Matriz de investigación

Título: Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento mediante la aplicación de la metodología Kaizen, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Satisfacción laboral				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿De qué manera la propuesta de estrategias mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Plantear estrategias para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022.	Satisfacción por el trabajo en general	Participación activa	P1	1-5	
			Satisfacción con el equipo	P2	1-5	
			Atención de sugerencias	P2	1-5	
			Reconocimiento percibido	P2	1-5	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Satisfacción por el trabajo en sí mismo	P3	1-5	
			Destrezas y satisfacción laboral	P3	1-5	
			Cumplimiento de metas	P4	1-5	
			Relación jefe inmediato	P4	1-5	
¿Cuál es el diagnóstico de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022.	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Oportunidad de carrera	P5	1-5	
			Oportunidad de capacitación	P5	1-5	
			Cumplimiento leyes laborales	P5	1-5	
¿Cuáles son los factores a mejorar de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Determinar los factores para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022.	Satisfacción con la remuneración	Satisfacción general	P5	1-5	
			Salario adecuado	P6	1-5	
			Condiciones laborales	P6	1-5	
			Negociación laboral	P6	1-5	
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante		Técnicas instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
<p>Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Explicativo secuencial Tipo: Proyectivo Métodos: Deductivo, inductivo y analítico</p>	<p>Unidades informantes: Administradora, supervisora, coordinador de operaciones, coordinadora de control interno</p>		<p>Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista</p>	<p>Procedimiento: Paso 1: Se ejecutó la elaboración del cuestionario que abarca 16 preguntas de satisfacción laboral. Paso 2: Se ejecutó la encuesta a través de google formularios a los 42 colaboradores del área administrativa y atención al cliente. Paso 3: Se recepcionó la información de los 42 encuestados y se ingresó la información en el programa SPSS. Paso 4: Los resultados de la encuesta se obtuvieron por medio de tablas, gráficos y se consideró el diagrama de pareto. Paso 5: La interpretación de los resultados se realizó por medio de la estadística descriptiva.</p>		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS



PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL

Elaborado por:

Giuliana Allinson Llontop Olivera

PROGRAMA DE RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS

OBJETIVO GENERAL

El programa de recompensas y reconocimientos tiene como objetivo ser un estímulo para el colaborador con la finalidad de lograr que se sienta más comprometido y satisfecho laboralmente, incrementándose con ello la mejoría en la prestación del servicio.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Recompensar el desempeño laboral de los colaboradores.

Fidelizar a los empleados con la organización.

Exaltar la antigüedad laboral de los trabajadores de la empresa.

Aumento de la productividad organizacional y compromiso laboral.

CONCEPTOS:

RECOMPENSAS: Son incentivos monetarios que tienen como finalidad dirigir la actividad del trabajador hacia un resultado que se quiere conseguir; es decir, generalmente es tangible.

RECONOCIMIENTO: El reconocimiento hacia los trabajadores es en base a modos no monetarios de acuerdo al desempeño en puesto de trabajo; además, es una muestra de consideración por el trabajo bien realizado en la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los colaboradores.

PROCEDIMIENTO

- Planificar: El jefe de desarrollo del talento humano agenda la reunión con gerencia y las jefaturas, la misma que se ejecutará en la reunión semanal con directorio.
- Hacer: En la reunión programada, el jefe de desarrollo del talento humano, la gerencia y las jefaturas brindan sugerencias y coordinan las actividades que se pueden considerar en el programa de recompensas y reconocimientos para el personal.
- Verificar: Después de la información recibida en la reunión, el jefe de desarrollo del talento humano realiza el programa de recompensas y reconocimientos, una vez terminado gerencia verifica que este correctamente desarrollado para su aprobación y ejecución.

- Actuar: Se ejecutan los beneficios de acuerdo a lo establecido en el programa; además, el jefe de desarrollo del talento humano brinda un informe trimestral a gerencia de los resultados obtenidos en el programa o algún cambio que se debería realizar y el jefe de control interno realiza una auditoria para monitorear el cumplimiento del programa.

DESARROLLO:

RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS

Para recibir las recompensas y reconocimientos, los trabajadores deberán cumplir los lineamientos establecidos por la organización:

Premio por brindar un excelente servicio: El área de control interno realizará 02 inspecciones durante el mes a los trabajadores en base al formato “Te veo en servicio”, donde se tendrá como resultado la siguiente puntuación:

100% - 90%: En servicio

89% - 80%: Feliz

79%-70%: Triste

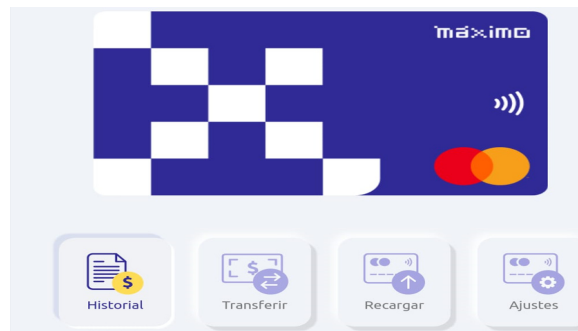
69%: Desinteresado

DESARROLLANDO SERVICIO

SALA :	VALORACIÓN
FECHA DE LA VISITA:	A: 91% al 100 % EN SERVICIO
INSPECCIONADO POR:	B: 81% al 90% FELIZ
ADMINISTRADOR:	C: 71% al 80 % TRISTE
	D: menor a 70% DESINTERESADO

DESARROLLANDO SERVICIO							
A	Muestra siempre una sonrisa natural y actitud positiva.						
B	Hombres: Cabello corto, rostro limpio y bien rasurado, uñas cortas y limpias. Mujeres: Peinado permitido (cabello recogido, cola alta, trenza o moño) y correcto uso del maquillaje estándar durante el turno, uñas cortas y limpias, manicure francesa.						
C	Accesorios permitidos por la empresa (reloj, aro de matrimonio, sortija de compromiso, aretes cortos, cadenas con dije pequeño) No aplica en cocina.						
D	Correcto uso del uniforme limpio y planchado:						
	Camisa o Corset		Saco o Chaleco		Pantalón o Falda	Medias o Panties	
	Corbata		Zapatos lustrados		Zapatos cerrados (M)	Gafete o solapín	
E	Mantiene siempre una postura correcta en sala.						
F	Practica palabras mágicas en sala.						
G	Cumple con las normas y procesos específicos de su área.						
H	Saluda y da la bienvenida a todos los invitados que se encuentran en sala, desde su ingreso.						
I	En el momento de atención, el colaborador se presenta con los invitados y da su nombre.						
J	Cumple con los pasos del SÚPER SERVICIO al momento de repartir una cortesía al invitado.						
K	Vende a los invitados nuestro producto SlotClub y beneficios (promociones, créditos promocionales)						
L	Comunica a los invitados sobre nuestros eventos diarios (desayunos, almuerzos y cenas) y/o eventos especiales (shows y buffets)						
M	Respeta el tiempo de respuesta del servicio al invitado (Máximo 2 minutos).						
N	Reconoce (por su nombre propio) y da un trato personalizado (reconociendo gustos y preferencias) a los clientes asiduos.						
O	Cuando el cliente está en sala, se anticipa y recomienda alguna máquina de preferencia.						
P	Se realiza recordatorio de las promociones (sorteos, todos ganan) más próximos.						
Q	Utiliza el tono de voz adecuado de acuerdo a la situación.						
R	Reconoce a los clientes que asisten a los casinos de la competencia.						
S	Brinda una atención SÚPER (sonriente, único, profesional, esmerado y rápido)						
T	Está pendiente de los movimientos corporales del invitado. Verifica si el cliente desea algo						
U	Cualquier reclamo o queja del invitado, muestra interés de ayudarlo.						
V	Da alternativas de degustación al invitado en sala. (no debe mencionar la palabra no).						
W	Agradece la visita y brinda una despedida a los invitados (Administradores, supervisores y colaboradores)						

Si el puntaje obtenido está en el rango de 100% - 90%: En servicio: Al trabajador que brindó el mejor servicio se le otorgará 01 tarjeta máximo para que pueda realizar compras en valor a S/ 100.00 soles; además de un diploma de felicitación.



Bonificación por meta: Se deberá lograr la meta mensual establecida por gerencia y en recompensa se recibirá la siguiente bonificación:

Puestos	Escala 1	Escala 2
	Meta 1	15%>Meta 1
Administrador	S/.500,00	S/.700,00
Supervisor	S/.250,00	S/.350,00
Encargados	S/.150,00	S/.250,00
Colaboradores	S/.50,00	S/.100,00

Niveles de Venta

0-3000	3001-6000	6001-9000	9001-12000	12001-15000
1	2	3	4	5
Peligro	Ambar	Estrella	Cielo	Paraíso

Colaborador del mes: Estas preguntas orientan al administrador y supervisores a tomar la decisión para la elección del colaborador del mes:

¿Práctica los talentos de la empresa?

Somos gratitud, somos sonrisa, somos saludo, somos agradables, somos imagen, somos entusiasmo, somos servicio.

¿Tiene Faltas, tardanzas y amonestaciones durante el mes?

¿Asistencia mensual a las reuniones?

¿Correcto uso del uniforme?

¿Participación a las capacitaciones?

El colaborador del mes recibirá los siguientes beneficios: Diploma de reconocimiento, un día de descanso adicional durante el mes y un vale de Consumo del restaurante Plaza por el importe de S/ 100.00 soles.

Se colocará en el vinil la foto del colaborador del mes para que sea reconocido por el cliente y compañeros de trabajo.

Cumpleaños: Los trabajadores que cumplan años se les otorgarán un descanso adicional durante el mes y una tarjeta de “Felicitación” por su cumpleaños, la misma que deberá ser entregada al jefe inmediato para hacer valer su día libre.

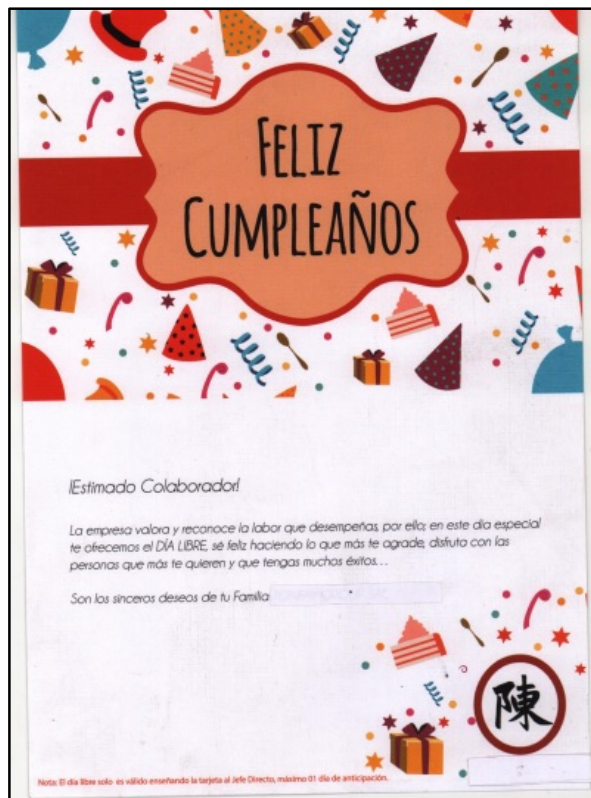
Bonificación por antigüedad: Los trabajadores que cumplan a partir de 02 años de trabajo continuo en la empresa recibirán una bonificación anual y un diploma de reconocimiento por el tiempo laborado en la empresa, la misma que será entregada en la reunión mensual con las diferentes áreas de trabajo; además, el tiempo de servicio del trabajador será validado por el Jefe de desarrollo del Talento Humano para hacer entrega del beneficio.

AÑOS	BONIFICACION
02 A 03 AÑOS	S/150.00
04 A 05 AÑOS	S/200.00
06 AÑOS A MAS	S/250.00

Bonificación de movilidad: La empresa otorgará una bonificación mensual de S/ 120.00 soles para los empleados que laboren en el turno noche a fin de cubrir las necesidades de traslado a su domicilio.

Obsequios en fechas especiales: La empresa brindará presentes en fechas festivas a los trabajadores: Día de la mujer, día de la madre, día del padre, día del trabajador, aniversario de la empresa, navidad, por nacimiento de hijo(a), otros.

ANEXOS



POR NACIMIENTO DE TU HIJO O HIJA

1 OBSEQUIO



Nº 001531

DISFRUTA EN **PLAZA** VALE POR **\$/10.00**

BENEFICIARIO _____

FECHA _____

Restaurante - Café

PREMIAMOS TU SERVICIO INCONDICIONAL

Es personal e intransferible. Válido para colaborador activo. No se aplica en feriados y días festivos. No existe reembolso o devoluciones en efectivo. No se puede abonar diferencia en sales. No incluye bebidas alcohólicas. Pago del consumo solo con el cheque. No válido para promociones.



PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL

Elaborado por:

Giuliana Allinson Llontop Olivera

ESCALA SALARIAL

INTRODUCCION

El estudio tiene como propósito informar a la empresa la remuneración actual en el mercado del rubro de entretenimiento, comparando la investigación con dos empresas del mismo rubro.

Actualmente, la empresa tiene una escala salarial estandarizada; sin embargo, no se encuentra estructurada por puesto de trabajo y tampoco refleja el sueldo acorde al mercado de trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Reestructurar la escala salarial, con la finalidad de establecer una equidad remunerativa de los trabajadores en base al puesto de trabajo y mantener sueldos competitivos en relación al mercado laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Fidelizar a los empleados.
- Lograr un eficiente desempeño laboral en relación al puesto de trabajo y responsabilidades.
- Cumplir las expectativas salariales de los trabajadores para el logro de sus objetivos personales y profesionales.

CONCEPTOS:

ESCALA SALARIAL: Tipo de sistema que permite definir la remuneración en relación a las funciones y nivel jerárquico de los trabajadores en la empresa.

SUELDO: La retribución que percibe el trabajador por sus servicios prestados en la organización y es un elemento principal del contrato de trabajo.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los colaboradores.

PROCEDIMIENTO

- Planificar: El jefe de desarrollo del talento humano agenda la reunión según disponibilidad de la gerente.
- Hacer: En la reunión programada, el jefe de desarrollo del talento humano y la gerencia coordinan lo que se va realizar para el programa de reestructuración de la escala salarial para los trabajadores.
- Verificar: Luego de la investigación realizada y la recepción de información de otras empresas, el jefe de desarrollo del talento humano realiza el programa de reestructuración de la escala salarial; es decir, terminado el programa, el jefe de desarrollo del talento humano lo presente a gerencia la misma que comprobará que este correctamente desarrollado y con los sueldos accesibles para pagar al personal; por consiguiente, proceder con su aprobación y ejecución.
- Actuar: Se procede al pago de los sueldos de acuerdo a lo establecido en el programa; además, el jefe de desarrollo del talento humano brinda un informe semestral a gerencia de los resultados obtenidos en el programa o algún cambio que se debería ejecutar.

DESARROLLO

Lineamientos Generales

- La investigación se realizó a dos organizaciones del rubro de entretenimiento; además, se obtuvo información por medio de contactos en relación a los sueldos que se perciben en las otras dos empresas.
- Como referencia informativa para la reestructuración de la escala salarial se investigó en la página de bumerán y computrabajo.
- El cuadro de la escala salarial se divido por puesto de trabajo: Gerencia, jefaturas, coordinador, supervisores, encargados y trabajadores operativos.

CUADRO COMPARATIVO: ESCALA SALARIAL DEL RUBRO DE ENTRETENIMIENTO					
JERARQUÍA	PUESTO	SUELDO ACTUAL	EMPRESA 1	EMPRESA 2	PROPUESTA DE SUELDO
GERENCIA	GERENTE GENERAL	S/5,500.00	S/6,000.00	S/6,400.00	S/6,500.00
JEFATURA, COORDINADOR, ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, ENCARGADO	JEFE DE TIE INFRAESTRUCTURA	S/2,800.00	S/4,200.00	S/4,500.00	S/4,700.00
	JEFE DE DTH	S/2,800.00	S/3,500.00	S/4,000.00	S/4,300.00
	JEFE DE CONTROL INTERNO	S/2,800.00	S/3,300.00	S/3,500.00	S/3,800.00
	JEFE DE TESORERIA	S/2,800.00	S/3,200.00	S/3,500.00	S/3,500.00
	CONTADOR	S/3,500.00	S/3,800.00	S/4,200.00	S/4,500.00
	JEFE DE ALMACEN Y COMPRAS	S/2,500.00	S/3,000.00	S/2,800.00	S/3,200.00
	COORDINADOR DE OPERACIONES	S/2,300.00	S/2,500.00	S/2,800.00	S/3,500.00
	ADMINISTRADOR DE SALA	S/2,500.00	S/2,800.00	S/3,000.00	S/3,000.00
	SUPERVISOR DE SALA	S/1,600.00	S/1,800.00	S/1,800.00	S/2,200.00
ENCARG,ADO DE SALA	S/1,200.00	S/1,400.00	S/1,500.00	S/1,800.00	
TRABAJADOR OPERATIVO	ASISTENTE DE SOPORTE HELPDESK	S/1,100.00	S/1,400.00	S/1,500.00	S/1,600.00
	ASISTENTE DE DTH	S/1,100.00	S/1,200.00	S/1,400.00	S/1,500.00
	ASISTENTE DE CONTROL INTERNO	S/1,100.00	S/1,200.00	S/1,200.00	S/1,400.00
	ASISTENTE DE TESORERIA	S/1,100.00	S/1,250.00	S/1,200.00	S/1,300.00
	ASISTENTE CONTABLE	S/1,100.00	S/1,200.00	S/1,400.00	S/1,600.00
	ASISTENTE DE LOGISTICA	S/1,100.00	S/1,300.00	S/1,400.00	S/1,300.00
	SEGURIDAD	S/1,025.00	S/1,200.00	S/1,400.00	S/1,400.00
	CAJERO	S/1,025.00	S/1,300.00	S/1,100.00	S/1,200.00
	MANTENIMIENTO	S/1,025.00	S/1,025.00	S/1,100.00	S/1,100.00
	OPERADOR	S/1,025.00	S/1,100.00	S/1,200.00	S/1,300.00

Competencia:

- En el cuadro comparativo se evidencia diferentes remuneraciones:
- A nivel gerencial la empresa se encuentra en promedio bajo, por lo que las otras dos empresas están por encima del sueldo que se paga actualmente.
- A nivel coordinador, administrador, supervisor y encargado la empresa 1 y 2 supera los sueldos que actualmente se pagan en la empresa.
- A nivel trabajador operativo, los sueldos están a escala promedio considerando que en algunos puestos de trabajo el sueldo es bajo.

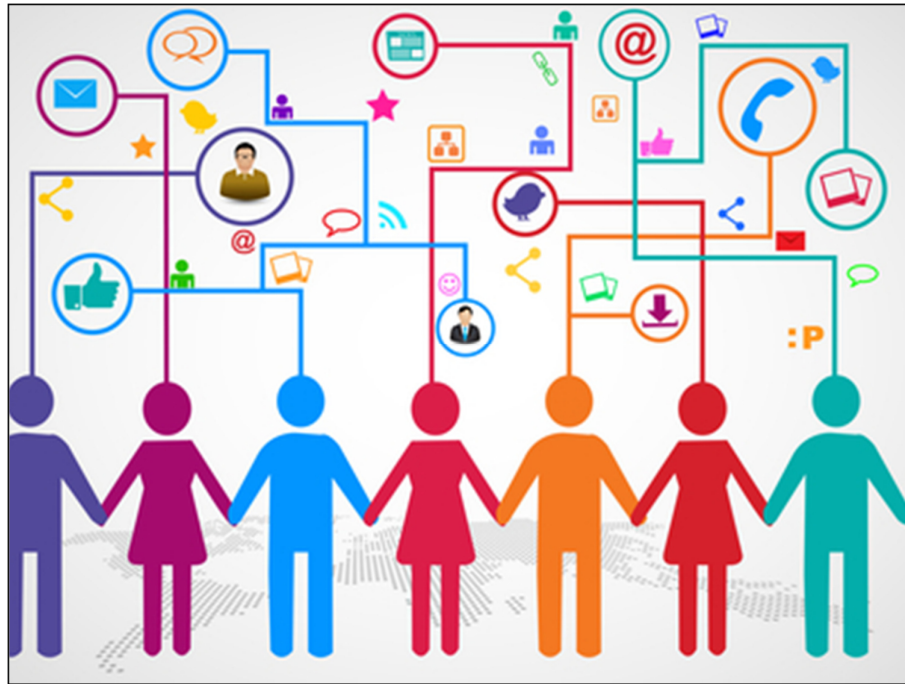
Recomendaciones:

- Se sugiere revisar el tiempo que se viene aplicando la escala salarial actual sin incremento de salario.
- Revisar el cuadro comparativo de la escala salarial con la finalidad de considerar los sueldos por puesto de trabajo mostrados en la propuesta.
- Una vez aprobada la propuesta difundir la nueva escala salarial a los empleados a fin de informar los cambios salariales realizados.

ANEXOS

The image shows a screenshot of a job search platform. The top navigation bar includes 'Computrabajo' and various filters like 'Candidatos', 'Reclutadores', 'Empresas', 'Salarios', and 'Blog'. A search bar contains 'asistente de recursos hur' and 'Lugar'. Below the search bar are filters for 'Ordenar por', 'Fecha', 'Región', 'Distrito', 'Experiencia', 'Salario', 'Tipo de jornada', 'Tipo de contrato', and 'Discapacidad'. The main content area displays a job listing for 'Asistente de Recursos Humanos' at 'CGM RENTAL'. The listing includes a 'Postularme' button, a salary of 'S/. 1,500.00 (Mensual)', and a contract type of 'Contrato por inicio o incremento de Actividad'. The job is located in 'Lurín, Lima, Peru' and is 'Presencial'. The listing also mentions '1 vacante disponible' and 'Publicado hace más de 15 días'. The bottom section of the screenshot shows the company profile for 'CGM RENTAL' and the job requirements: 'Egresada o Bachiller en Administración, Gestión de RRHH, Ingeniería Industrial o afines' and '2 años de experiencia en funciones similares'.

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA



PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL

Elaborado por:

Giuliana Allinson Llontop Olivera

PROGRAMA DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO GENERAL

Generar la motivación y satisfacción de los empleados mediante la implementación de canales de comunicación interna entre los trabajadores y la empresa, con el propósito de conocer las diferentes actividades que se desarrollen y sostener la comunicación en el equipo de trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Tener un flujo de información en relación a temas administrativos y operativos, para el correcto desarrollo de las funciones y proyectos de la empresa.
- Establecer vínculos de confianza y un ambiente de trabajo estable que permitan eliminar errores y tomar decisiones asertivas para la organización.
- Compartir sugerencias, metas y directrices a fin de mantener una comunicación fluida entre todos los empleados.
- Incrementar el desempeño y compromiso de los trabajadores permitiendo que se informen de sus objetivos a lograr.

CONCEPTO:

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: Es un conducto físico por el que circula un mensaje; es decir, se considera como el medio por el cual la señal de información se envía de un lugar a otro.

COMUNICACIÓN: Conjunto de actividades realizadas por la empresa para mantener buenas relaciones laborales entre los integrantes de la empresa, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los colaboradores.

PROCEDIMIENTO

- Planificar: El jefe de desarrollo del talento humano agenda la reunión con gerencia y las jefaturas, la misma que se desarrollará en la reunión semanal con directorio.

- **Hacer:** En la reunión programada, el jefe de desarrollo del talento humano, la gerencia y las jefaturas brindan sugerencias de los canales de comunicación interna más efectivos, a fin de mejorar la comunicación entre los altos mandos y los empleados.
- **Verificar:** Después de la información recibida en la reunión, el jefe de desarrollo del talento humano realiza el programa de canales de comunicación interna, una vez terminado gerencia verifica que este correctamente desarrollado para su aprobación y ejecución.
- **Actuar:** Se difunden los canales de comunicación interna según lo establecido en el programa; además, el jefe de desarrollo del talento humano brinda un informe semestral a gerencia de los resultados obtenidos en ese período algún cambio que se debería realizar y el jefe de control interno realiza una auditoria para monitorear el cumplimiento del programa.

DESARROLLO

Para el desarrollo del programa se implementarán los siguientes canales de comunicación interna:

1. Red social corporativa: Mediante la herramienta Guudjob solutions se podrá mantener una comunicación continua con los empleados porque permitirá una mejor difusión de la información; además, se obtendrá mejor acceso a la documentación y otros recursos de la empresa; es decir, permitirá el ahorro de tiempo y recursos como el papel; por otro lado, mejor comunicación entre gerencia y los trabajadores.

Esta herramienta permite realizar las siguientes actividades:

- **Eventos Corporativos:** Crear y agendar los eventos corporativos de la empresa.
- **Entrevistas a empleados random:** Realizar las entrevistas a empleados de forma aleatoria a fin de desarrollar sus carreras, como a los directivos optimizar los talentos ya presentes en la empresa.
- **Empleados del mes – Entrega de premios:** Comunicar de una manera el colaborador del mes.
- **Buzón de sugerencias:** Se ofrece un buzón digital de escucha privado para dar voz a los empleados de manera fácil y rápida.
- **Resumen mensual:** El gerente general de la empresa informará de las decisiones y enviar un resumen mensual a los colaboradores.

- Abrir grupos de ocio: Crear grupos de ocio en relación a los diversos intereses de los trabajadores, ejemplo: cocina, running, etc.
- Circular publicaciones de la empresa para que los empleados los compartan.
- Generar concursos de ideas para ser votadas: Realizar concursos de ideas que puedan ser votadas por los empleados de una empresa y ayuda a la toma de decisión.
- Proceso de Onboarding Digital ágil para dar la bienvenida a los nuevos: Informar la incorporación, formación de los nuevos integrantes en la empresa y la cultura organizacional.
- Usar vídeo en lugar de texto: Permite la creación y transmisión de vídeos para comunicar información importante a los empleados.
- Menos email, más vídeo: Algunos comunicados resultarán más eficaces a través de un vídeo en lugar de un simple email.
- Preguntar las siguientes formaciones que quieren: Realizar encuestas, formularios y cuestionarios que permitan conocer qué tipo de contenidos o información necesitan los empleados para un mejor desempeño laboral.
- Grupos de acceso privado para equipos: La posibilidad de segmentar los canales de comunicación por departamentos o áreas determinadas; además, permiten mantener un mejor control de la información y gestión de los grupos.
- Nuevos protocolos de servicio al cliente: Cada día surgen nuevas normas sobre la propagación del virus y se podrá informar a los trabajadores.
- Acciones benéficas y cómo participar: Informar las actividades a realizar ya sea para realizar donaciones o colaboraciones internas.

2. Reuniones con el personal: Realizar reunión mensual entre las jefaturas, gerencia y las diferentes áreas de trabajo, donde se traten temas operativos, cambios o implementaciones que se van a realizar en el trabajo. Dicha actividad se llamará “Yo te escucho”

3. Correo corporativo: Implementar un correo corporativo exclusivamente para los trabajadores, donde podrán hacer consultas laborales al area de desarrollo del talento humano: expresa@dth.com

ANEXOS

Diagnóstico Plataforma Soluciones para... People Data Más Pruébanos GRATIS >> Login 

Eventos y confirmación de asistencia

COMUNICA LOS PRÓXIMOS EVENTOS Y PIDE QUE CONFIRMEN SU ASISTENCIA

Informa del siguiente webinar, fiesta, evento o reunión y pide confirmación con un simple clic. Activa el módulo de comunicación para que los empleados puedan 'calentar' el evento con sus comentarios.

Si detectas que hay poca gente apuntada, manda un recordatorio (también con un solo clic) para que los invitados vuelvan a la plataforma para confirmar.



PROGRAMA DE LIDERAZGO PARTICIPATIVO



PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL

Elaborado por:

Giuliana Allinson Llontop Olivera

PROGRAMA DE CURSOS Y TALLERES DE LIDERAZGO PARTICIPATIVO

OBJETIVO GENERAL

Establecer en los líderes la capacidad de motivar, dirigir, desarrollar y acompañar a los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la organización.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Promover el aprendizaje y liderazgo grupal o individual
- Desarrollar el talento y competencias del capital humano
- Mejorar la relación laboral entre las jefaturas, gerencia y trabajadores.

CONCEPTOS:

LIDERAZGO PARTICIPATIVO: Participación entendida como la toma de decisiones entre los individuos que integran una tarea o proyecto; además, es una forma de asumir las tareas objetivos establecidos.

LIDER PARTICIPATIVO: Tiene como tarea guiar el diálogo y el intercambio de posturas hacia un mismo propósito.

TALLERES Y CURSOS: Es una forma pedagógica que pretende lograr la unión de teoría y práctica a través de una instancia que llegue al líder para resolver problemas específicos.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las jefaturas y gerencia.

PROCEDIMIENTO

1. Planificar: El jefe de desarrollo del talento humano agenda la reunión según disponibilidad de la gerente.

2. Hacer: En la reunión programada, el jefe de desarrollo del talento humano y la gerencia coordinan lo que se va realizar para el programa de cursos y talleres de liderazgo dirigido para las jefaturas y gerencia.

3. Verificar: Luego de la recopilación de temas para los cursos y talleres de liderazgo, el jefe de desarrollo del talento humano realiza el programa; es decir, terminado el programa, el jefe

de Dth lo presente a gerencia la misma que verificará que este realizado de manera correcta; por consiguiente, proceder con su aprobación y ejecución.

4. Actuar: Se procede a ejecutar el programa según los meses programados; además, el jefe de desarrollo del talento humano brinda un informe por cada curso o taller realizado, detallando los resultados obtenidos en el programa o algún cambio que se debería realizar y el jefe de control interno realiza una auditoria para monitorear el cumplimiento del programa.

DESARROLLO

Lineamientos Generales:

La organización se preocupa por su perseverante búsqueda de la mejora continua, originando cambios positivos en el desarrollo y desempeño de los trabajadores; sin embargo, es indispensable trabajar las habilidades blandas de las jefaturas y gerencia con la finalidad de conocer las capacidades y deficiencias para establecer si la empresa cuenta con los líderes idóneos en su lugar de trabajo; además, si tienen la capacidad de responder a las diferentes situaciones que se presenten en la empresa en relación a los trabajadores.

1. Los líderes deben tener 10 habilidades blandas que deben de realizar para el manejo correcto de los equipos de trabajo:

- **Comunicación:** Es la habilidad blanda más importante que existe. La comunicación escrita, verbal y no verbal efectiva hace que sea más fácil trabajar con otros, colaborar en proyectos y llevarse bien con las jefaturas.
- **Gestión del tiempo:** Las habilidades de gestión del tiempo se aplican cuando te encuentras trabajando en más de un proyecto a la vez.
- **Inteligencia emocional:** Es la capacidad de reconocer y gestionar tus propias emociones, así como de leer las emociones de los demás.
- **Adaptabilidad:** Aprender nuevas habilidades y comportamientos en respuesta a circunstancias cambiantes.
- **Pensamiento creativo:** Es una habilidad personal importante que ayuda aportar algo de innovación al trabajo y desarrollar las habilidades de resolución de problemas.
- **Empatía:** La empatía es identificarte con los demás y compartir su perspectiva y sentimientos.
- **Organización:** Ser organizado es una habilidad blanda muy necesaria en casi cualquier tipo de trabajo, especialmente si administras un equipo o lideras proyectos.

- **Colaboración y trabajo en equipo:** Aprender a trabajar en estrecha colaboración con otros para entregar proyectos es una habilidad importante que debes aprovechar.
- **Resolución de problemas:** Los empleadores valoran mucho a las personas que pueden pensar con rapidez y superar rápidamente los obstáculos diarios en el trabajo.
- **Liderazgo:** Las buenas habilidades de liderazgo incluyen una comunicación clara, alentar a los demás y mostrar iniciativa en situaciones difíciles.



CONTENIDO DE LOS TALLERES Y CURSOS:

Los talleres y cursos se realizarán en sesiones programadas durante el año 2022-2023 y estará a carga del área de desarrollo del talento humano; es decir, se realizará por intermedio de una empresa externa y se comunicará al personal las fechas que se ejecutarán los cursos y talleres según la programación realizada.

- El costo de los cursos y talleres de liderazgo participativo:

TEMAS	Empresa	Presupuesto
Cursos y talleres de liderazgo	Externa	S/ 2500.00
Otros gastos		costo
Movilidad		S/ 200.00
Total		S/ 2,700.00

CURSOS	TEMAS: COMPETENCIAS INTRA PERSONALES	MES Y TIEMPO
SESION 1	<p>La Escucha: El eslabón perdido del entendernos Tener mente abierta para escuchar nuevas posiciones Sabe prestar atención. Busca entender antes de ser entendido. Sabe callar y cuando interviene lo hace de forma acertada Escucha más de lo que habla Competencias: escucha activa, estar presente, sintonía, capacidad de influencia, interés en el otro y desarrollo de relaciones</p>	AGOSTO 2022 02 HORAS
SESION 2	<p>La Confianza: Las huellas que dejamos en el otro Conocer cómo ser una persona en las que la demás confían Conocer cómo convertirse en una persona con la que se siente a gusto trabajar Generar confianza para que se le pueda expresar un desacuerdo Generar asertividad en la comunicación Competencias: generación de confianza, consciencia de sí mismo, consciencia del otro, comunicación asertiva ,serenidad ante discusiones</p>	NOVIEMBRE 2022 02 HORAS
SESION 3	<p>Habilidades Emocionales: Construyendo nuestra inteligencia emocional Conocer cómo ser una persona en las que la demás confían Conocer cómo convertirse en una persona con la que se siente a gusto trabajar Generar confianza para que se le pueda expresar un desacuerdo Reconocer las dinámicas emocionales ocultas que condicionan el trabajo en equipo Competencias: consciencia Emociona, inteligencia Emocional, actitud positiva, serenidad, estados de ánimo</p>	FEBRERO 2023 02 HORAS

CURSOS	TEMAS: COMPETENCIAS INTER PERSONALES	TIEMPO
SESION 1	<p>Gestión de Conflictos Saber buscar acuerdos ganar ganar Expresar desacuerdos cuidando la relación cuando alguien no coincide con él (ella) Emitir sus apreciaciones de manera respetuosa Procurar comprender lo sucedido antes de responder C Competencias: Consciencia de Sí mismo (Autoconocimiento), Consciencia del otro, resolución de conflictos, tolerancia a las diferencias, habilidad para confrontar asertivamente</p>	<p>ABRIL 2023 02 HORAS</p>
SESION 2	<p>Error: Fracaso o Aprendizaje Saber reconocer cuando ha estado en un error. Que exista confianza para que le sean expuestos los errores Búsqueda de soluciones en vez de enfrascarse en el problema Aprovechar el error para que el equipo se desarrolle Competencias: el error como aprendizaje, habilidad para conciliar, construcción de relaciones, desarrollo de equipos.</p>	<p>JULIO 2023 02 HORAS</p>
SESION 3	<p>Visión Sistémica: El impacto Macro de mis decisiones Micro. Tomar en cuenta el impacto de sus decisiones en otras áreas de la organización Reconocer cuando las curas pueden ser más dañinas que la enfermedad. Competencias: visión Global, trabajo en equipo, relación con la incertidumbre, coordinación y colaboración, pensamiento analítico, visión de largo plazo</p>	<p>AGOSTO 2023 02 HORAS</p>

SESIONES	TALLER DE COMPETENCIAS PARA EL LIDERAZGO PERSONAL Y PROFESIONAL	TIEMPO
MODULO I:	COMPETENCIAS PERSONALES CONTENIDO DEL TALLER: Autoconocimiento Integridad Análisis de problemas Decisión Proactividad Tenacidad Aprendizaje	OCTUBRE 2023 01 HORA
MODULO II:	COMPETENCIAS INTERPERSONALES CONTENIDO DEL TALLER: Trabajo en equipo Dirección de personas y grupos Sensibilidad interpersonal Comunicación Carisma Compromiso Networking	FEBRERO 2023 01 HORA
MODULO III:	COMPETENCIAS PARA EL DESARROLLO LABORAL CONTENIDO DEL TALLER: Orientación al cliente Creatividad e innovación Orientación al logro Planificación Capacidad de negociación Gestión de recursos Atención al detalle	MAYO 2023 02 HORAS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL LIDERAZGO

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, estás preguntas tienes como objeto conocer su percepción sobre el liderazgo de las jefaturas y gerencia. 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: 18-25 años 26-30 años () 31-35 años () 36 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – 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				
	LIDERAZGO PARTICIPATIVO					
1	¿Mi líder me brinda comentarios positivos que me ayudan a mejorar mi rendimiento?	1	2	3	4	5
2	¿Mi líder muestra consideración por mí como persona?	1	2	3	4	5
3	¿Las acciones de mi líder, muestran que él/ella valora la perspectiva que apporto al equipo, incluso si es diferente de la suya?	1	2	3	4	5
4	¿Mi líder comunica objetivos claros para nuestro equipo?	1	2	3	4	5
5	¿Mi líder ha tenido una conversación significativa conmigo sobre el desarrollo profesional en los últimos seis meses?	1	2	3	4	5
6	¿Mi líder escucha mis sugerencias y aportaciones?	1	2	3	4	5
7	¿Mi líder demuestra empatía con el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Mi líder participa de la cultura organizacional? (Misión, visión, valores, talentos, valores, actividades de integración)	1	2	3	4	5
9	¿Mi líder realiza feedback al equipo de trabajo?	1	2	3	4	5

10	Estoy satisfecho con el desempeño general de mi líder como guía.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Luego le pedimos completar las preguntas:

- ¿Qué le recomendarías a tu líder que siga haciendo?

- ¿Qué le gustaría que cambiara su líder?

Gracias

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la satisfacción laboral de la empresa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad; y de acuerdo a su propia experiencia.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-25 () 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas la cual Usted deberá responder, marcando la respuesta que considera correcta:

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL (Participación activa, Satisfacción con el equipo, Atención de sugerencias, Reconocimiento percibido)					
1	¿Participa de las actividades y cultura organizacional que se realizan en la organización?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Le prestan atención a sus sugerencias?	1	2	3	4	5
4	¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO (Satisfacción por el trabajo en sí mismo, Destrezas y satisfacción laboral, Cumplimiento de metas, Relación jefe inmediato)						
5	¿Usted se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?	1	2	3	4	5
7	¿Se cumplen las metas planteadas por la empresa?	1	2	3	4	5

8	¿Considera que la relación con su jefe inmediato es la adecuada?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO (Oportunidad de carrera, Oportunidad de capacitación, Cumplimiento leyes laborales, Satisfacción general)						
9	¿Cuenta usted con oportunidades para realizar línea de carrera en la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la empresa cumple con las leyes laborales?	1	2	3	4	5
12	¿Es alto su grado de satisfacción general con esta empresa?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN (Salario adecuado, Condiciones laborales, Negociación laboral)						
13	¿Usted está conforme con la remuneración que percibe por parte de la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Si lo que Usted percibe por parte de la empresa le permite alinear sus objetivos personales con los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
15	¿La empresa cumple con abonar los beneficios laborales?	1	2	3	4	5
16	¿Tiene Usted la prerrogativa (facultad) de negociar su remuneración?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?
2	¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores?
3	¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?
4	¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?
5	¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera y capacitaciones a los trabajadores? ¿Por qué?
6	¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones labores que ofrece la empresa?
7	¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?

Observaciones

--

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de encuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	.	5	
2	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	5	3	2	2	5	
3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	5	
4	3	3	4	2	4	3	4	2	2	4	5	4	2	3	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
6	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	
7	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	
8	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	
10	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	5	3	1	2	5	
14	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
15	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
16	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	5	3	1	2	5	
17	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	5	3	2	3	5	
18	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3	5	
19	4	3	3	1	5	5	4	4	3	3	5	3	2	3	5	
20	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	4	
21	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
22	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	2	5	5	3	3	3	2	5	5	3	5	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas



**Universidad
Norbert Wiener**

Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Código de la entrevista:	Entrevistada 1 (Entrev.1)
Fecha:	12-04-2022
Lugar de la entrevista:	Oficina

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Satisfacción por el trabajo en general	<p>¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?</p> <p>A veces toma en cuenta las sugerencias del personal dependiendo de la información que recibe, muchas veces es cuadrículada y sólo se toma la indicación que el jefe inmediato señala; además, pocas veces reconoce el trabajo que se realiza y no se lo dice directamente a la persona cuando realiza un buen trabajo.</p> <p>¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Influye en el equipo de trabajo, porque cuando existe satisfacción laboral el trabajador labora de forma motivada, trabaja en equipo, siempre están atentos a la operativa del trabajo y manifiestan de manera constante al jefe inmediato las sugerencias para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad en la empresa.</p>
2	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<p>¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?</p> <p>Sí, porque con el esfuerzo de todo el equipo de trabajo llegamos a la meta establecida por la empresa y eso genera satisfacción en los trabajadores y en mi persona, ya que consideramos que se realizó un trabajo productivo y eficiente; además, por situaciones de la coyuntura actual a veces no se ha podido llegar a la meta, pero se valora el esfuerzo de todo el equipo de trabajo y se motiva al personal a seguir dando lo mejor de cada uno para llegar a la meta establecida por la organización.</p> <p>¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Con el personal en general no tiene una relación laboral muy cercana, ya que solo participa en la reunión que se realiza de manera mensual con los trabajadores; además, de forma esporádica mantiene una relación laboral con el equipo de trabajo.</p>
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<p>¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera, capacitaciones a los trabajadores que le generen satisfacción en general? ¿Por qué?</p> <p>No existe muchas oportunidades de línea de carrera; tampoco, existe un programa de capacitaciones para las diferentes áreas que integran la empresa; por lo tanto, el equipo de trabajo no se encuentra satisfecho porque considera que las oportunidades de crecimiento y capacitaciones se deberían dar de</p>

3		forma constante para mejorar el trabajo que realizan y poder llegar a la meta establecida por la empresa.
4	Satisfacción con la remuneración	¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones labores que ofrece la empresa? ¿Por qué? Respecto a la remuneración no estoy conforme porque a la fecha no se ajusta el sueldo que recibía anteriormente; tampoco, veo iniciativa de mi jefe inmediato de realizar el aumento; además, de los beneficios sociales que recibo si estoy conforme porque se paga de acuerdo a ley; y en relación a las condiciones laborales, se debe mejorar todos los puntos manifestados a Gerencia porque eso genera retraso e incomodidad en el personal para el desarrollo de sus funciones y se debe mejorar el lugar donde los trabajadores consumen sus alimentos.
		¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué? No, porque la estructura salarial no está definida por puesto de trabajo, muchos de los trabajadores reciben igual la remuneración sin considerar las tareas que realizan, lo que genera insatisfacción y reclamos en el equipo de trabajo.



Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña:	Supervisora
Código de la entrevista:	Entrevistada 2 (Entrev.2)
Fecha:	12-04-2022
Lugar de la entrevista:	Oficina

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Satisfacción por el trabajo en general	<p>¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?</p> <p>No, porque solo escucha la información que se le transmite, pero no toma en cuenta las sugerencias que se le brindan; tampoco, hay un valor agregado al desempeño y esfuerzo hacia los trabajadores, teniendo en cuenta que no existe una felicitación y reconocimiento por el trabajo que se realiza.</p> <p>¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Influye la satisfacción laboral cuando existe un trabajador motivado, entusiasmado, con ganas de trabajar y está comprometido con su trabajo; es decir, lo señalado va ser transmitido en la atención a los clientes y los demás compañeros de trabajo.</p>

2	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<p>¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?</p> <p>Sí, porque cubro las expectativas de gerencia y el equipo de trabajo, es por eso que, me esfuerzo por llegar a la meta trabajando en equipo con el personal que está a mi cargo y los motivo de forma constante para seguir dando lo mejor de cada uno con la finalidad de lograr los resultados propuestos por la empresa.</p> <p>¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Solo existe una relación cordial con el jefe inmediato en la reunión mensual que se realiza con el personal, ya que, solo está de forma esporádica en el lugar de trabajo y no existe una relación laboral cercana con el personal que integra la empresa.</p>
3	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<p>¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera, capacitaciones a los trabajadores que le generen satisfacción en general? ¿Por qué?</p> <p>La empresa si brinda oportunidad de línea de carrera pero de forma esporádica y para ello realiza una evaluación al personal con la finalidad de escoger a la persona idónea para el puesto de trabajo; respecto, a las capacitaciones internas si se brindan pero de forma esporádica o cuando ingresa un trabajador; además, no se brindan capacitaciones por terceros porque no son aprobadas por la empresa.</p>
4	Satisfacción con la remuneración	<p>¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones laborales que ofrece la empresa? ¿Por qué?</p> <p>No, porque se debería considerar el trabajo que realizo, el mismo que no está reflejado en la remuneración que percibo; en relación, a los beneficios sociales si estoy conforme porque la empresa cumple con el pago; y respecto, a las condiciones laborales no estoy conforme porque falta darle más importancia a las mejoras que faltan en el lugar de trabajo, las mismas que ya fueron comunicadas a gerencia; además, aumentar el presupuesto de acuerdo a las necesidades que se requieran.</p> <p>¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?</p> <p>No, porque no se paga de acuerdo al puesto de trabajo, y los sueldos son bajos; todo ello, genera insatisfacción e incomodidad en los trabajadores y existe rotación de personal.</p>

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña:	Coordinator de Operaciones
Código de la entrevista:	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha:	13-04-2022
Lugar de la entrevista:	Oficina

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Satisfacción por el trabajo en general	<p>¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?</p> <p>No, las sugerencias son transmitidas al jefe inmediato pero muchas veces no se toma en cuenta ni tampoco se toma acción para lograr la mejora propuesta; además, casi nunca se reconoce el trabajo que se realiza y eso se ve reflejado en la desmotivación del personal y en la rotación de trabajadores.</p> <p>¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Influye de forma participativa cuando el trabajador labora de forma motivada, aplica los valores y talentos de la empresa, realiza de forma correcta su trabajo y no existe ausentismo laboral; los mismos que, van a verse reflejados en el compromiso de los trabajadores y en el desempeño de las funciones.</p>
2	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<p>¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?</p> <p>Sí, porque me esfuerzo para realizar un buen trabajo, cumplir con las funciones para la cual he sido contratada y trabajo en equipo con las diferentes áreas de trabajo, manteniendo una comunicación constante con el personal; todo ello, me genera satisfacción laboral porque considero que mi trabajo es productivo y aporta a las mejoras que se quieren realizar.</p> <p>¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Existe una relación laboral poco participativa y solo se interactúa con los trabajadores en la reunión operativa que se da de forma mensual; por lo tanto, la relación laboral que existe con el personal es ausente y no existe un diálogo fluido con los trabajadores.</p>
	Satisfacción con las	<p>¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera, capacitaciones a los trabajadores que le generen satisfacción en general? ¿Por qué?</p>

3	oportunidades de desarrollo	Las oportunidades de línea de carrera y capacitaciones para el personal son mínimas y se dan según la necesidad que se requiera, porque la empresa no cuenta con un cronograma de capacitaciones que involucre a todas las áreas de trabajo, con la finalidad de ayudar a los colaboradores a realizar un trabajo eficiente y a mejorar los puntos débiles en la operativa de la empresa; además, no se cumple con la fecha establecida de las capacitaciones generando retraso y errores en el trabajo que realiza el personal.
4	Satisfacción con la remuneración	<p>¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones labores que ofrece la empresa? ¿Por qué?</p> <p>No estoy conforme con el sueldo recibido porque, no se toma en cuenta el trabajo que realizo y la sobrecarga laboral asignada en mi puesto de trabajo; en relación a los beneficios sociales la empresa si cumple con pagarlos y eso me genera conformidad; además, no estoy conforme con las condiciones laborales porque se informa a gerencia los puntos a mejorar y muchas veces no se considera lo manifestado generando incomodidad en el equipo de trabajo.</p> <p>¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?</p> <p>No, los sueldos para el personal no están bien estructurados por puesto de trabajo, actualmente existe una estructura salarial deficiente y eso genera que los trabajadores no estén conformes con la remuneración percibida, exista reclamos por parte de ellos, solicitudes de aumento de sueldo e insatisfacción laboral.</p>



Guía de entrevista

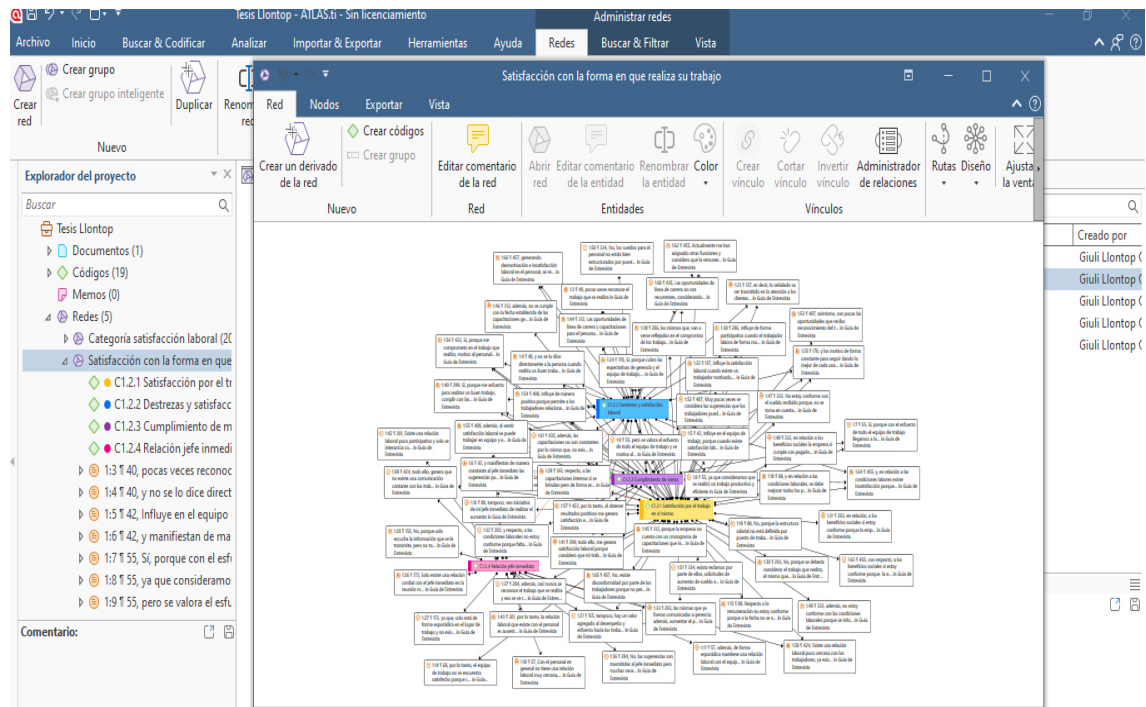
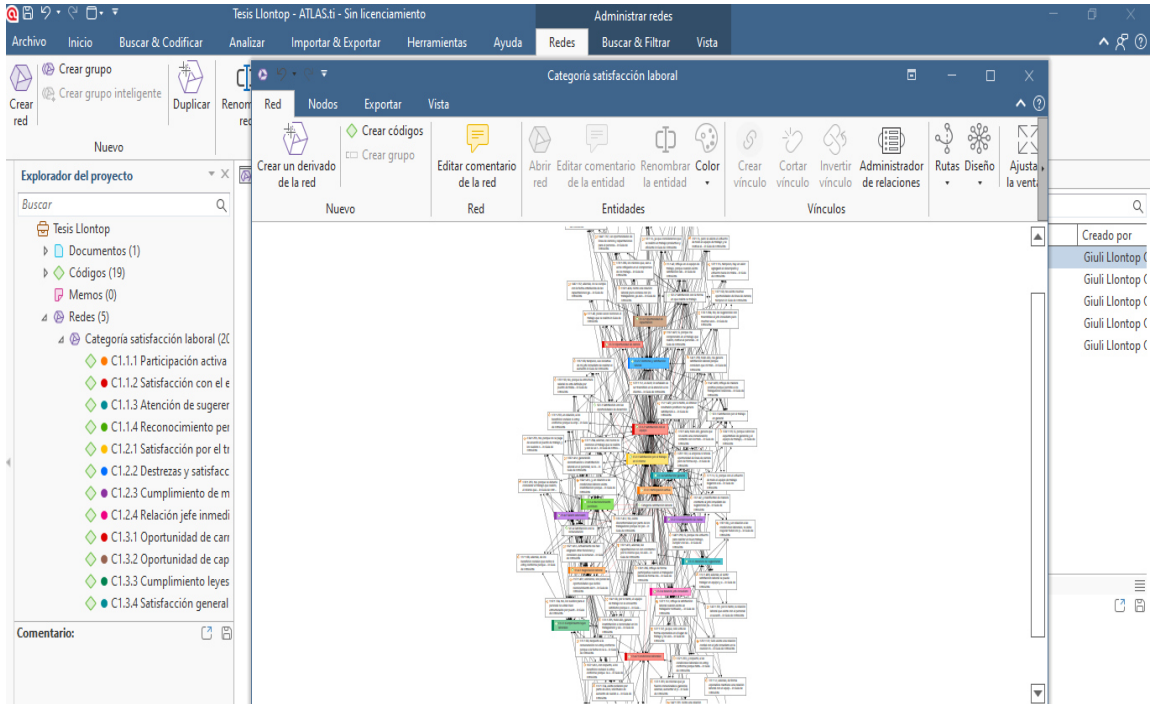
DATOS GENERALES

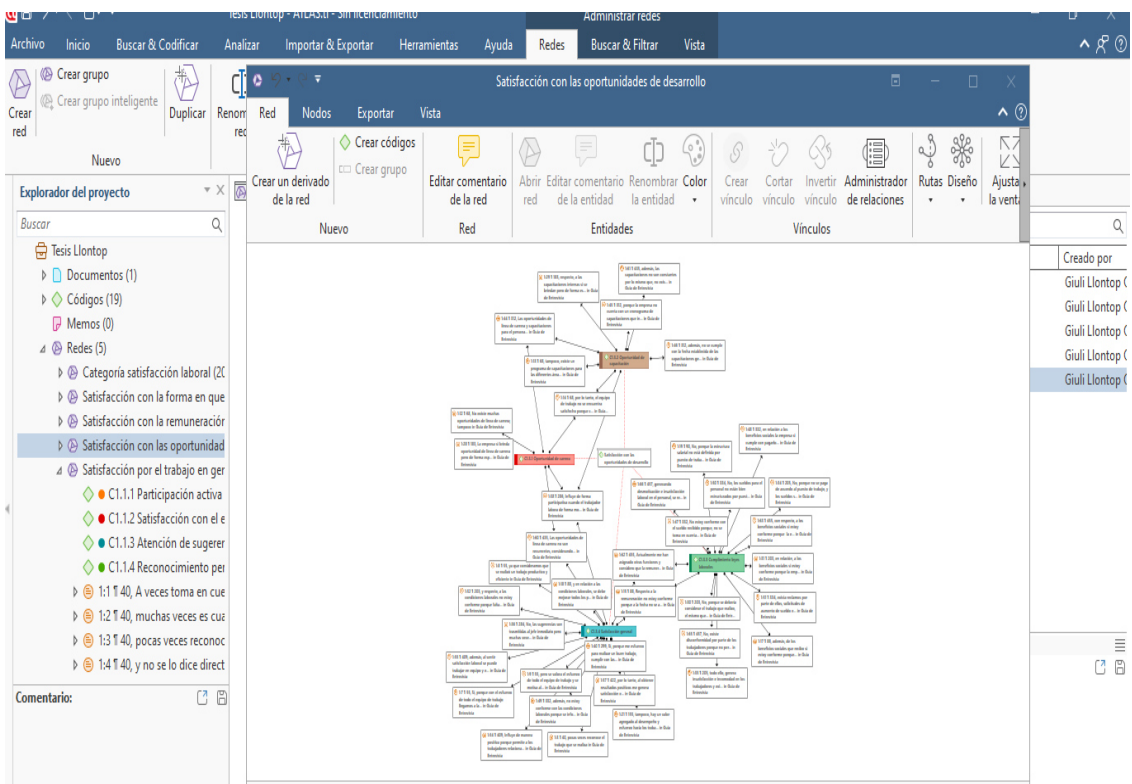
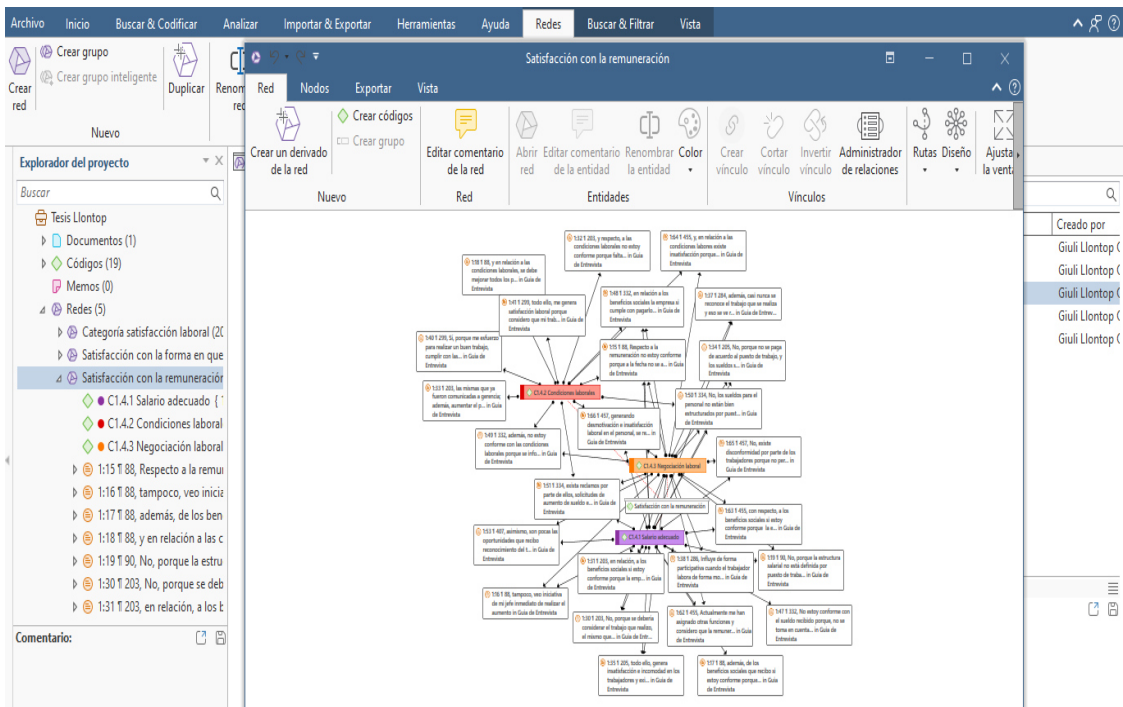
Cargo o puesto en que se desempeña:	Coordinadora de Auditoría y Control Interno
Código de la entrevista:	Entrevistada 4 (Entrev.4)
Fecha:	14-04-2022
Lugar de la entrevista:	Virtual

Nro.	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
		<p>¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?</p> <p>Muy pocas veces se considera las sugerencias que los trabajadores puedan brindar, y a las finales se termina realizando lo que indica el jefe inmediato; asimismo, son pocas las oportunidades que recibo</p>	

1	Satisfacción por el trabajo en general	<p>reconocimiento del trabajo que desempeño, porque se enfocan más en los resultados operativos que en mi desempeño laboral.</p> <p>¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Influye de manera positiva porque permite a los trabajadores relacionarse e integrarse con las diferentes áreas de trabajo, desempeñar de forma productiva las tareas asignadas y realizar otras funciones diferentes al puesto de trabajo que actualmente desempeña; además, al sentir satisfacción laboral se puede trabajar en equipo y ello genera confianza en los trabajadores.</p>
2	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<p>¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?</p> <p>Sí, porque me comprometo en el trabajo que realizo, motivo al personal a cumplir con responsabilidad su trabajo para llegar a la meta mensual establecida por gerencia ; por lo tanto, al obtener resultados positivos me genera satisfacción en mi persona y en los demás trabajadores de la empresa.</p> <p>¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Existe una relación laboral poco cercana con los trabajadores, ya existe poca presencia laboral en el lugar de trabajo; todo ello, genera que no existe una comunicación contante con los trabajadores.</p>
3	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<p>¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera, capacitaciones a los trabajadores que le generen satisfacción en general? ¿Por qué?</p> <p>Las oportunidades de línea de carrera no son recurrentes, considerando que en la empresa existen trabajadores con experiencia y buen desempeño de trabajo; además, las capacitaciones no son constantes por lo mismo que, no existe un cronograma de capacitaciones; además, el cambio en la fecha de las capacitaciones varía constantemente generando insatisfacción en los trabajadores.</p>
4	Satisfacción con la remuneración	<p>¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones labores que ofrece la empresa? ¿Por qué?</p> <p>Actualmente me han asignado otras funciones y considero que la remuneración que percibo no es la idónea; con respecto, a los beneficios sociales si estoy conforme porque la empresa cumple con pagarlos; y, en relación a las condiciones labores existe insatisfacción porque las mejoras demoran en realizarse y no se toma en cuenta la información transmitida a gerencia para mejorar el ambiente de trabajo.</p> <p>¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?</p> <p>No, existe disconformidad por parte de los trabajadores porque no perciben una remuneración que vaya acorde al trabajo que realizan, generando desmotivación e insatisfacción laboral en el personal, se recomienda reestructurar los sueldos del personal.</p>

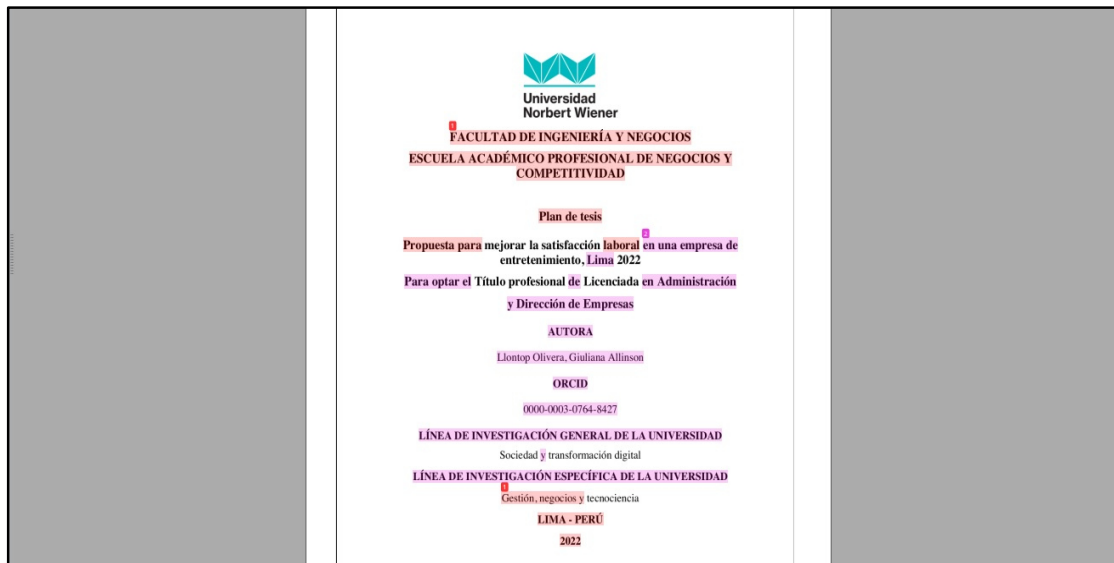
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti





Anexo 8: Pantallazos del Turnitin

Plan de tesis



Tesis

propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento LLONTOP GUILIANA.pdf - Foxit Reader

Inicio Comentario Ver Formulario Proteger Compartir Ayuda Extras Dígame qué desea hacer...

Inicio propuesta de mejora e... x

propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento

INFORME DE ORIGINALIDAD


8%	8%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Submitted to Universidad Wiener	2%
3	www.coursehero.com	<1%
4	prezi.com	<1%
5	repositorio.upao.edu.pe	<1%
6	www.consultcorp.com.mx	<1%
7	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%
8	www.theibfr.com	<1%

67 / 74 64,08%


16°C Despejado 20:57 30/06/2022


Universidad Norbert Wiener
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD
Tesis
Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, Lima 2022
Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas
AUTORA
Br. Llontop Olivera, Giuliana Allinson
ORCID
0000-0003-0764-8427
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

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	Pietro Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	06-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción 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.



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios


Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	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.																							
Sub categoría 1: Satisfacción por el trabajo en general																						<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.</p> <p>No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.</p> <p>Es necesario incrementar los ítems.</p> <p>Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.</p> <p>La redacción del ítem no es clara/redundante.</p> <p>El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.</p> <p>Es necesaria la modificación del ítem.</p> <p>El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.</p> <p>No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.</p> <p>El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicador 1: Participación activa.																																												
1.	¿Participa de las actividades y cultura organizacional que se realizan en la organización?				4					4					4						4																							
Indicador 2: Satisfacción con el equipo.																																												
2.	¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?				4					4					4						4																							
Indicador 3: Atención de sugerencias.																																												
3.	¿Le prestan atención a sus sugerencias?				4					4					4						4																							
Indicador 4: Reconocimiento percibido.																																												
4.	¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?				4					4					4						4																							
Sub categoría 2: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo																						<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.</p> <p>No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.</p> <p>Es necesario incrementar los ítems.</p> <p>Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.</p> <p>La redacción del ítem no es clara/redundante.</p> <p>El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.</p> <p>Es necesaria la modificación del ítem.</p> <p>El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.</p> <p>No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.</p> <p>El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicador 5: Satisfacción por el trabajo en sí mismo																																												
5.	¿Usted se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa?				4					4					4						4																							
Indicador 6: Destrezas y satisfacción laboral.																																												
6.	¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?				4					4					4						4																							
Indicador 7: Cumplimiento de metas																																												

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	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	06-04-2022
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción 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 de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	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.																					
Sub categoría 1: Satisfacción por el trabajo en general																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 1: Participación activa.																																										
1.	¿Participa de las actividades y cultura organizacional que se realizan en la organización?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																					
Indicador 2: Satisfacción con el equipo.																																										
2.	¿Considera que la empresa se preocupa por generar satisfacción laboral en el equipo de trabajo?																																									
Indicador 3: Atención de sugerencias.																																										
3.	¿Le prestan atención a sus sugerencias?																																									
Indicador 4: Reconocimiento percibido.																																										
4.	¿Obtengo reconocimiento por parte de mi jefe inmediato por realizar un buen trabajo?																																									
Sub categoría 2: Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 5: Satisfacción por el trabajo en sí mismo																																										
5.	¿Usted se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa?																																									
Indicador 6: Destrezas y satisfacción laboral.																																										
6.	¿Usted considera que el trabajo que realiza le genera satisfacción laboral?																																									
Indicador 7: Cumplimiento de metas																																										

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	Sara Luisa Acuña García	DNI N°	46449905
Condición en la universidad	Ninguna	Teléfono / Celular	937318885
Años de experiencia	4 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciada en Administración	Lugar y fecha	06-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción 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.



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL COORDINADOR DE OPERACIONES, COORDINADORA DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO, ADMINISTRADORA Y SUPERVISORA

N°.	Formulación de los ítems / preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera Usted que su jefe inmediato toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores y reconoce el trabajo que realiza en la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿De qué manera Usted considera que la satisfacción laboral influye en la participación activa de los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Considera Usted que el trabajo que realiza en la organización permite llegar a la meta establecida y le genera satisfacción en sí mismo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿En su opinión, existe una buena relación laboral entre su jefe inmediato y los trabajadores? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades de línea de carrera y capacitaciones a los trabajadores? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿En su opinión, Usted está conforme con la remuneración recibida, beneficios sociales y las condiciones labores que ofrece la empresa?	X		X		X			
7	¿Considera que el sueldo que los colaboradores perciben es el adecuado? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

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

Nombres y Apellidos	Pietro Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	06-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción 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

Anexo 10: Ficha de validación de la propuesta



Anexo 08 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de mejora en la satisfacción laboral de una empresa de entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen, Lima 2022

Nombre de la propuesta: Mejora en la satisfacción laboral

Yo, Dr. Pietro Dondero Cassano identificado con DNI Nro 43571188 Especialista en Coordinador de la carrera de administración y dirección de empresas. Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en Avenida Petit Thouars 2021. 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°	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:

Es pertinente porque se adecua a los resultados obtenidos.

Es relevante porque aporta a los objetivos de la investigación.

Es constructiva gramatical porque emplea las palabras adecuadas en la investigación.

Es todo cuanto informo;

Firma

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de mejora en la Satisfacción Laboral en una Empresa de Entretenimiento mediante la aplicación del método Kaizen-Lima 2022
Datos del Estudiante	LLONTOP OLIVERA GIULIANA ALLINSON
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	20/06/2022
Nombre del asesor temático:	DONDERO CASSANO PIETRO PABLO GUISEPI

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

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo de la objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 	4	
6. RESULTADOS		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. <ul style="list-style-type: none"> La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor <ul style="list-style-type: none"> Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	4	
RECOMENDACIONES GENERALES	ESTA CONFORME PARA SUSTENTAR	

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

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

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



Firma de asesor temático

Anexo 11: Matrices de trabajo

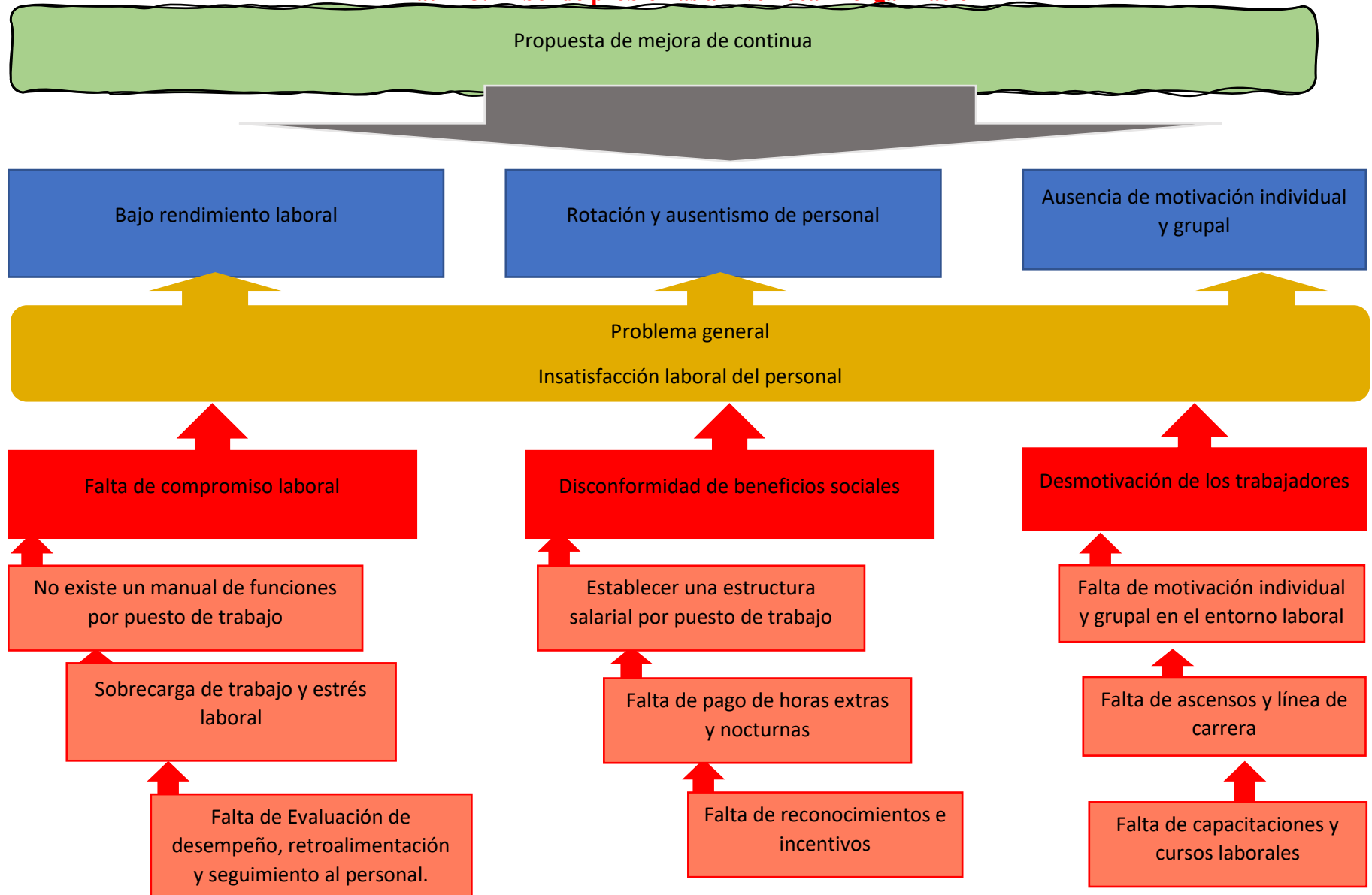
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Satisfacción laboral, disposiciones, personalidad, diseño del trabajo	Palabras claves del informe	Satisfacción laboral, prestadores, consultorios médicos.	Palabras claves del informe	Satisfacción laboral, mejora continua, afecto, comportamiento
Título del informe	Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes	Título del informe	Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del municipio Placetas	Título del informe	Satisfacción laboral mundial
<p>En Argentina, la finalidad del artículo satisfacción laboral, es distinguir como prioridad los factores sobresalientes en la literatura empírica como factor decisivo en la satisfacción en el trabajo; las mismas que, se originaron de la revisión de diferentes investigaciones que fueron difundidas en distintas revistas científicas de gran importancia; asimismo, el problema es la existencia de pocas investigaciones que demuestran las diferentes situaciones que se dan en la satisfacción en el trabajo. Además, en la actualidad se estudia los vacíos que existe en la literatura; por consiguiente, se recomienda hacer líneas importantes de investigación (Pujol, 2018).</p>		<p>En Cuba, en un policlínico los problemas que se identificaron son: (i) la infraestructura de los servicios sanitarios no se encuentran en buen estado; y (b) no existe un lugar privado para la consulta de los pacientes; asimismo, los resultados fueron de 93.3% y 73.3% respectivamente; además, el lugar de trabajo no es el más idóneo para el cumplimiento de las funciones de los médicos dando como resultado 86.6%; por consiguiente, en el centro de trabajo existe un 93.3% de estrés y sobrecarga laboral. En conclusión, los doctores se encuentran insatisfechos trabajando en el policlínico (Eirin et al., 2020).</p>		<p>En México, se define que la satisfacción laboral se divide en tres aspectos esenciales: (a) la cognición, que significa el pensamiento y creencias que tienen los colaboradores en referencia a su ambiente de trabajo; (b) el afecto, se refiere a los sentimientos que demuestra el personal hacia el lugar de trabajo; y (c) el comportamiento, donde se evidencia las acciones que tiene el trabajador en referencia a los pensamientos y sentimientos que pueda tener de su entorno laboral; asimismo, en el estudio se identificó como problema que 04 a 10 colaboradores consideran que la empresa no toma acciones para mejorar el entorno donde trabajan y 06 a 10 trabajadores manifiestan que la organización si realiza acciones para mantener un buen ambiente laboral y se preocupan por lograr la satisfacción en el trabajo. Finalmente, de acuerdo a la encuesta realizada los resultados demostraron que México tiene un alto nivel de satisfacción laboral con 82%, un 81% la India y Estados Unidos un 80%; además, los países con menor satisfacción laboral son Japón y Hon Kong con 44% y 46% respectivamente (Rh, 2018)</p>	
Evidencia del registro en Ms word	Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. <i>EG Estudios Gerenciales</i> , 146.	Eirin, E., Hernández, R., Pereira, Y., Fuentes, L., & Robaina, T. (2020). Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del. <i>Revista Cubana de Medicina General Integral</i> , 1-9.		Rh, G. (2018). https://www.gestionrh.com.mx . Obtenido de www.gestionrh.com.mx: https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/	

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

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Satisfacción laboral; desempeño; capacitación	Palabras claves del informe	Satisfacción laboral; Personal de salud; Ambiente de trabajo	Palabras claves del informe	Satisfacción en el Trabajo; Docentes; Facultades de Medicina
Título del informe	Satisfacción Laboral en el Perú	Título del informe	Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019	Título del informe	Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública
<p>En el estudio nacional, (Chullo, 2019) precisa que, la satisfacción laboral en el Perú presenta diferentes problemas: (i) los empleados requieren estar motivados recibiendo incentivos y reconocimientos por parte de la empresa a fin de aumentar la producción en la organización; (b) considera importante el factor monetario y no toma en cuenta las capacitaciones al personal y el desarrollo del talento de los colaboradores; asimismo, se identificó que los peruanos se sienten motivados cuando son escuchados en la organización y tienen un buen diálogo con las jefaturas; es decir, los trabajadores se sienten identificados con la cultura organizacional de la empresa y realizan eficientemente su trabajo.</p>		<p>En la ciudad de Lima, se determinó que, en el área de Nefrología existen diferentes problemas que afectan la satisfacción laboral; es decir, menos de un tercio de los trabajadores del área de enfermería tienen un nivel elevado de satisfacción en la organización; asimismo, los resultados de la encuesta revelan que el 28% de los colaboradores con más de tres años de trabajo tienen un alto grado de satisfacción, a diferencia del personal que trabaja entre 04 y 06 años en el hospital los resultaron fueron de 68%; por consiguiente, los trabajadores con menos de 03 años laborando en el hospital tienen un grado media alta de satisfacción dando como resultado un 86.7%. Finalmente, se recomienda establecer estrategias para incrementar la satisfacción laboral en el hospital (Holguin y Contreras, 2019).</p>		<p>En la ciudad de Lima, se precisó que, en una universidad pública se evidenciaron varios problemas que afectan el ambiente laboral de los profesores nombrados: (a) existe insatisfacción laboral en el sueldo; (b) falta de actualización de las funciones que desempeñan los profesores; (c) falta de capacitación al personal y oportunidades de crecimiento; (d) no existe una buena relación laboral con los demás compañeros de trabajo; y (e) falta de supervisión. Los resultados de la encuesta señalaron que, el mayor puntaje obtenido en la satisfacción laboral fue en la variable funciones actuales con 35.1%, a diferencia de la remuneración que obtuvo un menor puntaje de 17.8%. En conclusión, se recomienda mejorar los problemas identificados en la investigación a fin de mejorar la satisfacción de los docentes en la facultad de medicina (Cruz y Bernui, 2019)</p>	
Evidencia del registro en Ms word	Chullo, E. (2019). Satisfacion Laboral en El Perú. <i>Scribd</i> , 1-8.	Holguin, Y., & Contreras, C. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. <i>Horizonte Médico</i> .		Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. <i>Anales de la Facultad de Medicina</i> , 494-497.	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Categoría problema
Causa 1 Falta de compromiso laboral	Sub causa 1 No existe un manual de funciones por puesto de trabajo	Los trabajadores realizan funciones que no corresponden a su puesto de trabajo.	Luego de determinar los problemas nacionales e internacionales, se procedió a reconocer los problemas que afectan la satisfacción laboral en la empresa de entretenimiento: (a) falta de compromiso laboral donde se identifica que, no existe un manual de funciones por puesto de trabajo establecido por la organización; además, existe sobrecarga de trabajo y estrés laboral por la falta de reclutamiento y selección aprobado por gerencia; asimismo, existe falta de evaluación de desempeño, retroalimentación y seguimiento al personal por parte del jefe inmediato y el área de recursos humanos; (b) el segundo problema que genera la insatisfacción laboral, es la disconformidad de beneficios sociales por parte de los trabajadores, porque existe una estructura salarial estandarizada y no por puesto de trabajo; por consiguiente, no se reconoce el pago de las horas extras y nocturnas del personal; además, no existe un programa de reconocimientos e incentivos para beneficio del colaborador; y (c) la tercera causa es la desmotivación, porque no existe un programa de motivación, eso genera que el personal no se identifique con la cultura organizacional; tampoco, existe oportunidad de crecimiento laboral, un programa anual de capacitaciones y cursos para los empleados; y finalmente los trabajadores no cuentan con un lugar adecuado para su refrigerio. Lo señalado afecta la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal; por lo tanto, existe baja producción para la empresa y elevada rotación de empleados.
	Sub causa 2 Sobrecarga de trabajo y estrés laboral	Existe poco personal por falta de aprobación de Gerencia para ingreso de nuevos trabajadores.	
	Sub causa 3 Falta de Evaluación de desempeño, retroalimentación y seguimiento al personal	No se realiza la evaluación de desempeño por parte de los jefes inmediatos y RRHH	
Causa 2 Disconformidad de beneficios sociales	Sub causa 4 Establecer una estructura salarial por puesto de trabajo	Falta de estructura salarial aprobada por Gerencia, según puesto de trabajo.	
	Sub causa 5 Falta de pago de horas extras y nocturnas	No se realiza el pago de horas extras y nocturnas de acuerdo a lo establecido a ley.	
	Sub causa 6 Falta de reconocimientos e incentivos	No existe un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.	
Causa 3 Desmotivación de los trabajadores	Sub causa 7 Falta de motivación individual y grupal en el entorno laboral	No existe un programa de motivación para los trabajadores, el personal no se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa.	
	Sub causa 8 Falta de ascensos y línea de carrera	No existe oportunidad de crecimiento laboral.	
	Sub causa 9 Falta de capacitaciones y cursos laborales	No existe un programa anual de capacitaciones y cursos para el personal	

Matriz 5. Antecedentes

Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de educación física	Metodología	
Autor	Raquel Krapp do Nascimento Gelcemar Oliveira Farias Marcos Paulo Vaz de Campos Pereira Jorge Both Alexandra Folle	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Brasil	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	El objetivo del presente estudio fue analizar la satisfacción laboral, considerando las características personales (género, edad y estado civil) de 73 profesores de Educación Física vinculados a la Secretaría Municipal de Educación de la Ciudad de São José (SC).	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados revelaron una diferencia significativa de la evaluación general de la satisfacción laboral sólo con el grupo de edad (31 años o más> hasta 30 años) de los profesores. Las condiciones de trabajo se diferenciaron en género (mujeres> hombres) y en grupo de edad (31 años o más> hasta 30 años), mientras que la progresión en la carrera, la autonomía en el trabajo y la relevancia social se diferenciaron en la edad (31 años o más de 30 años) de los docentes.	Método	Analítico
		Población	73 profesores
		Muestra	73 profesores
Conclusiones	Se concluyó que, en comparación con los hombres, las mujeres estaban más satisfechas con las condiciones de trabajo, mientras que los docentes más jóvenes estaban más insatisfechos tanto en la evaluación global como en la mayoría de las dimensiones con respecto a los profesores mayores.	Unidades informantes	Profesores
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Método de análisis de datos			SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Krapp et al. (2019) señalaron que, el objetivo del artículo fue estudiar la satisfacción laboral de 73 profesores que pertenecen al área de educación física, teniendo en cuenta las dimensiones de edad, género y estado civil. La investigación realizada fue cuantitativa y de tipo descriptiva; además, se utilizó como técnica la encuesta y el programa SPSS. Los resultados indican una desigualdad en la satisfacción laboral en relación a la edad de los profesores hasta 30 años; además, las condiciones laborales de los empleados se diferencia de la dimensión de hombres y mujeres así como en la edad de los profesores de 30 a 31 años a más; asimismo, en las dimensiones de carrera, autonomía laboral e importancia social existe desigualdad en la edad de 30 o 31 años a más en el personal docente. Por consiguiente, las mujeres tienen un grado alto de satisfacción en referencia a las condiciones donde trabajan, a diferencia de los profesores con edad más joven tienen insatisfacción en la encuesta en general. Por consiguiente, se considerará el marco teórico y el instrumento para reconfortar el estudio.</p>		
Referencia	Krapp, R., Oliveira, G., Vaz de Campos, M., Both, J., & Folle, A. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de educación física. <i>Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud</i> , 1-15.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de la Construcción	Metodología	
Autor	José Gregorio Noboa Salazar Geovanny Javier Barrera Cosiun Diana Rojas Torres	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	El propósito de esta investigación es establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados del estudio de clima y satisfacción laboral son buenos, pero existe la posibilidad de realizar mejoras, mediante la elaboración de planes de acción que permitan fortalecer la comunicación a través del desarrollo de campañas de información descendentes sobre los resultados alcanzados en el periodo anterior, así como también, se podría informar a los colaboradores sobre el actual plan de negocio de la empresa.	Método	Analítico
		Población	250 trabajadores
		Muestra	250 trabajadores
		Unidades informantes	Área administrativa, financiera, producción, ventas y servicios.
Conclusiones	Se encontró que hay una relación positiva entre ambos constructos, concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Se identificó que existen varias particularidades que afectan la satisfacción laboral, tales como: accidentes laborales, inestabilidad laboral, impuntualidad en el pago de salarios, trato inadecuado que reciben los colaboradores, entre otras.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa estadístico STATA 12
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Noboa et al. (2018) mencionan que, el objetivo del estudio es diagnosticar la relación existente entre las variables de clima y satisfacción en el trabajo en una compañía de construcción. Para este estudio se utilizó un enfoque cualitativo, la población estuvo conformada por 250 empleados de diferentes áreas administrativas; además, para obtener la información se realizó la encuesta y los datos se obtuvieron del programa Stata-12. Los resultados obtenidos en la satisfacción en el trabajo son positivas; asimismo, se recomienda implementar diferentes acciones de mejora que ayuden a fortalecer el diálogo con los empleados mediante la realización de campañas informativas para el personal; además, se sugiere comunicar a los colaboradores los planes de acción que está realizando la compañía a fin de mantenerlos informados. Las conclusiones indican que, la recompensa y el liderazgo tienen mayor puntuación; por consiguiente, las dimensiones de accidentes en el trabajo, inestabilidad, pagos fuera de fecha y trato poco cordial por parte de las jefaturas generan baja puntualización en relación a la satisfacción laboral. Por consiguiente, se tomará en cuenta la metodología y el instrumento para enriquecer el estudio.</p>		
Referencia	Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2018). Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa. <i>Ecociencia</i> , 1-24.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector rent a car en España	Metodología	
Autor	Kiara Rodríguez Cabiativa	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	España	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	El objetivo de la presente investigación fue analizar la satisfacción laboral en los empleados de una empresa del sector (RAC-Rent a car) del alquiler y venta de vehículos.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados muestran variables significativas que son parte de la satisfacción en los puestos de trabajo, como son los cinco principales factores: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del puesto de trabajo y la satisfacción con la participación. Este trabajo evidencia que la salud laboral influye en el desarrollo organizacional para tener un ambiente laboral adecuado.	Método	Analítico
		Población	192 trabajadores
		Muestra	153 trabajadores
		Unidades informantes	trabajadores
Conclusiones	Es necesario fortalecer la formación y la promoción en los trabajadores (plan de carrera) para conseguir una mejora en sus competencias y desempeño en el puesto de trabajo, y a la vez, fortalecer la situación competitiva de la empresa y de sus empleados.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Rodríguez (2018) señala que, el objetivo del informe fue estudiar la satisfacción en el centro laboral en una empresa dedicada al alquiler y venta de autos. Se utilizó un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, la encuesta se aplicó a 153 colaboradores y la información fue procesada en el programa SPSS. La variable satisfacción laboral obtuvo resultados aceptables en las dimensiones de: (a) supervisión de personal; (b) entorno laboral; (c) beneficios sociales; (d) satisfacción en el cargo que ocupa en la empresa; y (e) satisfacción participativa por parte de los empleados. También, se identificó que la salud en el trabajo predomina en el desarrollo de la empresa a fin de lograr la satisfacción en el ambiente laboral. Por lo tanto, se sugiere mejorar los planes de línea de carrera con la finalidad de desarrollar eficientes competencias y mejorar el rendimiento laboral del personal en su área de trabajo; asimismo, se recomienda mejorar la competitividad tanto de la organización como de los colaboradores. Finalmente, para la presente investigación se tomará en cuenta la metodología para fortalecer el estudio.</p>		
Referencia	Rodríguez, K. (2018). <i>Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector rent a car en España</i> . España: Universidad Santo Tomás.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Satisfacción laboral de los entrenadores de tenis	Metodología	
Autor	Verónica Gabriela Silva Piovani Silvio Pinheiro de Souza Caio Corrêa Cortela Jorge Ambos	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Brasil	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Identificar los diferentes perfiles de los entrenadores de tenis considerando el constructo de satisfacción laboral	Diseño	No experimental
Resultados	El análisis de conglomerados identificó la presencia de tres grupos. Los entrenadores del Grupo A, compuesto por el mayor porcentaje de entrenadores con edad avanzada, estaban más satisfechos con los aspectos del trabajo, tenían una menor carga de trabajo de dedicación al trabajo y presentaban una mejor percepción sobre los ingresos. Los entrenadores del Grupo B tenían tasas intermedias de satisfacción laboral, y el grupo de profesionales tenía la mayor carga de trabajo semanal. El Grupo C, con mayor porcentaje de entrenadores que trabajan entre 21 y 40 horas semanales, presentó las tasas más bajas de satisfacción laboral, demostrando un mayor número de jóvenes profesionales insatisfechos con la remuneración.	Método	Analítico
		Población	81 entrenadores de tenis
		Muestra	81 entrenadores de tenis
		Unidades informantes	Entrenadores de tenis
Conclusiones	Se concluye que el momento de la vida personal, la carga de trabajo dedicada a las actividades laborales y la percepción de remuneración son suficientes para satisfacer las necesidades interfieren en la percepción de la satisfacción laboral.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Testa et al. (2020) sostienen que, el objetivo de la investigación es reconocer los distintos perfiles de los instructores de tenis tomando en cuenta la satisfacción en el trabajo. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptiva y se realizó la encuesta a 81 colaboradores. Asimismo, los resultados obtenidos fueron: (a) los instructores de tenis de mayor edad manifiestan que, se encuentran están conformes con los beneficios sociales recibidos; (b) los instructores de tenis profesionales presentan porcentajes intermedios de satisfacción; es decir, el personal con estudios tiene elevada responsabilidad en su puesto de trabajo; y (c) los trabajadores que laboran de 21 a 40 horas a la semana indican que presentan una baja insatisfacción en el trabajo con respecto al sueldo percibido. En conclusión, los temas personales, la sobrecarga de trabajo y los beneficios percibidos son indispensables para lograr la satisfacción en el trabajo y mejorar el ambiente laboral. Para el presente estudio se considerará la metodología para fortalecer la investigación.</p>		
Referencia	Testa, S., Silva, V., Pinheiro, S., Corrêa, C., & Both, J. (2020). Satisfação no trabalho de treinadores de tênis. <i>Cefe</i> , 25-30.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Satisfacción e insatisfacción en el trabajo de profesionales en un hospital universitario	Metodología	
Autor	Magda Duarte dos Anjos Scherer Jacks Soratto Letícia de Lima Trindade Denise Elvira Pires de Pires Lusmair Martins de Brito	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Brasil	Tipo	Descriptiva
Año	2021		
Objetivo	Identificar aspectos que generen satisfacción e insatisfacción en el trabajo de los profesionales de la salud de un hospital universitario	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados fueron organizados en dos categorías analíticas: satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Condiciones de trabajo, relaciones en el y las percepciones sobre la forma de trabajar fueron articulando temas presentes en las dos categorías, revelando la dialéctica de estos aspectos e indicando qué condiciones objetivas y cómo los trabajadores tratan con ellos influye en el resultado.	Método	Analítico
		Población	52 trabajadores
		Muestra	52 trabajadores
		Unidades informantes	Profesionales de la clínica quirúrgica y del servicio de urgencias
Conclusiones	Se evidenció la necesidad de invertir en condiciones de trabajo, organizar democráticamente los procesos de trabajo y fomentar buenas relaciones de trabajo.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Atlas Ti
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Duarte et al. (2021) señalan que, el objetivo de la investigación fue identificar la satisfacción e insatisfacción del personal de la salud en Brasil. Se utilizó el enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, diseño no experimental y método analítico. Asimismo, la investigación se realizó a 52 colaboradores y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados del artículo fueron estructurados en la satisfacción e insatisfacción en el ambiente laboral; es decir, indican que las dimensiones de infraestructura en el trabajo y la apreciación por parte de los colaboradores se consideraron importantes para ambas variables. En conclusión, se demuestra la necesidad de mejorar la infraestructura laboral; además, de ordenar los procesos administrativos y promover las relaciones entre los compañeros de trabajo. Por lo tanto, para el presente estudio se considerara el marco teórico para darle más relevancia a la investigación.</p>		
Referencia	Duarte, M., Soratto, J., De Lima, L., Pires, D., & Martins, L. (2021). Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais em hospital universitário. <i>Saúde Debate</i> , 603-617.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países	Metodología	
Autor	María Carmen Sánchez-Sellero Pedro Sánchez-Sellero	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	España	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Averiguar qué variables y agrupaciones de variables (o factores) afectan a la satisfacción laboral en el sector forestal, madera y papel	Diseño	No experimental
Resultados	La variable grado satisfacción con el salario es la segunda con menor puntuación media, indicativo del efecto de la crisis económica en el que se desarrolla este trabajo. La crisis tuvo en España un efecto negativo sobre la distribución de los salarios, especialmente en la parte baja de la distribución (Fundación FOESSA, 2014); el Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público incluyó una de las reducciones de los salarios de los funcionarios de un 5% (Boletín Oficial del Estado 2010). En estos años, los sueldos han disminuido en muchos sectores económicos fruto de las políticas de austeridad y de recortes laborales. Además, el grado de satisfacción con el trabajo actual tiene una puntuación media (7,6) superior al grado de satisfacción con el salario (6,2). En el sector forestal, madera y papel, GSposibilidadpromociones es la variable que produce menos satisfacción al igual que en el conjunto nacional, probable consecuencia también del panorama de crisis último. Y la mayor satisfacción de los trabajadores forestales, de la madera y papel es la de trabajar en su actividad (7,8).	Método	Analítico
		Población	16 trabajadores
		Muestra	16 trabajadores
		Unidades informantes	Profesionales de la clínica quirúrgica y del servicio de urgencias
Conclusiones	El salario es una de las últimas variables en la explicación de la satisfacción laboral, siendo la motivación y el desarrollo personal las variables que ocupan los primeros puestos en esta explicación. A partir de estudios en otros países no es posible construir una teoría general y válida en todos los ámbitos, de forma que si el contexto es diferente, los determinantes que afectan a la satisfacción laboral son también distintos.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS Statistics 24
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. (Sánchez y Sánchez (2018) señalan que, el objetivo del estudio fue investigar las variables que perjudican la satisfacción laboral en la industria madera, papel y forestal, en el país de España. Se utilizó el enfoque cualitativo y se realizó la investigación a 16 trabajadores; asimismo, se utilizó como análisis de datos el SPSS Statistics 24. Los resultados demuestran que, el sueldo tiene una satisfacción baja dañando la economía en la que se ejerce el trabajo en el país de España; es decir, se acogen diferentes medidas a fin de reducir el déficit público en la remuneración del trabajador público; además, el trabajo que se realiza actualmente tiene un promedio de 7.6, superior a los resultados obtenidos en el factor salario; por consiguientes, para los empleados que trabajan en el sector forestal, papel y madera tienen una elevada satisfacción en las actividades que realizan en la organización con una puntuación de 7.8. En conclusión, la remuneración es la variable con menor puntaje de satisfacción laboral según la encuesta realizada, siendo las de mayor puntaje el desarrollo personal y la motivación; por lo tanto, se recomienda mejorar la remuneración del personal a fin de satisfacer sus necesidades personales y laborales.</p>		
Referencia	Sánchez, M., & Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. <i>Scielo</i> , 641-660.		

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas del departamento de La Libertad, 2021	Metodología	
Autor	Ruth Noemi Castillo Hernández Vivian Jareth Llanos Sandoval	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Trujillo	Tipo	Descriptivo
Año	2021		
Objetivo	Determinar si existen diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas del departamento de la libertad, 2021.	Diseño	No experimental
Resultados	A continuación, los resultados de este estudio muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) en la satisfacción laboral en docentes de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas en el departamento de la Libertad. Recapitulando, los docentes, tanto de colegios privados como colegios públicos, teniendo distintas perspectivas, encuentran de alguna manera estimulante su trabajo, a pesar de estar pasando tiempos difíciles como la pandemia.	Método	Deductivo - Analítico
		Población	11.820 docentes
		Muestra	124 docentes
		Unidades informantes	Maestros de nivel secundario
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> -No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria - No existe diferencias en la dimensión intrínseca en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria - No existe diferencias en la dimensión extrínseca en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria - No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria, según sexo. - No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria, según edad. - No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria, según año de experiencia. - No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria, según presencia de hijos menores de edad. - No existe diferencias en la satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria, según sector. 	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Software SPSS 25
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Castillo y Llanos (2021) precisan que, el objetivo de la investigación fue identificar si se evidencia diferencias en la satisfacción en el ambiente de trabajo de empresas privadas y públicas. El enfoque utilizado fue cuantitativo, el estudio se realizó a 124 profesores, se utilizó como instrumento el cuestionario y los datos se analizaron en el programa SPSS. Por otro lado, los resultados de la encuesta señalan que, no se reconoce desigualdad estadística en la satisfacción de los profesores del centro educativo en ambas instituciones públicas y privadas; por lo tanto, los docentes consideran importante el trabajo que realizan teniendo en cuenta la problemática existente en la pandemia del Covid 19. Se concluye que, no se evidencia disimilitud en la satisfacción de los docentes en relación a las tareas remotas que desempeñan los profesores en el grado de secundaria. Finalmente, del estudio realizado se considerará la metodología y el instrumento en la investigación.</p>		
Referencia	Castillo, R., & Llanos, V. (2021). <i>Satisfacción laboral en trabajos remotos en docentes de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas del departamento de La Libertad, 2021</i> . La Libertad: Universidad Privada del Norte.		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa Ladrillera con sede en Lambayeque	Metodología	
Autor	Sergio Carranza Ventura	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Conocer el nivel de Satisfacción Laboral que posee los colaboradores del área de producción de la empresa ladrillera Lark con sede en Lambayeque	Diseño	Transversal
Resultados	El resultado general de la variable, explica que el agrado que puedan presentar los trabajadores del área de producción se cataloga como nivel promedio. Los resultados obtenidos por promedio manifiestan que están satisfechos con lo que la empresa les ofrece con relación al ambiente físico. Los colaboradores de la empresa plasmaron que están en una situación promedio con los beneficios laborales que les otorga la empresa, esto quiere decir que la entidad no presenta estrategias adecuadas con respecto a dicha dimensión. La dimensión relaciones sociales, abarca puntos como el trabajo en equipo, la solidaridad entre compañeros, entre otros; se obtuvo un resultado promedio por parte de los colaboradores. Por parte de las dimensiones desarrollo personal y desarrollo de tareas, las respuestas de los encuestados coinciden con una calificación de promedio. Por otro lado, la dimensión relación con la autoridad, arrojó datos en la que los colaboradores sitúan esta dimensión con un nivel promedio. Por último, se puede evidenciar que las estrategias que están practicando en la empresa ladrillera, si bien no mantienen insatisfechos a los colaboradores, tampoco mantiene un rango mínimo de satisfecho en todas las dimensiones según los datos obtenidos por parte del autor,	Método	Analítico
		Población	64 trabajadores
		Muestra	64 trabajadores
		Unidades informantes	Trabajadores
Conclusiones	El nivel de satisfacción laboral que arrojó el sistema utilizado para medir la variable, después de haber recogido los datos reportados por los colaboradores de la ladrillera, indican que la consideración otorgada es Promedio. Ante esto, se deduce que se deberían plantear aspectos para generar una mejora en general. Por tanto se concluye generalmente que la empresa necesita modificar algunos factores para mantener a su personal con un grado de satisfacción adecuado, ya que como se explicó, los objetivos de una productora se cumplen más que todo por el grado de motivación y gratitud que mantenga su personal.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Carranza (2020) señalan que, el objetivo de la investigación fue comprender el grado de satisfacción en el entorno laboral que tienen los trabajadores de la zona de producción en una compañía de ladrillos. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo descriptiva, diseño transversal y método analítico. Por consiguiente, se realizó la encuesta a 64 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario y se utilizó el programa SPSS. Los resultados obtenidos en el informe revelan que, los colaboradores de la zona de producción tienen un nivel promedio de satisfacción laboral; es decir, respecto al ambiente de trabajo los trabajadores están conforme con la organización; a diferencia de los beneficios sociales percibidos por los trabajadores, la empresa no brinda estrategias satisfactorias que cumpla con las expectativas del personal y por último la dimensión relación con las jefaturas, los resultados obtenidos tienen una puntuación promedio. Se concluye que, el grado de satisfacción obtenida en los resultados de la encuesta tiene un nivel promedio de satisfacción en los colaboradores de la empresa ladrillera; asimismo, se recomienda realizar diferentes estrategias para mejorar el clima laboral y mantener a los trabajadores con un alto nivel de satisfacción. Del estudio realizado se tomará en cuenta los instrumentos y el marco teórico.</p>		
Referencia	Carranza, S. (2020). <i>Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa Ladrillera con sede en Lambayeque</i> . Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito, Lambayeque, 2019	Metodología	
Autor	Rina Milagros Ovkaric Valdivieso	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptivo
Año	2020		
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito de Lambayeque, 2019	Diseño	No experimental
Resultados	El 85% de los colaboradores del área de ventas de la empresa Leoncito tiene un nivel “alto” de satisfacción laboral y el 15% un nivel “medio”	Método	Analítico
		Población	78 colaboradores
		Muestra	78 colaboradores
		Unidades informantes	70 asesores de venta y 8 coordinadores de venta
Conclusiones	El nivel de condiciones físicas y/o materiales en la que se desempeñan los colaboradores del área de ventas de las Tiendas Leoncito, siendo el nivel “alto” (3.91 de promedio). El nivel de beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del área de ventas de las Tiendas Leoncito, siendo el nivel “alto” (3.14 de promedio). El nivel de políticas administrativas de los colaboradores del área de ventas de las Tiendas Leoncito, siendo el nivel “alto” (3.32 de promedio). Después de haber realizado este estudio se ha llegado a determinar que es “alto” (3.63) el nivel de relaciones sociales en el que se desempeñan los colaboradores. El nivel de desarrollo personal en el que se desempeñan los colaboradores del área de ventas de las Tiendas Leoncito es “alto” (promedio 4.22). El nivel de la dimensión relación con la autoridad es “alto” (4.04) entre los colaboradores del área de ventas, ya que encuentran en el jefe buena disposición ante consultas y valoración de su esfuerzo en el trabajo.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Ovkaric (2020) señala que, el objetivo del estudio fue conocer el grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas; además, se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y diseño no experimental; asimismo, el estudio se realizó a 78 trabajadores y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados del informe demuestran que el 85% del personal tiene un elevado nivel de satisfacción en la organización y solo el 15% tiene un nivel medio de satisfacción; por consiguiente, el informe concluye que: (a) las condiciones de infraestructura y materiales utilizados por los colaboradores del área de ventas tienen un alto grado de satisfacción con 3.91 de puntuación; (b) los beneficios sociales del personal tienen un promedio de 3.14 de satisfacción; y (c) las políticas de administración y relaciones sociales, ambas dimensiones tienen un alto grado de satisfacción con 3.32 y 3.63 de promedio respectivamente; es decir, estos resultados demuestran que, el trabajo realizado por el personal es valorado por las diferentes jefaturas. De la presente investigación se emplearán los instrumentos para fortalecer el informe.</p>		
Referencia	Ovkaric, R. (2020). <i>Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito, Lambayeque, 2019</i> . Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019	Metodología	
Autor	Javier Ivan Arismendiz Lluncor	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019	Diseño	No experimental
Resultados	El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”	Método	Analítico
		Población	50 personas
		Muestra	50 personas
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC
Conclusiones	La satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio, concluyó en un nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, generando una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, aún existen unos déficits que se deben mejorar, puesto que los jefes no valoran el esfuerzo de sus tareas y las condiciones físicas no son del todo las adecuadas.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio. Arismendiz (2019) enfatiza que, el objetivo del presente estudio es identificar el grado de satisfacción en el trabajo de una compañía agro industrial. El enfoque que se utilizó es cuantitativo, los resultados se obtuvieron mediante el programa SPSS y la encuesta se aplicó a 50 trabajadores. Los resultados señalan que, el 50% de los colaboradores encuestados tienen un elevado grado de satisfacción en la empresa y el 40% tiene un grado promedio de satisfacción; es decir, la satisfacción en el ambiente laboral de la empresa concluyó con un nivel confortable de satisfacción; por consiguiente, se genera una conducta positiva en las funciones que realizan los colaboradores; sin embargo, se evidencia que las jefaturas no aprecian el trabajo que realizan los colaboradores y la infraestructura no es la más idónea para el cumplimiento de las funciones del personal. En la presente investigación se aplicará la metodología y el instrumento para la investigación.</p>		
Referencia	Arismendiz, J. (2019). <i>Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019</i> . Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Satisfacción laboral y desempeño académico universitario	Metodología	
Autor	Pio Trujillo Ramírez María Luz Ortiz De Agui Miguel Alfredo Carrasco Muñoz Gladys Luz Herrera Alania Cecilia Vilma Martínez Morales.	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Huánuco	Tipo	Descriptivo
Año	2020		
Objetivo	El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes de las facultades de Ciencias de la Educación, Derecho y Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), de Huánuco, Perú.	Diseño	No experimental
Resultados	Los indicadores expresan en términos generales un nivel de satisfacción moderadamente positivo en cuanto a condiciones materiales y sociales de trabajo, así como en lo referido a aspectos de regulación y desarrollo de este. En contraste, los docentes puntuaron negativamente el nivel de ajuste de la organización universitaria a sus necesidades personales, al tiempo que también dieron una baja puntuación al grado de esfuerzo de adaptación personal a la universidad.	Método	Analítico
		Población	118 docentes
		Muestra	45 docentes
		Unidades informantes	Docentes
Conclusiones	Se concluye que, para todos los estadísticos, el valor-p general fue mayor que 0,05, lo que indica que no existe evidencia de correlación significativa entre satisfacción laboral y desempeño docente, por lo que no se puede asegurar que la relación sea verdadera a un nivel de confianza de 95 %, en ninguna de las tres facultades estudiadas.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Trujillo et al. (2020) indican que, el objetivo principal fue diagnosticar el vínculo entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los profesores de una universidad nacional. El enfoque que se utilizó es cuantitativo, de tipo descriptivo y el cuestionario se realizó a 45 profesores; asimismo, los resultados de la dimensión condiciones de los equipos y la dimensión social en el trabajo tienen un grado de satisfacción moderado; además, los resultados dieron un puntaje negativo en las dimensiones de necesidades en lo personal y en la adaptación en el trabajo de los empleados; por lo tanto, se recomienda implementar acciones de mejora para mejorar el desempeño de los empleados, Finalmente, en la presente investigación se emplearán los instrumentos para fortalecer el informe.</p>		
Referencia	Trujillo, P., Ortiz, M., Carrasco, M., Herrera, G., & Martínez, C. (2020). Job satisfaction and university academic performance. <i>InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior</i> , 66-78.		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Aplicación de la metodología Kaizen o mejora continua y el desempeño organizacional del instituto de educación superior tecnológico privado Cepea	Metodología	
Autor	Ernesto Miyashiro Malpartida	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Determinar la relación de la aplicación de la Metodología Kaizen o mejora continua con el desempeño organizacional del Instituto de educación superior tecnológico privado CEPEA	Diseño	No experimental
Resultados	51.46% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de eficacia de los recursos en Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA. 44.66% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de trabajo realizado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA. 51.46% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA	Método	Analítico
		Población	141 trabajadores
		Muestra	103 trabajadores
		Unidades informantes	Trabajadores
Conclusiones	Finalmente, se pudo determinar que la aplicación de la Metodología Kaizen o mejora continua se relaciona directamente con el desempeño organizacional del Instituto de educación superior tecnológico privado CEPEA	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Escala de likert
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Miyashiro (2019) indica que, el objetivo del estudio fue establecer la aplicación del método Kaizen con el desempeño laboral en un instituto privado. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y se aplicó la encuesta a 103 trabajadores; asimismo, los resultados señalan que: (a) el 51.46% está en desacuerdo en relación a los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo del trabajo; (b) el 44.66% está en desacuerdo porque considera bajo el nivel de calidad en el trabajo, generando insatisfacción laboral en el personal y; (c) el 51.46% está en desacuerdo en relación a la normas laborales que aplica la compañía, considerándose en este punto la remuneración percibida por los trabajadores. El informe concluye que, la finalidad del estudio es mejorar el desempeño laboral aplicando el método Kaizen; es decir, aumentar la productividad en la empresa y el nivel de satisfacción en el trabajo de los empleados de un instituto privado. Por lo tanto, es indispensable que la empresa mejore los recursos de trabajo para un mejor desempeño laboral y las normas de trabajo considerando reestructurar la escala salarial según el perfil por puesto de trabajo. Finalmente, para el estudio se aplicó los instrumentos y el marco teórico para darle más significación a la investigación.</p>		
Referencia	Miyashiro, E. (2019). <i>Aplicación de la metodología Kaizen o mejora continua y el desempeño organizacional del instituto de educación superior tecnológico privado Cepea</i> . Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. 1. Teoría de relaciones humanas	George Elton Mayo - 1927	La parte más importante y destacada de una organización es la humana. Además, constata que una persona está más conectada con el bienestar que le rodea, en cuanto al grupo al que pertenece, o el ámbito, que la propia tarea que desarrolla (Lucas, 1992)	Lucas (1992) sostiene que, la satisfacción en el ambiente de trabajo se vincula con la teoría de las relaciones humanas planteada por Elton Mayo; es decir, los colaboradores son parte importante en la empresa porque están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen; por consiguiente, se logra la satisfacción laboral de los empleados.
2. 2. Teoría del comportamiento organizacional	Abraham Maslow - 1947	Esta teoría analiza a las personas y a su comportamiento en forma individual basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa. El enfoque de esta escuela consiste básicamente en considerar a las relaciones en el ámbito organizacional como el factor relevante para administrar las organizaciones con eficiencia y productividad adecuada (Camila, 2019)	En el estudio se debe incorporar porque la satisfacción laboral se relaciona con la teoría del comportamiento organizacional propuesta por el autor Abraham Maslow; por lo tanto la teoría mencionada analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal porque la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral; asimismo, el planteamiento de esta teoría señala que la relación laboral es un elemento importante para dirigir de manera eficiente y productiva la empresa.
3. 3. Teoría de desarrollo organizacional	Warren Bennis - 1970	Mejorar la capacidad de la organización para manejar su funcionamiento interno y externo, así como las relaciones. Esto incluiría aspectos tales como: la mejora de los procesos interpersonales y de grupo, una comunicación más eficaz, mayor capacidad para hacer frente a problemas de la organización de todo tipo, procesos de toma de decisiones más eficaces, estilo de liderazgo más adecuado, mejores aptitudes en lidiar con los conflictos y mayores niveles de confianza y de cooperación entre los miembros de la organización (Segredo, García, Cabrera, & Perdomo, 2017)	La teoría del desarrollo en la organización tiene como finalidad mejorar la parte interna y externa de la empresa considerando el vínculo con las personas; es decir, se debe de considerar aspectos importantes como arreglar los diferentes procesos individuales y grupales; también; se debe tener un mejor diálogo, ser eficientes para resolver los problemas en la empresa para la toma de decisiones; asimismo, se debe demostrar un apropiado liderazgo para manejar de manera adecuada los conflictos y por último generar confianza e unión entre los integrantes de la empresa; es decir, la teoría del desarrollo organizacional se debe de considerar porque los aspectos mencionados generaran en los trabajadores satisfacción laboral y mayor productividad para la empresa.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría de relaciones humanas, del comportamiento organizacional, de desarrollo organizacional			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>La parte más importante y destacada de una organización es la humana. Además, constata que una persona está más conectada con el bienestar que le rodea, en cuanto al grupo al que pertenece, o el ámbito, que la propia tarea que desarrolla (Lucas, 1992)</p>	<p>Esta teoría analiza a las personas y a su comportamiento en forma individual basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa. El enfoque de esta escuela consiste básicamente en considerar a las relaciones en el ámbito organizacional como el factor relevante para administrar las organizaciones con eficiencia y productividad adecuada (Camila, 2019)</p>	<p>Mejorar la capacidad de la organización para manejar su funcionamiento interno y externo, así como las relaciones. Esto incluiría aspectos tales como: la mejora de los procesos interpersonales y de grupo, una comunicación más eficaz, mayor capacidad para hacer frente a problemas de la organización de todo tipo, procesos de toma de decisiones más eficaces, estilo de liderazgo más adecuado, mejores aptitudes en lidiar con los conflictos y mayores niveles de confianza y de cooperación entre los miembros de la organización (Segredo, García, Cabrera, & Perdomo, 2017)</p>
Parfraseo	<p>Se debe considerar en el estudio porque la satisfacción en el ambiente de trabajo se vincula con la teoría planteada por Elton mayo en referencia a las relaciones humanas; la misma que señala que los colaboradores son parte importante en la empresa porque, están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen logrando así la satisfacción laboral de los empleados.</p>	<p>En el estudio se debe incorporar porque la satisfacción laboral se relaciona con la teoría del comportamiento organizacional propuesta por el autor Abraham Maslow; por lo tanto la teoría mencionada analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal porque la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral; asimismo, el planteamiento de esta teoría señala que la relación laboral es un elemento importante para dirigir de manera eficiente y productiva la empresa.</p>	<p>La teoría del desarrollo en la organización tiene como finalidad mejorar la parte interna y externa de la empresa considerando el vínculo con las personas; es decir, se debe de considerar aspectos importantes como arreglar los diferentes procesos individuales y grupales; también; se debe tener un mejor diálogo con el personal, ser eficientes para resolver los problemas en la empresa para la buena toma de decisiones; asimismo, se debe demostrar un apropiado liderazgo para manejar de manera adecuada los conflictos y por último generar confianza e unión entre los integrantes de la empresa; es decir, la teoría del desarrollo organizacional se relaciona con la variable satisfacción laboral porque los aspectos antes mencionadas generan en los trabajadores satisfacción en el centro de trabajo y mayor productividad para la empresa..</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Lucas, A. (1992). <i>Sociología de la empresa</i>. Madrid: Iberico Europea de Ediciones.</p>	<p>Camila, M. (27 de 02 de 2019). <i>blogspot</i>. Obtenido de <i>blogspot</i>: https://teoriasadministrativas18.blogspot.com/2019/02/teoria-del-comportamiento.html</p>	<p>Segredo, A., García, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. <i>Infodir</i>, 86-89.</p>

Relación de la teoría con el estudio	<p>La teoría de las relaciones humanas se vincula con la satisfacción laboral; porque, los colaboradores son parte importante en la empresa, ya que están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen; por tal motivo, se logra la satisfacción de los empleados en el trabajo.</p> <p>La teoría del comportamiento organizacional se relaciona con la variable satisfacción laboral; ya que, analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal, asimismo, la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral.</p> <p>La teoría del desarrollo organizacional guarda relación con la satisfacción laboral, porque los aspectos de arreglar los diferentes procesos individuales y grupales, tener un mejor diálogo con las personas, ser eficientes para resolver los problemas en la empresa para la toma de decisiones, demostrar un apropiado liderazgo para manejar de manera adecuada los conflictos y por último generar confianza e unión entre los integrantes de la empresa, genera en los trabajadores satisfacción en el centro de trabajo y mayor productividad para la empresa.</p>
Redacción final	<p>En la investigación, se tomó en cuenta el aporte de los representantes de las teorías para dar fundamento al estudio. (Lucas, 1992) sostiene que, la satisfacción en el ambiente de trabajo se vincula con la teoría de las relaciones humanas planteada por Elton Mayo; la misma que señala que, los colaboradores son parte importante en la empresa porque están conectados con el ambiente laboral y al grupo de trabajo al que pertenecen; por consiguiente, se logra la satisfacción laboral de los empleados. Asimismo, (Camila, 2019) manifiesta que, la satisfacción laboral se relaciona con la teoría del comportamiento organizacional propuesta por Abraham Maslow; es decir, la teoría mencionada analiza a los individuos y su conducta laboral de manera personal, porque la motivación en el trabajo aumenta la producción en la organización y genera en el trabajador satisfacción laboral; asimismo, el planteamiento de esta teoría señala que, la relación laboral es un elemento importante para dirigir de manera eficiente y productiva la empresa. Por consiguiente, (Segredo, García, Cabrera, & Perdomo, 2017) señalan que, la teoría del desarrollo en la organización tiene como finalidad mejorar la parte interna y externa de la empresa, considerando el vínculo con las personas; es decir, se debe de considerar aspectos importantes como arreglar los diferentes procesos individuales y grupales en la organización; además; se debe tener un mejor diálogo con el personal, ser eficientes para resolver los problemas en la empresa con la finalidad de tomar mejores decisiones; asimismo, se debe demostrar un apropiado liderazgo para manejar de manera adecuada los conflictos con los empleados; y por último, generar confianza e unión entre los integrantes de la organización; es decir, la teoría del desarrollo organizacional se relaciona con la satisfacción laboral porque los aspectos antes mencionados generan en los trabajadores elevada satisfacción en el centro de trabajo y mayor productividad para la empresa.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Satisfacción laboral					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	La satisfacción laboral es el grado de conformidad que una persona siente respecto a su trabajo, o sea, qué tan pleno se siente con lo que hace, dónde lo hace, para quién lo hace y qué recibe a cambio.	El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización	La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como una guía para su evaluación del mundo y para su definición de la realidad social.	El lugar donde se labora incrementa significativamente la satisfacción general del espacio de trabajo por parte de sus ocupantes y su desempeño laboral.	La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.
Parfraseo	La satisfacción en el ambiente laboral significa el nivel de aprobación que tienen los colaboradores en referencia a la empresa donde laboran: es decir, que tan satisfecho se siente el personal con el trabajo que realiza, la manera como lo hace, si se encuentra identificado con el lugar donde trabaja y que recibe por parte de la organización en relación a su desempeño.	En el centro de trabajo, el grado de satisfacción permite incluir y retener colaboradores en la organización, conservar un ambiente laboral estable y encantador; además, tener colaboradores motivados y comprometidos con la compañía, todo ello, se verá reflejado en el comportamiento de los trabajadores frente a las tareas que realizan en la empresa.	La satisfacción en la empresa se refiere a las características que se desarrollan en el puesto laboral asumidas por el colaborador; las mismas que, se adecuan a las reglas e intereses de los grupos de trabajo que el colaborador considera como orientador para el desempeño laboral en su área de trabajo.	El ambiente de trabajo aumenta de manera relevante la satisfacción laboral de los integrantes que conforman la empresa; además, el rendimiento laboral que demuestre el trabajador en su puesto de trabajo permite a la organización generar elevada motivación a los empleados.	La satisfacción laboral hace referencia a los sentimientos y emociones que demuestre el trabajador respecto a las diferentes experiencias que obtenga del lugar donde trabaja; es decir, es el grado de bienestar positivo o negativo que el colaborador recibe del trabajo que realiza.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Editorial, 2022)	(Chiavenato, 2009)	(Lucas, 1992)	(Fernández, Baptista, & Hernández, 2014)	(Alles, 2012)
Redacción final	Editorial (2022) enfatiza que, la satisfacción en el ambiente laboral significa el nivel de aprobación que tienen los colaboradores en referencia a la empresa donde laboran; es decir, que tan satisfecho se siente el personal con el trabajo que realiza, la manera como lo hace, si se encuentra identificado con el lugar donde trabaja y que recibe por parte de la organización en relación a su desempeño. Por consiguiente, para Chiavenato (2009) sostiene que, en el centro de trabajo el grado de satisfacción permite incluir y retener colaboradores en la organización, conservar un ambiente laboral estable y encantador; además, tener colaboradores motivados y comprometidos con la compañía, todo ello, se verá reflejado en el comportamiento de los trabajadores frente a las tareas que realizan en la empresa. Asimismo, Lucas (1992) considera que, la satisfacción en la empresa se refiere a las características que se desarrollan en el puesto laboral asumidas por el colaborador; las mismas que, se adecuan a las reglas e intereses de los grupos de trabajo que el colaborador considera como orientador				

	para el desempeño laboral en su área de trabajo. Por otro lado, Fernández, Baptista, Hernández (2014) sostienen que, el ambiente de trabajo aumenta de manera relevante la satisfacción laboral de los integrantes que conforman la empresa; además, el rendimiento laboral que demuestre el trabajador en su puesto de trabajo permite a la organización generar elevada motivación a los empleados. Finalmente, Alles (2012) menciona que, la satisfacción laboral hace referencia a los sentimientos y emociones que demuestre el trabajador respecto a las diferentes experiencias que obtenga del lugar donde trabaja; es decir, es el grado de bienestar positivo o negativo que el colaborador recibe del trabajo que realiza.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Satisfacción por el trabajo en general		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo		Satisfacción con la remuneración	
Construcción de los indicadores	I1	Participación activa	I5	Satisfacción por el trabajo en sí mismo	I9	Oportunidad de carrera	I13	Salario adecuado
	I2	Satisfacción con el equipo	I6	Destrezas y satisfacción laboral	I10	Oportunidad de capacitación	I14	Condiciones laborales
	I3	Atención de sugerencias	I7	Cumplimiento de metas	I11	Cumplimiento leyes laborales	I15	Negociación laboral
	I4	Reconocimiento percibido	I8	Relación jefe inmediato	I12	Satisfacción general	I16	
Cita textual de la subcategoría	Conceptual y Operacionalmente se define como la satisfacción que percibe de manera general el trabajador.		Conceptual y Operacionalmente se define como la sensación positiva y las actitudes favorables a la realización de su jornada laboral		Conceptual y Operacionalmente se define como la sensación positiva a las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en su centro laboral		Conceptual y Operacionalmente se define como la satisfacción con la compensación remunerativa (salario) que percibe el trabajador.	
	Satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas.		Es es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.		Desarrollo se refiere a experiencias no necesariamente relacionadas con el cargo actual, pero que proporcionan oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional		La remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración económica puede ser directa o indirecta.	
Parafraseo	La satisfacción laboral permite determinar la forma como comprende el empleado de modo general la satisfacción en el ambiente de trabajo. Asimismo, se consideraran los siguientes indicadores: (a) Participación		Respecto a la satisfacción con la manera como el empleado realiza su trabajo, se considera la impresión positiva y el comportamiento adecuado a las actividades de trabajo		La satisfacción en relación a las oportunidades de desarrollo en el trabajo se define como, la percepción positiva que tienen los empleados a las diferentes		La satisfacción por remuneración hace referencia a la recompensa monetaria que reciben los trabajadores por el trabajo	

	<p>activa; (b) Satisfacción con el equipo; (c) Atención de sugerencias; (d) Reconocimiento percibido; es decir, dichos indicadores permitirán mediar el grado de satisfacción.</p>	<p>que realice el trabajador en la empresa; por otro lado, los indicados a utilizar para evaluar la satisfacción en el trabajo son: (a) Satisfacción por el trabajo en sí mismo; (b) Destrezas y satisfacción laboral; (c) Cumplimiento de metas; (d) Relación jefe inmediato.</p>	<p>oportunidades de crecimiento profesional y personal en la organización. Por consiguiente, para medir la satisfacción laboral se considerará los siguientes indicadores: (a) Oportunidad de carrera; (b) Oportunidad de capacitación; (c) Cumplimiento leyes laborales; (d) Satisfacción general.</p>	<p>que realizan para la organización. Además, como parte de la sub categoría remuneración se tomara en cuenta los siguientes indicados para evaluar la satisfacción del personal: (a) Salario adecuado; (b) Condiciones laborales; (c) Negociación laboral.</p>
	<p>De forma general la satisfacción laboral, se define como un patrón compensatorio; es decir, un alto grado de satisfacción en un aspecto del trabajo permitirá compensar falencias en las diferentes áreas que conforman la compañía.</p>	<p>Se considera que la satisfacción con la forma de realizar las labores en la empresa por parte de los colaboradores, es producto de la motivación que sienten los colaboradores al grado de retribución que recibe el personal por parte de la organización; además, implica la manera cómo percibe el trabajador el vínculo entre el empeño y la recompensa por su trabajo que realiza para la empresa.</p>	<p>Las oportunidades de desarrollo, no necesariamente hace referencia a la ocupación del trabajador dentro de la organización; es decir, se considera aspectos importantes que generen oportunidades de crecimiento y desarrollo en el ambiente profesional y personal.</p>	<p>La satisfacción en la remuneración de forma conceptual se refiere, a la retribución monetaria que reciben los trabajadores por funciones de trabajo al que ha sido contratado en la compañía. Asimismo, se trata de un vínculo de intercambio entre los trabajadores y la empresa; es decir, los empleados llegan a un acuerdo económico con la organización por el trabajo que van a realizar, la misma que puede recibirse de forma directa e indirecta.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Alles, 2012) Locke (1976)	(Alles, 2012) (Porter & Lawler, 1991)	(Alles, 2012) (Chiavenato, 2009)	(Alles, 2012) (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011)
Redacción final	<p>Alles (2012) sostiene que la satisfacción laboral permite determinar la forma como comprende el empleado de modo general la satisfacción en el ambiente de trabajo. Asimismo, se consideraran los siguientes indicadores: (a) Participación activa; (b) Satisfacción con el equipo; (c) Atención de sugerencias; (d) Reconocimiento percibido; es decir, dichos indicadores permitirán mediar el grado de satisfacción en la empresa. Asimismo, Locke (1976) enfatiza que, de forma general la satisfacción laboral, se define como un patrón compensatorio; es decir, un alto</p>	<p>Alles (2012) señala que, respecto a la satisfacción con la manera como el empleado realiza su trabajo, se considera la impresión positiva y el comportamiento adecuado a las actividades de trabajo que realice el trabajador en la empresa; asimismo, los indicados a utilizar para evaluar la satisfacción en el trabajo son: (a) Satisfacción por el trabajo en sí mismo; (b) Destrezas y satisfacción laboral; (c) Cumplimiento de metas; (d) Relación jefe inmediato. De igual manera, Porter & Lawler (1991)</p>	<p>Alles (2012) afirma que, la satisfacción en relación a las oportunidades de desarrollo en el trabajo se define como, la percepción positiva que tienen los empleados a las diferentes oportunidades de crecimiento profesional y personal en la organización. Por consiguiente, para medir la satisfacción laboral se considerará los siguientes indicadores: (a) Oportunidad de carrera; (b) Oportunidad de capacitación; (c) Cumplimiento</p>	<p>Alles (2012) considera que, la satisfacción por remuneración hace referencia a la recompensa monetaria que reciben los trabajadores por el trabajo que realizan para la organización. Además, como parte de la sub categoría remuneración se tomará en cuenta los siguientes indicados para evaluar la satisfacción del personal: (a) Salario</p>

	<p>grado de satisfacción en un aspecto del trabajo permitirá compensar falencias en las diferentes áreas que conforman la compañía.</p>	<p>considera que, la satisfacción con la forma de realizar las labores en la empresa por parte de los colaboradores es producto de la motivación que sienten los colaboradores al grado de retribución que recibe el personal por parte de la organización; además, implica la manera cómo percibe el trabajador el vínculo entre el empeño y la recompensa por su trabajo que realiza para la empresa.</p>	<p>leyes laborales; (d) Satisfacción general. Asimismo, Chiavenato (2009) señala que, las oportunidades de desarrollo no necesariamente hace referencia a la ocupación del trabajador dentro de la organización; es decir, se considera aspectos importantes que generen oportunidades de crecimiento y desarrollo en el ambiente profesional y personal.</p>	<p>adecuado; (b) Condiciones laborales; (c) Negociación laboral. Por otro lado, Chiavenato (2011) enfatiza que la satisfacción en la remuneración de forma conceptual se refiere a la retribución monetaria que reciben los trabajadores por funciones de trabajo al que ha sido contratado en la compañía. Asimismo, se trata de un vínculo de intercambio entre los trabajadores y la empresa; es decir, los empleados llegan a un acuerdo económico con la organización por el trabajo que van a realizar la misma que puede recibirse de forma directa e indirecta.</p>
--	---	---	---	---

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Teoría de relaciones humanas 2. . Teoría del comportamiento organizacional 3. . Teoría de desarrollo organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuye en la investigación porque, los empleados son considerados parte fundamental en las organizaciones; es decir, los trabajadores están vinculados con el entorno laboral y a los integrantes que son parte de compañía. 2. Porque estudia a los colaboradores individualmente y su comportamiento en el trabajo; es decir, la relación en el ambiente de trabajo es indispensable e importante para direccionar eficientemente la empresa. 3. Contribuye en el estudio, porque el desarrollo en la empresa se fundamenta en regenerar internamente y externamente la organización, considerando aspectos importantes como la relación laboral, la comunicación, la confianza y el liderazgo con los empleados; es decir, los factores mencionados mantendrán motivados a los trabajadores y generara satisfacción en el centro laboral.
Re dac ció n fina l	<p>En la investigación se utilizó las teorías que soportan el presente estudio y contribuyen en la satisfacción laboral: (a) la Teoría de las relaciones humanas se vincula con la satisfacción laboral porque, los empleados son considerados parte fundamental en las organizaciones; es decir, los trabajadores están vinculados con el entorno laboral y a los integrantes que son parte de compañía; (b) la Teoría del comportamiento organizacional cuyo fin es, estudiar a los colaboradores individualmente y su comportamiento en el trabajo; es decir, la relación en el ambiente de trabajo es indispensable e importante para direccionar eficientemente la empresa; y (c) la Teoría del desarrollo organizacional contribuye en el estudio, porque el desarrollo en la empresa se fundamenta en regenerar internamente y externamente la organización considerando aspectos importantes como la relación laboral, la comunicación, la confianza y el liderazgo con los empleados; es decir, los factores mencionados mantendrán motivados a los trabajadores y generara satisfacción en el centro laboral.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el nivel de satisfacción laboral en la organización. 2. Identificar la problemática de las áreas donde el personal realiza sus funciones. 3. Determinar el nivel de motivación y compromiso de los empleados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permite determinar cómo está actualmente la satisfacción laboral de los colaboradores. 2. Permite disminuir los problemas existentes en la empresa y en las áreas donde el personal realiza su trabajo. 3. Enriquecer el entorno organizacional e implementar diferentes acciones para aumentar la motivación, compromiso y la satisfacción de los colaboradores.

Resumen final	El presente informe expondrá un argumento práctico porque, permitirá determinar cómo está actualmente la satisfacción laboral de los colaboradores; por otro lado, se podrá identificar y disminuir los problemas existentes en la empresa y en las áreas donde el personal realiza su trabajo; finalmente, permitirá enriquecer el entorno organizacional e implementar diferentes acciones para aumentar la motivación, compromiso y la satisfacción de los colaboradores con la finalidad de alcanzar resultados óptimos y beneficios para la empresa y los empleados.
----------------------	---

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante el enfoque mixto proyectivo se logrará ahondar en la investigación y permitirá trabajar mediante los enfoques cuantitativos y cualitativos. 2. Permite acceder a ejecutar la triangulación mediante las entrevistas, personal entrevistado, teorías y conceptos encontrados en la investigación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la investigación se utilizará el cuestionario y el programa Atlas.ti, con la finalidad de conocer la problemática y el nivel de satisfacción laboral de la compañía. 2. De los aportes de varios autores se verificó que, se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo; es decir, para la presente investigación se trabajará a través del enfoque mixto porque, mediante la triangulación se podrá obtener información y resultados que aporten al estudio; por consiguiente, ayudará a futuros investigadores a obtener diferentes aportes como sustento para la investigación.
Resumen final	El presente informe expondrá un argumento metodológico porque, en la investigación se utilizará el cuestionario y el programa Atlas.ti con la finalidad de conocer la problemática y el nivel de satisfacción laboral de la compañía; asimismo, de los aportes de varios autores se verificó que, se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo; es decir, para la presente investigación se trabajará a través del enfoque mixto porque mediante la triangulación se podrá obtener información y resultados que aporten al estudio; por consiguiente, ayudará a futuros investigadores a obtener diferentes aportes como sustento para la investigación. Por último, para el argumento social, ayudará para que los colaboradores brinden una atención adecuada a los clientes, demostrando que se encuentran satisfechos en la empresa donde trabajan.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Estrategias para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera la propuesta de estrategias mejora la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Plantear estrategias para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es el diagnóstico de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022
¿Cuáles son los factores para mejorar de la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar la satisfacción laboral en una empresa de entretenimiento, Lima 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio.	La sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación	Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio
Parafraseo	En los diferentes estudios la investigación mixta es un nuevo enfoque de investigación, donde se juntan dos enfoques importantes que es el cualitativo y cuantitativo; es decir ambos métodos permiten estudiar y aportan a la investigación mixta.	La investigación mixta permite realizar diferentes procedimientos, acercamientos y aportes cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de argumentar a la propuesta de estudio; es decir, es importante brindar respuestas asertivas que aporten a la investigación.	El enfoque de la investigación mixta simboliza un grupo de procedimientos y técnicas sistemáticas, experimental y de análisis para el estudio, con la finalidad de recaudar datos cualitativos y cuantitativos; es decir, ambos enfoques permitirán integrarse y discutirse con el propósito de lograr un alto conocimiento de la investigación a realizar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Fernández, Baptista, & Hernández, 2014)	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Hernández & Mendoza, 2018)
Redacción final	Según Carhuancho et al. (2019) enfatizan que, en los diferentes estudios la investigación mixta es un nuevo enfoque de investigación, donde se juntan dos enfoques importantes que es el cualitativo y cuantitativo; es decir, ambos enfoques aportan a la investigación mixta. Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, la investigación mixta permite realizar diferentes aportes cualitativos y cuantitativos con la finalidad de argumentar a la propuesta de estudio; es decir, es importante brindar respuestas asertivas que aporten a la investigación. Por consiguiente, Fernández et al. (2014) afirman que, el enfoque de la investigación mixta simboliza un grupo de técnicas sistemáticas, experimental y de análisis para el estudio, con la finalidad de recabar datos cualitativos y cuantitativos; es decir, ambos enfoques permitirán integrarse y discutirse con el propósito de lograr un alto conocimiento de la investigación a realizar. Finalmente, en la investigación se considerará el enfoque mixto, considerando que en el enfoque cuantitativo se aplicará la encuesta a 40 empleados de la empresa de entrenamiento; y para el enfoque cualitativo se realizará la entrevista a los diferentes jefes que conforman la organización.		

Sintagma Holístico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Observar lo que ocurre en el ambiente (desde lo más ordinario hasta cualquier suceso inusual o importante). Aspectos explícitos e implícitos, sin imponer puntos de vista y tratando, en la medida de lo posible, de evitar el desconcierto o interrupción de actividades de las personas. Tal observación es holística o integral y toma en cuenta el contexto social. El investigador entiende a los participantes, no únicamente registra “hechos” (p.368)	La holística 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.	La investigación holística “es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas.
Parfraseo	La investigación holística tiene como finalidad examinar los sucesos que ocurren en el entorno considerándose desde lo común a lo más significativo, pero sin detener las labores realizadas por los individuos; además, el averiguador comprende a las personas y no solo se enfoca en registrar los sucesos.	La investigación holística se comprende cómo, el entendimiento crítico en relación al ambiente, el mismo que permite identificar un amplio panorama del universo y la vida; es decir, se considera desde un aspecto integrador con importancia en los resultados.	La investigación holística identifica al estudio como un desarrollo globalizado, creciente, relacionista y estructurado; además, considera los procesos relacionados con diferentes hallazgos en la investigación, las mismas que deben tener sugerencias de innovación; asimismo, se toma en cuenta la innovación de teorías, la investigación del universo y empleo de diferentes soluciones; todo ello, permite dar a conocer la investigación holística.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Fernández, Baptista, & Hernández, 2014)	(Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000)
Redacción final	Para la investigación holística se considera el aporte de 03 autores: Según Carhuacho et al. (2019) la investigación holística se comprende como el entendimiento crítico en relación al ambiente, el mismo que permite identificar un amplio panorama del universo y la vida; es decir, se considera desde un aspecto integrador con importancia en los resultados; además, Fernández et al. (2014) sostienen que, la investigación holística tiene como finalidad examinar los sucesos que ocurren en el entorno considerándose desde lo común a lo más significativo pero sin detener las labores realizadas por los individuos; asimismo, el averiguador comprende a las personas y no solo se enfoca en registrar los sucesos. Finalmente, Hurtado (2000) menciona que, la investigación holística identifica al estudio como un desarrollo globalizado, creciente, relacionista y estructurado; además, considera los procesos relacionados con diferentes hallazgos en la investigación, las mismas que, deben tener sugerencias de innovación; asimismo, se toma en cuenta la innovación de teorías, la investigación del universo y empleo de diferentes soluciones; todo ello, permite dar a conocer la investigación holística.		

Tipo de investigación Básica		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación básica o fundamental 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.	Investigación básica como una actividad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales. Que constituye un tipo de investigación, dentro del contexto de la investigación científica y que está relacionada con la investigación aplicada y con el desarrollo experimental.
Parafraseo	La investigación básica tiene como propósito investigar el entendimiento real o de sucesos del universo, con la finalidad de colaborar para obtener resultados avanzados en la sociedad; los mismos que, permitan dar una respuesta inmediata a los desafíos de la sociedad.	La investigación básica como un desarrollo de ciencia y de tecnología permite conocer los principios del universo y de forma general; además, establece una investigación en relación a lo científico el mismo que se encuentra vinculado al estudio aplicado y con el progreso en base a la experiencia.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2022)	(Carvajal, 2002)
Redacción final	En el estudio se considerará la investigación básica; y de acuerdo, a lo señalado por Lifeder (2022) la investigación básica tiene como propósito investigar el entendimiento real o de sucesos del universo para obtener resultados avanzados en la sociedad; los mismos que, permitan dar una respuesta inmediata a los desafíos de la sociedad; asimismo, Carvajal (2002) sostiene que, la investigación básica como un desarrollo de ciencia y de tecnología permite conocer los principios del universo; además, establece una investigación en relación a lo científico, el mismo que se encuentra vinculado al estudio aplicado y con el progreso en base a la experiencia.	

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	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.	La investigación proyectiva 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.	Consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, para solucionar problemas o necesidades de tipo práctico, ya sea de un grupo social, institución, un área en particular del conocimiento, partiendo de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras.
Parafraseo	La investigación proyectiva está vinculado con el desarrollo de métodos, diseños y técnicas para la investigación que se ha definido estudiar; además, las respuestas obtenidas son de gran importancia para la metodología de la investigación.	La investigación proyectiva consiste en encontrar resultados a los diferentes problemas que se presenten; asimismo, se debe examinar sus aspectos de manera integral a fin de plantear acciones que permiten arreglar los sucesos para enriquecer la investigación.	La investigación proyectiva tiene como finalidad en diseñar alternativas que den solución a las dificultades existentes en la investigación, como por ejemplo, un conjunto de personas, empresas y/o otros; es decir, se debe de ir primero desde una evaluación de las carencias que se requiera en el momento, el desarrollo explicativo y las diferentes preferencias que se quieran considerar en el futuro.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2019)	(Hurtado, 2010)
Redacción final	Carhuancho et al. (2019) consideran que, la investigación proyectiva está vinculado con el desarrollo de métodos, diseños y técnicas para la investigación que se ha definido estudiar; además, las respuestas obtenidas son de gran importancia para la metodología de la investigación. Por otro lado, Lifeder (2019) indica que, la investigación proyectiva consiste en encontrar resultados a los diferentes problemas que se presenten; asimismo, se debe examinar sus aspectos de		

manera integral a fin de plantear acciones que permitan arreglar los sucesos para enriquecer la investigación. Finalmente, Hurtado (2010) sostiene que, la investigación proyectiva tiene como finalidad diseñar alternativas que den solución a las dificultades existentes en la investigación como por ejemplo, un conjunto de personas y empresas; es decir, se debe de ir primero desde una evaluación de las carencias que se requiera en el momento, el desarrollo explicativo y las diferentes preferencias que se quieran considerar en el futuro.

Método de investigación 1 - Analítico			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita.	El método analítico de investigación 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.	Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio.
Parfraseo	El método analítico se considera tanto en las ciencias humanas como sociales; es por eso, que lo señalan como un método de ciencia ya que se tiene en cuenta para las diferentes formas de comunicarse como por ejemplo las tradiciones de los individuos y en especial en la comunicación escrita o verbal.	En el método analítico es importante utilizar habilidades como el razonamiento crítico y la obtención de información del estudio que se está investigando; asimismo, es indispensable conocer los principales elementos que se está estudiando a fin de entender e interpretarlos con mayor énfasis y profundidad.	El método analítico entiende trabajos reflexivos desarrollados por el investigador en relación al estudio que se está realizando; es por eso, que es indispensable leer y revisar los planteamientos teóricos; además, de las investigaciones de otros autores para comparar los bosquejos vinculados con su investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lopera, Ramírez, Ucaris, & Ortiz, 2010)	(Lifeder, 2022)	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)
Redacción final	Para Lifeder (2022) afirma que, en el método analítico es importante utilizar habilidades como el razonamiento crítico y la obtención de información del estudio que se está investigando; asimismo, es indispensable conocer los principales elementos que se está estudiando a fin de entender e interpretarlos con mayor énfasis y profundidad. Además; Carhuancho et al. (2019) sostienen que, el método analítico entiende trabajos reflexivos desarrollados por el investigador en relación al estudio que se está realizando; es por eso, que es indispensable leer y revisar los planteamientos teóricos; además, de las investigaciones de otros autores para comparar los bosquejos vinculados con su investigación. Por consiguiente, Lopera et al. (2010) enfatizan que, el método analítico se considera tanto en las ciencias humanas como sociales; es por eso, que lo señalan como un método de ciencia, porque se tiene en cuenta para las diferentes formas de comunicarse como por ejemplo: (a) las tradiciones de los individuos; y (b) en la comunicación escrita o verbal.		

Método de investigación 2 - Deductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método deductivo 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.	El método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento.	Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares a partir de la vinculación de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble: (a) Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. (b) También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos.
Parfraseo	El método deductivo proviene del método científico en una manera racional; además, su propósito es que por medio de un conjunto de premisas se reciba respuestas lógicas que ayuden a la investigación; es decir, si las premisas son aceptables y verdaderas se evidenciará en los resultados.	El método deductivo es considerado como un método de estudio que tiene como finalidad emplear la deducción para llegar a los resultados; es decir, lograr el hallazgo de conclusiones que aporten al estudio.	Por medio del método deductivo se considera los aportes que fueron descubiertos en casos comunes a partir de la relación de diferentes juicios; asimismo, se considera 02 aspectos importantes: (a) lo primero es ubicar aportes desconocidos considerando aportes conocidos en el estudio; (b) este método es indispensable para conocer consecuencias desconocidas a partir de aportes ya conocidos en la investigación; es decir, por medio de este método se permite la relación de juicios.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2020)	(Carvajal, 2002)	(Behar, 2008)
Redacción final	Lifeder (2020) determina que, el método deductivo proviene del método científico en una manera racional; además, su propósito es que por medio de un conjunto de premisas se recibe respuestas lógicas que ayudan a la investigación; es decir, si las premisas son aceptables y verdaderas se evidenciará en los resultados; también, Behar (2008) argumenta que, por medio del método deductivo se considera los aportes que fueron descubiertos en casos comunes a partir de la relación de diferentes juicios; asimismo, se considera 02 aspectos importantes: (a) lo primero es ubicar aportes desconocidos considerando aportes conocidos en el estudio; y (b) este método es indispensable para conocer consecuencias desconocidas a partir de aportes ya conocidos en la investigación; es decir, por medio de este método se permite la relación de juicios. Por consiguiente, Carvajal (2002) enfatiza que, el método deductivo es considerado como un método de estudio que tiene como finalidad emplear la deducción para llegar a los resultados; es decir, lograr el hallazgo de conclusiones que aporten al estudio.		

Método de investigación 3 - Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.	El Método Inductivo es aquel que se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios.	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 se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.
Parafraseo	El método inductivo, en una técnica que empieza desde lo personal a lo general; también, al considerarse un método de sistema que a partir de las conclusiones recibidas, es indispensable ubicar factibles vínculos generales que den soporte a la investigación.	El método inductivo se considerado una investigación de hechos particulares a raíz de un nexo de juicios; es decir, estos hechos no pueden ser separados entre sí o se sugiere encontrar alguna similitud en la investigación.	El método inductivo considera la parte racional en el estudio, con el propósito de obtener conclusiones cuyo utilidad sea de condición general; además, este método empieza de forma individual y por medio de los hechos se toman en cuenta respuestas importantes que se consideran como principios esenciales de una teoría; es decir el método inductivo, da soporte a la investigación realizada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2012)	(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014)	(Bernal, Metodología de la investigación, 2010)
Redacción final	Para Hernández et al. (2014) consideran que, el método inductivo es considerado una investigación de hechos particulares a raíz de un nexo de juicios; es decir, estos hechos no pueden ser separados entre sí o se sugiere encontrar alguna similitud en la investigación; asimismo, Gómez (2012) señala que, el método inductivo en una técnica que empieza desde lo personal a lo general; también, al considerarse un método de sistema es indispensable ubicar factibles vínculos que den soporte a la investigación. Por otro lado, Bernal (2010) considera que el método inductivo es la parte racional en el estudio, porque tiene como propósito obtener conclusiones cuyo utilidad sea de condición general; además, este método empieza de forma individual y por medio de los hechos se toman en cuenta respuestas importantes que se consideran como principios esenciales de una teoría; es decir el método inductivo, da soporte a la investigación realizada.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)

Satisfacción laboral

Sub categoría	Indicador	Ítem
Satisfacción por el trabajo en general	Participación activa Satisfacción con el equipo Atención de sugerencias Reconocimiento percibido	
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Satisfacción por el trabajo en sí mismo Destrezas y satisfacción laboral Cumplimiento de metas Relación jefe inmediato	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Oportunidad de carrera Oportunidad de capacitación Cumplimiento leyes laborales Satisfacción general	
Satisfacción con la remuneración	Salario adecuado Condiciones laborales Negociación laboral	

CUANTITATIVA

Población	
Cráterios	
Cantidad de Población	45 trabajadores del área administrativa y atención al cliente.
Lugar, espacio y tiempo	Áreas administrativas y de atención al cliente de la Empresa de entretenimiento, en el local de Puente Piedra. La investigación corresponde al periodo marzo del año 2022
Muestra	40 colaboradores
Resumen de la población	El estudio se realizará a 40 colaboradores de la empresa de entrenamiento del área administrativa y atención al cliente en referencia al mes de marzo del año 2022

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta es una técnica donde “la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se diferencian, porque en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor	Suele utilizarse como una alternativa a las restricciones que presenta la observación. Se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos.	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.
Parfraseo	La encuesta es un método que permite recibir información por medio de preguntas realizadas a diferentes individuos; es decir, por medio de la encuesta no se entabla una comunicación directa con el encuestado y el nivel de interacción es inferior.	La encuesta se utiliza como una opción para la restricción que se muestra en la observación hacia el entrevistado; además, sirve para realizar variedad de preguntas en relación a la información que se quiere recibir para obtener los resultados y datos esperados.	La encuesta es una mecánica que tiene como principal función recibir información de los encuestados, la misma que será considerada como parte de la investigación para la mejora de los resultados.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolzaco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Gómez, 2012)	(Bernal, Metodología de la investigación, 2010)
Redacción final	En la investigación cuantitativa se utilizará como técnica la encuesta. De acuerdo a los aportes de Carhuancho et al. (2019) y Gómez (2012) sostienen que, la encuesta es un método que permite recibir información por medio de preguntas realizadas a diferentes individuos; es decir, por medio de la encuesta no se entabla una comunicación directa con el encuestado y el nivel de interacción es inferior: asimismo, la encuesta se utiliza como una opción para la restricción que se muestra en la observación hacia el entrevistado; es decir, sirve para realizar variedad de preguntas en relación a la información que se quiere recibir para obtener los resultados y datos esperados. Finalmente, Bernal (2010) señala que, la encuesta es una mecánica que tiene como principal función recibir información de los encuestados, la misma que, será considerada como parte de la investigación para mejorar los resultados.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones	El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio.	El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que permite obtener información a partir de una serie de preguntas que el objeto debe responder. Este instrumento suele preferirse cuando la muestra a estudiar es numerosa, ya que se pueden aplicar varios cuestionarios al mismo tiempo.
Parfraseo	En la investigación científica el cuestionario es beneficioso, porque establece una forma definida en la técnica de la observación; es decir, se logra que el averiguador preste mayor atención en aspectos importantes; las mismas que, estarán sujetas a las condiciones establecidas en la investigación.	El cuestionario es considerado un documento que contiene diferentes preguntas con su respectivo nivel de medición; es decir, las preguntas deberán ser respondidas por el encuestado teniendo en cuenta que las respuestas brindadas pueden ser positivas o negativas, considerándose ambas para la obtención de los resultados.	El cuestionario es una herramienta que permite obtener información mediante la realización de varias preguntas que el encuestado responderá. Además, esta herramienta permite aplicar diferentes cuestionarios cuando la cantidad de encuestados es de gran cantidad.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2012)	(Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2020)
Redacción final	La investigación cualitativa se desarrollará mediante el cuestionario. Según Lifeder (2020) el cuestionario es una herramienta que permite obtener información mediante la realización de varias preguntas que el encuestado responde; además, esta herramienta permite aplicar diferentes cuestionarios cuando la cantidad de encuestados es de gran magnitud.; asimismo, para Carhuanchu et al. (2019) el cuestionario es considerado un documento que contiene diferentes preguntas con su respectivo nivel de medición; es decir, las preguntas deberán ser respondidas por el encuestado teniendo en cuenta que las respuestas brindadas pueden ser positivas o negativas, considerándose ambas para la obtención de los resultados. Por otro lado, Gómez (2012) señala que, en la investigación científica el cuestionario es beneficioso porque establece una forma definida en la técnica de la observación; es decir, se logra que el averiguador preste mayor atención en aspectos importantes; las mismas que, estarán sujetas a las condiciones establecidas en la investigación. Los conceptos señalados permiten enriquecer el estudio.		

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se ejecutará la elaboración del cuestionario que abarca 15 pregunta de la satisfacción laboral.
Paso 2:	Se ejecutará la encuesta a través de Google formularios a los 40 colaboradores del área administrativa y atención al cliente.
Paso 3:	Se recepcionará la información de los 40 encuestados y se ingresó la información en el programa SPSS.
Paso 4:	Los resultados de la encuesta se obtuvieron por medio de tablas y gráficos y se consideró el diagrama de Pareto.
Paso 5:	La interpretación de los resultados se realizó por medio de la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.	La estadística descriptiva 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. Para ello se vale de técnicas numéricas y gráficas, mediante las cuales presenta información, sin hacer predicciones ni inferencias acerca de la población de donde proviene
Parfraseo	Es importante iniciar la estadística descriptiva de manera exploratoria, la misma que considerará herramientas para estudiar la asignación de valores y los posibles vínculos entre las diferentes variables; es decir; cuando se evidencia dos o varias variables con valores importantes.	La estadística descriptiva tiene como propósito obtener y estructurar la información respecto a la conducta de sistemas con la población; es por eso, que se debe utilizar métodos numéricos y gráficos que permitirán presentar la información sin necesidad de hacer pronósticos de la población de donde se obtiene la información.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Balzarini, y otros, 2011)	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2020)

Redacción final	Asimismo, el método de análisis de datos se desarrollará por medio de la estadística descriptiva. Lifeder (2020) determina que, la estadística descriptiva tiene como propósito obtener y estructurar la información respecto a la conducta de sistemas con la población; es por eso, que se debe utilizar métodos numéricos y gráficos que permitirán presentar la información sin necesidad de hacer pronósticos de la población de donde se obtiene la información. Por consiguiente, Balzarini et al. (2011) afirman que, es importante iniciar la estadística descriptiva de manera exploratoria la misma que, considerará herramientas para estudiar la asignación de valores y los posibles vínculos entre las diferentes variables; es decir; permite evidenciar dos o varias variables con valores importantes. Finalmente, ambos aportes permiten ampliar los conocimientos y fortalecer la investigación.
-----------------	--

CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa de entretenimiento
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área administrativa y atención al cliente

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	Femenino	Femenino	Masculino	Femenino
Edad	49	40	46	50
Profesión	Administradora	Supervisora	Coordinador de Operaciones	Coordinadora de Control Interno
Rol (función)	Es la responsable de generar rentabilidad para la organización; además, dirigir y control a los empleados para que realicen de forma eficiente su trabajo y lograr la meta propuesta por la compañía, informar la operativa a Gerencia y sostener la satisfacción de los empleados.	Es responsable de hacer seguimiento al trabajo del empleado, dar solución a las quejas de los usuarios; además, es responsable de dar la inducción a los ingresantes y realizar supervisión en la parte operativa verificando que todo se realice de forma correcta.	Tiene como responsabilidad coordinar con las jefaturas las actividades operativas que se realizarán en la organización, hacer cumplir los procesos y realizar seguimiento al trabajo ejecutado por los Administradores y Supervisores; asimismo, asistir a las diligencias con las diferentes instituciones e informan a Gerencia los	Sus funciones son: (a) realizar las inspecciones operativas a las diferentes áreas utilizando el formato ya establecido en la organización en coordinación con los Administradores; (b) emitir un informe a Gerencia de los resultados de la inspección y las observaciones encontrados; (c) impedir el

			resultados operativos de acuerdo a la meta establecida.	retiro de dinero sin autorización de Gerencia; y (d) hacer cumplir el levantamiento de las observaciones.
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	La población estará conformada por los empleados de la empresa de entretenimiento y se utilizará 04 unidades informantes, quienes contribuyen a la investigación porque trabajan de forma directa con los colaboradores, conocen el ambiente laboral y las falencias que suceden en la organización			

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista suele emplearse en investigaciones de tipo cualitativa, tales como las documentales. Los periodistas y los psicólogos suelen recurrir a este método para obtener los datos.	Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas.	La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.
Parafraseo	En el enfoque cualitativo se considera la realización de la entrevista como por ejemplo los documentales; asimismo, las profesiones de periodismo y psicología utilizan este método con la finalidad de obtener datos de los entrevistados.	La entrevista es el dialogo y relación de forma personal o grupal que se realiza a los individuos, la misma que tiene como propósito de intercambiar información a través de la comunicación fluida con los entrevistados; además, tratar puntos en relación a la experiencia obtenida, y conocimientos del personal entrevistado.	La entrevista es un dialogo frente a frente que se tiene con el entrevistado en relación a un tema establecido por el entrevistador; es decir, la finalidad del dialogo es obtener información que ayude a mejorar la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2020)	(Morga, 2012)	(Arias, El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6ta. Edición, 2012)
Redacción final	Lifeder (2020) determina que, en el enfoque cualitativo se considera la realización de la entrevista a diferentes individuos; asimismo, las profesiones de periodismo y psicología utilizan este método con la finalidad de obtener datos de los entrevistados; por otro lado, Morga (2012) sostiene que, la entrevista es el diálogo y relación de forma personal o grupal que se realiza a los individuos la misma que, tiene como propósito intercambiar información a través de la comunicación fluida con los entrevistados; además, conocer la experiencia obtenida y conocimientos del personal entrevistado. Finalmente, Arias (2012) afirma que, la entrevista es un diálogo frente a frente que se tiene con el entrevistado en relación a un tema establecido por el entrevistador; es decir, la finalidad del diálogo es obtener información que ayude a mejorar la investigación.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Entrevista estructurada o formal: Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas, aunque también puede emplearse el grabador o la cámara de video.	Un guion de entrevista 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.	La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Dentro de los temas que se encuentran: Experiencia profesional, estudios y formación, historia familiar entre otros, esto nos es útil para reorganizar expectativas, responsabilidades, fomentar una atmósfera cálida de aceptación, confianza y empatía.
Parfraseo	La guía de entrevista es considerada organizada; por lo tanto, en la guía de entrevista se detalla las preguntas que se van a realizar a la persona a entrevistar; es decir, servirá como instrumento para llenar las respuestas brindadas por el personal, adicionalmente se puede utilizar grabadoras o realizar videos en la entrevista.	La guía de entrevista contiene una relación de preguntas formuladas por el entrevistador; es decir, las preguntas que se pueden considerar pueden ser de diferentes temas.	La guía de entrevista es un documento diseñado para realizar variedad de preguntas al personal entrevistado, la misma que, formula preguntas en base a los estudios realizados, experiencia laboral y/o otros; es decir, las respuestas recibidas por los individuos permite buscar alternativas de solución que permitan mejorar el ambiente de trabajo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Arias, El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6ta. Edición, 2012)	(Lifeder, https://www.lifeder.com , 2021)	(Ortiz, 2014)
Redacción final	Por consiguiente para el estudio cuantitativo se desarrollará la guía de entrevista. Lifeder (2021) sostiene que, la guía de entrevista contiene una relación de preguntas formuladas por el entrevistador; es decir, las preguntas a considerar pueden ser de diferentes temas; asimismo, Ortiz (2014) argumenta que, la guía de entrevista es un documento diseñado para realizar variedad de preguntas al personal entrevistado la misma que, formula preguntas en base a los estudios realizados, experiencia laboral y otros factores; es decir, las respuestas recibidas por los individuos permite buscar alternativas de solución que permitan mejorar el ambiente de trabajo. Por consiguiente, Arias (2012) precisa que, la guía de entrevista es considerada organizada porque permite detallar las preguntas que se van a realizar a la persona a entrevistar; es decir, servirá como instrumento para llenar las respuestas brindadas por el personal; adicionalmente, se puede utilizar grabadoras o realizar videos en la entrevista.		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se realizará la guía de entrevista y se recopila información del personal entrevistado
Paso 2:	Se realizará la entrevista de forma personal a las 4 unidades informantes de la empresa de entretenimiento.
Paso 3:	La información recibida se traslada a un documento word por medio del formato RTF y luego se carga en el programa ATLAS.TI
Paso 4:	Se realizan las redes considerando las subcategorías e indicadores de la satisfacción laboral.
Paso 5:	Por medio de las categorías se realizó el diagnóstico y la triangulación.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La Triangulación constituye una de las técnicas más empleadas para el procesamiento de los datos en las investigaciones cualitativas, por cuanto contribuye a elevar la objetividad del análisis de los datos y a ganar una relativa mayor credibilidad de los hechos.	Por triangulación se entiende la combinación de métodos esquematiza cuatro tipos de triangulación: 1) de información -uso de diferentes fuentes para obtener una misma información; 2) de investigadores uso de varios investigadores para recabar la misma información; 3) de teorías -uso de múltiples perspectivas para la interpretación de una misma información; y 4) de métodos- el uso de por lo menos dos métodos o técnicas diferentes para recolectar información sobre un mismo problema
Parfraseo	En el enfoque cualitativo la triangulación es considerada una de las herramientas con mayor uso en la investigación; es decir, permite aumentar la veracidad del análisis de la información recibida y resultados confiables.	En la triangulación se considera 04 tipos que dan énfasis a la investigación: 1) Recibir información de varias fuentes de investigación; 2) Recepcionar información de diferentes investigadores con la finalidad de obtener una misma información y respuesta; 3) Obtener información de diferentes teorías con la finalidad de obtener una misma respuesta; y 4) Para recopilar información emplear 02 métodos distintos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ruiz, 1999)	(Ruiz J. , 2012)
Redacción final	Por tal motivo, en la exploración se considerará la triangulación para obtener información que contribuya en el estudio. Ruiz (2012) precisa que, en la triangulación se considera 04 aspectos importantes que dan énfasis a la investigación: 1) recibir información de varias fuentes de investigación; 2) recepcionar información de diferentes investigadores con la finalidad de obtener una misma información y respuesta; 3) obtener información de diferentes teorías con la finalidad de obtener una misma respuesta; y 4) para recopilar información se debe emplear 02 métodos distintos. Por otro lado, Ruiz (1999) determina que, en el enfoque cualitativo la triangulación es considerada una de las herramientas con mayor uso en la investigación; es decir, permite aumentar la veracidad del análisis de la información recibida y resultados confiables. Finalmente, por medio de la triangulación se podrá obtener resultados que den credibilidad al estudio.	

Aspectos éticos	
APA	En el estudio se empleó el APA y la web de Turnitin.
Muestra	La muestra abarcó 40 colaboradores de una población de 45 empleados.
Data	Se realizó con la información del Excel y el programa SPSS

