

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos, 2020”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:
Lic. Diaz Rojas, Nelber

Docente Guía:
Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres María Luzbella Rojas, Paulino Díaz y a mi novia Sayuri Turpo, por él apoyó y paciencia incondicional que me brindaron cada día, hasta concluir con la elaboración de mi proyecto.

Agradecimiento

Agradezco a mi maestro Ben Yúsef Paul Yábar, a mi casa de estudios la ECUELA DE POSTGRADO NEUMAN BUSINESS SCHOOL y a mi familia por la confianza en mi persona y por el apoyo con los conocimientos y guía en la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de contenido	5
Índice de tablas	7
Índice de figuras	9
RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	11
Capítulo I: Antecedentes del Estudio	14
1.1. Título.....	14
1.2. Planteamiento del problema.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación.....	16
1.4.1. Justificación teórica.....	17
1.4.2. Justificación metodológica	17
1.4.3. Justificación practica	18
1.5. Metodología.....	18
1.6. Definiciones.....	20
1.6.1. Satisfacción laboral.....	20
1.6.1.1. Dimensiones de satisfacción laboral.....	22
1.7. Alcances y limitaciones	28
Capítulo II: Marco Teórico	31
2.1. Conceptualización de variables	31
2.1.1. Satisfacción laboral.....	31
2.2. Importancia de la satisfacción laboral.....	34
2.3. Modelos de satisfacción laboral	36
2.3.1. Modelo de satisfacción laboral de Herzberg	36
2.3.2. Modelo de Rensis Likert	37
2.3.3. El modelo de características de una función	39
2.3.4. Modelo de satisfacción por facetas.....	40
2.3.5. Modelo dinámico de satisfacción en el trabajo	41

2.3.6. Modelo interactivo de la SL.....	41
2.4. Análisis comparativo de la satisfacción laboral	42
2.5. Análisis crítico de la satisfacción laboral	45
Capítulo III: Marco Referencial	48
3.1. Reseña histórica.....	48
3.2. Filosofía organizacional.....	49
3.3. Diseño organizacional	55
3.4. Servicios y Productos	66
3.5. Diagnóstico organizacional.....	67
Capítulo IV: Resultados	69
4.1. Diagnóstico.....	69
4.1.1. Análisis sociodemográfico de los colaboradores.	69
4.1.2. Análisis del cuestionario: encuesta en escala tipo Likert	72
4.1.3. Análisis descriptivos del cuestionario en IBM SPSS statistics 21.	75
4.2. Diseño de la propuesta de mejora en Cineplanet los olivos	94
4.3. Mecanismos de control de la propuesta de mejora en CP - norte.	99
Capítulo V: Sugerencias	111
Conclusiones	115
Bibliografía.....	119
Anexos.....	123
Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral (encuesta escala Likert).	123
Anexo 2. Seguimiento y evaluaciones de la propuesta	124
Anexo 3. Acta de reunión de la propuesta con el área administrativa	125
Anexo 4. Check list de medición de la propuesta.....	127
Anexo 5. Diagrama de Gantt	128
Anexo 6. Registro fotográfico de Cineplanet los olivos, CP Norte	128
Anexo 7. Tabulación de datos en el programa estadístico IBM SPSS statistics 21	130
Anexo 8. Análisis de datos en el programa estadístico IBM SPSS statistics 21	130

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis comparativo de los modelos de satisfacción laboral	43
Tabla 2. Análisis comparativo de satisfacción laboral	44
Tabla 3. Funciones del gerente de complejo	56
Tabla 4. Funciones del sub gerente de complejo	58
Tabla 5. Funciones del jefe de dulcería – jefe de ventas.....	59
Tabla 6. Funciones del coordinador de boletería.....	60
Tabla 7. Funciones del asistente de administración	61
Tabla 8. Funciones del auxiliar administración	62
Tabla 9. Funciones del coordinador de almacén.....	63
Tabla 10. Funciones del técnico de mantenimiento.....	64
Tabla 11. Funciones del operador de proyección.....	65
Tabla 12. Análisis FODA	68
Tabla 13. Descripción sociodemográfica de los colaboradores de Cineplanet los Olivos.	70
Tabla 14. Escala de medición del cuestionario.....	72
Tabla 15. Cuadro de operacionalización de variables del cuestionario	73
Tabla 16. Resumen del procesamiento de los casos	75
Tabla 17. Estadísticos de fiabilidad	75
Tabla 18. Pregunta 1.....	76
Tabla 19. Pregunta 2.....	77
Tabla 20. Pregunta 3.....	78
Tabla 21. Pregunta 4.....	79
Tabla 22. Pregunta 5.....	80
Tabla 23. Pregunta 6.....	81
Tabla 24. Pregunta 7.....	81
Tabla 25. Pregunta 8.....	82

Tabla 26. Pregunta 9.....	83
Tabla 27. Pregunta 10.....	84
Tabla 28. Pregunta 11.....	85
Tabla 29. Pregunta 12.....	85
Tabla 30. Pregunta 13.....	86
Tabla 31. Pregunta 14.....	87
Tabla 32. Pregunta 15.....	88
Tabla 33. Pregunta 16.....	89
Tabla 34. Pregunta 17.....	90
Tabla 35. Pregunta 18.....	91
Tabla 36. Pregunta 19.....	92
Tabla 37. Pregunta 20.....	93
Tabla 38. Pregunta 21.....	94
Tabla 40. Análisis de indicadores de control	107
Tabla 41. Incremento de rentabilidad en base a buena satisfacción	108
Tabla 42. Mejoramiento de satisfacción para beneficio de nuestra gente y/o colaboradores.....	109

Índice de figuras

Figura 1. Factores que influyen en la satisfacción laboral plena	28
Figura 2. Necesidades para tener una mayor satisfacción	32
Figura 3. Satisfacción en los colaboradores	33
Figura 4. Modelo de factores motivadores dentro de la SL de Herzberg.....	36
Figura 5. Características centrales de la satisfacción dentro del trabajo.....	40
Figura 6. Comparación	45
Figura 7: Mayor satisfacción mejores resultados.....	46
Figura 8. Propuesta de mejora en base a la satisfacción laboral	51
Figura 9. Ante accidentes dentro de Cineplanet.....	53
Figura 10. Modelo de servicio.....	54
Figura 11. Organigrama de Cineplanet los Olivos - Norte	55
Figura 12. Diagrama de la elaboración de propuesta de satisfacción laboral...	95
Figura 13. Diseño de agenda de trabajo	95
Figura 14. Diseño de agenda de trabajo	96
Figura 15. Modelo o prototipo de propuesta	97
Figura 16. Prototipo o modelo de incremento de satisfacción	97
Figura 17. Reunión y explicación de la propuesta a colaboradores	98
Figura 18. Resultados de la propuesta	98
Figura 19. Check list de tareas	100
Figura 20. Posiciones funcionales de los colaboradores.....	101
Figura 21. Análisis de ventas.....	102
Figura 22. Plantilla de metas anuales.....	102
Figura 23. Plantilla de notas y resultados.....	103
Figura 24. Plantilla de mini meeting para colaboradores	104

RESUMEN

La presente investigación esta planteada en base a sucesos y acontecimientos que se dan en la actualidad dentro de diversas empresas locales, nacionales e internacionales, por ello, realizaremos énfasis en Cineplanet, cuya organización carece de una adecuada satisfacción laboral de sus colaboradores, a raíz de la pandemia ha provocado inseguridad e insatisfacción, en relación a esta problemática nos planteamos como objetivo principal Elaborar una propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

Por ende, se realiza una investigación cuantitativa y de tipo descriptiva, realizando un estudio a los 118 colaboradores en total mediante un cuestionario para analizar el nivel de satisfacción que existe en los empleados que conforman. Por ende, se aplicó la encuesta en escala Likert la cual arrojó que Cineplanet los Olivos en estos momentos carece de una plena satisfacción laboral debido a la falta de beneficios laborales, y factores de satisfacción laboral como motivacionales e higiénicos.

Desde allí es punto clave el diseño e implementación de una propuesta de mejora de SL, que ayudara a cumplir el objetivo propuesto siendo lo más adecuado para la empresa en estas instancias. Por ende, se diseñó una propuesta factible, con diversos elementos, características, medidas y seguimiento para que sea viable, por otro lado, se plasmó una varias recomendaciones y conclusiones a seguir durante el proceso de implementación.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral ocupa un rol muy importante dentro de las organizaciones locales, nacionales e internacionales, por ello, en la presente investigación se describirán conceptos de implementación de una propuesta de mejora para incrementar la satisfacción dentro de la empresa Cineplanet los olivos, CP Norte, ya que, se dice que hoy en día el talento humano es pieza fundamental y es de suma importancia dentro de las empresas.

Por otro lado, se dice que existen muchos mecanismos para implementar programas de satisfacción en las empresas, además hoy en día se viene realizando grandes avances tecnológicos que con la ayuda de ellos se puede llegar a todos los colaboradores al mismo tiempo y con la misma información, para así sea comprendida e interpretada de una sola manera para todos. Todo ello conllevará a que los colaboradores se sientan identificados con la empresa.

La satisfacción laboral es un campo de estudio muy amplio, en donde depende de muchos factores: motivacionales, remunerativos, premios, no monetarios, reconocimientos, otros. Todo ello, ayuda a las empresas a que los colaboradores se sientan satisfechos consigo mismos, con la empresa con el mundo que los rodea en beneficio de las organizaciones, ya que, pueden realizar sus labores o tareas diarias de forma más eficiente.

Por lo tanto, mientras más colaboradores satisfechos tenga la empresa, mayores resultados han a tener, por lo que los colaboradores totalmente satisfechos rinden más que los que están insatisfechos. Por ende, realizaremos diagnósticos de

sucesos que pasen en dicha empresa para, diseñar e implementar una propuesta de mejora en Cineplanet los olivos, pero, siempre estableciendo mecanismos de control, evaluación y seguimiento obteniendo los óptimos resultados.

Para finalizar, en el desarrollo de mi investigación se presentarán diversas fases teóricas como antecedentes del estudio el cuál describe la problemática, el tema, objetivos, otros: por otro lado, se plasmará un marco teórico, en base a las variables y dimensiones de estudio, adicional a ello se desarrollará un marco referencial donde se detalle todos los puntos que involucran a Cineplanet los olivos, CP Norte. También, se analizarán los resultados obtenidos en base a un estudio mediante un cuestionario al personal, por último, se realizarán sugerencias y conclusiones en beneficio de la empresa.

De tal manera nos planteamos como un objetivo general la implementación y diseño de una propuesta de mejora para incrementar la satisfacción laboral en Cineplanet los olivos, CP Norte. Lo que nos va a permitir mejorar diversos factores motivacionales contribuyendo con diversos beneficios que influyen en la satisfacción de los empleados de Cineplanet.

Para obtener resultados específicos y concretos se realizó un estudio de satisfacción mediante un cuestionario a 118 colaboradores de la empresa CP Norte. En la que, nos arrojó que carecen de satisfacción laboral, carecen de beneficios laborales y que no existe factores de satisfacción, lo cual, es preocupante para nosotros tener gente insatisfecha, por lo que, puede provocar absentismo laboral,

faltas injustificadas, bajo rendimiento, mal desempeño en la realización de sus tareas, baja motivación y por último alta rotación de personal.

Por último, durante el estudio y elaboración de la propuesta de mejora se están planteando diseños que influyan en sus empleados, brindándoles diversos beneficios como plantillas con métricas de control, seguimiento y evaluación constante para que nuestra propuesta sea viable. Además de crear diversos programas que beneficien y ayuden a la empresa a contrarrestar la insatisfacción que existe en su personal, ayudando a recuperar su credibilidad en corto plazo.

Capítulo I: Antecedentes del Estudio

En el presente capítulo se detallará el título de la propuesta a desarrollar, además, los diferentes factores que afectan de forma negativa la satisfacción laboral en la empresa a investigar, por tanto, se aplicaran metodologías determinando cada uno de los objetivos; para, exponer y aplicar una propuesta con acciones de mejora dentro de Cineplanet.

1.1. Título

Propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020

1.2. Planteamiento del problema

Se realizará el presente informe de investigación, ya que, actualmente la satisfacción está plasmada dentro diversas fases de las organizaciones locales, nacionales e internacionales como parte importante del recurso humano (personal laboral). Es por ello, que en esta investigación hablaremos de la satisfacción laboral dentro de la empresa Cineplanet los olivos.

La satisfacción laboral en Cineplanet se ha visto influenciada por la falta de motivación, ganas de realizar sus labores, malas relaciones interpersonales, métodos de aprendizaje inadecuados, instalaciones inapropiadas y otros factores que hacen que se estanque la satisfacción laboral de los colaboradores de dicha empresa, por ende, se está realizando la presente

investigación para determinar las diferentes causas y problemas que aqueja a nuestro personal haciendo que la satisfacción no sea plena.

Por otro lado, se observa que la mayoría de los colaboradores se siente insatisfechos, por los motivos siguientes: económicos, beneficios laborales, horarios rotativos y cruzados, tareas difíciles sin capacitación, escasa motivación, escasa capacitación, falta de relaciones interpersonales, falta de oportunidades de crecimiento personal y profesional, entre otros.

Por lo tanto, plasmaremos una propuesta de mejora en donde se aplique métodos de trabajo en conjunto, es decir, tanto del personal administrativo, gerencial, como de cada uno de los colaboradores que laboran en ella, por lo tanto, nos ayudaremos con estrategias para detectar la insatisfacción de personal mediante el DIAGRAMA CAUSA – EFECTO, el cual nos permitirá darnos cuenta de las falencias que influyen en la satisfacción laboral de nuestros colaboradores y cuáles son las habilidades que poseen cada uno de ellos, para poder trabajar y aumentar la satisfacción dentro de la empresa.

Generalizando todos los temas ya expuestos y analizados de dicha organización podemos decir que: existen problemas con el trato a los colaboradores, algunos beneficios y remuneraciones, adicional, se sienten insatisfechos por los horarios rotativos y otros inconvenientes que se plasmarán en el desarrollo de la investigación.

1.3. Objetivos de la investigación

Nos planteamos los siguientes objetivos

1.3.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

Diseñar la propuesta de mejora de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

Establecer las métricas de control de la propuesta de mejora de la satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

Establecer los mecanismos de implementación de la propuesta de mejora de la satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

1.4. Justificación

Se procederá a realizar la justificación del presente informe de trabajo de investigación, el cual, se va a desarrollar en basándonos en 3 aspectos: teórico, metodológico y práctico.

1.4.1. Justificación teórica

Se realizará el presente informe de trabajo de investigación, en donde, no permite a los investigadores apreciar diferentes medidas para elaborar una propuesta de mejora, tomando en cuenta aspectos importantes de satisfacción laboral dentro de la empresa Cineplanet los Olivos, para ello, llevaremos un análisis detallado basándonos en diferentes autores que estamos investigando, de los cuales, sus teorías están enfocadas en mantener, mejorar, complacer, satisfacer, ayudar a tener una mejor satisfacción y que sea plena para nuestros colaboradores, por lo tanto, se dará soluciones a los problemas o problemática encontrada en nuestra empresa.

1.4.2. Justificación metodológica

Puedo decir que en el presente informe de trabajo de investigación permite procesar los resultados encontrados con referencia a la satisfacción laboral de los empleados de Cineplanet los Olivos. Para ello, realizaremos encuestas las cuales serán analizadas mediante datos estadísticos mostrando las relaciones y varianzas que existen entre la satisfacción laboral y sus dimensiones, con el único fin de mantener satisfechos a sus trabajadores, es decir, si el grado de satisfacción aumenta o se mantiene, entonces, tendemos colaboradores más productivos, los cuales, quieran o accedan a seguir creciendo dentro de la organización.

Por consiguiente, es importante realizar el presente informe de trabajo de investigación, ya que, atreves del análisis de sus resultados plasmaremos

beneficios laborales y/o remunerativos, con el fin de aumentar la productividad de nuestros empleados, adicionalmente, se van a mejorar las relaciones interpersonales para así tener un mejor clima laboral el más agradable; y, por último, analizaremos los factores de satisfacción, todo ello, nos va ayudar a tener la satisfacción deseada.

1.4.3. Justificación practica

Se realizara el presente informe de trabajo de investigación para poder contribuir en el mantenimiento de una adecuada satisfacción laboral, brindando a nuestros colaboradores beneficios laborales, y/o remunerativos, buenas relaciones interpersonales y analizar factores que implican en la satisfacción laboral, todo ello, permitirá a Cineplanet los Olivos incrementar la productividad de los colaboradores, ser más eficientes, tener menos gastos en rotación de personal, incrementar la rentabilidad, etc.

Por tanto, dicha investigación ayudara a mejorar los diversos problemas que emos encontrado y aquejan a la empresa, ya sea, internas o externas. Por ello, se consta que hasta la fecha no existe un trabajo similar.

1.5. Metodología

Se planteará el método hipotético deductivo, según Bernal, c. (2010) nos dice que es el método de razonamiento, el cual, indica que analizamos los diversos problemas encontrados racionalmente, para buscar obtener conclusiones lógicas comprobando su validez para aplicarlo. (p. 60). Es decir,

es el pensamiento racional que va de lo general a lo particular, en donde, se analizara la problemática y se plasmara estrategias para cada objetivo específico propuesto.

Para realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en Cineplanet los olivos 2020: se elaborará encuestas para analizar en qué condiciones esta la satisfacción en nuestra empresa basándonos en las teorías de Maslow y la de dos factores de Herzberg, teniendo claro lo siguiente ¿Qué deseamos medir y para qué?; adicional, se construirá una encuesta con preguntas claras, sencillas y que sea corta para que los colaboradores no se cansen. Por tanto, se indicará que todas las respuestas serán estrictamente confidenciales

Diseñar la propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet 2020: plasmaremos formatos en donde analizaremos la problemática a encontrada, brindaremos recomendaciones, analizaremos los resultados y tomaremos acciones correctivas.

Establecer las métricas de control de la propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los olivos 2020: plasmaremos métricas de cumplimiento por parte de todo el personal de dicha empresa donde se implementará la propuesta de mejora (estabilidad laboral, mejor clima laboral, capacitación continua, evaluaciones y feedback, implementar beneficios laborales, realizar check list, otros).

Establecer mecanismos de implementación de la propuesta de mejora de

satisfacción laboral en Cineplanet los olivos 2020: se elaborará los mecanismos siguientes (lanzamiento del piloto, identificar lo que deseamos medir, los beneficios, necesidades de los trabajadores, diseño de propuesta, implementación de la propuesta y mecanismos para mejoras de lo propuesto).

1.6. Definiciones

1.6.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una calidad de vida de los trabajadores dentro sus puestos de trabajo en su empresa donde labora. Es decir, la satisfacción laboral depende muchas veces de las características de los puestos de trabajo, necesidades, organización de tareas y diversas cualidades que posee cada uno. Por tanto, una inadecuada organización de actividades individuales y el entorno de su empresa donde labora puede ocasionar desmotivación, contribuyendo a la insatisfacción. (Gómez, M., D. Balkin, & R. L. Cardy, 2008, p 70 – 72).

Según Robbins, E. P. & Coulter, M. (2005). La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Por otro lado, describe que la satisfacción en laboral es una actitud más que un comportamiento, es el resultado que interesa a muchos gerentes, ya que, es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización. (p. 343).

Según Flores, G. R. (2016). Define que la satisfacción laboral es la actitud

que cada trabajador de una empresa presenta en su centro de trabajo, por lo que dicho comportamiento de actitudes están basadas creencias y valores, las cuales lo desarrollan en su propio centro de trabajo. (p. 69).

Según Brooke. A; Russell. S. & Price, J. L. (1998), nos dicen que la satisfacción laboral ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta efectiva ante la situación de trabajo. (p. 85 – 86).

Según Flores. J. (1996). Nos dice que la satisfacción laboral no solo es causa de un buen desempeño, es decir, el grado de satisfacción va cambiando de persona a persona, ya que, hay varias tendencias en los colaboradores que presentan correlación con la satisfacción en el trabajo como: edad, nivel de educación, experiencia en el puesto. (p. 88).

Según Herzberg, F. (1993). Define a la satisfacción laboral como un resultado de la falta de motivación, por otro lado, los factores de la motivación ayudan a incrementar a la satisfacción del individuo que labora en una empresa, pero todo ello, afecta sobre la satisfacción. (p. q).

Según Chiavenato, I. (2011). Define a la satisfacción laboral, como una calidad de vida en el centro laboral, ya que, satisfacen las necesidades de cada miembro de acuerdo con las diferentes experiencias vividas en la misma empresa que laboran. (p. 30).

1.6.1.1. Dimensiones de satisfacción laboral

Trabajaremos con las siguientes dimensiones que ayudan a mejorar la satisfacción laboral dentro de las empresas u organizaciones que quieran obtener diferentes beneficios e incrementos en sus utilidades.

Beneficios laborales

Los beneficios son los conjuntos de aportes sociales, organizacionales, bajo reglamentos o no, son ofrecidas de forma voluntaria por la empresa; adicional a sus obligaciones legales según la ley del trabajador, por otro lado, existen diferentes beneficios ya sean gratuitos, remunerativos, otros; los cuales se realizan con el objeto de satisfacer diversas necesidades de la naturaleza de cada colaborador dentro de la organización.

Para ello, plantearemos los diferentes beneficios que se ofrece en Cineplanet los olivos.

- **Beneficios de estudios:** Se les brinda un descuento en centros universitarios e institutos del 20%, 5%, para los colaboradores que son parte del grupo Intercorp.
- **Beneficios de descuentos para compras:** Se les brinda a los colaboradores descuentos de compras en tiendas por departamento, centros comerciales, centros de comidas rápidas, en supermercados como Wong, plaza vea, vivanda, además les rinda

descuentos si pagan con su tarjeta cuenta sueldo a la que todos los colaboradores somos acreedores al momento de nuestro contrato.

- **Beneficios de descuentos en el mismo centro laboral:** A los colaboradores se les da rentradas y combos de productos de nuestra empresa para que lo utilicen de forma gratuita, y así disfruten momentos felices junto a su familia.
- **Beneficios de cartillas de tiempos libres:** Nuestros colaboradores son acreedores de cartillas donde se les brinda beneficios de tiempos libres de 1 día al mes adicional a su descanso semanal, solo por estudios.
- **Beneficio de Horarios flexibles:** Se brinda la elaboración de sus horarios flexibles para no perjudicar a los colaboradores que están estudiando.
- **Beneficio de certificaciones:** Se da certificaciones a los mejores colaboradores que se desempeñan en determinadas áreas y son elegidos para ascensos a mejores puestos laborales.
- **Beneficios de premios:** Se premia el esfuerzo dentro del centro laboral, ya que es importante para el clima laboral.
- **Beneficio de capacitaciones constantes:** Se brinda

capacitaciones constantes en primeros auxilios, en billetes falsos, otros, para realizar sus tareas de manera segura.

Los beneficios laborales ayudan a mejorar el clima laboral dentro de la empresa, además, tiene por fin aumentar la motivación de los colaboradores y cada uno se sienta comprometido con su puesto laboral, con sus tareas y con su organización.

Relaciones interpersonales:

Se dice que las relaciones interpersonales dependen mucho para una buena satisfacción, ya que ellas ayudan a tener emociones buenas en relación un buen desempeño laboral y siendo eje fundamental de cada una de sus vidas.

Según Likert, R. (1961) plantea que no existen únicas formas de relacionarnos personas, por tanto, los jefes debemos considerar los perfiles de nuestros empleados a cargo, en donde, priorizaremos sus habilidades de cada uno, destrezas, sus necesidades, los valores que poseen e inquietudes para así poder ofrecer buenas relaciones interpersonales y un grato ambiente laboral. P. 48.

Para ello, plasmaremos varios conceptos analizados en Cineplanet que han ayudado a mejores relaciones laborales y que ayudaran a los colaboradores a estar más motivados y satisfechos al momento de realizar sus tareas diarias dentro del ámbito laboral.

- **Relación con sus amigos fuera del centro laboral:** Ayuda a que los colaboradores lleguen a sus centros laborales felices, motivados y satisfechos llenos de energías a realizar sus tareas diarias.
- **Relación con sus compañeros de trabajo:** Debe existir un grado de confianza que se tiene cada colaborador con sus pares ayuda a fortalecer lasos de aceptación de uno mismo.
- **Relación con sus jefes dentro y fuera del centro laboral:** Este tipo de relación reconforta a que los colaboradores sientan que son importantes para la empresa y para sus superiores.
- **Relación con el área administrativa:** Es importante que el área administrativa conozca a su personal ante cualquier necesidad, para brindar reconocimientos por su desempeño o realización de excelentes tareas, así los colaboradores se sientan felices y llenos de satisfacción.
- **Relación con los clientes:** Se debe entrenar capacitar a los colaboradores para generar buenas relaciones con los clientes, para que estén felices con ellos mismos y transmitan felicidad y satisfacción entre ellos.
- **Relación con sus familiares:** Las relaciones con sus familias

deben ser las mejores para que nuestros colaboradores entren al centro laboral satisfechos de felicidad y a realizar sus tareas de manera eficiente.

- **Relación entre nivel de puestos:** Se debe analizar si existe respeto entre diferentes puestos jerárquicos y se debe generar un grado de confianza a través de las diferentes jerarquías y niveles de puestos.

Según Marrero. H. & Gámez. E (2015) dice que las relaciones interpersonales ayudan a estar motivados siempre, además, siempre han sido ejes básicos en el desarrollo personal, laboral y familiar colaborando a que los colaboradores o trabajadores estén 100% motivados y con un buen estado de ánimo.

Las relaciones interpersonales se dice que muchas asumen una labor clave en el desarrollo de los colaboradores e individuos dentro de un ámbito laboral y personal; ya que, por medio de esas fases se adquiere capacidades sociales vitales para su desarrollo y crecimiento de sí mismo, por lo que, la falta de las relaciones interpersonales ocasionaría grandes riesgos despidos laborales, desconexión de tareas y limitantes de su satisfacción.

Factores de satisfacción

Según Herzberg. F. (1966). Da a entender que hay dos factores que

influyen a la motivación de las personas, haciendo que la satisfacción laboral mejore y aumente dentro de la empresa.

Por otro lado, la separación de los factores de satisfacción según Herzberg. F. (1996). Ayuda a responder interrogantes motivadoras y satisfactorias que generan políticas vanguardistas y mejores beneficios para incrementar la motivación de sus empleados y tener mejor satisfacción.

También se dice que existe factores que evitan estar satisfechos y que no proporcionan motivación como: supervisión, políticas de la empresa, el sueldo, la vida personal, el estatus, la seguridad, etc.

Según Robbins. S. (1996) nos dice que los factores que requieren los trabajadores dentro de la satisfacción es sentirse realizado y brindar aportes importantes a su empresa dando cada uno el cien por ciento de sus capacidades. (p. 67).

También existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral como son:

Retos del trabajo

Recompensas monetarias

Recompensas no monetarias

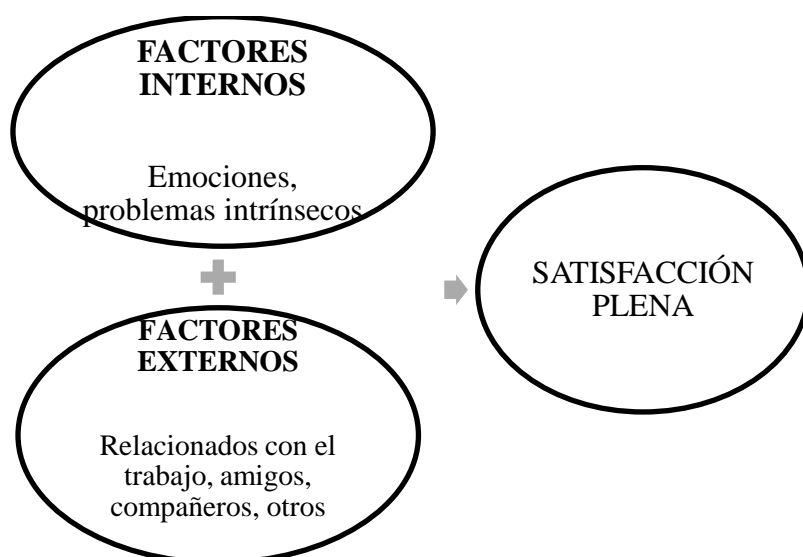
Regalos e obsequios

Condiciones favorables dentro del centro laboral

Compañerismo

Jefes que brindan apoyo a sus subordinados

Figura 1. Factores que influyen en la satisfacción laboral plena



Fuente: Elaboración propia

Según Gómez, M., D. Balkin, & R. L. Cardy. (2008) nos dice que existen factores de SL a los que se les conoce como factores motivadores internos en el trabajo, por ello, si dichos factores no existen entonces los colaboradores no estarán lo suficiente motivados para realizar sus tareas, por tanto, se debe trabajar con los siguientes factores reconocimientos, oportunidades, otros. p. 171.

1.7. Alcances y limitaciones

1.7.1. Alcances

En el presente informe de investigación vamos a analizar la problemática desde diferentes puntos teóricos de la satisfacción laboral, dentro de

Cineplanet los olivos, para ello, utilizaremos el método de la observación y validaciones de expertos en temas relacionados de otros autores que hayan desarrollado este tipo de investigaciones.

1.7.2. Limitaciones

Falta de estudios realizados en la empresa para ayudar a la mejora de la satisfacción laboral dentro de Cineplanet los olivos. Adicional a ello, se resalta que el espacio geográfico donde se realizara el presente plan será en la ciudad de Lima – Los Olivos, en la empresa Cineplanet norte, para ello, tendremos en cuenta que dicha investigación se realizara en un tiempo menor a un año, considerándose el inicio en marzo del 2020.

Por ello, plasmaremos más a detalle a continuación:

Geográfica:

Debido a que Cineplanet los olivos posee varios trabajadores es casi imposible llegar a investigar a todos y saber a fondo lo que se piensa de su empresa.

Tiempo:

Por la complejidad de la situación al no permitirnos salir de casa por la pandemia Covid 19 nos es difícil investigar dentro de la empresa, ya que sus puertas de su cine no están abiertas al público.

Información:

Se tiene que contar con autorizaciones firmadas de la plana gerencial para obtener diversos accesos a su información y también autorizarnos para hacer

uso de sus instalaciones para dicha investigación.

Económico:

El factor presenta in factor de suma importancia ya que por el momento no se está obteniendo ingresos para poder movilizarse a dicha empresa, además los costos han incrementado por motivo de la pandemia Covid 19.

Capítulo II: Marco Teórico

En este presente capítulo contextualizaremos los diversos contenidos de las teorías investigadas y las cuales son requeridas para la elaboración de la propuesta de mejora, también, se explicarán diversas fuentes acerca de mejoras de la satisfacción laboral dentro de Cineplanet los Olivos 2020.

2.1. Conceptualización de variables

2.1.1. Satisfacción laboral

Se entiende por satisfacción laboral el grado de conformidad que tiene cada persona en su centro laboral, además, la motivación que tiene y obtiene de su entorno laboral amigos, compañeros, jefes, otros. (Pérez, P. J & Gardey. A. 2011, p. 64).

Es decir, la satisfacción es el estado de ánimo que tiene un trabajador a cada momento dentro de la empresa, por lo que, dichos estados de ánimo son transformados en estados positivos, placenteros dentro del trabajo o vida personal. (Blum. M & Naylor. J. 2006).

La satisfacción en el centro laboral, y la satisfacción de todas las

necesidades de la persona son fundamentales para que el individuo logre los mejores resultados a favor de la empresa y ayude a su crecimiento mental, corporal, de seguridad, físicas, personales. (Maslow. A, 1943, p. 109).

La teoría de Maslow fomenta las necesidades humanas esenciales mediante el diagrama de la jerarquía de necesidades:

Figura 2. Necesidades para tener una mayor satisfacción



Fuente: Elaboración propia basado en la pirámide de necesidades de Maslow.

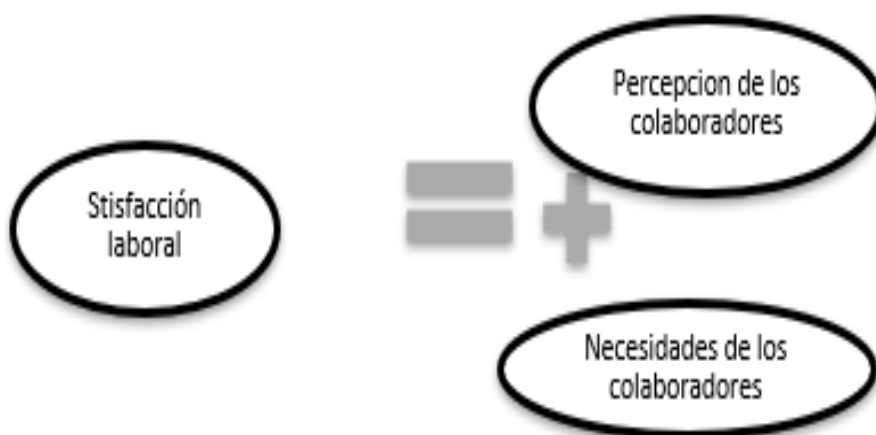
Según Juárez, M. J. (2015) define la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo, además se evalúa como estados de ánimo motivacionales que se derivan de una evaluación al trabajo o las experiencias obtenidas de

una persona de acorde a lo laboral. P. 146.

La satisfacción laboral está relacionada con las diversas tareas que realizan las personas dentro de su empresa o centro laboral, es decir satisfacción es sinónimo de felicidad y concepto de esto placentero. (Díaz, B. C. 2005, p. 134).

Según Gonzales, L. L. (2001) dice que la satisfacción laboral es la motivación interna de cada persona, además indica que también proviene de una motivación por parte de la empresa, la que ocasiona una satisfacción más completa y ayuda a los trabajadores a desempeñarse mejor, obteniendo los óptimos resultados laborales y personales. Por consiguiente, se dice que la satisfacción es mayor si la empresa reconoce el esfuerzo que su trabajador realiza dentro de ella. P. 87.

Figura 3. Satisfacción en los colaboradores



Fuente: Elaboración propia

2.2. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante, ya que, reduce riesgos psicológicos en los empleados, riesgos sociales y también es de ayuda en la rentabilidad de todas las organizaciones. Por consiguiente, la satisfacción es sumamente importante en el desarrollo personal para transmitir un mejor bienestar social y ayudar siempre a realizar un buen trabajo, además, que posee aspectos de calidad a la empresa y sus trabajadores. (Kathleen, C. 2001).

Sin duda la satisfacción laboral es de suma importancia dentro de las organizaciones ya que está involucrada con la parte esencial de la empresa que son el talento humano o los trabajadores son el valor más importante dentro de una empresa u organización, por tanto, mantener a sus empleados satisfechos ayuda a la empresa a obtener mayores resultados, ya que, sus colaboradores aumentaran su desempeño.

Menor rotación de personal: los trabajadores que les gusta el trabajo tienen menos razones para renunciar, el cual, genera un ahorro de tiempo y dinero en nuevas contrataciones por parte del área de RR.HH.

Faltas al centro laboral: los empleados satisfechos no faltan consecutivamente salvo un evento urgente, de ahí, el aumento de la

productividad planteada al día, continuación de lo planeado y reducción del trabajo diario.

Aumento de la productividad: por lo general los trabajadores satisfechos sin importar los cargos tendrán mayor desempeño y desenvolvimiento dentro del área laboral que aquellos que no se encuentran satisfechos (trabajadores insatisfechos), de allí que existen compañías más eficaces que otras, por lo que poseen mayor cantidad de colaboradores felices.

Mayor lealtad: cuando los colaboradores se dan cuenta que las empresas toman en cuenta las necesidades y valoran el esfuerzo que dan cada día tienden a desempeñarse con mayor ahincó y más compromiso a favor de su organización.

Aumento de la rentabilidad de la empresa: cuando las organizaciones tienen a mayor parte de sus colaboradores satisfechos, esto ayuda a que los colaboradores entreguen el 100% de sí mismos y ayuden al crecimiento organizacional, a diferencia de los insatisfechos que realizan sus labores al 70% afectando la igualdad de la producción.

Desarrollo de mejores tareas laborales: si un colaborador se siente satisfecho realizara sus tareas de manera eficaz, a diferencia de un empleado insatisfecho realizara sus tareas a medio terminar o lo termina con defectos o deja incompleta; por lo tanto, si los empleadores queremos que nuestros colaboradores den lo mejor de sí mismos, tenemos que brindarle diferentes

métodos de satisfacción.

Por otro lado, la satisfacción laboral es importante en todas las empresas, en cualquier rubro comerciales, financieras, de servicios, etc., ya que, todas ellas trabajan con talento humano que necesita estar bien consigo mismo, con el trabajo, con sus compañeros y jefes para poder estar en óptimas condiciones y dar lo mejor de sí colaborando al logro de una cultura mejor y los mejores resultados.

2.3. Modelos de satisfacción laboral

Para analizar y medir la satisfacción laboral nos basaremos en diferentes autores con sus respectivos modelos en la descripción de diversas dimensiones, los cuales, nos será útil en la comparación y poder elegir el más adecuado al momento de realizar el análisis a los colaboradores de Cineplanet los Olivos.

2.3.1. Modelo de satisfacción laboral de Herzberg

Herzberg, F.; Mausner, B. & Bloch, S. B. (1993). Planteo un modelo basado en una satisfacción mediante los factores intrínsecos, es decir, son aquellos factores que ayudan a motivar a los colaboradores, también, indico que existen factores de insatisfacción los cuales son extrínsecos denominados higiénicos.

Figura 4. Modelo de factores motivadores dentro de la SL de Herzberg

Factores higiénicos	Factores que motivan
Condiciones del centro laboral	Asensos
Relaciones interpersonales con jefes y compañeros	Reconocimientos
Políticas de empresa y clima laboral	Desarrollo personal
Salarios	Responsabilidad
Beneficios laborales	Realización profesional
Estabilidad laboral	Cumplimiento de metas

Fuente: Elaboración propia en base a Herzberg.

2.3.2. Modelo de Rensis Likert

Según Likert R. (1961). Nos habla de lo convencido que estuvo con diversas evidencias que encontró de la satisfacción centrada en la base de la supervisión de los jefes mediante exigencia al cumplimiento de tareas de sus colaboradores, por otro lado, describe una fase que era la supervisión centrado en el empleo, el cual es totalmente contradictorio a lo anterior, en donde, se les brinda un poder a los subordinados, es decir, los empleados serán el foco principal en las organizaciones. P. 43.

Por tanto, plasmaremos algunas características basados en la supervisión de los empleados: control general, ayudar a los colaboradores para mejorar la productividad, se acepta la opinión de los trabajadores, empleados involucrados en los cambios de métodos, procedimientos y cumplimiento de objetivos.

Además, Nos dice que este tipo de modelo es de suma importancia para la medición del del clima organizacional dentro de las empresas, es decir, el tipo de percepción que perciben los colaboradores acerca del cómo se sienten dentro de su puesto laboral, además, se basan en variables como: causales, de intervención y finales.

Causales: son procesos o procedimientos que pueden ser modificados por las organizaciones y plana directiva: políticas, liderazgo, estrategias, otros.

De intervención: representan el cómo está la empresa internamente: las actitudes, métodos de comunicación y motivación de sus empleados.

Finales: completamente independiente de las variables ya mencionadas; vendrá hacer todos lo que obtiene la organización: incremento de productividad, mayores resultados, disminución de costos, otros.

Además, Likert, R. (968). En toda su trayectoria ha plasmado sistemas que utilizan las áreas administrativas y gerenciales para dirigir y mejorar la satisfacción:

Autoritario coercitivo. Sistema 1: en esta fase las organizaciones no confían en sus empleados y en muy pocas oportunidades se acepta las opiniones de sus empleados. Es decir, todas las decisiones provienen de los

altos mandos o áreas gerenciales hacia los subordinados.

Autoritario benevolente. Sistema 2: en esta etapa se brinda un poco de confianza a los subordinados, pero con miedo por parte de ellos ya que se brinda castigos o premios a los que más sobresalen, de igual manera, la mayor parte de decisiones es proveniente de los altos mandos administrativos.

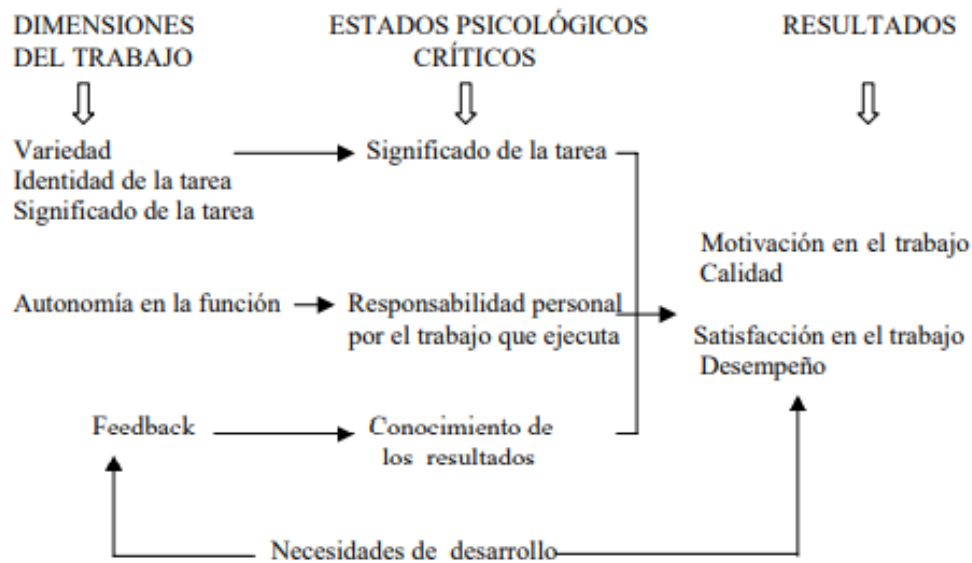
Consultivo. Sistema 3: en esta fase se brinda más confianza a los subordinados en la toma de decisiones, es decir, 50% altos mandos y 50% colaboradores, delegando a menudo tareas de importancia tanto a directivos como subordinados.

Participativo. Sistema 4: este nivel es el más recomendado a las organizaciones para que se mejore la satisfacción laboral, es decir, brindar confianza plena a sus trabajadores para la toma de decisiones. Por lo tanto, acá toda la organización está motivada al 100% mediante premiaciones, metas, incremento de resultados en conjunto al cumplimiento de objetivos planificados.

2.3.3. El modelo de características de una función

Los autores Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Describen que la satisfacción en el centro laboral es el resultado de todas las labores que los individuos realizan. Por ello, se dice que se puede encontrar métodos y formas de una adecuada organización de tareas, para que los colaboradores tengan autonomía y responsabilidad por las tareas que realiza, por otro lado, se le brindara feedback para reforzar sus conocimientos vs los resultados obtenidos. P. 109 - 110.

Figura 5. Características centrales de la satisfacción dentro del trabajo.



Fuente: Elaborado por Hackman, J. R. & Oldham, G. R.

2.3.4. Modelo de satisfacción por facetas

El autor Lawler, E. (1973). Habla de un resultado que se obtienen a través de una discusión de los individuos, es decir, piensan que es lo que deberá recibir y cual es lo que efectivamente recibió; por lo tanto, en este modelo se realiza comparaciones intrapersonales e interpersonales. Para encontrar una verificación adecuada. P. 113.

Por otro lado, menciona tres situaciones que pueden ocurrir en la comparación de una cantidad recibida y lo que recibe efectivamente:

Primera situación $QDR = QER$ Satisfacción

Segunda situación $QDR > QER$ __Insatisfacción

Tercera situación $QDR < QER$ ___Sentimiento de culpa; inequidad

2.3.5. Modelo dinámico de satisfacción en el trabajo

Según Ulrich. H. & Brüggemann. S. (1975). Nos dice que la satisfacción laboral en este modelo se basa mayormente en la interacción entre los trabajadores y sus respectivas situaciones laborales, obteniendo como resultado mayor satisfacción en cuanto los colaboradores tengan el poder de controlar las situaciones de laborales.

Adicional a ello, plantea variables de 3 tipos: 1era congruencia o discrepancia, es la diferencia de las situaciones laborales y los valores de los trabajadores, la 2da son los cambios que se producen en las metas propuestas por los individuos y la 3era es cada comportamiento que realiza el trabajador para lograr solucionar diversos problemas.

2.3.6. Modelo interactivo de la SL

El autor Snyder & Ickes (1985). Plantea que la satisfacción en el trabajo en este modelo no es entendida como un producto exclusivamente de las personas o situaciones que se dan dentro de la organización, ya que, las diferentes funciones podrían ser entes motivadores para algunos

colaboradores y para otros desmotivadores; en esta fase se trabaja en base a 2 modelos interactivos de investigación: congruentes y de interacciones dinámicas; además describe 3 ideas para el estudio de SL.

- Los individuos pueden seleccionar sus situaciones propias, aceptando o rechazando de acuerdo a la situación que se da en el momento.
- Se da las relaciones interpersonales que guían a los trabajadores a relaciones más estables, es decir, se realiza contacto entre individuos.
- La interacción entre individuos será una perspectiva adecuada para realizar estudios de la satisfacción dentro del trabajo.

2.4. Análisis comparativo de la satisfacción laboral

En relación a este sub tema, a continuación, desarrollaremos algunos puntos que son ventajas de satisfacción laboral y cuáles serían las desventajas de no tener a nuestros colaboradores satisfechos. Se planteará una tabla de análisis comparativo donde analizaremos que la satisfacción dentro de nuestra empresa es fundamental.

Tabla 1. Análisis comparativo de los modelos de satisfacción laboral

	Autor	Concepto	Análisis
Satisfacción laboral:			
	Herzberg, F.; Mausner, B. & Bloch, S. B. (1993).	Es la satisfacción L. mediante factores motivacionales y la insatisfacción mediante factores higiénicos.	Se puede decir que para que haya una satisfacción completa se tienen que brindar motivación y corregir factores higiénicos.
○ Beneficios laborales	Likert R. (1961).	La SL se centra como foco principal en los colaboradores, es decir, supervisión centrada en el empleado.	Se plantea una supervisión que ayuda a cada colaborador a mejorar en el desarrollo de sus tareas

○ Relaciones interpersonales	Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976).	La SL en el centro laboral es el resultado de todas las labores que realizan los trabajadores.	Se dice que para que los colaboradores se sientan satisfechos tienen que realizar bien sus tareas diarias.
○ Factores de satisfacción	Lawler, E. (1973).	La SL se basa en las comparaciones y relaciones interpersonales e intrapersonales.	Se dice que los colaboradores comparan los beneficios que obtienen por parte de la empresa
	Ulrich. H. & Brüggemann. S. (1975).	La SL se da cuando los colaboradores tienen el poder de controlar las situaciones laborales.	Para que un colaborador se sienta satisfecho tiene que tener control de sus tareas y solucionar los problemas que se presentan.
	Snyder & Ickes (1985).	La SL se basa en eventos motivadores para determinados colaboradores que se dan dentro de la empresa.	Se describe que todos los eventos no son motivadores para todos los colaboradores, ya que tienen distintas preferencias

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Análisis comparativo de satisfacción laboral

Ventajas: Colaboradores satisfechos	Desventajas: Colaboradores insatisfechos
Se generará un incremento de la productividad, aumento de la rentabilidad, disminución de gastos por contratación de personal, entrenamiento, otros,	La empresa contara con colaboradores insatisfechos, desmotivados, menos productivos, lentos en la atención, poco eficientes en la realización de sus labores diarias, bajas en las ventas por falta de motivación
Poca presencia de la rotación de	para una buena atención

Fuente:

Elabora
ción
propia

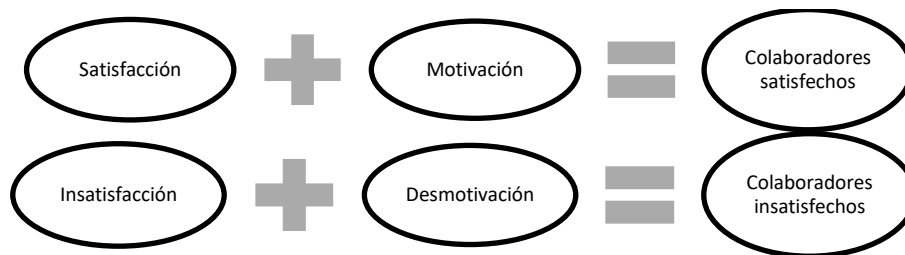
personal, menos renuncias, ausencias o faltas a su centro laboral; por otro lado, los colaboradores se desempeñarán mejor estando motivados, felices y con mayores ganas de realizar sus tareas. Incrementa la satisfacción del cliente ya que los colaboradores lo atienden eficazmente, además, sus colaboradores serán más efectivos, leales y seguros de trabajar en el desarrollo de sus actividades diarias

y como consecuencia bajara la calidad de sus productos.

Se generará un mayor gasto en contratación de personal, se verán alta en la rotación de personal, aumentaran las ausencias o faltas de los colaboradores y se generaran mayores gastos en capacitación a nuevos colaboradores

Por último, disminuirá la afluencia de público por la mala atención en empresas de servicios y existirán posibles deficiencias en la elaboración de sus productos

ra 6. Comparación



Fuente: Elaboración propia

2.5. Análisis crítico de la satisfacción laboral

Luego de analizar el cuadro comparativo de la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones: beneficios laborales, relaciones interpersonales y factores de satisfacción; nos damos cuenta que es de suma importancia el análisis de las bases teóricas de diferentes autores, ya que, nos permite saber cómo iniciar y concluir un determinado estudio.

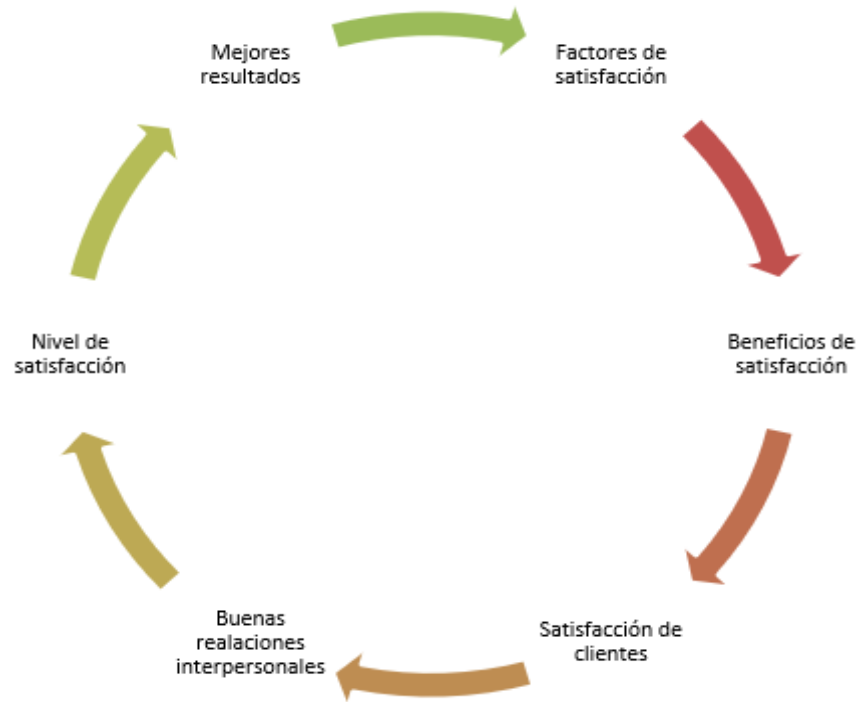
Por otro lado, nos ayuda a saber que metodología es la más adecuada para el

análisis de la satisfacción laboral mediante una encuesta de tipo escala Likert, el cual, ayude a determinar qué tipo de propuesta brindaremos a nuestros colaboradores para mejorar la satisfacción en cada uno de ellos y también, saber cuan viable será.

Del mismo modo, nos permitirá saber qué elementos influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet los Olivos, es decir, identificar los distintos modelos que ayuden a determinar cómo incrementar la satisfacción dentro de la empresa, dichos modelos pueden ser los factores motivadores e higiénicos de Herzberg y el modelo Likert cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por último, los modelos de la satisfacción ayudan a identificar oportunidades de mejora para obtener mejores resultados, los cuales se verán reflejados en las utilidades, crecimiento empresarial, competitividad en el mercado atracción de clientes potenciales y sobre todo ahorros en diferentes costos de personal. A continuación, se plantea posibles resultados al tener más colaboradores satisfechos.

Figura 7: Mayor satisfacción mejores resultados



Fuente: Elaboración propia

Para generar una adecuada satisfacción laboral se debe aplicar los términos anteriormente plasmados en la figura 5, toda propuesta para satisfacer a los colaboradores debe contener buenas relaciones interpersonales, equilibrar un nivel a todo el personal, basarnos en factores motivacionales, Todo ello, esto beneficiara a la empresa provocando mejores resultados y teniendo más clientes satisfechos

Capítulo III: Marco Referencial

En el presente capítulo presentaremos como está compuesta la empresa Cineplanet los Olivos, conoceremos su personal laboral, los puestos laborales, su misión, visión, valores cultura organizacional, propósito, organigrama, cuando fue creada, cuál es su rubro por quienes está conformada, cuáles son sus consumidores, de qué manera se maneja y todo lo que tenga que ver con su reseña más representativa.

3.1. Reseña histórica

La historia de Cineplanet empieza con la idea de 3 peruanos compañeros de universidad, que regresan del extranjero luego de terminar sus estudios de postgrado en el año 1998 para plasmar ideas de negocio e inversiones en nuestro país.

Es de allí que primero crearon la empresa Nexus Group (empresa perteneciente al grupo Interbank), en donde los jóvenes han identificado un mercado potencial en la industria de entretenimiento en oportunidades de crecimiento a nivel local y nacional.

En 1999 Nexus Group implemento los siguientes Cines: Cineplanet San Miguel, Cineplanet Centro de Lima, Cineplanet Miraflores y Cineplanet Alcázar, con el pasar de los años se fue aumentando de cines, continuando con Cineplanet Norte, Risso, Primavera, San Borja, entre otros.

Seguidamente en los años 2002, se abren cines la ciudad de Arequipa, luego en la ciudad de Piura, en el 2016 en Chiclayo, 2007 en Trujillo y así sucesivamente se fueron abriendo complejos cinematográficos hasta llegar a 41 complejos a nivel nacional y también internacional en el país vecino de Chile.

En la actualidad Cineplanet es una empresa multinacional y líder en la industria cinematográfica, líder en salas de cine y espectadores, líder en recaudación de ventas, además, posee últimas tecnologías 3D, xtreme, lacers, Cineplanet rime, entre otros.

3.2. Filosofía organizacional

La empresa Cineplanet ha ido modificando su misión, visión, valores con el paso de los años para así llegar más a sus colaboradores, clientes y proveedores, conservando su esencia para lograr cumplir con sus objetivos trasados basándose en su propósito planteado hasta lograr brindar un excelente servicio a sus clientes internos y externos.

3.2.1. Misión

Crear y brindar una experiencia extraordinaria de entretenimiento inolvidable

3.2.2. Visión

Ser la mejor opción de entretenimiento que impacte positivamente en la vida de las personas y la sociedad.

3.2.3. Propósito

Transformar un día común en historias extraordinarias y Hacer felices a las personas a través de la magia del cine.

3.2.4. Valores

Cálidos en el servicio: El cliente es nuestro norte, ya que nos conectamos con sus necesidades y trabajamos para hacerles felices a cada uno.

Íntegros y transparentes: Actuamos con honestidad y respeto mutuo, generando una cultura de confianza que nos inspira

Apasionados por nuestra gente: Creamos un ambiente feliz donde nos interesamos los unos por los otros.

Nos encanta ganar: Con la ayuda de colaboradores y clientes destacamos de la competencia siendo la cadena líder en todo el Perú.

Impulsamos la innovación: Somos un equipo empoderado y creativo, que experimentamos y aprendemos desafiando cada forma de realizar las cosas, para plasmar experiencias más amigables y divertidas.

3.2.5. Propuesta:

Implementación y renovación de los programas motivacionales que generen mayor satisfacción dentro de la empresa y en cada tarea que realizan. Es decir, ayudando a incrementar la productividad mediante el programa spider.

Figura 8. Propuesta de mejora en base a la satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

3.2.6. Cultura organizacional

La cultura es muy importante dentro del centro laboral o la empresa, ya que generar una buena cultura en sus colaboradores dará como resultado el cumplimiento de sus tareas para el logro de sus objetivos, además, favorece a la empresa a diferenciarse de otras organizaciones, ayudara a mejorar el compañerismo entre colaboradores y sobre todo favorecerá a que cada colaborador valore más su centro de trabajo.

Cineplanet se caracteriza con los siguientes eventos culturales con el único fin de fortalecer su cultura organizacional en concordancia con sus

objetivos.

- **Bienvenida a los nuevos colaboradores:** El área administrativa del complejo se encarga de adornar el cuarto de break del complejo con globos, bocaditos y logos de bienvenida para hacer sentir a los nuevos colaboradores como en casa, familia y sus nuevos amigos y compañeros le escriben mediante el grupo de WhatsApp mensajes de bienvenida.

- **Celebración de cumpleaños de sus colaboradores:** El área de recursos humanos en coordinación con el complejo donde labora la persona que está cumpliendo años, se le envía un correo felicitándole por su cumpleaños y cuando llega al complejo se le canta su cumpleaños con todos los colaboradores que se encuentran en turno obsequiándole una torta por parte de la empresa y área administrativa.

- **Reuniones de integración:** Cineplanet realiza reuniones de integración como fiestas de fin de año donde se realiza el encuentro de todo dos los cines del Perú, celebran con bebidas sin alcohol, juegos, sala de bailes, premiaciones, concursos, bocaditos y comida que hace que los colaboradores estén sumamente felices.

También organiza concursos de bailes entre complejos con invitados de yo soy.

Por otro lado, organiza torneos de olimpiadas n todas las

categorías. Fútbol, tenis, natación, etc.

- **Capacitación y charlas de seguridad y salud en el trabajo:** La empresa invita a personal capacitado en seguridad y salud en el trabajo para brindar charlas a los colaboradores.

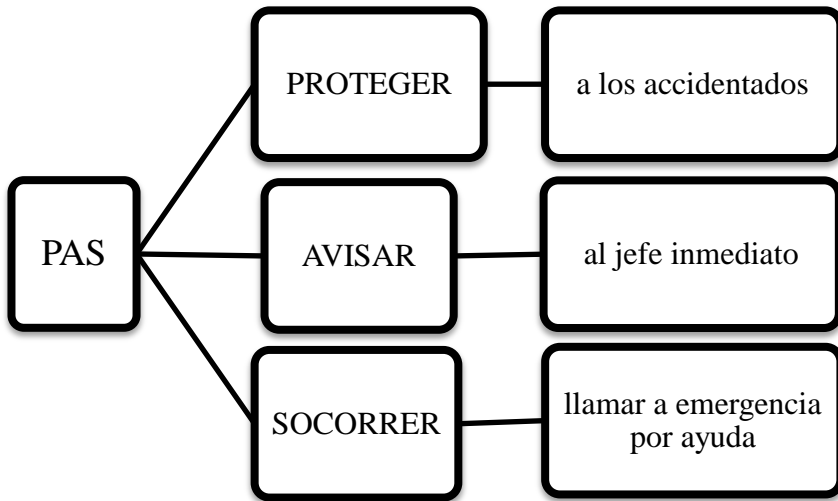
- **Capacitación sobre verificación de billetes, primeros auxilios, etc.:** La empresa convoca a todos sus colaboradores a reuniones en donde se le capacita en temas de primeros auxilios por un médico, en incendios por un bombero y en manipulación de alimentos por un especialista municipal.

- **Celebración de fechas importantes:** Cineplanet celebra fechas importantes como el día de la mujer donde se realiza un agasajo para cada colaboradora que labora en la empresa, también celebra el día del trabajador, en donde a cada trabajador se le brinda un obsequio, también celebra Halloween en donde todos los colaboradores asisten a laborar disfrazados de una temática, otras celebraciones.

3.2.7. Política de seguridad

La política de Cineplanet es velar por la seguridad y salud de sus colaboradores, clientes y sus proveedores ofreciéndoles ambientes seguros y protegiéndoles de cualquier accidente dentro del centro laboral.

Figura 9. Ante accidentes dentro de Cineplanet



Fuente: Elaboración propia

3.2.8. Modelo de servicio

Cineplanet se basa en un modelo de servicio para sus clientes que posee una herramienta única que guía la interacción con nuestros clientes:

Figura 10. Modelo de servicio



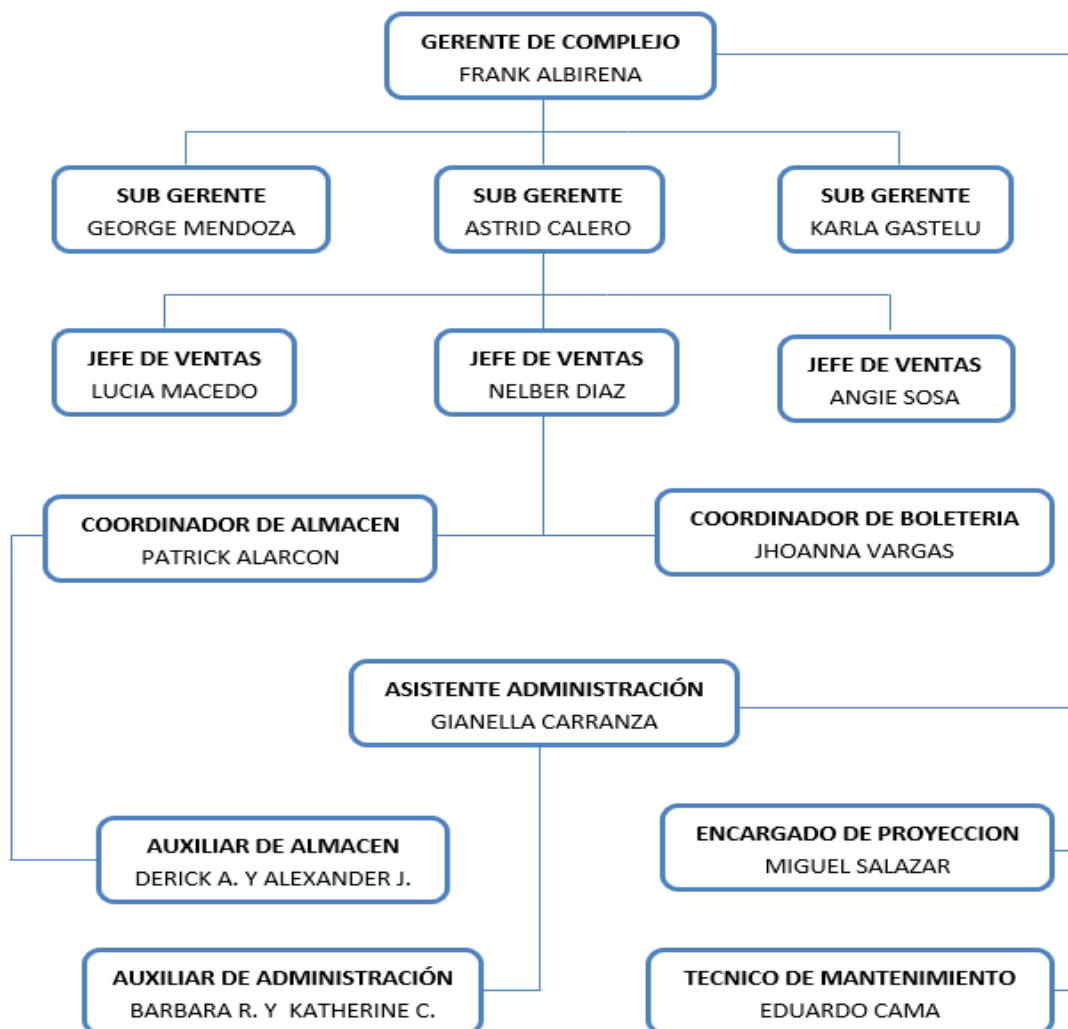
Fuente:
Elaboración propia
basándose

en la cultura de Cineplanet

3.3. Diseño organizacional

Se plasma el siguiente organigrama.

Figura 11. Organigrama de Cineplanet los Olivos - Norte



Fuente: Elaboración propia

En el organigrama planteado visualizamos los cargos organizados de manera jerárquicamente con el único fin de brindar cumplimiento a cada objetivo propuesto, por lo tanto, a continuación, detallaremos las principales funciones de

cada puesto:

Funciones del gerente de complejo: son las siguientes

Tabla 3. Funciones del gerente de complejo

Conversar con clientes para validar la calidad de la dulcería.
Conversar con clientes para validar la calidad del servicio.
Verificar la limpieza de los equipos y del área de proyección.
Verificar estado y mantenimiento de equipos de proyección.
Verificar y cancelar funciones en las que no se han vendido boletos.
Atender las caídas de función o inconvenientes en la proyección de películas.
Evaluar propuestas de cambios en programación de películas.
Solicitar cambios de programación.
Realizar entrega de remesas (ventas=caja1) a Prosegur. Lunes y jueves
Realizar recepción y entrega de sencillo (feble) a Prosegur (Caja2).
Jueves (conteo)
Revisar anomalías de remesas, solicitud de videos y reportes.
Validar si proceden o no los descuentos a cajeros por anomalías de caja detectados por Prosegur.
Realizar devoluciones de dinero por caídas de función (en físico)-
Devoluciones SAC.
Realizar la rendición de gastos por accidentes, clientes y colaboradores.
Revisar indicadores de inventarios.
Investigar anomalías en inventarios.
Realizar caminata de revisión de infraestructura del complejo.
Coordinar el pintado del complejo.
Planificar los trabajos de mantenimiento.
Analizar y revisar los gastos de mantenimiento.
Realizar plan de acción de mantenimiento.
Programar reuniones con centros comerciales (temas de mantenimiento).
Reclutar postulantes.
Realizar Comité de Selección
Entrevistar postulantes para completar matriz.
Realizar las firmas de contrato.
Realizar la planificación de vacaciones.
Autorizar las licencias y medidas disciplinarias en el sistema Ofisis.
Dar la bienvenida al personal nuevo.
Realizar recorrido al personal nuevo.
Realizar actividades de reconocimiento
Organizar y realizar actividades de integración.
Organizar y estructurar la reunión mensual.

Gestión de fondos de actividades de clima y cultura.
Realizar seguimiento al calendario de eventos corporativos.
Realizar evaluación de clima organizacional (trimestral).
Dictar Hollywood (provincias).
Asegurar que todos los colaboradores asistan a Hollywood.
Planificar entrenamiento de Staff: Genérico- Rotativo (por área).
Asignar grupos por jefatura.
Dar seguimiento al entrenamiento realizado por entrenadores.
Convocar a colaboradores para actividades de entrenamiento y capacitación
Realizar reunión de Plan de Banca
Dar seguimiento al entrenamiento y desarrollo de colaboradores en Plan de Banca
Realizar evaluación de desempeño.
Realizar retroalimentación por áreas.
Organizar y ejecutar la reunión semanal de equipo administrativo del complejo.
Organizar y ejecutar reunión mensual
Conversar con colaboradores para conocer sus inquietudes y motivaciones
Coordinar y supervisar campañas médicas.
Coordinar campañas de beneficios para los colaboradores (Polares y Big Family).
Revisar Estados Financieros.
Analizar el Market Share.
Análisis de tendencia de venta.
Análisis de programación de películas.
Realizar proyección de ventas.
Realizar los planes de acción de las diferentes áreas.
Realizar horarios de personal.
Proyectar dotación de personal idónea por área.
Programar películas.
Realizar Comité de Seguridad.
Replantear planes de acción de las áreas.
Verificar aspectos de seguridad.
Planificar eventos corporativos.
Manejar la relación con el equipo gerencial del centro comercial.
Realizar programa de limpieza.
Atender visitas de entidades reguladoras.
Atender visitas corporativas.
Dar seguimiento de los planes de acción del complejo.
Dar seguimiento al levantamiento de observaciones del REP.
Dar seguimiento a las quejas generales.
Hacer seguimiento a las licencias y certificados de INDECI.

Verificar cumplimiento de cronograma de limpieza semanal.

Fuente: Elaboración propia

Funciones del sub gerente de complejo: son las siguientes

Tabla 4. Funciones del sub gerente de complejo

Realizar check list de apertura/medio/cierre boletería.
Verificar horarios y precios de cartelera (en complejo y digitales).
"Planificar turno" (eventos, promociones, campañas vigentes y metas del día).
Verificar operatividad de punto de ventas de boletos.
Verificar señalización y restricciones.
Realizar check list de cierre boletería.
Tomar tiempos de atención en puntos de venta de boletos.
Realizar control de colas en puntos de venta de boletos.
Solucionar quejas o reclamos de puntos de venta de boletos.
Verificar operatividad de equipos de punto de venta.
Tomar tiempos de preparación de productos en dulcería.
Realizar check list de calidad de productos.
Tomar tiempos de atención en caja y despacho incluye colas
Realizar control de colas en dulcería
Solucionar quejas o reclamos
Verificar prueba de operatividad de equipos de proyección.
Revisar el confort de las salas: limpieza, iluminación y aire acondicionado.
Validar uso correcto de equipos de protección personal.
Revisar la calidad de proyección y sonido.
Realizar el control de antipiratería de películas.
Absolver reclamos de clientes Planet Premium.
Verificar estado de muebles, máquinas y equipos
Supervisar la limpieza de salas y áreas comunes.
Revisar abastecimiento de insumos en baños.
Realizar "Entrega de turno"
Realizar el pre y post turno.
Enviar quejas y reclamos del libro de reclamaciones.
Gestionar y verificar: colas, salas, dulcería.
Supervisar la correcta exhibición del material publicitario (campañas, promociones, eventos).
Supervisar la atención de eventos (avant premier, cumpleaños, alquiler de salas, etc.).
Supervisar la seguridad y rutas de evacuación
Supervisar la seguridad de las colas de boletería y dulcería.

Fuente: Elaboración propia

Funciones del jefe de dulcería / jefe de ventas: son las siguientes

Tabla 5. Funciones del jefe de dulcería – jefe de ventas

"Planificar turno" en dulcería (campañas, promociones, etc.).
Verificar operatividad de equipos de producción.
Realizar revisión de la calibración de los equipos.
Verificar abastecimiento diario de dulcería.
Realizar cierre de dulcería.
Realizar check list de dulcería- apertura
Verificar la limpieza de equipos y estaciones de trabajo (antes de la operación)
Revisar la temperatura de equipos fríos.
Realizar check list de dulcería- medio
Realizar check list de dulcería- cierre
Verificar la limpieza de equipos y estaciones de trabajo (durante la operación)
Verificar la limpieza de equipos y estaciones de trabajo (después de operación)
Revisar buenas prácticas de manipulación (BPM) de alimentos.
Revisar calidad y vencimiento de productos de dulcería.
Realizar pruebas de producto.
Revisar rendimiento de productos (Grado de expansión del Pop Corn)
Realizar el seguimiento al entrenamiento de colaboradores de dulcería.
Entrenar a los colaboradores en dulcería (On- the -job).
Reforzar comunicación de promociones.
Realizar actividades de impulso de ventas.
Revisar y supervisar el uso de equipos de protección personal (EPP): mangas, botas, guantes, entre otros.
Revisar la presentación personal de colaboradores.
Realizar seguimiento de las ventas en dulcería.
Dar seguimiento a los indicadores de ventas en dulcería: Hit rate de bebidas, hit rate de pop corn, PERCAP, entre otros.
Realizar actividades tácticas para gestión de ventas.
Entregar información de mermas/cortesías del día (pruebas de producto).
Realizar pedido de dulcería.
Realizar el control de mermas.

Fuente: Elaboración propia

Funciones del coordinador de boletería: son las siguientes

Tabla 6. Funciones del coordinador de boletería

Abastecer insumos a puntos de ventas de boletos.

Entrenar a los colaboradores en puntos de venta de boletos (On- the - job).

Reforzar comunicación de promociones o eventos (marketing y/o ventas corporativas).

Supervisar el cumplimiento de los pasos de atención/servicio al cliente.

Supervisar que el asesor digital cumpla con las metas asignadas/impulso de la venta digital.

Revisar la presentación personal de colaboradores.

Verificar disponibilidad de salas y funciones.

Asignar metas a colaboradores.

Verificar operatividad de los equipos (CAC)

Realizar el plan de entrenamiento del personal a cargo

Entrenar en puntos de venta y sistema Planet Premium.

Cambiar material publicitario y afiches de películas (material enviado por distribuidor).

Fuente: Elaboración propia

Funciones del asistente de administración: son las siguientes

Tabla 7. Funciones del asistente de administración

Actualizar la publicartelera.
Depósito bancario de "exceso".
Recopilar reportes administrativos de oficina.
Enviar Vouchers físicos de transacciones con tarjetas a Contabilidad.
Elaborar reporte de canje de pases libres y control de TPP
Gestionar caja chica.
Realizar conteo de caja 100% efectivo + vales
Enviar sustento de gastos de caja chica, caja caída de función y devolución a Contabilidad.
Solicitar autorización de gastos.
Realizar transferencia de fondos de caja fuerte principal.
Realizar el check-list de cuadro de caja diario.
Revisar reporte de sobrantes y faltantes (cierre de mes).
Realizar inventario de boletas manuales
Enviar documentos sustentatorios de movimientos entre cajas a Contabilidad.
Solicitar el requerimiento de materiales de Prosegur.
Realizar "requerimiento mensual de operaciones".
Realizar pedido/requerimiento de uniformes.
Realizar pedidos de productos limpieza.
Realizar el pedido de economato y Comprar economato (en provincia).
Hacer legajo de personal (documentos).
Digitalizar y enviar contratos y documentos a oficina.
Enviar contratos al MINTRA-Autoridad Administrativa de trabajo (provincias).
Mantener actualizados los legajos de los colaboradores.
Realizar el control de asistencias y Realizar reporte de horas extras.
Registrar las licencias y medidas disciplinarias en el sistema Ofisis.
Registrar y verificar descansos médicos.
Informar sobre las colaboradoras gestantes y Actualizar avisos de mura
Dar seguimiento a los descansos médicos.
Revisar y responder correos. Validando la coordinación con las áreas
Realizar el envío de cuadro de errores de boletos erróneos de VC
Realizar pago semanal de impuesto de taquilla (pago y formulario).
Enviar comprobante de pago del impuesto taquilla a Contabilidad.
Enviar quejas y reclamos del libro de reclamaciones.
Elaborar reporte de caídas de función.

Generación y envío de cine-datos.

Realizar pago semanal de impuesto de taquilla (pago y formulario).

Fuente: Elaboración propia

Funciones del auxiliar administración: son las siguientes

Tabla 8. Funciones del auxiliar administración

Realizar apertura de puntos de venta de boletos.

Realizar cierre de puntos de ventas de boleto.

Realizar apertura de puntos de venta Planet Premium.

Realizar cierre de puntos de venta Planet Premium.

Realizar "apertura administrativa" (asignación de fondos).

Realizar abastecimiento de sencillo a cajeros.

Realizar arqueos de caja.

Realizar el conteo y cierre de cajero.

Realizar "cierre de operaciones" diario en el sistema.

Fuente: Elaboración propia

Funciones del coordinador de almacén: son las siguientes

Tabla 9. Funciones del coordinador de almacén.

Verificar que los productos e insumos recibidos cumplan con los estándares de calidad.

Registrar información de mermas, cortesías y pruebas de producto del día en el sistema Oracle / Vista

Realizar el inventario de Afiches

Recibir material de distribuidor

Devolver el material al distribuidor.

Realizar inventario físico (diario)

Realizar el inventario semanal y de fin de mes Oracle / Vista

Revisar y controlar stock de productos coordinando con las distintas áreas de venta y abastecimiento

Revisar stock de mensajería Prime.

Realizar inventario de lentes 3D.

Realizar inventario de uniformes.

Revisar stock de productos de limpieza.

Revisar stock de economato.

Completar formato de kardex.

Realizar inventario de herramientas de proyección (mensual).

Realizar inventario de implementos de seguridad.

Ordenar y limpiar almacenes bajo lineamientos del ADN

Revisar la temperatura de equipos fríos de almacén.

Recepcionar pedidos de suministros.

Realizar salida de insumos y suministros.

Recepcionar el material publicitario.

Revisar fecha de vencimiento de productos (PEPS).

Gestionar las transferencias.

Fuente: Elaboración propia

Funciones del técnico de mantenimiento: son las siguientes

Tabla 10. Funciones del técnico de mantenimiento

Realizar seguimiento al calendario de mantenimiento preventivo.

Revisar los equipos de aire acondicionado.

Calibrar equipos de dulcería (Dispensador de aceite de popera, dispensador de queso)

Revisar equipos de Sistemas. (Diagnóstico de fallas eléctricas)

Revisar equipos de seguridad (luces de emergencia, extintores).

Verificar cumplimiento de fumigación y control de plagas.

Coordinar mantenimiento de panel de alarmas.

Verificar funcionamiento de equipos menores (Lustradoras,

Vacuolavadoras, aspiradoras, etc.).

Buscar proveedores y solicitar cotizaciones para reparaciones menores.

Supervisar el trabajo de los proveedores de mantenimiento.

Realizar órdenes de trabajo de mantenimiento de trabajos realizados diariamente. Firmar actas de conformidad de proveedores

Realizar trabajos menores imprevistos.

Realizar mantenimiento de extractores de proyectores.

Dar seguimiento a los pendientes de post-venta de obras.

Fuente: Elaboración propia.

Funciones del operador de proyección: son las siguientes

Tabla 11. Funciones del operador de proyección

Realizar la ingesta de películas (DCP).

Recibir, custodiar y gestionar material publicitario y películas (DCPs y USBs)

Realizar el armado de show para exhibición de películas.

Revisar y probar el show.

Descargar el KDM.

Informar el inventario de KDM.

Revisar proyección y sonido.

Validar operatividad de equipos de proyección.

Realizar la depuración de películas, trailers y publicidad.

Realizar informe de lámparas (semanal).

Realizar reporte de publicidad.

Realizar cambios en programación de películas.

Verificar mantenimiento de equipos de proyección: proyectores, parlantes, ecran, etc.

Realizar reporte de parlantes.

Elaborar cronograma de mantenimiento quincenal.

Fuente: Elaboración propia

3.4. Servicios y Productos

La actividad principal de la empresa Cineplanet los olivos es ofrecer los servicios siguientes:

- Entretenimiento cinematográfico: Brindar exhibición de películas en salas de cine.
- Exhibición de films y videos (películas): Promoción de películas en estreno ya sea de nuestro nacional, internacional y mundial.
- Brinda diversión a todo su público en todas las edades: el cine es apto para todo tipo de público desde los más pequeños hasta los más grandes, es decir para niños, jóvenes y adultos.
- Distribuidora de films a otros establecimientos cinematográficos: no solo exhibe films, también distribuye películas a otros cines.
- Avant premier: promocionamos funciones de estreno en las medias noches antes del estreno mundial.
- Spots publicitarios a diferentes empresas alquiler de salas de cine para eventos de cumpleaños y cualquier tipo de celebración
- Ventas corporativas de películas y combos de productos comestibles. Se realiza la impresión de tickets de descuentos para empresas del grupo Intercorp o empresas que deseen brindarles dicho beneficio a sus colaboradores.

Adicional ello, ofrece una variedad de productos para acompañarlo viendo

sus películas dentro de las salas de nuestras instalaciones, los cuales son:

- Pop corn salado
- Pop corn dulce
- Hot dogs (pan con hot dog)
- Galletas en una variedad de presentaciones
- Gomitas masticables en varias presentaciones
- Chocolates en sus diferentes presentaciones
- Deditos de queso (tequeños rellenos de queso)
- Hamburguesas
- Nuggets
- Papitas Crunch (fritas)
- Snacks (nachos con queso cheddar)
- Bebidas con sabores diferentes
- Agua mineral y bebidas frías (te sabor a limón y durazno)
- Por último, autoliquidables de películas en estreno y pre estreno (merchandising).

3.5. Diagnóstico organizacional

En esta fase presentaremos una tabla con el análisis foda de la empresa que vamos a implementar una propuesta de mejora Cineplanet los Olivos, por ende, detallaremos sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, lo que nos va a permitir identificar la situación actual de nuestra empresa.

Tabla 12. Análisis FODA

ANALISIS FODA	
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Líder en el mercado a través de la marca e imagen. 2. Capacitaciones a los empleados. 3. Descuentos especiales en todas las empresas asociadas con Cineplanet 4. Cuenta con diferentes centros cinematográficos en todo el país. 5. Es una empresa ubicada en el Great Place to Work. 6. Tiene alianzas con Real Plaza y Cinescape. 7. Tiene buen clima laboral. 8. Tiene nuevos canales digitales para compras por internet. 9. Beneficios a clientes según su frecuencia mediante tarjeta de fidelización. 10. Softwares nuevos para la gestión de inventarios y manejo administrativo. 11. Subsidio a empresas acogidos a la suspensión perfecta de labores. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar nuevas estrategias de selección de personal. 2. Implementar más salas de cines X-TREME. 3. Implementar más salas de cine en 3D en puntos estratégicos. 4. Seguir expandiéndose en Chile y en otros países de Sudamérica. 5. Incorporar centros de entretenimiento para niños. 6. Remodelación de complejos más antiguos. 7. Mejora de canales digitales y sus plataformas virtuales. 8. Percepción de que en las provincias no hay cines y se pueden implementar. 9. Se reanude pronto las actividades cinematográficas que están paralizadas por Covid 19.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tercerización de servicios. 2. Servicio al cliente 3. Matriz de cobertura 4. Mantenimiento del complejo 5. Falta de ingreso a los mejores centros comerciales del Perú. 6. Uso inadecuado de software de gestión administrativa. 7. Falta de capacitación al personal clave. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expansión de la competencia 2. Pérdida de clientes 3. Venta de películas piratas 4. Venta de películas por internet 5. Netflix 6. Ingreso de nuevos competidores 7. Ingreso de salas modernas 8. Renuncias del personal clave

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV: Resultados

En el presente capítulo se realiza con la finalidad de analizar si se darán cumplimiento a los objetivos que hemos planteado, es decir, realizaremos el diagnóstico, interpretaciones de todo lo investigado y encontrado, por otro lado, realizaremos la elaboración de la propuesta de mejora de la satisfacción laboral en la empresa Cineplanet los Olivos, por ende, se podrá plantear y plasmar estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción laboral en dicha organización.

4.1. Diagnóstico

A continuación, presentamos una tabla del perfil sociodemográfico de todos los colaboradores que laboran en la empresa Cineplanet los Olivos.

4.1.1. Análisis sociodemográfico de los colaboradores.

Analizaremos una tabla en donde se describirán diversas fases de los colaboradores como edad, cargos, estado civil, tiempo que tienen dentro de la empresa, otros; todo ello, nos permitirá conocer mejor a nuestros colaboradores y ofrecerles beneficios satisfactorios de acuerdo a sus

perfiles.

Tabla 13. Descripción sociodemográfica de los colaboradores de Cineplanet los Olivos.

	Ítems	Cantidad	%
Tipos de cargos	Administrativos	21	18.10
	Auxiliares de servicio	95	81.90
	Total	116	100.00
Edad de colaboradores	18 - 30 años	111	95.69
	31 - 40 años	3	2.59
	41 - 50 años	2	1.72
	51 - 60 años	0	0
	Total	116	100
Tipo de Genero	Hombres	53	45.69
	Mujeres	63	54.31
	Total	116	100.00
Nivel de estudios	Primaria	0	0.00
	Secundaria	11	9.48
	Técnico	21	18.10
	Universitarios	79	68.10
	Post grados	5	4.31
	Total	116	100.00
Estado civil	Solteros	105	90.52
	Convivientes	7	6.03
	Casados	4	3.45
	Divorciados	0	0.00
	Viudos	0	0.00
	Total	116	100.00
Tiempo en la empresa	Menor a 1 año	35	30.17
	Entre 1 y 5 años	59	50.86
	Entre 5 y 10 años	17	14.66
	Entre 10 y 15 años	4	3.45
	Mayor de 15 años	1	0.86
	Total	116	100.00

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla sociodemográfica anterior podemos visualizar lo siguiente:

En el tipo de cargo de la empresa Cineplanet los Olivos podemos decir que solo el 18.10% de colaboradores pertenecen al área administrativa full time (gerentes, sub gerentes, jefes, asistentes, coordinadores y auxiliares), y el 81.90% pertenecen a los colaboradores que son auxiliares de servicio part time, siendo así la mayor cantidad de colaboradores de la empresa.

En el perfil de edades de los colaboradores que laboran en la organización predomina la edad de 18 a 30 años de edad siendo el 95.69% por encima de los demás grupos de edad, por otro lado, en la edad de 31 a 40 años se tiene al 2.59% que laboran, adicional del 1.72% con la edad de 41 a 50 años y, por último, con un 0% en la edad de 51 a 60 años.

En el tipo de genero dentro de la empresa Cineplanet tenemos al sexo femenino con 54.31%, en comparación con el sexo masculino que tiene el 45.69% de colaboradores hombres.

La empresa posee colaboradores con diferentes niveles de estudios de los cuales el nivel predominante es el de universitarios con un 68.10%, seguido de los técnicos con un 18.10%, los de secundaria con un 9.48% y, por último, lo siguen los de post grado con un 4.32% respectivamente.

Por otro lado, Cineplanet los olivos posee colaboradores con estado civil solteros predominando con un 90.52%, sobre los demás que lo siguen convivientes 6.03%, casados 3.45%, viudos 0%, y divorciados 0% respectivamente.

Por último, en Cineplanet los Olivos predominan los colaboradores con tiempo de servicio de 1 a 5 años de edad laborando con un 50.86%, seguido de colaboradores menor a un año de antigüedad con el 30.17%, además, lo sigue los colaboradores en el rango de 5 a 10 años con un 14.66%, seguidamente de 10 a 15 años con un 3.45%, y por último el de mayores a 15 años de edad con el 0.86% respectivamente.

4.1.2. Análisis del cuestionario: encuesta en escala tipo Likert

Se planteará un cuestionario en el cual se medirá la satisfacción en base a los resultados obtenidos de la encuesta en el software IBM SPSS statistics 21; para así plantear la propuesta más adecuada para nuestros colaboradores de Cineplanet los olivos – CP Norte.

Tabla 14. Escala de medición del cuestionario

Valores	Escala del cuestionario
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente:

Elaboración

propia

Tabla 15. Cuadro de operacionalización de variables del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preg.			Instrumento	Escala de medición
			Ítem en el instrumento	No de ítem x indicador	Preguntas		
V1. Satisfacción Laboral	Beneficios de satisfacción	Beneficios Reconocimientos Satisfacción Insatisfacción Condiciones de trabajo Reconocimientos Puestos Supervisión de jefes	1, 2,3 4,5,6, 7	7	¿Te sientes satisfecho en la empresa donde laboras? ¿Existen beneficios laborales en Cineplanet? ¿Te sientes satisfecho con el sueldo que te pagan en Cineplanet? ¿Te brindan reconocimientos y beneficios por tu desempeño? ¿Te gustaría que Cineplanet te brinde mayores beneficios? ¿Estarías satisfecho si Cineplanet te aumente el sueldo? ¿Te gustaría que implementáramos una propuesta para mejorar la satisfacción?	Cuestionario de tipo de escala Likert	Ordinal
	Relaciones interpersonales	Valores de empresa Comunicación oportuna amistades, afectos	8,9, 10,11, 12, 13,14	7	¿Cineplanet te proporciona estabilidad laboral? ¿Te sientes motivado y satisfecho con Cineplanet? ¿Te sientes motivado y satisfecho con tus jefes? ¿Los jefes tratan a todos por igual? ¿Las relaciones interpersonales con tus jefes son buenas? ¿Te gustaría que Cineplanet realice programas de integración? ¿Para ascender en Cineplanet se basan en relaciones interpersonales?		
	Factores de satisfacción	Higiénicos Motivadores Liderazgos	15,16, 17,18, 19,20,21	7	¿Cineplanet atiende tus necesidades de forma rápida? ¿Tu empresa te brinda oportunidades de crecimiento? ¿Cineplanet te brinda factores de satisfacción? ¿Cineplanet te brinda factores de liderazgo? ¿Tu empresa asciende a las personas justamente? ¿Cineplanet tiene programas de satisfacción laboral? ¿En Cineplanet existen factores que ayudan a tu crecimiento profesional?		

Fuente:

Elaboración

propia

Tabla 16. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	118	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	118	100,0

Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar cuantos encuestados se ha tenido el cual es 118.

Tabla 17. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	21

Fuente: Elaboración propia

Podemos analizar que nuestro resultado del Alfa de Cronbach de nuestro cuestionario que es confiable ya que es 0.741. por lo que es de grado muy confiable.

4.1.3. Análisis descriptivos del cuestionario en IBM SPSS statistics 21.

Se interpretará los gráficos de los datos arrojados en el programa IBM SPSS statistics 21; para determinar la viabilidad de nuestra propuesta de mejora.

Tabla 18. Pregunta 1.

¿Te sientes satisfecho en la empresa donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	1	,8	,8	,8
	Nunca	4	3,4	3,4	4,2
	Siempre	17	14,4	14,4	18,6
	Casi Siempre	36	30,5	30,5	49,2
	A veces	60	50,8	50,8	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 18 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 50,8% con respecto a 60 encuestados contestaron a veces, el 30,5% con respecto a 36 encuestados contestaron casi siempre, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron siempre, el 3,4% con respecto a 4 encuestados contestaron nunca y el 0,8% restante casi nunca con respecto a 1 encuestado. Por ende, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos siempre están satisfechos con su centro laboral.

Tabla 19. Pregunta 2.

¿Existen beneficios laborales en Cineplanet?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	5	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	15	12,7	12,7	16,9
A veces	21	17,8	17,8	34,7
Casi Siempre	35	29,7	29,7	64,4
Siempre	42	35,6	35,6	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 19 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 35,6% con respecto a 42 encuestados contestaron siempre, el 29,7% con respecto a 35 encuestados contestaron casi siempre, el 17,8% con respecto a 21 encuestados contestaron a veces, el 12,7% con respecto a 15 encuestados contestaron casi nunca y el 4,2% restante nunca con respecto a 5 encuestado. Por ende, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que siempre tienen beneficios laborales en dicha empresa.

Tabla 20. Pregunta 3.

¿Te sientes satisfecho con el sueldo que te pagan en Cineplanet?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	11	9,3	9,3	9,3
	Siempre	15	12,7	12,7	22,0
	A veces	26	22,0	22,0	44,1
	Nunca	30	25,4	25,4	69,5
	Casi Nunca	36	30,5	30,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 20 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 30,5% con respecto a 36 encuestados contestaron casi nunca, el 25,4% con respecto a 30 encuestados contestaron nunca, el 22% con respecto a 26 encuestados contestaron a veces, el 12,7% con respecto a 15 encuestados contestaron siempre y el 9,3% restante casi siempre con respecto a 11 encuestado. Entonces, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos casi nunca están satisfechos con su con el sueldo que les paga su empresa.

Tabla 21. Pregunta 4.

¿Te brindan reconocimientos y beneficios por tu desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Siempre	17	14,4	14,4	14,4
	A veces	20	16,9	16,9	31,4
	Casi Nunca	24	20,3	20,3	51,7
Válidos	Siempre	28	23,7	23,7	75,4
	Nunca	29	24,6	24,6	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 21 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 24,6% con respecto a 29 encuestados contestaron nunca, el 23,7% con respecto a 28 encuestados contestaron siempre, el 20,3% con respecto a 24 encuestados contestaron casi nunca, el 16,9% con respecto a 20 encuestados contestaron a veces y el 14,4% restante casi siempre con respecto a 17 encuestado. Por ello, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que nunca reciben reconocimientos por su esfuerzo. Pero, también visualizamos que siempre reciben reconocimientos por su esfuerzo está a -1 así que se decimos que existe un % que si recibe y otro que no recibe.

Tabla 22. Pregunta 5.

¿Cineplanet te proporciona estabilidad laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	A veces	4	3,4	3,4	5,1
	Casi Siempre	7	5,9	5,9	11,0
Válidos	Siempre	10	8,5	8,5	19,5
	Nunca	95	80,5	80,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 22 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 80,5% con respecto a 95 encuestados contestaron nunca, el 8,5% con respecto a 10 encuestados contestaron siempre, el 5,9% con respecto a 7 encuestados contestaron a casi siempre, el 3,4% con respecto a 4 encuestados contestaron a veces y el 1,7% restante casi nunca con respecto a 2 encuestado. Por ende, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que nunca se sienten con estabilidad laboral dentro de su empresa.

Tabla 23. Pregunta 6.

¿Te gustaría que Cineplanet te brinde mayores beneficios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	118	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 23 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 100% con respecto a 118 encuestados contestaron siempre. Podemos concluir que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que siempre desearan más beneficios por parte de la empresa.

Tabla 24. Pregunta 7.

¿Estarías satisfecho si Cineplanet te aumente el sueldo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	1	,8	,8	,8
Válidos	Siempre	117	99,2	99,2	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 24 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 99,2% con respecto a 117 encuestados contestaron siempre y el 0,8% restante con respecto a 1 encuestado contestó casi nunca. Concluimos que en Cineplanet los olivos si estarían satisfechos si se aumenta el sueldo a los colaboradores.

Tabla 25. Pregunta 8.

¿Te sientes motivado y satisfecho con Cineplanet?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	19	16,1	16,1	16,1
	Casi Nunca	20	16,9	16,9	33,1
	A veces	23	19,5	19,5	52,5
	Siempre	24	20,3	20,3	72,9
	Nunca	32	27,1	27,1	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 25 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 27,1% con respecto a 32 encuestados contestaron nunca, el 20,3% con respecto a 24 encuestados contestaron siempre, el 19,5% con respecto a 23 encuestados contestaron a a veces, el 16,9% con respecto a 20 encuestados contestaron casi nunca y el 16,1% restante casi siempre con respecto a 19 encuestados. Por ende, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que nunca se sienten motivados ni satisfechos con la marca Cineplanet.

Tabla 26. Pregunta 9.

¿Te sientes motivado y satisfecho con tus jefes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	10	8,5	8,5	8,5
Casi Siempre	24	20,3	20,3	28,8
Válidos A veces	32	27,1	27,1	55,9
Siempre	52	44,1	44,1	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 26 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 44,1% con respecto a 52 encuestados contestaron siempre, el 27,1% con respecto a 32 encuestados contestaron a veces, el 20,3% con respecto a 24 encuestados contestaron casi siempre, y el 8,5% restante casi nunca con respecto a 10 encuestados. Por ende, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que siempre se sienten motivados y satisfechos por sus jefes dentro de Cineplanet los olivos.

Tabla 27. Pregunta 10.

¿Los jefes tratan a todos por igual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	2	1,7	1,7	3,4
A veces	17	14,4	14,4	17,8
Casi Siempre	37	31,4	31,4	49,2
Siempre	60	50,8	50,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 27 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 50,8% con respecto a 60 encuestados contestaron siempre, el 31,4% con respecto a 37 encuestados contestaron casi siempre, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron a veces, el 1,7% con respecto a 2 encuestados contestaron casi nunca y el 1,7% restante nunca con respecto a 2 encuestados. Por ello, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que sus jefes siempre les tratan a todos por igual.

Tabla 28. Pregunta 11.

¿Las relaciones interpersonales con tus jefes son buenas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	10	8,5	8,5	8,5
Casi Siempre	23	19,5	19,5	28,0
A veces	25	21,2	21,2	49,2
Siempre	60	50,8	50,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 28 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 50,8% con respecto a 60 encuestados contestaron siempre, el 21,2% con respecto a 25 encuestados contestaron a veces, el 19,5% con respecto a 23 encuestados contestaron casi siempre y el 8,5% restante casi nunca con respecto a 10 encuestados. Por ende, concluimos que siempre existen buenas relaciones interpersonales con los jefes en Cineplanet los olivos.

Tabla 29. Pregunta 12.

¿Te gustaría que Cineplanet realice programas de integración?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	118	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 29 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 100% con respecto a 118 encuestados contestaron siempre. Se puede concluir que los colaboradores de Cineplanet los olivos indican que si desean que se implemente programas de integración.

Tabla 30. Pregunta 13.

¿Cineplanet atiende tus necesidades de forma rápida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	6	5,1	5,1	5,1
	A veces	8	6,8	6,8	11,9
	Siempre	9	7,6	7,6	19,5
	Casi Nunca	17	14,4	14,4	33,9
	Nunca	78	66,1	66,1	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 30 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 66,1% con respecto a 78 encuestados contestaron nunca, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron casi nunca, el 7,6% con respecto a 9 encuestados contestaron siempre, el 6,8% con respecto a 8 encuestados contestaron a veces y el 5,1% restante casi siempre con respecto a 6 encuestados. Por el cual, decimos que en Cineplanet los olivos los colaboradores indican que nunca son atendidos sus necesidades de forma rápida.

Tabla 31. Pregunta 14.

¿Para ascender en Cineplanet se basan en relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	13,6	13,6	13,6
	Casi Siempre	17	14,4	14,4	28,0
	Siempre	21	17,8	17,8	45,8
	A veces	29	24,6	24,6	70,3
	Casi Nunca	35	29,7	29,7	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 31 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 27,9% con respecto a 35 encuestados contestaron casi nunca, el 24,6% con respecto a 29 encuestados contestaron a veces, el 17,8% con respecto a 21 encuestados contestaron siempre, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron casi siempre y el 13,6% restante nunca respecto a 16 encuestados. Concluimos que, en Cineplanet para ascender casi nunca se basan en relaciones interpersonales.

Tabla 32. Pregunta 15.

¿Tu empresa te brinda oportunidades de crecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	1	,8	,8	,8
	Nunca	4	3,4	3,4	4,2
	A veces	17	14,4	14,4	18,6
	Casi Siempre	36	30,5	30,5	49,2
	Siempre	60	50,8	50,8	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 32 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 50,8% con respecto a 60 encuestados contestaron siempre, el 30,5% con respecto a 36 encuestados contestaron casi siempre, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron a veces, el 3,4% con respecto a 4 encuestados contestaron a nunca y el ,8% restante casi nunca con respecto a 1 encuestados. Por el cual, decimos que en Cineplanet los olivos siempre se brinda oportunidades de crecimiento.

Tabla 33. Pregunta 16.

¿Cineplanet te brinda factores de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	6,8	6,8	6,8
	Siempre	11	9,3	9,3	16,1
	Casi Siempre	12	10,2	10,2	26,3
	Casi Nunca	17	14,4	14,4	40,7
	Nunca	70	59,3	59,3	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 33 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 59,3% con respecto a 70 encuestados contestaron nunca, el 14,4% con respecto a 17 encuestados contestaron casi nunca, el 10,2% con respecto a 12 encuestados contestaron casi siempre, el 9,3% con respecto a 11 encuestados contestaron siempre y el 6,8% restante a veces con respecto a 8 encuestados. Por el cual, decimos que en Cineplanet los olivos los colaboradores indican que nunca les han brindado factores de satisfacción.

Tabla 34. Pregunta 17.

¿Cineplanet te brinda factores de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	14	11,9	11,9	11,9
	Casi Siempre	16	13,6	13,6	25,4
	Siempre	16	13,6	13,6	39,0
	A veces	19	16,1	16,1	55,1
	Nunca	53	44,9	44,9	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 34 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 49,9% con respecto a 53 encuestados contestaron nunca, el 16,1% con respecto a 19 encuestados contestaron a veces, el 13,6% con respecto a 16 encuestados contestaron siempre, el 13,6% con respecto a 16 encuestados contestaron casi siempre y el 11,9% restante casi nunca con respecto a 14 encuestados. Por el cual, decimos que en Cineplanet los olivos los colaboradores indican que nunca les han brindado factores de liderazgo.

Tabla 35. Pregunta 18.

¿Tu empresa asciende a las personas justamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	22	18,6	18,6	22,9
	Siempre	22	18,6	18,6	41,5
	Casi Siempre	26	22,0	22,0	63,6
	Nunca	43	36,4	36,4	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 35 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 36,4% con respecto a 43 encuestados contestaron nunca, el 22% con respecto a 26 encuestados contestaron casi siempre, el 18,6% con respecto a 22 encuestados contestaron siempre, el 18,6% con respecto a 22 encuestados contestaron casi nunca y el 4,2% restante a veces con respecto a 5 encuestados. Por ende, decimos que en Cineplanet no se asciende de puestos justamente a sus colaboradores.

Tabla 36. Pregunta 19.

¿Cineplanet tiene programas de satisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	12	10,2	10,2	10,2
	A veces	19	16,1	16,1	26,3
	Siempre	21	17,8	17,8	44,1
	Casi Siempre	30	25,4	25,4	69,5
	Nunca	36	30,5	30,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 36 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 30,5% con respecto a 36 encuestados contestaron nunca, el 25,4% con respecto a 30 encuestados contestaron casi siempre, el 17,8% con respecto a 21 encuestados contestaron siempre, el 16,1% con respecto a 19 encuestados contestaron a veces y el 10,2% restante casi nunca con respecto a 12 encuestados. Por tanto, podemos decir que Cineplanet no cuenta con programas de satisfacción para su personal.

Tabla 37. Pregunta 20.

¿En Cineplanet existen factores que ayudan a tu crecimiento profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	11	9,3	9,3	9,3
Casi Siempre	24	20,3	20,3	29,7
Válidos A veces	32	27,1	27,1	56,8
Siempre	51	43,2	43,2	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 37 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 43,2% con respecto a 51 encuestados contestaron siempre, el 27,1% con respecto a 32 encuestados contestaron a veces, el 20,3% con respecto a 24 encuestados contestaron casi siempre y el 9,3% restante a casi nunca con respecto a 11 encuestados. Por ende, decimos que en Cineplanet no se asciende de puestos justamente a sus colaboradores.

Tabla 38. Pregunta 21.

¿Te gustaría que implementáramos una propuesta para mejorar la satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	118	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

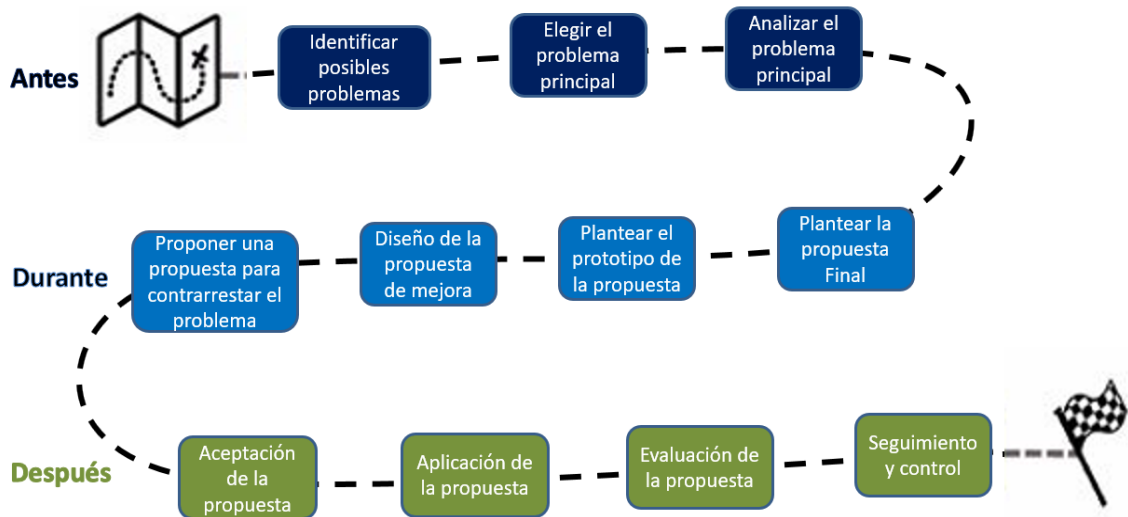
Interpretación: En la tabla 38 podemos visualizar que de un total de 118 encuestados el cual representa el 100%, el 100% con respecto a 118 encuestados contestaron siempre. Entonces, concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos si desean que se implemente una propuesta para mejorar la satisfacción laboral.

4.2. Diseño de la propuesta de mejora en Cineplanet los olivos

Para que la propuesta de mejora sea viable, la empresa debe considerar los siguientes requisitos y parámetros para controlar el funcionamiento de dicha propuesta

1ero. Elaborar un diagrama de satisfacción para los colaboradores de Cineplanet los olivos., es decir, plasmar lo que se tiene que realizar en la propuesta de mejora para que sea funcional y eficiente.

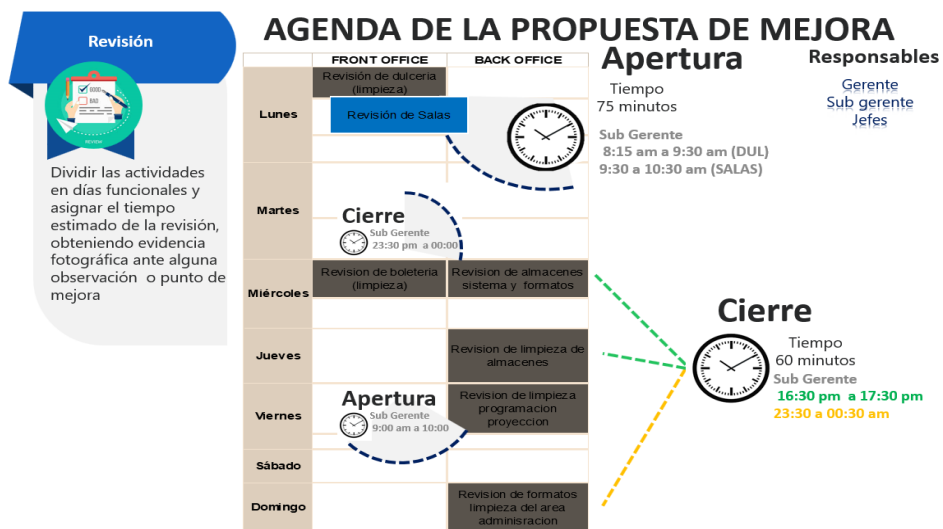
Figura 12. Diagrama de la elaboración de propuesta de satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

2do. Diseñar una agenda de trabajo en base a lo encontrado mediante el cuestionario.

Figura 13. Diseño de agenda de trabajo

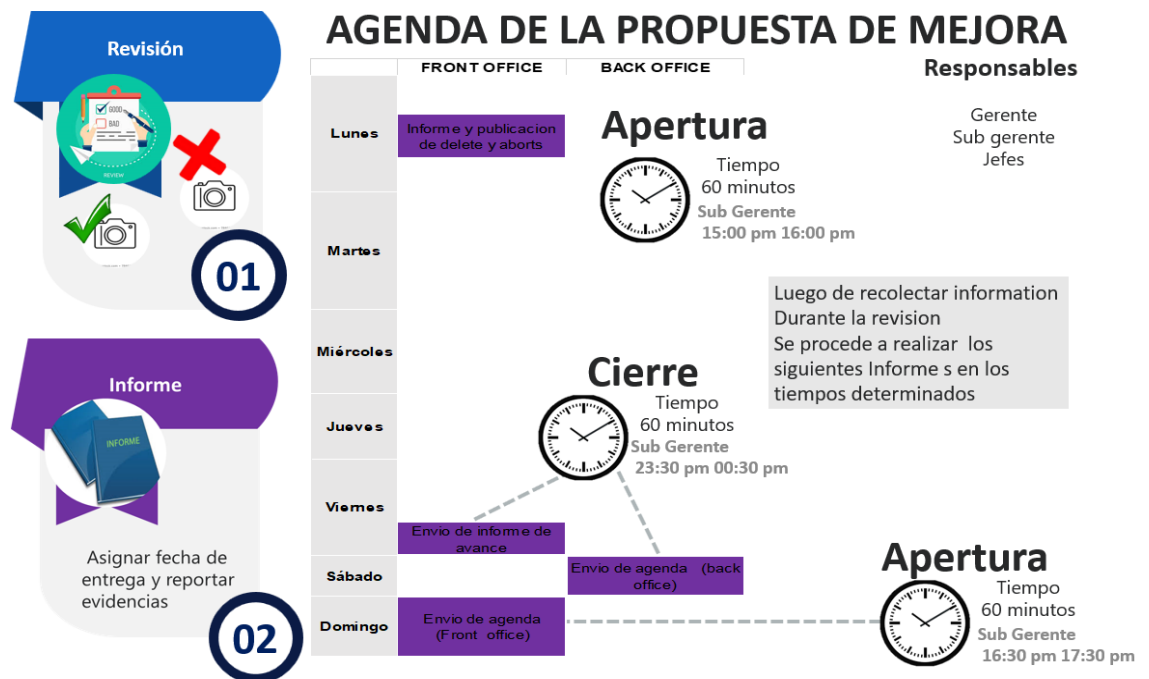


Fuente: Elaboración propia

Esta agenda permitirá que el área administrativa supervise mejor las tareas y este pendiente de las funciones de cada colaborador y permanezca al día de las herramientas que se requiere para determinada tarea, ello ayudara que los jefes ayuden en tareas que el personal no sabe, logrando así una mayor satisfacción para los colaboradores por el apoyo que brindan los jefes.

Por otro lado, dicha agenda esta completa con la siguiente que es de seguimiento.

Figura 14. Diseño de agenda de trabajo



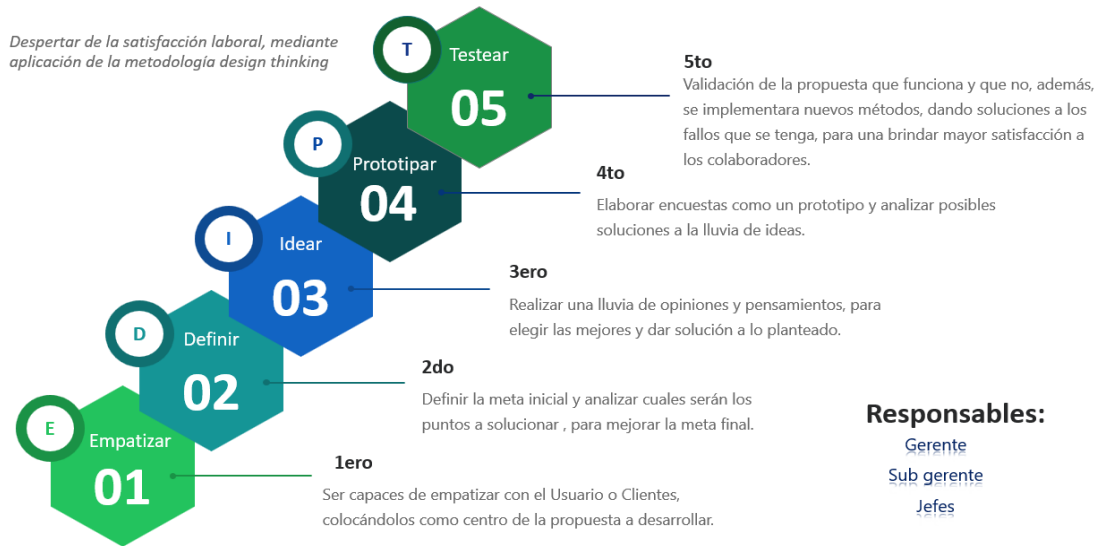
Fuente: Elaboración propia

3ero. Desarrollar un prototipo de una propuesta de mejora con toda el

área administrativa.

Figura 15. Modelo o prototipo de propuesta

Plan modelo de Propuesta

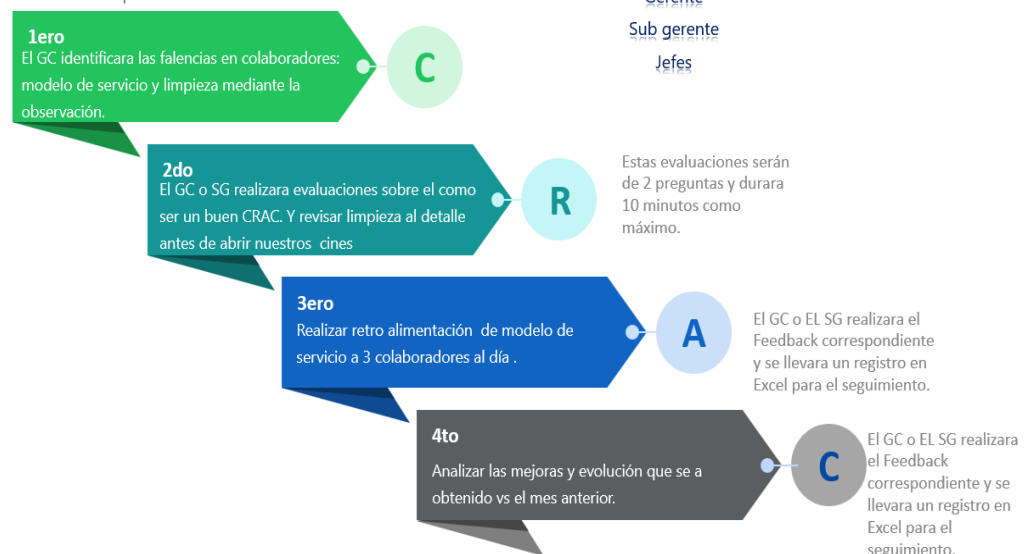


Fuente: Elaboración propia basado en el libro diseñando la propuesta de valor de Osterwalder. A.

Figura 16. Prototipo o modelo de incremento de satisfacción

Incremento de Satisfacción

Incrementar en un 5% mensual la satisfacción Laboral dentro de Cineplanet



Fuente: Elaboración propia

4to. Reunir a todos los colaboradores y presentar la propuesta de mejora y explicarles que es lo que se piensa realizar para mejorar la satisfacción laboral y los aspectos que aquejan a los colaboradores llegando así a mutuos acuerdos y finalizar con un compartir.



Figura 17. Reunión y explicación de la propuesta a colaboradores

Fuente: Elaboración propia

5to. Realizar seguimiento constante a los resultados de la propuesta de mejora implantada para incrementar la satisfacción laboral.

Figura 18. Resultados de la propuesta

Complejo	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Camaradería	Total
San Miguel	81%	80%	77%	84%	88%	82%
Norte	83%	83%	81%	86%	89%	84%
Huancayo	72%	71%	71%	75%	74%	72%
Pro	87%	87%	81%	87%	88%	86%
Comas	92%	88%	88%	91%	94%	91%
Ventanilla	84%	82%	78%	85%	89%	83%
Brasil	76%	74%	71%	77%	79%	75%
Salaverry	91%	89%	88%	92%	95%	91%
Zona L1	83.2%	81.8%	79.3%	84.7%	87.0%	83.0%

Acciones:

- **Planes de acción clima:** Agendar seguimiento semanal de acciones Plan de Clima Complejos para validar avances. En cada visita PZE se validará con 5 a 10 colaboradores la ejecución de las acciones realizadas.
- **Desarrollo de gente:** Agendar reuniones en PZE con personal equipo clave "por desarrollar" para refuerzo y validación de avance competencias trabajadas. El GC enviará a GZ cada mes informe de seguimiento plan de desarrollo.
- **Reuniones gerenciales:** Promover la participación de equipo clave en reuniones gerenciales. Mensualmente se activará convocatoria a 2 Jefaturas para que participen en un espacio de la reunión y puedan compartir aspectos de gestión. Así mismo, se agendarán reuniones bimensuales con Jefaturas puestos equipo clave para compartir resultados y aspectos de gestión.
- **Gestión e Innovación:** Promover la participación y mejora continua a través de la medición de aportes y buenas practicas escalables que generen los miembros del equipo clave complejo. Se llevará una bitácora para reconocimiento anual.

Fuente: Elaboración propia

Analizando los resultados os damos cuenta que Cineplanet los olivos (CP Norte) está en el puesto 4 de todos los complejos de la zona en comparación de otros cines, esto se debe a la insatisfacción que tienen sus colaboradores con Cineplanet los olivos.

6to. Brindar feedback a los colaboradores que aun no estando acuerdo y afinar dicha propuesta.

7mo. Por último, recolectar el feedback de los colaboradores para saber si nuestra propuesta está siendo viable y seguir mejorándolo año tras año.

4.3. Mecanismos de control de la propuesta de mejora en CP - norte

Los mecanismos de control que utilizaremos serán en base a dos fases 1 y 2.

Fase 1.

Utilizaremos formatos de control como son:

- **Agendas mensuales.** se realizará una agenda de los puntos importantes a solucionar, a realizar en el transcurso del mes, dentro de ello se agendará reuniones con todo el personal para tratar puntos importantes de satisfacción.
- **Check list diarios.** Se realizará un control mediante check list de tareas a los colaboradores.

Figura 19. Check list de tareas

CHEK LIST DEL DÍA		9/05/2020
PRODUCTORAS	TIEMPO	COLABORADOR
32 DOBLE COUNTER/CAMPANAS(no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	CARLOS D
32 DOBLE COCINA/CAMPANAS(no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	VERONICA
CAMPANAS REJILLAS ,TECHO,FILTROS DE 4 PRODUCTORAS	2H 00 MIN
32 SIMPLE/CAMPANAS (no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	BRUNO
48 SIMPLE/CAMPANAS (no lavado de rejillas)	45 MIN	JOSUE
DISPENSER DE GASEOSAS	TIEMPO	COLABORADOR
4 DISPENSERS DE AUTOSERVICIO	50 MIN	DANNY NINATANTA
GAVETAS AZULES AUTOSERVICIO BLANCA Y METALICA	20 MIN	DANNY NINATANTA
TOLVADE CHICHA (DERECHA - IZQUIERDA)	30 MIN	DANNY NINATANTA
TOLVA DE CHICHA(CENTRO)	30 MIN	GINO
AUTOSERVICIO	TIEMPO	COLABORADOR
EXHIBIDORA PALETTI	10 MIN	ANDREA
CONGELADORA DE MUFFINS	15 MIN	CARLO P
EXHIBIDOR DE MUFFINS	15 MIN	NATHALY
MAQUINA DE QUESO	15 MIN	NATHALY
EXHIBIDOR DE NACHOS 2	15 MIN	NATHALY
COUNTER	TIEMPO	COLABORADOR
BARRER PISO COUNTER, COCINA -RASQUETAR	1 H 30MIN	ANDRES / PAMELA
COUNTER BLANCO - PONERFORROS A LAS PC	25 MIN	DANNY FERNANDEZ
COUNTER METALICO Y PORTACAJAS METALICOS	20 MIN	DANNY FERNANDEZ
LIMPIEZA EXHIBIDOR DE DULCES	10 MIN	ALLISON C
PAREDES BLANCAS COCINA Y DULCERIA	10 MIN	DANNY FERNANDEZ
HORNO MICROONDAS	4 MIN	CARLO P
MAQUINA DE HERSHEY'S Y JOLLY (FILTROS - TAPAS)	6 MIN	CARLO P
LIMPIEZA	TIEMPO	COLABORADOR
LAVADO Y SECADO DE UTENCILIOS - LIMPIEZA DE LAVAMOPAS	1 H 30MIN	CLAUDIA F
LAVADO DE BALDES CHICHA (BLANCOS CON SANICHLOR) - SACAR FV	30 MIN	SANDY
LAVADO DE LOS 6 TACHOS DE BASURAY COLOCAR BOLSAS	14 MIN	SANDY
CUARTO DE BIB (AUTOSERVICIO)MANGUERAS SIN MELOSIDAD	15 MIN	ANTHUANET
CUARTO DE BIB (BOMBA DE AGUA) MANGUERAS SIN MELOSIDAD	20 MIN	ANNIE

Fuente: Elaboración propia

- **Tabla de posiciones.** Se realizará una tabla para posiciones de

cada colaborador y así se sientan más satisfechos en determinadas áreas.

F

POSICIONES FUNCIONALES						24/03/2019						
CAJERO Y APOYO						APOYO WEB						
11	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO
	09:00	13:00	11:00	15:00	16:00	20:00	09:00	13:00	11:00	15:00	16:00	20:00
10	ELIZABETH RAMIREZ						ELIZABETH RAMIREZ	STEPHANIE	DANNY NINATANTA	ELIZABETH RAMIREZ	STEPHANIE	DANNY NINATANTA
	16:30	20:30					16:30	20:30	17:30	21:30	19:30	23:30
9	DIEGO GARCIA	JEAN PIERE					DIEGO GARCIA	JEAN PIERE				
	20:00	00:00	21:30	01:30			20:00	00:00	21:30	01:30		
8							AUTO - SERVICIO					
							HEIDER MEDINA	ADEMIR BERROSPÍ	SIXTO PAREDES	HEIDER MEDINA	ADEMIR BERROSPÍ	SIXTO PAREDES
7	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO	RODRIGO ABAD	DAVID PONCE	PAMELA PILCO	16:00	00:00	18:00	22:00	20:30	00:30
	09:00	13:00	11:00	15:00	16:00	20:00	ANGELA					
6	ELIZABETH RAMIREZ						21:30	01:30				
	16:30	20:30					COCINA					
5	DIEGO GARCIA	JEAN PIERE					PAUL ROBLES	LUIS JIMENEZ	ANGIE PRUDENCIO	PAUL ROBLES	LUIS JIMENEZ	ANGIE PRUDENCIO
	20:00	00:00	21:30	01:30			12:00	16:00	15:00	19:00	17:00	21:00
4	STEPHANIE	DANNY NINATANTA					DANNY FERNANDEZ	JEAN PIERE	BRIGIT CRUZ	DANNY FERNANDEZ	JEAN PIERE	BRIGIT CRUZ
	17:30	21:30	19:30	23:30			18:00	22:00	20:30	00:30	21:30	07:12
						INDICACIONES DE DULCERIA						
						<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>						
						ENCARGADOS DE DULCERIA						
						APERTURA: <input type="checkbox"/> MEDIO: <input type="checkbox"/> LUCIA CIERRE: <input type="checkbox"/> NELBER						

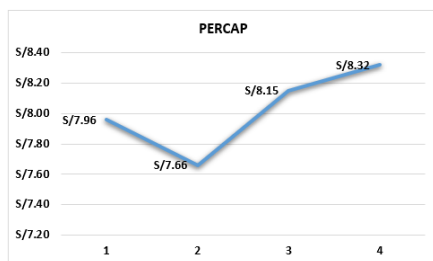
posiciones funcionales de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

- **Análisis y datos de ventas.** Planearemos plantillas para analizar las ventas mensualmente.

Figura 21. Análisis de ventas

INDICADORES	META	INDICADORES				ACUMULADO	VARIACION %	GAP
		DEL 1 AL 4	DEL 5 AL 11	DEL 12 AL 18	DEL 19 AL 25			
ESPECTADORES	100960	27790	40633.00	29591	24478	122492.00	21.33%	
PERCAP	8.96	S/7.96	S/7.66	S/8.15	S/8.32	7.98	-10.94%	-S/ 13,397.56
TK PROMEDIO	26.00	26.98	26.54	19.49	24.63	25.90	-0.38%	
INCIDENCIA	0.35	29.50%	28.90%	32.40%	33.80%	0.31	-0.10	
VTA DULCERIA	S/904,778.00	S/221,280.00	S/311,215.00	S/241,054.00	S/203,650.00	977199.00	8.00%	



Fuente: Elaboración propia

- **Planificación diaria de ventas.** Se plantearán metas anuales.

Figura 22. Plantilla de metas anuales.

dentro de la semana o realizar publicaciones de lo que nos proponemos lograr.

Figura 24. Plantilla de mini meeting para colaboradores

cineplanet		Mini Meeting				Página 1 de 3
Version: 01	Fecha: 01/02/14	Código: CP-013001/2014	Elaborado por: <i>Caridad Calvo</i>		Elaborado por: <i>Caridad Calvo</i>	
Elaborado: Yair D.	Revisado:	Aprobado:	Cargos: <i>Sus - Operativ</i>			
Complejo: <i>Roma</i>		Elaborado por: <i>Caridad Calvo</i>				
Día: <i>28/01/14</i>		Hora: <i>10:20 am</i>		Cargos: <i>Sus - Operativ</i>		
Datos importantes para hoy:		Porcentaje por hora: <i>2,50</i>		Incidencia: <i>35%</i>		
Esperados para hoy: <i>2000</i>		Incidencia: <i>35%</i>		REP		
Eventos para hoy:		<i>"Apagar las Vozes Américas III"</i>				
Otros:		<i>"Apogeo de Encuentros"</i>				
P lanes:		<i>"Plan de trabajo de Encuentros"</i>				
L ogros:		<i>"Se logran vender y mostrar copias de programas de Encuentros"</i>				
Á rea de mejora:		<i>"Validación del contenido de los programas de Encuentros"</i>				
N ovedades:		<i>"Se logran vender y mostrar copias de programas de Encuentros"</i>				
Valor del Mes: <i>Operar por nuestro gusto</i>						
Reforzo del día: <i>Voluntad, Habilidad y Velocidad</i>		Expectativas en el servicio para esta semana:				
Desafío: <i>0 Libro de Encuentros</i>		<i>O.R. AC</i>				
Mensaje de la Gerencia: <i>"Marca es tarde para volver a empezar"</i>		Acciones REP:				
Compañeros del día:		Realizar LDO a:				
Eliz cumpleaños!		<input checked="" type="checkbox"/> Formateo				
		<input checked="" type="checkbox"/> No Mesado				
		<input checked="" type="checkbox"/> Muestras de Encuentros				
		<input checked="" type="checkbox"/> Libro de Encuentros				
		<input checked="" type="checkbox"/> Libro de Lajo				
Mentorías del Equipo: <i>James & Dragones?</i>						

Fuente: Elaboración propia

Fase 2.

Utilizaremos métodos como: estándares, indicadores, rentabilidad, colaboradores; para ello, detallaremos aspectos importantes en cada mecanismo de control en el que nos basaremos.

- **Estándares.** Plantearemos acciones, iniciativas, bajo un seguimiento y control constante para el logro del objetivo y supervisado por los protagonistas.

Tabla 39. Análisis de estándares de control

ACCIÓN / INICIATIVA ¿Qué voy hacer?	SEGUIMIENTO/ CONTROL ¿Cómo lo voy a medir?	OBJETIVO ¿Qué espero alcanzar?	RESPONSABLE ¿Quién será el protagonista?
Incluir en la agenda del GC auditorías de cada área de manera semanal en base a la herramienta RE	Se compartirá el resultado en las reuniones semanales y para las próximas acciones y Se enviará informe semanal a GZ	Cumplir con los estándares a nivel cadena y obtener un resultado aprobatorio por encima de 93% en auditorías REP.	Gerente de complejos Sub gerente
Planificar el trabajo semanal a través de las diferentes áreas de complejo: agendas semanales, asignación de tareas y pizarra de actividades.	El GC revisará y programará de manera diaria y semanal las actividades con su equipo clave.	Mejorar la planificación y organización del trabajo para un adecuado seguimiento y cumplimiento	Gerente de complejo Sub gerente Jefes de cada área
Realizar entrenamiento guiado al equipo staff asignando un número de colaboradores a cada Jefatura, quien será responsable de reforzar conocimientos	Se realizarán evaluaciones quincenales para medir el avance del entrenamiento de cada equipo.	Mejorar los conocimientos del equipo y reducir las NC sobre entrenamiento en evaluaciones REP.	Jefes de cada área
Realizar mini talleres de satisfacción y beneficios al personal staff de forma semanal a cargo de las jefaturas de área.	Cada semana se realizará mini talleres de 30 min y se medirá resultados a través del indicador semanal NPS	Aumentar la satisfacción de los colaboradores reforzando aspectos de beneficios.	Gerente de complejo Sub gerente Jefes de cada área Coordinador de área
Realizar una mesa de trabajo con personal clave para reforzar lineamientos de propuesta de mejora (Etapa Despertar de la satisfacción)	Se programará mesa de trabajo de manera mensual para desarrollar aspectos de mejora y definir próximas acciones. Se medirá resultados a través del indicador NPS.	Concientizar a los colaboradores sobre los beneficios que ofrecemos en beneficio de su satisfacción	Gerente de complejo Sub gerente Jefes de cada área Coordinador de área

Fuente: Elaboración propia

- **Indicadores.** Analizaremos diferentes indicadores basándonos en acciones, seguimiento y control para cumplimiento de objetivos supervisados.

Tabla 40. Análisis de indicadores de control

ACCIÓN / INICIATIVA ¿Qué voy a hacer?	SEGUIMIENTO/ CONTROL ¿Cómo lo voy a medir?	OBJETIVO ¿Qué espero alcanzar?	RESPONSABLE ¿Quién será el protagonista?
Realizar análisis semanal de resultados y revisión de plan de ventas con GC para toma de decisiones	Cada semana el GC y JS enviarán a GZ el análisis de resultados y próximas acciones.	Mejorar los resultados semana a semana a partir del análisis de data y toma de decisiones en función a plan de ventas mensual	GERENTE DE COMPLEJO JEFES DE ÁREA
Realizar una distribución adecuada de personal y horarios en los diferentes turnos a partir rol de posicionamiento mensual.	El GC realizará el rol de posicionamiento de complejo identificado por semanas y mes para una distribución más acertada de la dotación complejo y áreas	Optimizar los recursos MO según necesidad y lograr las metas de ventas a través de un adecuado posicionamiento.	GERENTE DE COMPLEJO

Fuente: Elaboración propia

- **Rentabilidad.** Plasmaremos métodos de como ayudara la satisfacción laboral al incremento de la rentabilidad

Tabla 41. Incremento de rentabilidad en base a buena satisfacción

ACCIÓN / INICIATIVA ¿Qué voy hacer?	SEGUIMIENTO/ CONTROL ¿Cómo lo voy a medir?	OBJETIVO ¿Qué espero alcanzar?	RESPONSABLE ¿Quién será el protagonista?
Realizar revisión semanal de GMO vs Espectadores & Ventas como parte de la agenda GC para toma de decisiones oportunas.	Se agendará revisión de GMO cada martes como parte de la agenda semanal GC.	Lograr un mejor control de recursos de acuerdo a temporadas y tomar decisiones acertadas vs ppto.	GERENTE DE COMPLEJO
Realizar capacitaciones al personal staff respecto a correcta manipulación de equipos, buenas prácticas de ahorro y control energía.	Se incluirá un espacio en las reuniones quincenales de área para refuerzo de estos temas a cargo del TM. El GC determinará el tema a tocar por mes y se llevará un registro	Reducir los gastos por malas prácticas y manipulación incorrecta de equipos, así como generar ahorros en las partidas ppto	GERENTE DE COMPLEJO ÁREA DE FINANZAS

Fuente: Elaboración propia

- **Colaboradores o gente.** Se mejorará cada punto para brindar mayor satisfacción a nuestros colaboradores mediante todo lo planteado anteriormente.

Tabla 42. Mejoramiento de satisfacción para beneficio de nuestra gente y/o colaboradores

ACCIÓN / INICIATIVA ¿Qué voy hacer?	SEGUIMIENTO/ CONTROL ¿Cómo lo voy a medir?	OBJETIVO ¿Qué espero alcanzar?	RESPONSABLE ¿Quién será el protagonista?
Realizar seguimiento quincenal al Plan de desarrollo y evaluaciones al personal en entrenamiento para poder verificar su avance.	El GC se reunirá cada 15 días con el personal en desarrollo para feedback sobre oportunidades de mejora. Se medirá con la herramienta de certificación JEDI.	Tener personal listo y capacitado para futuras posiciones y lograr un resultado del 100% en el entrenamiento.	GERENTE DE COMPLEJO
Realizar reuniones de Feedback con todo el equipo clave	El GC agendará reuniones bimensuales con miembros de su equipo clave para feedback y oportunidades de mejora	Mejorar habilidades blandas de personal clave y alcanzar un promedio optimo en evaluaciones de liderazgo.	GERENTE DE COMPLEJO
Realizar minimeeting cortos para comunicación de temas importantes del turno. Este será liderado por jefaturas en turno de acuerdo a programación diaria	Se asignará diariamente ejecución de minimeetings, charlas por parte de cada jefatura en 5 momentos del día.	Potenciar comunicación con los colaboradores de manera presencial.	GERENTE DE COMPLEJO JEFATURA DE ÁREA
Realizar encuestas virtuales mensuales para medir el impacto Plan de acción clima en las diferentes dimensiones.	El GC realizará encuestas virtuales anónimas al personal staff para monitoreo de clima laboral en complejo.	Mejorar el clima laboral de complejo a través de acciones realizadas en plan de acción.	GERENTE DE COMPLEJO

Fuente:

Elaboración

propia

Capítulo V: Sugerencias

➤ Primera sugerencia:

Luego de analizar los resultados obtenidos mediante la encuesta nos basamos en la problemática que aqueja a Cineplanet los Olivos, el cual, carece de satisfacción laboral en sus colaboradores, adicional a ello, se complementa con el objetivo principal Elaborar una propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet los Olivos 2020.

Por consiguiente, se recomienda a la empresa implementar la presente propuesta, ya que, los resultados obtenidos en la pregunta 1, en donde indica si se sienten satisfechos con la empresa donde laboran el 50.8% correspondiente a 60 colaboradores contestaron a veces, eso quiere decir que más de la mitad del personal no se siente comprometido con la empresa y asiste a su centro laboral por cumplir y no porque lo apasione trabajar en Cineplanet, todo ello, es preocupante para la empresa.

Asimismo, se sugiere dar a conocer los beneficios, etapas, fases en las que se va implementar la propuesta de satisfacción para conocimiento de los colaboradores y empiecen a automotivarse contribuyendo a la estabilidad económica y productiva de CP Norte.

➤ **Segunda sugerencia:**

Se sugiere a la empresa del sector comercial en industrias cinematográficas que brinde mayor importancia a los diversos criterios e indicadores de satisfacción como son mejoras en los beneficios laborales, reconocimientos por esfuerzo, mejoras de satisfacción, analizar la insatisfacción de colaboradores, el porqué de ello, también, verificar las condiciones de trabajo, describir los puesto y estar pendiente de la plana administrativa encargada de la supervisión en el cumplimiento de tareas, por otro lado, detallar los sueldos que van a percibir los colaboradores, y estandarizar los beneficios a todos los colaboradores por igual.

De otro modo, se debe enfatizar en los tipos de premios motivacionales y tipos de sueldos, ya que en la pregunta 3 y 4 el % de los colaboradores que nunca se sienten satisfechos con los beneficios y el sueldo son la mayor parte es por ello el porqué de la propuesta.

➤ **Tercera sugerencia:**

Con respecto a las relaciones interpersonales se sugiere a la empresa aplicar y diseñar estrategias que estén acorde a la relación de los jefes vs colaboradores, entre compañeros y colaboradores vs familia, todo ello ayudara a que el colaborador este lleno de paz, felicidad, motivado para realizar sus tareas diarias dando el 100% de

sí mismo.

Todo esto, se verá reflejado en el incremento de la productividad, y en la calidad de los productos. Por lo tanto, el gerente de la empresa tiene que implementar estrategias para posibles mejoras del clima laboral, contribuyendo a generar buenas relaciones interpersonales, una empresa con excelente clima para laborar.

➤ **Cuarta sugerencia:**

Con respecto al aspecto de estabilidad laboral, se sugiere a la empresa tener una base en los modelos de satisfacción siendo punto clave el autor Herzberg ya que brinda factores de motivacionales intrapersonales y factores de higiene extrapersonales, de los cuales, dicha empresa tiene que trabajar para proporcionar un trabajo seguro para los colaboradores

Así mismo en los resultados obtenidos nos dimos cuenta que los factores que brindan estabilidad laboral no se han trabajado, por ende, las encuestas realizadas nos dicen que el 80.5% de los colaboradores correspondientes a 90 de los 118 encuestados no están satisfechos ya que Cineplanet no les ha dado estabilidad laboral.

Por consiguiente, mi sugerencia es implementar perfiles laborales que contengan contratos por temporadas, temporada alta y temporada baja, así se generara más tranquilidad, además se debe

implementar mecanismos de comunicación, si es que no se va a renovar el contrato con 2 meses de anticipación para poder buscar otro empleo.

➤ **Quinta sugerencia:**

Se sugiere a Cineplanet los olivos que se cree un programa de mejoramiento de una imagen transparente, honesta y justa y lograr posicionarlo en cada sede empezando en Cineplanet los Olivos, por otro lado, elaborar un comunicado en describan y expliquen los sucesos que los llevo a tomar decisiones inadecuadas, las cuales generaron desconfianza en sus trabajadores, además, se genere relaciones pacíficas y armónicas entre la empresa y sus colaboradores evitando posibles conflictos sociales y posibles denuncias por parte del personal.

➤ **Sexta sugerencia:**

Por último, se sugiere que se apliquen todos los mecanismos de control planteados en la presente propuesta de mejora, los cuales permitan tener un control mediante check list de calidad, evaluaciones de determinados temas a mejorar mediante encuestas, implantar los procedimientos de la propuesta brindar feedback para posibles mejoras y realizar seguimiento constante.

Conclusiones

A continuación, plasmaremos las principales conclusiones que se ha llegado luego de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual, pertenece a la propuesta de mejora para la satisfacción laboral en Cineplanet los olivos, CP Norte.

Según el cuestionario realizado a los 118 colaboradores nos damos cuenta que la propuesta es viable para su aplicación, y desarrollo en dicha empresa.

➤ Primera conclusión:

Según los resultados encontrados y analizados en base a la encuesta realizada puedo concluir que, la empresa Cineplanet Norte carece de satisfacción laboral en sus colaboradores, por ello, se debe plasmar desde ya el objetivo principal.

Por consiguiente, se debe implementar la propuesta de mejora de satisfacción laboral en Cineplanet, ya que el 50.8% correspondiente a más de la mitad de los colaboradores indican que no se sienten satisfechos con la empresa. Es decir 6ª colaboradores de 118 asisten a laborar solo por cumplir y no porque les apasioné laborar dentro de ella.

➤ **Segunda conclusión:**

Concluimos que en la empresa Cineplanet los olivos debe dar más énfasis a los diversos criterios de satisfacción y debe crear mejoras con respecto a los beneficios laborales, debe implementar programas de reconocimiento por el esfuerzo que brindan los colaboradores en el desempeño de tareas.

Así mismo, verificamos que la empresa no enfatiza en aspectos que motiven a sus colaboradores como mejorar los sueldos, obteniendo como resultados un % elevado de colaboradores que se sienten insatisfechos con lo que ofrece Cineplanet como beneficios.

➤ **Tercera conclusión:**

Se concluye que en CP Norte existe buenas relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, entre colaboradores y entre colaboradores y su familia, además se concluye que necesitan implementar actividades para que sus colaboradores se interrelacionen y se conozcan mejor, todo ello, ayudara a tener un incremento en la producción, y mejor calidad de productos, además de dar el 100% de sí mismos en la realización de las tareas impuestas en el día.

Por otro lado, deducimos que la empresa no atiende los requerimientos de sus colaboradores oportunamente, el cual provoca pérdida de credibilidad con su personal, ello afecta en la satisfacción laboral de sus colaboradores de manera directa.

➤ **Cuarta conclusión:**

Podemos concluir que, en CP Norte, no se brinda una estabilidad laboral a su personal a raíz de diferentes sucesos que se han dado de manera natural, por lo tanto, dichos acontecimientos son mal visto por sus colaboradores ocasionando represarías, renuncias, denuncias ante entidades que perjudiquen a la empresa dañando la imagen pública, además, se generan comentarios inapropiados acerca de la marca, logrando desprestigiar ante sus clientes.

De igual forma se dedujo que se debe aplicar estrategias basándose en los modelos de satisfacción; en especial el de Herzberg factores de higiene y motivacionales; es decir factores intrínsecos y extrínsecos que ayuda a la empresa a mejorar su credibilidad y satisfacción.

➤ **Quinta conclusión:**

Concluimos que los colaboradores de Cineplanet los olivos no confían en dicha empresa, entonces, decimos que se debe elaborar estrategias como comunicados haciéndoles conocer los motivos de las decisiones inadecuadas que se han desarrollado, logrando construir

una nueva imagen clara, honesta y confiable, ya que, en este momento Cineplanet los olivos necesita credibilidad ante todo el pueblo peruano, sobre todo frente a sus colaboradores, es decir a raíz del Covid 19 y de decisiones apresuradas, el personal perteneciente a Cineplanet está totalmente insatisfecho con la empresa tras alegar que han sido despedidos injustamente CP Norte, para ello, que se tiene que trabajar al 100% en reconstruir la credibilidad de sus colaboradores, lo cual se lograra con la implementación de la propuesta de mejora se SL.

➤ **Sexta conclusión:**

Por último, concluimos que se debe implementar la propuesta de mejora de satisfacción laboral, con diversos factores de satisfacción, beneficios laborales y con buenas relaciones interpersonales, las cuales sean controladas mediante evaluaciones con diversos criterios, mediante check lists, implantando procesos que beneficien a los colaboradores, mediante feedback para mejorar continuamente y realizar seguimiento constante en los diversos formatos y tablas de datos.

Bibliografía

- Cavalcante, S. J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de jacobina BRASIL. (Tesis) para obtener el grado de doctor en innovación educativa. España. UNIVERSITAT AUTÓNOMA DE BARCELONA.
- Chiang. M; Martín. J. & Núñez. A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. España. SERVICIOS EDITORIALES S.L.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. 8va Ed. México. MC GRAW HILL.
- De la Fuente. T. (1997). Bornout y satisfacción laboral: indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. Ed. Madrid. España. COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID.
- Diaz, B. C. (2005). Estilos de vida y satisfacción laboral. Ed. Madrid España. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Fernández, A. J. (1994). Satisfacción en un centro hospitalario: un análisis del cuestionario de Porter. Ed. España. UNIVERSIDAD DE

OVIEDO.

Flores, G. R. (2016). Psicología organizacional. Ed. Lima Perú.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

Flores. J. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO. Lima. Perú.

Gonzales, L. L. (2001). "Satisfacción y motivación en el trabajo". Ed.

Madrid España. DÍAZ DE SANTOS.

Gómez, M., D. Balkin, & R. L. Cardy. (2008). Dirección y Gestión de

Recursos Humanos. 5ta ed. Madrid. España. PRENTICE HALL.

Hermosa, R. A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. Ed. Colombia. RED

REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. P. (2010). "Metodología de la investigación". (5ta. Ed). México. MCGRAW HILL EDUCACIÓN.

Herzberg, F., Mausner, B. & Bloch, S. B. (1993). The motivation to work.

Ed. Estados Unidos. WILEY & SONS.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivación a través del diseño del trabajo: prueba de teoría; comportamiento organizacional

desempeño humano. New Haven. EE. UU. YALE UNIVERSITY.

Jaume, T. F. (2012). Clima laboral. Ed. Madrid España. DÍAZ DE SANTOS.

Lawler, E. (1973) motivación en la organización del trabajo. Monterrey. México.

BOOKSCOLE.

- León, F. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. Ed. Lima Perú. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA KONRAD LORENZ.
- Likert. R. (1968). El factor humano en la empresa: su dirección y valoración. Bilbao. España. DEAUUSTO.
- Likert. R. (1968). Un nuevo método de gestión y dirección. Bilbao. España. DEAUUSTO.
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1988). El cuestionario de satisfacción s10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. Ed. España. UNIVERSIDAD DE VALENCIA.
- Pereda. S. & García de tomas. J. (1985). Variables personales y causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo en empleados españoles de banca. Ed. España. COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS EN MADRID.
- Pereda. S. & Pilar, B. M. (1987). Satisfacción y rendimiento laboral en empleadas en escuelas infantiles. Ed. Madrid España. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Prats, D. P. (2010). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Ed. España. AENOR.
- Quevedo, C. A. (2003). Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: octógono. (Tesis) para licenciatura en ingeniería industrial: Universidad de Piura. Lima.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2005). Administración. (8va Ed). México.

PEARSON EDUCACIÓN.

Snyder. M. & Ickes. W. (1985). Comportamiento personal y social: manual de psicología social.3ed. New York. EE. UU. RONDON HOUSE.

Ulrich. H. & Brüggenmann. S. (1975). Satisfacción laboral. Berne. Alemania. HUBER.

Valderrama, M. S. (2015). "Pasos para elaborar proyectos de investigación científica". (5ta Ed). Lima Perú. SAN MARCOS.

Valencia, P. P. (2008). Estilos de gerenciales y satisfacción laboral. Ed. Lima Perú. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Veenhoven. R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. Ed. Países bajos. UNIVERSIDAD ERASMUS, ROTTERDAM.

Zurriaga. R.; Bravo. J. & Peiró. M. (1990). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas. Ed. España. COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID.

Anexos

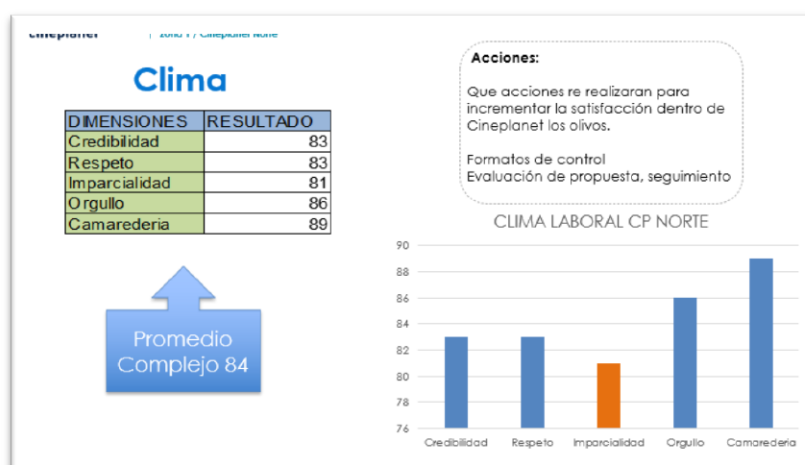
Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral (encuesta escala Likert).

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):		ALTERNATIVAS				
INSTRUCCIONES:		1	Nunca			
<i>A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente en las casillas en blanco correspondiente a las alternativas que se muestran, teniendo en cuenta las opciones siguientes:</i>		2	Casi Nunca			
		3	A veces			
		4	Casi siempre			
N°	PREGUNTAS	5	Siempre			
		1	2	3	4	5
P.1	<i>¿Te sientes satisfecho en la empresa donde laboras?</i>					
P.2	<i>¿Existen beneficios laborales en Cineplanet?</i>					
P.3	<i>¿Te sientes satisfecho con el sueldo que te pagan en Cineplanet?</i>					
P.4	<i>¿Te brindan reconocimientos y beneficios por tu desempeño?</i>					

P.5	<i>¿Cineplanet te proporciona estabilidad laboral?</i>					
P.6	<i>¿Te gustaría que Cineplanet te brinde mayores beneficios?</i>					
P.7	<i>¿Estarías satisfecho si Cineplanet te aumente el sueldo?</i>					
P.8	<i>¿Te sientes motivado y satisfecho con Cineplanet?</i>					
P.9	<i>¿Te sientes motivado y satisfecho con tus jefes?</i>					
P.10	<i>¿Los jefes tratan a todos por igual?</i>					
P.11	<i>¿Las relaciones interpersonales con tus jefes son buenas?</i>					
P.12	<i>¿Te gustaría que Cineplanet realice programas de integración?</i>					
P.13	<i>¿Cineplanet atiende tus necesidades de forma rápida?</i>					
P.14	<i>¿Para ascender en Cineplanet se basan en relaciones interpersonales?</i>					
P.15	<i>¿Tu empresa te brinda oportunidades de crecimiento?</i>					
P.16	<i>¿Cineplanet te brinda factores de satisfacción?</i>					
P.17	<i>¿Cineplanet te brinda factores de liderazgo?</i>					
P.18	<i>¿Tu empresa asciende a las personas justamente?</i>					
P.19	<i>¿Cineplanet tiene programas de satisfacción laboral?</i>					
P.20	<i>¿En Cineplanet existen factores que ayudan a tu crecimiento profesional?</i>					
P.21	<i>¿Te gustaría que implementáramos una propuesta para mejorar la satisfacción?</i>					

Anexo 2. Seguimiento y evaluaciones de la propuesta



 BITACORA DEL DIA FECHA 30/10/20					Personal participante					
Tallere de Satisfacción Laboral										
SALA	INICIO	FIN	INTER	INICIO						
5										
1	03:30	02:58	00:32	03:30						
4	03:50	03:24	00:26	03:50						
3	04:30	03:54	00:36	04:30	RECORDATORIOS DEL DIA					
6	04:40				Taller S L					
6	05:00	04:35	00:25	05:00	Realizar apuntes, sera evaluado					
					METAS DIARIAS					
					Percap	PPP	Inc.	Tkt	Afl.	
					ESPECTADORES Y PERCAP POR HORA					
Sugerencias de los colaboradores:					Funciones	Esp.	Perc.	Afl.		
					01:00	02:00				
					02:00	03:00				
					03:00	04:00				
					04:00	05:00				
					05:00	06:00				
					06:00	07:00				
Preguntas:					Feedback:					
pendientes para proximo taller:										
					Jefaturas presentes:					
NOVEDADES:					¿Con que nos vamos?					
Puntos críticos:										
Mejoras:										

Anexo 3. Acta de reunión de la propuesta con el área administrativa

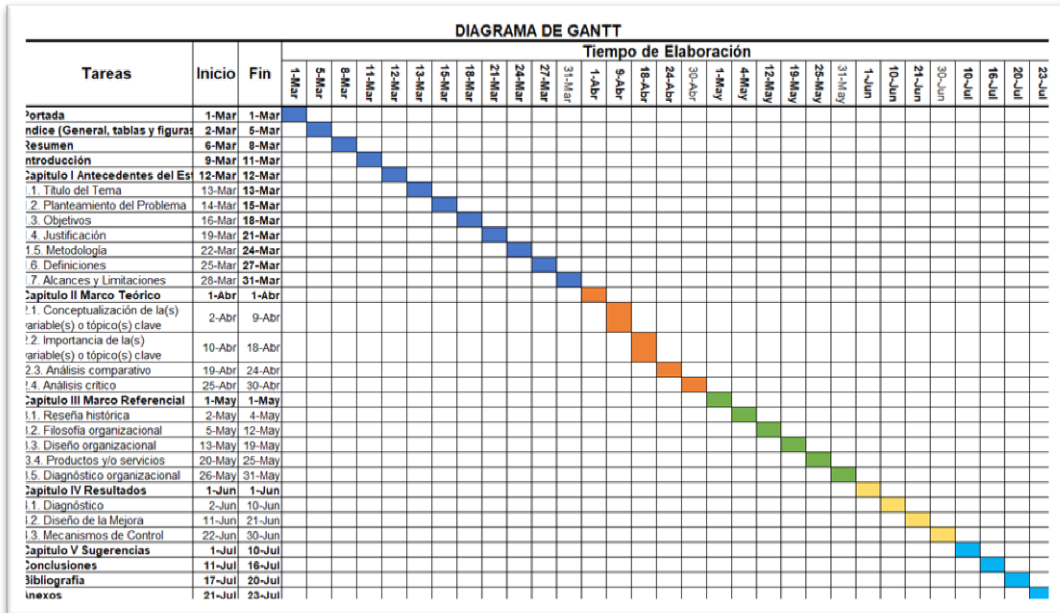
REUNIÓN: Zona 1 (Jefes de Dulcería)
LUGAR: CP Pro **FECHA:** 16/10/2018
TEMA: Información de ventas, estándares y modelo de servicio

PARTICIPANTES	
AUCCACUSI, CINTHYA	CA
PALMA, EDGAR	EP
SOSA, ANGIE	AS
DIAZ, NELBER	ND
PEREZ, LUCIA	LP
CABRERA, MONICA	MC
JUSTINO, DIEGO	DJ
AREA	TEMA
JEFES DE DULCERIA	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de funciones y responsabilidades Jefes de Dulcería. Reforzamiento sobre comportamientos Intercorp y Modelo de Servicio. Buscando ser embajadores en cada uno de sus complejos. Realizar entrega de turno con apoyo de bitácora de seguimiento para hacer tangible el seguimiento en los turnos. Identificar oportunidades de incremento de ventas y ahorros en sus áreas. Revisión de oportunidades de mejora en limpieza (<u>check list</u>), orden, calidad de producto, atención, implementos, stocks, etc. Promover y reforzar la venta sugestiva en el punto de canje digital como una venta adicional que no estaba contemplada. Enviar diariamente al cierre información de Resultado Indicadores (Jefe de área) Enviar el Plan de Ventas todos los 02 de cada mes así como el resultado del mes que culmina. Presentado y revisado antes con su GC. Enviar todos los lunes su análisis avance semanal de resultado indicadores. Coordinar con GC tiempos para analizar sus resultados. Cumplir con la ejecución de medición grado de expansión de maíz máximo hasta el 04 de cada mes. En caso de desperfecto equipos, aumentar el seguimiento. Agregar a su seguimiento la participación de: <ul style="list-style-type: none"> Hot dog (precio normal vs <u>upsell</u>) Nachos (precio normal vs <u>upsell</u>) Productos calientes (precio normal vs <u>upsell</u> vs online) Corporativas (redención canje vs <u>upsell</u> +3 soles) Se reforzó la supervisión de calidad productos a través de la prueba de producto de aquellos con mayor volumen venta (pop <u>corn</u>, gaseosa, chicha). Buscar acercamiento con los clientes para obtener <u>feedback</u> sobre nuestros productos y servicio en dulcerías. Gestionarán la correcta operatividad de equipos e implementos necesarios para la operación en sus áreas. Llevaran un control minucioso de mermas y cortesías buscando eficiencias y cero desperdicios. Realizarán seguimiento y control del plan de acción REP aplicado a su área buscando un resultado de cumplimiento auditoria al 100%.
GERENTE DE ZONA	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y coordinar incentivos para concursos de ventas. Confirmar reparación de equipo exhibidor de muffins CP Norte. Confirmar propuesta venta de helados en complejos. Incentivos para los JEFES DE DULCERIA que evidencien cambios positivos respecto a los DESAFIOS mostrados (ventas y modelo de servicio). Se realizaran visitas de medición del 01/11 al 15/12.

Anexo 4. Check list de medición de la propuesta

CHEK LIST DEL DÍA		9/05/2020
PRODUCTORAS	TIEMPO	COLABORADOR
32 DOBLE COUNTER/CAMPANAS(no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	CARLOS D
32 DOBLE COCINA/CAMPANAS(no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	VERONICA
CAMPANAS REJILLAS ,TECHO,FILTROS DE 4 PRODUCTORAS	2H 00 MIN
32 SIMPLE/CAMPANAS (no lavado de rejillas)	1H 30 MIN	BRUNO
48 SIMPLE/CAMPANAS (no lavado de rejillas)	45 MIN	JOSUE
DISPENSER DE GASEOSAS	TIEMPO	COLABORADOR
4 DISPENSERS DE AUTOSERVICIO	50 MIN	DANNY NINATANTA
GAVETAS AZULES AUTOSERVICIO BLANCA Y METALICA	20 MIN	DANNY NINATANTA
TOLVADE CHICHA (DERECHA - IZQUIERDA)	30 MIN	DANNY NINATANTA
TOLVA DE CHICHA(CENTRO)	30 MIN	GINO
AUTOSERVICIO	TIEMPO	COLABORADOR
EXHIBIDORA PALETTI	10 MIN	ANDREA
CONGELADORA DE MUFFINS	15 MIN	CARLO P
EXHIBIDOR DE MUFFINS	15 MIN	NATHALY
MAQUINA DE QUESO	15 MIN	NATHALY
EXHIBIDOR DE NACHOS 2	15 MIN	NATHALY
COUNTER	TIEMPO	COLABORADOR
BARRER PISO COUNTER, COCINA -RASQUETAR	1 H 30MIN	ANDRES / PAMELA
COUNTER BLANCO - PONERFORROS A LAS PC	25 MIN	DANNY FERNANDEZ
COUNTER METALICO Y PORTACAJAS METALICOS	20 MIN	DANNY FERNANDEZ
LIMPIEZA EXHIBIDOR DE DULCES	10 MIN	ALLISON C
PAREDES BLANCAS COCINA Y DULCERIA	10 MIN	DANNY FERNANDEZ
HORNO MICROONDAS	4 MIN	CARLO P
MAQUINA DE HERSHEY'S Y JOLLY (FILTROS - TAPAS)	6 MIN	CARLO P
LIMPIEZA	TIEMPO	COLABORADOR
LAVADO Y SECADO DE UTENCILIOS - LIMPIEZA DE LAVAMOPAS	1 H 30MIN	CLAUDIA F
LAVADO DE BALDES CHICHA (BLANCOS CON SANICHLOR) - SACAR FV	30 MIN	SANDY
LAVADO DE LOS 6 TACHOS DE BASURAY COLOCAR BOLSAS	14 MIN	SANDY
CUARTO DE BIB (AUTOSERVICIO)MANGUERAS SIN MELOSIDAD	15 MIN	ANTHUANET
CUARTO DE BIB (BOMBA DE AGUA) MANGUERAS SIN MELOSIDAD	20 MIN	ANNIE

Anexo 5. Diagrama de Gantt



Anexo 6. Registro fotográfico de Cineplanet los olivos, CP Norte





Anexo 7. Tabulación de datos en el programa estadístico IBM SPSS statistics 21

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 8. Análisis de datos en el programa estadístico IBM SPSS statistics 21

Resultado: [Documento1] - IBM SPSS Statistics Year

¿Te sientes satisfecho en la empresa donde laboras?

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	3,4	3,4	3,4
Casi Nunca	1	,8	,8	4,2
A veces	17	14,4	14,4	18,6
Casi Siempre	36	30,5	30,5	49,2
Siempre	60	50,9	50,9	100,0
Total	118	100,0	100,0	

¿Existen beneficios laborales en Cheplastel?

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	15	12,7	12,7	16,9
A veces	21	17,8	17,8	34,7
Casi Siempre	35	29,7	29,7	64,4
Siempre	42	35,6	35,6	100,0
Total	118	100,0	100,0	

¿Te sientes satisfecho con el sueldo que te pagan en Cheplastel?

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	25,4	25,4	25,4
Casi Nunca	38	32,0	32,0	57,4
A veces	25	21,0	21,0	78,4
Casi Siempre	11	9,3	9,3	87,7
Siempre	15	12,7	12,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

¿Te brindan reconocimientos y beneficios por tu desempeño?

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	24,6	24,6	24,6
Casi Nunca	24	20,3	20,3	44,9
A veces	20	16,9	16,9	61,9
Casi Siempre	17	14,4	14,4	76,3
Siempre	28	23,7	23,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Español (México)
 Selecciona Latinoamericana
 Para cambiar entre métodos de entrada, presione
 la tecla Windows-Español.