



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de mejora de la satisfacción laboral para fortalecer la retención del personal en el Colegio Baden Powell en el año 2025”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Tecnologías de la Información

Bachiller en Dirección Hotelera

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Castillo Berrú, Karin Lizbeth - Dirección de Tecnologías de la Información

Quispe Almora, Nancy - Dirección Hotelera

Rodríguez Pineda, Lisseth Milagros - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Puma Flores, Manuel Jesús

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Puma Flores, Manuel Jesús

MIEMBROS DEL JURADO

Barrantes Delgado, María Gracia

Huertas Valladares, Eduardo José

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

INFORME TURNITIN

GRADOS TITULOS

3. Final Colegio Badel Powell 2.pdf

- My Files
- My Files
- Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:473812266

Fecha de entrega
14 jul 2025, 2:21 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 jul 2025, 2:32 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
3. Final Colegio Badel Powell 2.pdf

Tamaño de archivo
3.0 MB

143 Páginas
23.594 Palabras
130.128 Caracteres



Página 2 of 157 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::30163:473812266

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre.

Te fuiste muy pronto, siendo apenas una niña, pues tu falta dejó una gran huella en mí, aunque también me hizo más fuerte para seguir adelante.

En cada paso de este camino de formación sentí que me faltabas, pero también te sentí muy cerca en mi corazón ayudándome a no rendirme en este proceso que no ha sido fácil.

Este trabajo es como una charla que nunca tuvimos, te lo dedico ¡Papá!

Karin Castillo

A mi papá por su ejemplo de esfuerzo constante. A mi mamá, que vive en mi corazón como un símbolo eterno de Valentía, amor y entrega.

Nancy Quispe

A Emanuel, mi hijo, mi estrella en el cielo.

Aunque no estés conmigo en este plano, vives en cada paso que doy y en cada logro. Esta meta también es tuya, porque me diste la fuerza para renacer, para seguir, para transformar el dolor en propósito.

Lisbeth Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Valoro a mi familia, cuyo respaldo constante ha sido el apoyo clave durante todo este proceso, especialmente agradecer a mi madre por su resistencia, su compromiso incansable y su amor infinito, gracias por apoyarme siempre sobre todo durante los tiempos difíciles y por mostrarme cómo perseverar y ser resiliente, este logro también es tuyo.

Karin Castillo

A mis hermanos, mis compañeros de vida, mis amigos más leales, gracias por estar siempre conmigo.

Y a mi perrita adorada, Chanel por su amor incondicional y llenar mis días de alegría.

Nancy Quispe

A mi familia, sin ustedes, este y todos mis sueños no habrían sido posibles. Gracias por sostenerme en cada caída y celebrar cada paso.

Sin ustedes, este logro no tendría sentido.

A Estrellita, mi hermana, mi mayor orgullo.

Gracias por demostrarme tu amor de diferentes maneras.

Lisbeth Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Informe Turnitin	3
RESUMEN	12
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I.- INFORMACIÓN GENERAL.....	18
1.1. Título del Proyecto	18
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	18
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	19
1.4. Localización o alcance de la solución	20
II.- DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN.....	22
2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar	22
2.1.1. Problema	22
2.1.2. Necesidad u oportunidad	23
2.1.3. Justificación del proyecto.....	23
2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar	25
2.2.1. Antecedentes	25
2.2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Resumen ejecutivo	31
2.4. Características técnicas o atributos del proyecto	32
2.5. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	33
2.6. Objetivo General y Específicos: propósito del proyecto	34
2.7. Componente del proyecto	34
2.8. Resultados generales: componentes del proyecto	35
2.9. Plan de actividades del proyecto	36
2.10. Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar	37
III.- ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	68
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación	68
3.1.1. Programa de reconocimiento "Orgullo Powell"	68

3.1.2. Programa Moodle	69
3.1.3. Sostenibilidad en el negocio	70
IV.- SUSTENTO DEL MERCADO	71
4.1. Alcance esperado del mercado	71
4.2. Estrategia general de implementación.....	71
4.3. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora	72
4.4. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicad entraría al mercado.....	73
4.5. Propuesta de Valor	86
4.6. Fuentes de ingresos.....	87
4.6.1. Canales de distribución	88
4.6.2. Estrategia de penetración en el mercado.....	88
4.6.3. Actividades productivas propias y externas.....	89
4.6.4. Alianzas	91
V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1. Conclusiones.....	92
5.2. Recomendaciones.....	93
VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
VI- ANEXOS	99
6.1. Reporte de impacto y resultados	99
6.2. Scopus	101
6.3. Matriz de consistencia	94
6.4. Matriz de operacionalización de variables.....	96
6.5. Instrumentos de recolección de datos	98
6.6. Sistema SPSS.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Colegio Baden Powell</i>	21
Figura 2. <i>Escala Likert</i>	40
Figura 3. <i>Fiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral</i>	40
Figura 4. <i>Fiabilidad de retención</i>	41
Figura 5. <i>Considero que mi remuneración es justa en relación con las funciones que desempeño</i>	42
Figura 6. <i>¿Estoy satisfecho/a con los incentivos económico ofrecidos por la institución?</i>	43
Figura 7. <i>Disfruto trabajar con mis compañeros</i>	45
Figura 8. <i>¿Me siento cómodo/a con las condiciones laborales (ambiente, recursos, seguridad)?</i>	46
Figura 9. <i>¿Siento que mi trabajo es reconocido y valorado en el colegio?</i>	47
Figura 10. <i>¿Me siento escuchado/a y tomado/a en cuenta en las decisiones relacionadas a mi labor?</i>	48
Figura 11. <i>¿Entiendo claramente los objetivos del colegio y cómo mi labor contribuye a ellos?</i>	50
Figura 12. <i>¿Considero que existe una buena comunicación entre la dirección y el cuerpo docente?</i>	51
Figura 13. <i>¿Mi carga de trabajo me impide dedicar tiempo suficiente a mi familia o actividades personales?</i>	53
Figura 14. <i>¿El trabajo afecta mi salud física o emocional (sueño, alimentación, ejercicio)?</i>	54
Figura 15. <i>¿Las capacitaciones ofrecidas han contribuido a mi desempeño docente?</i>	56

Figura 16. ¿Me siento más motivado/a y satisfecho/a laboralmente después de participar en los programas de formación?.....	58
Figura 17. ¿Existe un buen nivel de trabajo colaborativo entre docentes?	59
Figura 18. ¿Me siento seguro/a y estable en mi posición actual dentro del colegio?	61
Figura 19. ¿Estoy satisfecho/a con mis oportunidades de ascenso o crecimiento profesional dentro del colegio?	62
Figura 20. ¿El colegio ofrece programa que me permiten seguir desarrollándome profesionalmente?	64
Figura 21. ¿Probablemente buscaré un nuevo trabajo en el próximo año?	65
Figura 22. Dejaré el colegio en cuanto tenga una mejor oportunidad laboral	67
Figura 23. Estrategia de implementaciónFigura 22. Dejaré el colegio en cuanto tenga una mejor oportunidad laboral	67
Figura 23. Estrategia de implementación.....	71
Figura 24. Estructura de Moodle (Escritorio, móvil)Figura 23. Estrategia de implementación	71
Figura 24. Estructura de Moodle (Escritorio, móvil)	80
Figura 25. Flujograma del proceso técnicoFigura 24. Estructura de Moodle (Escritorio, móvil).....	80
Figura 25. Flujograma del proceso técnico	81
Figura 26. Plataforma Cubicol	
Figura 25. Flujograma del proceso técnico	81
Figura 26. Plataforma Cubicol	83
Figura 27. Interfaces MoodleFigura 26. Plataforma Cubicol	83
Figura 28. Interfaces Moodle	84
Figura 29. Interfaces Moodle	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alumnos matriculados	24
Tabla 2. Rotación Docentes	24
Tabla 3. Análisis comparativo.....	33
Tabla 4. Componentes claves.....	35
Tabla 5. Plan de actividades del Proyecto	36
Tabla 6. ¿Considero que mi remuneración es justa en relación con las funciones que desempeño?	42
Tabla 7. ¿Estoy satisfecho/a con los incentivos económicos ofrecidos por la institución?	43
Tabla 8. <i>¿Disfruto trabajar con mis compañeros docentes?</i>	44
Tabla 9. ¿Me siento cómodo/a con las condiciones laborales (ambiente, recursos, seguridad)?	45
Tabla 10. ¿Siento que mi trabajo es reconocido y valorado en el colegio?	46
Tabla 11. ¿Me siento escuchado/a y tomado/a en cuenta en las decisiones relacionadas a mi labor?.....	48
Tabla 12. ¿Entiendo claramente los objetivos del colegio y cómo mi labor contribuye a ellos?	49
Tabla 13. ¿Considero que existe una buena comunicación entre la dirección y el cuerpo docente?.....	51
Tabla 14. ¿Mi carga de trabajo me impide dedicar tiempo suficiente a mi familia o actividades personales?	52
Tabla 15. ¿El trabajo afecta mi salud física o emocional (sueño, alimentación, ejercicio)?	54
Tabla 16. ¿Las capacitaciones ofrecidas han contribuido a mi desempeño docente?	55

Tabla 17. ¿Me siento más motivado/a y satisfecho/a laboralmente después de participar en los programas de formación?	57
Tabla 18. <i>¿Existe un buen nivel de trabajo colaborativo entre docentes?</i>	59
Tabla 19. ¿Me siento seguro/a y estable en mi posición actual dentro del colegio?.....	60
Tabla 20. ¿Estoy satisfecho/a con mis oportunidades de ascenso o crecimiento profesional dentro del colegio?	62
Tabla 21. ¿El colegio ofrece programa que me permiten seguir desarrollándome profesionalmente?	63
Tabla 22. ¿Probablemente buscaré un nuevo trabajo en el próximo año?	65
Tabla 23. ¿Dejaré el colegio en cuanto tenga una mejor oportunidad laboral?	66
Tabla 24. Costos “Orgullo Powell”	69
Tabla 25. Costos Plataforma Moodle	70

RESUMEN

Esta investigación se originó debido a un problema evidente en el colegio Baden Powell, situado en Los Olivos: la baja satisfacción laboral del personal docente. Esto impacta la estabilidad del equipo, la calidad del ambiente laboral y, por ende, la calidad educativa, debido al aumento de la rotación de personal. El objetivo de la investigación es proponer una estrategia integral, buscando así fortalecer la retención del personal docente. La propuesta contempla acciones enfocadas en optimizar el clima organizacional, establecer políticas de reconocimiento y promover el desarrollo profesional. Asimismo, se incorporan iniciativas que aseguren la autosostenibilidad de estas acciones evitando afectar el preoperativo del colegio. La metodología empleada fue de enfoque mixto y diseño transversal, combinando encuestas aplicadas a docentes con entrevistas abiertas a personal administrativo, realizadas en distintos momentos para enriquecer el análisis del contexto institucional.

Los resultados revelaron que se presentan oportunidades de mejora en los siguientes aspectos clave: Compensación y beneficios, reconocimientos, formación y desarrollo, Oportunidad de carrera. El análisis demostró una relación directa entre estos factores y el deseo de permanecer en la institución. En la propuesta de implementación, se plantea un plan de mejora que considera la puesta en marcha de estrategias de reconocimiento (económicas y no económicas), capacitaciones frecuentes e iniciativas las cuales ayudaran que este plan sea sostenible y escalable.

En resumen; la propuesta es factible y tiene un efecto positivo en la retención del personal del colegio Baden Powell. Su aplicación no solo contribuirá a un mejor ambiente laboral y mayor compromiso organizacional, sino que también podrá extenderse a instituciones educativas similares. Se espera que la mejora en la satisfacción influya de forma positiva en los resultados del negocio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, retención del personal, reconocimiento laboral, desarrollo profesional y sostenibilidad del negocio.

ABSTRACT

This research was prompted by a clear problem at Baden Powell School, located in Los Olivos: the low job satisfaction of the teaching staff. This impacts team stability, the quality of the work environment, and, consequently, the quality of education, due to increased staff turnover. The objective of the research is to propose a comprehensive strategy to strengthen teaching staff retention. The proposal includes actions focused on optimizing the organizational climate, establishing recognition policies, and promoting professional development. It also incorporates initiatives to ensure the self-sustainability of these actions while avoiding impacting the school's pre-operational framework. The methodology employed was a mixed-method approach and cross-sectional design, combining surveys administered to teachers with open interviews with administrative staff, conducted at different times to enrich the analysis of the institutional context.

The results revealed opportunities for improvement in the following key areas: compensation and benefits, recognition, training and development, and career opportunities. The analysis demonstrated a direct relationship between these factors and the desire to remain at the institution. The implementation proposal outlines an improvement plan that considers the implementation of recognition strategies (financial and non-financial), frequent training, and initiatives that will help make this plan sustainable and scalable.

In short, the proposal is feasible and has a positive effect on staff retention at Baden Powell School. Its implementation will not only contribute to a better work environment and greater organizational commitment, but can also be extended to similar educational institutions. The improvement in satisfaction is expected to positively influence business results.

Keywords: Job satisfaction, staff retention, job recognition, professional development, and business sustainability.

VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcentales, J. M. (2022). Clima organizacional y productividad laboral en la empresa Tecniseguros S.A. en el año 2021 (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/19eb67bf-208f-4cbc-978d-aaed41faa448/content>
- Arce, J., & Ramos, C. (2024). Factores organizacionales que influyen en la rotación del talento humano docente en instituciones educativas privadas. *Revista de Educación y Tecnología*, (28), 34–50. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.02>
- Amazon Web Services. (s. f.). Amazon S3 – Características. <https://aws.amazon.com/es/s3/features/#topic-0>
- Caballero-Morales, S. O., Peralta-Sánchez, R., & Vásquez-Carrasco, M. (2022). Designing digital strategies to improve teacher satisfaction and reduce turnover in Latin American schools. *LACCEI International Multiconference for Engineering, Education and Technology*. <https://laccei.org/LEIRD2022-VirtualEdition/meta/FP66.html>
- Cruz Sandoval, M. C., & Encinas Ramírez, A. (2022). Retención de talento y motivación laboral: un enfoque estratégico en organizaciones educativas. *LEIRD 2022 Virtual Edition*. <https://laccei.org/LEIRD2022-VirtualEdition/meta/FP66.html>
- Díaz Tinoco, A., Valderrama Ríos, O. G., Merino Lozano, A. L., Nuñez Zarazú, L., & Cuba Sancho, J. M. (2022). Satisfacción laboral del docente universitario desde la cultura organizacional. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22), 258–264. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.333>

Díaz, E. & Gonzales, B. (2024). Propuesta de mejora ante la ineficiencia operativa en la subárea de atención en salón de la empresa Big Bro Burger, 2024 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/684056/Gonzales_RB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Doroteo Calderón, A. M. (2024). Gestión constructiva y calidad de la educación en las instituciones del nivel inicial en Lima Metropolitana, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8704>

Educación al Futuro. (s. f.). I.E. Baden Powell.

<https://educacionalfuturo.com/colegios/baden-powell/>

García-Tamariz, P. E., Mansilla-Mahmud, M. A., & Mateo-Dueñas, R. (2024). Compromiso con la tarea y satisfacción laboral: evidencia en el sector comercial peruano. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(28), 203–220

<https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.02>

Gómez-Carrillo, A., Muñoz-Yáñez, M. J., & Salas-Mellado, A. (2025). Satisfacción laboral y su relación con la cultura organizacional y la motivación laboral en docentes. Perfil de la Educación Latinoamericana, 62(1), 141–159.

<https://doi.org/10.7764/PEL.62.1.2025.8>

Google Cloud. (s. f.). Cloud Storage.

https://cloud.google.com/storage?utm_source=com&hl=es 419

Jaramillo Neira, J. (2025). Liderazgo educativo y compromiso docente en contextos de transformación académica. Estudios de Política y Sociedad Internacional y Regional (EPSIR), 6(1), 80–95. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1622>

- Lacruz, G., & González, J. (2024). Retención del talento humano y desempeño organizacional en instituciones educativas privadas. LEIRD 2024 Virtual Edition. <https://laccei.org/LEIRD2024-VirtualEdition/meta/FP183.html>
- Lara, S., & Medina, P. (2025). Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones educativas. Revista Venezolana de Gerencia, 30(110), 215–230. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/43105>
- León, K. J., & Sánchez, C. R. (2024). Satisfacción laboral en el personal académico universitario: un estudio desde el enfoque psicosocial. Revista Venezolana de Gerencia, 29(110), 183–201. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/43105>
- Lozada Rueda, J. A. (2021). Relación de la satisfacción laboral y la productividad en los empleados de pequeñas empresas del sector de confección de prendas de vestir en Bucaramanga (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9943>
- Naciones Unidas (CIU Rev.4). Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf
- OECD. (2020). Panorama de la Educación 2020: Indicadores de la OECD. <https://www.oecd.org/en/about/programmes/indicators-of-education-systems-programme.html>
- Ortega, C. (s.f.). Alfa de Cronbach: Qué es y cuál es su importancia. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/alfa-de-cronbach/>

Pacheco-Romero, J. A., Martínez-Arévalo, M. A., & Guerrero-Espinosa, J. M. (2022).

Gestión del talento humano: bienestar laboral y retención de personal en el sector educativo. Revista Management, 9(1), 39–55.

<https://managment.ageditor.uy/index.php/managment/article/view/26/295>

Peralta Avilés, J., & Abadiano Araiza, M. (2025). Retención de talento humano en

organizaciones educativas: desafíos y estrategias desde la gestión directiva.

Proceedings of the Latin American and Caribbean Consortium of Engineering

Institutions (LACCEI), LEIRD2024. [https://laccei.org/LEIRD2024-](https://laccei.org/LEIRD2024-VirtualEdition/meta/FP183.html)

[VirtualEdition/meta/FP183.html](https://laccei.org/LEIRD2024-VirtualEdition/meta/FP183.html)

Quintero, D., & Herrera, L. (2023). Estrategias para el fortalecimiento del clima

organizacional en instituciones educativas: enfoque desde la gestión del talento

humano. SCT Proceedings, (2024709). <https://doi.org/10.56294/sctconf2024709>

Rodríguez, D., & Salas, M. (2022). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción

laboral en los docentes de la I.E. N.º 22333 del distrito de Salas, Ica [Tesis de

licenciatura, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio UNICA.

[https://repositorio.unica.edu.pe/bitstreams/dcec409e-598b-4d90-b793-](https://repositorio.unica.edu.pe/bitstreams/dcec409e-598b-4d90-b793-eafd70c64b95/download)

[eafd70c64b95/download](https://repositorio.unica.edu.pe/bitstreams/dcec409e-598b-4d90-b793-eafd70c64b95/download)

Saeed, O. A., & Waghule, S. N. (2023). Exploring the association between job satisfaction

and productivity: Empirical evidence from India. SABA Economic and Business

Review, 5(2), 45–60. <https://sabapub.com/index.php/sebr/article/view/301/188>

Sánchez-Saavedra, J., Méndez-Cabrera, O., & Ávila-Guzmán, D. (2024). Análisis de la

retención del talento humano. Casos de empresas en Reynosa, Tamaulipas.

Educuencia, 10(1), 6–23. <https://doi.org/10.29059/educuencia.v10i1.275>

- Verenzuela-Barroeta, D., & Salas-Hernández, A. (2023). Satisfacción laboral en el compromiso organizacional: estudio en una institución pública venezolana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(Especial 12), 1714-1730. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/43105/50573>
- Vargas-Palacios, A., Santos-Hernández, D., & Mendoza-Córdoba, M. (2025). Factores psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de instituciones educativas. *Estudios en Psicología y Relaciones Laborales*, 16(22), 87–104. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1622>
- Vega-Mendoza, A., Torres-Medina, F., & Ramírez-Gaitán, A. (2024). Retención laboral y desempeño en instituciones educativas: un análisis motivacional. *LEIRD 2024 Virtual Edition*. <https://laccei.org/LEIRD2024-VirtualEdition/meta/FP183.html>
- Ventura, E., & Castro, E. (2024, 30 de junio). Impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores en empresas de Lima. *Revista Tecnológica ESPOL*, 36(1), 126–134 <https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/1144/761>