

## Anexo I. Registro del Título del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: JANA MENGYING ALEJANDRE HERNANDO

PROGRAMA: 4 E-2BIL

GRUPO: BILINGÜE

FECHA: 17/10/24

Director Asignado: Gismera Tierno, Eduardo  
Apellidos Nombre

**Título provisional del TFG:**

Análisis de la Satisfacción Laboral en una Empresa de Eventos desde la perspectiva del cliente

**ADJUNTAR PROPUESTA (máximo 4 páginas: Índice provisional, objetivos, metodología y bibliografía)**

**Firma del estudiante:**

**JANA ALEJANDRE**

**Fecha: 17/10/24**

# ÍNDICE

## 1. Índice General

- 1.1. Índice de tablas
- 1.2. Índice de imágenes
- 1.3. Resumen palabras clave
- 1.4. Abstract y Keywords

## 2. Introducción

## 3. Objeto

- 3.1. Objetivos principales del trabajo
  - 3.1.1 Objetivos generales
  - 3.1.2 Objetivos específicos
- 3.2. Posibles preguntas por investigar

## 4. Metodología

- 4.1. Enfoque de la Investigación
  - 4.1.1 Enfoque cualitativo
- 4.2. Muestra
- 4.3. Instrumentos de recolección de datos

## 5. Marco Teórico

- 5.1. Satisfacción Laboral
- 5.2. Empresas PYME en el sector de “organización de eventos”
- 5.3. Relación empresa-clientes

5.4. Teorías de la actitud de los clientes frente a las empresas

6. Resultados

6.1. Análisis de los resultados cualitativos

6.2. Comparativa entre los diferentes perfiles de los trabajadores

6.3. Interpretación de los resultados

7. Conclusiones

7.1 Conclusiones

7.2 Conclusiones propositivas

8. Declaración de Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial Generativa en Trabajos  
Fin de Grado

9. Bibliografía

10. Anexo

## OBJETIVOS

El objetivo principal de este trabajo es analizar cómo la relación y la conducta de los clientes influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de organización de eventos.

Como objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa, dependiendo de la actitud y comportamiento de los clientes con los que interactúan cada día y proponer estrategias y recomendaciones que podrían ayudar a mejorar la relación trabajador-cliente.

## METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará en este trabajo será una combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos, que nos ayuda a obtener una visión mas global del estudio gracias a los datos numéricos como por ejemplo de encuestas y a su vez pensamientos más profundos como entrevistas a los trabajadores.

Se hará uso de encuestas profundas a los trabajadores de la empresa para medir cuál es su nivel de satisfacción y cuál es su percepción de las actitudes que reciben de los clientes y los datos cualitativos se obtendrán mediante entrevistas para profundizar más en los sentimientos y pensamientos de los trabajadores de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hannoun, Georgina. (2011). *Satisfacción laboral*: (Trabajo final de grado). Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.
- Otero Alvarado, M. T. (2012). Protocolo y organización de eventos.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. In *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. 1, pp. 343-394). Síntesis.