



**Plan de Evaluación y mejora de la Satisfacción Laboral de los Colaboradores
en la Agencia de Envíos Geo y Cris” en Latacunga.**

Cunuhay Ante Tania Alexandra

Director

Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth

Trabajo de grado para optar por el título de
Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano

Instituto Superior Tecnológico Internacional ITI
Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

D.M Quito, 15 de septiembre de 2024

Dedicatoria

A Dios, quien me ha brindado fuerza, sabiduría y fortaleza en cada paso de este camino académico; a mi querida familia, por todo su apoyo y amor incondicional; y a ti, mamá, cuyo legado de perseverancia y sacrificio continúa inspirándome cada día. Este logro también es tuyo.

A mis padres, por confiar en mí y apoyarme siempre en todo momento; a mi familia, por enseñarme que todo es posible, y que, a pesar de las dificultades, siempre habrá luz. Todo esfuerzo tiene su recompensa, y siempre estaré agradecido con ellos, porque cada sacrificio que hicieron por mí, para que esto fuera posible, lo recompensaré hasta el último momento.

Agradecimiento

Toda mi gratitud a los asesores del Instituto Tecnológico Internacional Universitario (ITI), quienes siempre me guiaron en este camino. Sus enseñanzas han sido fundamentales en mi crecimiento académico y profesional. Así mismo, agradezco a mis compañeros de clases, con quienes hemos enfrentado desafíos y celebrados logros. Espero que este agradecimiento refleje mi respeto y aprecio por cada uno de ustedes.

Autoría

Yo, Cunuhay Ante Tania Alexandra, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

Cunuhay Ante Tania Alexandra

Quito, 15 de septiembre de 2024

Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth
Director de trabajo de titulación

Certifica

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario “ITI”, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth

Quito, 15 de septiembre de 2024

Declaración de cesión de Derechos de trabajo fin de carrera

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 15 días del mes de Septiembre de 2024, firmo conforme: Conste por el presente documento la cesión de los derechos del trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Yo, Cunuhay Ante Tania Alexandra, bajo la dirección de Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth declaro ser el autor del trabajo de fin de carrera con el tema “Plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia de envíos “Geo y Cris en Latacunga” como requisito fundamental para optar por el título de Tecnóloga de Gestión de Talento Humano, a su vez autorizo a la biblioteca del Tecnológico Superior Internacional ITI, para que pueda registrar en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos, pues como política del Tecnológico Superior Internacional ITI, los trabajos de fin de carrera se aplican, materializan y difunden en beneficio de la comunidad.

SEGUNDA: Los comparecientes Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth, en calidad de director del trabajo fin de carrera y el/la Sr./Srta. Cunuhay Ante Tania Alexandra, como autor/a del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo fin de carrera y conceden la autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna. El Tecnológico Superior Internacional ITI no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

TERCERA: Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Psic. Enríquez Flores Grace Lizbeth

Cunuhay Ante Tania Alexandra

Quito, 15 de septiembre de 2024

Índice

Introducción	12
Nombre del proyecto	12
Antecedentes	12
Planteamiento de problema	16
Formulación del Problema de Investigación	17
Idea a defender.....	18
Sujeto/Objeto de estudio y campo de acción	19
Justificación	20
Objetivos General.....	21
Específicos	21
Capítulo I: Fundamentación Teórica.....	22
Antecedentes históricos	22
FODA institucional	22
Fundamentación Conceptual.....	24
Fundamentación Legal.....	26
Capítulo II: Diagnóstico.....	32
Tipos de investigación	34
Métodos de investigación.....	35
Técnicas e instrumentos de investigación.....	37
Poblacion y muestra	39
Análisis e interpretación de resultados	49
Capítulo III: Propuesta	53
Descripción de la propuesta	53
Objetivos.....	54
Objetivo general	54

Objetivos específicos	54
Viabilidad (económica, social ambiental, etc.).....	54
Impacto	55
Desarrollo de la propuesta	56
1. Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna en Geo y Cris	58
Plan de Capacitación Institucional para Geo y Cris	76
Estrategia de Incentivos Emocionales para Geo y Cris.....	78
Presupuesto.....	79
Conclusiones	81
Recomendaciones.....	82
Referencias	84
Anexos	85

Índice de Tablas

Tabla 1: Plan de Capacitación Institucional para Geo y Cris	76
Tabla 2: Estrategia de Incentivos Emocionales para Geo y Cris.....	78
Tabla 3: Presupuesto.....	79
Tabla 4: Plan de Incentivos Emocionales.....	80

Índice de Figuras

Figura 1: Los dos factores de Herzberg	16
Figura 2: Analisis FODA.....	
Figura 3: Ubicación de la agencia Cris y Car Latacunga	24
Figura 4: 1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo en la agencia de envíos Geo y Cris?	40
Figura 5: 2. ¿Cómo evalúa las condiciones de trabajo en su entorno laboral?	42
Figura 6: 3. ¿Considera que las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la agencia son adecuadas?.....	44
Figura 7: 4. ¿Cómo califica la comunicación interna dentro de la agencia?	46
Figura 8: 5. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la agencia?	47

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan para evaluar y mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia de envíos Geo y Cris, ubicada en Latacunga. La satisfacción laboral es un factor determinante en el rendimiento, la motivación y la retención del personal, especialmente en el sector logístico, donde la eficiencia y el compromiso de los empleados son fundamentales para garantizar un servicio de calidad. A través del análisis de diversos estudios previos, se identificaron factores clave que influyen en la satisfacción, tales como el clima organizacional, la motivación, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Investigaciones realizadas en contextos similares resaltan la relevancia de un entorno laboral positivo que fomente el reconocimiento y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones. El estudio también considera las características específicas de la agencia Geo y Cris, que ha experimentado un rápido crecimiento, enfrentando desafíos relacionados con la gestión de su personal. Para abordar estas dificultades, se propone la aplicación de estrategias como la mejora de la comunicación interna y la implementación de programas de incentivos. El objetivo final es optimizar el ambiente de trabajo y generar un impacto positivo tanto en la productividad como en la retención del personal, fortaleciendo la competitividad de la empresa en el sector logístico.

Palabras claves: satisfacción laboral, motivación, clima organizacional, logística, reconocimiento.

Introducción

Nombre del proyecto

“Plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia de envíos Geo y Cris” en Latacunga.

Antecedentes

La satisfacción laboral es un tema de gran interés en el ámbito de la gestión de recursos humanos, dado su impacto directo en el desempeño, la motivación y la retención del personal. Diversos estudios han demostrado que un empleado satisfecho tiende a ser más productivo, comprometido y leal a la organización. La satisfacción laboral abarca múltiples dimensiones, como las condiciones laborales, las oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación interna, el reconocimiento y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. (Caballero Rodríguez, 2002)

Según (Ysasi Bastante, 2023) En el sector de servicios, y especialmente en el sector del transporte de carga y la logística, la satisfacción laboral es de particular importancia. Este sector requiere de un alto nivel de eficiencia operativa y compromiso por parte de los empleados, ya que cualquier deficiencia en el desempeño puede impactar negativamente en la calidad del servicio al cliente, generando pérdidas económicas y una reputación desfavorable para la empresa.

Norma Pedraza, en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, exploraron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los

empleados en el sector logístico. (Pedraza, 2018)

Este estudio es particularmente relevante para la presente investigación ya que ofrece una comprensión detallada de cómo el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y la estructura organizacional influyen en la percepción y satisfacción de los empleados en un sector con características operativas similares a las de la agencia de envíos Geo y Cris. Los hallazgos de este estudio brindan un marco valioso para evaluar los factores internos que pueden ser cruciales para analizar la satisfacción laboral en la agencia.

En la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con el tema “La motivación y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Novartis de la ciudad de Guayaquil”, Sara Palacios analizó cómo la motivación, un componente clave de la satisfacción laboral, afecta directamente a la productividad de los trabajadores en las empresas de servicios. El estudio demostró que la satisfacción laboral está intrínsecamente ligada a factores como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. (Palacios Lara, 2021)

La relevancia de este estudio radica en su aplicación directa al sector servicios, similar al de la agencia Geo y Cris, destacando la importancia de un entorno de trabajo que fomente la motivación como medio para mejorar el rendimiento y la retención de los empleados.

En la Universidad Politécnica Salesiana con el estudio “Análisis de la satisfacción laboral de los cobradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil , año 2021”, Carmen Jiménez realizó una evaluación detallada de los factores que afectan a la satisfacción laboral en las empresas industriales de

Guayaquil. Este estudio es de gran relevancia para la investigación actual, ya que aborda directamente el sector industrial y los desafíos específicos a los que se enfrenta. El autor identificó factores clave como la seguridad laboral, la carga de trabajo y la relación con los superiores como principales determinantes de la satisfacción. (Jimenez, 2021)

Además, propuso un modelo de intervención basado en la mejora continua y la participación de los empleados en la toma de decisiones, que puede adaptarse y aplicarse en el contexto de la agencia Geo y Cris para fomentar un entorno de trabajo más satisfactorio.

Ecuador es un país con una economía basada en la exportación de productos clave como el petróleo, el banano y el camarón, y ha experimentado importantes fluctuaciones económicas debido a factores internos y externos. El gobierno ha impulsado políticas para atraer inversión extranjera y mejorar la infraestructura, lo que ha favorecido a sectores como la logística y el comercio. Estos avances han tenido un impacto positivo en la estabilidad económica y la expansión de las empresas de servicios logísticos a nivel nacional. (Acosta, 2006)

Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi, es una ciudad de creciente importancia económica en la región central de Ecuador. Su ubicación estratégica en el centro del país ha convertido a Latacunga en un centro clave para las actividades logísticas y comerciales. La ciudad ha experimentado un crecimiento en la infraestructura de transporte, lo que ha atraído nuevas empresas, incrementando el empleo e impulsando la economía local. Sin embargo, aún enfrenta desafíos en el fortalecimiento de su infraestructura básica y la gestión del crecimiento urbano. (Flores-Cevallos et al., 2023)

La agencia de envíos Geo y Cris, ubicada en Latacunga, ha experimentado un importante crecimiento en los últimos años. Sin embargo, este crecimiento ha estado acompañado de desafíos en la gestión de su personal. A medida que la agencia ha ido ampliando sus operaciones, se ha hecho necesario garantizar que los empleados se sientan motivados y satisfechos en su entorno laboral. Los informes internos y las encuestas preliminares sugirieron que había áreas de mejora en términos de satisfacción laboral, destacando aspectos como la carga de trabajo, la claridad de las expectativas laborales y el reconocimiento del esfuerzo de los empleados.

Esta necesidad de reconocimiento, según el modelo de los Dos Factores de Herzberg, influye significativamente en la motivación laboral. Cuando los colaboradores perciben que su entorno laboral valora sus logros y contribuciones, se generan factores motivadores que incrementan su satisfacción y compromiso con la organización. Esta combinación de factores motivadores contribuye al fortalecimiento de una cultura organizacional positiva, la cual, al ser adecuada, promueve niveles más altos de productividad y motivación, impactando favorablemente en el rendimiento global. (randstad, 2024)

Figura 1: Los dos factores de Herzberg

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad	1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

Nota: Ilustración obtenida de (Vega, 2016)

A nivel local y nacional, empresas similares en la industria de carga han comenzado a implementar estrategias para mejorar la satisfacción laboral con resultados positivos en productividad y retención de empleados. Estas iniciativas van desde programas de bienestar de los empleados hasta la implementación de encuestas periódicas para medir la satisfacción de los empleados y ajustar las políticas de recursos humanos en consecuencia.

Planteamiento de problema

En la actualidad, la agencia de envíos “Geo y Cris”, en Latacunga enfrenta un desafío significativo relacionado con la satisfacción laboral de sus colaboradores. A pesar del crecimiento y expansión que ha experimentado la empresa en los últimos años, se han identificado señales preocupantes de descontento entre el personal. Estas señales incluyen una alta rotación de empleados, disminución en la productividad, aumento en los reportes de insatisfacción y quejas, y una creciente desconexión entre los objetivos de la organización y la motivación de los colaboradores.

Los empleados desempeñan un papel crucial en la calidad del servicio al cliente,

que es un factor clave de competitividad en el sector de envíos. Sin embargo, la falta de satisfacción laboral no solo afecta el bienestar personal de los colaboradores, sino que también repercute en la eficiencia operativa, en la cohesión del equipo y en la capacidad de la empresa para retener talento calificado.

La carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento por los logros alcanzados, la limitada oportunidad de desarrollo profesional, y la comunicación ineficaz entre los niveles jerárquicos han sido identificados como factores críticos que contribuyen a esta problemática. Estos aspectos, cuando no son abordados adecuadamente, pueden llevar a una disminución en la calidad del servicio y a un aumento en los costos asociados a la rotación de personal, lo que afecta negativamente a la competitividad y rentabilidad de la agencia.

Dada esta situación, surge la necesidad de desarrollar un plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral que permita identificar los factores que influyen en el descontento de los empleados y proponer soluciones efectivas. Este plan no solo debe enfocarse en mejorar el ambiente de trabajo y las condiciones laborales, sino también en fortalecer el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, asegurando así una alineación entre los objetivos organizacionales y las expectativas del personal.

El problema central de esta investigación radica en, cómo la agencia Geo y Cris puede mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores para aumentar la productividad, reducir la rotación de personal y mejorar la calidad del servicio al cliente, todo esto en un contexto de crecimiento empresarial. Identificar y resolver este problema es crucial para el desarrollo sostenido de la empresa y para garantizar un ambiente de trabajo saludable y motivador para todos sus empleados.

Formulación del Problema de Investigación

¿Cómo el manejo ineficaz de las políticas internas relacionadas con el clima laboral influye en el nivel de desgaste profesional de los colaboradores de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga durante el año 2024?

Idea a defender

La idea central que se propone defender en esta investigación es que la implementación de un plan estructurado de evaluación y mejora de la satisfacción laboral en la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga durante el año 2024 no solo incrementará el bienestar de los colaboradores, sino que también tendrá un impacto positivo en el rendimiento general de la empresa.

Específicamente, se argumenta que al identificar y abordar de manera proactiva los factores que influyen en la satisfacción laboral tales como el reconocimiento del esfuerzo, las oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación interna, y las condiciones de trabajo se logrará:

Mejora en la Productividad: Los colaboradores satisfechos tienden a ser más comprometidos y productivos, lo que se traduce en un mejor rendimiento operativo y un servicio más eficiente y efectivo hacia los clientes.

Reducción en la Rotación de Personal: Al mejorar la satisfacción laboral, se espera reducir la tasa de rotación de personal, lo cual disminuye los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados, y preserva el conocimiento y la experiencia dentro de la organización.

Incremento en la Calidad del Servicio al Cliente: Una fuerza laboral motivada y satisfecha es más propensa a brindar un servicio de alta calidad, lo cual es crucial en un sector altamente competitivo como el de envíos y logística.

Fortalecimiento del Compromiso y la Lealtad del Personal: Un ambiente de trabajo que promueva la satisfacción laboral fomenta un mayor compromiso y lealtad hacia la empresa, lo que contribuye a una cultura organizacional más sólida y cohesiva.

Por lo tanto, el plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral no solo es una herramienta esencial para el bienestar de los empleados, sino también un motor

clave para el éxito y crecimiento sostenido de la agencia Geo y Cris en un mercado cada vez más exigente.

Sujeto/Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de Estudio: El objeto de estudio de esta investigación es la satisfacción laboral de los colaboradores que forman parte de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador, durante el año 2024. Esto incluye el análisis de los factores que influyen en la satisfacción de los empleados, como las condiciones de trabajo, la comunicación interna, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Campo de Acción: El campo de acción de este estudio se limita a la agencia de envíos Geo y Cris ubicada en la ciudad de Latacunga, Ecuador, y abarca un período específico, el año 2024. Este enfoque geográfico y temporal permitirá un análisis detallado y contextualizado de la situación laboral dentro de la agencia, asegurando que las conclusiones y recomendaciones sean relevantes y aplicables para la organización en ese contexto particular.

La investigación se centrará en evaluar las percepciones y experiencias de los empleados de la agencia, así como en identificar las áreas críticas que requieren intervención para mejorar su satisfacción laboral. Las estrategias propuestas se desarrollarán y adaptarán a las necesidades y particularidades de la empresa, con el

objetivo de generar un impacto tangible en el ambiente laboral y en los resultados operativos de la agencia.

Justificación

La satisfacción laboral es un elemento crucial en la gestión de recursos humanos, ya que influye directamente en el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados, así como en el éxito global de la organización. (Caballero Rodríguez, 2002) En el contexto de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, la importancia de este factor se amplifica debido al carácter competitivo del sector logístico, donde la calidad del servicio depende en gran medida del compromiso y la eficiencia del personal.

El crecimiento reciente de la agencia ha impuesto nuevas demandas sobre su fuerza laboral, pero también ha revelado signos de insatisfacción, como la alta rotación de personal, la disminución en la productividad. Este escenario compromete tanto la calidad del servicio al cliente como la estabilidad financiera de la empresa, al generar costos adicionales en contratación y formación de nuevo personal. Por ello, es fundamental diseñar e implementar un plan que permita evaluar y mejorar la satisfacción laboral, asegurando un crecimiento sostenible de la empresa con una fuerza laboral comprometida y motivada.

Teóricamente, este estudio contribuirá al conocimiento sobre la satisfacción laboral en el sector de envíos, aportando datos específicos de una empresa local en Ecuador y explorando cómo las políticas internas pueden impactar en la satisfacción de los empleados y en la competitividad del negocio. Además, desde una perspectiva social, mejorar la satisfacción laboral beneficiará no solo a los empleados, sino también a sus familias y a la comunidad local, ya que un ambiente de trabajo positivo promueve

una mejor calidad de vida y fortalece las relaciones con los clientes, apoyando el desarrollo económico local.

Objetivos

General

Desarrollar un plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral para los colaboradores de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador, durante el período 2024, con el fin de aumentar su bienestar, optimizar su rendimiento y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Específicos

- Realizar encuestas y entrevistas a los colaboradores para medir su nivel actual de satisfacción laboral e identificar las principales áreas de insatisfacción.
- Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento de logros.
- Evaluar periódicamente el impacto de las acciones implementadas, utilizando indicadores específicos de satisfacción laboral para ajustar y mejorar continuamente el programa.
- Proponer un conjunto de recomendaciones finales para mantener y potenciar la satisfacción laboral a largo plazo en la agencia Geo y Cris.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Antecedentes históricos

La agencia de envíos Geo y Cris, ubicada en Latacunga, se estableció en el contexto de un creciente desarrollo logístico en la región central de Ecuador. A lo largo de los años, la empresa ha evolucionado para satisfacer las crecientes demandas del mercado, adaptándose a cambios tecnológicos y a la expansión del comercio electrónico. Su crecimiento se ha visto impulsado por la necesidad de servicios de envío eficientes en una economía en expansión. Desde su fundación, Geo y Cris ha enfrentado desafíos relacionados con la competitividad y la mejora continua de sus procesos internos.

Misión

Ser reconocida como una empresa que brinda un servicio de calidad, con los mínimos tiempos de entrega, cubriendo las expectativas de nuestros clientes.

Vision

Ser un modelo de empresa líder en servicios de tráfico postal internacional y correo rápidos o Courier, destacándose por la seguridad, cumplimiento, confiabilidad y excelencia en nuestros servicios.

FODA institucional

El análisis FODA es una herramienta fundamental para realizar un diagnóstico organizacional integral. A través de este análisis, es posible identificar tanto las fortalezas que la organización puede potenciar como las debilidades que requieren atención y mejora. Estos aspectos internos son cruciales para la gestión eficaz de la organización, ya que se puede intervenir sobre ellos desde dentro para optimizar el

desempeño institucional. Además, el FODA permite evaluar los factores externos que influyen en la organización, aportando una perspectiva más amplia y estratégica que facilita la toma de decisiones. Al obtener una visión clara de la situación interna y

Figura 2: Analisis FODA

externa de la organización, el FODA se convierte en una herramienta clave para el desarrollo de planes de acción que busquen mejorar su posición en el entorno competitivo (Ponce, 2006)



Nota: Ilustración elaborada por el autor.

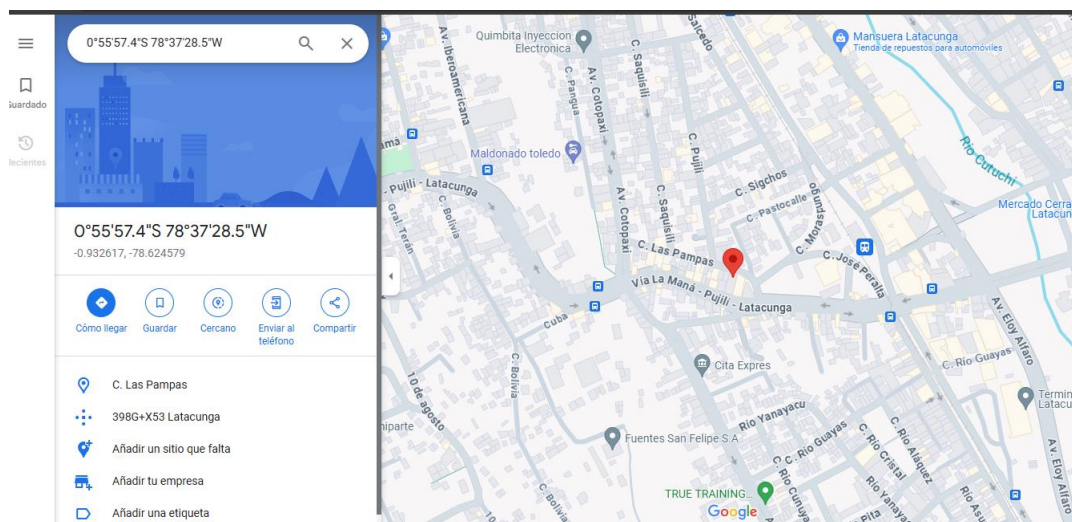
Análisis de la zona de estudio

Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi, es una ciudad estratégicamente ubicada en el centro de Ecuador, lo que la convierte en un punto clave para actividades logísticas y de transporte. La ciudad se caracteriza por su diversidad geográfica, que incluye áreas urbanas, rurales y montañosas, facilitando tanto la producción agrícola

como el desarrollo industrial. Latacunga ha visto un crecimiento en su infraestructura vial y en la instalación de empresas relacionadas con la logística, lo que ha impulsado la economía local. Este entorno geográfico y económico proporciona un contexto adecuado para el desarrollo de la investigación en la agencia Geo y Cris.

La agencia de envíos Geo y Cris se encuentra ubicada estratégicamente en Latacunga.

Figura 3: Ubicación de la agencia Cris y Car Latacunga



Nota: Fuente obtenida de (Google Maps, 2024).

Fundamentación Conceptual

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que resulta de la valoración que un empleado hace de su trabajo. (Ysasi Bastante, 2023) define la satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales". Este concepto incluye diversas dimensiones, tales como las condiciones físicas del trabajo, la remuneración, la relación con los compañeros y superiores, la percepción de equidad, y las oportunidades de

desarrollo personal y profesional. Según Basante, una satisfacción laboral elevada contribuye a una mayor motivación y productividad en el trabajo.

Desgaste Profesional (Burnout)

El burnout es un síndrome que surge como respuesta a un estrés laboral crónico, caracterizado por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal en el trabajo. Se describen el agotamiento emocional como una sensación de estar exhausto emocionalmente debido a las demandas laborales; la despersonalización se refiere a un distanciamiento o actitud cínica hacia los receptores del servicio o trabajo, y la baja realización personal se manifiesta como una percepción de ineficacia y falta de logro en el trabajo. El burnout es prevalente en profesiones de alta demanda emocional, como la salud, la educación, y la atención al cliente, y puede llevar a consecuencias graves tanto para el individuo como para la organización. (VEGA et al., 2009)

Clima Laboral

El clima laboral se refiere a la percepción compartida que los empleados tienen sobre el entorno de trabajo y la cultura organizacional. Schneider (1990) describe el clima laboral como "la percepción que tienen los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, y cómo estas influencias afectan su comportamiento y motivación". Los componentes clave del clima laboral incluyen la calidad de las relaciones interpersonales, la claridad de las expectativas laborales, el apoyo organizacional, y la equidad percibida. Un clima laboral positivo es esencial para promover la satisfacción laboral y minimizar el desgaste profesional, ya que influye directamente en la motivación, el compromiso y el bienestar de los empleados.

Relación entre Clima Laboral y Desgaste Profesional

Mecanismos de Influencia: El clima laboral desempeña un papel fundamental en la prevención o exacerbación del desgaste profesional. Leiter y Maslach (2004) sugieren que un clima laboral negativo, caracterizado por la falta de apoyo social, altas demandas laborales y escaso control sobre el trabajo, puede incrementar significativamente los niveles de burnout entre los empleados. Por otro lado, un clima organizacional positivo, que fomente el apoyo entre colegas, la autonomía en el trabajo, y un equilibrio adecuado entre las demandas laborales y los recursos disponibles, puede actuar como un factor protector contra el burnout. La mejora del clima laboral se considera una estrategia efectiva para reducir el desgaste profesional y mejorar la satisfacción laboral.

Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador es la base jurídica que establece los principios fundamentales sobre los cuales se articulan las leyes laborales y de bienestar para los trabajadores en el país. En su artículo 33, se consagra el derecho al trabajo como un derecho y deber social que permite el desarrollo personal y garantiza una vida digna. Además, establece que el Estado debe promover condiciones laborales justas y equitativas para todos los ciudadanos, asegurando que el trabajo se realice en un ambiente que respete la integridad física y mental de los empleados. Este enfoque se refuerza en el artículo 326, que dispone que los derechos laborales son irrenunciables, y entre ellos se destaca el acceso a condiciones dignas de trabajo, lo cual implica la protección del trabajador contra cualquier tipo de explotación, precarización o abuso.

Otro aspecto clave de la Constitución es su reconocimiento de la estabilidad laboral y la protección de los derechos de los trabajadores en términos de salud y

seguridad. Según el artículo 325, el Estado debe velar por la protección de los empleados frente a los riesgos asociados al trabajo, promoviendo políticas que favorezcan un ambiente seguro y libre de riesgos psicosociales, como el estrés y la sobrecarga laboral. Estos preceptos constitucionales crean el marco necesario para asegurar que las normativas laborales nacionales prioricen no solo la productividad, sino también el bienestar integral de los trabajadores.

A partir de estos principios constitucionales, el Código del Trabajo del Ecuador regula las relaciones laborales de forma detallada, estableciendo los derechos y obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores. Este cuerpo normativo abarca una amplia variedad de aspectos esenciales para las condiciones laborales, como la jornada laboral, los descansos, el salario y las prestaciones sociales. Uno de los principios fundamentales del Código es la protección de los trabajadores frente a jornadas laborales excesivas, fijando un máximo de 8 horas diarias y 40 horas semanales de trabajo. Esta disposición tiene como objetivo evitar el agotamiento físico y mental de los empleados, permitiendo un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

Además de regular la duración del trabajo, el Código del Trabajo incluye disposiciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, en las que se exige a los empleadores garantizar un ambiente laboral que no ponga en peligro la salud de sus empleados. Este principio es especialmente relevante para evitar accidentes laborales y enfermedades ocupacionales. Las empresas están obligadas a implementar medidas preventivas, como el uso de equipos de protección personal y la formación adecuada de los trabajadores en temas de seguridad. Estas normas buscan crear una cultura de prevención dentro de las organizaciones, donde se priorice la integridad física de los

empleados.

El Código también aborda problemáticas que van más allá de lo físico, como el acoso laboral y el maltrato, que pueden afectar gravemente la salud mental de los trabajadores. Este tipo de conductas, que generan un clima de trabajo hostil, están tipificadas como infracciones laborales graves, y el empleador que tolere o practique el acoso puede enfrentar sanciones legales. Este enfoque en el bienestar emocional refuerza el compromiso de la legislación ecuatoriana con la creación de un entorno laboral saludable en todos los aspectos.

Por otro lado, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales complementa el marco normativo del Código del Trabajo, proporcionando directrices específicas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores. Esta ley tiene como principal objetivo prevenir los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo en el entorno de trabajo. La ley establece que los empleadores deben implementar un plan de prevención de riesgos laborales que aborde tanto los riesgos físicos como los psicosociales, y que incluya medidas como la formación continua en seguridad y la creación de comités de salud ocupacional.

Estos comités de seguridad laboral tienen la función de promover la participación activa de los trabajadores en la evaluación de los riesgos presentes en sus actividades cotidianas, así como en la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales también establece que los empleadores deben realizar evaluaciones periódicas del entorno laboral para asegurar que las condiciones de trabajo cumplan con los estándares legales y de seguridad. Esto implica la revisión constante de los procedimientos y equipos utilizados, con el fin de

minimizar cualquier posible riesgo que pueda afectar la salud de los empleados.

En cuanto a los riesgos psicosociales, la ley otorga especial importancia a la prevención del estrés laboral, la presión excesiva y otras formas de carga emocional que puedan afectar el bienestar mental de los empleados. Para ello, se insta a las empresas a establecer programas de bienestar que promuevan un clima laboral positivo, donde los trabajadores se sientan valorados y apoyados. Esto incluye políticas que fomenten el equilibrio entre la vida laboral y personal, la gestión del tiempo de trabajo y la promoción de un liderazgo positivo que incentive la participación y el compromiso de los empleados con sus tareas sin generar un entorno de tensión.

A través de la integración de estas normativas, se busca garantizar un entorno laboral en el que la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores sean prioridad, en consonancia con los principios constitucionales que reconocen el trabajo como un derecho fundamental para el desarrollo de la persona y su contribución al progreso del país.

La investigación se enmarca en la normativa legal ecuatoriana que regula las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores. Entre las leyes relevantes se encuentra el Código del Trabajo del Ecuador, que establece derechos y obligaciones tanto para empleadores como para empleados, incluyendo aspectos relacionados con el ambiente de trabajo y la prevención del estrés laboral. Asimismo, la Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, lo cual es fundamental para la promoción de un clima laboral saludable. Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece las directrices para la identificación, evaluación y control de factores que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores, incluidas las

políticas internas relacionadas con el clima laboral.

Constitución de la República del Ecuador

- **Artículo 33:** "El trabajo es un derecho y un deber social, y es un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el respeto a su dignidad, una remuneración justa, y condiciones de trabajo óptimas." (Republica del Ecuador , 2008)
- **Artículo 66, numeral 2:** Este artículo garantiza el derecho a una vida digna, que incluye "el derecho al trabajo en condiciones adecuadas". (Republica del Ecuador , 2008)

La Constitución establece que el Estado es responsable de velar por la dignidad en el trabajo, lo cual incluye la implementación de políticas y condiciones que promuevan el bienestar de los trabajadores, previniendo el desgaste profesional.

Código de Trabajo del Ecuador

- **Artículo 42:** Establece las obligaciones del empleador, entre las cuales se incluyen "proporcionar un ambiente de trabajo adecuado, asegurar la seguridad y salud de los trabajadores, y tomar las medidas necesarias para prevenir accidentes y enfermedades laborales." (Republica del Ecuador , 2008)
- **Artículo 434:** En este artículo se establecen los derechos del trabajador respecto a la seguridad y salud ocupacional, indicando que "el empleador está obligado a proporcionar las condiciones adecuadas de trabajo y a

adoptar medidas necesarias para prevenir riesgos laborales que puedan afectar la salud física o mental de los trabajadores." (Republica del Ecuador , 2008)

Estas disposiciones del Código de Trabajo subrayan la responsabilidad del empleador en garantizar un entorno laboral saludable y seguro, abordando tanto los riesgos físicos como los psicosociales que pueden contribuir al desgaste profesional.

Ley de Prevención de Riesgos Laborales

- **Artículo 7:** Define que el empleador debe "identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales presentes en el ambiente de trabajo," incluyendo los factores que puedan generar estrés o desgaste profesional. (Republica del Ecuador , 2008)

- **Artículo 14:** Señala que es responsabilidad del empleador "informar y capacitar a los trabajadores sobre los riesgos asociados a su puesto de trabajo y las medidas de prevención." (Republica del Ecuador , 2008)

Esta ley refuerza la importancia de la gestión de riesgos en el entorno laboral, particularmente aquellos relacionados con el clima organizacional y el estrés laboral, que pueden llevar al burnout si no se manejan adecuadamente.

Capítulo II: Diagnóstico

La metodología seleccionada para este proyecto de investigación tiene como objetivo abordar de manera integral la problemática de la satisfacción laboral en la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador. Para lograr un profundo entendimiento del contexto y las dinámicas internas que inciden en la satisfacción de los empleados, se utilizará un enfoque metodológico que combina elementos exploratorios, descriptivos y experimentales.

La principal técnica de recolección de datos será la encuesta, la cual permitirá obtener información directa y relevante de los empleados sobre su nivel de satisfacción laboral. Esta herramienta será cuidadosamente diseñada para captar diversos aspectos del ambiente laboral, desde las condiciones laborales hasta las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento de logros. Además, la encuesta será validada para asegurar su confiabilidad y precisión en el contexto específico de la agencia Geo y Cris.

La encuesta es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación social y organizacional para recolectar datos de manera sistemática y obtener información directa de un grupo específico de personas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la encuesta es un método efectivo para obtener datos sobre opiniones, percepciones, actitudes o comportamientos de una población en particular. En el contexto de la satisfacción laboral, la encuesta permite a los investigadores captar de manera estructurada y estandarizada las experiencias de los empleados, lo cual es esencial para identificar las fortalezas y debilidades dentro del ambiente de trabajo. Esta técnica es particularmente valiosa cuando se busca recopilar información cuantificable que pueda ser analizada estadísticamente, proporcionando una visión clara de las

tendencias y patrones en las respuestas de los empleados.

Además, autores como Malhotra (2010) señalan que la encuesta tiene la ventaja de ser flexible y adaptable a diferentes contextos organizacionales, lo que permite personalizar los cuestionarios según las necesidades específicas de cada investigación. En este caso, la encuesta puede diseñarse para abordar aspectos clave de la satisfacción laboral, como las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento profesional, la carga de trabajo y el reconocimiento de los logros. De esta manera, se puede obtener una visión integral de los factores que influyen en la satisfacción de los empleados.

Otra ventaja destacada por Churchill y Iacobucci (2010) es que las encuestas permiten la recolección de grandes cantidades de datos en un periodo relativamente corto, lo que las convierte en un método eficiente cuando se trata de estudios organizacionales. En el ámbito laboral, esto permite obtener un panorama representativo del nivel de satisfacción de los empleados en un tiempo limitado, lo que facilita la toma de decisiones informadas por parte de los directivos. Asimismo, los resultados obtenidos pueden ser comparados y analizados longitudinalmente para evaluar los efectos de las intervenciones implementadas a lo largo del tiempo.

Por otro lado, es fundamental que las encuestas sean diseñadas y validadas adecuadamente para asegurar su fiabilidad y validez. De acuerdo con autores como Robson (2011), la validez se refiere a la capacidad del instrumento para medir lo que pretende medir, mientras que la fiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados obtenidos en diferentes momentos o contextos. Para ello, se recomienda realizar pruebas piloto y ajustes necesarios antes de la aplicación definitiva, con el fin de garantizar que las preguntas sean claras, comprensibles y pertinentes para los empleados de la agencia

Geo y Cris.

La encuesta no solo permite la recolección de datos cuantitativos, sino que, si se complementa con preguntas abiertas, puede captar información cualitativa que profundice en las percepciones y opiniones de los empleados. Según Dillman, Smyth y Christian (2014), este enfoque mixto puede enriquecer los resultados al proporcionar no solo un análisis numérico de la satisfacción laboral, sino también una comprensión más detallada de las razones detrás de las respuestas. Esto permite a los investigadores y gestores desarrollar planes de acción más ajustados a las necesidades y expectativas del personal, fomentando un ambiente laboral más saludable y productivo.

El uso de la encuesta como instrumento principal permitirá no solo la identificación de áreas que requieren mejora, sino también la evaluación del impacto de las acciones implementadas a lo largo del proyecto. De esta manera, se podrá desarrollar un plan de acción basado en datos concretos, orientado a optimizar la satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar el desempeño y la calidad del servicio en la agencia.

Tipos de investigación

Explorativa: La investigación exploratoria constituye la primera etapa del proyecto, enfocándose en una aproximación inicial a la problemática de la satisfacción laboral en la agencia Geo y Cris. Este tipo de investigación es fundamental para identificar y comprender los factores clave que afectan la satisfacción de los empleados. Se realizará una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre satisfacción laboral, así como entrevistas preliminares a los empleados y directivos de la agencia. La investigación exploratoria proporcionará una base sólida para el desarrollo de las siguientes etapas del proyecto, permitiendo dirigir futuras investigaciones hacia

aspectos específicos que requieran un mayor análisis.

Descriptiva: según (Vega, 2016) una vez identificados los factores clave a través de la investigación exploratoria, la investigación descriptiva se enfocará en caracterizar y sistematizar dichos aspectos en el contexto particular de la agencia de envíos Geo y Cris. Este tipo de investigación permitirá una descripción detallada del estado actual de la satisfacción laboral entre los empleados, identificando patrones y tendencias que puedan estar presentes. Se utilizarán encuestas estructuradas para recolectar datos cuantitativos y cualitativos, que permitan una caracterización completa del ambiente de trabajo y las percepciones de los empleados.

Experimental: la investigación experimental se centrará en probar y analizar intervenciones diseñadas para mejorar la satisfacción laboral. Esta fase incluirá la implementación de acciones específicas basadas en los resultados de investigaciones previas, como mejorar las condiciones de trabajo, promover oportunidades de desarrollo profesional y reconocer logros. Los cambios en la satisfacción laboral serán monitoreados de cerca a través de evaluaciones periódicas, lo que permitirá analizar e interpretar los resultados obtenidos y realizar ajustes al plan de acción. (Pedraza, 2018)

Métodos de investigación

En este proyecto de investigación, se emplearán métodos de investigación cuantitativos, cualitativos e inductivos para obtener una comprensión integral de la satisfacción laboral en la Agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador.

Cuantitativo: El método cuantitativo se define como “una estrategia de investigación que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo la medición de variables y el análisis de patrones de comportamiento” (Monje Alvarez,

2012). Este enfoque será fundamental en este estudio, ya que permitirá medir los niveles de satisfacción laboral entre los empleados de forma objetiva y cuantificable. A través de encuestas estructuradas, se recopilarán datos numéricos sobre diferentes aspectos del clima laboral, como la satisfacción con las condiciones laborales, la comunicación interna y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos datos se analizarán estadísticamente para identificar patrones, tendencias y áreas que requieran intervención. El enfoque cuantitativo facilitará la evaluación precisa del impacto de las acciones implementadas para mejorar la satisfacción laboral, permitiendo la toma de decisiones basadas en evidencia sólida.

Cualitativo: El método cualitativo, según (Monje Alvarez, 2012), “se centra en comprender el significado de las experiencias humanas a través del análisis de datos no numéricos, como textos y narraciones”. Aunque este enfoque se asocia tradicionalmente a preguntas abiertas, en este proyecto se utilizará para interpretar los resultados obtenidos a partir de preguntas cerradas en encuestas. A través de estas preguntas, se buscará capturar la calidad de las relaciones laborales, la cultura organizacional y otros factores que influyen en la satisfacción laboral. Este método permitirá comprender los matices y complejidades del entorno laboral, proporcionando una visión más integral que complementará los datos cuantitativos recopilados.

Inductivo: El método inductivo se caracteriza por “la formulación de generalizaciones y teorías a partir de la observación y análisis de casos particulares” (QuestionPro, 2022). Este enfoque será clave para este estudio, ya que permitirá generalizar los hallazgos obtenidos a partir de las observaciones particulares realizadas a través de las encuestas. Al recopilar y analizar datos específicos sobre la satisfacción laboral en la agencia Geo y Cris, se podrán identificar patrones que se puedan

generalizar para formular conclusiones y recomendaciones aplicables a un contexto más amplio dentro de la organización. Este método contribuirá a la formulación de estrategias efectivas para mejorar la satisfacción laboral con base en la realidad observada en el terreno.

Técnicas e instrumentos de investigación

En este proyecto se utilizará la técnica de la encuesta para recolectar datos sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador. La encuesta es un instrumento de recolección de datos que consiste en un cuestionario estructurado, donde los participantes registran sus respuestas a una serie de preguntas cerradas. Estas preguntas están diseñadas para medir diferentes aspectos de la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento de logros.

El tipo de encuesta seleccionada es de carácter descriptivo, ya que su objetivo es caracterizar el estado actual de la satisfacción laboral dentro de la organización. El modelo de encuesta a ejecutar se desarrollará con base en principios metodológicos rigurosos para asegurar la confiabilidad y validez de los datos recolectados. Cada pregunta cerrada permitirá respuestas específicas y cuantificables, facilitando así el análisis estadístico de los resultados. Esta técnica brindará una visión clara y detallada de las percepciones y experiencias de los colaboradores, permitiendo identificar áreas claves de intervención y mejora continua en la agencia Geo y Cris.

Cuestionario:

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo en la agencia de envíos Geo y Cris?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

¿Cómo evalúa las condiciones de trabajo en su entorno laboral?

Excelente

Bueno

Aceptable

Malo

Muy malo

¿Considera que las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la
agencia son adecuadas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Cómo califica la comunicación interna dentro de la agencia?

Muy efectiva

Efectiva

Neutral

Poco efectiva

Muy poco efectiva

¿Siente su trabajo es reconocido y valorado por la agencia?

Siempre

A menudo

Algunas veces

Raramente

Nunca

Población y muestra

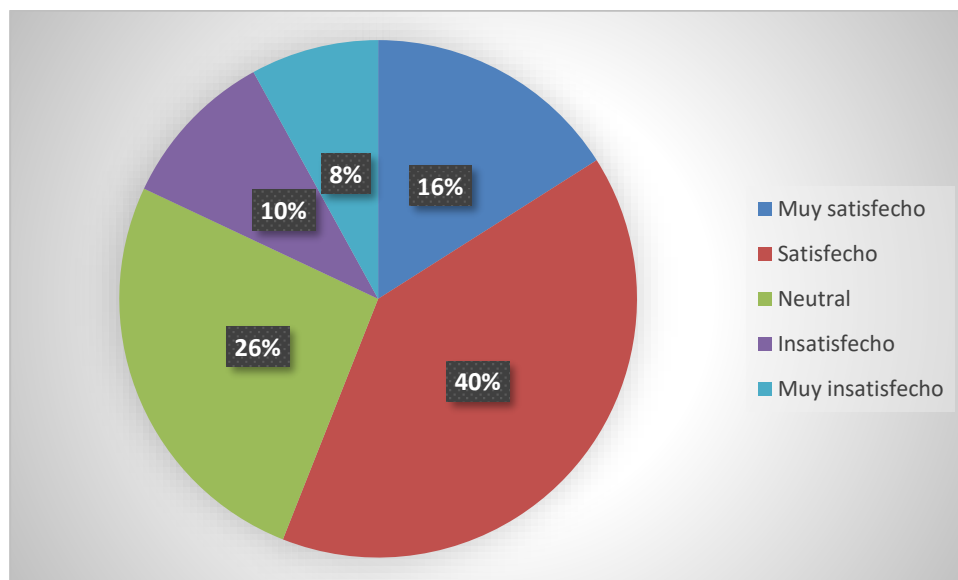
Población

La población de estudio estará compuesta por todos los empleados de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador, durante el año 2024. Esta población incluye a 50 empleados, que abarcan diversas áreas de la agencia, como atención al cliente (20 empleados), logística (15 empleados), administración (10 empleados) y soporte técnico (5 empleados). Al incluir a todos los empleados en el estudio, se aplicará un censo, lo que garantiza una visión integral y precisa del clima laboral en la organización, sin necesidad de aplicar técnicas de muestreo que podrían introducir sesgos.

Esta distribución garantizará que se recopilen las perspectivas de todas las áreas operativas, lo que permitirá un análisis detallado de la satisfacción laboral y la identificación de áreas clave para la mejora.

Presentación gráfica, análisis e interpretación de resultados obtenidos

Figura 4: 1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo en la agencia de envíos Geo y Cris?



Nota: imagen elaborado por el autor.

Tabla 1: 1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo en la agencia de envíos Geo y Cris?

Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
Muy satisfecho	8	16%
Satisfecho	20	40%
Neutral	13	26%
Insatisfecho	5	10%
Muy insatisfecho	4	8%
Total	50	100%

Nota: tabla elaborada por el autor.

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 1, se observa que el 56% de

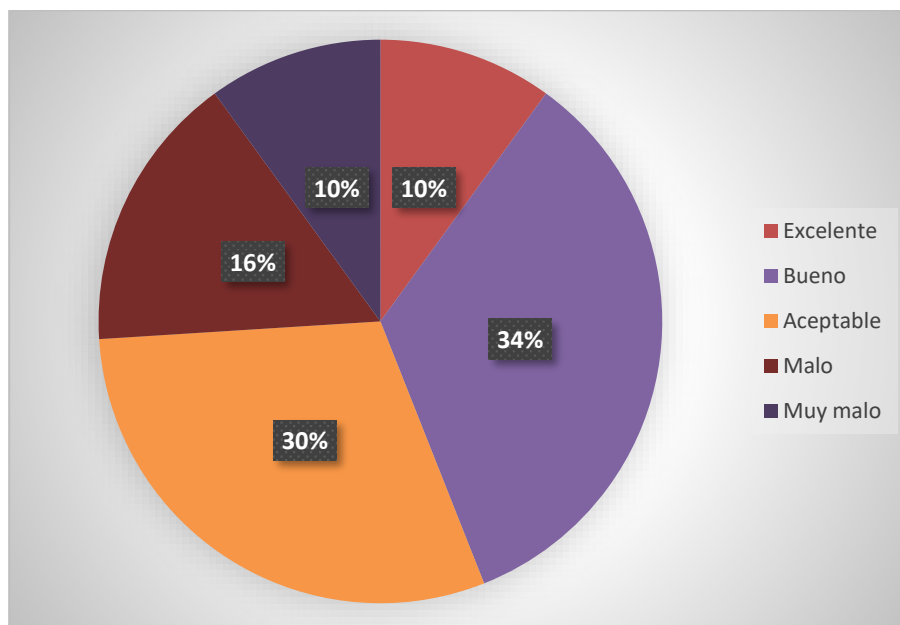
los trabajadores de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador, se declara satisfecho con su labor, compuesto por un 16% que se siente "muy satisfecho" y un 40% que se considera "satisfecho". Esta mayoría refleja una percepción positiva sobre su entorno laboral, lo cual es un indicador alentador para la organización.

Sin embargo, también se identificó un 18% de empleados que expresó insatisfacción, distribuidos entre un 10% que se siente "insatisfecho" y un 8% que se considera "muy insatisfecho". Esta proporción, aunque menor, es significativa, ya que indica la presencia de factores que podrían estar generando descontento entre los trabajadores.

Adicionalmente, un 26% de los encuestados manifestó una postura "neutral", lo que podría interpretarse como una falta de claridad en su percepción sobre el ambiente laboral, posiblemente influenciada por factores cambiantes o experiencias mixtas en su lugar de trabajo.

En conjunto, estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados se encuentra satisfecha, es fundamental abordar las causas de insatisfacción y neutralidad para fortalecer el clima laboral y mejorar la retención y productividad del personal.

Figura 5: 2. ¿Cómo evalúa las condiciones de trabajo en su entorno laboral?



Nota: imagen elaborado por el autor.

Tabla 2: 2. ¿Cómo evalúa las condiciones de trabajo en su entorno laboral?

Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	5	10%
Bueno	17	34%
Aceptable	15	30%
Malo	8	16%
Muy malo	5	10%
Total	50	100%

Nota: tabla elaborada por el autor.

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 2, las evaluaciones sobre las condiciones de trabajo en la agencia de envíos Geo y Cris se distribuyen de la siguiente

manera: un 10% de los trabajadores (5 empleados) calificó las condiciones como "excelentes" y un 34% (17 empleados) las consideró "buenas", sumando un total del 44% (22 empleados) que perciben su entorno laboral de manera positiva.

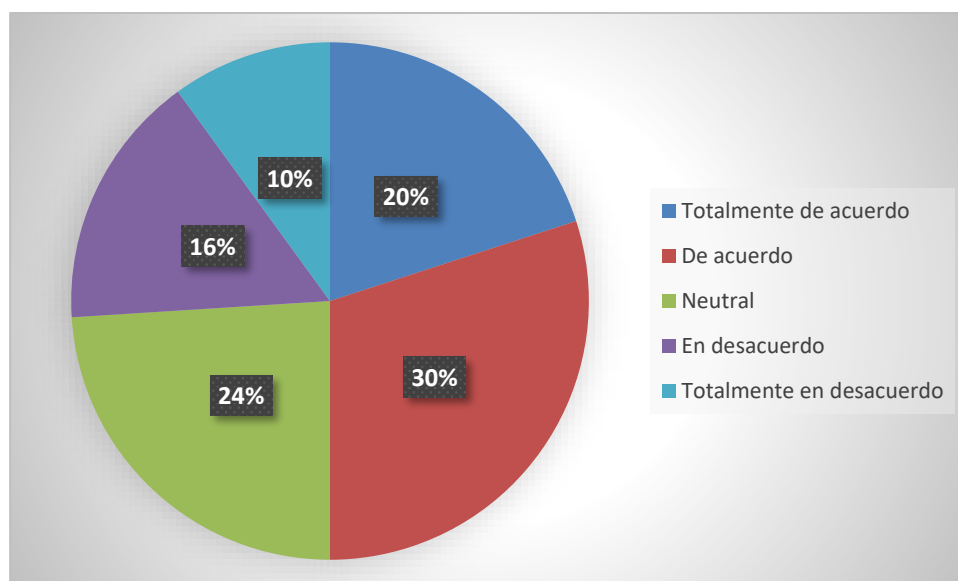
Por otro lado, un 30% (15 empleados) evaluó las condiciones como "aceptables", lo que representa a un grupo significativo que, aunque no se encuentra insatisfecho, podría requerir mejoras para alcanzar niveles superiores de satisfacción.

En cuanto a las percepciones negativas, un 16% (8 empleados) calificó las condiciones como "malas" y un 10% (5 empleados) como "muy malas", sumando un 26% (13 empleados) que refleja una visión claramente desfavorable sobre el ambiente laboral.

Estos resultados indican que, si bien existe una mayoría que ve las condiciones laborales de manera positiva (44%), una proporción significativa de empleados (26%) tiene percepciones negativas, lo que podría estar relacionado con factores como la carga de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional, o condiciones físicas del lugar de trabajo. Además, el 30% de trabajadores con opiniones "aceptables" sugiere que una parte considerable del personal podría estar en un punto intermedio, donde pequeñas mejoras podrían generar un impacto positivo considerable en su satisfacción.

En resumen, aunque las condiciones laborales parecen ser adecuadas para casi la mitad de los empleados, es fundamental identificar y abordar los factores específicos que generan insatisfacción para mejorar el clima laboral en la organización.

Figura 6: 3. ¿Considera que las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la agencia son adecuadas?



Nota: imagen elaborado por el autor.

Tabla 3: 3. ¿Considera que las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la agencia son adecuadas?

Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	20%
De acuerdo	15	30%
Neutral	12	24%
En desacuerdo	8	16%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
Total	50	100%

Nota: tabla elaborada por el autor.

Los datos presentados en la Tabla 3 reflejan una diversidad de opiniones sobre las oportunidades de desarrollo profesional en la agencia de envíos Geo y Cris. En términos generales, un 50% de los trabajadores (25 empleados) considera que estas oportunidades son adecuadas, con un 20% que está "totalmente de acuerdo" y un 30% que simplemente está "de acuerdo". Este grupo representa una mayoría relativa, lo que sugiere que, para una parte considerable del personal, la agencia ofrece mecanismos para avanzar profesionalmente.

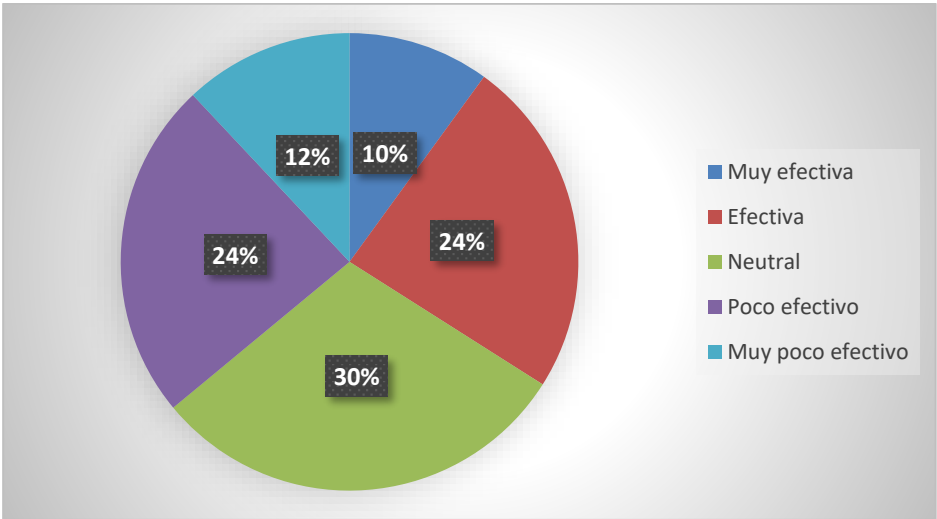
Sin embargo, es preocupante que un 24% de los empleados (12 personas) mantenga una postura "neutral". Esto podría interpretarse como una señal de incertidumbre o falta de claridad sobre las oportunidades reales de crecimiento dentro de la organización. Esta neutralidad puede estar vinculada a factores como la falta de comunicación sobre los programas de desarrollo, escasas oportunidades de promoción interna o la percepción de que los esfuerzos de capacitación no están alineados con las expectativas de los empleados.

Más crítico aún es el hecho de que un 26% de los trabajadores (13 empleados) se muestra insatisfecho con estas oportunidades, distribuidos entre un 16% que está "en desacuerdo" y un 10% que está "totalmente en desacuerdo". Este grupo representa más de una cuarta parte de la fuerza laboral y podría indicar problemas estructurales en el enfoque de desarrollo profesional de la empresa, como falta de planes de carrera claros, ausencia de incentivos para el crecimiento o percepción de estancamiento profesional.

En conjunto, estos resultados revelan que, aunque existe un núcleo de empleados satisfechos, hay una proporción significativa que no percibe oportunidades claras para su desarrollo profesional. Esto podría tener un impacto negativo en la motivación, la retención del talento y el desempeño organizacional, si no se toman medidas para

abordar estas preocupaciones. Para mejorar esta situación, sería recomendable implementar políticas más transparentes y efectivas en cuanto a capacitación, promoción y reconocimiento de logros, así como fortalecer la comunicación interna para reducir el porcentaje de empleados en una posición neutral.

Figura 7: 4. ¿Cómo califica la comunicación interna dentro de la agencia?



Nota: imagen elaborado por el autor.

Tabla 4: 4. ¿Cómo califica la comunicación interna dentro de la agencia?

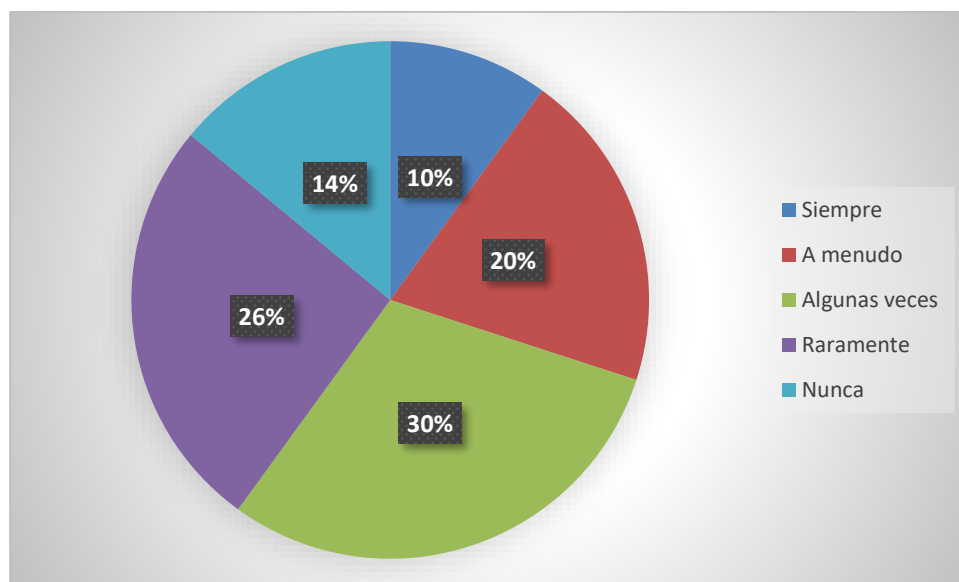
Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
Muy efectiva	5	10%
Efectiva	12	24%
Neutral	15	30%
Poco efectivo	12	24%
Muy poco efectivo	6	12%
Total	50	100%

Nota: tabla elaborada por el autor.

En cuanto a la comunicación interna dentro de la agencia, los datos reflejan diversas opiniones. Un 10% de los colaboradores calificó la comunicación como "muy efectiva", y un 24% la consideró simplemente "efectiva". Por otro lado, un 30% adoptó una postura "neutral", sin una valoración clara al respecto. En contraste, un 24% opinó que la comunicación es "poco efectiva", mientras que otro 12% la percibió como "muy poco efectiva".

Estos resultados evidencian que, aunque existe una valoración positiva predominante, una proporción considerable de colaboradores tiene percepciones neutras o negativas, lo que señala oportunidades para fortalecer los canales de comunicación interna dentro de la organización.

Figura 8: 5. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la agencia?



Nota: imagen elaborado por el autor.

Tabla 5: 5. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la agencia?

Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
Siempre	5	10%
A menudo	10	20%
Algunas veces	15	30%
Raramente	13	26%
Nunca	7	14%
Total	50	100%

Nota: tabla elaborada por el autor.

Los resultados de la Tabla 5 muestran una distribución preocupante en cuanto a la percepción de reconocimiento laboral en la agencia de envíos Geo y Cris. Solo un 10% de los empleados (5 personas) siente que su trabajo es "siempre" reconocido, y un 20% (10 personas) indicó que esto ocurre "a menudo". En conjunto, esto representa solo un 30% de los trabajadores que experimentan una apreciación constante de su esfuerzo, una cifra que podría considerarse baja si se busca mantener altos niveles de satisfacción y motivación.

En contraste, la mayoría de los empleados no percibe este reconocimiento de manera consistente. El grupo más numeroso, que representa un 30% (15 personas), indicó que su trabajo es valorado solo "algunas veces". Esta categoría, aunque no necesariamente negativa, sugiere que el reconocimiento es esporádico y posiblemente informal, lo que podría generar incertidumbre sobre el verdadero impacto de sus aportes

en la organización.

Más preocupante aún es que un 26% de los empleados (13 personas) considera que su trabajo es "raramente" reconocido, mientras que un 14% (7 personas) afirmó que "nunca" se siente valorado. En conjunto, estos dos grupos constituyen el 40% de la fuerza laboral, un porcentaje considerable que indica un problema estructural en la cultura de reconocimiento de la agencia.

La falta de reconocimiento puede tener consecuencias graves para la organización, como disminución del compromiso, aumento del ausentismo y, en casos extremos, una mayor rotación de personal. Además, es posible que esta percepción negativa afecte directamente la calidad del servicio al cliente y la productividad general, ya que los empleados que no se sienten valorados tienden a mostrar menores niveles de motivación y desempeño.

Para abordar esta situación, es fundamental que la agencia implemente políticas claras y consistentes para reconocer el esfuerzo y las contribuciones de sus empleados. Esto podría incluir sistemas formales de incentivos, programas de reconocimiento público, retroalimentación positiva constante y oportunidades de desarrollo profesional, con el fin de fortalecer la lealtad y el sentido de pertenencia entre los colaboradores.

Análisis e interpretación de resultados

El análisis de las respuestas obtenidas revela patrones importantes sobre la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo y otros factores clave en la agencia de envíos Geo y Cris. Es crucial examinar estos resultados de manera crítica para identificar oportunidades de mejora que impacten positivamente en la motivación y retención del personal.

Satisfacción General de los Trabajadores

De acuerdo con los resultados de la Tabla 1, el 55% de los empleados (28 de 50) se sienten satisfecho con su trabajo, incluyendo un 16% (8 empleados) "muy satisfechos" y un 39% (20 empleados) "satisfechos". Aunque esta mayoría sugiere una percepción positiva, es relevante que un 25% (12 empleados) se declare "neutral", lo que podría reflejar indiferencia o falta de claridad respecto a sus expectativas laborales. Por otro lado, un 20% (10 empleados) tiene percepciones negativas, incluyendo un 10% (5 empleados) "insatisfechos" y otro 10% (5 empleados) "muy insatisfechos". Esto implica que 1 de cada 5 trabajadores no está satisfecho, una proporción que, aunque no mayoritaria, es significativa y podría afectar tanto la productividad como la cultura organizacional si no se aborda adecuadamente.

Condiciones de Trabajo

Los datos de la Tabla 2 muestran que un 50% (25 empleados) valora positivamente las condiciones de trabajo, distribuidos entre un 16% (8 empleados) que las considera "excelentes" y un 34% (17 empleados) que las percibe como "buenas". Sin embargo, un 25% (12 empleados) tiene una percepción "aceptable", lo que indica que un cuarto de la fuerza laboral no ve las condiciones de manera plenamente favorable. Más preocupante es que el 26% (13 empleados) las califica como "malas" o "muy malas", una proporción que podría estar vinculada a factores como falta de recursos, sobrecarga de trabajo o ambientes físicos inadecuados, aspectos que merecen una evaluación más detallada para evitar un impacto negativo en la moral y la retención del personal.

Oportunidades de Desarrollo Profesional

En cuanto a las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa (Tabla 3), solo un 50% (25 empleados) percibe estas oportunidades como adecuadas, distribuidos entre un

20% (10 empleados) "totalmente de acuerdo" y un 30% (15 empleados) "de acuerdo". Sin embargo, un 24% (12 empleados) se mantiene "neutral", reflejando posibles incertidumbres sobre las políticas de promoción interna o la falta de claridad sobre los criterios de ascenso. Además, un 26% (13 empleados) tiene una opinión negativa, con un 16% (8 empleados) "en desacuerdo" y un 10% (5 empleados) "totalmente en desacuerdo". Esta proporción es preocupante, ya que indica que más de una cuarta parte del personal siente que no tiene oportunidades claras para avanzar en su carrera, lo que podría contribuir a altos índices de rotación y baja satisfacción laboral.

Comunicación Interna

La comunicación es otro aspecto crítico evaluado en la encuesta. Según los datos, un 55% (28 empleados) considera que la comunicación es efectiva, con un 16% (8 empleados) que la califica como "muy efectiva" y un 39% (20 empleados) como "efectiva". No obstante, un 25% (12 empleados) se mantiene "neutral", lo que podría reflejar falta de claridad en los mensajes o estructuras de comunicación poco eficaces. Además, un 20% (10 empleados) tiene una percepción negativa, distribuidos entre un 10% (5 empleados) que considera la comunicación "poco efectiva" y otro 10% (5 empleados) que la percibe como "muy poco efectiva". Esto implica que 1 de cada 5 trabajadores experimenta dificultades para acceder a información relevante o siente que su voz no es escuchada, un problema que podría generar desmotivación y malentendidos operativos.

Reconocimiento y Valoración del Trabajo

Finalmente, los resultados sobre el reconocimiento del trabajo (Tabla 5) revelan un desafío importante para la agencia. Solo un 30% (15 empleados) siente que su esfuerzo es valorado regularmente, incluyendo un 10% (5 empleados) que afirma ser "siempre"

reconocido y un 20% (10 empleados) que experimenta esto "a menudo". Sin embargo, un 30% (15 empleados) señaló que su trabajo es valorado solo "algunas veces", y un preocupante 40% (20 empleados) indicó que rara vez o nunca recibe reconocimiento (26% "raramente" y 14% "nunca"). Esta falta de reconocimiento consistente es un factor crítico que puede llevar a desmotivación, disminución del compromiso y, eventualmente, a una mayor rotación de personal si no se aborda adecuadamente.

Conclusiones Generales del Análisis

Los resultados reflejan que, aunque existe una base positiva en aspectos como satisfacción laboral y condiciones de trabajo, hay importantes oportunidades de mejora en áreas como comunicación, desarrollo profesional y reconocimiento. La alta proporción de respuestas neutrales indica que muchos empleados no tienen opiniones claras o definidas, lo que podría interpretarse como un síntoma de desconexión o falta de claridad en las expectativas organizacionales. Para abordar estos desafíos, la agencia debe implementar estrategias específicas que fortalezcan estos aspectos, como programas de capacitación, mecanismos de retroalimentación constante y sistemas de reconocimiento formales que promuevan un sentido de pertenencia y compromiso en toda la organización.

Capítulo III: Propuesta

Descripción de la propuesta

La presente propuesta tiene como objetivo diseñar un plan integral para la evaluación y mejora de la satisfacción laboral de los empleados de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador. Este plan se enfocará en fortalecer la motivación intrínseca del personal mediante la implementación de estrategias basadas en el salario emocional, un enfoque que reconoce la importancia de los aspectos emocionales y psicológicos en el bienestar laboral. El salario emocional, entendido como el conjunto de beneficios no económicos que mejoran la calidad de vida del trabajador y fomentan su sentido de pertenencia, será el eje central de esta propuesta, pues se ha demostrado que impacta positivamente en la productividad y el compromiso organizacional.

El plan incluirá intervenciones no monetarias que fomenten un entorno organizacional positivo, promoviendo una cultura corporativa que valore tanto el desarrollo profesional como el bienestar personal de los colaboradores. Para ello, se buscará mejorar la comunicación interna mediante la creación de canales efectivos y transparentes, que fortalezcan el sentido de pertenencia y la cohesión entre los miembros del equipo. Además, se promoverán oportunidades de desarrollo profesional continuo, con programas de capacitación y crecimiento personal que permitan a los empleados avanzar en sus carreras dentro de la organización, aumentando así su satisfacción y compromiso con los objetivos corporativos.

Por último, se implementarán mecanismos para reconocer los logros individuales y colectivos, lo que no solo refuerza la autoestima y el sentido de logro, sino que también incrementa la motivación intrínseca al hacer que los empleados se sientan valorados y apreciados por sus contribuciones. Estas estrategias están diseñadas

para generar un ambiente laboral que, además de incrementar la productividad, refuerce la lealtad y satisfacción de los empleados, creando una base sólida para la retención del talento y el crecimiento sostenido de la organización.

Objetivos

- Desarrollar un plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral para los colaboradores de la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga, Ecuador, durante el período 2024, con el fin de aumentar su bienestar, optimizar su rendimiento y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Específicos

- Realizar encuestas y entrevistas a los colaboradores para medir su nivel actual de satisfacción laboral e identificar las principales áreas de insatisfacción.
- Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento de logros.
- Evaluar periódicamente el impacto de las acciones implementadas, utilizando indicadores específicos de satisfacción laboral (KPI's) para ajustar y optimizar continuamente el programa.
- Proponer un conjunto de recomendaciones finales para mantener y potenciar la satisfacción laboral a largo plazo en la agencia Geo y Cris.

Viabilidad (económica, social ambiental, etc.)

La viabilidad de este proyecto se basa en su alineación con la misión y los

objetivos estratégicos de la agencia de envíos Geo y Cris. Desde el punto de vista económico, la implementación de este plan es factible, dado que las acciones propuestas se centran en medidas no monetarias, lo que reduce la necesidad de grandes inversiones. Los costos asociados se limitan principalmente a la realización de encuestas, capacitaciones y mejora de la comunicación interna, lo que es sostenible dentro del presupuesto operativo de la agencia.

En términos sociales, el proyecto es altamente viable, ya que busca mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados, lo que puede resultar en un ambiente de trabajo más cohesionado y motivado. Esto no solo favorece la retención del personal, sino que también mejora el desempeño y la calidad del servicio al cliente, aspectos que son esenciales para el crecimiento y la competitividad de la empresa.

Desde la perspectiva ambiental, el proyecto no genera impactos negativos, ya que no implica cambios físicos en las instalaciones ni un aumento en el consumo de recursos naturales. Las acciones propuestas están en línea con el desarrollo sostenible, priorizando el bienestar humano y la eficiencia organizacional sin comprometer el medio ambiente.

Impacto

La implementación del plan de evaluación y mejora de la satisfacción laboral en la agencia de envíos Geo y Cris en Latacunga tendrá un impacto significativo en varias áreas clave de la organización. Se espera que este plan genere un incremento del 30% en la satisfacción laboral de los empleados en un periodo de seis meses, lo que contribuirá directamente a mejorar el clima organizacional y reducir la rotación de personal.

Además, se prevé un aumento del 25% en la productividad de los empleados, producto del fortalecimiento de la motivación y el compromiso con la empresa. El impacto positivo también se verá reflejado en la calidad del servicio al cliente, estimándose una mejora del 20% en la satisfacción de los clientes, producto de un equipo más comprometido y eficiente.

Desarrollo de la propuesta

Plan de Acción para el Reconocimiento, la Comunicación Interna y la Mejora de Relaciones Interpersonales en Geo y Cris

Esta propuesta se enfoca en tres áreas claves para fortalecer la satisfacción laboral en la agencia naviera Geo y Cris. La implementación de esta propuesta permitirá a la gerencia de la agencia establecer mejoras significativas en el ambiente laboral de todos los empleados.

Las tres áreas de acción son:

- **Mejorar el Flujo de Comunicación Interna:** En primer lugar, se optimizará el flujo de comunicación dentro de la agencia mediante la revisión y actualización de los canales de comunicación existentes. Se establecerán protocolos claros para asegurar una transmisión efectiva de la información y una mayor participación de los empleados en las decisiones organizacionales.
- **Programa de Capacitación Institucional:** En segundo lugar, se desarrollará un programa de capacitación integral que ofrecerá capacitación continua en habilidades técnicas y blandas. Este programa está diseñado para atender las necesidades de desarrollo profesional de los empleados y mejorar su desempeño y satisfacción laboral.

- **Plan de Incentivos Entendido como Salario Emocional:** En tercer lugar, se implementará un plan de incentivos que valore y motive a los empleados a través de reconocimientos y actividades no monetarias. Este plan está orientado a promover un ambiente de trabajo positivo y un mayor sentido de pertenencia, mejorando con ello la motivación y el compromiso de los empleados.

1. Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna en Geo y Cris

Objetivo General: Optimizar los canales y procesos de comunicación interna en la agencia de envíos Geo y Cris para mejorar la transparencia, la participación de los empleados y la cohesión entre departamentos.

Acciones Propuestas:

Optimizar los canales de comunicación interna:

Auditoría de los canales de comunicación actuales

- Fecha de inicio y duración: Se prevé que la auditoría de los canales de comunicación interna se inicie el 15 de noviembre de 2024 y tenga una duración estimada de 3 semanas, finalizando el 5 de diciembre de 2024.
- Involucrados: Los responsables de llevar a cabo esta auditoría serán el departamento de Recursos Humanos en colaboración con el departamento de Tecnología de la Información (TI), quienes tienen conocimiento tanto de las herramientas tecnológicas utilizadas como de las dinámicas organizacionales internas. Además, se invitará a un consultor externo especializado en auditoría de comunicación interna para garantizar una evaluación imparcial y objetiva.
- Descripción de la acción: La auditoría se centrará en analizar el uso de los canales actuales, como el correo electrónico, mensajería instantánea, reuniones virtuales y tableros de anuncios, entre otros. El objetivo será identificar las principales deficiencias, tales como problemas de accesibilidad, lentitud en la transmisión de información, o falta de claridad en los mensajes. También se evaluarán las oportunidades de mejora, considerando nuevas tecnologías o métodos que puedan mejorar

la eficacia de la comunicación entre los diferentes niveles de la organización.

- Resultados esperados: Al finalizar la auditoría, se espera contar con un informe detallado que describa las áreas donde los canales de comunicación son ineficientes o inadecuados. Este documento servirá como base para la implementación de mejoras concretas, además de proporcionar recomendaciones sobre qué canales se deben reforzar, eliminar o reemplazar.

2. Implementación de nuevas herramientas de comunicación

- Fecha de inicio y duración: Basándose en los resultados de la auditoría, la implementación de nuevas herramientas de comunicación se llevará a cabo a partir del 1 de enero de 2025 y se espera que el proceso completo se realice durante el primer trimestre del año, con finalización para el 31 de marzo de 2025.
- Involucrados: El departamento de TI será el principal encargado de liderar esta etapa, en coordinación con el equipo de Recursos Humanos para asegurar que las herramientas implementadas respondan a las necesidades identificadas durante la auditoría. Además, todos los empleados estarán involucrados de alguna manera en el proceso, ya que su participación y adopción de las nuevas herramientas serán cruciales para el éxito de la implementación.
- Descripción de la acción: En función de los resultados de la auditoría, se implementarán herramientas como aplicaciones de mensajería

instantánea para equipos de trabajo (por ejemplo, Slack o Microsoft Teams), plataformas colaborativas como Google Workspace o Trello, y soluciones de gestión de tareas y proyectos. Estas herramientas no solo facilitarán la comunicación diaria, sino que también mejorarán la colaboración y la gestión de la información entre los distintos departamentos y sucursales de la agencia.

- Resultados esperados: El principal resultado esperado es una mejora notable en la velocidad y claridad de la comunicación interna. Los empleados deben ser capaces de recibir y compartir información de manera más eficiente, lo que reducirá los malentendidos y los retrasos en la toma de decisiones. Además, se espera que la adopción de estas herramientas aumente la satisfacción de los empleados, al proporcionarles recursos más modernos y accesibles para llevar a cabo su trabajo diario. Finalmente, se espera una mayor cohesión entre los equipos de trabajo, ya que las plataformas colaborativas permiten una mejor organización de tareas y un mayor intercambio de ideas.

3. Capacitación para el uso de nuevas herramientas

- Fecha de inicio y duración: La capacitación comenzará el 5 de abril de 2025 y se extenderá durante 4 semanas, hasta el 30 de abril de 2025.
- Involucrados: El equipo de Recursos Humanos, junto con el departamento de TI, se encargará de organizar talleres y sesiones de formación para los empleados. Se contará con el apoyo de expertos en cada herramienta seleccionada, quienes impartirán la capacitación.

- **Descripción de la acción:** Se organizarán sesiones de capacitación presenciales y virtuales para que todos los empleados se familiaricen con las nuevas herramientas y comprendan cómo pueden integrarlas en su trabajo diario. Estos talleres incluirán prácticas en la gestión de tareas, el envío de mensajes, el uso de plataformas colaborativas y la correcta utilización de la documentación digital.
- **Resultados esperados:** Se espera que, al finalizar el proceso de capacitación, todos los empleados estén capacitados para utilizar de manera eficaz las nuevas herramientas de comunicación. Esto debe traducirse en un mayor nivel de adopción y una reducción en los tiempos de respuesta a nivel organizacional. Además, se busca mejorar la experiencia de los empleados al dotarlos de competencias tecnológicas que favorezcan un entorno de trabajo más dinámico y colaborativo.

Fomentar una mayor participación de los empleados en la comunicación:

1. Organización de sesiones de retroalimentación trimestrales

- **Fecha de inicio y duración:** La primera sesión de retroalimentación se programará para el 10 de febrero de 2025, y posteriormente se realizarán con una frecuencia trimestral (mayo, agosto, noviembre) a lo largo del año. Cada sesión tendrá una duración estimada de 2 horas.
- **Involucrados:** Las sesiones estarán lideradas por el departamento de Recursos Humanos, con la participación activa de los gerentes de área y los empleados de todos los niveles de la organización. También se

considerará la participación de facilitadores externos, en caso de ser necesario, para moderar las discusiones y asegurar que todas las voces sean escuchadas.

- **Descripción de la acción:** Estas sesiones de retroalimentación brindarán a los empleados la oportunidad de expresar sus opiniones, inquietudes y sugerencias relacionadas con las decisiones y políticas de la empresa. Se utilizarán dinámicas participativas, como mesas redondas y debates abiertos, para que todos los colaboradores puedan compartir sus puntos de vista en un entorno seguro y de respeto mutuo. Los temas discutidos incluirán aspectos como las condiciones laborales, la política de reconocimiento de logros, el ambiente de trabajo y la comunicación interna, entre otros.
- **Resultados esperados:** Al finalizar cada sesión de retroalimentación, se espera contar con un conjunto de recomendaciones y propuestas concretas por parte de los empleados, que puedan ser evaluadas e integradas en los planes de acción de la empresa. Además, se busca crear una cultura de participación activa, donde los colaboradores sientan que sus opiniones son valoradas y tomadas en cuenta en las decisiones estratégicas de la organización. Esto debe traducirse en un aumento de la satisfacción laboral y un mayor sentido de pertenencia a la empresa.

2. Establecimiento de foros de discusión virtuales

- **Fecha de inicio y duración:** La implementación de los foros de discusión virtuales se llevará a cabo a partir del 1 de abril de 2025, con un seguimiento y evaluación inicial después de 3 meses de su puesta en

marcha, es decir, en julio de 2025.

- **Involucrados:** El departamento de TI será responsable de la configuración técnica de los foros virtuales, mientras que el departamento de Recursos Humanos gestionará su uso y moderación. Todos los empleados serán invitados a participar en estos foros, y se asignarán moderadores designados para asegurar que las discusiones sean productivas y relevantes.
- **Descripción de la acción:** Los foros virtuales estarán diseñados para facilitar el intercambio de ideas, opiniones y propuestas entre los empleados, permitiendo una comunicación fluida y continua, independientemente de las barreras físicas o de tiempo. Cada foro estará dedicado a temas específicos, como innovación, mejora de procesos internos, bienestar laboral, entre otros. Además, estos foros permitirán una mayor colaboración entre diferentes equipos y áreas de la agencia, promoviendo una visión integral y compartida de los desafíos y oportunidades que enfrenta la organización.
- **Resultados esperados:** La implementación de los foros virtuales debe resultar en una mejora significativa en el flujo de información y en la colaboración entre equipos. Se espera que los empleados se sientan más involucrados en los procesos de toma de decisiones, lo que fomentará una mayor cohesión organizacional y un sentido de comunidad. A largo plazo, estos foros servirán como una plataforma para el intercambio constante de conocimientos y mejores prácticas, mejorando la eficiencia y la innovación dentro de la agencia.

3. Evaluación del impacto de la participación de los empleados

- Fecha de inicio y duración: La evaluación del impacto se realizará anualmente, a partir del diciembre de 2025, con un informe detallado que será presentado a la gerencia a principios de enero de 2026.
- Involucrados: El departamento de Recursos Humanos, en colaboración con el departamento de TI y los líderes de equipo, será responsable de recopilar y analizar los datos sobre la participación de los empleados en las sesiones de retroalimentación y los foros virtuales.
- Descripción de la acción: La evaluación se centrará en medir el nivel de participación, la calidad de las ideas propuestas y la implementación de las sugerencias de los empleados. Se utilizarán encuestas de seguimiento y métricas de participación para determinar si las herramientas implementadas han cumplido con las expectativas y han promovido una comunicación más participativa y efectiva dentro de la agencia.
- Resultados esperados: Se espera que la evaluación refleje un aumento en la participación de los empleados, tanto en las sesiones de retroalimentación como en los foros virtuales. Un mayor nivel de implicación debería correlacionarse con mejoras en el ambiente laboral, la toma de decisiones y la calidad de los servicios ofrecidos por la agencia. Además, este proceso permitirá ajustar las herramientas y dinámicas utilizadas para garantizar su eficacia a largo plazo.

Facilitar la comunicación entre departamentos:

1. Desarrollo e implementación de un sistema de actualización interdepartamental

- Fecha de inicio y duración: El diseño y desarrollo del sistema de actualización interdepartamental comenzará en febrero de 2025, con una fase de prueba que se extenderá hasta mayo de 2025. El sistema se implementará de manera oficial a partir de junio de 2025, con revisiones trimestrales para evaluar su funcionamiento y efectividad.
- Involucrados: El departamento de TI será el principal responsable del desarrollo del sistema, en coordinación con el departamento de Recursos Humanos y los jefes de cada área. Los responsables de cada departamento serán los encargados de proporcionar actualizaciones periódicas y asegurar que la información esté siempre actualizada.
- Descripción de la acción: El sistema de actualización interdepartamental permitirá a los equipos compartir información clave sobre sus avances, necesidades y logros de manera regular. Este sistema puede estar basado en una plataforma digital colaborativa o en un software de gestión interna que sea accesible para todos los departamentos. La herramienta incluirá funcionalidades como reportes automáticos, recordatorios para actualizaciones y secciones de comentarios para facilitar el intercambio de información. Además, se establecerán protocolos de uso claros para garantizar que el sistema sea eficiente y fácil de manejar por todos los usuarios.

- Resultados esperados: Se espera que este sistema reduzca significativamente la falta de coordinación entre departamentos y mejore la eficiencia operativa al mantener a todos los equipos informados en tiempo real. Además, permitirá identificar de manera oportuna posibles problemas, necesidades de recursos y áreas de colaboración, contribuyendo a la optimización de los procesos internos y al fortalecimiento del trabajo en equipo. Como resultado, la productividad y la calidad del servicio en la agencia deberían experimentar una mejora notable.

2. Creación de un calendario compartido de eventos y actualizaciones

- Fecha de inicio y duración: La creación del calendario compartido estará lista para su implementación a partir de marzo de 2025. Este calendario será evaluado periódicamente y actualizado según sea necesario, asegurando que todos los eventos y reuniones estén reflejados de manera precisa.
- Involucrados: El departamento de Recursos Humanos, en conjunto con los líderes de departamento, será el encargado de la creación y mantenimiento del calendario compartido. Cada área deberá designar a una persona responsable de actualizar los eventos, reuniones y plazos clave en el sistema.
- Descripción de la acción: El calendario compartido será una herramienta centralizada accesible a todos los departamentos de la agencia. Incluirá eventos importantes, reuniones interdepartamentales, plazos de proyectos

y cualquier otra actualización relevante para el funcionamiento de la empresa. El calendario estará integrado con el sistema de actualización interdepartamental para asegurar una coordinación eficiente entre los equipos y evitar superposiciones o malentendidos. Además, se puede utilizar una plataforma en línea como Google Calendar o una herramienta de gestión interna personalizada para garantizar accesibilidad desde cualquier dispositivo.

- **Resultados esperados:** La creación de un calendario compartido reducirá la duplicación de esfuerzos y evitará conflictos de programación, al tiempo que promoverá una mayor transparencia entre departamentos. Los empleados estarán mejor informados acerca de las actividades y prioridades de otras áreas, lo que facilitará una planificación más eficiente y coordinada. Se espera que este calendario impulse una mayor colaboración entre departamentos, ya que todos los equipos tendrán una visión clara de los eventos clave y las oportunidades de cooperación.

3. Monitoreo y evaluación del impacto de las acciones

- **Fecha de inicio y duración:** La evaluación del impacto de estas acciones comenzará en diciembre de 2025, seis meses después de la implementación del sistema de actualización y el calendario compartido. Se realizará un seguimiento continuo y se emitirá un informe anual que detallará los logros, las áreas de mejora y las sugerencias para optimizar el sistema.
- **Involucrados:** El departamento de Recursos Humanos, junto con los líderes de departamento y el departamento de TI, serán los responsables

de recopilar los datos sobre el uso del sistema y el calendario, y de realizar las evaluaciones de su efectividad.

- Descripción de la acción: El monitoreo incluirá la recopilación de métricas de uso, la evaluación del impacto en la coordinación de equipos y la medición del nivel de satisfacción de los empleados con las herramientas implementadas. Se llevarán a cabo encuestas periódicas y entrevistas con los líderes de departamento para identificar mejoras en el flujo de comunicación. Además, se establecerán indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el éxito de las herramientas, como la cantidad de actualizaciones realizadas, el porcentaje de reuniones interdepartamentales programadas sin conflictos y el nivel de satisfacción de los empleados con el sistema.
- Resultados esperados: La evaluación debe mostrar un incremento en la eficiencia de la coordinación interdepartamental y una reducción en la cantidad de problemas relacionados con la falta de información o coordinación. A través del análisis de los resultados, la agencia podrá ajustar y optimizar el sistema de actualización y el calendario compartido, asegurando que continúen satisfaciendo las necesidades cambiantes de la organización. A largo plazo, estas herramientas deben contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo y orientado hacia el logro de objetivos compartidos.

Fortalecer la identificación con la empresa a través de la comunicación:

1. Lanzamiento de una campaña interna de comunicación sobre la misión,

visión y valores de la empresa

- Fecha de inicio y duración: La campaña interna de comunicación está programada para iniciar en abril de 2025 y tendrá una duración inicial de seis meses, con evaluaciones trimestrales para ajustar los contenidos y la frecuencia de las publicaciones según los resultados obtenidos.
- Involucrados: El departamento de Recursos Humanos, en colaboración con el departamento de Marketing, será el responsable de diseñar y ejecutar la campaña. Los líderes de equipo y gerentes de área también participarán como embajadores de la campaña, compartiendo los mensajes claves en reuniones internas y mediante plataformas de comunicación de la empresa.
- Descripción de la acción: La campaña consistirá en la creación y difusión de materiales visuales y escritos que promuevan la misión, visión y valores de la agencia Geo y Cris. Estos materiales se distribuirán mediante boletines electrónicos, tableros de anuncios, redes sociales internas, y se utilizarán en eventos internos, como reuniones de equipo y talleres de liderazgo. Además, se organizarán eventos mensuales en los que se refuercen los principios corporativos a través de dinámicas de grupo, talleres y presentaciones por parte de directivos que expliquen cómo estos valores influyen en las decisiones empresariales diarias.
- Resultados esperados: Con esta campaña, se espera mejorar el sentido de pertenencia de los empleados y su identificación con los objetivos estratégicos de la agencia. Los empleados tendrán una mayor claridad

sobre la misión, visión y valores de la organización, lo que debería traducirse en una alineación más profunda con los objetivos corporativos. Al hacer que los colaboradores se sientan parte integral de la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo cohesionado y con propósito, lo cual puede incrementar la satisfacción laboral y mejorar el desempeño individual y grupal.

2. Provisión de material de identificación corporativa

- Fecha de inicio y duración: La entrega de materiales de identificación, como camisetas, insignias o artículos de oficina con el logotipo de la empresa, se llevará a cabo en mayo de 2025, una vez que la campaña de comunicación esté en marcha. Se planifica una entrega inicial a todos los empleados, y luego reposiciones periódicas para nuevos colaboradores o eventos especiales.
- Involucrados: El departamento de Recursos Humanos gestionará la producción y distribución de los materiales, mientras que el departamento de Marketing se encargará del diseño de los mismos. Los líderes de equipo serán responsables de fomentar el uso de estos artículos durante eventos internos y reuniones, para fortalecer la cohesión y el orgullo de pertenencia.
- Descripción de la acción: Se distribuirán camisetas, insignias y otros artículos con el logo de la empresa a todos los colaboradores. Este material se diseñará de acuerdo con los colores y elementos gráficos de la identidad corporativa de Geo y Cris, reforzando visualmente los valores y principios de la empresa. La entrega de estos artículos se

realizará en eventos internos especiales, como el Día del Empleado, con el objetivo de que los colaboradores se sientan valorados y representados por la organización. También se incentivará el uso de estos artículos durante actividades externas como capacitaciones o ferias laborales.

- **Resultados esperados:** Proporcionar a los empleados material corporativo contribuirá a generar un sentido de orgullo y pertenencia. Este tipo de acciones refuerza la identificación de los empleados con la empresa, fomentando un sentimiento de unidad y lealtad hacia la organización. Al sentirse parte de algo más grande, los colaboradores estarán más motivados para alinearse con los objetivos empresariales y mantener un ambiente de trabajo positivo. Además, estos materiales pueden actuar como un símbolo de cohesión dentro de la agencia, ayudando a fortalecer las relaciones interpersonales y la cultura organizacional.

3. Evaluación del impacto de las acciones

- **Fecha de inicio y duración:** La evaluación de estas acciones comenzará en diciembre de 2025, con encuestas de retroalimentación entre los empleados para medir el nivel de satisfacción con la campaña interna y el material de identificación proporcionado. Se realizará un seguimiento cada seis meses para ajustar las estrategias según las necesidades y percepciones de los colaboradores.
- **Involucrados:** El departamento de Recursos Humanos, junto con Marketing, realizará encuestas de clima organizacional y de satisfacción laboral para monitorear el impacto de estas iniciativas. Además, los gerentes y líderes de equipo se encargarán de recopilar observaciones

informales de los colaboradores durante reuniones y actividades diarias.

- **Descripción de la acción:** La evaluación incluirá preguntas sobre el grado de identificación de los empleados con la misión y los valores de la empresa, así como la percepción de la utilidad y el impacto de los materiales de identificación corporativa. También se realizarán grupos focales y entrevistas con empleados clave para profundizar en los aspectos cualitativos de las acciones. A partir de estos datos, se tomarán decisiones sobre la continuidad o modificación de la campaña y la provisión de nuevos materiales.
- **Resultados esperados:** Se espera que la evaluación refleje un incremento en el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a la comunicación interna y la identificación con la empresa. Los datos recopilados permitirán realizar ajustes a la estrategia de comunicación y diseñar nuevas acciones que sigan promoviendo un ambiente de trabajo cohesionado y motivador. Además, el éxito de estas acciones debería reflejarse en una mayor retención de talento y en la mejora del clima organizacional.

Mantener una comunicación continua y transparente:

1. Establecimiento de un boletín mensual con actualizaciones clave, logros y noticias de la empresa

- **Fecha de inicio y duración:** El boletín mensual comenzará a emitirse en junio de 2025, y su periodicidad será mensual, con evaluaciones trimestrales sobre su impacto y utilidad. Este mecanismo se mantendrá

indefinidamente como parte de las acciones de comunicación interna de la agencia Geo y Cris.

- **Involucrados:** El departamento de Recursos Humanos y el departamento de Comunicación serán responsables de redactar, diseñar y distribuir el boletín. Los líderes de equipo y gerentes de cada área proporcionarán información clave y actualizaciones específicas de sus respectivos departamentos para incluir en cada edición.
- **Descripción de la acción:** El boletín mensual contendrá secciones dedicadas a los logros de la empresa, actualizaciones de proyectos importantes, reconocimientos a empleados destacados, y noticias sobre eventos internos o externos que puedan afectar a la agencia. También se incluirán entrevistas breves con miembros del equipo para fomentar la conexión entre departamentos y resaltar las contribuciones individuales al éxito colectivo. El boletín se distribuirá tanto en formato digital (mediante correo electrónico o plataformas colaborativas) como en formato impreso, disponible en puntos estratégicos dentro de la agencia para facilitar su acceso a todos los empleados.
- **Resultados esperados:** Este boletín mantendrá a los empleados informados de manera continua sobre los avances y logros de la agencia, lo que fomentará una mayor transparencia y confianza en la gestión. Se espera que la comunicación fluida ayude a fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación, ya que los colaboradores estarán al tanto de los éxitos y desafíos de la empresa. Además, se espera que la participación en la producción del boletín por parte de los distintos

departamentos promueva un mayor sentido de unidad y colaboración.

2. Implementación de una línea directa de comunicación para preguntas e inquietudes anónimas

- Fecha de inicio y duración: La línea directa de comunicación será implementada a partir de julio de 2025, y se mantendrá de forma continua como parte de la política de comunicación interna de la empresa. Se realizarán revisiones semestrales para garantizar su eficacia y ajustar cualquier aspecto necesario.
- Involucrados: El departamento de Recursos Humanos será el encargado de gestionar y supervisar la línea directa. Un equipo especializado, compuesto por representantes de Recursos Humanos y un comité de ética, revisará las consultas y responderá de manera oportuna y confidencial. Los gerentes de área recibirán recomendaciones para abordar las inquietudes recurrentes, sin comprometer la confidencialidad de quienes utilicen el servicio.
- Descripción de la acción: La línea directa permitirá a los empleados expresar de manera anónima sus preguntas, sugerencias o preocupaciones sobre cualquier aspecto relacionado con su trabajo, sin temor a represalias. Las consultas se podrán realizar a través de un sistema en línea o mediante una línea telefónica confidencial. Los empleados tendrán la opción de recibir respuestas directas en la plataforma o en persona, dependiendo de la naturaleza de la consulta. Además, el sistema generará reportes semanales con estadísticas sobre el tipo de consultas recibidas, lo que permitirá a la empresa identificar áreas

críticas que requieran atención.

- Resultados esperados: Se espera que la implementación de esta línea directa fomente un ambiente de trabajo más abierto y colaborativo, donde los empleados se sientan escuchados y valorados. Esta herramienta contribuirá a identificar problemas internos antes de que escalen, lo que mejorará el clima laboral y reducirá la rotación de personal. Al ofrecer un canal confidencial y seguro, los empleados podrán expresar sus inquietudes de manera libre, lo que debería aumentar la confianza en la gestión y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Plan de Capacitación Institucional para Geo y Cris

Objetivo General: Desarrollar un programa de capacitación integral para los colaboradores de Geo y Cris, que fomente el desarrollo profesional y personal, mejore el rendimiento en el trabajo y contribuya al crecimiento organizacional.

Tabla 6: Plan de Capacitación Institucional para Geo y Cris

Objetivos	Acciones
Evaluación de Necesidades de Capacitación	Organizar sesiones de entrevistas individuales con empleados y supervisores para obtener una visión más detallada sobre las necesidades de capacitación y las áreas críticas que deben ser abordadas
Desarrollo del Programa de Capacitación	Seleccionar y contratar a expertos y formadores para impartir los módulos de capacitación. Se buscarán profesionales con experiencia en las áreas identificadas para asegurar que los colaboradores reciban una formación de alta calidad
Implementación de la Capacitación	Programar sesiones de formación regulares a lo largo del año. Estas sesiones se llevarán a cabo en formatos diversos, como talleres presenciales, seminarios en línea y cursos autoguiados, para adaptarse a las necesidades y

	preferencias de los colaboradores
Evaluación y Ajuste del Programa de Capacitación	Implementar evaluaciones de aprendizaje al finalizar cada módulo de capacitación para medir la efectividad del programa y la comprensión de los colaboradores sobre los temas tratados. Estas evaluaciones pueden incluir pruebas, encuestas de retroalimentación y sesiones de revisión
Fomento del Desarrollo Continuo	Promover una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización, incentivando a los colaboradores a participar en oportunidades de formación externa y a aplicar los conocimientos adquiridos en su trabajo diario

Estrategia de Incentivos Emocionales para Geo y Cris

Objetivo General: Implementar un plan de incentivos emocionales que mejore el bienestar y la satisfacción de los colaboradores en Geo y Cris, fortaleciendo el sentido de pertenencia y motivación dentro de la agencia.

Tabla 7: Estrategia de Incentivos Emocionales para Geo y Cris

Objetivos	Acciones
Desarrollo del Programa de Reconocimiento y Recompensas	Diseñar un programa de reconocimiento que celebre los logros y aportaciones de los empleados. Este programa incluirá premios mensuales y anuales para los colaboradores que destaquen en sus roles, así como reconocimiento público en reuniones y comunicaciones internas.
Fomento del Bienestar y la Satisfacción	Organizar eventos de bienestar tales como jornadas de salud, talleres sobre equilibrio entre trabajo y vida personal, y actividades recreativas. Estos eventos proporcionarán a los colaboradores oportunidades para mejorar su bienestar físico y mental.
Fortalecimiento del Sentido de Pertenencia y Cohesión del Equipo	Implementar actividades de team-building diseñadas para fomentar la cohesión entre equipos y mejorar las

relaciones interpersonales. Estas actividades incluirán eventos sociales, dinámicas grupales y retiros corporativos.

Presupuesto

Plan de Capacitación Institucional

Tabla 8: Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO
DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	\$400
IMPLEMENTACIÓN DE SESIONES DE FORMACIÓN (PRESENCIALES Y EN LÍNEA)	\$100
EVALUACIONES DE APRENDIZAJE	\$20
DESARROLLO CONTINUO (PLANES DE DESARROLLO PROFESIONAL)	\$50
MATERIALES DE APOYO (MANUALES, GUÍAS, RECURSOS EN LÍNEA)	\$200
TOTAL PLAN DE CAPACITACIÓN	\$770

Plan de Incentivos Emocionales

Tabla 9: Plan de Incentivos Emocionales

ACTIVIDAD	COSTO
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS	\$600
EVENTOS DE BIENESTAR (JORNADAS DE SALUD Y TALLERES)	\$300
BENEFICIOS ADICIONALES (DÍAS LIBRES, BONOS)	\$700
ACTIVIDADES DE EVENTOS SOCIALES Y DINÁMICAS GRUPALES	\$300
EVENTOS DE INTEGRACIÓN Y CELEBRACIÓN	\$500
TOTAL PLAN DE INCENTIVOS	\$2400

Conclusiones

Las conclusiones de esta investigación sobre el "Plan de Evaluación y Mejora de la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Agencia de Envíos Geo y Cris" reflejan los resultados alcanzados en respuesta a los objetivos específicos establecidos.

- El Programa de Reconocimiento y Recompensas ha demostrado ser crucial para incrementar el sentido de pertenencia y motivación entre los colaboradores. Al implementar un sistema que celebra los logros individuales y colectivos, se ha observado un aumento significativo en la satisfacción laboral y en el compromiso del personal.
- La mejora de la comunicación interna ha tenido un impacto positivo en la participación de los colaboradores en las decisiones organizacionales. La implementación de canales de comunicación más eficientes, como el boletín mensual y los foros de discusión interdepartamentales, y la apertura de espacios para el diálogo, como las sesiones de retroalimentación trimestrales, han facilitado una mayor transparencia y colaboración dentro del equipo. Estas acciones han permitido identificar y resolver problemas de manera más rápida y efectiva, además de fomentar una mayor cohesión entre los departamentos al mejorar la coordinación de proyectos y la alineación de objetivos comunes.
- El Desarrollo de Relaciones Interpersonales mediante actividades y talleres ha fortalecido los vínculos entre los colaboradores, promoviendo un ambiente de trabajo más armonioso y cooperativo. Este enfoque ha llevado a la creación de equipos de trabajo más efectivos y ha reducido los conflictos interpersonales, lo cual se refleja en una mayor

productividad y un ambiente laboral más positivo.

En conjunto, estos resultados evidencian la efectividad de las estrategias propuestas para mejorar la satisfacción laboral y sugieren que la implementación continua de estos planes puede tener beneficios duraderos para la agencia.

Recomendaciones

Para asegurar la implementación efectiva del plan y la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas, se recomienda implementar las siguientes acciones:

✓ **Continuar con el Programa de Reconocimientos y**

Recompensas: Es fundamental mantener y ajustar el programa de reconocimientos para adaptarlo a las nuevas necesidades y expectativas de los colaboradores. Se sugiere realizar revisiones periódicas del programa para asegurar que siga siendo relevante y motivador.

✓ **Fortalecer los Canales de Comunicación Interna:** Asegurar que

los mecanismos de comunicación establecidos sean evaluados y mejorados continuamente. Es recomendable realizar encuestas de seguimiento y focus groups para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de comunicación en función de la retroalimentación recibida.

✓ **Promover Actividades de Desarrollo de Relaciones**

Interpersonales: Continuar organizando actividades y talleres que

fomenten la cohesión y el trabajo en equipo. Programar eventos regulares e incluir nuevas dinámicas puede ayudar a mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo.

- ✓ **Evaluar y Ajustar Planes de Capacitación e Incentivos:** Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad del Plan de Capacitación Institucional y del Plan de Incentivo Emocional. Es importante ajustar estos planes en función de los resultados obtenidos y las necesidades emergentes de los colaboradores.

- ✓ **Fomentar la participación abierta en todos los niveles:** Involucrar a todos los niveles de la organización en la implementación y mejora de las estrategias propuestas. La participación activa de líderes y empleados es fundamental para el éxito y la aceptación de las iniciativas.

La implementación de estas recomendaciones ayudará a consolidar los logros alcanzados y garantizar que las mejoras en la satisfacción laboral sean sostenibles en el largo plazo.

Referencias

- Acosta, A. (2006). *BREVE HISTORIA ECONÓMICA DEL ECUADOR*. Editoria Nacional.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*, 6(1), 1-10.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Flores-Cevallos, K. L., Pérez-González, M. d., & Flores-Tapia, C. E. (2023). Análisis de los sistemas productivos locales: caso provincia de Cotopaxi-Ecuador. *Problemas del desarrollo*.
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2023.212.69922>
- Jimenez, C. (2021). *Analisis de la satisfaccion laboral de los cobradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil , año 2021*. Universidad Politecnica selesiana.
- Monje Alvarez, C. (2012). *Metodologia de la investigacion Cualitativa y Cuantitativa*.
- Palacios Lara, S. V. (2021). *La motivación y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Novartis de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Catolica Santiago de Guayaquil.
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *LASALLISTA*, 15(1), 90-101.
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Ponce, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*.
- QuestionPro. (6 de Agosto de 2022). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos*. Software de pesquisa: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>
- randstad. (6 de febrero de 2024). *randstad*.
<https://www.randstad.es/contenidos360/retencion/que-es-la-teoria-de-herzberg/#:~:text=cu%C3%A1les%20son%20los%20factores%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg,-Los%20factores%20de&text=Por%20ejemplo%2C%20la%20seguridad%20en,la%20organizaci%C3%B3n%2C%20>
- Vega, E. (2016). *TEORÍA DE MOTIVACIÓN – LOS DOS FACTORES DE HERZBERG*. Se un triunfador .
- VEGA, N. V., SANABRIA, A., DOMÍNGUEZ, L. C., & OSORIO, C. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146.
- Ysasi Bastante, J. Y. (2023). *SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021*. Universidad Señor de Sipan.

Anexos







Informe de sistema antiplagio



Página 2 of 87 - Integrity Overview

Identificador de la entrega tm:oid::11830:453959791

2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review



Hidden Text

74 suspect characters on 5 pages

Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.