



CARRERA:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**ELABORACIÓN DEL PROYECTO INTEGRADOR PARA LA
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE TECNÓLOGO EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

TEMA:

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES EN TERMINADOS GRÁFICOS IGNEA**

AUTOR:

RAMOS REINA, MARCO ESTEBAN

TUTOR:

ROMERO MONTALVO, HUMBERTO W. FERNANDO

PROMOCIÓN 3GTHQ “4”

DMQ, AGOSTO 2022

QUITO – ECUADOR

CERTIFICADO DEL TUTOR

En el Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”, es presentado por el ciudadano RAMOS REINA MARCO ESTEBAN, optar por el título de Tecnólogo Superior en Gestión de Talento Humano, micro y pequeñas empresas, CERTIFICO que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente

Romero Montalvo, Humberto W. Fernando

C.I 1702666288

Correo: asistenciagerencia1719@gmail.com

Teléfono móvil: 098 610 1503

DECLARACIÓN DE IDONEIDAD

Yo, RAMOS REINA MARCO ESTEBAN, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún Proyecto de Grado aquí o en otra institución o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, para el aprovechamiento de futuras generaciones.

Marco Esteban, Ramos Reina

A handwritten signature in blue ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to read 'Marco Ramos'.

C.I 1751056746

Correo: marco_ramos_r@outlook.com

Teléfono móvil: 096 820 5346

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi padre, él señor Marco Ramos, él ha sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentando en mí, bases de responsabilidad y deseos de superación, por el cual, he podido llegar a este punto, logrando cumplir una de mis metas más preciadas. De igual manera, agradezco encarecidamente al Mgtr. Pablo Davila por guiarme y apoyarme en todo el transcurso del aprendizaje. A su vez, agradezco encarecidamente a Ignea por permitirme realizar el proyecto integrador.

A mi mamá, Jeanneth Reina y mi hermana, Doménica Ramos por impulsarme en las etapas más complicadas y ayudándome a sobrellevar las cargas más pesadas. En

Marco Ramos

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, por impartir grandes conocimientos y por la dedicación de formar futuros profesionales.

Agradezco atentamente a mi tutor, Fernando Romero, por su arduo trabajo en dirigirme, corregirme en la redacción de mi proyecto, porque sin sus conocimientos, enseñanzas, no tendría la capacidad de realizar el proyecto de una forma correcta.

Marco Ramos

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Ígnea nace con la idea de poder satisfacer las necesidades del consumidor, Ígnea cuenta con experiencia de más de 10 años en el mercado local. La misma cuenta con instalaciones y maquinaria de última generación y está conformada por colaboradores altamente cualificados para lograr conseguir un producto de calidad.

En los últimos tres años la empresa ha pasado por una brecha muy difícil, ya que el mercado local está experimentado una disminución en la demanda de servicios gráficos.

La misma tiene una gran correlación con el cierre de varias microempresas que ofrecen el mismo servicio, dando como resultado que en el sector que se ubica la empresa haya tenido una gran disminución de ofertas.

Al sumar la disminución de la demanda de servicios gráficos, más la dificultosa economía de la actualidad, la cual, comenzó a raíz de la enfermedad denominada Covid 19, causó un gran impacto generando insatisfacción laboral de los trabajadores de Ígnea, dando como resultado un bajo rendimiento de los trabajadores, aumentando el estrés y la desmotivación de los mismos. Esta misma problemática tiene una estrecha relación con la mala comunicación entre los colaboradores.

Para solucionar esta problemática y evitar que los trabajadores sigan aumentando la insatisfacción laboral es necesario implementar las estrategias con el fin de buscar el bienestar del cliente interno y por consecuencia, aumentar la productividad de Ignea.

Para mejorar la relación entre colaboradores, es imprescindible mejorar la comunicación entre los mismos. Por consecuencia, facilitará la mediación entre los mismos, mejorando la relación entre colaboradores. A su vez, es menester mejorar el clima laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, ya que es un principal determinante en la satisfacción de los mismos. Por ende, estimula un apego hacia la empresa, favoreciendo tanto al cliente interno como a la empresa.

Palabras clave

Clima laboral, insatisfacción laboral, comunicación.

ABSTRACT

The company Ígnea was born with the idea of being able to satisfy the needs of the consumer, Ígnea has experience of more than 10 years in the local market. It has state-of-the-art facilities and machinery and is made up of highly qualified collaborators to achieve a quality product.

In the last three years the company has gone through a very difficult gap, since the local market is experiencing a decrease in the demand for graphic services.

It has a great correlation with the closure of several micro-enterprises that offer the same service, resulting in a great decrease in offers in the sector in which the company is located.

Adding the decrease in the demand for graphic services, plus the current difficult economy, which began as a result of the disease called Covid 19, caused a great impact generating job dissatisfaction among Ígnea workers, resulting in a low performance of the workers, increasing their stress and demotivation. This same problem is closely related to poor communication between employees.

To solve this problem and prevent workers from increasing job dissatisfaction, it is necessary to implement strategies in order to seek the well-being of the internal client and, consequently, increase Ignea's productivity.

To improve the relationship between collaborators, it is essential to improve communication between them. Consequently, it will facilitate mediation between them, improving the relationship between collaborators. At the same time, it is necessary to improve the work environment by recognizing the effort of the collaborators, since it is a main determinant in their satisfaction. Therefore, it stimulates an attachment to the company, favoring both the internal customer and the company.

Keywords

Work environment, job dissatisfaction, communication.

CONTENIDOS

Introducción.....	1
1.- Tema.....	1
2.- Planteamiento del problema.....	1
2.1.- Características del problema.....	1
2.2.- Causas del problema	1
2.3.- Pronóstico del problema.....	1
3.- Formulación del problema.....	1
4.- Análisis crítico del problema.....	2
5.- Objetivos de la investigación.....	3
5.1.- Objetivo general.....	3
5.2.- Objetivos específicos.....	3
6.- Justificación.....	3
7.- Líneas y sublíneas de investigación.....	4
8.- Ejes del proyecto integrador.....	4
Capítulo I.....	5
1.- Marco teórico.....	5
1.1.- Antecedentes de la investigación.....	5
1.2.- Dimensión cognitiva.....	5
1.3.- Condiciones de trabajo.....	6
1.4.- Dimensión emocional.....	6
1.5.- Principales factores que generan satisfacción laboral.....	6
1.6.- Teorías acerca de la satisfacción laboral.....	7
1.6.1.- Jerarquía de necesidades de Maslow.....	7

1.6.2.- Teoría de los factores de Herzberg.....	8
1.7.- Estrategia.....	8
1.7.1.- Tipos de estrategias.....	8
1.8.- Importancia de la estrategia empresarial.....	9
1.9.- Principales ventajas.....	10
2.- Marco conceptual.....	10
3.- Marco legal.....	12
4.- Marco institucional.....	13
4.1.- Misión.....	13
4.2.- Visión.....	13
4.3.- Logotipo.....	14
1.3.1.- Slogan de la empresa.....	14
4.4.- Objetivo general.....	14
Capitulo II.....	15
1.- Marco metodológico.....	15
1.1.- Enfoque de investigación.....	15
1.2.- Métodos de investigación.....	15
1.2.2.- Investigación de campo.....	15
1.3.- Niveles o tipos de investigación.....	15
1.4.- Diseño de la investigación.....	16
1.5.- Tipo de estudio de investigación.....	16
1.6.- Métodos de investigación.....	16
1.7.- Población.....	16
1.8.- Técnicas e instrumentos básicos de recolección de información.....	16

1.8.1.- Técnicas de investigación.....	16
1.9.- Fuetes para la recopilación de la información.....	17
1.10.- Fuentes de recolección de información.....	17
1.11.- Instrumentos de investigación.....	17
Encuesta.....	18
FODA.....	30
Capitulo III.....	35
1.- Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en terminados gráficos Ignea.....	35
2.- Objetivo general.....	35
3.- Objetivos específicos.....	35
4.- Desarrollo de estrategias.....	35
4.1.- Objetivo No 1.....	35
4.1.2.- Estrategia No 1.....	35
4.1.3.- Procedimiento.....	36
4.2.- Objetivos No 2 y 3.....	36
4.2.1.- Estrategia No 2.....	36
4.2.2.- Procedimiento.....	37
5.- Presupuesto.....	38
5.1.- Objetivo No 1.....	38
5.2.- Objetivos No 2 y 3.....	39
6.- Conclusiones.....	40
7.- Bibliografía.....	41
8.- Anexos.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1.....	2
Ilustración 2.....	7
Ilustración 3.....	8
Ilustración 4.....	14
Ilustración 5.....	20
Ilustración 6.....	21
Ilustración 7.....	22
Ilustración 8.....	23
Ilustración 9.....	24
Ilustración 10.....	25
Ilustración 11.....	26
Ilustración 12.....	27
Ilustración 13.....	28
Ilustración 14.....	29
Ilustración 15.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	4
Tabla 2.....	4
Tabla 3.....	20
Tabla 4.....	21
Tabla 5.....	22
Tabla 6.....	23
Tabla 7.....	24
Tabla 8.....	25
Tabla 9.....	26
Tabla 10.....	27
Tabla 11.....	28
Tabla 12.....	29
Tabla 13.....	30
Tabla 14.....	31
Tabla 15.....	32
Tabla 16.....	33
Tabla 17.....	34
Tabla 18.....	38
Tabla 19.....	39

INTRODUCCIÓN

1.- Tema

Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en terminados gráficos Ignea

2.- Planteamiento del problema

2.1.- Características del problema

En los últimos tres años la empresa ha pasado por una brecha muy difícil, ya que el mercado local está experimentado una disminución en la demanda de servicios gráficos.

La misma tiene una gran correlación con el cierre de varias micro empresas que ofrecen el mismo servicio, dando como resultado que en el sector que se ubica la empresa haya tenido una gran disminución de ofertas.

2.2.- Causas del problema

Al sumar la disminución de la demanda de servicios gráficos, más la dificultosa economía de la actualidad, la cual, comenzó a raíz de la enfermedad denominada Covid 19, causó un gran impacto generando insatisfacción laboral de los trabajadores de Ígnea, dando como resultado un bajo rendimiento de los trabajadores, aumentando el estrés y la desmotivación de los mismos.

Esto genera una muy mala comunicación entre los mismos colaboradores, provocando una decaída en la producción del producto.

2.3.- Pronóstico del problema

Si las problemáticas mencionadas siguen suscitándose, ocasionara que la empresa llegue a la banca rota, generando desempleo y el fin de los lazos familiares.

3.- Formulación del problema

En los últimos tres años la empresa ha pasado por una brecha muy difícil, ya que el mercado local está experimentado una disminución en la demanda de servicios gráficos.

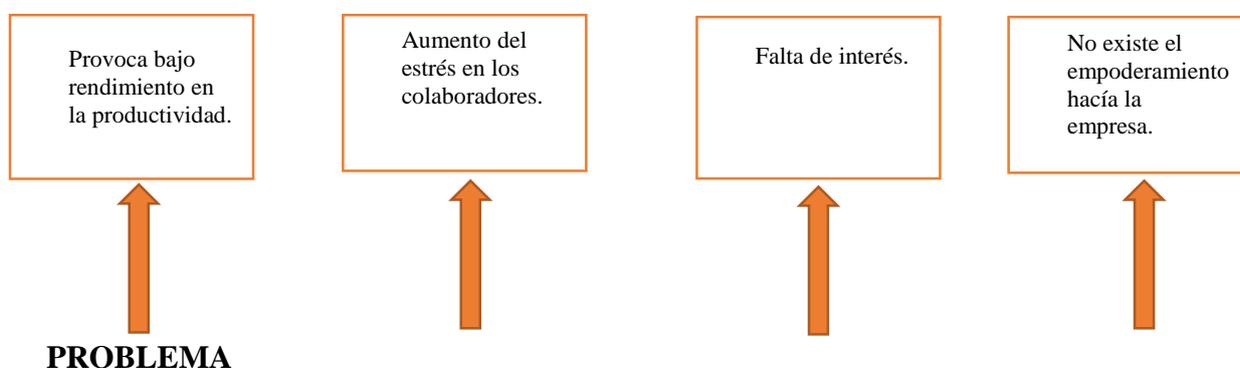
Esto generó que los colaboradores empiecen a tener insatisfacción laboral.

Al sumar la disminución de la demanda de servicios gráficos, más la difícil economía de la actualidad, la cual, comenzó a raíz de la enfermedad denominada Covid 19.

Ocasionó un bajo rendimiento de los trabajadores, aumentando el estrés y la desmotivación de los mismos.

4.- Análisis crítico del problema

EFFECTOS



La insatisfacción laboral en los colaboradores de Ígnea.

CAUSAS



Gráfico N° 1 Elaborado por Ramos M, mayo 2022.

5.- Objetivos de la investigación

5.1.- Objetivo general

Crear estrategias para mejorar la satisfacción laboral en Ignea

5.2.- Objetivos específicos

Revisar fuentes bibliográficas a través de buscadores para la sustentación teórica.

Diagnosticar el nivel de insatisfacción laboral de los trabajadores, aplicando la herramienta denominada encuesta de satisfacción laboral.

Mejorar la satisfacción del cliente interno.

6.- Justificación

La presente investigación se enfoca en la insatisfacción laboral, esta problemática afecta la imagen de la empresa, calidad de los productos, e influye gravemente en el desarrollo y crecimiento de la empresa. Al poder mejorar la satisfacción de laboral de los colaboradores, obtendrán un mayor apego hacia la empresa, a su vez, el índice de productividad comenzará a ascender.

La razón, por la cual, es necesario mejorar la problemática, es que los colaboradores empezaron a tener riñas, peleas, desacuerdos, hasta incluso llegar a una discusión verbal debido a la mala comunicación. Por lo que es menester tomar riendas en el asunto y mejorar y corregir los problemas sistemáticos, organizacionales y estructurales. Previendo que las consecuencias sean aún mayores, tanto como para la empresa, y a su vez, los colaboradores.

Para realizar una correcta toma de decisiones, es pertinente, tener en cuenta varias problemáticas sucintadas con anterioridad.

Como es el claro ejemplo entre la disputa de los colaboradores, el cual, se ocasiono hace un par de meses atrás. Generando una disminución en la calidad y un aumento en la producción del servicio. Perjudicando a la comunicación entre colaboradores.

Para generar la satisfacción laboral es menester poseer una serie de factores como es el equilibrio que debe de existir entre el trabajo y la vida, respeto, reconocimiento, a su vez, es necesario la posibilidad de crecimiento profesional y por último la estabilidad

laboral. Por ende, para poder recolectar los suficientes datos, se aplicará el uso de encuestas, la herramienta denominada índice global único.

Es imprescindible tomar una acción rápida y directa, con el propósito de enmendar esta problemática, que es tan perjudicial, tanto para los colaboradores, como para la empresa. Al mejorar los anteriores tópicos ya mencionados, se obtendrán beneficios como lo es el generar un apego emocional y profesional hacia la organización, aumento de la productividad y la fomentación del trabajo en equipo.

7.- Líneas y sublíneas de investigación

Línea de investigación	Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la economía circular
Sublíneas de investigación	Fomentar la asociatividad productiva que estimule la participación de los ciudadanos en los espacios de producción y comercialización

Tabla N° 1 Tomado del Plan Creando Oportunidades Lasso, G. Investigador: Ramos, M. mayo 2022

8.- Ejes del Proyecto integrador

	Materias integradoras	Resultados de aprendizaje
Eje de formación Integración de saberes, contexto y cultura	Gestión Integral del Talento Humano	Comprende el proceso y los roles de gestión de recursos humanos en el ámbito estratégico y operativo en las organizaciones, considerando su contribución a los resultados de la empresa, además reconoce los procesos de la administración de recursos humanos, con enfoque sistémico.
	Psicología Organizacional	Integra los conocimientos del comportamiento humano a las organizaciones, analizando las conductas y competencias requeridas por las organizaciones de alto desempeño, expresando juicio crítico sobre los escenarios laborales actuales y como pueden ser optimizados desde una adecuada gestión del comportamiento humano, que valore la diversidad, promueva condiciones satisfactorias en el trabajo y evidencie una actuación ética empresarial.
	Psicología Laboral	Desarrolla los ejes del comportamiento humano, que permitirán desarrollar los procesos integradores en los ambientes laborales. Mejorando los niveles de adaptación laboral, empleando técnicas metodológicas adecuadas para mejorar la integración del personal, y poder conducir a los grupos dentro del ambiente empresarial.
	Compensaciones Laborales	Aplica técnicas para, analizar, describir y elaborar estructuras salariales y un sistema de compensación, orientado a crear un ambiente favorable para la actividad laboral.

Tabla N° 2 Tomado de Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, G. Investigador:

Ramos, M. mayo 2022

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.- MARCO TEÓRICO

1.1.- Antecedentes de la investigación

Para poder adentrarse en la temática y resolver la problemática existente, es imprescindible conocer el concepto general de la satisfacción laboral, la cual, se entiende como la actitud que posee el trabajador con su trabajo.

La misma surge cuando el colaborador se siente motivado, contento y afortunado de poder desempeñar su labor y pertenecer en la empresa.

Si los trabajadores se sienten satisfechos con la empresa, generan un apego emocional y profesional hacia la organización, al contar con el tópico anteriormente mencionado existen cambios positivos a favor de la organización como lo es el aumento de la productividad, y los trabajadores cuentan con un salario rentable y con estabilidad laboral.

Para generar la satisfacción laboral es menester poseer una serie de factores como es el equilibrio que debe de existir entre el trabajo y la vida, respeto, reconocimiento, a su vez, es necesario la posibilidad de crecimiento profesional y por último la estabilidad laboral.

Según Locke (1969) “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.”

1.2.- Dimensión cognitiva

Es la parte cognitiva de la satisfacción en el trabajo, esta misma se refiere a creencias, pensamientos y opiniones sobre el trabajo. En la parte afectiva de los colaboradores se relacionan sus sentimientos respecto a su trabajo.

1.3.- Condiciones de trabajo

Oportunidad de desarrollo y crecimiento

Resultado del trabajo del colaborador.

Tipo de trabajo.

1.4.- Dimensión emocional

Los colaboradores tienen en mente la situación actual por lo que están pasando con respecto al trabajo, por lo que, tienden a comparar el trabajo con sus estándares internos y esto es un factor determinante en la satisfacción laboral de los mismos.

Sentimiento

Emociones

Displacer/ placer

Infelicidad/ felicidad

1.5.- Principales factores que generan satisfacción laboral

Equilibrio entre trabajo y vida: Las personas necesitan tiempo para pasar junto a sus seres queridos para que así puedan tener una buena satisfacción laboral.

Respeto y reconocimiento: Los colaboradores no solo necesitan el factor monetario, ya que todas las personas valoran los elogios recibidos, a su vez, al percibir estos tipos de tratos, da como resultado el aumento de la confianza y motivación en los mismos.

Crecimiento profesional: Es un factor de suma importancia, ya que la gran mayoría de trabajadores consideran esta opción como una de las más importantes, la misma tiene un gran impacto en la satisfacción laboral, después de todo, los colaboradores buscan mejor su crecimiento profesional.

Estabilidad laboral: Este factor es de suma importancia no solo para el trabajador, al igual que, para la empresa ya que, si el trabajador se siente protegido y seguro, el mismo tendrá una gratitud hacia la empresa, lo que conlleva a la retención del personal.

Es de suma importancia la satisfacción laboral en las empresas, porque sin la existencia de la misma la organización no puede avanzar, dando como resultado, el estancamiento o la desintegración.

Si los trabajadores se sienten satisfechos con la empresa, generan un apego emocional y profesional hacia la organización, al contar con el tópicamente mencionado existen cambios positivos a favor de la organización como lo es el aumento de la productividad, y los trabajadores cuentan con un salario rentable y con estabilidad laboral.

1.6.- Teorías acerca de la satisfacción laboral

1.6.1.- Jerarquía de Necesidades de Maslow

En resumen, la teoría de Maslow propone que las necesidades humanas esenciales, como la fisiología, seguridad, deben cumplirse, para luego poder alcanzar las necesidades más complicadas como es la pertenencia y afecto.

Al emplear esta teoría en un entorno laboral, se enfoca principalmente en la compensación laboral, cobertura médica y estabilidad laboral, ya que son las necesidades básicas. Al realizarse las necesidades humanas esenciales, es menester considerar las necesidades complejas, como es la relación laboral entre los colaboradores y los sentimientos y sensaciones que provocan las mismas.



Figura 1. StarMeUp ,2018

1.6.2.- Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría propone que la satisfacción laboral es la combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.



Figura 2. StarMeUp ,2018

La satisfacción intrínseca es la sensación de felicidad del colaborador que tiene un enlace directo con el trabajo.

Los factores extrínsecos son las condiciones objetivas del trabajo, como por ejemplo la compensación, oportunidades, plan de carrera, etc.

1.7.- Estrategia

Es un proceso sistemático que tiene como objetivo el cumplir una meta o propósito posteriormente planteado.

1.7.1- Tipos de estrategias

Estrategia de aprendizaje: Se puede definir como el plan de acción que se debe realizar para lograr el aprendizaje en el campo educativo. Para llevar a cabo este procedimiento, es imprescindible utilizar herramientas, como por ejemplo usar mapas mentales, lluvias de ideas, organizadores gráficos, etc.

Estrategia de negocio: Se utiliza principalmente para mejorar el posicionamiento de la entidad en el mercado, con el objetivo principal de aumentar los ingresos de la

misma. La diferencia entre la estrategia empresarial y la antes mencionada es que esta misma está enfocada en un sector más específico, como es el económico, que busca la obtención de beneficios monetarios.

Estrategia empresarial: Es la metodología que se utiliza para lograr alcanzar y cumplir los objetivos empresariales. Generalmente, se emplea el plan de acción, el cual contiene la misión, visión, valores de la empresa.

Estrategia militar: Es el procedimiento o plan por el que los militares logran cumplir una misión.

Estrategia de inversión: Es el proceso en el cual se emplea lineamientos a la hora de elaborar un portafolio, la persona encargada de invertir el capital, tiene la potestad y deber de dividir el porcentaje de renta fija y de la misma manera por parte del porcentaje de renta variable.

Estrategia de marketing: Se puede definir como una serie de procedimientos denominado plan de acción, la misma tiene la capacidad de con seguir un objetivo comercial, como ejemplo el aumento de ventas o la inserción de la empresa en un nuevo mercado.

1.8.- Importancia de la estrategia empresarial

No es erróneo decir que la estrategia es el conjunto de la planificación y la implementación, es imprescindible que al realizar una estrategia sea transmitido a los departamentos o personas responsables para llevarla a cabo.

La misma debe de tener un progreso continuo y debe adaptarse constantemente a la situación actual de la empresa, es importante, ya que, si no existen cambios o adaptaciones de la misma, la estrategia no servirá de nada y muy probablemente empeorará la situación de la empresa.

La estrategia empresarial tiene la capacidad de descubrir las oportunidades e identificar los aspectos más significativos del mercado, lo cual, aportará un valor único en pro de la empresa, como, por ejemplo: ventajas competitivas.

La estrategia también permite conocer y detectar con una menor dificultad los fallos en la empresa, ya sea a nivel gerencial, operacional, etc. Esto tiene una ventaja muy

sustancial porque genera un mayor control en los riesgos e incentiva la toma de decisiones, por lo que éstas tienen un menor grado de riesgo.

1.9.- Principales ventajas

- Mayor control ante posibles crisis.
- Aumento en el control de los riesgos.
- Menor dificultad en la toma de decisiones.
- Incremento de la coordinación en la organización.
- Mayor facilidad en la exhibición de oportunidades
- Mejora en la distribución de los recursos.

2.- MARCO CONCEPTUAL

Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Cliente Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Cliente (economía). (2021, 28 de diciembre). Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 18:35, enero 27, 2022 desde [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Cliente_\(econom%C3%ADa\)&oldid=140589635](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Cliente_(econom%C3%ADa)&oldid=140589635).

Bienestar Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. Diener, E. (1994). El bienestar. *Intervención psicosocial*, 3(8), 67

Satisfacción laboral Se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos. Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).

Análisis externo Supone determinar los factores estratégicos del entorno, a fin de detectar las posibles amenazas y oportunidades para la empresa. León, C., & Miranda, M. (2003). Análisis Macroeconómico para la empresa. Eumed. net.

Ventaja competitiva A una ventaja o característica que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras, lo que la hace diferente y permite atraer más consumidores para mejorar la empresa. Porter, M. E. (1991). La ventaja competitiva de las naciones (Vol. 1025). Buenos Aires: Vergara.

Planeación estratégica Es una herramienta de gestión, que permite establecer el proceso mediante el cual las empresas toman decisiones, delimitan plazos y asignan sus recursos para el logro de los objetivos. Estratégica, P. (2009). Planeación estratégica. Recuperado el, 28.

Nivel estratégico Se trata de la visión que mueve las acciones de la empresa. Establece los objetivos a cumplir y las líneas maestras para alcanzarlos. La dirección juega un rol principal a la hora de definir la estrategia, por lo que debe actuar con suma precisión para que toda la organización comprenda su visión.

O'shaughnessy, J. (1991). Marketing competitivo: un enfoque estratégico (Vol. 4). Ediciones Díaz de Santos.

Servicio Define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). Calidad de servicio. Ediciones Díaz de Santos.

Táctico Hace referencia a los diferentes sistemas o métodos para ejecutar o conseguir un objetivo determinado.

Riera, J. R. (1995). Estrategia, táctica y técnica deportivas. Apuntes: educación física y deportes, (39), 45-56

Foco de atención La concentración consiste en centrar la atención en los aspectos relevantes de la ejecución.

Balagué, N., Aragonés, D., Hristovsk, R., García, S., & Tenenbaum, G. (2014). El foco de atención emerge espontáneamente

Satisfacción laboral Se define como la motivación o un estado emocional positivo de los colaboradores de una empresa.

Estado emocional Es el estado en el cual se siente un colaborador, esto sucede por la influencia de los pensamientos y sentimientos.

Placentero Es un estado en la cual el individuo se siente bien y a la vez cómodo.

Percepción Es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones y estas son recibidas a través de los sentidos.

Motivación Es el motivo o la circunstancia que provoca la realización una acción.

3.- MARCO LEGAL

Constitución del Ecuador

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay.

Art. 16. 1.-Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se

regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

4.- MARCO INSTITUCIONAL

Empresa ÍGNEA

Características de la empresa

La empresa está ubicada en Antonio de Ulloa N27-117 y Selva Alegre

Ofrece servicios gráficos especializados en: barnizado uv, plastificado mate y selectivo.

Cuenta con instalaciones y maquinaria de última generación.

Está conformada por colaboradores altamente cualificados para lograr conseguir un producto de calidad.

4.1.- Misión

La empresa Ígnea nace con la idea de poder satisfacer las necesidades del consumidor, Ígnea cuenta con experiencia de más de 10 años en el mercado local. La misma cuenta con instalaciones y maquinaria de última generación y está conformada por colaboradores altamente cualificados para lograr conseguir un producto de calidad.

4.2.- Visión

Ígnea tiene la visión de ofrecer un producto de calidad y lograr posicionarse en los mejores puestos en los mejores terminados gráficos de Quito, para en un futuro llegar a ofrecer el servicio de calidad por medio de distintas sucursales.

4.3.- Logotipo



Figura. IGNEA,2020

4.3.1.- Slogan de la empresa

Satisfacer las necesidades del consumidor por medio de un producto de calidad.

4.4.- Objetivo General

La empresa Ígnea nace con la idea de poder satisfacer las necesidades del consumidor, ofreciendo servicios gráficos especializados en: barnizado uv, plastificado mate y selectivo.

CAPITULO II

ANALISIS SITUACIONAL

1.- MARCO METODOLÓGICO

1.1.- Enfoque de investigación

En la presente investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, ya que para poder solucionar la problemática es muy imprescindible utilizar la metodología cuantitativa para realizar la recopilación de datos estadísticos, que se obtendrán a través de la encuesta única.

Este método nos permite tener una medición controlada con un enfoque universalista, esto tiene como fin buscar un énfasis en los resultados, con el objetivo de llegar a un enfoque claro con una realidad estable.

1.2.- Métodos de Investigación

1.2.1.- Investigación Bibliográfica

Es necesario recopilar la mayor información acerca sobre la satisfacción laboral, para tener la capacidad de crear un plan estratégico para solucionar la problemática.

1.2.2.- Investigación de campo

Es necesario ejecutar una investigación de campo para obtener el porcentaje de insatisfacción en los clientes internos de Ígnea.

1.3.- Niveles o tipos de investigación

Emplearé el tipo de investigación descriptiva para tener la capacidad de clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, y así llegar a una medición precisa.

1.4.- Diseño de la investigación

Para la elaboración de esta investigación se usará tanto el diseño transversal, para relacionar las variables obtenidas en la hipótesis, para obtener los efectos y las causas, y su impacto en toda la problemática a investigar.

1.5.- Tipo de estudio de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el siguiente estudio de investigación, ya que el principal método de recogida de información es por medio de la encuesta.

Estudio descriptivo: “tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información, la encuesta e incluso la información”. (Mas, 2010)

1.6.- Métodos de investigación

Para realizar la investigación se utilizarán los siguientes métodos:

Método Inductivo. - Este método partirá de la observación detallada de cada uno de los componentes de la organización y ayudará a conocer sus fortalezas y falencias, para al final emitir una conclusión general del objeto de estudio.

Método deductivo. - Para esta investigación es indispensable utilizar el método deductivo, ya que se partió de un punto general a conclusiones específicas.

Método sintético. - Al haber recolectado los datos, detectado las problemáticas que afecta a los clientes internos y empresa, se procede a ejecutar acción para resolver la problemática.

1.7.- Población

La población para esta investigación constituye de 3 colaboradores que forman parte de Ígnea, por consecuencia, no es necesario realizar el muestreo.

1.8.- Técnicas e instrumentos básicos de recolección de información

1.8.1.- Técnicas de investigación

FODA. -Se utilizará esta herramienta para obtener más información tanto interno como externo.

Por lo que la observación y los datos es de primera mano.

Encuesta. - Permite conocer en forma directa las motivaciones, actitudes u opiniones de los individuos, con relación al objeto de esta investigación. Para esto se elaborará un cuestionario, el cual contendrá preguntas concretas y fáciles de ser entendidas.

Por lo que esta investigación empleará la herramienta de la encuesta y el FODA para obtener los datos.

1.9.- Fuentes para la recopilación de la información

1.10.- Fuentes de Recolección de Información

La información se la recolectará a partir de la fuente primaria.

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias tienen relación con los acontecimientos que pueden ser observados, criterios, opiniones y experiencias concretas, las cuales tienen la potestad de ser reunidas a través de determinadas técnicas como la encuesta y observación.

1.11.- Instrumentos de investigación

Se utilizará la encuesta y el FODA para obtener la información de campo.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE CONSEJO
PROVINCIAL DE PICHINCHA**

Encuesta de satisfacción laboral

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo principal el conocer y comprender el criterio de los colaboradores que pertenecen a Ignea. Por ende, es imprescindible responder las siguientes preguntas de una manera honesta y responsable.

Instrucción: Escoja una respuesta y posteriormente proceda a colocar una “x” en medio de los paréntesis.

1.- En general, ¿Qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2.- ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3.- ¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

4.- ¿Está de acuerdo con la proporción de tareas que corresponden a su posición?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5.- ¿Dispone de todo lo necesario para realizar tu trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6.- ¿El equilibrio entre vida privada y trabajo te parece adecuado?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- ¿Recomendarías la empresa a una amistad que busca empleo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- ¿Cree que debería aumentar el lapso de tiempo para descansar entre el horario de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9.- ¿Está satisfecho con su salario?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10.- ¿Está satisfecho con la organización de trabajo que actualmente tiene?

Siempre ()

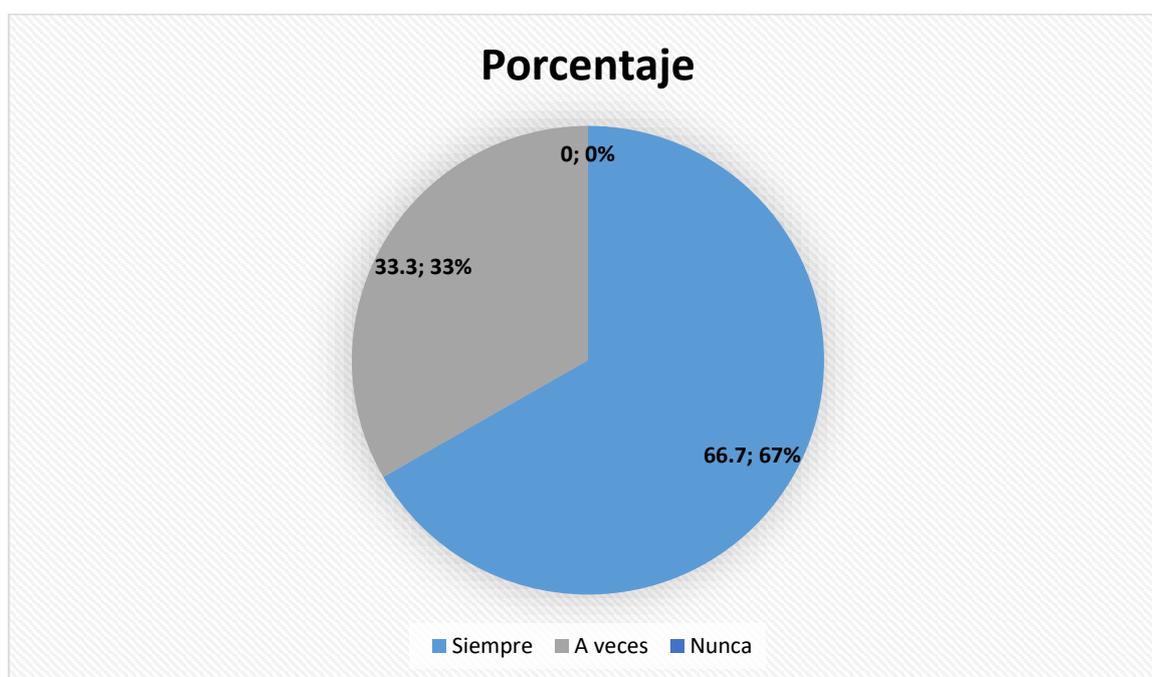
A veces ()

Nunca ()

Pregunta 1.- En general, ¿Qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	2	66,7%
A veces	1	33,3%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

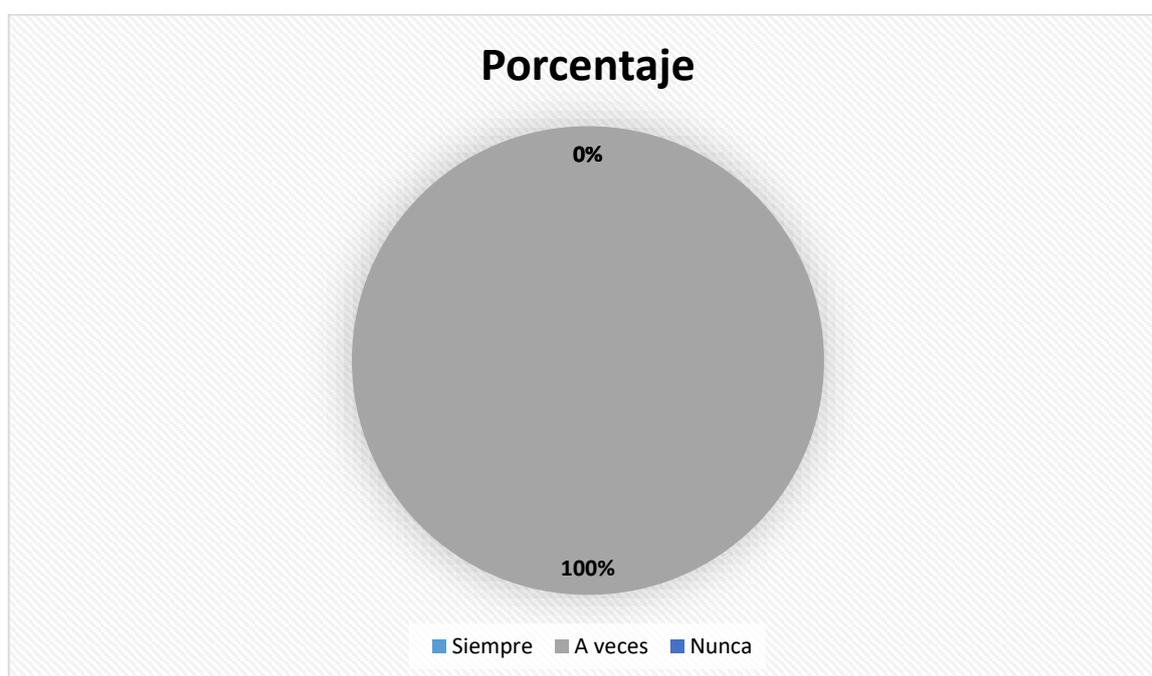
Análisis e interpretación de resultados

Con un 67% mencionan que se sienten satisfecho en la posición que se encuentran, mientras que un 33% se encuentra satisfecho a veces en la posición actual. En consecuencia, La mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos con la posición actual en Ignea.

Pregunta 2.- ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	3	100%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

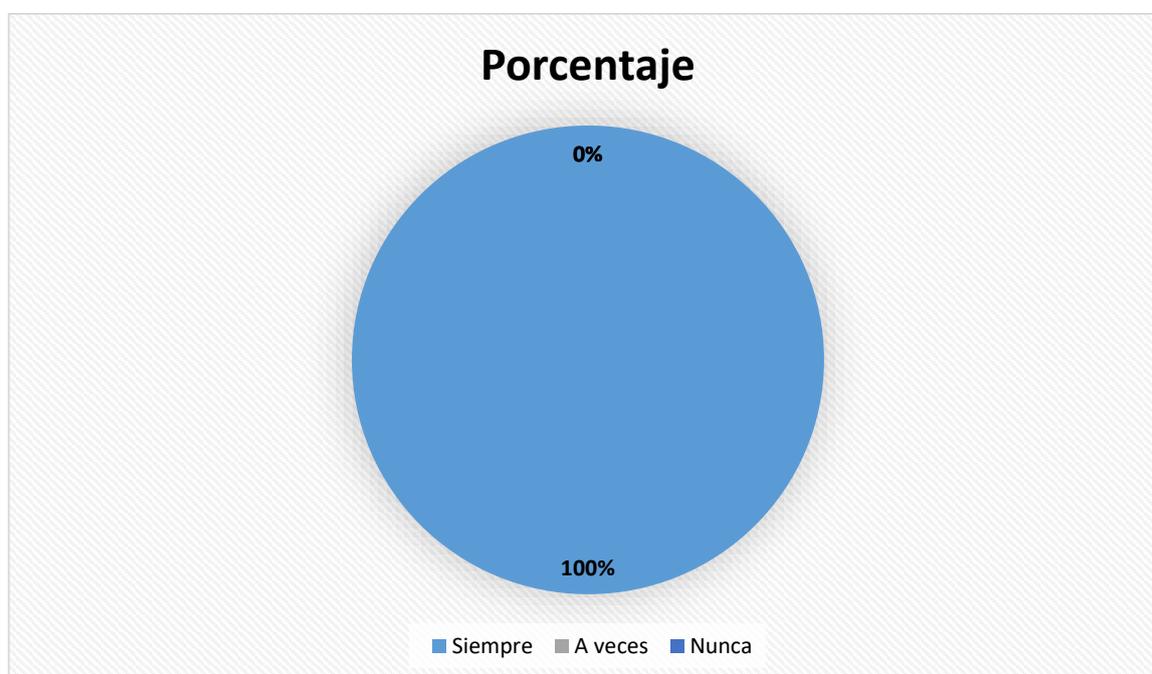
Análisis e interpretación de resultados

Con un 100% mencionan que se sienten que a veces son reconocidos como individuos. En conclusión, los colaboradores a veces son reconocidos como individuos.

Pregunta 3.- ¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

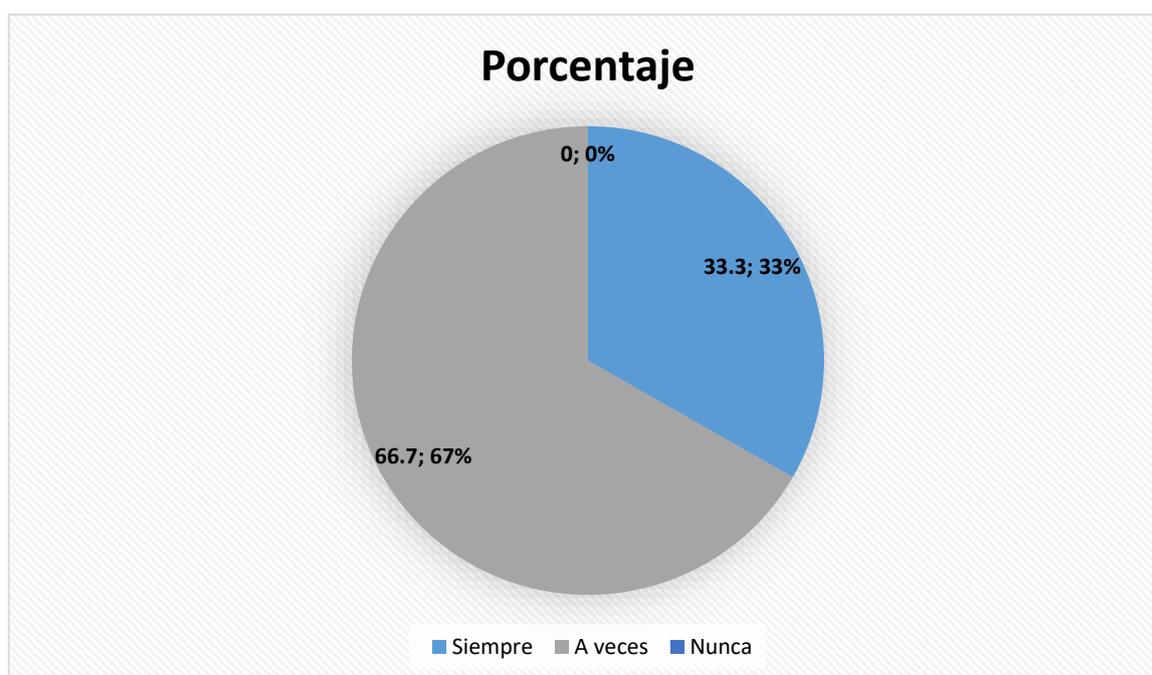
Análisis e interpretación de resultados

Con un 100% mencionan que se sienten satisfechos con la flexibilidad de la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares. En conclusión, los colaboradores están satisfechos con la flexibilidad de Ignea con respecto a sus responsabilidades familiares.

Pregunta 4.- ¿Está de acuerdo con la proporción de tareas que corresponden a su posición?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	1	33,3%
A veces	2	66,7%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

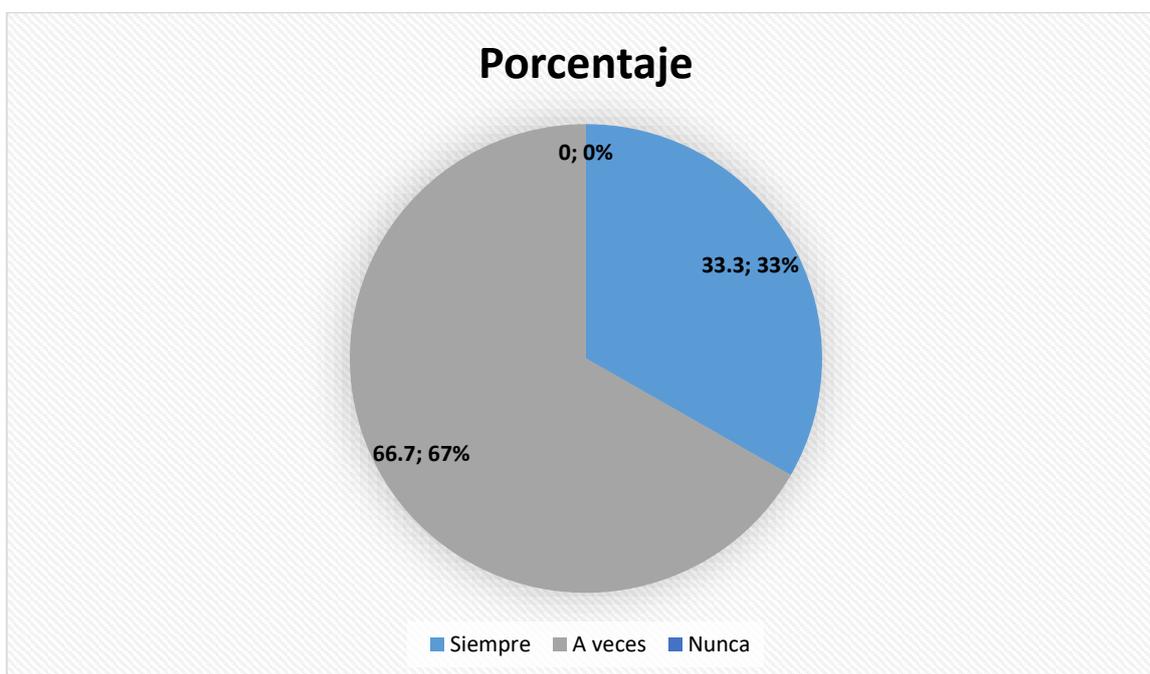
Análisis e interpretación de resultados

Con un 67% mencionan que a veces se sienten satisfechos con la proporción de tareas que corresponden a su posición. Mientras que un 33% se encuentra satisfecho con la proporción de tareas que corresponden a su posición. En consecuencia, La mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos con las proporciones de tareas que corresponden a su posición.

Pregunta 5.- ¿Dispone de todo lo necesario para realizar tu trabajo?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	1	33,3%
A veces	2	66,7%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

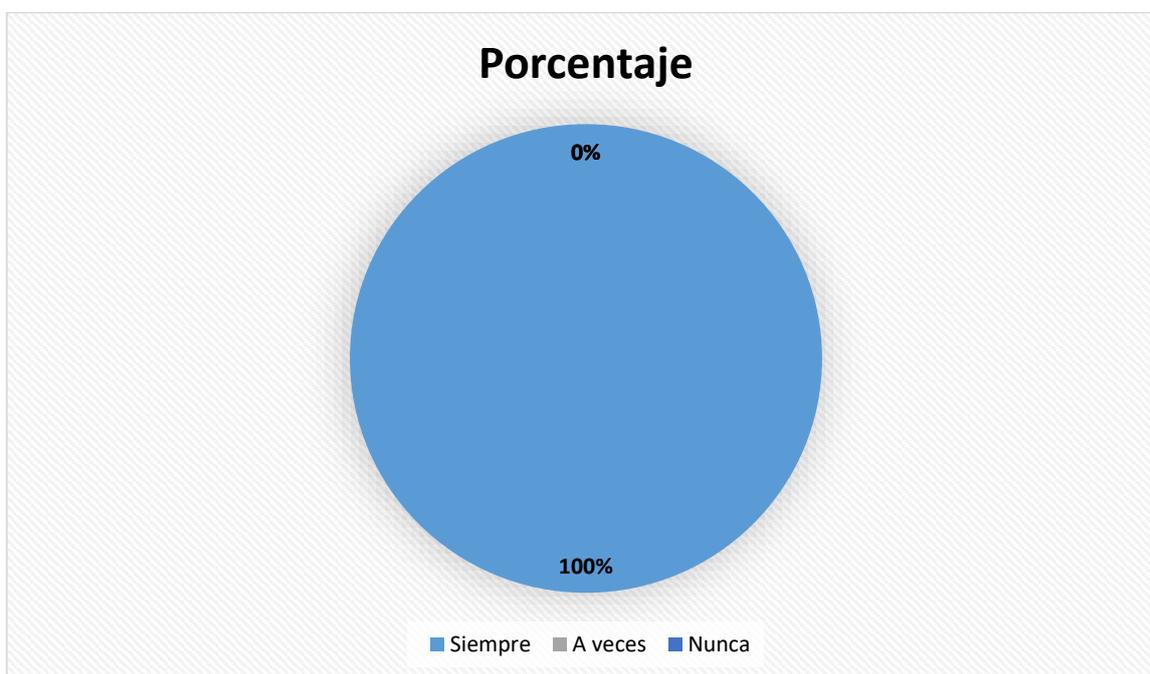
Análisis e interpretación de resultados

Con un 67% mencionan que disponen de todo lo necesario para realizar el trabajo. Mientras que un 33% alude que cuenta con todo lo necesario para realizar el trabajo. En consecuencia, La mayoría de trabajadores disponen de todo lo necesario para realizar el trabajo.

Pregunta 6.- ¿El equilibrio entre vida privada y trabajo te parece adecuado?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

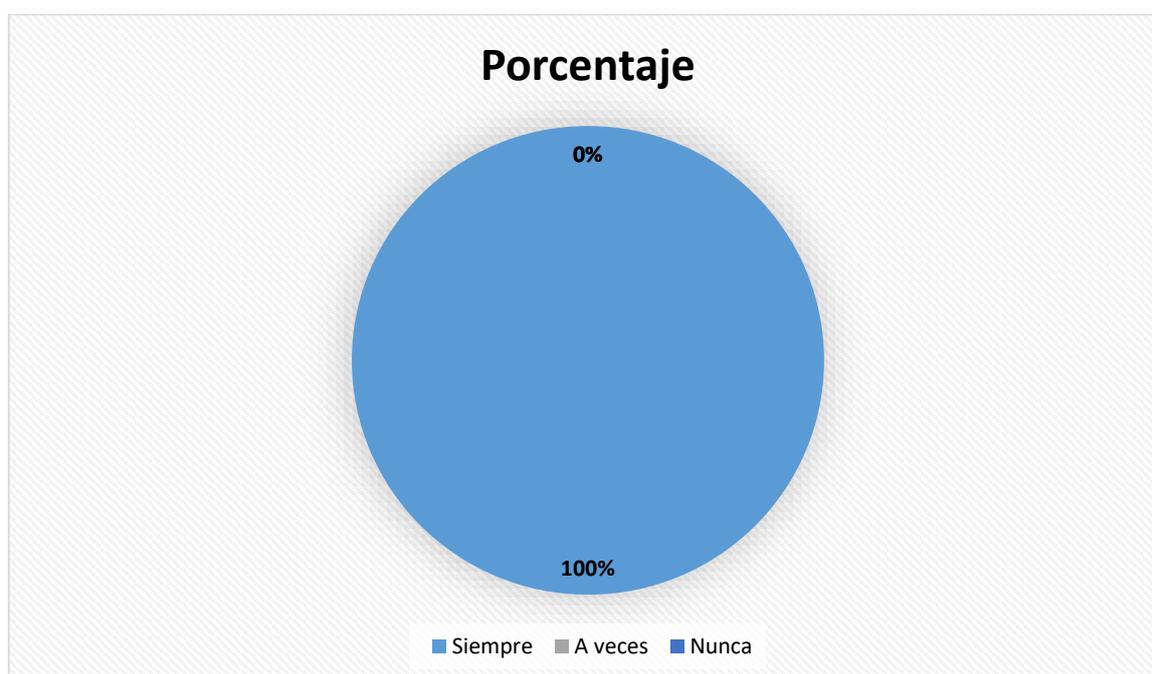
Análisis e interpretación de resultados

Con un 100% mencionan que se sienten satisfechos con el equilibrio entre vida privada y trabajo. En conclusión, todos los colaboradores están satisfechos el equilibrio entre vida privada y trabajo.

Pregunta 7.- ¿Recomendarías la empresa a una amistad que busca empleo?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

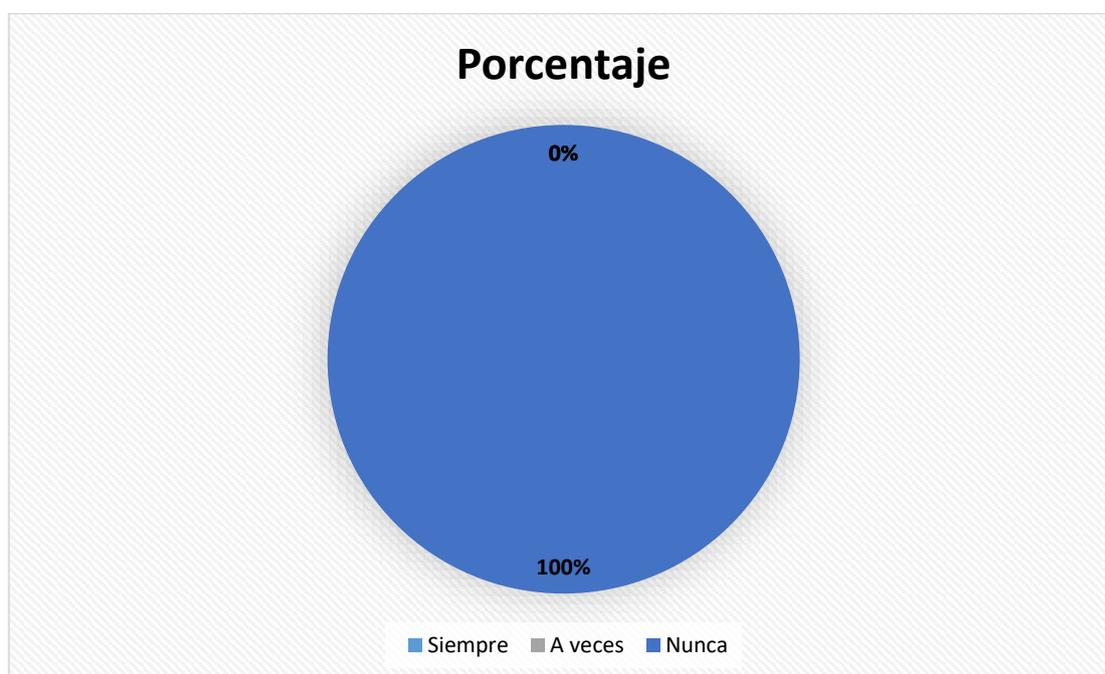
Análisis e interpretación de resultados

Con un 100% mencionan que recomiendan la empresa a una amistad que busca empleo.

Pregunta 8.- ¿Cree que debería aumentar el lapso de tiempo para descansar entre el horario de trabajo?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	3	100%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

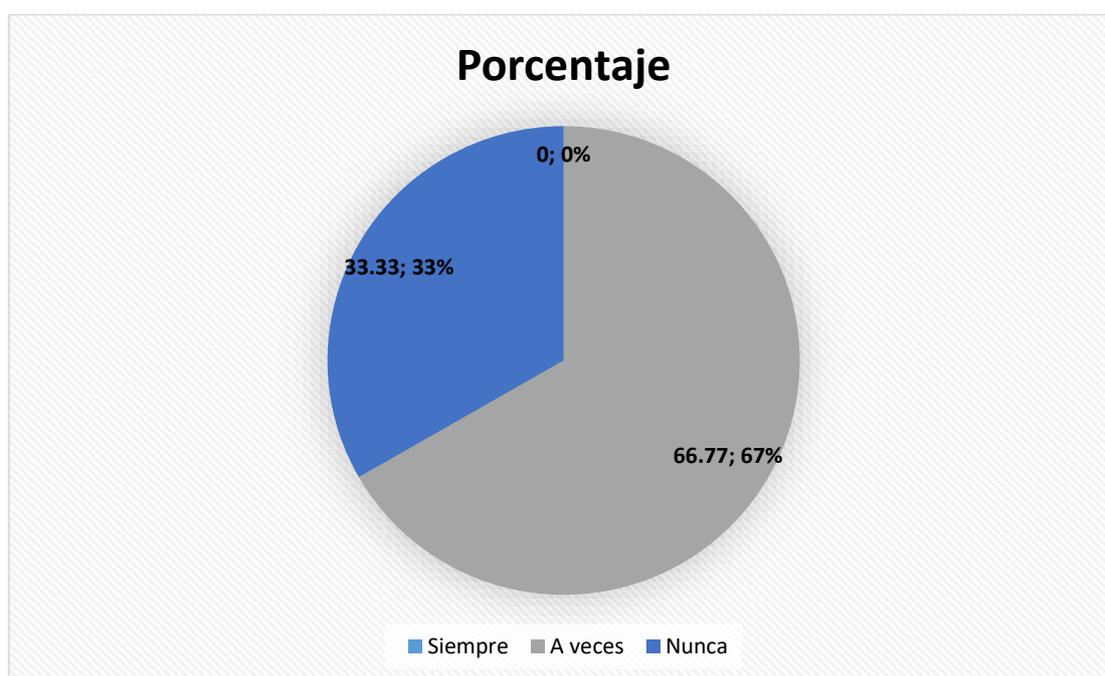
Análisis e interpretación de resultados

Con un 100% mencionan que no debería aumentar el lapso de tiempo para descansar entre el horario de trabajo.

Pregunta 9.- ¿Está satisfecho con su salario?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	66,7%
Nunca	1	33,3%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

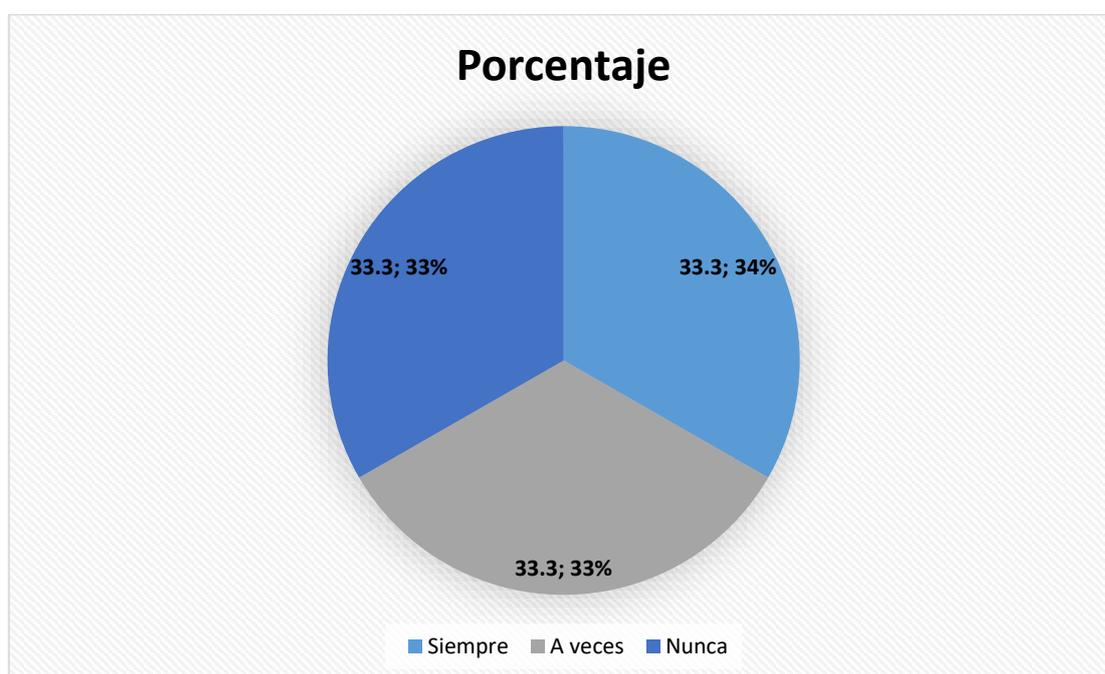
Análisis e interpretación de resultados

Con un 67% mencionan que a veces se sienten satisfechos con sus salarios. Mientras que un 33,3% alude que no se encuentra insatisfecho con su salario. En consecuencia, los colaboradores no se encuentran muy satisfechos con el salario.

Pregunta 10.- ¿Está satisfecho con la organización de trabajo que actualmente tiene?

VARIABLES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	1	33,3%
A veces	1	33,3%
Nunca	1	33,3%
TOTALES	3	100%

Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Ignea. Autor: Ramos M. (julio 2022).



Fuente: Investigación de Campo. Quito, Ecuador. Autor: Ramos M. (julio 2022).

Análisis e interpretación de resultados

Con un 33,3% menciona que está satisfecho con la organización de trabajo que actualmente tiene. El 33,3% a veces se siente satisfecho con la organización de trabajo. Mientras que un 33,3% alude que no se encuentra insatisfecho con la organización de trabajo.

FODA



Gráfico N° 1 Elaborado por Ramos M, mayo 2022.

Cuadro de priorización de las amenazas

AMENAZAS	Crisis económica.	Competencia.	Disminución en la demanda del servicio.	Aumento del costo de arriendo.	Aumento del precio del barniz.	positivos	puesto
Crisis económica.		+	+	+	+	4	1°
Competencia.	-		-	+	+	2	3°
Disminución en la demanda del servicio.	-	+		+	+	3	2°
Aumento del costo de arriendo.	-	-	-		+	1	
Aumento del precio del barniz.	-	-	-	-		0	

Tabla N° 11 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

Cuadro de priorización de las debilidades

DEBILIDADES	Mal clima laboral.	Impuntualidad a la hora de entrada.	Mala comunicación entre los colaboradores.	Mala relación entre colaboradores.	No pagan las horas extras.	positivos	puesto
Mal clima laboral.		+	+	+	-	3	2°
Impuntualidad a la hora de entrada.	-		-	-	-	0	
Mala comunicación entre los colaboradores.	-	+		-	-	1	
Mala relación entre colaboradores.	-	+	+		-	2	3°
No pagan las horas extras.	+	+	+	+		4	1°

Tabla N° 12 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

Cuadro de priorización de las oportunidades

OPORTUNIDADES	Publicidad.	Más apertura del mercado.	Nuevos clientes.	El alcohol isopropílico es más económico.	Local más accesible.	positivos	puesto
Publicidad.	-	-	-	+	+	2	3°
Más apertura del mercado.	+	-	+	+	+	4	1°
Nuevos clientes.	+	-	-	+	+	3	2°
El alcohol isopropílico es más económico.	-	-	-	-	-	0	
Local más accesible.	-	-	-	+	-	1	

Tabla N° 13 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

Cuadro de priorización de las fortalezas

FORTALEZAS	Precios competitivos.	Calidad del producto.	Responsabilidad.	Puntualidad a la hora de entregar el producto.	Seriedad.	positivos	puesto
Precios competitivos.		-	-	-	+	1	
Calidad del producto.	+		-	+	+	3	2°
Responsabilidad.	+	+		+	+	4	1°
Puntualidad a la hora de entregar el producto.	+	-	-		+	2	3°

Tabla N° 14 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

Matriz de cruce para estrategias de sostenimiento o mejoramiento

	FORTALEZAS +	DEBILIDADES -
	F1 Responsabilidad.	D1 No pagan las horas extras.
	F2 Calidad del producto.	D2 Mal clima laboral.
	F3 Puntualidad a la hora de entregar el producto.	D3 Mala relación entre colaboradores.
OPORTUNIDADES +	FO (+ +) sostenimiento	DO (- +) mejoramiento
O1 Más apertura del mercado.	<p>F2-O3 Para tener un mayor alcance es importante hacer publicidad enseñando la buena calidad del producto, así la empresa podrá tener un mayor alcance en cuanto a nuevos clientes.</p> <p>F1-O2 Para obtener nuevos clientes es imprescindible recalcar la responsabilidad de la empresa, ya que con esa acción, la empresa generará una buena imagen ante los clientes y por ende hay recomendaciones, produciendo que nuevos clientes conozcan la empresa.</p>	<p>D1-O2 Al obtener nuevos clientes, la economía de la empresa mejorará, por ende, se podrá pagar las horas extras.</p> <p>D3-O1 Al tener más apertura al mercado, la economía mejorará y por consecuencia el clima laboral mejorará.</p>
O2 Nuevos clientes.		
O3 Publicidad.		
AMENAZAS -	FA (+ -) mejoramiento	DA (- -) anularlas
A1 Crisis económica.	<p>F2-A3 Al tener un producto de calidad, los clientes prefieren a Ignea, debido a que la competencia no ofrece un buen servicio.</p> <p>F1-A3 Al ser responsable, la empresa va ganando la confianza de los clientes y por ende los mismos preferirán a Ignea.</p>	<p>D1-A1 Al tener una dificultosa economía, la empresa no es capaz de pagar las horas extra.</p> <p>D2-A1 El mal clima laboral, se produce en gran parte por la economía.</p>
A2 Disminución en la demanda del servicio.		
A3. Competencia.		

Tabla N° 15 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

CAPITULO III

1.- Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en terminados gráficos Ignea.

Para implementar las estrategias para mejorar la satisfacción laboral es imprescindible considerar las necesidades específicas de la empresa Ignea en el área operativa de la misma. Por la razón de que los colaboradores tienen insatisfacción laboral, generando problemas tanto internos como a nivel externo.

2.- Objetivo general

Crear estrategias para mejorar la satisfacción laboral en Ignea.

3.- Objetivos específicos

Mejorar el ambiente laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.

Crear nuevo canal en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias.

Mejorar la relación entre los colaboradores.

4.- Desarrollo de estrategias

4.1.- Objetivo No 1

Mejorar el ambiente laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.

4.1.2.- Estrategia No 1

Mejorar el clima laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, ya que es un principal determinante en la satisfacción de los mismos. Por consecuencia, estimula un apego hacia la empresa, favoreciendo tanto al cliente interno como a la empresa.

Por ende, se procederá a reconocer el esfuerzo, trabajo, dedicación de los colaboradores de manera grupal y personal. Se procederá a crear un espacio en el que el colaborador que más destaque al año será reconocido por un diploma de agradecimiento, otorgándole el espacio denominado “trabajador del año”, donde se reconocerá el esfuerzo del colaborador, junto con un monto monetario.

Por otra parte, cada mes, de manera privada, Ignea otorgará un memo de agradecimiento por el cumplimiento y compromiso a cada colaborador, en el cual, se destacará los logros del individuo.

4.1.3.- Procedimiento

1. Determinar metas a corto y mediano plazo, en el cual, se tomará en cuenta la calidad del producto, puntualidad a la hora de entregar el producto y por último se tomará en cuenta la opinión del cliente externo.
2. Asignar un espacio, en el cual, se pueda crear un cuadro de honor al “trabajador del año”.
3. Construir una repisa, en la cual, se colocará la foto del “trabajador del año”.
4. Todos los meses, de manera privada, Ignea otorgará un memo de agradecimiento por el cumplimiento y compromiso a cada colaborador, en el cual, se destacará los logros del individuo.

4.2.- Objetivos No 2 y 3

Crear nuevo canal en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias.

Mejorar la relación entre los colaboradores.

4.2.1.- Estrategia No 2

Para mejorar la relación entre colaboradores, es imprescindible mejorar la comunicación entre los mismos. Por ende, es necesario organizar una mesa redonda dos veces por semana, la cual, durará aproximadamente 10 minutos.

La actividad potenciará la comunicación entre los colaboradores, permitiendo crear nuevos canales en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias. Por consecuencia, facilitará la mediación entre los mismos, mejorando la relación entre colaboradores.

4.2.2.- Procedimiento

1. Designar un lugar, en donde, se pueda llevar a cabo la mesa redonda.
2. Informar a los colaboradores que la actividad se realizará los días lunes y viernes por medio de la plataforma WhatsApp, en la cual, la empresa posee un grupo donde se llevan a cabo las notificaciones. En el comunicado se establece que la actividad se llevará a cabo los días lunes y viernes a las 10:00 am, la misma tendrá una duración aproximada de entre 10 a 15 minutos.
3. Creación de canales de opinión, en la misma, los colaboradores tienen la posibilidad de emitir sus opiniones y sugerencias.

5.- Presupuesto

5.1.- Objetivo No 1

Mejorar el ambiente laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.

N°	Estrategia	Procedimientos	Presupuesto (dólares)
1	<p>Mejorar el clima laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, ya que es un principal determinante en la satisfacción de los mismos. Por consecuencia, estimula un apego hacia la empresa, favoreciendo tanto al cliente interno como a la empresa.</p> <p>Por ende, se procederá a reconocer el esfuerzo, trabajo, dedicación de los colaboradores de manera grupal y personal. Se procederá a crear un espacio en el que el colaborador que más destaque al año será reconocido por un diploma de agradecimiento, otorgándole el espacio denominado “trabajador del año”, donde se reconocerá el esfuerzo del colaborador, junto con un monto monetario.</p> <p>Por otra parte, cada mes, de manera privada, Ignea otorgará un memo de agradecimiento por el cumplimiento y compromiso a cada colaborador, en el cual, se destacará los logros del individuo.</p>	<p>Determinar metas a corto y mediano plazo, en el cual, se tomará en cuenta la calidad del producto, puntualidad a la hora de entregar el producto y por último se tomará en cuenta la opinión del cliente externo.</p>	\$0
		<p>Asignar un espacio, en el cual, se pueda crear un cuadro de honor al “trabajador del año”.</p>	\$0
		<p>Construir una repisa, en la cual, se colocará la foto del “trabajador del año”.</p>	\$15
		<p>Todos los meses, de manera privada, Ignea otorgará un memo de agradecimiento por el cumplimiento y compromiso a cada colaborador, en el cual, se destacará los logros del individuo.</p>	\$0
TOTAL			\$15

Tabla N° 2 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

5.2.- Objetivos No 2 y 3

Crear nuevo canal en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias.

Mejorar la relación entre los colaboradores.

N°	Estrategia	Procedimientos	Presupuesto (dólares)
1	<p>Para mejorar la relación entre colaboradores, es imprescindible mejorar la comunicación entre los mismos. Por ende, es necesario organizar una mesa redonda dos veces por semana, la cual, durará aproximadamente 10 minutos.</p> <p>La actividad potenciará la comunicación entre los colaboradores, permitiendo crear nuevos canales en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias. Por consecuencia, facilitará la mediación entre los mismos, mejorando la relación entre colaboradores.</p>	Designar un lugar, en donde, se pueda llevar a cabo la mesa redonda.	\$0
		<p>Informar a los colaboradores que la actividad se realizará los días lunes y viernes por medio de la plataforma WhatsApp, en la cual, la empresa posee un grupo donde se llevan a cabo las notificaciones. En el comunicado se establece que la actividad se llevará a cabo los días lunes y viernes a las 10:00 am, la misma tendrá una duración aproximada de entre 10 a 15 minutos.</p>	\$0
		Creación de canales de opinión, en la misma, los colaboradores tienen la posibilidad de emitir sus opiniones y sugerencias.	\$0
TOTAL			\$0

Tabla N° 2 Elaboración de estrategias, investigación de campo. Investigador: Ramos, M. julio 2022

6.- Conclusiones

La empresa Ígnea nace con la idea de poder satisfacer las necesidades del consumidor, Ígnea cuenta con experiencia de más de 10 años en el mercado local. La misma cuenta con instalaciones y maquinaria de última generación y está conformada por colaboradores altamente cualificados para lograr conseguir un producto de calidad.

En los últimos tres años la empresa ha pasado por una brecha muy difícil, ya que el mercado local está experimentado una disminución en la demanda de servicios gráficos.

La misma tiene una gran correlación con el cierre de varias microempresas que ofrecen el mismo servicio, dando como resultado que en el sector que se ubica la empresa haya tenido una gran disminución de ofertas.

Al sumar la disminución de la demanda de servicios gráficos, más la dificultosa economía de la actualidad, la cual, comenzó a raíz de la enfermedad denominada Covid 19, causó un gran impacto generando insatisfacción laboral de los trabajadores de Ígnea, dando como resultado un bajo rendimiento de los trabajadores, aumentando el estrés y la desmotivación de los mismos. Esta misma problemática tiene una estrecha relación con la mala comunicación entre los colaboradores.

Para solucionar esta problemática y evitar que los trabajadores sigan aumentando la insatisfacción laboral es necesario implementar las estrategias con el fin de buscar el bienestar del cliente interno y por consecuencia, aumentar la productividad de Ignea.

En conclusión, para mejorar la relación entre colaboradores, es imprescindible mejorar la comunicación entre los mismos. La actividad potenciará la comunicación entre los colaboradores, permitiendo crear nuevos canales en donde los colaboradores tienen la potestad de emitir sus opiniones o sugerencias.

Por consecuencia, facilitará la mediación entre los mismos, mejorando la relación entre colaboradores. A su vez, es menester mejorar el clima laboral por medio del reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, ya que es un principal determinante en la satisfacción de los mismos. Por ende, estimula un apego hacia la empresa, favoreciendo tanto al cliente interno como a la empresa.

7.- Bibliografía

Camuñas, I. (19 de Agosto de 2019). *eleconomista.es*. Obtenido de

<https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/10045788/08/19/Como-mejorar-la-satisfaccion-de-los-trabajadores.html>

Mas, F. J. (2010). *Temas de investigación comercial*. Alicante: Club Universitario.

Pérez, O. (14 de Noviembre de 2016). *peoplenext*. Obtenido de

<https://blog.peoplenext.com/7-consejos-para-dar-reconocimiento-a-tus-empleados>

Álvarez, G. y Miles, D. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15, (002), pp. 1-20

María de los Ángeles Pérez Cepeda "Tipos de estrategias" [en línea]

Dirección URL: <https://www.zonaeconomica.com/tipos-estrategias> (Consultado el 24 de Jul de 2022)

Resultado del análisis

Archivo: Ramos Reina, Marco Esteban.pdf

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 9,55%

Porcentaje del texto con expresiones en internet 

Sospechas confirmadas: 8,62%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas 

Texto analizado: 75,24%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto)

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontradas:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://1library.co/document/zvviqojq-estrategico-mejorar-satisfaccion-laboral-trabajadores-servicio-capacitacion-empresarial.html	12	11,95 %
https://1library.co/articulo/definicion-de-la-variable-satisfaccion-laboral-zlgm1lry	7	8,85 %
https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa	6	10,45 %
https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes	6	10,73 %
https://es.scribd.com/document/582352997/TECNICAS-E-INSTRUMENTOS-BASICOS-DE-RECOLECCION-DE-INFORMACION	6	0,93 %
https://idoc.pub/documents/gestion-de-personas-pdf-en5kpp8v1f5no	5	6,64 %

Texto analizado:

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Elaboración del proyecto integrador para la obtención de título de tecnólogo en Gestión del Talento Humano

8.- Anexos

