UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE TITULACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA. LTDA.”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial

AUTOR/ES:

Manobanda Manobanda Elida Alexandra

Salazar Herrera Dayana Rashell

TUTOR:

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero

LATACUNGA-ECUADOR

MARZO-2025

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Manobanda Manobanda Elida Alexandra, con cédula de ciudadanía No. **1850088426, Salazar Herrera Dayana Rashell,** con cédula de ciudadanía No. **0504327628** declaramos ser autoras del presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA.LTDA.",** siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero MBA. Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Manobanda Manobanda Elida Alexandra
C.C: 1850088426

Salazar Herrera Dayana Rashell
C.C: 0504327628

AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA.LTDA.", de Manobanda Manobanda Elida Alexandra; Salazar Herrera Dayana Rashell, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero MBA.
C.C.: 0502608227
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Manobanda Manobanda Elida Alexandra; Salazar Herrera Dayana Rashell, con el título del Proyecto de Investigación **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA.LTDA."** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firman:

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA.
C.C: 0502138191
LECTOR 1(PRESIDENTE)

Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mgs.
C.C:0502554082
LECTOR 2

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mgs.
C.C: 0502210644
LECTOR 3

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Su amor y bendiciones me han dado la sabiduría y perseverancia para seguir adelante, incluso en momento más difíciles.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia que me apoyaron en este proceso, en especial a mis padres Gerardo Manobanda y Blanca Manobanda por su amor incondicional durante toda mi vida académica. Gracias por ser mis pilares, por creer en mí y motivación a alcanzar mis metas. Sin ustedes, este logro no sería posible.

A mi compañera y amiga de tesis Dayana por estar siempre dispuesta a compartir ideas, momento de trabajo y también de distracción. Su apoyo ha sido esencial para mantenerme motivada durante momentos difíciles.

Finalmente, agradezco a mi tutor Jorge Cañar por su guía y conocimiento que fueron clave para el desarrollo de este trabajo y todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron a que este proyecto se hiciera realidad.

Elida Alexandra Manobanda Manobanda

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, quien ha sido mi refugio y fortaleza en cada paso de este camino. Sin su guía y bendiciones este logro no habría sido posible. En los momentos de duda y dificultad, su presencia me dio la paz y la determinación necesaria para seguir adelante. A el entrego este esfuerzo con gratitud infinita.

A mi madre Marcia Herrera, quien con su apoyo y enseñanzas me ha dado las bases para alcanzar mis metas. Gracias por creer en mí, por tus sacrificios y por ser mi mayor inspiración. A mi padre Ángel Salazar le agradezco por ser parte de mi historia y de lo que soy hoy.

A mi esposo Lincol, por su amor incondicional, paciencia, comprensión y motivación constante. Tu apoyo ha sido fundamental para que este sueño se haga realidad. Gracias por estar en cada uno de los momentos más difíciles y por celebrar conmigo cada avance y logro obtenido.

A mi compañera de tesis y amiga Elida, cuyo ánimo y compañía fueron un pilar fundamental durante este proceso. Gracias por cada palabra de aliento, por compartir esta travesía conmigo y por recordarme siempre que si se puede.

Finalmente, agradezco a mi tutor Jorge Cañar por su guía, dedicación, conocimiento y valiosos consejos. Su orientación ha sido clave para el desarrollo de este trabajo.

Dayana Rashell Salazar Herrera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres Gerardo Manobanda y Blanca Manobanda por ser el pilar fundamental en guiar mis pasos a un buen camino con ayuda de sus consejos a lo largo de mi carrera.

A mis hermanos y mi sobrino Maribel, Kevin y Santiago por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso. Hemos compartido sueños, desafíos y alegrías. Gracias por creer en mi incluso en los momentos más difíciles y por ser la mejor compañía en esta aventura.

A José por estar a mi lado en todo momento, gracias por tu apoyo incondicional, por tus palabras de aliento cuando las dudas me acechaban y por recordarme que los sueños se construyen con esfuerzo y perseverancia.

Elida Alexandra Manobanda Manobanda

DEDICATORIA

A mí misma, por la perseverancia, el esfuerzo y la dedicación que me han permitido llegar hasta aquí, superando cada obstáculo.

A mi amada hija Sophia Rashell, por ser mi mayor inspiración, mi motor y la razón por la que cada día me esfuerzo por ser mejor. Este logro es también tuyo, porque en cada momento de cansancio, tu sonrisa me recordaba que todo sacrificio valía la pena.

A mi madre Marcia Herrera por su infinito amor, por ser mi guía y apoyo incondicional, por guiar cada uno de mis pasos a lo largo de mi vida. A mi padre Ángel Salazar por su amor y cariño que siempre me ha brindado.

A mi esposo Lincol, por ser mi compañero en este viaje, por su amor, paciencia y motivación constante. Gracias por estar siempre a mi lado, celebrando mis logros y alentándome a seguir siempre adelante. Este trabajo refleja también tu compromiso y tu fe en mí.

A mis hermanas Denisse, Jhoselyn y Mirley por su compañía, cariño y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por sus palabras de aliento en momentos difíciles.

A mis sobrinas Emma y Luna por ser una fuente de alegría en mi vida.

A mi cuñado Marcelo por su apoyo y confianza.

Dayana Rashell Salazar Herrera

RESUMEN
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA. LTDA."

Autores:

Manobanda Manobanda Elida Alexandra

Salazar Herrera Dayana Rashell

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se desarrolló con el objetivo de analizar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA, esta relación es fundamental tanto para el desempeño de los colaboradores como para el funcionamiento y éxito de la empresa. Para sustentar el estudio, se tomó como referencia investigaciones previas, teorías y enfoques que permiten comprender cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos mediante encuestas aplicadas a 120 trabajadores del nivel operativo. Este método permite medir de manera objetiva la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. Para ello se utilizaron dos instrumentos: la Escala de Opiniones CL-SPC, estructurada en cinco dimensiones del clima organizacional, y la Escala General de Satisfacción laboral que abarca seis dimensiones en la satisfacción laboral de los trabajadores, las cuales cuentan con respuesta en escala de Likert. El análisis de los resultados evidenció diversas percepciones sobre ambos aspectos donde se identificó que una parte significativa de los trabajadores no se sienten valorados, lo que genera desmotivación y afecta su rendimiento. Con base a estos hallazgos, se planteó el diseño de estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estas estrategias buscan despertar la motivación de los trabajadores, promoviendo así un mayor compromiso y desempeño en la empresa.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, comunicación, motivación.

ABSTRACT

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: "ORGANISATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE JOB SATISFACTION OF THE WORKERS CASE SANBEL FLOWERS CIA. LTDA."

AUTHORS: Manobanda Manobanda Elida Alexandra

Salazar Herrera Dayana Rashell

ABSTRACT

This research project was developed with the aim of analyzing the organizational climate and its influence on the job satisfaction of the workers of the floricultural company Sanbel Flowers CIA LTDA, this relationship is fundamental for the performance of the collaborators as well as for the operation and success of the company. To support the study, previous research, theories and approaches were used to understand how the organizational climate influences job satisfaction. The methodology used was quantitative, as it is based on the collection and analysis of numerical data obtained through surveys applied to 120 workers at the operational level. This method allows us to objectively measure the workers' perception of the organizational climate and job satisfaction. Two instruments were used for this purpose: the CL-SPC Opinion Scale, structured in five dimensions of the organizational climate, and the General Job Satisfaction Scale, which covers six dimensions of workers' job satisfaction, with responses on a Likert scale. The analysis of the results revealed diverse perceptions on both aspects, where it was identified that a significant part of the workers do not feel valued, which generates demotivation and affects their performance. Based on these findings, the design of strategies aimed at improving the organizational climate and job satisfaction was proposed. These strategies seek to awaken the motivation of workers, thus promoting greater commitment and performance in the company.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Communication, Motivation.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CASO SANBEL FLOWERS CIA.LTDA."**, presentado por: **Manobanda Manobanda Elida Alexandra; Salazar Herrera Dayana Rashell**, egresadas de la Carrera de **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas;** la realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad por lo que autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 26 de febrero del 2025

Atentamente,

CENTRO DE IDIOMAS

MSc. Alison Mena Barthelotty
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0501801252

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUDITORIA ii
AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN iv
AGRADECIMIENTOS v
DEDICATORIA vii
RESUMEN ix
ABSTRACT ix
AVAL DE TRADUCCIÓN xi
1. INFORMACIÓN GENERAL 1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
2.1. Justificación del problema 4
2.2. Formulación del problema 5
2.3 Objetivos 5
2.3.1. Objetivo general 5
2.3.2. Objetivos Específicos 5
2.4. Actividades para desarrollar 6
3.BENEFICIARIOS DEL PROYECTO 7
3.1. Beneficiarios Directos 7
3.2. Beneficiarios Indirectos 7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA 7
4.2. Marco Teórico 9
4.2.1. Clima Organizacional 9
4.2.2 Importancia del clima organizacional 9
4.2.3 Características del clima organizacional 10

4.2.4. Incidencia del Clima Organizacional en las empresas 10
4.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional 11
4.2.6. Tipos de Clima organizacional 12
4.2.7. Factores del Clima Organizacional 13
4.3. Satisfacción laboral 14
4.3.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral 14
4.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral 15
4.3.3. Factores motivacionales en la satisfacción laboral 16
4.3.4. Tipos de Satisfacción Laboral 16
4.3.5. Teoría de dos factores de Frederick Herzberg 17
4.4. Insatisfacción Laboral 18
4.4.1. Causas principales de la insatisfacción laboral 18
4.4.2. Manifestación de insatisfacción de los empleados 19
5. METODOLÓGIA EMPLEADA 20
5.1. Enfoque de la Investigación 20
5.1.1. Cuantitativo 20
5.2 Tipo de investigación 20
5.2.1 Investigación Documental 20
5.2.2 Investigación de campo 20
5.3. Alcance de la investigación 21
5.3.1. Descriptivo 21
5.3.2. Correlacional 21
5.4. Diseño de la Investigación 21
5.4.1. Diseño transversal 21
5.5. Técnica de recolección de datos 21
5.5.1. Encuesta 21
5.6. Instrumento 22

5.6.1. Cuestionario 22
5.6.1.1. Escala de opiniones CL-SPC 22
5.6.1.2. Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) 22
5.7. Población 22
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 24
6.1. Resultados de Clima Organizacional 24
6.1.1 Dimensión de Realización Personal 24
6.1.2 Dimensión de Involucramiento Laboral 29
6.1.3. Dimensión de Supervisión 33
6.1.4. Dimensión de Comunicación 39
6.1.5. Dimensión de Condiciones Laborales 42
6.2. Resultados de Satisfacción Laboral 47
7.2.1. Dimensión de Condiciones de trabajo y comodidad 47
6.2.2. Dimensión de Relaciones con el superior y gerente 52
6.2.3. Dimensión de Salarios y remuneraciones 55
6.2.4. Dimensión de beneficios y servicios sociales 58
6.2.5. Dimensión de Reconocimiento del cargo 61
6.2.6. Dimensión de trabajo en si 63
7. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CIA LTDA. 67
7.1. Análisis Externo (PESTEL) 67
7.1.1 Político 67
7.1.2. Económico 67
7.1.3. Social 67
7.1.3. Tecnológico 67
7.1.4. Ecológico 68
7.1.5. Legal 68

8. DISEÑO DE PROPUESTA.....69
8.1. Resumen Ejecutivo.....69
8.2. Objetivos.....69
8.2.1. General.....69
8.2.2. Específicos.....69
8.3 Propuesta Clima Organizacional.....70
8.4. Matriz FODA.....70
8.5. Análisis de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).....71
8.6. Análisis de la Matriz de Evaluaciones de Factor Externo (EFE).....72
8.7. Matriz FODA Cruzada.....75
8.8. Análisis estratégico.....76
8.9. Estrategias de clima organizacional.....77
9.9.1. Estrategia de realización personal.....77
8.9.2. Estrategia de involucramiento laboral.....80
8.9.3. Estrategia de supervisión.....81
8.9.4. Estrategia de comunicación.....83
8.9.5. Estrategia de condiciones laborales.....84
8.10. Cronograma de actividades.....86
8.11. PRESUPUESTO.....88
8.12. Propuesta Satisfacción Laboral.....89
8.13. Matriz FODA.....89
8.14. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).....90
8.15. Matriz FODA Cruzada.....92
8.16. Análisis Estratégica.....93
8.17. Estrategias de Satisfacción Laboral.....94
8.17.1 Estrategia de condiciones de trabajo y comodidad.....94
8.17.2. Estrategia de relaciones con el supervisor y gerente.....97

8.17.3. Estrategia de salarios y remuneraciones 98
8.17.4. Estrategias de beneficios y servicios sociales 99
8.17.6. Estrategia de trabajo en si 101
8.18. Cronograma de actividades 104
8.19. PRESUPUESTO 107
9. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS 109
10.IMPACTOS 110
10.1. Impacto Económico 110
10.2. Impacto Ambiental 110
10.3. Impacto Social 110
11.CONCLUSIONES 112
12. RECOMENDACIONES 113
Anexo 1. Cuestionario de Clima organizacional ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades....6
Tabla 2 Población....23
Tabla 3 Dimensiones del instrumento de Clima Organizacional....24
Tabla 4 Se valora los altos niveles de desempeño....24
Tabla 5 Los supervisores expresan reconocimiento por los logros....26
Tabla 6 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse....27
Tabla 7 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución....29
Tabla 8 Los trabajadores están comprometidos con la organización....30
Tabla 9 Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo personal....32
Tabla 10 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan....33
Tabla 11 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo....35
Tabla 12 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo....36
Tabla 13 Existe un trabajo justo en la empresa....38
Tabla 14 Existen suficientes canales de comunicación....39
Tabla 15 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía....41
Tabla 16 El personal utiliza adecuadamente los equipos de protección....42
Tabla 17 Se dispone de infraestructura que facilita el trabajo....44
Tabla 18 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros....45
Tabla 19 Dimensiones del instrumento de satisfacción laboral....47
Tabla 20 La limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada....47
Tabla 21 Está conforme con los turnos asignados....49
Tabla 22 Está satisfecho con las condiciones de trabajo....50
Tabla 23 Considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena....52
Tabla 24 Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades....53
Tabla 25 La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza....55
Tabla 26 La empresa paga todos los recargos....56
Tabla 27 A la empresa le interesa su bienestar....58
Tabla 28 Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares....59
Tabla 29 La inducción que recibe el cargo es suficiente para su desempeño laboral....61
Tabla 30 Se requiere de experiencia y conocimiento para la realización de sus funciones....62
Tabla 31 Tiene información clara y precisa sobre las actividades que debe realizar. 64
Tabla 32 Se aprecia en el producto final el resultado de su trabajo....65
Tabla 33 Análisis Externo....68

Tabla 34 Foda....70
Tabla 35 Matriz EFI....71
Tabla 36. Matriz EFE....72
Tabla 37 Matriz Cruzada....75
Tabla 38 Análisis Estratégico....76
Tabla 39 Sistema de reconocimientos....77
Tabla 40 Convenios y capacitación sobre técnicas productivas....78
Tabla 41 Capacitaciones de gestión de calidad....79
Tabla 42 Diseño de catálogo digital....80
Tabla 43 Programas de auditoría interna....81
Tabla 44 Campañas en redes sociales....82
Tabla 45 Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación....83
Tabla 46 Capacitaciones sobre equipos de protección....84
Tabla 47. Cronograma de actividades....86
Tabla 48. Presupuesto clima organizacional....88
Tabla 49 Matriz FODA....89
Tabla 50 Matriz EFI....90
Tabla 51. Matriz FODA Cruzada....92
Tabla 52 Análisis Estratégico....93
Tabla 53 Capacitación sobre estándares de normas ISO 14001....94
Tabla 54 Creación de espacios de trabajos agradables y cómodos....95
Tabla 55 Uso de compost....96
Tabla 56 Aplicación para expresar necesidad y requerimientos....97
Tabla 57 Programa de ahorro interno....98
Tabla 58 Programa de bienestar laboral....99
Tabla 59 Programa de inducción a nuevos colaboradores....100
Tabla 60 Turnos estratégicos....102
Tabla 61 Altos niveles de eficiencia en la entrega del producto....103
Tabla 62. Cronograma de actividades satisfacción laboral....104
Tabla 63 Presupuesto satisfacción laboral....107
Tabla 64 Matriz de Seguimiento de estrategias....109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se valora los altos niveles de desempeño.....25
Figura 2 Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.....26
Figura 3 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse 28
Figura 4 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.....29
Figura 5 Los trabajadores están comprometidos con la organización 31
Figura 6 Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo 32
Figura 7 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan 34
Figura 8 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....35
Figura 9 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo 36
Figura 10 Existe un trato justo en la empresa.....38
Figura 11 Existen suficientes canales de comunicación.....40
Figura 12 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....41
Figura 13. El personal utiliza adecuadamente los equipos de protección 43
Figura 14 Se dispone de infraestructura que facilita el trabajo.....44
Figura 15 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.....45
Figura 16 La limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada.....48
Figura 17 Está conforme con los turnos asignados.....49
Figura 18 Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto 51
Figura 19 Considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena 52
Figura 20 Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades 54
Figura 21 La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza.....55
Figura 22 La empresa paga todos los recargos.....57
Figura 23 A la empresa le interesa su bienestar laboral 58
Figura 24 Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares.....59
Figura 25 La inducción que recibe del cargo es suficiente para su desempeño laboral 61
Figura 26 Se requiere de experiencia y conocimiento para la realización de sus funciones ..62
Figure 27 Tiene información clara y precisa sobre las actividades que debe realizar 64
Figure 28 Se aprecia en el producto final el resultado de su trabajo 65

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores caso SANBEL FLOWERS CIA. LTDA.

Fecha de inicio: octubre 2024

Fecha de finalización: marzo 2025

Lugar de ejecución: Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Alaquez, Laigua de Maldonado calle principal s/n Hacienda la Merced, Empresa SANBEL FLOWERS CIA. LTDA.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de investigación generativo vinculado: (no corresponde)

Proyecto de la Carrera: (no corresponde)

Grupo de investigación equipo de trabajo:

- Manobanda Manobanda Elida Alexandra **C.I.** 185008842-6
- Salazar Herrera Dayana Rashell **C.I.**050432762-8

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones y Sociedad.

Sub líneas de investigación de la carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, el clima organizacional y satisfacción laboral son elementos claves en la gestión del talento humano, ya que influyen directamente en la productividad, competitividad y sostenibilidad de las organizaciones (Prieto, 2023). La organización Internacional del Trabajo (OIT) ha evidenciado que un entorno laboral deficiente puede provocar altos niveles de estrés, desmotivación y rotación de personal, lo que impacta negativamente en la estabilidad organizacional y el rendimiento de los empleados (Franco, 2024).

En el Ecuador el clima organizacional y satisfacción laboral han tenido mayor relevancia debido a su influencia en la productividad, estabilidad y competitividad empresarial. La gestión del talento humano representa un desafío en diversos sectores económicos, ya que la falta de condiciones laborales, el limitado reconocimiento del desempeño y la ausencia de estrategias de motivación pueden generar entornos de trabajo poco favorables. Esto impacta en la eficiencia operativa, así como en la capacidad de las empresas para retener talento y garantizar un desempeño óptimo (Armas et al., 2020).

El sector florícola es una de las actividades económicas más relevantes de Ecuador, aportando aproximadamente el 9% de las exportaciones, el país se posiciona como uno de los principales exportadores de flores a nivel mundial. A pesar del crecimiento de la industria, se ha identificado desafíos relacionados con el clima organizacional y satisfacción laboral en las florícolas, lo que impacta en la estabilidad y el desempeño de los trabajadores (Almeida, 2024).

Los trabajadores del sector florícola suelen enfrentar condiciones laborales exigentes tales como: extensas jornadas de trabajo, factores ambientales adversos, escasez de incentivos, una comunicación deficiente, el limitado acceso a programas de capacitación y desarrollo personal lo que contribuye a las altas tasas de rotación de personal. Esta situación no solo afecta a la calidad del trabajo, sino que también compromete la competitividad del sector en el mercado internacional (Neusa et al., 2023).

Según (Panchi et al., 2023) en la provincia de Cotopaxi, el cultivo de flores es un sector clave para la económica, ya que tiene una participación del 18,48% en la producción nacional. La estructura productiva se compone en mayoría por medios y grandes productores, que representa el 84,15%, mientras que el 15,85% corresponde a pequeños productores.

El sector florícola de la provincia de Cotopaxi representa una fuente de empleo, generando oportunidades laborales en zonas rurales. Sin embargo, se han identificado deficiencias en el clima organizacional, lo que impacta negativamente en la satisfacción y el desempeño de los trabajadores (Alvarado, 2020).

En Cotopaxi el clima organizacional es considerado como un factor clave para lograr altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores. La evaluación del clima organizacional proporciona a las empresas un indicador de satisfacción laboral, lo que facilita la implementación de acciones proactivas para mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer la dinámica organizacional, encaminada al éxito empresarial (Cadena, 2024).

Uno de los principales problemas detectados en las florícolas de Cotopaxi es la comunicación interna deficiente en los empleados, la ausencia de canales de comunicación y la limitada participación de los trabajadores crean un ambiente laboral poco colaborativo, lo que reduce tanto la motivación como el sentido de pertenencia de los empleados (Zapata, 2023).

En el cantón de Latacunga se concentra una parte significativa de la producción florícola, el clima y satisfacción laboral de los trabajadores del sector reflejan diversos problemas tanto a nivel provincial como nacional. Uno de los aspectos más críticos en las empresas florícola es la percepción de falta de reconocimiento laboral, muchos empleados sienten que sus esfuerzos y logros no son valorados, lo que provoca desmotivación y una reducción en su compromiso en la organización. Esta carencia de reconocimiento no solo afecta el bienestar emocional del personal, sino que también puede afectar negativamente en la calidad del trabajo y en la productividad de la empresa (Pazmiño, 2020).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son factores esenciales para la estabilidad y el crecimiento del sector florícola en Ecuador. A nivel macro la industria enfrenta desafíos vinculados con la motivación y el bienestar de los trabajadores, lo que impacta en la competitividad del país en el mercado global. A nivel meso, la provincia de Cotopaxi presenta problemas en áreas como: la comunicación, la supervisión y el reconocimiento del desempeño dentro del sector florícola. A nivel micro, en el cantón Latacunga, los trabajadores enfrentan dificultades relacionadas con la falta de conocimiento, la escasez de oportunidades de crecimiento y condiciones laborales que pueden afectan su salud y desempeño.

2.1. Justificación del problema

La importancia del clima organizacional en el bienestar y el desempeño de los trabajadores ha ido cobrando relevancia en los últimos años, especialmente en empresas del sector florícola que han tomado en consideración aspectos relevantes como: la productividad, la satisfacción laboral y la retención del talento. Un ambiente de trabajo positivo no solo impacta en la motivación y el compromiso de los empleados, sino que también contribuye a reducir los niveles de estrés, mejorando la comunicación y fomentando un sentido de pertenencia dentro de la organización.

En el caso de la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA. se ha observado que diversos factores como; la comunicación interna, el reconocimiento laboral y las condiciones del entorno de trabajo, pueden estar afectando directamente la satisfacción laboral de los empleados. Un clima organizacional deficiente puede generar consecuencias negativas como: desmotivación, bajo rendimiento y alta rotación del personal. Estos factores impactan de manera directa en la eficiencia operativa de la empresa y en la estabilidad de la florícola a largo plazo.

La investigación se desarrolla como respuesta a la necesidad de comprender cómo los aspectos del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de Sanbel Flowers CIA LTDA. Además, se busca analizar en profundidad los elementos que afectan la percepción del ambiente laboral y cómo afecta en la motivación y el compromiso del personal. La investigación responde a la necesidad de identificar áreas de mejora que permitan implementar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de los empleados, lo que, a su vez, contribuirá al aumento de la productividad y el fortalecimiento del desempeño organizacional.

El estudio tiene una relevancia significativa tanto para Sanbel Flowers CIA LTDA como para el sector florícola en general. Al proporcionar un diagnóstico claro de los factores que afectan el clima organizacional y satisfacción laboral, este trabajo pretende ofrecer soluciones prácticas que ayuden a mejorar el entorno laboral. De esta forma, la investigación contribuirá a crear un ambiente de trabajo más armonioso, mejorando la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el mercado, además de potenciar la motivación y la satisfacción.

2.2. Formulación del problema

Pregunta general de la investigación

¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA?

2.3 Objetivos

2.3.1. Objetivo general

- Analizar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores caso Sanbel Flowers CIA LTDA.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Indagar bases teóricas del clima organizacional y satisfacción laboral.
- Diagnosticar la situación actual de clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.
- Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.

2.4. Actividades para desarrollar

Tabla 1

Cronograma de actividades

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Indagar bases teóricas del clima organizacional y satisfacción laboral.	• Investigación en diferentes fuentes bibliográficas (artículos, tesis, libros). • Fundamentación de las diferentes teorías del clima organizacional y satisfacción laboral • Argumentación y validación de las diferentes citas bibliográficas.	Semana 6 -8 (Primera Etapa)	Desarrollo del Marco Teórico.
Diagnosticar la situación actual de la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.	• Aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA. • Recolección de datos. • Análisis y tabulación de datos de la información recolectada.	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Análisis y tabulación de datos.
Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.	• Elaboración de estrategias • Planteamiento de estrategias. • Socialización de las estrategias.	Semana 14-16 (Tercera Etapa)	Diseño de estrategias.

Nota. En esta tabla se detalla de manera clara y precisa las actividades que se van a realizar en cada objetivo así también como el cronograma.

3.BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiaron directos de esta investigación es todo el personal que labora en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA. integrado por las áreas de cultivo, postcosecha, fumigación y riego.

3.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiaros indirectos de esta investigación son todos los clientes de la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes Investigativos

Según Molina, (2014) en su investigación titulada "Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la Cuidad de Guatemala", analiza la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector de telecomunicaciones. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando encuestas de satisfacción para medir los factores higiénicos y motivacionales según la teoría de Herzberg. Se utilizaron escalas de medición aplicada a los colaboradores, evaluando dimensiones como: condiciones laborales, relaciones interpersonales, estabilidad laboral y reconocimiento profesional. Los resultados evidenciaron que factores como la remuneración y estabilidad laboral son determinantes en la percepción del clima organizacional y el desempeño de los empleados. A partir del análisis, se propuso un programa estructurado en fases, con estrategias enfocadas en mejorar la satisfacción y fortalecer el compromiso organizacional.

Por otra parte Rodríguez, (2020) menciona en su proyecto "El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa flor encanto CÍA LTDA. Finenflor" analiza la relación entre el ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción de los colaboradores. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y correlacional, aplicando dos cuestionarios: el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis, que mide ocho dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación), y el cuestionario de Satisfacción laboral de Meza y Yajamin, que evalúa aspectos como área de trabajo, ambiente laboral, comunicación, condiciones

ambientales, capacitación, motivación y reconocimiento. Los resultados evidenciaron que un clima organizacional positivo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral, surgiendo así la necesidad de estrategias que fortalezcan la equidad, el reconocimiento y el desarrollo profesional dentro de la organización.

Según Chiliquinga, (2024) desarrollo un estudio con el título “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural – GADMI del Cantón Pujilí”, esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo el clima organizacional impacta en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño de los trabajadores. Se empleó dos instrumentos como la Escala de Clima Organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral EUROEMPLEO, se concluyó que un clima laboral positivo favorece significativamente el desempeño, la motivación y el compromiso de los trabajadores. Los hallazgos evidencian que factores como: la comunicación, el sentido de pertenencia y el reconocimiento son esenciales para fomentar un ambiente organizacional adecuado, reflejándose directamente en el desempeño individual y colectivo.

Por otro lado Pazmiño, (2020) quien realizo el trabajo titulado “Clima laboral en el sector florícola del cantón Latacunga”, realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi analiza las dimensiones claves del clima laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores. A través de un enfoque deductivo y una metodología no experimental, la autora diagnostica un clima organizacional inconveniente en dos empresas florícolas de Latacunga, donde factores como la retribución, el apoyo del jefe, la estabilidad laboral y la claridad organizacional presentan resultados deficientes según la Encuesta ECO IV. Como respuesta, se plantea un plan de estrategias que busca fortalecer estas dimensiones para mejorar la calidad del ambiente laboral y, con ello, la productividad y satisfacción de los trabajadores

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Clima Organizacional

Según (García et al., 2020) menciona que el clima organizacional hace referencia a la variedad de aspectos que forman el ambiente profesional que experimentan los empleados dentro de las organizaciones.

Por otra parte (López, 2020) explica que el clima organizacional se refiere a los aspectos motivacionales del entorno de trabajo, es decir, a los elementos de la organización que generan y fomentan diversas motivaciones a sus trabajadores.

Las organizaciones sin importar la actividad que desarrollen se encuentran en una constante búsqueda de un clima organizacional que ofrezca condiciones óptimas a sus colaboradores. En este proceso intervienen diversos factores como: la comunicación, el liderazgo, la colaboración y la motivación, entre otros. (Hoyos et al., 2021)

Según (Ronquillo, 2020) un entorno laboral adecuado está estrechamente vinculado al rendimiento óptimo de los colaboradores, ya que favorece a la realización de tareas de manera eficiente y promueve el trabajo en equipo, involucrando todas las áreas funcionales de la organización.

Un ambiente de trabajo favorable impulsa la productividad, permitiendo que los empleados se sientan cómodos y satisfechos, lo cual repercute positivamente en el crecimiento de la empresa. (De los Cobos & Beltrán, 2021)

El clima organizacional es un factor importante que las empresas deben tener en cuenta ya que ayuda a fomentar un ambiente de trabajo sano y productivo. Incluso se llega a comprender como se siente el empleado en su espacio laboral, debido a que el clima organizacional actúa como una herramienta clave para conocer la motivación y conductas de los trabajadores. Esto permite a la organización mejorar el bienestar de sus colaboradores y optimizar el compromiso dentro del equipo.

4.2.2 Importancia del clima organizacional

Según (Carpio et al., 2020) la importancia del clima organizacional se basa en la calidad y el conjunto de características del entorno que son distinguidas o experimentadas por los miembros de la organización, las cuales ejercen una influencia significativa en su comportamiento.

Para (Pillagua & Ureta, 2020) el clima organizacional desempeña un papel fundamental dentro de la empresa, ya que influye en la percepción que los empleados tienen de su lugar de trabajo, su desempeño, productividad y nivel de satisfacción. Este concepto abarca tanto el entorno humano como físico en el que llevan a cabo las actividades diarias, impactando directamente en la satisfacción del personal y productividad de la organización.

En la actualidad el clima organizacional es fundamental para la conducta y desempeño de los miembros de una organización, ya que características humanas como físicas ambientales, influyen directamente en la percepción del trabajo y la satisfacción del trabajador, esto ayuda a mejorar la producción y el rendimiento general de la organización.

4.2.3 Características del clima organizacional

Para (GISMA, 2023) el clima organizacional refleja el comportamiento frecuente de los trabajadores sobre su entorno laboral, influenciado por diversos factores que afectan su comportamiento, motivación y satisfacción, destacando algunas características:

- El clima organizacional es constante.
- La variabilidad de los elementos internos y externos influye en el clima organizacional.
- Los empleados impactan el clima organizacional a través de su comportamiento y actitud.
- Los problemas dentro de la organización son señales de insatisfacción entre los empleados.
- El clima de la organización puede cambiar los comportamientos de los trabajadores.

El clima organizacional refleja el conocimiento de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo, influenciado por elementos internos y externos. Las actitudes de los empleados impactan negativamente, afectando su comportamiento y desempeño.

4.2.4. Incidencia del Clima Organizacional en las empresas

Según (Quintero et al., 2020) menciona que se puede identificar en las empresas ciertos factores que se relacionan de modo directa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Entre ellos, obtenemos:

Satisfacción hacia el trabajo

Hace referencia al conjunto de emociones y pensamientos de manera positiva y negativa.

Autoestima

Es la manera en que un trabajador se valora y confía en sus capacidades, lo que permitirá enfrentar desafíos dentro y fuera de una organización.

Trabajo en equipo

Elemento importante en la satisfacción laboral debido a que la colaboración entre trabajadores ayuda a cumplir un objetivo común.

Motivación

Es el impulsor que lleva a los trabajadores a buscar fortalecer sus habilidades y conocimientos para desempeñar su trabajo de forma eficiente.

En las organizaciones, el desempeño laboral de los trabajadores está estrechamente involucrado con diversos factores que sobresaltan su actitud, productividad y adaptación al entorno laboral. Estos elementos no solo influyen en el ambiente de trabajo, sino que también determinan el grado de eficiencia para que los trabajadores puedan lograr y cumplir con los objetivos organizacionales de la empresa.

4.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional

Según (Caraveo, 2021) manifiesta que el clima organizacional depende de cinco dimensiones:

Estructura

Es la manera en que los trabajadores perciben y experimentan las reglas, procedimientos, normas y políticas que regulan su trabajo.

Responsabilidad

Se refiere a la percepción que tienen los miembros de la organización sobre su capacidad para tomar decisiones independientes en su trabajo.

Recompensa

Corresponde al reconocimiento que una organización otorga a sus colaboradores por su desempeño, esfuerzo o logros.

Relaciones

Es la interacción y conexión entre los distintos grupos de la organización, incluyendo la comunicación y cooperación entre jefes y empleados.

Cooperación

Hace referencia a la habilidad de los miembros de la organización para trabajar juntos y apoyarse mutuamente, tanto entre directivos como entre empleados. Implica un espíritu de colaboración y ayuda recíproca para alcanzar los objetivos comunes.

El clima organizacional depende de factores como la percepción de las reglas, la autonomía para tomar decisiones, el reconocimiento del desempeño, la capacidad de enfrentar desafíos, la calidad de las relaciones y el trabajo en equipo. De estas dimensiones, la recompensa del desempeño es el más relevante, ya que motiva a los empleados, mejora su satisfacción y fomenta un mayor rendimiento.

4.2.6. Tipos de Clima organizacional

Según (Aldana et al., 2021) establece dos tipos de clima organizacional donde se dividen por sistema I y II que son los siguientes:

- ✓ **Clima Autoritario**

1. **Sistema I – Autoritario Explotador:** Se caracteriza por una baja confianza de la dirección hacia sus empleados. Las decisiones y objetivos son establecidos por los altos mandos y transmitidos de manera descendente.
2. **Sistema II – Autoritario Paternalista:** Aunque mantiene el control en los altos mandos, existe un nivel moderado de confianza en los empleados. Se utilizan recompensas como mecanismo de motivación.

- ✓ **Clima Participativo**

1. **Sistema III – Consultivo:** Los altos mandos confían en sus empleados, permitiéndoles participar en ciertas decisiones. Se fomenta la integración y la delegación. Promoviendo una mayor interacción dentro de la empresa.
2. **Sistema IV – Participación en Grupo:** Se basa en una confianza plena en los empleados, donde la toma de decisiones es compartida en todos los niveles jerárquicos.

El clima organizacional autoritario limita la participación de los empleados y crea desconfianza, afectando la motivación y productividad. Por otro lado, el clima participativo

fomenta la colaboración y confianza mutua, promoviendo la integración de los empleados en la toma de decisiones, generando un mayor compromiso y comunicación.

4.2.7. Factores del Clima Organizacional

Como menciona (Corichi et al., 2020) el clima organizacional está influenciado por varios factores clave en cualquier organización. La manera en que los empleados perciben el entorno de trabajo está estrechamente ligada a aspectos como:

- **Liderazgo**

Es crucial para el éxito de una organización, ya que guía a los empleados hacia el logro de metas. Los gerentes deben planificar y organizar, pero el líder debe inspirar y motivar a los demás para alcanzar los objetivos. Las personas siguen a aquellos que les ayudan a satisfacer sus necesidades, por lo que el tipo de liderazgo influye directamente en el clima organizacional (Lazzati, 2020).

- **Toma de decisiones**

Consiste en elegir entre varias alternativas, buscando siempre la mejor solución que permita alcanzar una meta o resolver un problema de manera efectiva, en diversas instituciones y organizaciones, este proceso es fundamental para asegurar la productividad.(Ricalde, 2021)

- **Comunicación**

La comunicación es clave en el desarrollo organizacional y las relaciones interpersonales ya que facilita la comprensión, aceptación y ejecución de proyectos. A través de ella se transmite información, se enseñan conductas y se identifican las necesidades de los empleados (Fajardo & Nivia, 2020).

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son interacciones diarias entre personas, como compañeros de trabajo. Relacionarse de manera agradable mejora la colaboración y el enfoque en los objetivos del grupo (Montalván, 2024).

- **Motivación**

> La motivación influye en el comportamiento de los trabajadores de una organización, siendo un factor clave para su éxito. Es fundamental para generar, mantener y orientar el comportamiento de los empleados (Vadillo, 2023).

El clima organizacional está determinado por varios factores mencionados anteriormente, sin embargo, el liderazgo es el factor más relevante, ya que es el motor que guía a los trabajadores hacia el cumplimiento de objetivos. Un buen líder no solo organiza y planifica, sino que inspira, motiva y crea un ambiente de confianza y colaboración, impactando directamente en el desempeño y la satisfacción laboral.

4.3. Satisfacción laboral

En la actualidad el clima organizacional y satisfacción laboral son factores cruciales para el éxito de una empresa. Un ambiente de trabajo positivo facilita que los trabajadores desempeñen sus funciones diarias de manera efectiva, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos de la empresa (Navarrete et al., 2024).

Para (Dávila et al., 2021) la satisfacción laboral refleja el impacto del trabajo en el desempeño y bienestar mental del trabajador, relacionada con la vocación, tareas y emociones en el entorno laboral, es decir, es el grado de bienestar que un trabajador experimenta de sus actividades y condiciones laborales.

Por otro lado (Chiang et al., 2021) menciona que la satisfacción laboral impulsa una producción empresarial positiva, ya que comprende los sentimientos de los empleados con relación a su trabajo y entorno lo que permite optimizar la productividad y el desempeño.

Según (Maron & Díaz, 2024) un entorno laboral adecuado esta estrechamente vinculado al rendimiento óptimo de las colaboraciones, ya que favorece a la realización de tareas de manera eficiencia y promueve el trabajo en equipo, involucrando todas las tareas funcionales de la organización.

La satisfacción laboral depende en gran medida de la percepción que tiene cada persona sobre funciones, reflejándose en sus cualidades, emociones, sentidos de ánimo y conducta frente a sus actividades diarias. Además, contribuye a la productividad de la empresa y es un elemento clave en el comportamiento organizacional.

4.3.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Según (Slack, 2024) hay una serie de factores comunes que suelen influir en la satisfacción laboral donde se incluye:

- **Salarios económicos:** Un salario justo y competitivo puede aumentar la motivación y el bienestar de los empleados.
- **Salario emocional:** Se refiere a los beneficios no monetarios que recibe el empleado, como el reconocimiento, el respeto, la confianza, la autonomía y el sentido de pertenencia.
- **Condiciones laborales:** Hace referencia a un entorno laboral seguro y cómodo, un horario razonable y un equilibrio entre la vida personal y profesional.
- **Clima laboral:** Hace referencia a las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva, la colaboración y el ambiente general en el lugar de trabajo.
- **Cultura organizacional:** Incluye los valores y la filosofía de la empresa, mediante esto los trabajadores se sienten más comprometidos y satisfechos.
- **Liderazgo:** Se refiere a la calidad de la relación con los líderes y supervisores fomentando la transparencia, el respeto, la comunicación abierta y el reconocimiento.

4.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la cualidad que el empleado desarrolla con respecto a su experiencia en el ambiente de trabajo. Por ello, (Barreras, 2021) señala la existencia de dimensiones tanto tangibles como intangibles.

- S**atisfacción con el salario**: Valora la adecuación y justicia del sueldo recibido.
- **Satisfacción con las promociones**: Evalúa las oportunidades para aprender y avanzar dentro de la empresa.
- **Satisfacción con el reconocimiento**: Se refiere al agradecimiento y reconocimiento por el buen desempeño.
- **Satisfacción con los beneficios**: Considera los servicios y ayudas proporcionados por la empresa, como seguros, pensiones, vacaciones, y beneficios adicionales.
- **Satisfacción con las condiciones laborales**: Evalúa aspectos físicos del entorno de trabajo, incluyendo horarios, descansos, ambiente comodidad.
- **Satisfacción con la supervisión**: Hace referencia a la relación con la supervisión del trabajo, relación con los colegas, y toma de decisiones.

Las dimensiones de la satisfacción laboral juegan un papel fundamental en el bienestar y rendimiento de los empleados, ya que fomenta el desempeño laboral impactando directamente en la productividad, el compromiso y lealtad de los trabajadores, lo que se convierte en una prioridad para poder alcanzar el éxito.

4.3.3. Factores motivacionales en la satisfacción laboral

Según Alvarado & Argüello (2020) existe una variedad de factores motivaciones con relación a la satisfacción laboral:

- **Valorar el trabajo:** Lo fundamental para motivar a los empleados es lograr que comprendan la relevancia de su trabajo y que perciban sus tareas como valiosas y significativas.
- **Logro:** Los empleados tienen un deseo de desempeñarse bien en su trabajo. Para ello, es crucial definir metas y estándares claros y realistas para cada puesto,
- **Reconocimiento:** Todos los empleados, buscan ser reconocidos por sus éxitos en el trabajo, no es necesario que sean logros extraordinarios.
- **Responsabilidad:** Esto implica otorgarles la libertad y autoridad necesarias para realizar sus tareas.
- **Avance y crecimiento:** Recompensar la lealtad y el rendimiento mediante oportunidades de avance y desarrollo profesional.

La satisfacción laboral es fundamental para lograr los objetivos, un trabajador que está comprometido y motivado emocionalmente tiende a cumplir con las metas, enfrentando de esta manera menos estrés, además mediante los reconocimientos otorgados, se puede valorar al trabajador.

4.3.4. Tipos de Satisfacción Laboral

Para (Slack, 2024) señala la existencia de dos tipos de satisfacción laboral como intrínseca y extrínseca:

- **Intrínseca:** Ocurre cuando el empleado encuentra satisfacción en el trabajo, en las tareas que desempeña y en los desafíos que enfrenta. La sensación de logro al realizar sus funciones de manera efectiva, aprender nuevas habilidades o superar retos contribuyendo a su satisfacción y realización.
- **Extrínseca:** Se basa en los beneficios externos que ofrece el trabajo, como el salario, las prestaciones, las vacaciones o el reconocimiento por parte de compañeros y superiores.

La motivación intrínseca como la extrínseca son esenciales para la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que la motivación intrínseca es clave para mantener el interés y el compromiso con el trabajo. Sin embargo, la motivación extrínseca también es clave en la

estabilidad y bienestar de los empleados, los dos tipos de satisfacción ayudan a que los trabajadores se sientan valorados y motivados aumentando consideradamente el rendimiento laboral.

4.3.5. Teoría de dos factores de Frederick Herzberg

Para (Mausner & Snyderman, 2021) la teoría de Frederick Herzberg se fundamenta en dos aspectos claves tales como son: ambiente externo y el trabajo realizado con el trabajador. Según este aspecto, la motivación de las personas depende de dos factores fundamentales:

- ✓ **Factores higiénicos:** Son las condiciones laborales que influyen en el bienestar del trabajador y buscan prevenir la insatisfacción. Estos factores abarcan el ambiente de trabajo, las normativas de la empresa, la relación con los supervisores, la remuneración, la estabilidad laboral y la interacción con los compañeros

1. **Relación con compañeros:** Se refiere a la manera en que los empleados interactúan dentro de su equipo de trabajo y con otros departamentos de la organización.
2. **Condiciones físicas:** Comprende aspectos del entorno laboral como el nivel de ruido, la temperatura, la iluminación, el orden, la limpieza y el espacio disponible para realizar las tareas.
3. **Remuneraciones económicas:** Hace referencia a la compensación que reciben los trabajadores por su trabajo, incluyendo el salario y los beneficios.
4. **Seguridad y estabilidad:** Es la seguridad que la empresa ofrece al empleado para asegurar su permanencia en el puesto de trabajo.

- ✓ **Factores motivacionales:** Están vinculados con las responsabilidades y funciones del cargo, incluyendo la delegación de tareas, la autonomía en la toma de decisiones, las oportunidades de ascenso y el desarrollo de habilidades.

1. **Reconocimiento:** Consiste en el aprecio y valoración que recibe un trabajador por su desempeño y aportes en la empresa.
2. **Desarrollo profesional y personal:** Se refiere a las oportunidades que brinda la empresa para que los empleados crezcan tanto a nivel profesional como personal, respaldando su formación y progreso.
3. **Apoyo y respeto:** Es la actitud del personal para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección.

La satisfacción laboral mejora cuando se equilibran adecuadamente los factores higiénicos y motivacionales, ayudando al desarrollo profesional y personal, es el que realmente fomentan la motivación y el compromiso de los trabajadores, ya que brinda oportunidades para crecer dentro de la organización por ello no se eleva la satisfacción, sino que también fortalece la productividad y la fidelización de los trabajadores.

4.4. Insatisfacción Laboral

Según (Cañola et al., 2020) la insatisfacción laboral se define como el nivel de descontento o malestar que siente un trabajador en relación con su empleo, ya sea por factores internos del puesto o por el entorno organizacional.

Para (Calderón & Palma, 2024) la insatisfacción laboral es un estado emocional en el que un trabajador no experimenta satisfacción con su empleo actual. Esta insatisfacción puede manifestarse de diferentes maneras y tiene diversas causas, que pueden variar desde aspectos del entorno de trabajo hasta factores personales.

La insatisfacción laboral es un estado emocional negativo en el que un trabajador no experimenta satisfacción con su empleo. Sus causas pueden ser internas como: expectativas no cumplidas o desalineación entre los valores personales, y externas como: malas condiciones de trabajo, falta de reconocimiento o malas relaciones laborales.

4.4.1. Causas principales de la insatisfacción laboral

Según (Hannoun, 2021) existen diversas causas que pueden afectar negativamente a los empleados, generando desmotivación, frustración e incluso deseos de cambiar de trabajo. Algunas de las principales causas son:

- **Salario insuficiente:** Un sueldo inadecuado puede generar insatisfacción, ya que los trabajadores esperan recibir una remuneración justa por su esfuerzo y desempeño.
- **Mala relación con compañeros o jefes:** Conflictos derivados de envidias, celos profesionales o actitudes excesivamente competitivas pueden afectar el ambiente laboral.
- **Falta de oportunidades de crecimiento:** Los empleados con aspiraciones profesionales pueden sentirse frustrados si no ven posibilidades de ascenso o desarrollo dentro de la organización.

- **Dificultad para adaptarse al entorno laboral:** Algunas personas tienden a cambiar constantemente de empleo debido a la impaciencia, el aburrimiento o la expectativa de lograr sus objetivos en un corto plazo.
- **Condiciones laborales deficientes:** Hace referencia a un entorno de trabajo incómodo, políticas empresariales inadecuadas que pueden impactar negativamente la satisfacción de los empleados.

Existen diversas causas que pueden afectar negativamente a los empleados, entre las principales causas que impactan negativamente se encuentran el salario insuficiente, el desempeño del trabajador, las malas relaciones con compañeros o jefes.

La falta de oportunidades de crecimiento genera frustración en aquellos trabajadores que poseen aspiraciones, además existe una variedad de factores que contribuyen a la satisfacción tales como: la inseguridad personal, las condiciones laborales, un entorno incómodo y las circunstancias personales.

4.4.2. Manifestación de insatisfacción de los empleados

Los empleados pueden manifestar su insatisfacción de diversas formas, como presentar quejar, mostrar insubordinación, apropiarse de bienes de la empresa o descuidar sus responsabilidades. Según (Atalaya, 2022) existen cuatro tipos de respuestas ante la insatisfacción:

- ✓ **Abandono:** Se manifiesta a través de acciones dirigidas a dejar la organización, como la búsqueda de un nuevo empleo o la renuncia.
- ✓ **Expresión:** Implica intentos activos y constructivos para mejorar la situación, tales como proponer soluciones, dialogar con supervisores y sugerir mejoras.
- ✓ **Lealtad:** Se refleja en una actitud pasiva pero optimista, en el que el empleado espera que la situación mejore.
- ✓ **Negligencia:** Se evidencia en una postura pasiva que agrava la situación, como el ausentismo frecuente, la falta de compromiso, la disminución del esfuerzo y el aumento de errores.

Los empleados pueden manifestar su insatisfacción laboral de diversas formas la más representativa es el abandono, esto hace referencia cuando el trabajador busca dejar la organización. También está la lealtad**,** que se caracteriza por la espera pasiva de una mejora, y la negligencia, que se refleja en una actitud destructiva con ausentismo y falta de

compromiso, estos tipos de respuesta impactan directamente en la productividad y el ambiente laboral.

5. METODOLÓGIA EMPLEADA

5.1. Enfoque de la Investigación

5.1.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para responder interrogaciones de una investigación o comprobar hipótesis. A través de la medición y el análisis estadístico, se establece modelos de conducta de forma objetiva y estructurada (Faneite, 2023)

En este contexto, el enfoque cuantitativo facilito a la investigación debido a que se recopilo información de los trabajadores, a través de la encuesta nos permite obtener datos numéricos de manera sistematizada donde se refleja las percepciones de las personas que forman parte de la investigación, además el análisis estadístico de los resultados proporciona una imagen amplia del clima organizacional y satisfacción laboral en la florícola.

5.2 Tipo de investigación

5.2.1 Investigación Documental

Para (Hadi et al., 2023) la investigación documental es un procedimiento que implica la indagación, análisis e interpretación de referencias secundarias, es decir, datos recopilados por otros investigadores en fuentes escritas.

Este enfoque de investigación posibilita la recopilación y análisis de material bibliográfico y documental presente en libros, revistas especializadas y artículos científicos, lo que contribuye al estudio y la profundización en conceptos y teorías.

5.2.2 Investigación de campo

La investigación de campo es un método que implica la recopilación de datos directamente de los participantes del estudio o del entorno donde suceden los acontecimientos, sin intervenir ni modificar las variables. (Figueroa et al., 2020) .

Se optó por esta modalidad, ya que la investigación se llevará a cabo en el entorno donde se generan los hechos. Para ello, se realizó un estudio sistemático del clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores en la florícola. A través de este método, fue posible obtener un diagnóstico basado en la realidad de los empleados.

5.3. Alcance de la investigación

5.3.1. Descriptivo

El alcance descriptivo busca describir las características de personas, grupos o procesos sometidos a estudio, con el objetivo de desarrollar una descripción detallada de la realidad estudiada.(Faneite, 2023)

A través de este alcance descriptivo permitió recopilar información detallada sobre la situación de los trabajadores en la florícola, el análisis se realizará sobre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.

5.3.2. Correlacional

La implementación del enfoque correlacional tiene como propósito evaluar el nivel de vínculo entre dos o más variables dentro de un contexto especifico (Hadi et al., 2023).

Por lo tanto, el propósito de la investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de la aplicación de encuestas.

5.4. Diseño de la Investigación

5.4.1. Diseño transversal

Las investigaciones de tipo transversal son aquellas en las que se recoge información sobre el objeto de estudio en un tiempo determinado (Hadi et al., 2023).

El corte transversal fue útil para obtener una visión del estado actual del clima organizacional y satisfacción laboral de la florícola en un momento determinado.

5.5. Técnica de recolección de datos

5.5.1. Encuesta

La encuesta es un método de investigación utilizado para recopilar datos de un amplio grupo de personas. Es una herramienta flexible y fácil de aplicar que facilita a los investigadores la recopilación de información sobre conductas, percepciones, opiniones y características demográficas de una población específica.(Medina et al., 2024)

Se plantea una lista de preguntas cerradas que facilite la obtención de los datos, se utiliza en la indagación de empresas por que se obtiene información de fuentes confiables, esta técnica es fundamental para obtener datos cuantitativos, en las encuestas implementadas se abordan aspectos fundamentales del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en Sanbel Flowers CIA LTDA.

5.6. Instrumento

5.6.1. Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta para la recolección de datos que consiste en una serie de preguntas organizadas y redactadas de forma clara y coherente, diseñada para obtener información de una persona o grupo sobre un tema específico. (Páramo, 2020)

El cuestionario para los colaboradores fue implementado para medir el clima organizacional y satisfacción laboral en la florícola Sanbel Flowers, en el cantón Latacunga, la cual fue aplicada en el área operativa donde se consta de 120 trabajadores.

5.6.1.1. Escala de opiniones CL-SPC

La escala de CL –SPC fue desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (Palma, 2004), esta herramienta fue desarrollada mediante la utilización de la técnica Likert, los ítems se están basados en la percepción de los empleados, además consta de 5 dimensiones como la relación personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

5.6.1.2. Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Para (Cadena et al., 2024) la escala general de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall, que permite medir la satisfacción laboral a partir de la experiencia de los trabajadores. Esta escala se fundamenta en los dos factores de Herzberg, que se distingue entre motivacionales e higiénicos, además su aplicación se basa en la técnica de Likert.

Dentro de sus dimensiones claves se incluye las condiciones de trabajo y comodidad, las relaciones con supervisores y gerentes, la remuneración y beneficios sociales, la responsabilidad en el puesto, el reconocimiento laboral y la relación entre compañeros.

5.7. Población

De acuerdo con (Cedeño & Palacios, 2023) la población es el conjunto de elementos, individuos o unidades de análisis que comparten una característica en común y que son objeto de estudio en un momento determinado.

En este estudio se ha analizado a hombres y mujeres que trabajan en la florícola quienes representan una población de 120 trabajadores y forman parte del nivel operativo de la empresa.

El objetivo es obtener información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, con el fin de recopilar datos esenciales que garanticen la fiabilidad de la información obtenida.

Tabla 2
Población

Áreas	**N° de trabajadores**
Cultivo	70
Postcosecha	26
Fumigación	20
Riego	4
TOTAL	**120**

Nota. La tabla muestra la población.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Resultados de Clima Organizacional

A continuación, se presentará las dimensiones que fueron consideradas en la encuesta aplicada a los trabajadores de la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA. De esta manera se podrá obtener el porcentaje de los indicadores por dimensión.

Tabla 3

Dimensiones del instrumento de Clima Organizacional

Encuesta 1. Clima Organizacional	**Cantidad de ítems**
Realización Personal	3
Involucramiento Laboral	3
Supervisión	4
Comunicación	3
Condiciones Laborales	3

Nota. La tabla muestra las diferentes dimensiones del instrumento de clima organizacional.

Elaboración: Investigadores

6.1.1 Dimensión de Realización Personal

La realización personal es clave para potenciar la motivación y compromiso de los trabajadores con la organización, además es un factor esencial debido a que se identifica el sentido de logro y plenitud que experimenta el trabajador al momento de alcanzar sus metas, cumplir sus sueños y desarrollar sus habilidades. Por lo tanto, evaluar cómo se percibe la realización personal dentro de la organización es crucial para desarrollar estrategias que mejora el clima organizacional.

Tabla 4

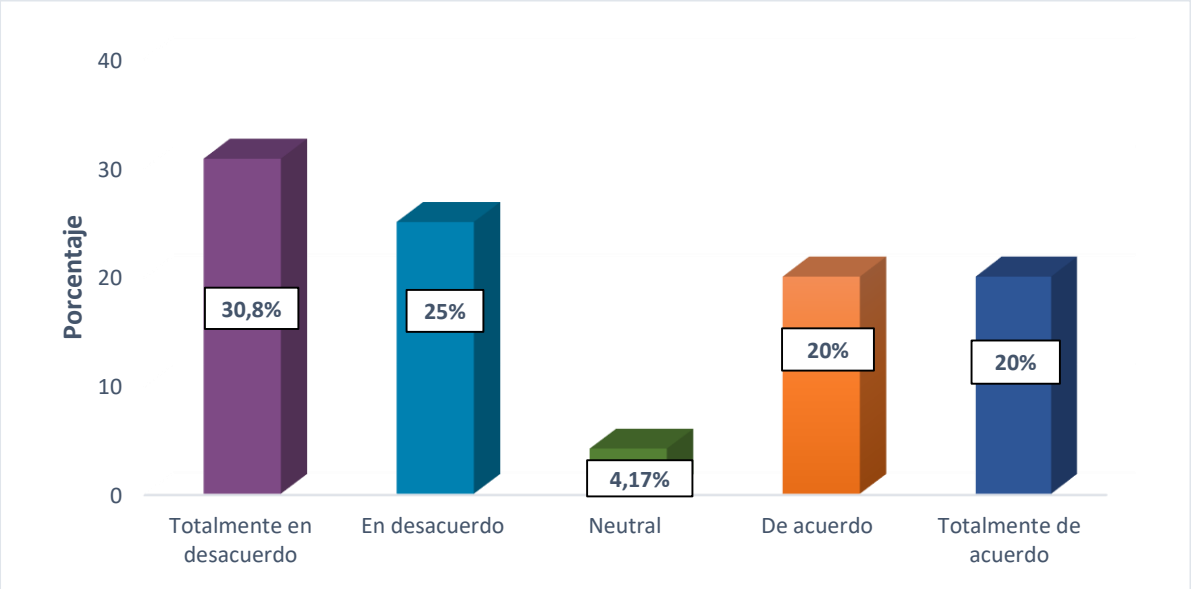
Se valora los altos niveles de desempeño

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	30,83
En desacuerdo	30	25
Neutral	5	4,17
De acuerdo	24	20
Totalmente de acuerdo	24	20
Total	**120**	**100**

Nota. La siguiente tabla detalla el porcentaje de valoración de altos niveles de desempeño de los trabajadores.

Figura 1

Se valora los altos niveles de desempeño



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de valor ante los altos niveles de desempeño dentro de la empresa.

Análisis e interpretación

En la figura se muestra la percepción de los encuestados sobre la valoración de los altos niveles de desempeño, un 30,8% corresponde a un totalmente en desacuerdo, y un 25% en desacuerdo. Un 20% está de acuerdo y otro 20% totalmente de acuerdo. Además, un 4,17 se mantiene neutral, es decir, sin ninguna opinión clara lo que muestra una división generando insatisfacción.

Los datos revelan que menos de la mitad de los trabajadores perciben que su desempeño es valorado porque han recibido algún tipo de reconocimiento, ya sea mediante comentarios positivos, incentivos o gestos que refuerzan su sentido de logro y pertenencias dentro de la organización, mientras que la mayoría no se siente reconocido, lo que impacta negativamente en su rendimiento. Esta situación puede manifestarse a través del incumplimiento de tareas asignadas, errores frecuentes y retrasos en los plazos establecidos, acompañados de una actitud negativa hacia sus responsabilidades. Además, el bajo rendimiento también puede estar relacionado con la falta de confianza en las propias capacidades, el miedo a no cumplir con las expectativas del puesto o la inseguridad ante la toma de decisiones.

Tabla 5

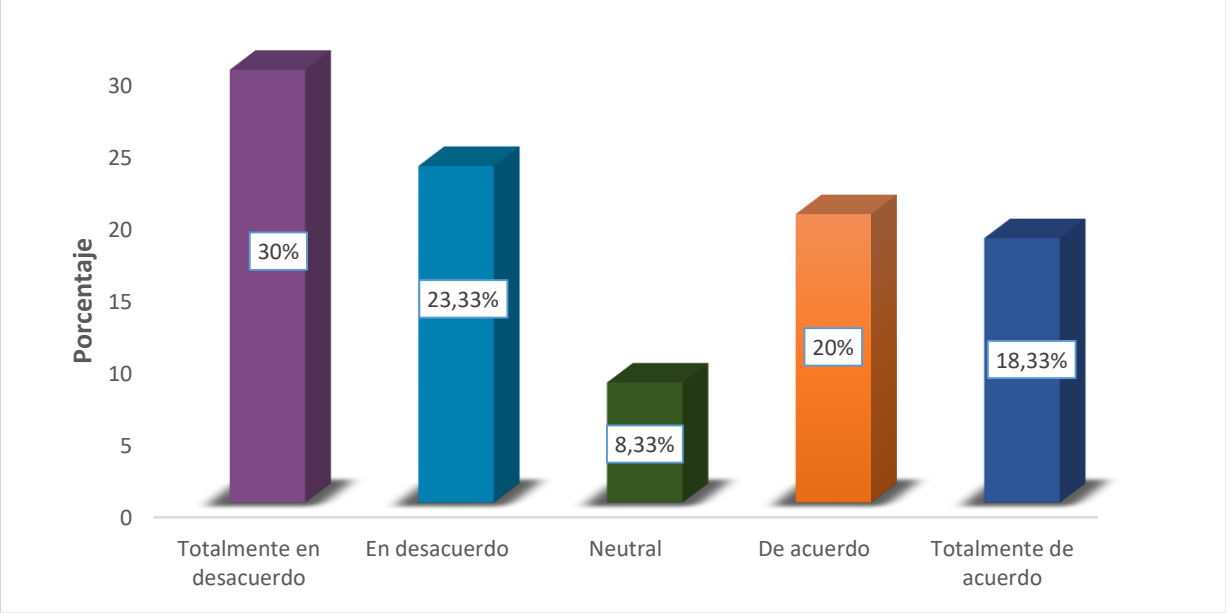
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	30
En desacuerdo	28	23,33
Neutral	10	8,33
De acuerdo	24	20
Totalmente de acuerdo	22	18,33
Total	**120**	**100**

Nota. La tabla representa el porcentaje de reconocimientos otorgados por los logros a los trabajadores por parte de sus supervisores.

Figura 2

Los supervisores expresan reconocimiento por los logros



Nota. La siguiente tabla detalla el porcentaje más alto de insatisfacción de los trabajadores frente s los reconocimientos otorgados por los supervisores.

Análisis e interpretación

En la siguiente figura se muestra que los empleados sienten que los supervisores no reconocen sus logros, debido a que el 30% corresponde a totalmente en desacuerdo y el 23,33% en desacuerdo con esta afirmación. Mientras tanto, un 20% está de acuerdo y un 18,33% totalmente de acuerdo. Además, un 8,33% tiene una postura neutral ante esta situación.

La figura indica que más de la mitad de las personas encuestadas perciben una falta de satisfacción a los reconocimientos que reciben por sus logros por lo que podría estar relacionado con la ausencia de incentivos o un ambiente laboral poco motivador, la escasa valoración de su esfuerzo puede causar desmotivación, falta de compromiso y rendimiento. Por otro lado, una mínima parte del personal se siente satisfecho porque han recibido un reconocimiento adecuado, comunicación efectiva con sus superiores o incentivos, logrando un sentido de pertinencia dentro de la empresa.

Tabla 6

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

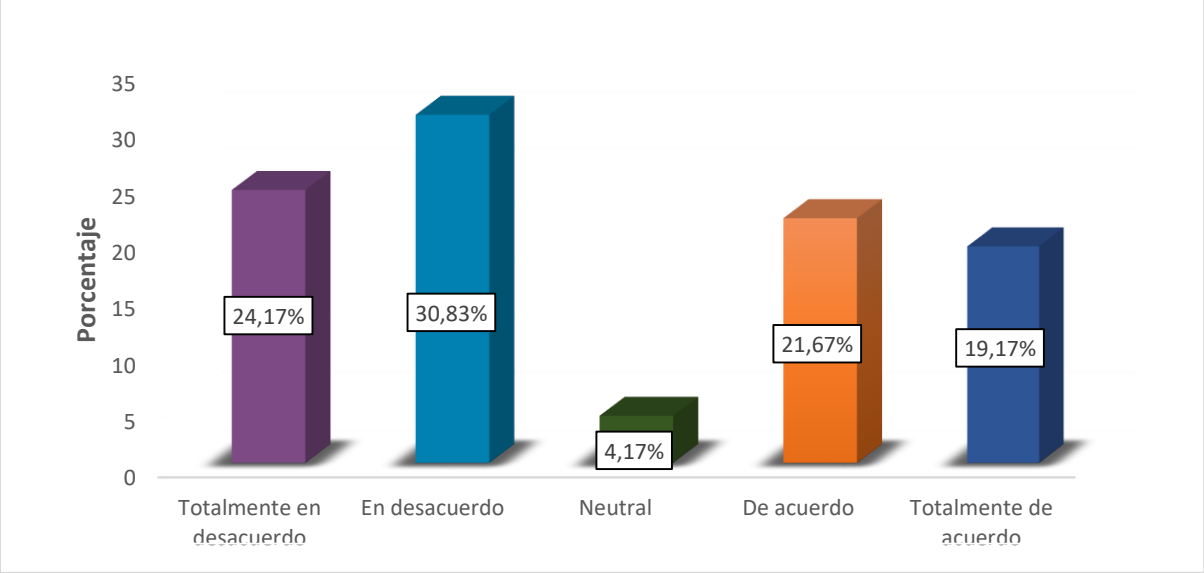
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	24,17

En desacuerdo	37	30,83
Neutral	5	4,17
De acuerdo	26	21,67
Totalmente de acuerdo	23	19,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla la frecuencia y porcentaje de las actividades que permiten aprender y desarrollarse.

Figura 3

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse



Nota. La siguiente figura determina el porcentaje en postura negativa ante las preguntas las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar.

Análisis e interpretación

Mediante la figura se muestra que la mayor parte de los encuestados sienten que las actividades que realizan no les brindan oportunidades de aprendizaje y desarrollo, ya que el 30.83% está en desacuerdo y el 24,17% totalmente en desacuerdo. Sin embargo, un 21,67% corresponde a de acuerdo y un 19,17% totalmente de acuerdo. Solo un 4,17% se mantiene neutral.

La figura indica que más de la mitad de las personas encuestadas perciben una falta de satisfacción con las actividades en las que trabajan, ya que consideran que no les permiten aprender ni desarrollarse, esto podría estar relacionado con la ausencia de programas de

capacitación, la monotonía de las tareas o la falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, la falta de desarrollo profesional puede generar desmotivación, bajo compromiso y menor rendimiento en el trabajo. Por otro lado, una parte del personal se siente satisfecho porque ha encontrado oportunidades de aprendizaje en su labor diaria, ya sea a través de nuevos retos, capacitación o apoyo de sus superiores, lo que permite crecer profesionalmente y sentirse más comprometidos con la organización.

6.1.2 Dimensión de Involucramiento Laboral

Involucramiento laboral se basa en el compromiso emocional, motivación y conexión que tienen los trabajadores con su trabajo y la organización. Esta dimensión nos ayudara a evaluar aspectos como la identificación con los valores de la organización, participación en tareas, sentido de pertenencia y desempeño laboral

Tabla 7

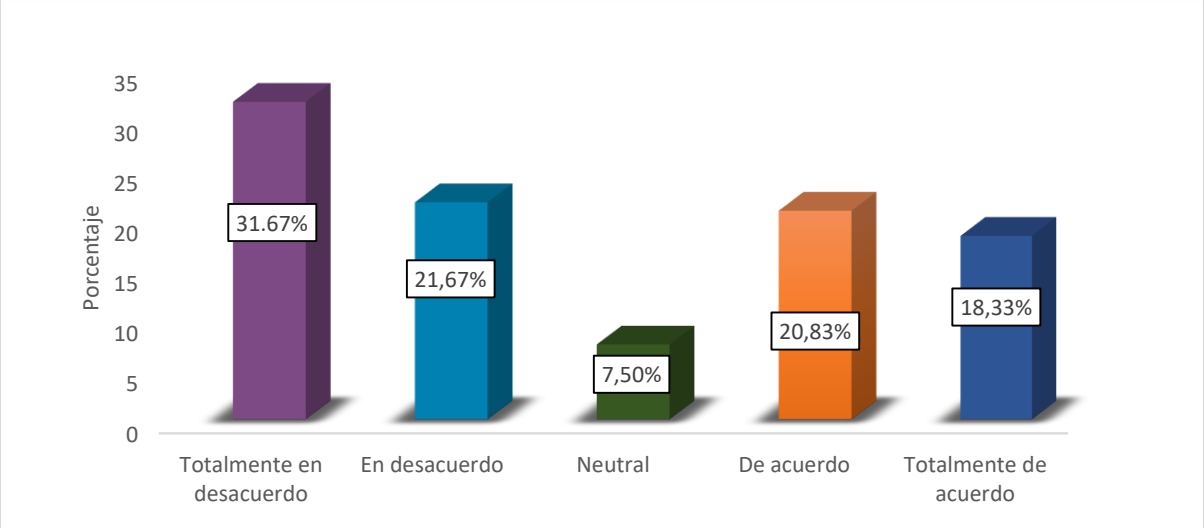
Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	31,67
En desacuerdo	26	21,67
Neutral	9	7,50
De acuerdo	25	20,83
Totalmente de acuerdo	22	18,33
Total	**120**	**100**

Nota. En la tabla se detalla un porcentaje relacionado al conocimiento del trabajador ante la misión, visión y valores organizacional que posee la empresa.

Figura 4

Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución



Nota. La figura representa el mayor porcentaje de encuestas que no tiene clara la misión visión y valores organizacionales que posee la empresa.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la figura, una gran mayoría de encuestados manifiestas que no tienen claridad sobre la definición de visión, misión y valores de la organización, debido a que un 31,7% está totalmente en desacuerdo y un 21,67% en desacuerdo. Por otro lado, un 20,83% revela estar de acuerdo y un 18,33% totalmente de acuerdo. Además, un 7.5% de los encuestados se mantienen en una posición neutral, sin inclinarse hacia ninguna postura.

La figura indica que un mayor porcentaje de los trabajadores encuestados reconocen una falta de claridad de la misión, visión y valores de la empresa, lo que podría deberse a una comunicación inefectiva, falta de socialización de estos principios o la ausencia de alineación entre los valores organizacionales y las actividades diarias, por lo que puede generar confusión entre los trabajadores y dificultades para identificar los objetivos y metas de la organización. Por el contrario, un cierto porcentaje del personal considera que la misión, visión y valores están bien definidos lo que puede ser resultado de capacitaciones o reuniones donde se refuercen estos principios, así como una cultura organizacional permitiendo a los trabajadores sentirse más identificados con la empresa y mejorar su compromiso laboral.

Tabla 8

Los trabajadores están comprometidos con la organización

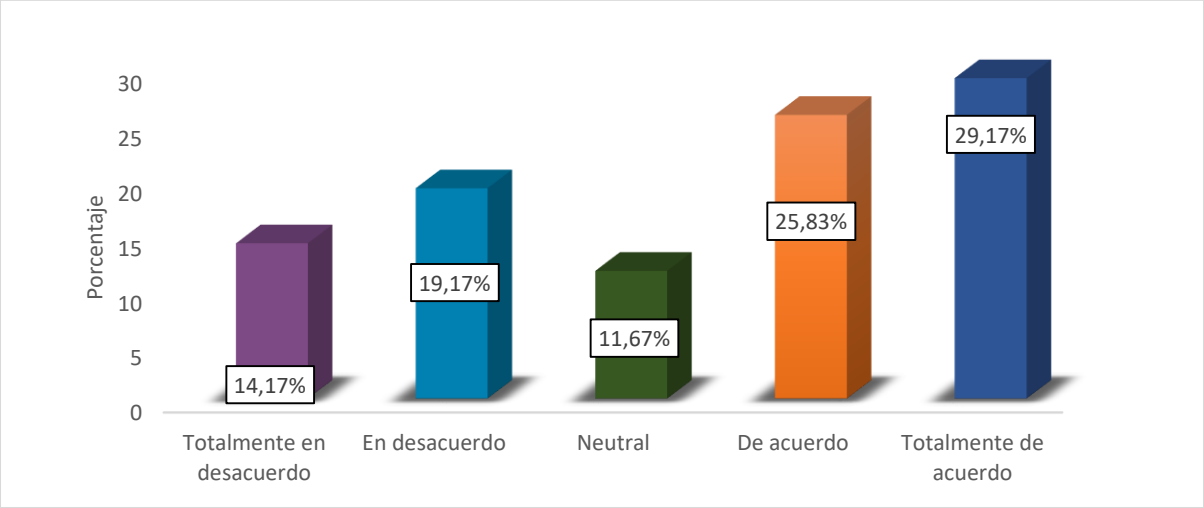
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	14,17

En desacuerdo	23	19,17
Neutral	14	11,67
De acuerdo	31	25,83
Totalmente de acuerdo	35	29,17
Total	**120**	**100**

Nota. En esta tabla se detalla la frecuencia y porcentaje de los trabajadores encuestados con relación a la pregunta si se sienten comprometidos con la organización.

Figura 5

Los trabajadores están comprometidos con la organización



Nota. En la siguiente figura se detalla el porcentaje mayor relacionado al compromiso del trabajador en la organización.

Análisis e interpretación

Mediante la figura se puede observar el compromiso de los trabajadores con la organización. Esto evidencia que un 29,17% está totalmente de acuerdo y otro 25,83% está de acuerdo frente a esta afirmación, reflejando un alto nivel de compromiso. Mientras que un 19,17% se mantiene en desacuerdo y un 14,17 totalmente en desacuerdo. Además, un 11,67% se mantiene neutral lo que muestra una opinión desfavorable tanto profesional como emocional.

La figura indica que una parte de los trabajadores no se siente comprometida con la organización, lo que podría estar relacionado con la falta de incentivos, un liderazgo poco inspirador o la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Cuando los trabajadores

no perciben un propósito claro dentro de la empresa, pueden experimentar desmotivación y menor sentido de pertinencia, lo que impacta en su desempeño y estabilidad laboral. Por otro lado, un grupo importante de trabajadores si se sienten comprometidos con la organización, lo que puede ser consecuencia de una cultura organizacional sólida, una comunicación efectiva o la existencia de beneficios que refuercen su permanencia y esfuerzo. Este compromiso contribuye a un mejor ambiente laboral, mayor productividad y alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

Tabla 9

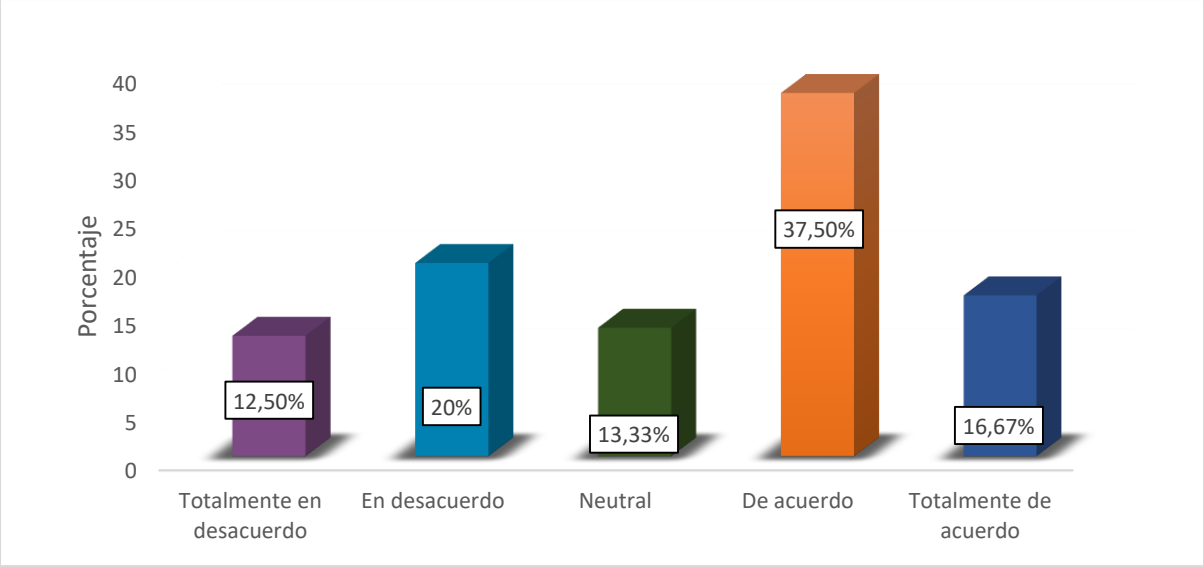
Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	12,50
En desacuerdo	24	20
Neutral	16	13,33
De acuerdo	45	37,50
Totalmente de acuerdo	20	16,67
Total	**120**	**100**

Nota. En la tabla se detalla el porcentaje relacionado con el orgullo personal de los trabajadores ante sus productos y servicios.

Figura 6

Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo



Nota. En la siguiente figura se especifica el porcentaje de orgullo personal de los trabajadores ante sus productos y servicios.

Análisis e interpretación

La figura muestra que los encuestados se encuentran motivos y orgullosos por el producto que ofertan, se refleja un 37,50% de acuerdo y un 16,67% totalmente de acuerdo. Mientras que un 20% corresponde a en desacuerdo, seguido de un 12,50% totalmente en desacuerdo, esto indica que el personal no se siente completamente orgullosa de lo que la organización ofrece.

La figura indica que una parte de los trabajadores no siente orgullo por los productos y/o servicios de la organización, lo que puede ser atribuido a varias razones, como la percepción de baja calidad de los productos, la falta de reconocimiento en el mercado o la ausencia de una conexión directa entre su trabajo y el impacto que estos productos generan. Por otro lado, una mayoría de los trabajadores si sienten orgullo por los productos y servicios de la organización. Este orgullo suele ser el resultado de la buena reputación de la empresa, la alta calidad de los productos. Cuando los trabajadores se sienten identificados con lo que producen o venden, su sentido de pertinencia y compromiso se fortalece, lo que mejora la motivación.

6.1.3. Dimensión de Supervisión

Supervisión evalúa la gestión ejercida por los supervisores dentro de la organización. Se enfoca en la comunicación, capacidad de motivación y guiar a los colaboradores hacia el cumplimiento de metas. Una supervisión efectiva fomenta la confianza, mejora as relaciones laborales y ayuda al desarrollo personal de colaborador.

Tabla 10

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

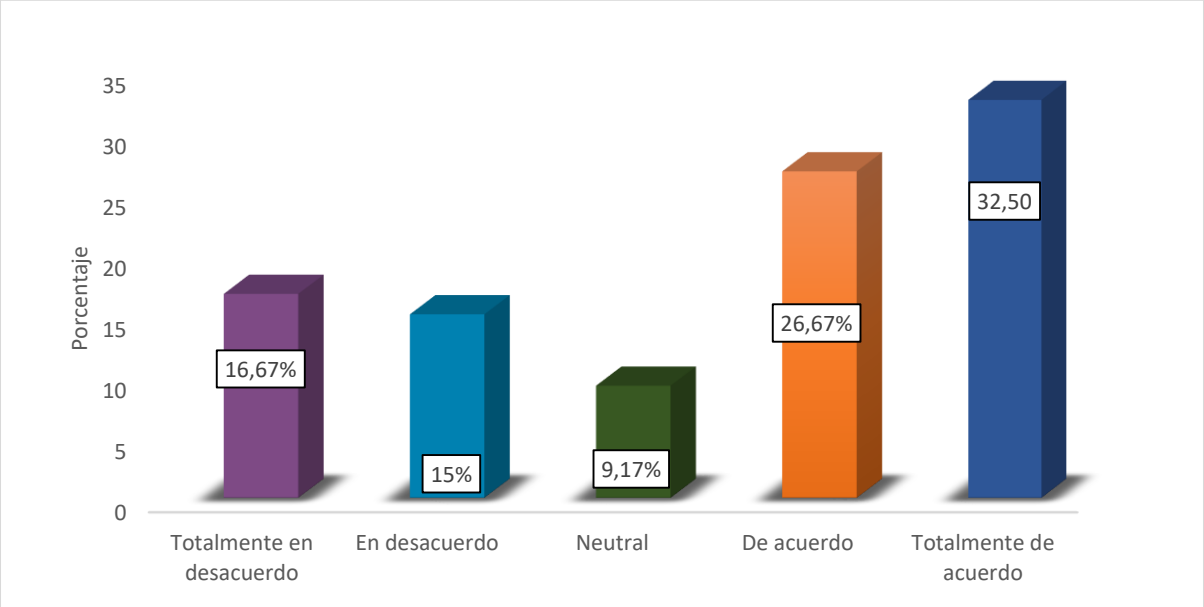
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	16,67
En desacuerdo	18	15
Neutral	11	9,17
De acuerdo	32	26,67
Totalmente de acuerdo	39	32,50

Total	**120**	**100**

Nota. La tabla representa el número de frecuencia y porcentaje ante la pregunta sobre si se brinda apoyo por parte de los supervisores durante obstáculos en actividades laborales.

Figura 7

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan



Nota. En la figura se determina el valor más alto de satisfacción con el apoyo que reciben por parte de los supervisores.

Análisis e interpretación

Mediante la figura se muestra que los encuestados consideran que su supervisor brinda apoyo. Esto se refleja en un 32,50% que está totalmente de acuerdo, seguido de un 26,6% de acuerdo. Un 16,67% manifiesta que está totalmente en desacuerdo y un 17,50% totalmente de acuerdo, Además un 9,17 se mantiene en neutra sin tomar en cuenta ninguna postura.

La figura indica que una parte de los trabajadores no perciben el apoyo de su supervisor para superar los obstáculos en el trabajo, lo que podría deberse a una falta de comunicación, un liderazgo poco accesible o la ausencia de estrategias de acompañamiento. Esta falta de respaldo puede generar desmotivación, dificultades para resolver problemas y una menor eficiencia en el desempeño laboral. Mientras que la mayoría de los trabajadores considera que su supervisor si les brinda apoyo, lo que genera una comunicación efectiva,

liderazgo cercano o una cultura organizacional basada en el acompañamiento y la resolución de problemas. Cuando los trabajadores sienten respaldo se sus superiores, es más probable que afronten desafíos con mayor confianza, lo que fortalece su desempeño y compromiso con la empresa.

Tabla 11

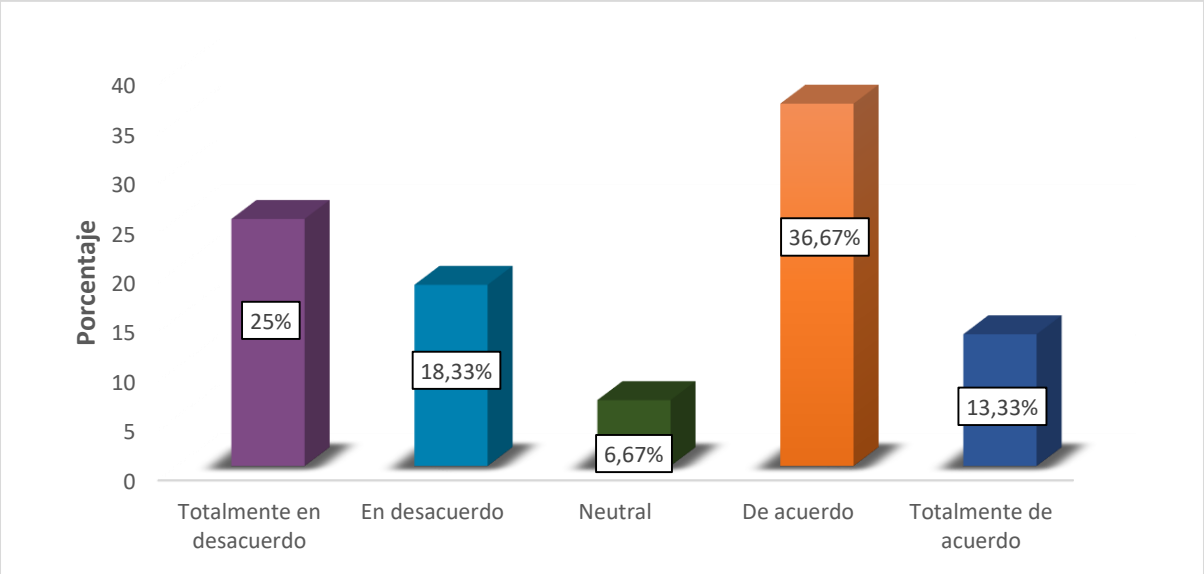
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	25
En desacuerdo	22	18,33
Neutral	8	6,67
De acuerdo	44	36,67
Totalmente de acuerdo	16	13,33
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se representa el número de encuestados y el porcentaje de satisfacción ante la preparación recibida durante las actividades realizadas.

Figura 8

Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo



Nota. La figura representa la mayor parte de encuestados satisfechos ante la preparación que recibe al momento de realizar su actividad laboral.

Análisis e interpretación

La figura muestra que los encuestados si reciben la preparación necesaria para realizar su trabajo, debido a que un 36.67% está de acuerdo y un 13,33% totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 25% está totalmente en desacuerdo y un 18.33% en desacuerdo. Mientras, un 6.67% se muestra neutral, probablemente por falta de experiencia o claridad sobre este aspecto.

La figura indica que una parte significativa de los trabajadores no recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo, esto podría deberse a la falta de programas de formación, recursos limitados o una deficiente inducción a sus funciones. La falta de preparación puede generar errores, inseguridad en la ejecución de tareas y menor eficiencia en el desempeño laboral. Por otro lado, más de la mitad de las personas encuestadas considera que si recibe la preparación necesaria, lo que puede deberse a la existencia de planes de capacitación, entrenamiento adecuado o apoyo por parte de la organización. Contar con la formación adecuada permite a los empleados desempeñarse con mayor confianza, reducir errores y mejorar su productividad.

Tabla 12

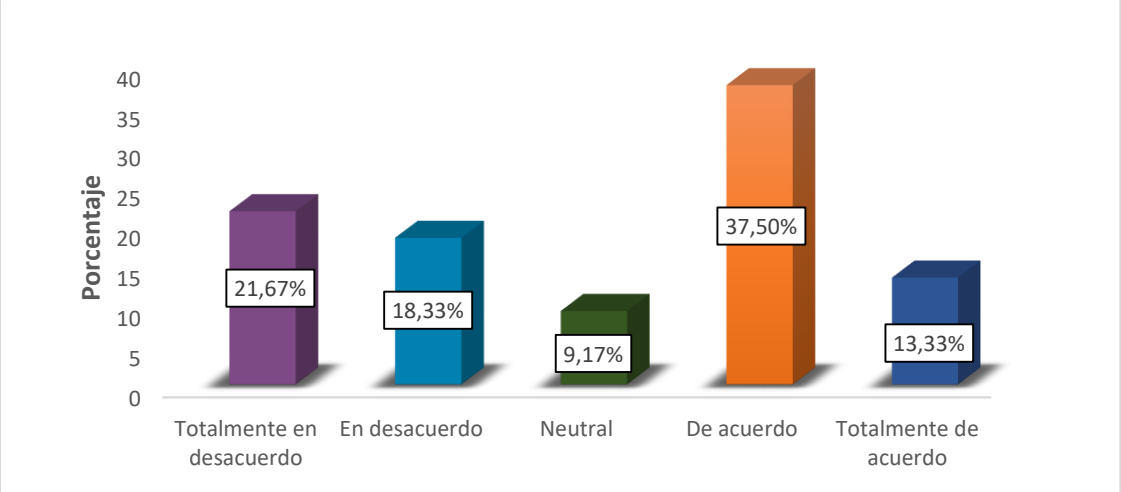
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	21,67
En desacuerdo	22	18,33
Neutral	11	9,17
De acuerdo	45	37,50
Totalmente de acuerdo	16	13,33
Total	**120**	**100**

Nota. Mediante la tabla se puede detallar la frecuencia y porcentaje del total de personas encuestadas ante las normativas y procedimientos como guías de trabajo.

Figura 9

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo



Nota. La figura determina el nivel de satisfacción del total de encuestados ante el conocimiento de normas y procedimientos como guías de trabajo.

Análisis e interpretación

Mediante la figura se muestra que la mayoría de encuestados conocen y confían en las normas y procedimientos claros que guían su trabajo, esto se evidencia que un 37,50% está de acuerdo y un 13,33% totalmente de acuerdo. Mientras que un 21,67% está totalmente en desacuerdo y un 18,33% en desacuerdo, lo que revela que están enfrentando dificultades debido a la falta de procedimientos claros. Finalmente, un 9.17% toma la posición neutral sin tomar en cuenta ninguna postura.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados están familiarizados con las normas y procedimientos que guían sus actividades laborales, este conocimiento es clave para realizar las tareas de manera correcta y eficiente. La causa principal de esta percepción positiva es la disponibilidad de los manuales de procedimientos, que establecen políticas claras, aspectos legales y controles que contribuyen al éxito organizacional. El acceso adecuado a esta información permite a los colaboradores desempeñarse de manera efectiva y alinear sus esfuerzos con los objetivos de la empresa. Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados no comparte esta visión, lo que señala la necesidad de abordar posibles deficiencias en la comunicación interna. La razón de esta percepción negativa podría estar vinculada a la falta de claridad en la transmisión de los procedimientos o la ausencia de capacitación continua que refuerce la comprensión de las normas.

Tabla 13

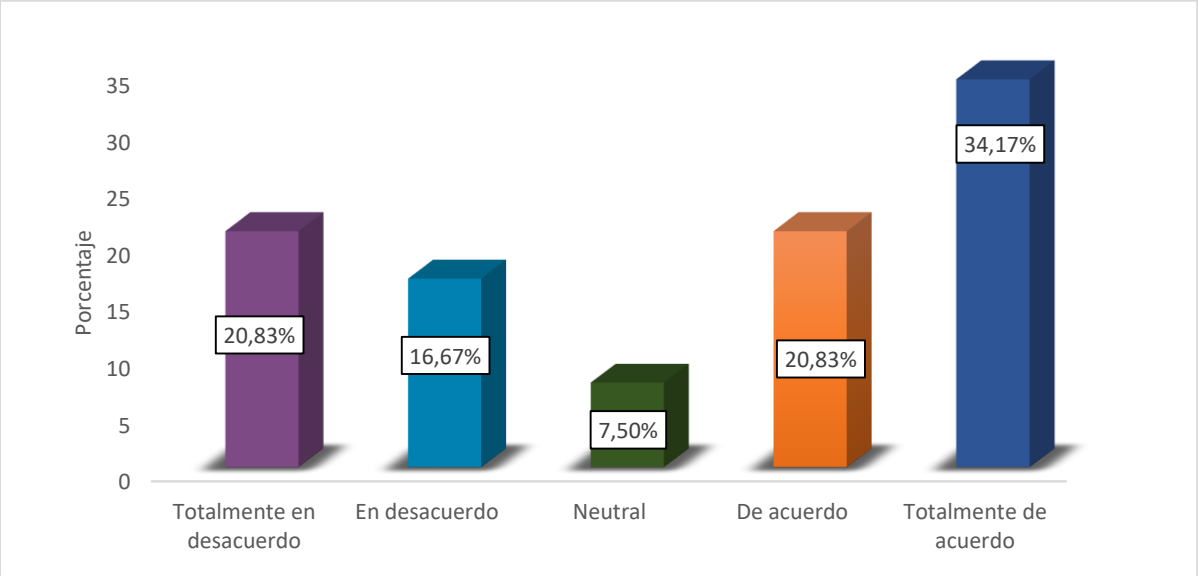
Existe un trabajo justo en la empresa

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	20,83
En desacuerdo	20	16,67
Neutral	9	7,50
De acuerdo	25	20,83
Totalmente de acuerdo	41	34,17
Total	**120**	**100**

Nota. En esta tabla se determina la frecuencia y el porcentaje del trabajo justo dentro de la empresa.

Figura 10

Existe un trato justo en la empresa



Nota. Durante la figura se determina el alto nivel de satisfacción de los trabajadores ante el trato justo que ellos reciben dentro de la empresa.

Análisis e interpretación

En la figura se muestra que los encuestados perciben un trato justo en la organización, reflejando que un 34,17% está totalmente de acuerdo y un 20,83% de acuerdo. Por otro lado, un 20,83% corresponde a totalmente en desacuerdo y un 16,67% en desacuerdo lo que puede

señalar problemas o falta de confianza, además un 7,5% se posesiona como neutral ante esta afirmación.

La figura muestra que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva sobre el trato recibido en la organización porque les brinda la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones sin discriminación alguna, promoviendo la igualdad de oportunidades, un trato justo demuestra a los trabajadores que sus contribuciones son valoradas, lo que contribuye al éxito organizacional y es crucial para la productividad. Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados está en desacuerdo porque perciben una presencia de favoritismo hacia una sola persona. Esta situación genera desmotivación, afecta el rendimiento y deteriora el bienestar emocional de los trabajadores, ya que sienten que no se les da el mismo nivel de oportunidad o reconocimiento, lo que puede generar un ambiente laboral negativo.

6.1.4. Dimensión de Comunicación

Comunicación hace referencia a la efectividad con la que fluye la información dentro de la organización, evaluar el uso de canales adecuados. Una comunicación efectiva promueve la colaboración, fortalece las relaciones laborales de igual manera fomenta un ambiente de confianza entre colaboradores.

Tabla 14

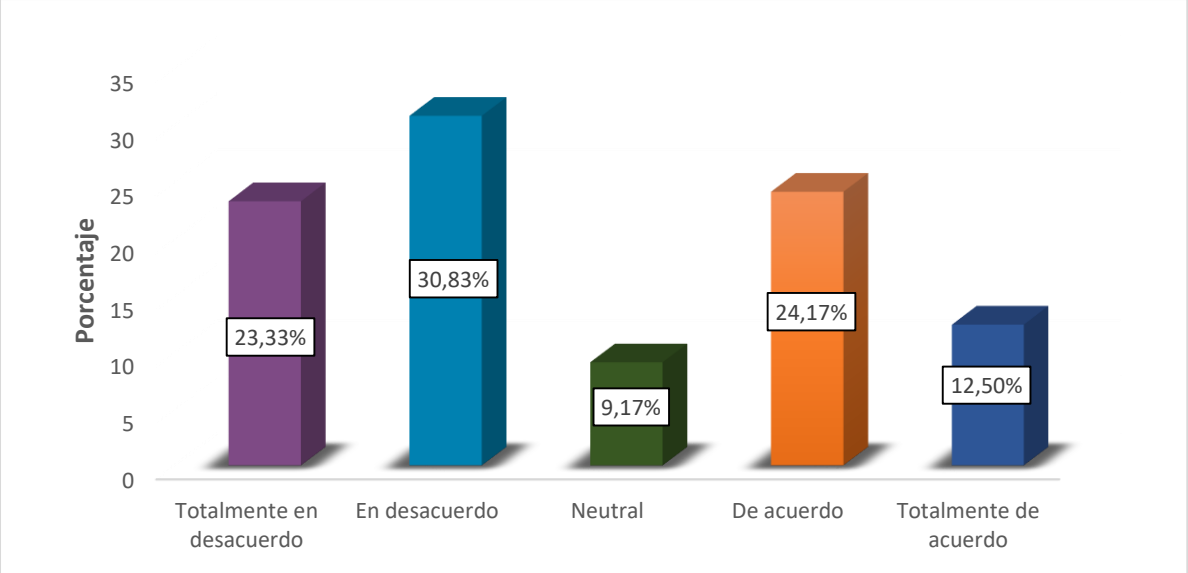
Existen suficientes canales de comunicación

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	23,33
En desacuerdo	37	31
Neutral	11	9,17
De acuerdo	29	24,17
Totalmente de acuerdo	15	12,50
Total	**120**	**100**

Nota. En la tabla se determina el porcentaje total del número de encuestados relacionado a los diferentes canales de comunicación existentes en la empresa.

Figura 11

Existen suficientes canales de comunicación



Nota. Mediante la figura se determina el nivel de insatisfacción de los trabajadores ante los diferentes canales de comunicación.

Análisis e interpretación

La figura muestra que la mayoría de los encuestados consideran que no existen suficientes canales de comunicación ya que un 30,83% están en desacuerdo, un 23,33% corresponde a totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el 24,17% está de acuerdo y un 12,50% totalmente de acuerdo lo que indica que pocos están satisfechos con los medios de comunicación actuales que posee la organización. Además, un 9.17% mantiene una postura neutral, quizá porque desconoce de los canales o simplemente no tiene una opinión clara.

La figura muestra que solo una pequeña parte de los encuestados están satisfechos con los canales de comunicación de la empresa, porque consideran que esto les permiten recibir información relevante a tiempo, acceder a los recursos necesarios para su labor y aclarar dudas con sus superiores de manera efectiva. No obstante, más de la mitad de los encuestados perciben una deficiencia en la comunicación interna, porque no existen canales claros y estructurados para la trasmisión de información, hay poca retroalimentación entre los niveles jerárquicos y no se fomenta una cultura de dialogo abierto. Esta falta de comunicación priva a los empleados de oportunidades de crecimiento, dificulta la coordinación entre áreas y limita el acceso a buenas prácticas que podría mejorar el trabajo en equipo.

Tabla 15

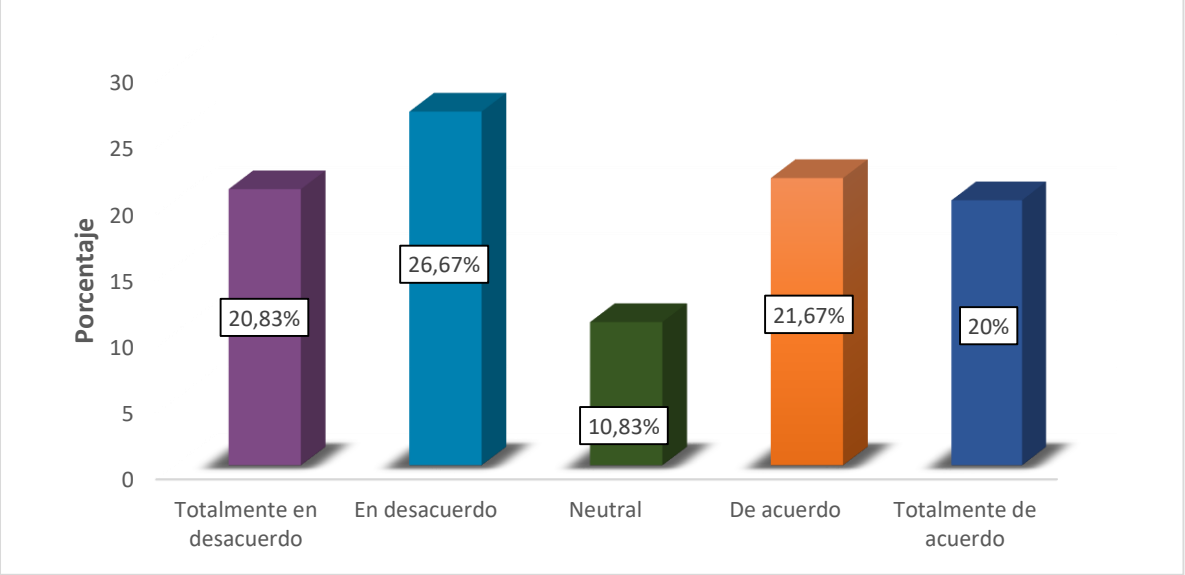
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	20,83
En desacuerdo	32	26,67
Neutral	13	10,83
De acuerdo	26	21,67
Totalmente de acuerdo	24	20
Total	**120**	**100**

Nota. La tabla detalla el porcentaje del número de encuestados ante la pregunta es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

Figura 12

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía



Nota. La figura detalla que hay un cierto porcentaje de personas encuestados que no pueden interactuar con sus superiores.

Análisis e interpretación

La figura refleja la posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía en la organización. Un 26.67% está en desacuerdo y un 20,83% totalmente en desacuerdo. Mientras que un 21,67% manifiesta estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo considerando de manera positiva la interacción con sus superiores, lo que indica que habrá

beneficios ya que se fomentará un ambiente más abierto donde se sientan cómodos interactuando con la alta dirección.

A partir del análisis anterior, se observa que solo una pequeña parte de los encuestados está satisfecha con el nivel de interacción con la alta dirección, porque consideran que tienen acceso directo a sus superiores y pueden expresar sus inquietudes, sin embargo, una mayor proporción perciben que no tienen acceso a la capacidad para comunicarse con ellos, debido a la falta de espacios de dialogo, poca disponibilidad de los directivos y ausencia de canales de comunicación efectivo. Esta falta de comunicación puede generar malentendidos y conflictos entre trabajadores, afectando la coordinación y el clima laboral, además, algunos trabajadores pueden sentirse ignorados lo que reduce su motivación y compromiso con la empresa.

6.1.5. Dimensión de Condiciones Laborales

Condiciones laborales se refiere a los factores físicos, ambientales que influyen en el bienestar, la seguridad y la comodidad de los colaboradores en su lugar de trabajo. Fomenta aspectos como la infraestructura, iluminación, ventilación, etc. Es fundamental para garantizar un ambiente que favorezca a la productividad de la organización

Tabla 16

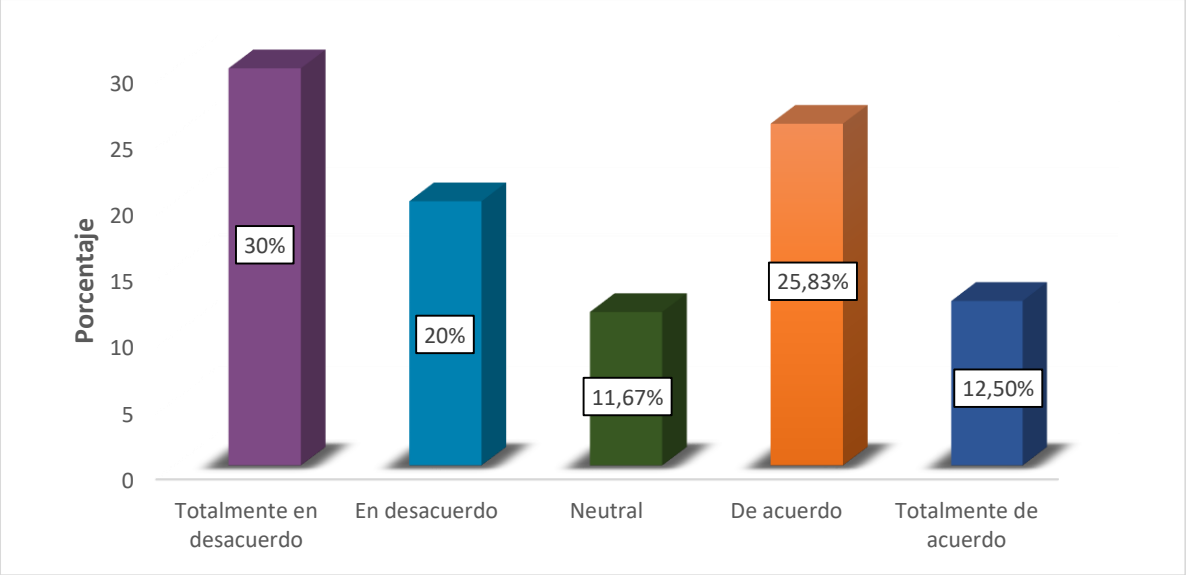
El personal utiliza adecuadamente los equipos de protección

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	30
En desacuerdo	24	20
Neutral	14	11,67
De acuerdo	31	25,83
Totalmente de acuerdo	15	12,50
Total	**120**	**100**

Nota. La tabla detalla el número de encuestados y el porcentaje total ante la utilización de los equipos de protección al momento de realizar sus actividades laborales.

Figura 13.

El personal utiliza adecuadamente los equipos de protección



Nota: En la figura se detalla el nivel de insatisfacción de los trabajadores ante la adecuada utilización de equipos de protección en la realización de actividades.

Análisis e interpretación

La figura muestra que un 30% de encuestados están totalmente en desacuerdo y por otra parte un 20% en desacuerdo, con respecto a que no utilizan adecuadamente los equipos de protección, mientras que un 25.83% está de acuerdo, además solo el 12,50% corresponde a totalmente de acuerdo, lo que significa que son pocos quienes perciben total confianza en la provisión de estos equipos. Finalmente, un 11,67 tiene postura neutral, lo que refleja falta de experiencia y opinión clara.

El análisis sobre el uso de equipos de protección revela que solo una pequeña parte de los encuestados los utiliza adecuadamente, porque reconocen su importancia para garantizar su seguridad y prevenir accidentes laborales. Sin embargo, la mitad de los encuestados considera que no es necesario utilizarlos, debido a la falta de concienciación sobre los riesgos, la ausencia de controles estrictos o la comodidad percibida al no usarlos. Esta actitud podría generar un entorno laboral inseguro, aumentando la probabilidad de accidentes y afectando la integridad de los trabajadores. El uso adecuado de los equipos de protección es crucial, ya que no solo reduce lesiones y riesgos, sino que también aporta beneficios significativos para la empresa, como el aumento de la productividad, una mejor reputación

corporativa y la retención de talento, al demostrar un compromiso con el bienestar de sus trabajadores.

Tabla 17

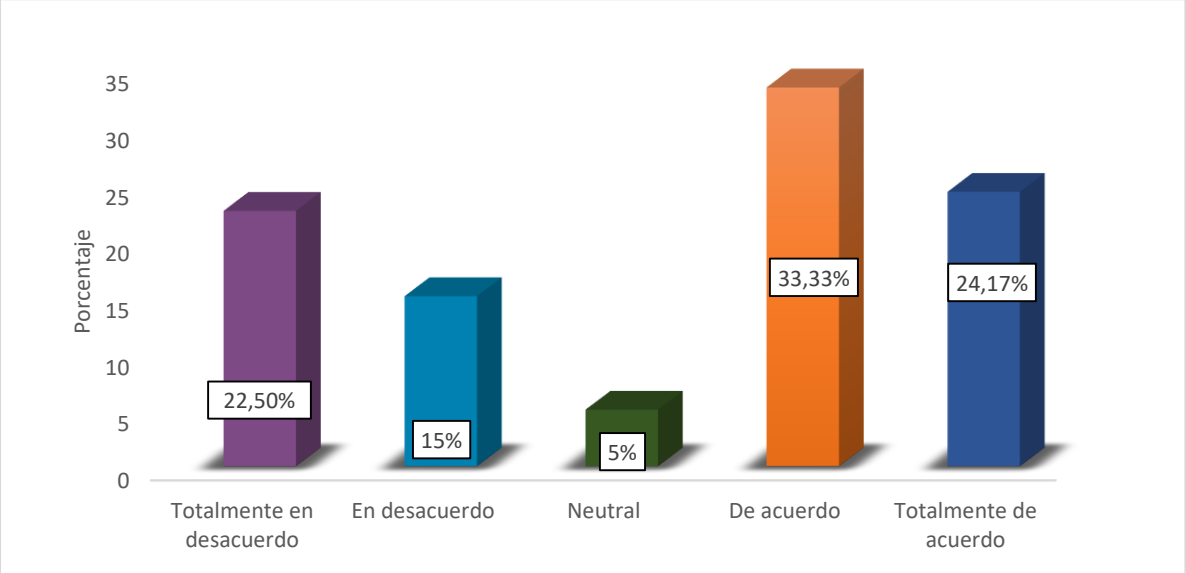
Se dispone de infraestructura que facilita el trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22,50
En desacuerdo	18	15
Neutral	6	5
De acuerdo	40	33,33
Totalmente de acuerdo	29	24,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el número de encuestados y el porcentaje ante la satisfacción o insatisfacción de la infraestructura que posee la empresa.

Figura 14

Se dispone de infraestructura que facilita el trabajo



Nota. En la figura se puede observar que el mayor número de encuestados tienen una postura negativa frente a la infraestructura que posee la empresa.

Análisis e interpretación

La figura evidencia que la mayoría de encuestados están conformes con la infraestructura, el mayor porcentaje de 33.33% menciona que está totalmente de acuerdo y un 24,17% de acuerdo, lo que les permite a los trabajadores desempeñarse adecuadamente. Sin embargo, un 22,50% está totalmente en desacuerdo, seguido de un 13,33% en desacuerdo. Además, un 5% tiene una postura neutral, lo que manifiesta que pueden no sentirse afectado directamente por las condiciones o no tener una opinión clara al respecto.

El análisis revela que la mayoría de los encuestados percibe que la infraestructura de la organización es adecuada, porque les proporciona los recursos y herramientas necesarias para gestionar eficientemente sus actividades, facilitando así su trabajo diario. No obstante, un pequeño porcentaje de los encuestados expresa insatisfacción con la infraestructura básica, debido a que consideran que presenta deficiencias en mantenimiento, falta de modernización o espacios inadecuados para realizar sus tareas con comodidad y seguridad. Estas limitaciones pueden generar dificultades en su desempeño, reduciendo la eficiencia y aumentando el nivel de esfuerzo requerido para completar sus actividades.

Tabla 18

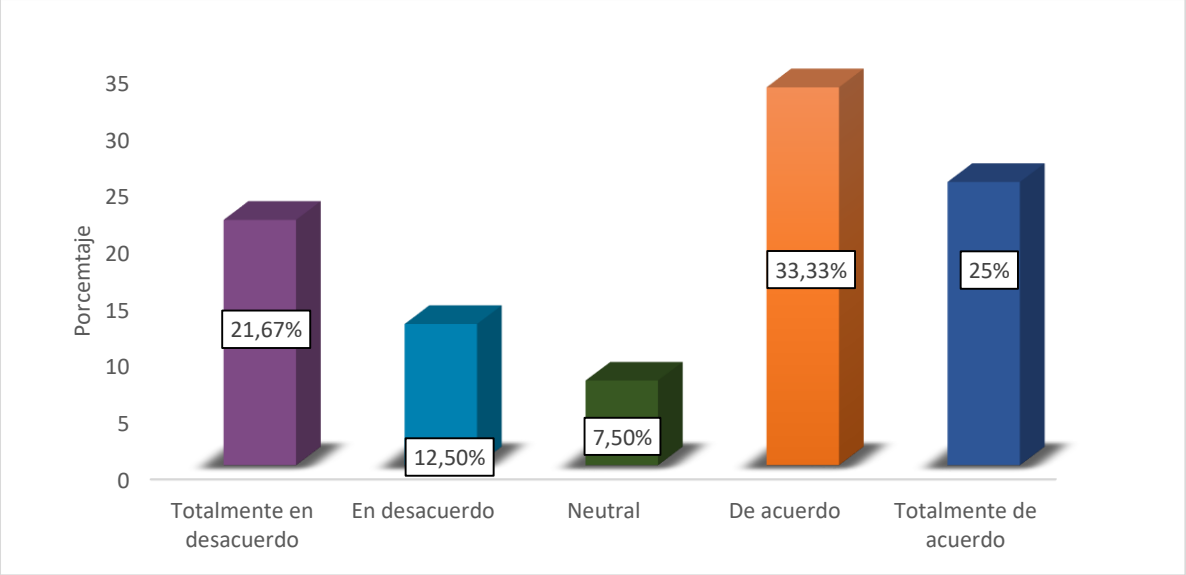
La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	21,67
En desacuerdo	15	12,50
Neutral	9	7,50
De acuerdo	40	33,33
Totalmente de acuerdo	30	25
Total	**120**	**100**

Nota. La tabla detalla el porcentaje de respuestas de cada uno de trabajadores ante la remuneración obtenida de acuerdo al desempeño logros que generan dentro de la empresa.

Figura 15

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros



Nota. En la siguiente figura se detalla un nivel alto de satisfacción de los trabajadores ante las remuneraciones que reciben por sus logros durante sus actividades laborales.

Análisis e interpretación

La figura refleja que las opiniones sobre si la remuneración está acorde al desempleo y logros están hacia una percepción positiva, el mayor porcentaje de respuestas corresponde a quienes están de acuerdo con un 33,33% y un 25% totalmente de acuerdo, lo que indica que su compensación guarda relación con sus logros, Sin embargo, un 21,67% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y por otro lado un 12,50% en desacuerdo lo que manifiesta insatisfacción respecto a la remuneración. Además, un 9.17% se posiciona de manera neutral lo que refleja que no se sienten recompensados de acuerdo con sus logros, por lo que se sugiere comunicar mejor las políticas salariales.

De acuerdo con el análisis, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la remuneración que reciben por su desempeño y logros, lo que les genera motivación. Esto se debe a que consideran que su esfuerzo es reconocido y compensado de manera justa, en función de la importancia de sus labores dentro de la empresa, una remuneración adecuada no solo fortalece el compromiso de los empleados, sino que también contribuye al éxito y estabilidad organizacional. Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados expresan insatisfacción con su salario, debido a que lo perciben como insuficiente en relación con sus responsabilidades, el esfuerzo requerido o las condiciones laborales. Cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo es apreciado y recompensado,

aumenta su lealtad hacia la empresa, favoreciendo la retención de talento y el desarrollo de un equipo altamente comprometido.

6.2. Resultados de Satisfacción Laboral

A continuación, se presentan las dimensiones que fueron consideradas en la encuesta aplicada a los trabajadores de la Florícola Sanbel Flowers CIA.LTDA. del cantón Latacunga. Para poder obtener el respectivo porcentaje de los indicadores por dimensión.

Tabla 19

Dimensiones del instrumento de satisfacción laboral

Encuesta 2. Satisfacción Laboral	Cantidad de ítems
Condiciones de trabajo y comodidad	3
Relaciones con el superior y gerente	2
Salarios y remuneraciones	2
Beneficios y servicios sociales	2
Reconocimiento del cargo	2
Trabajo en sí	2

Nota. En la tabla se detalla las diferentes dimensiones que posee el instrumento de satisfacción laboral.

7.2.1. Dimensión de Condiciones de trabajo y comodidad

Condiciones de trabajo y comodidad hace referencia a los factores relacionados con el entorno físico y emocional que influyen en la experiencia laboral de los colaboradores. Esta dimensión es clave para garantizar un ambiente cómodo que fomente la productividad y la satisfacción de los empleados.

Tabla 20

La limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada

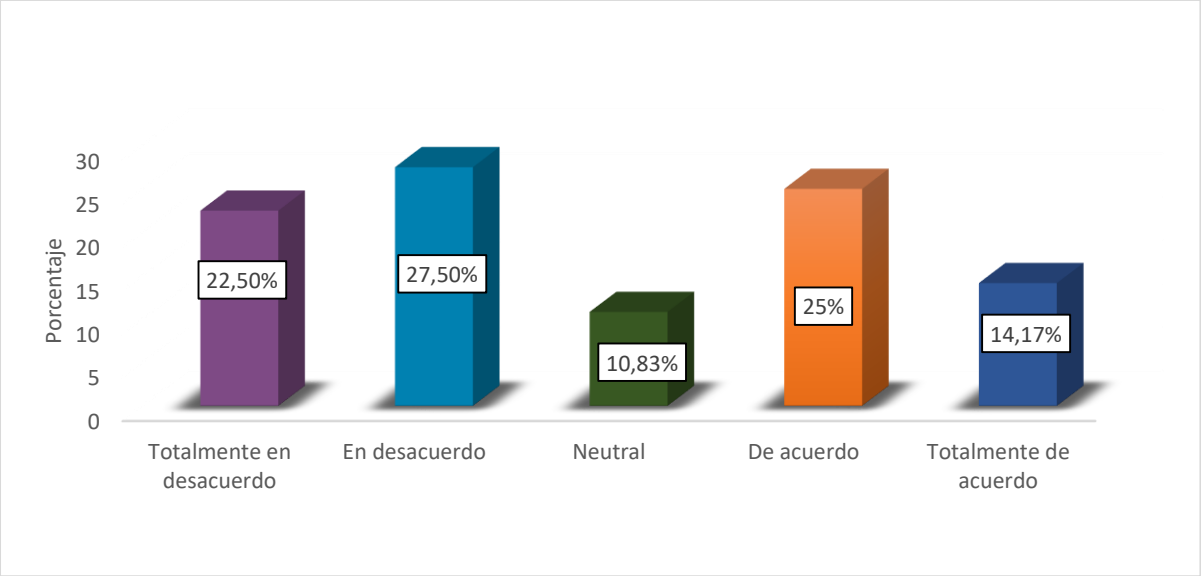
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22,50
En desacuerdo	33	27,50
Neutral	13	10,83
De acuerdo	30	25

Totalmente de acuerdo	17	14,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se determina el total de encuestados y el porcentaje de cada variable ante la adecuada limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo.

Figura 16

La limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada



Nota. En la figura se detalla el alto nivel de insatisfacción que tienen los trabajadores ante la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo dentro de la empresa.

Análisis e interpretación

Los resultados indican una percepción mayormente negativa en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada, con un 27.50% los trabajadores respondieron en Desacuerdo, mientras tanto con un 25% están de Acuerdo, con un 22.50% de respuestas están Totalmente en Desacuerdo, con un 14,17% dicen que están totalmente de Acuerdo y con un 10,83% se encuentran Neutral. En general, existe una clara inclinación hacia el Desacuerdo, aunque una parte significativa muestra opiniones favorables.

Los datos revelan que menos de la mitad de los encuestados está satisfecha con los niveles de limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo. Esta percepción positiva puede deberse a la existencia de protocolos de limpieza bien establecidos, un equipo de trabajo encargado de mantener regularmente las instalaciones en condiciones óptimas y el uso de productos y recursos adecuados para garantizar un ambiente saludable. Sin embargo, la

mayoría de los encuestados percibe que las instalaciones no se mantienen adecuadamente, ya que creen que la falta de mantenimiento constante, los recursos limitados o la ausencia de una supervisión efectiva en las tareas de limpieza contribuyen a la desorganización, lo que genera un entorno menos seguro y saludable.

Tabla 21

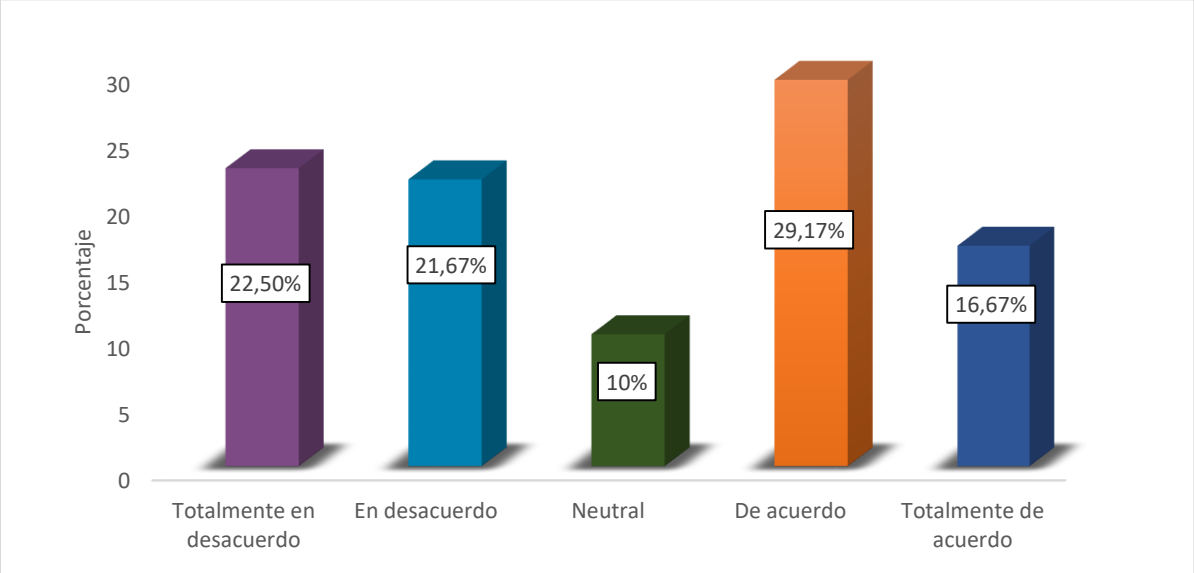
Está conforme con los turnos asignados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22,50
En desacuerdo	26	21,67
Neutral	12	10
De acuerdo	35	29,17
Totalmente de acuerdo	20	16,67
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el total de encuestados y el porcentaje de sus respuestas ante aceptación con los turnos asignados dentro de sus actividades laborales.

Figura 17

Está conforme con los turnos asignados



Nota. En la siguiente figura se detalla una postura positiva de los trabajadores antes la aceptación de los turnos asignados en su lugar de trabajo.

Análisis e interpretación

La mayoría de los trabajadores está conforme con los turnos asignados con un 29,17% manifiestan que están de Acuerdo, mientras que un 22,50% respondieron que están Totalmente en Desacuerdo, seguido con un 21,67% están en Desacuerdo, con un 16,67% están Totalmente de Acuerdo y con un 10% los trabajadores se encuentran Neutral. Esto indica que a pesar de la percepción positiva predomina ligeramente, existe un alto grado de desacuerdo que refleja una postura significativa entre los trabajadores.

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados está satisfecha con los turnos asignados, lo cual indica que el sistema de distribución actual es eficiente, esta satisfacción puede atribuirse a que los turnos están bien equilibrados y permiten a los empleados cumplir con sus responsabilidades laborales mientras mantienen un adecuado equilibrio con su vida personal. Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados expresa insatisfacción con los turnos asignados, lo que podría estar relacionado con la falta de flexibilidad en el sistema o con turnos que no se ajustan a sus preferencias o necesidades particulares. Estos trabajadores podrían verse afectados por turnos irregulares, la distribución desigual de las cargas de trabajo o la falta de consideración hacia sus circunstancias personales.

Tabla 22

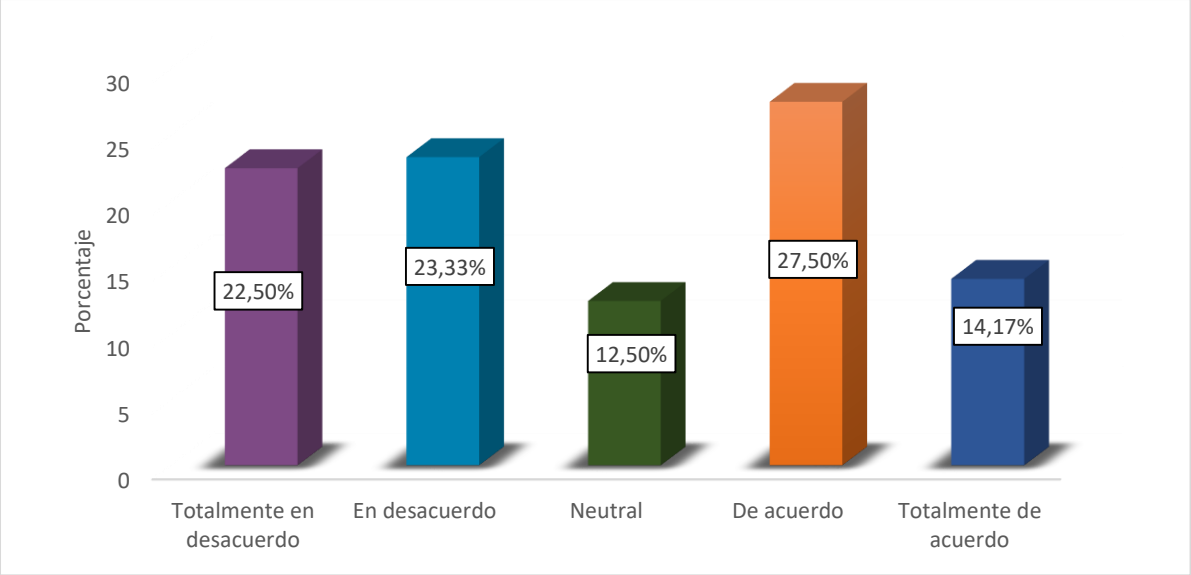
Está satisfecho con las condiciones de trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22,50
En desacuerdo	28	23,33
Neutral	15	12,50
De acuerdo	33	27,50
Totalmente de acuerdo	17	14,17
Total	**120**	**100**

Nota. La siguiente tabla representa el número total de encuestados y el porcentaje de sus respuestas ante la satisfacción sobre las condiciones laborales como aspectos locativos y elementos de trabajo.

Figura 18

Está satisfecho con las condiciones de trabajo



Nota. En la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de satisfacción de los trabajadores con las condiciones laborales como aspectos locativos y elementos de trabajo.

Análisis e interpretación

De los 120 encuestados sobre si está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, etc.) con un 27,50% están de Acuerdo, mientras que con un 23,33% se encuentran en Desacuerdo seguido con un 22,50% que están Totalmente en Desacuerdo, con un 14,17% respondieron Totalmente de Acuerdo y tan solo con 12,50% están Neutral. A pesar de que hay gran parte de respuestas positivas en su gran mayoría no se encuentra de acuerdo.

De acuerdo con la figura, se observa que menos de la mitad de los encuestados expresa su inconformidad con las condiciones laborales, lo que podría estar relacionado con factores como el mal estado de las instalaciones, la falta de recursos adecuados o la ausencia de políticas enfocadas en el bienestar de los trabajadores. Estos elementos contribuyen a generar un ambiente de trabajo poco motivador, lo que, a su vez, puede afectar negativamente el desempeño y la productividad de los trabajadores. Por otro lado, un porcentaje considerable de encuestados reconoce estar satisfecho con las condiciones laborales en su lugar de trabajo. Esta satisfacción puede atribuirse a factores como un entorno bien organizado, la disponibilidad de recursos adecuados y la implementación de prácticas que

priorizan el bienestar y la seguridad laboral, creando así un ambiente que facilita el rendimiento y la motivación del equipo.

6.2.2. Dimensión de Relaciones con el superior y gerente

Relaciones con el superior y gerente evalúa las interacciones entre los colaboradores y sus líderes inmediatos incluye aspectos como la confianza, el respeto y la capacidad de líder para motivar y reconocer el desempeño.

Tabla 23

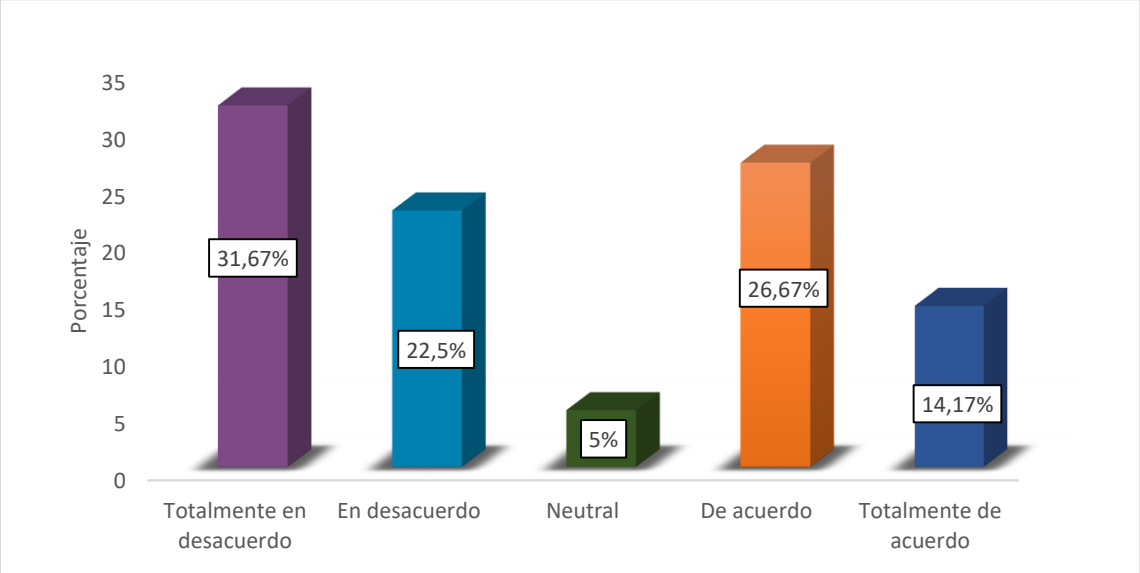
Considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	31,7
En desacuerdo	27	22,5
Neutral	6	5
De acuerdo	32	26,67
Totalmente de acuerdo	17	14,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla de detallo las diferentes variables a considerar en la encuesta a los trabajadores bajo la pregunta considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena.

Figura 19

Considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena



Nota. En la siguiente figura se determina un mayor porcentaje de insatisfacción de los trabajadores ante la comunicación relacionada con su jefe**.**

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que con un 31.67% Totalmente en Desacuerdo, mientas que con un 26,67% dicen que están de Acuerdo con un 22,50% están en Desacuerdo seguido con un 14,17% se encuentran Totalmente de Acuerdo y con un 5% se mantienen Neutral. De esta manera se puede evidenciar que predomina una percepción negativa sobre si considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena.

Según los resultados obtenidos, se observa que menos de la mitad de los encuestados está satisfecha con la comunicación con sus superiores, lo que podría deberse a diversos canales claros de comunicación o una accesibilidad de los líderes para interactuar con los trabajadores. Esto puede generar un sentimiento de conexión entre los trabajadores y la alta dirección, ayudando a intercambio de ideas. Por otro lado, un porcentaje mayor señala una ausencia de comunicación, lo que genera malentendidos o conflictos. Estas barreras pueden estar relacionadas con la falta de herramientas adecuadas para facilitar el intercambio de información, diferencias de enfoque o una comunicación unidireccional que no permite la participación de los empleados. La falta de fluidez en la comunicación impide conocer las verdaderas necesidades de los trabajadores, lo que puede ocasionar tensiones en el entorno laboral.

Tabla 24

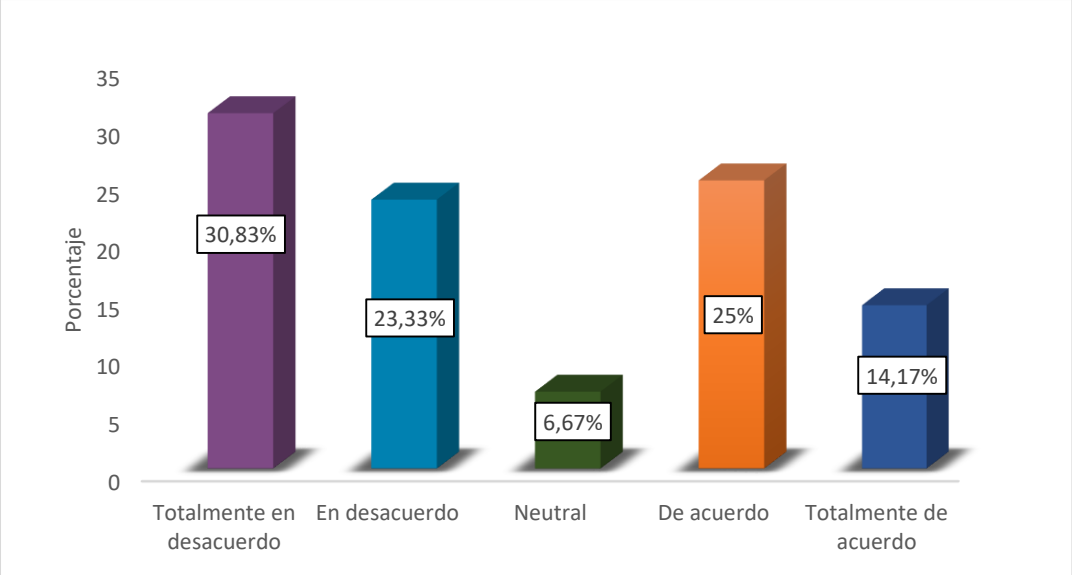
Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	30,83
En desacuerdo	28	23,33
Neutral	8	6,67
De acuerdo	30	25
Totalmente de acuerdo	17	14,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de su respuesta frente a la pregunta sus superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades.

Figura 20

Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades



Nota. En la siguiente figura se especifica el porcentaje relacionado con la insatisfacción ante la pregunta los supervisores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades**.**

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados revela que una gran mayoría de los encuestados están Totalmente en desacuerdo con un 30,83%, mientras que con un 25% manifiestan que están De Acuerdo seguido con un 23,33% están en Desacuerdo, con un 14,17% están Totalmente de Acuerdo y tan solo con un 6,67% se encuentran Neutral. Aunque hay gran parte de encuestados que están de Acuerdo predomina que los trabajadores se encuentran en Desacuerdo.

Según el análisis, más de la mitad de los trabajadores perciben que sus superiores no presten atención a sus necesidades, lo que genera insatisfacción laboral y dificulta su crecimiento profesional. Esta falta de atención puede deberse a la sobrecarga de trabajo de los superiores, la falta de tiempo para interactuar con los trabajadores, o una cultura organizacional que no fomenta una comunicación efectiva, como resultado, los empleados se sienten desconectados y desmotivados. Por otro lado, hay un porcentaje menos de la mitad donde manifiesta que los trabajadores se sienten satisfechos, debido a que sus necesidades son atendidas tienden a sentirse más valorados, lo que fortalece su compromiso con la organización. Esta atención contribuye a un ambiente laboral positivo, donde los trabajadores

se sienten respaldados y motivados, lo que impulsa su desempeño y favorece una mayor colaboración dentro de la empresa.

6.2.3. Dimensión de Salarios y remuneraciones

Salarios y remuneraciones hace referencia a la percepción de los colaboradores con respecto a las compensaciones económicas que recibe por su trabajo, incluye el salario base, beneficios adicionales, bonos e incentivos económicos.

Tabla 25

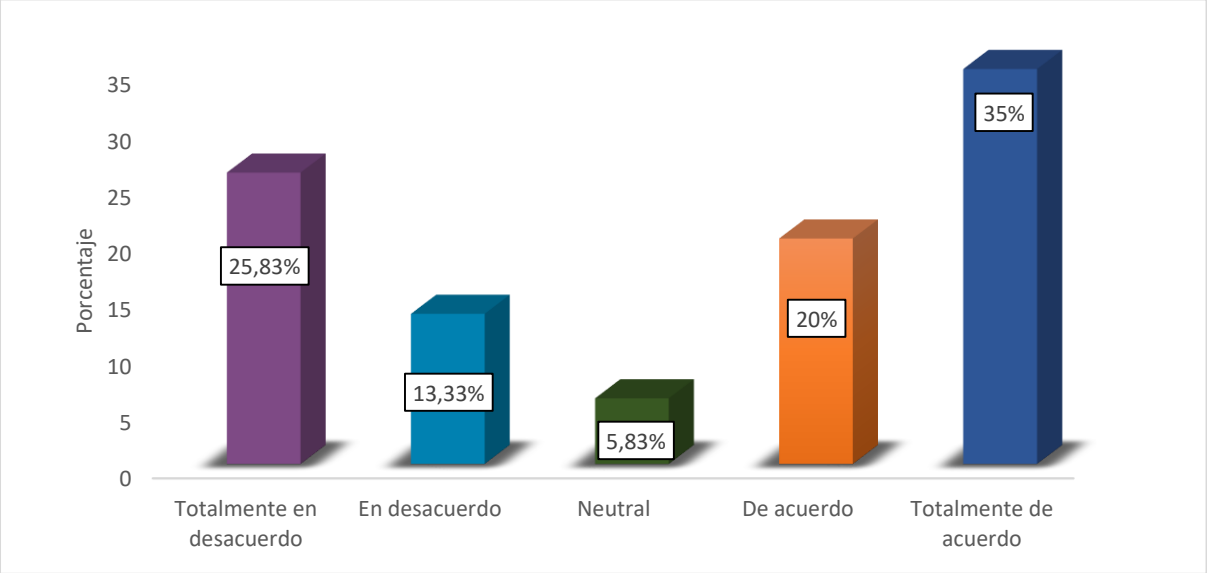
La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	25,83
En desacuerdo	16	13,33
Neutral	7	5,83
De acuerdo	24	20
Totalmente de acuerdo	42	35
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de las diferentes respuestas de los trabajadores ante la satisfacción del sueldo que reciben por el trabajo que realizan.

Figura 21

La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza



Nota. La siguiente figura determina el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores ante el sueldo que reciben por la realización de sus actividades.

Análisis e interpretación

De los 120 encuetados la mayoría con un 35% están Totalmente de Acuerdo con la cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza seguido con un 25,83% están Totalmente en Desacuerdo, mientras que con un 20% están de Acuerdo, con un 13,33% están en Desacuerdo y con un 5,83% se mantienen de manera Neutral. En general se puede evidenciar que en mayoría de trabajadores están en desacuerdo con la cantidad de remuneración que reciben por su trabajo.

Los datos revelan que una pequeña parte de los encuestados expresa insatisfacción con la cantidad de dinero que reciben como remuneración. Esta insatisfacción puede estar relacionada con factores como la falta de ajuste salarial a la experiencia, habilidades o tiempo invertido por los empleados, lo que podría generar sentimientos de injusticia. Por otro lado, más de la mitad de los encuestados se muestran conformes con la remuneración que reciben, lo que refleja la importancia de un salario justo. Un pago equitativo no solo beneficia a los trabajadores, al reconocer su trabajo de manera adecuada, sino que también contribuye al éxito de la empresa, ya que aumenta la motivación, la productividad y mejora la retención de talento. Una remuneración competitiva y justa fomenta un entorno laboral en el que los trabajadores se sienten valorados, lo que fortalece su compromiso y rendimiento.

Tabla 26

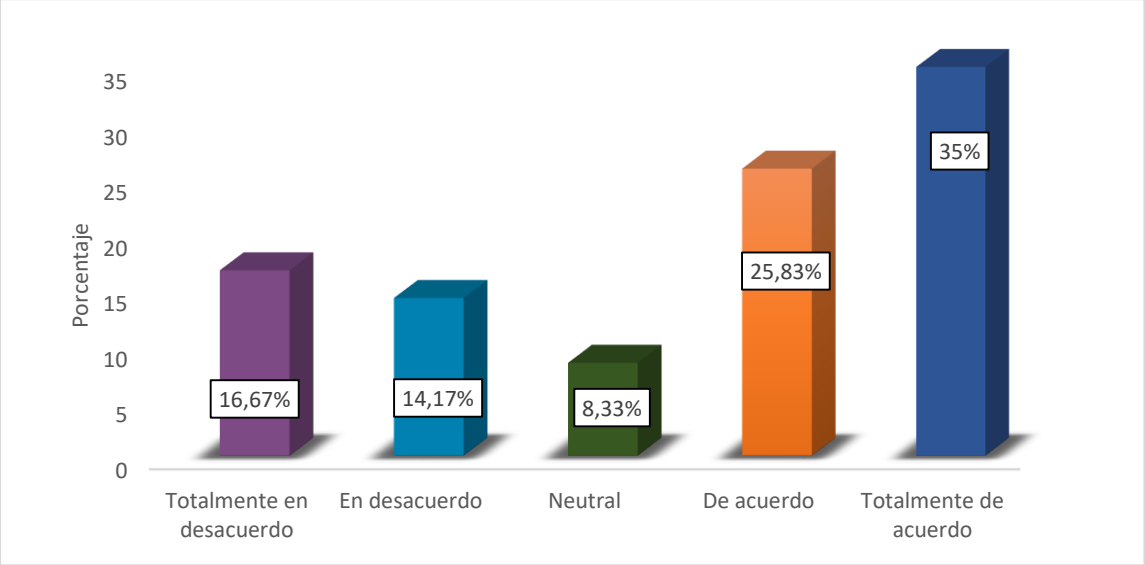
La empresa paga todos los recargos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	16,67
En desacuerdo	17	14,17
Neutral	10	8,33
De acuerdo	31	25,83
Totalmente de acuerdo	42	35
Total	**120**	**100**

Nota. La tabla muestra el número de encuestados y el porcentaje de sus respuestas ante el pago de horas extras en el lugar de trabajo.

Figura 22

La empresa paga todos los recargos



Nota. En la figura siguiente que determina que el mayor porcentaje de trabajadores reciben pagos extras durante sus actividades de trabajo.

Análisis e interpretación

La mayoría de encuestados expresan que la empresa paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras con un 35% están Totalmente de Acuerdo, seguido con un 25,83% están de Acuerdo, mientras que con un 16,67% dicen estar Totalmente en Desacuerdo, por otro lado, con un 14,17% dicen estar en Desacuerdo y con un 8,33% están Neutral.

A partir del análisis, se observa que más de la mitad de los trabajadores están satisfechos con los pagos por horas extras, ya que consideran que reciben una compensación justa por el tiempo adicional trabajado. Esta satisfacción puede estar relacionada con la percepción de equidad en la remuneración, así como con la posibilidad de incrementar sus ingresos, lo que refuerza su motivación y compromiso, favoreciendo un mejor desempeño y el éxito general de la empresa. Sin embargo, un porcentaje de trabajadores no está conforme con los pagos adicionales que reciben. Esto puede deberse a que sienten que su esfuerzo extra no es adecuadamente valorado o que el número de horas extras asignadas afecta su bienestar, generando agotamiento y, en consecuencia, disminuyendo su satisfacción laboral.

6.2.4. Dimensión de beneficios y servicios sociales

Beneficios y servicios sociales se refiere a los programas y recursos adicionales que la organización ofrece a sus colaboradores, incluye aspectos como seguro médico, actividades recreativas, contribuyendo así el desarrollo integral de los colaboradores.

Tabla 27

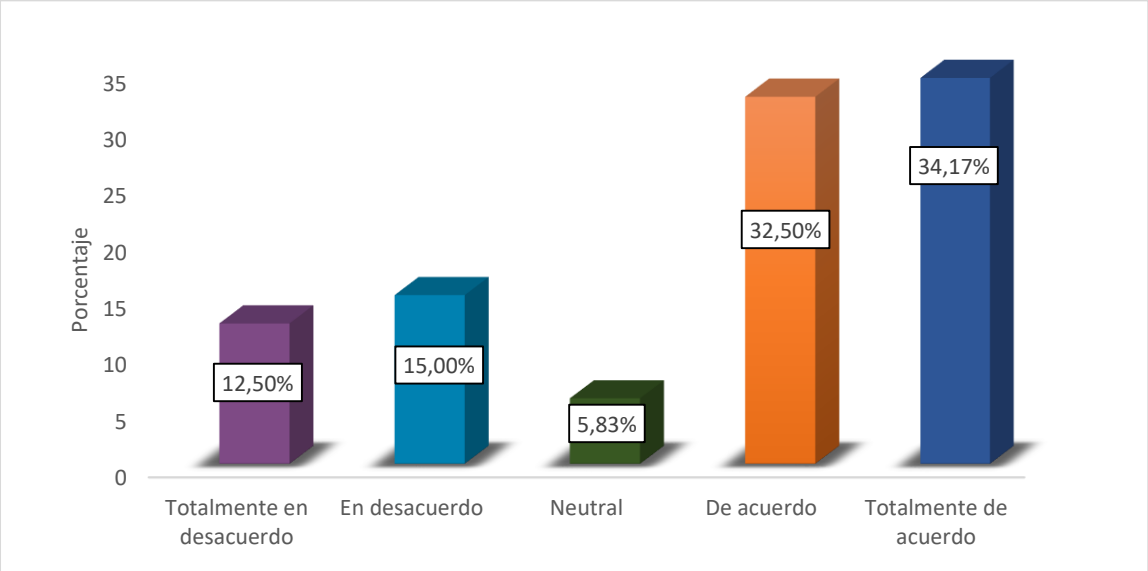
A la empresa le interesa su bienestar

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	12,50
En desacuerdo	18	15,00
Neutral	7	5,83
De acuerdo	39	32,50
Totalmente de acuerdo	41	34,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla de detalla el total de encuestados y el porcentaje de sus respuestas frente a los beneficios y servicios sociales que reciben dentro de la empresa.

Figura 23

A la empresa le interesa su bienestar laboral



Nota. En la siguiente figura se reconoce que la mayor parte de encuestados están de acuerdo con los beneficios que brinda la empresa.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos dicen que con un 34,17% están Totalmente de Acuerdo que a la empresa le interesa su bienestar, fechas importantes y actividades de integración seguido por un 32,50% dicen estar de Acuerdo, mientras que con un 15% manifiestan que estar en Desacuerdo, con un 12,50% están Totalmente en Desacuerdo y con el 5,83% se mantienen Neutral.

De acuerdo con la figura, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el bienestar laboral proporcionado por la empresa. Este enfoque en el bienestar no solo mejora la calidad de vida de los empleados, sino que también genera beneficios tangibles para la organización. Los trabajadores que se sienten emocionalmente equilibrados son más productivos, presentan menos ausencias y contribuyen a un ambiente de trabajo más saludable. Sin embargo, un pequeño porcentaje de trabajadores no está satisfecho con el bienestar laboral, lo que podría estar vinculado a la falta de programas o recursos específicos que atiendan sus necesidades emocionales o a la percepción de que la empresa no está satisfaciendo completamente sus expectativas en cuanto a bienestar.

Tabla 28

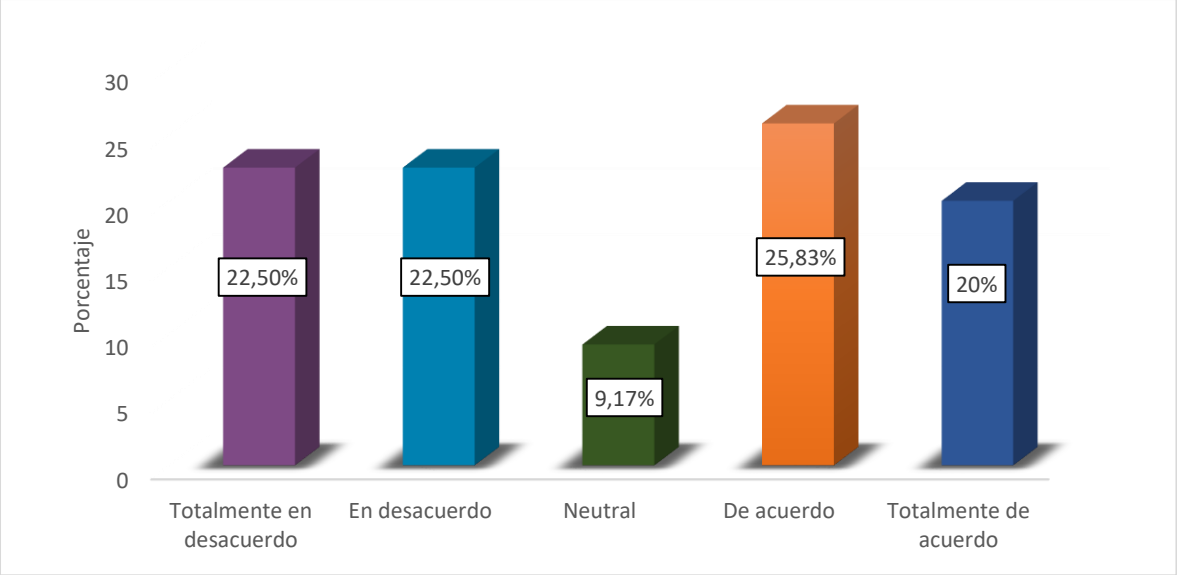
Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22,50
En desacuerdo	27	22,50
Neutral	11	9,17
De acuerdo	31	25,83
Totalmente de acuerdo	24	20
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalló de forma clara la frecuencia total, así como también el porcentaje de encuestados ante la pregunta recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares dentro de la empresa.

Figura 24

Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares



Nota. En la siguiente figura se detalla que el mayor porcentaje de encuestados están de acuerdo con el apoyo que reciben dentro de la empresa para solucionar problemas ya sean personales o familiares

Análisis e interpretación

De los 120 encuestados manifiestan que recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, circulo infantil, ascenso entre otras) con un 25,83% están de Acuerdo, mientras que con un 22,50% dicen estar Totalmente en Desacuerdo y en Desacuerdo, con un 20% Totalmente de Acuerdo y con un 9,17% se mantienen Neutral. En general, se puede observar que hay un equilibrio entre las posturas tanto positivas como negativas.

Según los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados se siente satisfecha con el apoyo que la empresa brinda para resolver problemas personales y familiares. Este apoyo contribuye al bienestar de los empleados, lo que mejora su experiencia laboral y fortalece su compromiso con la empresa. Los empleados que perciben este respaldo suelen estar más motivados y centrados, lo que genera un ambiente laboral positivo y productivo. No obstante, un porcentaje menor de los encuestados expresó insatisfacción respecto al apoyo recibido en este aspecto. Esta insatisfacción podría deberse a la falta de recursos adecuados, a la percepción de que el apoyo proporcionado no es suficiente, o a la ausencia de políticas claras que faciliten una mejor conciliación entre la vida laboral y personal.

6.2.5. Dimensión de Reconocimiento del cargo

Reconocimiento del cargo evalúa la percepción de los colaboradores sobre la importancia de otorgar roles y responsabilidades. Una gestión adecuada fortalece la motivación, compromiso impulsando el desempeño y sentido de pertenencia.

Tabla 29

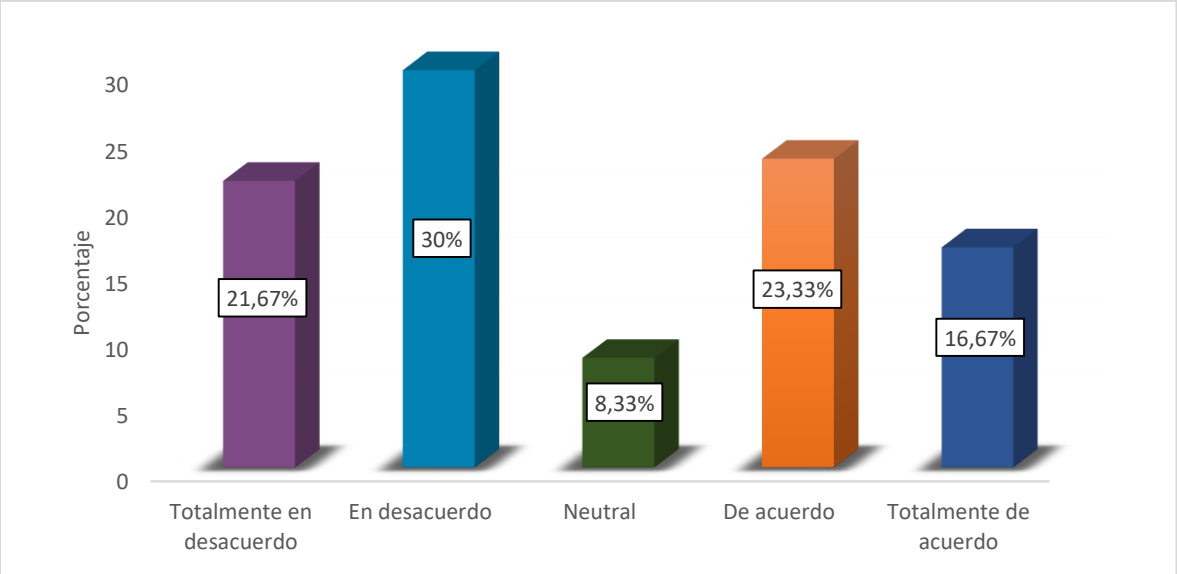
La inducción que recibe el cargo es suficiente para su desempeño laboral

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	21,67
En desacuerdo	36	30
Neutral	10	8,33
De acuerdo	28	23,33
Totalmente de acuerdo	20	16,67
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de la respuesta de cada trabajador sobre la inducción que recibe para la realización de actividades.

Figura 25

La inducción que recibe del cargo es suficiente para su desempeño laboral



Nota. La siguiente figura representa el nivel de insatisfacción que tiene los trabajadores ante la inducción que reciben debido a que no les ayuda a su desempeño laboral.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados con un 30% están en Desacuerdo, mientras que con un 23,33% dicen estar de Acuerdo seguido con un 21,67% que se mantiene Totalmente en Desacuerdo, con un 16,67% están Totalmente de Acuerdo y con un 8,33% se mantienen Neutral. De esta manera se puede evidenciar que en su mayoría predomina una percepción negativa, aunque existe una opinión positiva significativa.

A partir del análisis, se puede deducir que un bajo porcentaje de los encuestados está satisfecho con las inducciones proporcionadas por sus supervisores. Este aspecto positivo podría estar relacionado con la calidad y la relevancia de la inducción recibida, lo que les permite desempeñarse de manera adecuada en sus funciones. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores perciben un déficit en la inducción, lo que puede generar incertidumbre y una curva de aprendizaje más lenta. Una inducción efectiva es esencial, ya que mejora el rendimiento de los empleados, reduce las dudas iniciales y facilita su proceso de adaptación. Además, les proporciona una comprensión clara de las tareas y responsabilidades del cargo, lo que incrementa su seguridad, motivación y compromiso con la organización.

Tabla 30

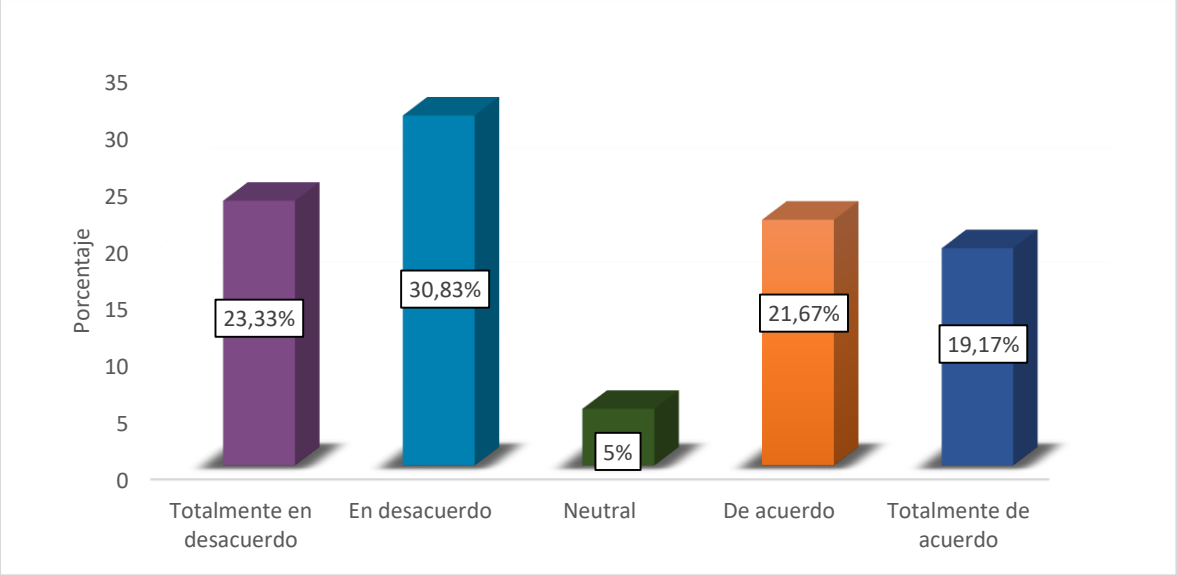
Se requiere de experiencia y conocimiento para la realización de sus funciones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	23,33
En desacuerdo	37	30,83
Neutral	6	5
De acuerdo	26	21,67
Totalmente de acuerdo	23	19,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la tabla se detalla de forma clara las variables que son evaluadas en la encuesta, así como también la frecuencia y el porcentaje de los encuestados frente a la experiencia y conocimiento que deben tener para la realizacion de sus funciones.

Figura 26

Se requiere de experiencia y conocimiento para la realización de sus funciones



Nota. En la siguiente encuesta se determina que el mayor porcentaje de encuestados no cuenta con experiencia ni conocimientos para la realización de sus funciones.

Análisis e interpretación

Los resultados indican una percepción con un 30,83% están en Desacuerdo seguido con un 23,33% están Totalmente en Desacuerdo, mientras que con un 21,67% manifiestan estar de Acuerdo, con un 19,17% dicen estar Totalmente de Acuerdo y con tan solo el 5% están Neutral. Reflejando que la mayoría tiene una percepción negativa, aunque una parte considerable piensa lo contrario.

Del total de encuestados, se puede determinar que una pequeña parte tiene claro las funciones que debe realizar en su lugar de trabajo porque han recibido una inducción efectiva y un seguimiento adecuado por parte de sus superiores, lo que les permite comprender claramente sus responsabilidades. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados revelan que no cuentan con la experiencia ni el conocimiento suficiente para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva debido a una capacitación insuficiente, falta de orientación o a la falta de oportunidades para adquirir nuevas habilidades necesarias en su rol. Esta falta de competencias y herramientas adecuadas impacta negativamente en la productividad, ya que los empleados no pueden completar sus tareas de forma eficiente ni con la calidad esperada.

6.2.6. Dimensión de trabajo en si

Trabajo en si hace referencia a la percepción del colaborador frente a las tareas que realiza. Incluye aspectos como las responsabilidades, la conexión del trabajo y la alineación con sus habilidades e intereses.

Tabla 31

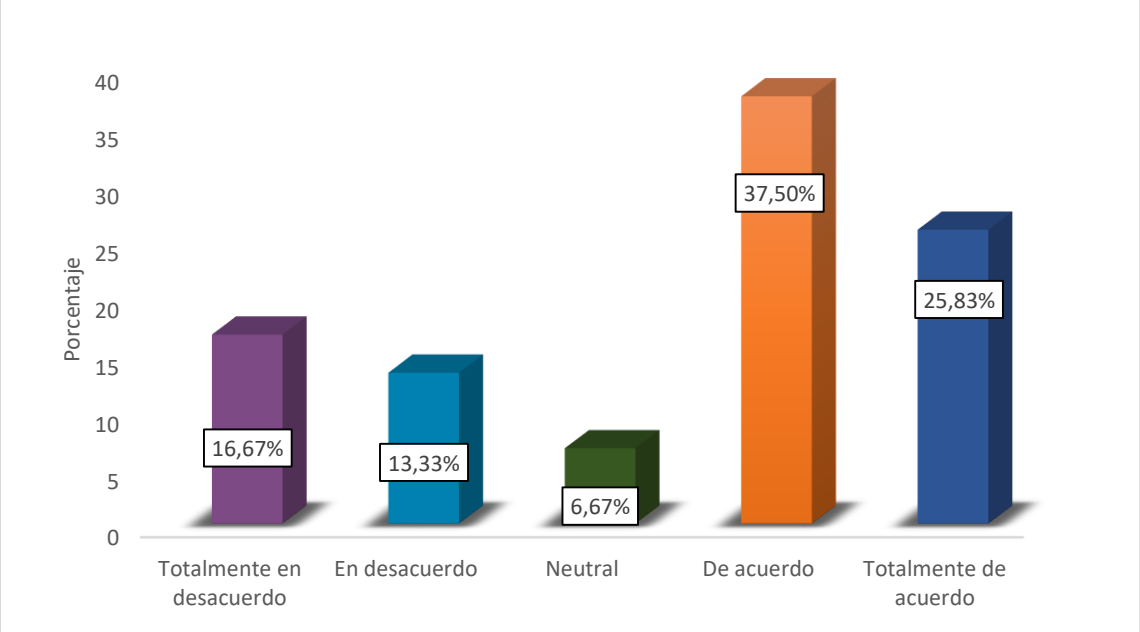
Tiene información clara y precisa sobre las actividades que debe realizar.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	16,67
En desacuerdo	16	13,33
Neutral	8	6,67
De acuerdo	45	37,50
Totalmente de acuerdo	31	25,83
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla la frecuencia y porcentaje total de los trabajadores ante la información cara y precisa de las actividades que debe realizar.

Figure 27

Tiene información clara y precisa sobre las actividades que debe realizar



Nota. En la siguiente figura se determina que el porcentaje mayor de encuestados tienen información clara sobre las actividades que deben realizar en su lugar de trabajo.

Análisis e interpretación

De los 120 encuestados con un 37,50% están de Acuerdo, mientras que con un 25,83% manifiestan estar Totalmente de Acuerdo, con un 16,67% están Totalmente en

Desacuerdo, seguido con un 13,33% están en Desacuerdo y con tan solo el 6,67% se mantienen Neutral.

A partir del análisis anterior, se puede concluir que la mayoría de los encuestados tienen información clara y precisa sobre las actividades que deben realizar, ya que la empresa ha implementado procesos efectivos de comunicación y asignación de tareas, proporcionando a los empleados una orientación adecuada desde el inicio y asegurando que comprendan bien sus responsabilidades. Sin embargo, un pequeño porcentaje no está satisfecho con la claridad de la información sobre las actividades que deben realizar, lo cual podría deberse a la falta de una comunicación eficaz, posibles ambigüedades en las instrucciones o a la ausencia de un proceso de orientación más estructurado, lo que genera confusión y dificulta el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades.

Tabla 32

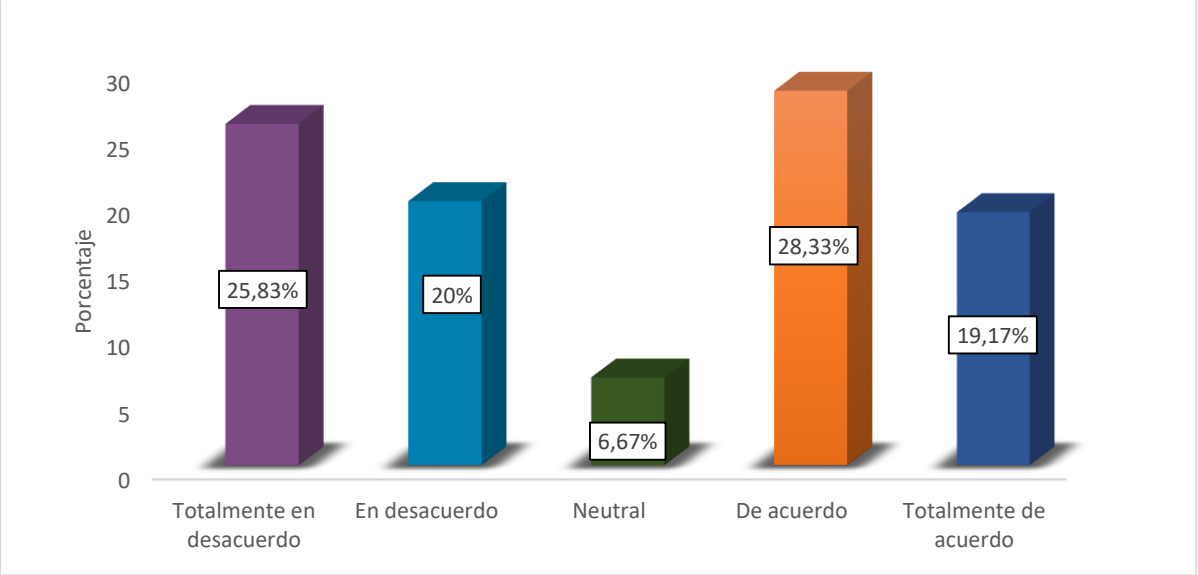
Se aprecia en el producto final el resultado de su trabajo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	25,83
En desacuerdo	24	20
Neutral	8	6,67
De acuerdo	34	28,33
Totalmente de acuerdo	23	19,17
Total	**120**	**100**

Nota. En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de los trabajadores donde se aprecia a producto final como resultado de su trabajo.

Figure 28

Se aprecia en el producto final el resultado de su trabajo



Nota. En la siguiente figura se detalla que el mayor porcentaje encuestados están satisfechos con el producto final que realizan debido a que corresponde al esfuerzo de su trabajo.

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados reveló que en gran parte de los encuestados están de Acuerdo con un 28,33%, mientras que con un 25,83% manifiestan que están Totalmente en Desacuerdo seguido con un 20% están en Desacuerdo, con un 19,17%estan Totalmente de Acuerdo y tan solo con un 6,67% se encuentran Neutral.

La mayoría de los encuestados expresa sentirse orgullosa del producto final, ya que refleja el esfuerzo y trabajo conjunto de todo el equipo. Esto indica que los empleados perciben que sus contribuciones están bien integradas en el resultado final. Sin embargo, un porcentaje de los encuestados está insatisfecho, ya que no sienten que sus aportes se reflejan adecuadamente en el producto final. Esta insatisfacción puede estar relacionada con la falta de reconocimiento o con la percepción de que sus contribuciones no son valoradas en su totalidad. Además, puede originarse por una retroalimentación inadecuada o la ausencia de un proceso de integración efectivo, donde los esfuerzos individuales no son claramente visibles ni apreciados en el resultado global, lo que genera frustración y desmotivación.

7. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CIA LTDA.

7.1. Análisis Externo (PESTEL)

7.1.1 Político

Los gobiernos de turno respaldan la actividad agrícola y el comercio exterior mediante subsidios, créditos o disminución en aranceles. En la industria florícola, naciones como Ecuador y Colombia han obtenido incentivos que les han permitido fortalecer su competitividad (Muñoz, 2020). Los mercados internacionales requieren estrictos estándares de calidad y normativas fitosanitarias, regulaciones como las del USDA en EE.UU o la UE pueden limitar el acceso a determinados mercados si no se cumplen sus exigencias (Rodríguez, 2021). Las regulaciones más rigurosas sobre el implemento de pesticidas, el uso del agua y el efecto ambiental pueden elevar los costos. Así mismo, ciertos países aplican aranceles a la importación de flores con el fin de resguardar su producción nacional (Dankers, 2021).

7.1.2. Económico

La globalización ha favorecido el crecimiento de la demanda de flores para eventos, decoración y obsequios, además, la expansión del comercio electrónico ha simplificado las exportaciones (Echeverri, 2020). Los países exportadores dependen de monedas extranjeras como el dólar o el euro, si la moneda local pierde valor los insumos importados se aumentan, y por otro lado, si se fortalece las flores pueden volverse menos competitivas en los mercados internacionales (Sarango, 2024). La inflación aumenta los costos de fertilizantes, pesticida y mano de obra, lo que impacta negativamente en la rentabilidad de los negocios (Sánchez, 2021).

7.1.3. Social

Según (Vera & Céspedes, 2022) en ocasiones especiales como San Valentín, el día de la madre y bodas la demanda de flores continua en aumento, asimismo, el interés por la decoración con flores naturales ha crecido en hogares y oficinas. En naciones con una fuerte tradición en la floricultura, existe experiencia en el cultivo, la cosecha y la logística de exportación lo que facilita la contratación de personal calificado (Escobar & Merchán, 2022).

7.1.3. Tecnológico

Innovaciones como la automatización de invernaderos, los sistemas de riego inteligente y los avances en conservación contribuyen a aumentar la productividad y recudir los costos (J. A. Cadena et al., 2024)**.** Las plataformas en línea han simplificado la venta

directa al consumidor y la exportación sin intermediarios, lo que ha incrementado la rentabilidad (Yuan, 2023).

7.1.4. Ecológico

El incremento de las temperaturas, las lluvias irregulares o las sequias impactan la calidad y cantidad de la producción, algunas zonas han sufrido perdida debido a heladas o lluvias fuertes (Robledo & Bayona, 2023). Certificaciones como Rainforest Alliance, Florverde Y Fair Trade permiten a las empresas destacarse en el mercado y llega a consumidores más comprometidos con el medio ambiente y los derechos laborales (Ortega, 2023).

7.1.5. Legal

Según Algunos países han reforzado las regulaciones sobre residuos de pesticidas y la huella de carbono, las empresas que no implementen prácticas sostenibles podrían perder mercados o enfrentar sanciones (Ministerio del Ambiente, 2022).

La creciente regulación sobre residuos de pesticidas y la huella de carbono está impulsando a las empresas a adoptar prácticas sostenibles. Aquellas que no lo hagan podrían perder acceso a mercados o enfrentar sanciones. Adaptarse a estas normas no solo evita riesgos, sino que también ofrece nuevas oportunidades comerciales al satisfacer las demandas de consumidores y gobiernos conscientes del medio ambiente.

Tabla 33

Análisis Externo

Componente	Distribución
Político	Incentivos gubernamentales Normativas de exportación Regulaciones ambientales Regulaciones arancelarias
Económico	Crecimiento en mercados internacionales Fluctuaciones del tipo de cambio Aumento de inflación
Social	Incremento de demanda de flores Mano de obra calificada
Tecnología	Avances Tecnológicos
Ecología	Cambios Climáticos Certificaciones ambientales y sociales

Legal	Normativas de exportación

Nota. Este cuadro proporciona un detalle preciso del análisis externo (PESTEL)

8. DISEÑO DE PROPUESTA

Tema: ESTRATEGIAS PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CIA LTDA.

8.1. Resumen Ejecutivo

La propuesta para la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA. de la provincia de Cotopaxi, estará apoyada en la formulación de estrategias que permitirán mejorar aspectos dentro del clima organizacional como: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, de igual manera la satisfacción laboral como: condiciones de trabajo y comodidad, relaciones con el supervisor y gerente, salarios y remuneraciones, beneficios y servicios sociales, trabajo en sí y reconocimiento del cargo en la empresa, fortaleciendo el bienestar de los empleados como su desempeño laboral.

A través del análisis realizado mediante la encuesta se realizó un diagnóstico que permitió generar estrategias alineadas a las necesidades de cada trabajador, asegurando que las acciones propuestas respondan de manera afectiva.

La implementación de estas estrategias tiene como objetivo lograr que los trabajadores se sientan motivados, valorados y comprometidos, contribuyendo a mejorar la productividad y competitividad de Sanbel Flowers CIA LTDA en el sector florícola.

8.2. Objetivos

8.2.1. General

Proponer estrategias para el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sanbel Flowers CIA LTDA.

8.2.2. Específicos

- Identificar las fortalezas y debilidades del clima organizacional y satisfacción laboral en Sanbel Flowers.CIA.LTDA.
- Desarrollar un plan de acción de las estrategias, acompañado de un presupuesto, que permita ejecutar de manera efectiva la propuesta.

8.3 Propuesta Clima Organizacional

8.4. Matriz FODA

Después de realizar la encuesta de clima organizacional a los trabajadores de la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA se obtuvo los datos internos de la empresa, como son las fortalezas y debilidades de la florícola, y los factores externos en la cual se toma en cuenta las oportunidades y amenazas que pueden enfrentar en su entorno, se logró obtener la siguiente información, que se encuentra detallada en el diagnóstico del proyecto de investigación.

Tabla 34

Foda

INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Compromiso con la organización. • Los productos y servicios son motivo de orgullo personal. • Brindar apoyo efectivo para solucionar problemas. • Organización adecuada para cada actividad de trabajo. • Normas y procedimientos de guías de trabajo bien definidos. • Trato laboral basado en la equidad y respeto. • Adecuada infraestructura.	• Crecimiento en mercados internacionales. • Incremento de demanda de flores. • Incentivos gubernamentales. • Crecimiento del comercio electrónico. • Avances tecnológicos. • Mano de obra calificada. • Certificaciones ambientales y sociales.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Bajo niveles de desempeño. • Carencia de reconocimientos por parte de los supervisores. • Escasez de actividades que fomenten el aprendizaje y desarrollo. • Bajo conocimiento de misión, visión y valores organizacionales. • Comunicación interna limitada entre los equipos. • Baja interacción con los niveles jerárquicos. • Inadecuada utilización de equipos de protección personal.	• Competencia local. • Fluctuaciones del tipo de cambio. • Cambios climáticos. • Normativas de exportación. • Regulaciones Ambientales. • Regulaciones arancelarias. • Aumento de inflación.

Nota. Esta tabla detalla una matriz FODA con fortalezas y debilidad obtenidas del instrumento y oportunidades y amenaza que puede tener la florícola en su entorno.

Interpretación

La empresa cuenta con fortalezas claves como el compromiso del personal, una infraestructura adecuada y un clima laboral basado en equidad. Sin embargo, enfrenta debilidades como el bajo desempeño, la falta de reconocimiento y escasa capacitación, lo que afecta la productividad, para superar estos retos internos es importante mejorar la comunicación y la gestión del talento.

En el entorno externo, existen oportunidades significativas como la expansión hacia mercados internacionales, avances tecnológicos e incentivos gubernamentales. Además, se considera como amenaza a la competencia, fluctuaciones de tipo de cambio y cambios climáticos, para ello se debe establecer estrategias de adaptación para mantener la estabilidad y aprovechar el potencial de crecimiento.

8.5. Análisis de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

Tabla 35

Matriz EFI

FORTALEZAS	PESO	VALOR	PONDERADO
Compromiso con la organización.	0,10	4	0,4
Los productos y servicios son motivo de orgullo personal.	0,09	3	0,27
Brindan apoyo efectivo para solucionar problemas.	0,08	4	0,32
Organización adecuada para cada actividad de trabajo.	0,07	4	0,28
Normas y procedimientos de guías de trabajo bien definidos.	0,06	4	0,24
Trato laboral basado en la equidad y respeto.	0,05	3	0,15
Adecuada infraestructura.	0,06	4	0,24
Pago de remuneraciones.	0,04	3	0,12
DEBILIDADES	**PESO**	**VALOR**	**PONDERADO**

Bajo niveles de desempeño.	0,10	1	0,10
Carencia de reconocimientos por parte de los supervisores.	0,08	2	0,16
Escasez de actividades que fomenten el aprendizaje y desarrollo.	0,07	2	0,14
Bajo conocimiento de misión, visión y valores organizacionales.	0,06	1	0,06
Comunicación interna limitada entre los equipos.	0,05	1	0,05
Baja interacción con los niveles jerárquicos.	0,05	2	0,1
Inadecuada utilización de equipos de protección personal.	0,04	2	0,08
	1,00		**2,71**

Nota. Esta tabla detalla el total de ponderado de la evaluación de factores internos (EFI).

Interpretación

Un puntaje total mayor a 2,5 indica que los factores internos son favorables en general. En este caso al realizar la matriz EFI en la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA se refleja un puntaje de 2,71 lo que significa que tiene más fortalezas que debilidades.

La florícola cuenta con gran compromiso de personal, además los productos y servicios generan orgullo lo que refuerza un sentido de pertenencia, motivación y un entorno laboral más eficiente y competitivo. Sin embargo, se perciben en áreas críticas como falta de reconocimiento por parte de los supervisores y de la misma manera escasez de comunicación interna.

8.6. Análisis de la Matriz de Evaluaciones de Factor Externo (EFE)

Tabla 36.

Matriz EFE

OPORTUNIDADES	**PESO**	**VALOR**	**PONDERADO**

Crecimientos en mercados internacionales.	0,13	4	0,52
Incremento de demanda de flores.	0,12	4	0,48
Incentivos gubernamentales.	0,10	3	0,3
Crecimiento de comercio electrónico.	0,07	4	0,28
Avances tecnológicos.	0,10	3	0,3
Mano de obra calificada.	0,08	4	0,32
Certificaciones ambientales y sociales.	0,05	3	0,15
AMENAZAS	**PESO**	**VALOR**	**PONDERADO**
Competencia local.	0,10	1	0,1
Fluctuaciones del tipo de dinero.	0,05	2	0,1
Cambios climáticos.	0,06	1	0,06
Normativas de exportación.	0,04	2	0,08
Regulaciones ambientales.	0,02	2	0,04
Regulaciones arancelarias.	0,03	1	0,03
Aumento de inflación.	0,05	1	0,05
	1,00		**2,81**

Nota. Esta tabla representa el total de ponderado de la evaluación de factores externo (EFE).

Interpretación

En este caso al realizar una matriz EFE se observa que el puntaje total de ponderado es 2.81 lo que significa que las oportunidades son mayores que las amenazas, lo que indica un entorno de crecimiento.

Las oportunidades más relevantes incluyen la expansión en mercados internacionales, el incremento en la demanda de flores y los incentivos gubernamentales, esto a su vez genera crecimiento en el sector florícola.

Por otro lado, las amenazas representan un riesgo menor en comparación con las oportunidades, la competencia local es el factor de mayor peso, lo que indica que el mercado necesita estrategias para poder diferenciarse de la competencia.

8.7. Matriz FODA Cruzada

Tabla 37
Matriz Cruzada

MATRIZ ESTRATEGICO DE FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Compromiso con la organización. F2. Los productos y servicios son motivo de orgullo personal. F3. Brindar apoyo efectivo para solucionar problemas. F4. Organización adecuada para cada actividad de trabajo. F5. Normas y procedimientos de guías de trabajo bien definidos. F6. Trato laboral basado en la equidad y respeto. F7. Adecuada infraestructura. F8. Pago de remuneraciones.	D1. Bajo niveles de desempeño. D2. Falta de reconocimientos por parte de los supervisores. D3. Escasez de actividades que fomenten el aprendizaje y desarrollo dentro de la organización. D4. Bajo conocimiento de misión, visión y valores organizacionales. D5. Comunicación interna limitada entre los equipos. D6. Falta de interacción con los niveles jerárquicos. D7. Inadecuada utilización de equipos de protección personal
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
O1. Crecimientos en mercados internacionales. O2. Incremento de demanda de flores. O3. Incentivos gubernamentales. O4. Crecimiento de comercio electrónico. O5. Avances tecnológicos. O6. Mano de obra calificada. 07. Certificaciones ambientales y sociales.	F1-O1. Realizar un estudio de nuevos mercados con personas comprometidas ampliando el mercado internacional con las distintas variedades de flores. F2-O4. Diseñar un catálogo digital exponiendo la variedad de flores potencializando el comercio electrónico. F5-O7. Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.	D7-07. Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección. D5-D6-O5. Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas. D3-O2. Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.
AMENZAS	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**
A1. Competencia local. A2. Fluctuaciones del tipo de dinero. A3. Cambios climáticos. A4. Normativas de exportación. A5. Regulaciones ambientales. A6. Regulaciones arancelarias. A7. Aumento de inflación.	F5-A1. Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente. F6-A1. Desarrollar campañas de reclutamiento destacando la cultura de equidad y respeto reduciendo el impacto de la competencia local en la atracción de talentos. F4-A5. Desarrollar capacitaciones sobre buenas prácticas sostenibles basada en el respeto por el medio ambiente, cumpliendo las normas de regulaciones ambientales y evitando sanciones.	D2-A1. Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal donde se genere un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado. D3-A4. Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001. D4-A7. Organizar talleres sobre la importancia de la cultura corporativa para que los trabajadores conozcan hacia donde esta proyecta la empresa y así cumplir con las normativas de exportación.

Nota. En esta tabla se detalla varias estrategias relacionadas al clima organizacional.

8.8. Análisis estratégico

Tabla 38
Análisis Estratégico

	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	IMPACTO		
	FO	**ALTO**	**MEDIO**	**BAJO**
F101	Realizar un estudio de nuevos mercados con personas comprometidas ampliando el mercado internacional con las distintas variedades de flores.		**X**	
F2O4	Diseñar un catálogo digital exponiendo la variedad de flores potencializando el comercio electrónico.	**X**		
F507	Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.	**X**		
	FA			
F5A1	Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente.	**X**		
F6A1	Desarrollar campañas de reclutamiento destacando la cultura de equidad y respeto reduciendo el impacto de la competencia local en la atracción de talentos.		**X**	
F4A5	Desarrollar capacitaciones sobre buenas prácticas sostenibles basada en el respeto por el medio ambiente, cumpliendo las normas de regulaciones ambientales y evitando sanciones.		**X**	
	DO			
D7O7	Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección.	**X**		
D5D6O5	Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas.	**X**		
D3O1O2	Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.	**X**		
	DA			
D2A1	Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal generando un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado.	**X**		
D3A4	Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001.	**X**		
DAA4	Organizar talleres sobre la importancia de la cultura corporativa para que los trabajadores conozcan hacia donde esta proyecta la empresa y así cumplir con las normativas de exportación.		**X**	

Nota. La siguiente tabla detalla el impacto (alto, medio y bajo) de cada estrategia.

8.9. Estrategias de clima organizacional

Al momento de realizar la matriz Foda cruzada, y un análisis estratégico se obtuvo estrategias de alto impacto las cuales están detallas por dimensiones de clima organizacional tales como son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

9.9.1. Estrategia de realización personal

Objetivo: Implementar un sistema de reconocimiento efectivo que incentive el desempeño del personal.

Estrategia 001: Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal generando un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado.

Meta: Ejecutar reconocimientos que valore el esfuerzo y logros del personal, logrando que al menos el 80% de los trabajadores se sientan más motivados y comprometido con la florícola.

Indicador: Registro de reconocimientos y encuestas de satisfacción laboral.

Tabla 39
Sistema de reconocimientos

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal generando un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado.	**ACTIVIDADES** • Definición de criterios de reconocimiento basados en desempeño, asistencia y productividad. • Creación de programas de incentivos como bonos económicos, días libres, reconocimientos públicos y capacitaciones gratuitas. • Desarrollo de eventos internos para la entrega de reconocimientos. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores de área. **RECURSOS** • Incentivos económicos y materiales. • Registro manual para evaluar el desempeño. • Material para reconocimiento (certificados, placas).

	• Espacios para eventos de premiación. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 500

Nota. La tabla representa de manera detalla la estrategia de un sistema de reconocimiento de logros.

Objetivo: Capacitar al personal en técnicas productivas mediante convenios con mercados internacionales.

Estrategia 002: Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.

Meta: Establecer al menos tres convenios con mercados internacionales, logrando capacitar al 80% del personal operativo en nuevas técnicas productivas.

Indicador: Registro de convenios y acuerdos comerciales.

Tabla 40

Convenios y capacitación sobre técnicas productivas

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.	**ACTIVIDADES** • Identificación de mercados internacionales con alta demanda de flores. • Contacto con empresas para establecer convenios de capacitación. • Diseño de un programa de formación en técnicas productivas. • Capacitaciones presenciales y virtuales con expertos. **RESPONSABLE** • Departamento de producción. • Recursos Humanos. **RECURSOS** • Plataformas de videoconferencias para capacitaciones. • Material didáctico (videos, presentaciones).

	• Consultores o expertos en técnicas productivas. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 1200

Nota. En la tabla se detalla la estrategia de capacitar al personal en técnicas productivas.

Objetivo: Capacitar al personal bajo la norma ISO 9001, asegurando la importancia de calidad y certificación.

Estrategia 003: Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001.

Meta: Lograr que al menos el 90% de personal capacitado aprueba las evaluaciones de conocimiento sobre la norma ISO 9001.

Indicador: Lista de asistencia y evaluación de capacitación.

Tabla 41
Capacitaciones de gestión de calidad

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001.	**ACTIVIDADES** • Elaboración de material didáctico y audiovisual sobre la norma ISO 9001. • Programación de taller teóricos y prácticos sobre gestión de calidad y mejora continua. • Realización de simulaciones de auditoría interna. • Aplicación de encuestas de satisfacción para medir la comprensión del programa. **RESPONSABLE** • Departamento de calidad. • Recursos Humanos. **RECURSOS** • Capacitadores especializados en ISO 9001. • Material audiovisual. • Espacios para capacitaciones

	• Documentación oficial sobre normas ISO 9001. **TIEMPO** 5 meses **PRESUPUESTO** $ 1000

Nota. En la siguiente tabla se detalla de manera clara y precisa la estrategia de capacitar al personal sobre normas ISO 9001

8.9.2. Estrategia de involucramiento laboral

Objetivo: Incrementar el conocimiento de la variedad de flores que oferta la florícola.

Estrategia 001: Diseñar un catálogo digital para dar a conocer la variedad de flores potencializando del comercio electrónico.

Meta: Lanzar el catálogo digital en el plazo de 2 meses y aumentar la venta en línea en un 15%.

Indicador: Número de visitas de la plataforma

Tabla 42

Diseño de catálogo digital

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Diseñar un catálogo digital exponiendo la variedad de flores potencializando el comercio electrónico.	**ACTIVIDADES** • Contratación de un diseñador para la elaboración de catálogo. • Fotografías profesionales de variedad de flores. • Elaboración de catálogo digital. • Publicación a través de redes sociales. **RESPONSABLE** • Equipo de ventas. • Gerente de marketing. **RECURSOS** • Diseñador. • Herramientas de diseño gráfico, cámara. • Redes Sociales. **TIEMPO**

	2 meses
	PRESUPUESTO
	$ 300

Nota. En la siguiente tabla se detalla de forma clara la estrategia de diseñar un catálogo para dar a conocer al público de la variedad de flores.

8.9.3. Estrategia de supervisión

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales.

Estrategia 001: Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.

Meta: Alcanzar un 90% de cumplimiento en autorías internas para la obtención de certificados ambientales y sociales.

Indicador: Informes de auditoría interna y lista de verificación.

Tabla 43

Programas de auditoría interna

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.	**ACTIVIDADES** • Definición de criterios de la auditoría interna. • Elaboración de una lista de verificación basada en estándares. • Inspección en las áreas de trabajo. • Identificación de oportunidades de mejora. • Presentación de informe con resultados y acciones de mejora. **RESPONSABLE** • Departamento de calidad. • Coordinador de certificaciones. **RECURSOS** • Manuales y normas de certificación. • Formatos de auditoría. • Personal Capacitado en autoría interna.

	TIEMPO 2 meses **PRESUPUESTO** $ 600

Nota. La tabla detalla de forma clara y precisa la estrategia de realizar programas de auditoría interna cumpliendo con los estándares de certificados ambientales y sociales.

Objetivo: Fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores con la florícola a través de redes sociales.

Estrategia 002: Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente.

Meta: Lanzar una campaña digital, logrando la participación de al menos 70 % de los trabajadores.

Indicador: Número de interacciones (me gusta, comentarios, compartidos) en las publicaciones de la campaña.

Tabla 44

Campañas en redes sociales

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente.	**ACTIVIDADES** • Diseño de estrategia de contenido en redes sociales. • Sesiones de fotos y videos con trabajadores. • Creación de publicaciones destacando historias y testimonios de trabajadores. • Realización de dinámicas y concursos para incentivar la participación. **RESPONSABLE** • Departamento de Marketing. • Recursos Humanos. **RECURSOS** • Cámara fotográfica. • Plataformas de diseño gráfico • Premios para concursos.

	• Redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok). **TIEMPO** 3 meses **PRESUPUESTO** $ 500

Nota. En la tabla se detalla la estrategia de crear campañas en redes sociales para compartir l orgullo por los productos.

8.9.4. Estrategia de comunicación

Objetivo: Mejorar la comunicación interna mediante la implementación de nuevas herramientas y canales de comunicación.

Estrategia 001: Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas.

Meta: Lograr que al menos el 80% del personal utilice activamente los canales de comunicación, reduciendo el tiempo de respuesta en la toma de decisiones.

Indicador: Encuesta de satisfacción del personal y reporte de tiempo.

Tabla 45

Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas.	**ACTIVIDADES** • Análisis de las principales barreras en la comunicación interna. • Selección de herramientas digitales adecuadas. • Apoyo de reuniones periódicas con todos los niveles. • Creación de un canal para sugerencias y retroalimentación. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores. **RECURSOS** • Plataformas digitales • Espacios para reuniones.

	TIEMPO
	4 meses
	PRESUPUESTO
	$ 800

Nota. En esta tabla se detalla la estrategia de implementar nuevas canales y herramientas de comunicación.

8.9.5. Estrategia de condiciones laborales

Objetivo: Capacitar a los trabajadores de la importancia de uso de equipos de protección.

Estrategia 001: Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección.

Meta: Realizar capacitaciones a los trabajadores logrando el 85% de comprensión sobre la importancia del uso de equipos de protección.

Indicador: Registro de asistencia a capacitaciones y evaluación de conocimientos.

Tabla 46

Capacitaciones sobre equipos de protección

PLAN DE ACCIÓN	
	ACTIVIDADES
ESTRATEGIA Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección.	• Elaboración de material visual y didáctico sobre el uso adecuado de equipos de protección personal. • Programación de sesiones de formación teóricas y prácticas. • Realización de simulacros y demostraciones en el área de trabajo. • Aplicación de evaluaciones para medir la comprensión de los trabajadores.
	RESPONSABLE
	• Recursos Humanos. • Supervisores de área.
	RECURSOS
	• Capacitadores externos.

	• Material audiovisual (videos, presentaciones). • Espacios para capacitaciones presenciales. • Equipo de protección personal para demostraciones. **TIEMPO** 3 meses **PRESUPUESTO** $ 700

Nota. La siguiente tabla detalla de forma clara y precisa la estrategia de desarrollar capacitaciones sobre el uso de equipos de protección.

8.10. Cronograma de actividades

Tabla 47.

Cronograma de actividades

N	Actividades	Tiempo de duración													
		Octubre-Abril (2023-2024)	**Marzo - Diciembre (2024)**	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
1	Diagnóstico de la situación														
2	Propuesta de estrategias														
3	Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal generando un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado.														
4	Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.														
5	Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001.														
6	Diseñar un catálogo digital para dar a conocer la variedad de														

	flores potencializando del comercio electrónico.														
7	Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.														
8	Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente.														
9	Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas.														
10	Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección.														

Nota. En la siguiente tabla se detalla de forma clara y precisa el cronograma de cada estrategia de clima organizacional.

8.11. PRESUPUESTO

Tabla 48.
Presupuesto clima organizacional

DIMENSIONES	ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO
REALIZACION PERSONAL	Establecer un sistema de reconocimiento de logros que motiven al personal generando un ambiente positivo para mantener la competitividad en el mercado.	$500
	Aprovechar el incremento de demanda de flores mediante la formación de convenios con mercados internacionales para capacitar al personal sobre técnicas productivas.	$1.200
	Desarrollar programas de capacitación sobre la importancia de la gestión de calidad del producto para dar cumpliendo a los estándares de las normas ISO 9001.	$1.000
INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	Diseñar un catálogo digital para dar a conocer la variedad de flores y potencializando del comercio electrónico.	$300
SUPERVISIÓN	Realizar programas de auditorías internas para verificar que las normas y procedimientos establecidos cumplan con los estándares exigidos por las certificaciones ambientales y sociales.	$600
	Crear campañas en redes sociales para que los trabajadores puedan compartir su orgullo por los productos, fortaleciendo la identidad de la marca y fidelización del cliente.	$500
COMUNICACIÓN	Implementar nuevas herramientas y canales de comunicación reduciendo las brechas jerárquicas y limitaciones entre personal para la toma de decisiones adecuadas.	$800

CONDICIONES LABORALES	Aprovechar la obtención de certificados ambientales y sociales para desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de uso de equipos de protección.	700
	TOTAL	**$5.600**

Nota. Presupuesto total de la variable clima organizacional

8.12. Propuesta Satisfacción Laboral

8.13. Matriz FODA

Tabla 49

Matriz FODA

INTERNO	**EXTERNO**
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Horarios laborales que promueven la satisfacción del personal. • Salarios equitativos. • Pago de recargos adicionales. • Bienestar laboral positivo. • Apoyo en sus problemas personales. • Actividades designadas correctamente. • Altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales.	• Crecimiento en mercados internacionales. • Incremento de demanda de flores. • Incentivos gubernamentales. • Crecimiento del comercio electrónico. • Avances tecnológicos. • Mano de obra calificada. • Certificaciones ambientales y sociales.
BEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Bajos estándares de limpieza, higiene y seguridad en el entorno laboral. • Insatisfacción con aspectos locativos y elementos de trabajo. • Limitaciones de comunicación efectiva con supervisores directos. • Baja atención a requerimientos y necesidades del personal.	• Competencia local. • Fluctuaciones del tipo de cambio. • Cambios climáticos. • Normativas de exportación. • Regulaciones Ambientales. • Regulaciones arancelarias. • Aumento de inflación.

• Incorrecta inducción para relación de actividades. • Ausencia de experiencia para relación de funciones.

Nota. La tabla detalla de forma clara y precisa el análisis interno (fortalezas y debilidades) como así también análisis externo (oportunidades y amenazas).

Interpretación

En el análisis FODA muestra que la organización cuenta con fortalezas claves, como condiciones laborales favorables, salarios equitativos y eficiencia operativa. Sin embargo, enfrenta debilidades internas relacionadas con higiene, seguridad y comunicación deficiente, las cuales pueden afectar el rendimiento y la satisfacción del personal.

Externamente, existen oportunidades como la expansión internacional, avances tecnológicos e incentivos gubernamentales, A su vez también existen las amenazas relacionadas con la competencia, fluctuaciones económicas y regulaciones, por lo que se requiere estrategias para asegurar la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

8.14. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

Tabla 50

Matriz EFI

FORTALEZAS	PESO	VALOR	PONDERADO
Horarios laborales que promueven la satisfacción personal.	0,13	4	0,52
Salarios equitativos.	0,12	4	0,48
Pago de recargos adicionales.	0,10	3	0,3
Bienestar laboral positivo.	0,11	4	0,4
Apoyo en sus problemas personales.	0,08	3	0,24
Actividades designadas correctamente.	0,10	3	0,3

Altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales.	0,07	4	0,32
DEBILIDADES	**PESO**	**VALOR**	**PONDERADO**
Bajos estándares de limpieza, higiene y seguridad en el entorno laboral.	0,06	1	0,06
Insatisfacción en aspectos locativos y elementos de trabajo.	0,05	2	0,1
Limitaciones de comunicación efectiva con supervisores directos.	0,05	1	0,05
Baja atención a requerimientos y necesidades del personal.	0,04	1	0,04
Incorrecta inducción para realización de actividades.	0,04	2	0,08
Ausencia de experiencia para realización de funciones.	0,05	1	0,05
	1,00		**2,94**

Nota. En la siguiente tabla se detalla de forma clara y precisa el valor de ponderación de la matriz de factores internos (EFI).

Interpretación

El puntaje total de 2,94 indica que la florícola posee una base sólida de fortalezas, siendo los horarios laborales, los salarios equitativos y bienestar laboral positivo como pilares más relevantes para la satisfacción del personal.

Las principales áreas de mejora están relacionadas con los bajos estándares óptimos de limpieza y seguridad, como también las limitaciones de comunicación efectiva con supervisores, estas debilidades podrían impactar negativamente en el rendimiento del personal.

8.15. Matriz FODA Cruzada

Tabla 51. *Matriz FODA Cruzada*

MATRIZ ESTRATEGICO DE FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Horarios laborales flexibles. F2. Salarios equitativos. F3. Pago de recargos adicionales. F4. Bienestar laboral positivo. F5. Apoyo en sus problemas personales. F6. Actividades designadas correctamente. F7. Altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales.	D1. Bajos estándares de limpieza, higiene y salubridad en el entorno laboral. D2. Insatisfacción en aspectos locativos y elementos de trabajo. D3. Limitaciones de comunicación efectiva con supervisores directos. D4. Baja atención a requerimientos y necesidades del personal. D5. Incorrecta inducción para realización de actividades. D6. Ausencia de experiencia para realización de funciones.
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
O1. Crecimientos en mercados internacionales. O2. Incremento de demanda de flores. O3. Incentivos gubernamentales. O4. Crecimiento de comercio electrónico. O5. Avances tecnológicos. O6. Mano de obra calificada. 07. Certificaciones ambientales y sociales.	F4-O2. Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporadas altas. F2-O6. Utilizar los salarios equitativos que se establece en el código de trabajo como atractivo diferencial para la captación y retención de la mano de obra calificada. F7-O1. Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.	D4-O5. Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos. D1-07. Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales. D5-O6. Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.
AMENZAS	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**
A1. Competencia local. A2. Fluctuaciones del tipo de dinero. A3. Cambios climáticos. A4. Normativas de exportación. A5. Regulaciones ambientales. A6. Regulaciones arancelarias. A7. Aumento de inflación.	F7-A1. Implementar programas de fidelización, para premiar a los clientes frecuentes y así diferenciarse de la competencia. F1-F6-A3. Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción. F2-A7. Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.	D2-A1. Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, evitando que los trabajadores busquen oportunidades en la competencia local. D4-A7. Desarrollar programas de incentivos no monetarios motivando el compromiso del personal sin afectar el aumento de precios de bienes y servicios. D2-A3. Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.

8.16. Análisis Estratégica

Tabla 52

Análisis Estratégico

	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	IMPACTO		
	FO	**ALTO**	**MEDIO**	**BAJO**
F4O2	Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporadas altas.	**X**		
F2O6	Utilizar los salarios equitativos que se establece en el código de trabajo como atractivo diferencial para la captación y retención de la mano de obra calificada.		**X**	
F7O1	Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.	**X**		
	FA			
F7A1	Implementar programas de fidelización, para premiar a los clientes frecuentes y así diferenciarse de la competencia.		**X**	
F1F6A3	Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción.	**X**		
F2A7	Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.	**X**		
	DO			
D4O5	Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos.	**X**		
D107	Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales.	**X**		
D5O6	Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.	**X**		
	DA			
D2A1	Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, evitando que los trabajadores busquen oportunidades en la competencia local.	**X**		

D4A7	Desarrollar programas de incentivos no monetarios motivando el compromiso del personal sin afectar el aumento de precios de bienes y servicios.		**X**
D2A3	Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.	**X**	

Nota. En la siguiente tabla se detalla el análisis estratégico de cada estrategia ya su impacto alto, medio y bajo.

8.17. Estrategias de Satisfacción Laboral

Al momento de realizar la matriz Foda cruzada, y un análisis estratégico se obtuvo estrategias de alto impacto las cuales están detallas por dimensiones de satisfacción laboral como son: condiciones de trabajo y comodidad, relaciones con el superior y gerente, salarios y remuneraciones, beneficios y servicios sociales, reconocimiento el cargo, trabajo en sí.

8.17.1 Estrategia de condiciones de trabajo y comodidad

Objetivo: Preparar a los trabajadores en las buenas prácticas de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 para la obtención de certificaciones ambientales y sociales.

Estrategia 001: Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales.

Meta: Cumplimiento en un 90% de los requisitos de la norma ISO 14001.

Indicador: Registro de asistencia y evaluación de conocimientos.

Tabla 53

Capacitación sobre estándares de normas ISO 14001

PLAN DE ACCIÓN	
	ACTIVIDADES
ESTRATEGIA Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para	• Diseño de un plan de capacitación en higiene y salubridad. • Implementación de protocolos en limpieza y buenas prácticas ambientales. • Evaluación del impacto de la capacitación en la producción y certificación.

cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales.	**RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Seguridad industrial. • Supervisores. **RECURSOS** • Material didáctico, instructores, normativa vigente. • Equipos de producción. • Encuestas, análisis del impacto. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 2000

Nota. En la siguiente tabla se detalla de manera clara y precisa de la estrategia de capacitar al personal sobre normas ISO 140001.

Objetivo: Optimizar las condiciones del entorno laboral generando espacios cómodos y agradables para los trabajadores aumentando la satisfacción laboral**.**

Estrategia 002: Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, evitando que los trabajadores busquen oportunidades en la competencia local.

Meta: Aumentar en un 50% la satisfacción del personal.

Indicador: Encuesta de satisfacción laboral y reporte de rotación del personal.

Tabla 54

Creación de espacios de trabajos agradables y cómodos

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, para evitar que los trabajadores busquen	**ACTIVIDADES** • Mejora de iluminación y ventilación en áreas de trabajo. • Habilitación de espacios para la alimentación con mejor infraestructura y comodidad. • Fomenta un ambiente de trabajo positivo a través de la comunicación y el reconocimiento. **RESPONSABLE**

oportunidades en la competencia local.	• Recursos Humanos. • Gerente. • Supervisores. • Mantenimiento. **RECURSOS** • Materiales. • Comedores equipados. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 2000

Nota. En esta tabla se detalla de forma clara y precisa de la estrategia de crear espacios de trabajo más agradables y cómodos para cada trabajador.

Objetivo: Reutilizar los residuos de flores mediante la implementación de compostaje, reduciendo el impacto ambiental.

Estrategia 003: Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.

Meta: Reutilizar al menos el 70% de los residuos florales y reducir en un 30% el uso de fertilizantes.

Indicador: Reporte de gestión de residuos y control de producción de compost.

Tabla 55

Uso de compost

PLAN DE ACCIÓN	
	ACTIVIDADES
ESTRATEGIA Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser	• Diseño de un plan de compostaje y definición de áreas de recolección. • Capacitación al personal sobre el proceso de compostaje. • Incorporación de contenedores para separación de residuos florales.

utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.	• Habilitación de un espacio adecuado para la producción de compost. **RESPONSABLE** • Área de producción. **RECURSOS** • Contenedores de recolección de residuos. • Herramientas para el compostaje. • Espacios adecuados para el proceso de compostaje. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 1200

Nota. En esta tabla se detalla de forma clara y precisa la estrategia de implementar el uso de compost para el cuidado del medio ambiente.

8.17.2. Estrategia de relaciones con el supervisor y gerente

Objetivo: Facilitar la comunicación entre los trabajadores y supervisores que permita expresar necesidad y requerimientos.

Estrategia 001: Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos.

Meta: Lograr que al menos el 70% de los trabajadores expresen sus necesidades a sus superiores.

Indicador: Número de solicitudes recibidas y métricas del uso de la aplicación.

Tabla 56

Aplicación para expresar necesidad y requerimientos

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA	**ACTIVIDADES** • Creación de un buzón de sugerencias. • Contratación de un equipo especializado en crear buzones de sugerencias. • Diseño de una interfaz amigable y fácil de usar. • Capacitación a los empleados en su uso.

Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos.	• Monitoreo de su uso y efectividad. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores. **RECURSOS** • Equipo para crear el buzón. • Material de capacitación • Espacios de capacitación. **TIEMPO** 4 meses **PRESUPUESTO** $ 800

Nota. En la siguiente tabla se detalla de forma clara y precisa la estrategia de implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos.

8.17.3. Estrategia de salarios y remuneraciones

Objetivo: Fomentar la estabilidad financiera de los trabajadores mediante la implementación de programas de ahorro interno.

Estrategia 001: Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.

Meta: Establecer un programa de ahorro interno en 4 meses, lograr la participación de al menos 60% de trabajadores.

Indicador: Base de datos de inscripción y registros financieros.

Tabla 57

Programa de ahorro interno

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA	**ACTIVIDADES** • Diseño de un modelo de ahorro interno con normas claras. • Capacitación a los trabajadores sobre la importancia de ahorro.

Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.	• Aplicación de descuentos voluntarios por nómina para el ahorro. • Monitoreo del impacto del programa periódicamente. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Área financiera. **RECURSOS** • Plataformas o sistema de gestión de ahorro. • Material Informativo para capacitaciones. • Asesores financieros. **TIEMPO** 4 meses **PRESUPUESTO** $ 800

Nota. En la siguiente tabla se detalla de manera clara y precisa le estrategia de programas de ahorro interno para los trabajadores.

8.17.4. Estrategias de beneficios y servicios sociales

Objetivo: Reducir el estrés y agotamiento de los trabajadores mediante pausas activas y buena alimentación durante el incremento de la demanda de flores.

Estrategia 001: Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporada alta.

Meta: Reducción del estrés y agotamiento en un 30%.

Indicador: Encuesta de bienestar laboral y reportes de ausentismo por estrés y agotamiento.

Tabla 58

Programa de bienestar laboral

PLAN DE ACCIÓN
ACTIVIDADES
• Implementación de pausas activas durante la jornada de trabajo. • Creación de espacios de descanso adecuado.

ESTRATEGIA Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporada alta.	• Mejora de la alimentación que sea más nutritiva y balanceada. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores. **RECURSOS** • Espacios adecuados. • Alimentos saludables. • Mobiliario. **TIEMPO** 4 meses **PRESUPUESTO** $ 1000

Nota. La siguiente tabla detalla de manera clara la estrategia de realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores.

8.17.5. Estrategia de reconocimiento del cargo

Objetivo: Implementar un manual de inducción a cada actividad laboral garantizando la mano de obra calificada.

Estrategia 001: Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.

Meta: Reducir en un 25% errores operativos debido a las inducciones de cada actividad.

Indicador: Registro de asistencia y evaluación de conocimientos adquiridos en la inducción.

Tabla 59

Programa de inducción a nuevos colaboradores

PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIA Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.	**ACTIVIDADES** • Elaboración de un manual de inducción a cada actividad de trabajo. • Desarrollo de entrenamientos prácticos en cada área de trabajo. • Ejecución de capacitaciones de actualización y retroalimentación. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores. • Capacitadores. **RECURSOS** • Encuestas, talleres prácticos. • Sala de capacitaciones. **TIEMPO** 5 meses **PRESUPUESTO** $ 800

Nota. La siguiente tabla detalla de manera clara y precisa la estrategia de diseñar programas de inducción de cada una de las actividades

8.17.6. Estrategia de trabajo en si

Objetivo: Mejorar la eficiencia de producción mediante turnos estratégicos y programación de actividades considerando las condiciones climáticas.

Estrategia 001: Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción.

Meta: Reducción en las interrupciones de producción por las condiciones climáticas en un 40%.

Indicador: Requisito de cumplimiento de turnos y reporte de incidencias climáticas.

Tabla 60

Turnos estratégicos

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción.	**ACTIVIDADES** • Desarrollo de un plan de contingencia para las lluvias, heladas o las altas temperaturas. • Ajuste de turnos de trabajo según las condiciones climáticas previstas. • Capacitación al personal en la adaptación de las condiciones climáticas. **RESPONSABLE** • Recursos Humanos. • Supervisores. • Mantenimiento y logística. **RECURSOS** • Equipos de protección climática. • Manuales y guías sobre condiciones climáticas. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 800

Nota. En la siguiente tabla se detalla de manera clara y precisa la estrategia de planificar turnos de acuerdo con las condiciones climáticas.

Objetivo: Mejorar la eficiencia en la entrega de productos finales, asegurando tiempo de entrega competitivos.

Estrategia 002: Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.

Meta: Alcanzar un 95% de cumplimiento en los tiempos de entrega a mercados internacionales.

Indicador: Reporte de cumplimiento de entregas.

Tabla 61

Altos niveles de eficiencia en la entrega del producto

PLAN DE ACCIÓN	
ESTRATEGIA Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.	**ACTIVIDADES** • Implementación de un sistema de monitoreo de envíos en tiempo real. • Creación de alianzas estratégicas con empresas de transporte confiable. • Capacitación al personal en gestión de tiempos y eficiencia. • Realización de auditorías periódicas para evaluar tiempos de entrega. **RESPONSABLE** • Departamento de comercio internacional. • Supervisores de producción. **RECURSOS** • Software de rastreo y gestión logística. • Empresas de transporte. • Manuales y guías de optimización de tiempo. **TIEMPO** 6 meses **PRESUPUESTO** $ 1500

Nota. En la siguiente tabla se detalla de manera clara y precisa la estrategia de destacar los niveles de eficiencia en la entrega de los productos en los mercados internacionales.

8.18. Cronograma de actividades

Tabla 62.
Cronograma de actividades satisfacción laboral

N	Actividades	Tiempo de duración													
		Octubre-Abril (2023-2024)	**Marzo - Diciembre (2024)**	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
1	Diagnóstico de la situación														
2	Propuesta de estrategias														
3	Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales.														
4	Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, evitando que los trabajadores busquen oportunidades en la competencia local.														
5	Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.														
6	Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus														

	necesidades y requerimientos.														
7	Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.														
8	Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporada alta.														
9	Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.														
10	Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción.														

11	Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.														

Nota. En esta tabla se detalla de manera clara y precisa el cronograma de actividades de la variable satisfacción laboral.

8.19. PRESUPUESTO

Tabla 63
Presupuesto satisfacción laboral

DIMENSIONES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
CONDICIONES DE TRABAJO Y COMODIDAD	Capacitar al personal sobre estándares de limpieza, higiene y salubridad para cumplir con la norma ISO 14001 facilitando la obtención de certificados ambientales y sociales.	$2.000
	Crear espacios de trabajos más agradables y cómodos, evitando que los trabajadores busquen oportunidades en la competencia local.	$2.000
	Implementar el uso de compost con el propósito de reutilizar los residuos de flores para que puedan ser utilizados como fertilizantes impulsando el cuidado del medio ambiente.	$1.200
RELACIONES CON EL SUPERVISOR Y GERENTE	Implementar una aplicación para que los trabajadores expresen sus necesidades y requerimientos.	$800
SALARIOS Y REMUNERACIONES	Implementar programas de ahorro interno para los trabajadores, permitiendo la estabilidad financiera en momentos de crisis económica.	$800
BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES	Realizar programas de bienestar laboral reduciendo el estrés y agotamiento de los trabajadores durante el incremento de demanda de flores en temporada alta.	$1.000

RECONOCIMIENTO DEL CARGO	Diseñar un programa de inducción, asegurando que los nuevos colaboradores adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos para realizar las actividades correctamente.	800
TRABAJO EN SI	Planificar turnos estratégicos y mejorar la programación de actividades de acuerdo con las condiciones climáticas evitando así interrupciones en la producción.	$800
	Destacar los altos niveles de eficiencia en la entrega de productos finales consolidándose en los mercados internacionales, garantizando tiempos de entrega competitivos y sobresalientes.	1500
	TOTAL	**$10.900**

Nota. Presupuesto total de la variable satisfacción laboral

9. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS

Tabla 64

Matriz de Seguimiento de estrategias

ESTRATEGIA:		FECHA DE REVISIÓN:	
RESPONSABLE	%	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:		RESPONSABLE ESTRATEGIA:	

10.IMPACTOS

10.1. Impacto Económico

Desde una perspectiva económica, la ejecución de estrategias para el clima organizacional y satisfacción laboral en Sanbel Flowers CIA LTDA, tiene potencial en la productividad y rentabilidad de la florícola. La capacitación del personal y optimización de procesos laborales permitirá reducir errores operativos en un 25 % disminuyendo fallas de producción.

Al fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores, la florícola logrará reducir la rotación del personal, así mismo la implementación de incentivos ayudará a mantener un equipo comprometido lo que produce una mayor calidad del producto y un incremento en la competitividad de la empresa dentro del sector florícola.

Este impacto no solo beneficiara a la florícola, sino que generara un efecto positivo en la economía local al garantizar empleos estables y fomentar el desarrollo de la comunidad.

10.2. Impacto Ambiental

El plan propuesto busca mejorar la sostenibilidad ambiental centro de la florícola Sanbel Flowers CIA LTDA, mediante la implementación de prácticas ecológicas en sus actividades. La optimización del uso de recursos y la gestión adecuada de residuos permitirán reducir el desperdicio de materiales, alineándose con normativas ambientales y estándares de certificaciones como ISO 14001.

Al fomentar estrategias de reducción de desechos, la florícola contribuirá a la disminución del impacto ecológico de sus actividades. Este enfoque no solo ayudará a la empresa en términos de responsabilidad social, sino que también responderá a las expectativas de clientes, y mercados internacionales que valoran las prácticas responsables con el medio ambiente.

10.3. Impacto Social

Al desarrollar este plan de estrategias en Sanbel Flowers CIA LTDA, posee un impacto social significativo debido a que ayuda a optimizar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores. A través de la ejecución de reconocimientos y espacios más cómodos, se espera reducir los niveles de estrés y mejorar la satisfacción laboral en un 30 %.

Otro aspecto clave es el fortalecimiento del sentido de pertenencia dentro de la florícola lo que brindara nuevas oportunidades de desarrollo, y los trabajadores se sentirán más valorados y escuchados. Estas acciones no solo favorecerán a los trabajadores, sino que ayudan a la reputación de la florícola destacando lugar de trabajo comprometido con el bienestar del personal.

11.CONCLUSIONES

- La revisión teórica y bibliográfica ha proporcionado una base sólida para entender la conexión entre el clima organizacional y satisfacción laboral incluyendo aspecto como la motivación laboral y el desempeño de cada empleado. El clima organizacional se refiere a la percepción de los trabajadores sobre su entorno de trabajo, además se ha demostrado científicamente que un ambiente laboral positivo tiene un impacto directo en la productividad y satisfacción laboral.

- El análisis realizado evidenció que existen áreas de mejora en el conocimiento del clima organizacional y satisfacción laboral, especialmente en lo relacionado con el reconocimiento del desempeño, la comunicación interna y la equidad en la distribución de incentivos. Además, se identifica fortalezas en el compromiso del personal con la organización, las deficiencias en estos aspectos pueden afectar la retención de talento y satisfacción general en los empleados.

- A partir del diagnóstico se propuso una estrategia integral para optimizar el ambiente laboral y fortalecer la motivación del personal. Esta incluye la ejecución de programas de aprendizaje en comunicación y la aplicación de técnicas que fomenten la participación y el sentido de pertenencia en la empresa además la propuesta está acompañada de un plan de acción con actividad concretas y un presupuesto de referencia para su implementación.

12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con el análisis una variedad de teorías que expliquen en profundidad la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. La incorporación de estudios de caso y una revisión bibliográfica actualizada contribuirá a una comprensión más rigurosa y fundamentada sobre como estos factores influyen en el desempeño y bienestar de los trabajadores.

- Se sugiere la implementación efectiva de las estrategias propuesta para mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral, ya que su correcta aplicación puede influir positivamente en la percepción de los trabajadores. Esto a su vez, contribuirá a un aumento en el compromiso, la productividad y la cohesión entre los equipos de trabajo, reflejándose en un mejor desempeño laboral y en la optimización de procesos.

- Se recomienda que en las organizaciones se implemente un sistema de evaluación periódica del clima organizacional y satisfacción laboral. Este proceso permitirá medir el impacto de las estrategias previamente aplicadas, identificar áreas de mejora y realizar ajustes oportunos que promuevan un entorno de trabajo más favorable. La aplicación de estas evaluaciones garantizará la eficacia de las iniciativas dirigidas al fortalecimiento del ambiente laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana, O. L., Hernández-González, M. del S., Aguirre, D. E., & Hernández, S. (2021). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *17*(2), 91-96. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24969

Almeida, C. (2024). *Análisis de las relaciones diplomáticas entre la Unión Europea y Ecuador luego de la firma del Tratado Multipartes*. http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6613

Alvarado, A., & Argüello, N. R. (2020). FACTORES HIGIÉNICOS Y MOTIVADORES EN UNA AGENCIA AUTOMOTRIZ DEL ESTADO DE SINALOA. *Ra Ximhai*, *14*(Esp.3), 207-222. https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064013/html/index.html

Alvarado, J. (2020). *Modelo para evaluar las condiciones de trabajo en empresas del sector floricultor. República del ecuador*. https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62069

Armas, Y. M., Llanos, M. D. P., & Traverso, P. A. (2020). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad Tecnológica ECOTEC. https://doi.org/10.21855/librosecotec.26

Atalaya, M. (2022). *SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD*. https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/?utm_source=chatgpt.com

Barreras, C. (2021). *Satisfacción laboral: Equilibrio entre esfuerzo y recompensa*.

Cadena, J. A., Díaz, M. F., Lema, M. B., & Pardillo, T. B. (2024). PERSPECTIVAS Y DESAFÍOS DE LA FLORICULTURA HACIA UNA VISIÓN DE FUTURO SOSTENIBLE. *Revista de Investigación Cientifica Huamachuco*, *2*(2), Article 2. https://doi.org/10.61709/5byche66

Cadena, M. (2024). *De la hacienda al agronegocio: Estudio de caso en la comunidad de San Agustín de Callo, provincia de Cotopaxi* [masterThesis, Quito, Ecuador : Flacso Ecuador]. http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/21733

Calderon, D. S., & Palma, H. E. (2024). *Ausencia parental y el estado socioemocional de los adolescentes del Sector El Mirador de la Parroquia 10 de Noviembre, cantón Ventanas, Provincia de Los Ríos* [bachelorThesis, BABAHOYO: UTB, 2024]. http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15954

Cañola, C. J., Franco, V., Rodas, E., Gutiérrez Garcia, L. M., & Chaverra, M. (2020). *Factores de insatisfacción laboral que afectan el bienestar mental. Una propuesta para fortalecer el sistema de el sistema de bienestar laboral en la organización*. https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/826

Caraveo, M. del C. S. (2021). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, *10*(27), Article 27. https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402

Carpio, J. P. R., Herrera, R. A. A., Carpio, K. C. R., & Vásquez, Á. B. M. (2020). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246

Chiang, M., Hidalgo, J. P., & Fuentes, N. (2021). *Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales*. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573010

Chiliquinga, J. Y. (2024). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del gobierno autónomo descentralizado Municipal Intercultural—Gadmic del cantón Pujilí*. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40735

Corichi, A., Hernandez, T., & García, R. (2020). *El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresa*. https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html

Dankers, C. (2021). *Las Normas Sociales Y Ambientales, la Certificacion Y El Etiquetado de Cultivos Comerciales (Documentos de la Fao Sobre Productos Basicos Y Com)*. Food & Agriculture Org.

Dávila, R. C., Corzo, E. del C. A., Nizama, J. L. R., & Paredes, C. E. G. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(5), Article 5. https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42

De los Cobos, S., & Beltran, J. (2021). *Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos | Desarrollo Gerencial*. https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3010

Echeverri, A. (2020). *Cultivo de flor crisantemos para la exportación en la Vereda Llano Grande, Municipio de Salento, Departamento del Quindío*. https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/5180

Escobar, S. L., & Merchán, A. Y. (2022). *Clúster de las empresas florícolas de la provincia del Carchi y la comercialización internacional de las rosas* [UPEC]. http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1569

Fajardo, C., & Nivia, M. (2020). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación «Guía de conceptos y saberes»*. Editorial Tadeo Lozano.

Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, *3*(8), Article 8. https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084

Figueroa, M. L., Toala, S. P., & Quiñones, M. del P. (2020). El Marketing Mix y su incidencia en el posicionamiento comercial de las Pymes. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, *5*(12), 309-324. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042548

Franco, J. (2024). *Evaluación del Ambiente Laboral en la empresa Seguridad Acrópolis ubicada en el municipio de Bucaramanga*. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/66459

García, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1.ª ed.). Editorial Universidad Católica de Colombia. https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020

GISMA, G. (2023, noviembre 16). *LA IMPORTANCIA DE TENER UN BUEN ESPACIO DE TRABAJO*. Grupo GISMA. https://grupogisma.com/grupogisma-importancia-tener-buen-espacio-trabajo/

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* [Text.Chapter]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. https://doi.org/10.35622/inudi.b.073

Hannoun, G. (2021). *Satisfacción laboral* [Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas]. https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/

Hoyos, N. L., Lopera Suárez, S. J., Moreno Daza, D., Oviedo Cantillo, S. Y., & Patarroyo Martínez, J. L. (2021). *Factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores de IDC Inversiones S.A.S. de la ciudad de Medellín*. https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6287

Lazzati, S. (2020). *Liderazgo Gerencial*. Ediciones Granica.

Lopez, I. (2020). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*.

Maron, L. G., & Diaz, C. D. (2024). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Ilo 2024. *Universidad José Carlos Mariátegui*. https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3293

Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2021). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers.

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2024). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* [Text.Chapter]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. https://doi.org/10.35622/inudi.b.080

Ministerio del Ambiente. (2022). *Sector florícola del Ecuador será el primero del país en convertirse en carbono neutro – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. https://www.ambiente.gob.ec/sector-floricola-del-ecuador-sera-el-primero-del-pais-en-convertirse-en-carbono-neutro/

Molina, A. J. (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala,prestadora de servicios de valor agregado en Telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la cuidad de Guatemala*.

Montalván, Y. G. (2024). *Las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta.* [Thesis]. https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5740

Muñoz, S. G. (2020). *Problemas y retos del sector exportador ecuatoriano ante la proliferación de restricciones comerciales ambientalistas* [masterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2745

Navarrete, M., Vera, L., & Zambrano, G. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, *9*(2), Article 2. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337

Neusa, G., Jiménez, J. F., & Navarrete, E. (2023). Riesgo laboral y sus patologías ocupacionales derivadas en el sector florícola de Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, *29*(2), 421-431. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920560

Ortega, L. G. (2023). *Evaluación de la sustentabilidad ambiental en el cultivo florícola del sector Samilpamba, parroquia Tanicuchí, provincia de Cotopaxi.* http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11424

Palma, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Páramo, B. P. (2020). *La Investigación en Ciencias Sociales: Tecnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.

Pazmiño, J. A. (2020). *Clima laboral en el sector florícola, del cantón Latacunga.* http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7402

Pillagua, C. F., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *XV*(28). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007

Prieto, P. G. (2023). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* [bachelorThesis, Universidad de Medellín]. https://repository.udem.edu.co/handle/11407/160

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2020). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, *3*(9), 33-51. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903

Ricalde, M. de G. B. (2021). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.

Robledo, & Bayona. (2023). *Percepción del cambio climático y estrategias de adaptación en sistemas agroalimentarios de Facatativá, Cundinamarca | Luna Azul*. https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/lunazul/article/view/9566

Rodríguez, D. (2021). *Mercado de los Estados Unidos: Guía para identificar los principales requisitos exigidos para el ingreso de productos agrícolas frescos y procesados*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). https://repositorio.iica.int/handle/11324/7342

Rodriguez, S. M. (2020). *El Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/d3635d05-7f0e-48a6-82c4-2756e919d24b/www.dspace.uce.edu.ec

Ronquillo, B. (2020). *Clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo cia ltda*. http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/14857

Sanchez, V. del C. (2021). *Aplicación de un sistema de costos por procesos en la florícola "Flores Toacaso S.A" en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio*

del 2013, ubicado en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga parroquia Toacaso. http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5097

Sarango, D. F. (2024). *Análisis comparativo entre el dólar y euro, y su impacto en la balanza comercial en el Ecuador, año 2020-2022*. http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/23136

Slack. (2024). *¿Qué es la satisfacción laboral? - Blog Slack ES*. Slack. https://slack.com/intl/es-es/blog/collaboration/satisfaccion-laboral-que-es-factores-y-como-medirla-y-mejorarla

Vadillo, M. T. P. (2023). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. ESIC Editorial.

Vera, J. P., & Céspedes, A. (2022). *Proyecto de evaluación para la exportación de flores ecuatorianas a la ciudad de Miami EEUU* [Thesis, ESPOL. FCSH.]. http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24238

Yuan, D. (2023). *Cómo exportar productos españoles a China mediante Ecomerce*. https://uvadoc.uva.es/handle/10324/63817

Zapata, F. X. (2023). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores agrícolas.* http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11521