



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

**División de Administración Turística y
Mercadotecnia**

**Competencias personales y sociales en el contexto laboral de una empresa
de fumigación**

Tesis

**Para obtener el grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales**

Presenta

Mario Melchor Marín Canché

Director(a)

M.C. María de Jesús Moo Canul

Asesores

Mtro. Carlos Alonso Estrella Carrillo

Dr. Romano Gino Segrado Pavón

Mtra. Nubia Berenice Castro Castillo

Mtra. María de Lourdes Moo Canul



Cozumel, Quintana Roo, México, octubre de 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

Con fundamento en los artículos 4, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45 del Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, los miembros del Comité de supervisión de la **tesis** denominada: “**Competencias personales y sociales en el contexto laboral de una empresa de fumigación**”, elaborado por la C. **Mario Melchor Marín Canché** (matrícula 02-04714), otorgamos nuestra anuencia y aprobación al documento de tesis presentado, como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TESIS

DIRECTORA: Mtra. María de Jesús Moo Canul

SUPERVISOR: Mtro. Carlos Alonso Estrella Carrillo

SUPERVISOR: Dr. Romano Gino Segrado Pavón

SUPERVISORA: Mtra. Nubia Berenice Castro Castillo

SUPERVISORA: Mtra. María de Lourdes Moo Canul



COZUMEL QUINTANA ROO, MÉXICO, OCTUBRE DE 2024

Resumen

El presente trabajo aborda el impacto de las competencias personales y sociales en el ambiente laboral de una empresa de fumigación, Fumicoz. En el Capítulo 1, se presenta el tema, se revisan antecedentes relevantes y define el problema de investigación. Se establecen los objetivos y la pregunta de investigación, justificando la importancia del estudio.

El Capítulo 2 presenta la revisión de literatura sobre el desarrollo de competencias, inteligencia emocional, satisfacción laboral, y el clima organizacional. Se analiza cómo estos influyen en el desempeño y bienestar en el entorno laboral. También se proporciona un marco contextual de Fumicoz, incluyendo datos generales, ubicación, características, sector, productos, clientes, misión, visión y valores.

En el Capítulo 3, se detalla el diseño de la investigación, incluyendo los informantes, instrumentos y procedimientos utilizados para el análisis de la información.

El Capítulo 4 examina cómo las competencias personales y sociales impactan el ambiente laboral en Fumicoz. Se destacan tres competencias personales: empatía, resiliencia y eficacia. La empatía facilita las relaciones interpersonales, la resiliencia ayuda a enfrentar desafíos y la eficacia mejora el desempeño laboral. Además, se analizan las competencias sociales como comunicación efectiva, trabajo en equipo y gestión de conflictos, fundamentales para un clima organizacional positivo. El capítulo revela que estas competencias influyen directamente en la satisfacción y el rendimiento laboral, con una correlación significativa entre habilidades desarrolladas y percepción de satisfacción profesional. A través de una perspectiva autoetnográfica y observaciones cualitativas, se reflexiona sobre cómo estas competencias enriquecen la comprensión de la cultura organizacional de Fumicoz y los aprendizajes obtenidos al ingresar al ámbito laboral, subrayando su importancia para el éxito profesional y la adaptación en el entorno de trabajo.

El Capítulo 5 y 6 se incluye la discusión y conclusiones, donde se interpretarán los resultados y se ofrecerán conclusiones basadas en la investigación.

Palabras clave: Competencias personales y sociales; Satisfacción profesional; Cultura organizacional

Agradecimientos

A mis padres

En primer lugar, agradezco a mis padres, quienes me cuidaron y, dentro de sus posibilidades, se esforzaron por darme una educación. A pesar de la distancia, siempre me han demostrado su apoyo en lo que me dediqué a emprender, en este caso, la universidad. Gracias a ellos son quien soy, en cuanto a mi personalidad, esmerándome en ser una persona correcta, igual o mejor que ellos en la vida. Siempre serán mi ejemplo a seguir.

A mi tutor

No tengo palabras para agradecer a quien me animó y ayudó a culminar este proyecto, no le he sido fácil y por ello le admiro, agradezco su experiencia, comprensión, paciencia y amor a su profesión, gracias por ser de igual manera un ejemplo para mí, demostrando una vez más que el trabajo y dedicación dan frutos.

A todos mis docentes

Son muchos los docentes que han formado parte de mi camino universitario; algunos ya no están en este mundo terrenal, pero les recuerdo con cariño por su atención hacia mi persona. Tuve la fortuna de no recibir nunca una palabra de desaliento y de ser tratado siempre con amabilidad. Siempre serán una parte importante de este camino que está a punto de concluir.

A mis compañeros

A todos ellos que se cruzaron en mi camino, solo les puedo decirles gracias. Son un ejemplo de lo que significa ser y llamarse universitarios. Con su dedicación, muchas veces contagiaron disipar mi apatía que pude sentir en algún momento. Les deseo lo mejor en sus vidas.

Gracias a la casa de estudios

Por último, agradezco a la universidad por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y gestión, permitiendo que tenga las bases solidas que serán aplicadas en mi transitar profesional.

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios, por darme la fuerza necesaria para poder culminar esta meta.

A mis padres, María Magdalena y Gaspar, por todo lo que han hecho por mí, motivándome a seguir adelante.

A mis hermanos, José Gaspar y Fátima, quienes, a pesar de no contar con el mayor físicamente, nunca han dejado de demostrar su apoyo.

A mi tía Fidelia y mi primo Reyes, quienes siempre han estado conmigo desde mi niñez. Gracias por ayudarme en todo momento.

A mi directora, María, y a quienes participaron en la revisión y aprobación de esta tesis. A toda la universidad, y a quienes forman parte de ella: administrativos y docentes.

Contenido

Declaración de originalidad.....	III
Carta de cesión de derechos.....	IV
Resumen	V
Agradecimientos.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Capítulo 1. Introducción.....	1
1.1 Presentación del tema	1
1.2 Antecedentes	2
1.3 Definición del problema	2
1.4 Objetivo(s)	3
1.5 Pregunta de investigación	4
1.6 Justificación	4
Capítulo 2. Revisión de la literatura	6
2.1 Desarrollo de competencias y desempeño laboral en empresas	6
2.1.1 Desarrollo de competencias personales y sociales	6
2.1.2 Inteligencia emocional y compromiso laboral.....	7
2.1.3 Satisfacción laboral y <i>engagement</i>	8
2.2 Clima organizacional y gestión del bienestar	9
2.2.1 El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral	9
2.2.2 Gestión de la felicidad y bienestar subjetivo	10
2.3 Marco contextual de la empresa de fumigación	12
2.3.1 Datos generales.....	12
2.3.2 Ubicación y características del local	12
2.3.3 Sector y tamaño de la empresa	13
2.3.4 Reseña histórica.....	14
2.3.5 Productos, el servicio y clientes	15
2.3.6 Misión, visión y valores.....	21
2.3.7 Clientes principales.....	22
Capítulo 3. Diseño de la investigación	25
3.1. Informantes	25
3.2. Instrumentos.....	25

3.3. Procedimientos.....	27
3.4. Procedimientos para el análisis de la información.....	28
Capítulo 4. Resultados.....	30
4.1 Manifestación y desarrollo de competencias personales	30
4.1.1 Empatía.....	30
4.1.2 Resiliencia	31
4.1.3 Eficacia	32
4.2 Contribución de competencias sociales al ambiente laboral.....	34
4.2.1 Comunicación efectiva, trabajo en equipo y gestión de conflictos en Fumicoz.....	34
4.2.2 Mejora del ambiente laboral a través de estas competencias	35
4.3 Factores que influyen en la satisfacción y desempeño laboral	36
4.3.1 Perspectiva desde las competencias personales y sociales en Fumicoz	36
4.3.2 Relación entre competencias desarrolladas y percepción de satisfacción profesional	38
4.4 Análisis desde la autoetnografía y observación cualitativa	40
4.4.1 Reflexiones personales y experiencias relacionadas	40
4.4.2 Impacto de la autoetnografía en la comprensión de la cultura organizacional de Fumicoz.....	42
4.5 Aprendizajes desde el egreso al ámbito laboral.....	43
Capítulo 5. Discusión	47
Capítulo 6. Conclusiones.....	52
Referencias	54

Índice de tablas

Tabla 1 Guía de observación	26
Tabla 2 Bitácora para autoetnografía.....	27
Tabla 3 Resultados del análisis de competencias personales y sociales en el ambiente laboral	45

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de la distribución de la oficina de la empresa	13
Figura 2 Distribución del material y equipo.....	13
Figura 3 Técnica de aplicación de la aspersión	15
Figura 4 Instrumento para espolvoreo	16
Figura 5 Imágenes de la aplicación de la técnica de termonebulización.....	16
Figura 6 Aplicación de técnica de termonebulización	17
Figura 7 Diagrama del proceso de fumigación.....	18
Figura 8 Imágenes de algunos de los productos utilizados para el servicio	21
Figura 9 Algunos de los lugares donde se presta el servicio	23

Capítulo 1. Introducción

En este capítulo del presente estudio se establece el marco general de la investigación, centrándose en la exploración de cómo las competencias personales y sociales impactan la satisfacción y el desempeño laboral dentro de la empresa Fumicoz, dedicada al control de plagas. Se inicia con una presentación del tema, detallando la evolución de Fumicoz en respuesta a desafíos operativos y financieros, así como su adaptación a las normativas de seguridad. A continuación, se ofrecen antecedentes históricos que contextualizan la trayectoria de la empresa, enfatizando su capacidad para mantenerse competitiva en el mercado local.

La definición del problema y los objetivos del estudio se enfocan en analizar la manifestación y desarrollo de competencias como la empatía, la resiliencia, y la comunicación efectiva, entre otras, en el contexto laboral de una microempresa. La pregunta de investigación busca comprender cómo estas competencias influyen en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de Fumicoz. Finalmente, la justificación destaca la relevancia del estudio, subrayando cómo los hallazgos pueden proporcionar conocimientos valiosos para mejorar la gestión de recursos humanos y servir de modelo para otras empresas similares en el sector.

1.1 Presentación del tema

El presente estudio se centra en el análisis de la influencia de las competencias personales y sociales en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de la empresa Fumicoz, especializada en el control de plagas. Fundada y operando en la colonia Felipe Ángeles, Fumicoz ha evolucionado desde su creación, adaptándose a diversas condiciones operativas y financieras. Inicialmente establecida en una zona con altos costos de servicios, la empresa se trasladó a una ubicación más adecuada, cumpliendo con los requisitos de seguridad y normativas del sector salud. Esta transición refleja la capacidad de la empresa para adaptarse a los desafíos económicos y regulatorios, al mismo tiempo que se mantiene comprometida con la calidad de sus servicios.

El objeto de estudio de este trabajo es la relación entre las competencias personales y sociales y su impacto en la satisfacción y desempeño laboral dentro de Fumicoz. Se busca explorar cómo estas competencias, tales como la empatía, la resiliencia, la autoeficacia, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos, se manifiestan y desarrollan en el contexto laboral de esta microempresa.

El estudio abarca un período que incluye los últimos nueve años, coincidiendo con la experiencia profesional del propietario, el personal y relator de este trabajo, así como su evolución dentro del sector de servicios de fumigación. Durante este tiempo, Fumicoz ha enfrentado diversos desafíos, desde la adaptación a nuevas ubicaciones hasta el crecimiento y consolidación en el mercado local. La cronología de estos eventos es crucial para entender cómo las dinámicas internas y las competencias personales y sociales han influido en el éxito y la resiliencia de la empresa. Además, se pretende identificar las competencias clave que deben ser fortalecidas para mejorar tanto la satisfacción de los empleados como la eficiencia operativa de la empresa.

Este marco temporal permite contextualizar los hallazgos en función de la evolución de la empresa y las experiencias vividas en su trayectoria profesional, brindando una perspectiva detallada de los retos y aprendizajes acumulados durante casi una década de operación en el sector.

1.2 Antecedentes

Fumicoz, especializada en el control de plagas, ha sido una entidad clave en el sector de servicios en la colonia Felipe Ángeles. Desde su fundación, la empresa ha establecido su sede en diversas ubicaciones dentro de la colonia, adaptándose a las necesidades operativas y financieras del negocio. Inicialmente situada en una zona con elevados costos de servicios, Fumicoz se reubicó a un local más adecuado en términos de presupuesto y cumplimiento de requisitos de seguridad.

El nuevo establecimiento, aunque pequeño, está diseñado para cumplir con las normativas del sector salud, incluyendo un área de recepción, almacenamiento separado para ropa de fumigación y productos químicos, y ventilación adecuada. Estas medidas aseguran un ambiente de trabajo seguro y profesional, necesario para la naturaleza de los servicios de control de plagas.

A lo largo de su trayectoria, Fumicoz ha mantenido su enfoque en ofrecer servicios de alta calidad, adaptándose a las demandas cambiantes del mercado y a las expectativas de sus clientes. La empresa opera actualmente como una microempresa, con una estructura operativa eficiente que permite cubrir la demanda con un equipo reducido, compuesto por el propietario y un empleado de confianza. Este modelo ha permitido a Fumicoz mantenerse competitiva y relevante en su sector.

1.3 Definición del problema

La presente investigación se enfoca en comprender cómo las competencias personales y sociales influyen en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de Fumicoz, una microempresa especializada en el control de plagas. A lo largo de su trayectoria, Fumicoz ha demostrado la importancia de competencias personales como la empatía, la resiliencia y la autoeficacia en el rendimiento de su personal. Sin embargo, surge la necesidad de investigar más a fondo cómo estas competencias impactan directamente en el desempeño laboral, considerando la naturaleza específica de las tareas realizadas en un entorno de alto riesgo y responsabilidad.

Además, el ambiente laboral en Fumicoz se ve significativamente afectado por las competencias sociales de sus empleados, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos. Estas habilidades son esenciales para mantener un entorno de trabajo armónico y eficiente, pero su influencia directa sobre el clima laboral y la productividad aún no ha sido explorada en detalle. Es crucial entender cómo estas competencias sociales contribuyen a la cohesión del equipo y al logro de los objetivos organizacionales.

Otro aspecto relevante es la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y las competencias personales y sociales que poseen. Identificar los factores que afectan esta satisfacción es fundamental para mejorar no solo el bienestar de los trabajadores, sino también para optimizar el desempeño general de la empresa. A pesar de los esfuerzos realizados por Fumicoz para crear un ambiente de trabajo positivo, es necesario profundizar en cómo estas competencias pueden ser desarrolladas y fortalecidas para maximizar la satisfacción y la productividad.

La capacidad de adaptación de Fumicoz a los desafíos operativos y normativos que ha enfrentado, desde su reubicación hasta el cumplimiento de normativas de seguridad, ha sido clave para su sostenibilidad. Sin embargo, es importante analizar cómo esta adaptabilidad ha influido en la estabilidad y el éxito de la empresa a lo largo del tiempo, especialmente en un sector tan competitivo como el control de plagas.

1.4 Objetivo(s)

Objetivo general:

Explorar cómo las competencias personales y sociales influyen en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de la empresa de fumigación Fumicoz para mejorar la gestión de recursos humanos y el desarrollo profesional de empresas en similares condiciones.

Objetivos específicos:

1. Describir la manifestación y desarrollo de competencias personales como la empatía, la resiliencia y la autoeficacia entre los empleados de Fumicoz.
2. Explorar cómo las competencias sociales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos, contribuyen al ambiente laboral en Fumicoz.
3. Identificar los factores que impactan la satisfacción laboral y el desempeño dentro de Fumicoz desde la perspectiva de las competencias personales y sociales.

1.5 Pregunta de investigación

¿Cómo se manifiestan y se desarrollan las competencias personales y sociales en relación con la satisfacción y el desempeño laboral dentro de la empresa Fumicoz, explorado a través de autoetnografía y observación cualitativa?

1.6 Justificación

La elección de Fumicoz como caso de estudio para esta tesis se fundamenta en diversas razones que destacan su relevancia tanto a nivel empresarial como comunitario. Fumicoz es una empresa dedicada al control de plagas, ofreciendo servicios a una amplia gama de clientes, desde hogares hasta negocios como hoteles. La naturaleza de sus servicios y el enfoque innovador que ha adoptado en el manejo de plagas la convierten en un sujeto de estudio ideal para analizar la efectividad y el impacto de los servicios de control de plagas en entornos urbanos y rurales.

El servicio que Fumicoz proporciona es crucial para la comunidad, especialmente en áreas con altos niveles de humedad que facilitan la rápida reproducción de insectos comunes como cucarachas y otros. Mediante técnicas de aspersion y el uso de productos específicos para cada tipo de plaga, Fumicoz contribuye significativamente a la prevención de la propagación de plagas y a la protección de bienes en hogares y negocios. Este enfoque no solo protege la salud pública, sino que también ayuda a preservar la infraestructura y la calidad de vida en las comunidades servidas.

La interacción con los clientes y la gestión de sus necesidades refuerzan habilidades fundamentales como la comunicación efectiva y la construcción de relaciones de confianza. Además, la evolución de los servicios de Fumicoz hacia el uso de productos más naturales y menos dañinos

para el medio ambiente refleja un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, aspectos clave en el contexto actual.

La capacidad de liderar y ofrecer servicios de alta calidad, utilizando productos patentados y seguros, demuestra la convergencia entre la formación académica y la práctica profesional, subrayando la importancia de integrar conocimientos técnicos con habilidades de gestión y servicio al cliente.

Por consiguiente, este estudio busca comprender cómo las competencias personales y sociales influyen en la satisfacción y desempeño laboral dentro de Fumicoz. Al analizar las dinámicas laborales en esta empresa, se puede obtener una visión detallada de cómo las habilidades interpersonales y sociales contribuyen al éxito organizacional y la satisfacción del personal. Las competencias personales, tales como la empatía, la resiliencia y la autoeficacia, junto con las competencias sociales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos, son cruciales para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Al investigar estos aspectos, se espera proporcionar valiosos conocimientos para la mejora continua en el sector de servicios y en la gestión de recursos humanos. Este análisis permitirá identificar las competencias clave que deben ser desarrolladas y fortalecidas dentro de la empresa para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral. Además, ofrecerá recomendaciones prácticas para la implementación de programas de formación y desarrollo profesional que potencien estas competencias, contribuyendo así al bienestar de los empleados y al éxito sostenido de la organización. La comprensión de estas dinámicas no solo beneficiará a Fumicoz, sino que también puede servir como modelo para otras empresas del sector, promoviendo prácticas laborales que favorezcan un entorno de trabajo saludable y eficiente.

Capítulo 2. Revisión de la literatura

2.1 Desarrollo de competencias y desempeño laboral en empresas

2.1.1 Desarrollo de competencias personales y sociales

El desarrollo de competencias personales y sociales es crucial para la inserción laboral de los egresados universitarios, especialmente en contextos donde las demandas del mercado laboral han aumentado. Según Rabanal et al. (2020), la formación en competencias personales y sociales en las instituciones educativas es fundamental para adaptar a los egresados a las exigencias del mercado actual. La investigación destaca que, aunque los niveles de empleabilidad y ocupabilidad de los graduados son medios a bajos, mejorar estas competencias puede facilitar una transición más efectiva al mercado laboral y mejorar la adaptación al entorno laboral (Rabanal et al., 2020).

Por su parte Tinoco et al., (2020) detallan la importancia de reconocer el nivel de competencia adquirido por los estudiantes en prácticas laborales para su desarrollo formativo. En su artículo, se subraya la necesidad de fomentar una comunicación efectiva entre empleadores, tutores y estudiantes, y de trabajar hacia metas comunes mientras se establecen relaciones positivas. También se resalta la importancia de adoptar un nuevo modelo de colaboración entre empresas y academia que permita una gestión más integral y efectiva de las prácticas laborales, acorde con las estrategias actuales. El estudio, basado en una muestra de estudiantes de sexto semestre en prácticas empresariales, empleó un cuestionario para evaluar las competencias a partir de los indicadores de dominio. Los resultados muestran que los estudiantes exhiben un nivel de competencia que varía entre básico y medio, indicando un progreso hacia las habilidades necesarias para una participación efectiva en el entorno laboral (Tinoco et al., 2020).

Para empresas de fumigación, las estrategias efectivas para el desarrollo de competencias pueden incluir programas de capacitación y desarrollo profesional que enfoquen tanto en habilidades técnicas como en habilidades blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo. La aplicación de estas estrategias debe ser adaptada a las particularidades del sector, asegurando que los empleados no solo adquieran conocimientos técnicos relevantes, sino también habilidades interpersonales que faciliten la colaboración y la adaptación a un entorno de trabajo dinámico y potencialmente desafiante.

2.1.2 Inteligencia emocional y compromiso laboral

Hinojosa (2022) examina cómo la calidad en los factores del trabajo (CFT) y el compromiso laboral (CL) se relacionan, con la satisfacción laboral (SL) actuando como mediador. El estudio, que utilizó una muestra de 234 empleados del sector bancario en México y analizó los datos mediante ecuaciones estructurales, concluye que la satisfacción laboral actúa como un mediador total entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. Los resultados indican que la percepción de alta calidad en aspectos como la responsabilidad, la retroalimentación, el salario y el apoyo social incrementa la satisfacción laboral, lo cual a su vez eleva el compromiso de los empleados (Hinojosa, 2022). Factores relacionados con la inteligencia emocional.

Específicamente, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, entender y gestionar las propias emociones y las de los demás. Pérez et al. (2022) identifican que la inteligencia emocional incluye componentes como el vigor, la dedicación y la absorción, que son esenciales para mantener un alto nivel de compromiso laboral. Estos componentes son cruciales para el desarrollo personal y profesional, y su correcta gestión puede influir significativamente en el rendimiento y bienestar de los empleados en diversos contextos laborales.

La inteligencia emocional tiene un impacto directo en el compromiso laboral de los empleados. En el sector de la fumigación, la capacidad de manejar las emociones de manera efectiva puede influir en la motivación y en la disposición de los empleados para comprometerse con sus tareas y responsabilidades. Pérez et al. (2022) sugieren que la inteligencia emocional de los profesionales se relaciona estrechamente con su compromiso laboral. Este hallazgo puede ser extrapolado a empresas de fumigación, donde una alta inteligencia emocional puede traducirse en mayor dedicación y satisfacción en el trabajo, afectando positivamente el compromiso y la eficacia laboral.

Por su parte, de la Cruz Portilla (2020) revisa la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. El artículo propone considerar teorías alternativas a las de Daniel Goleman y sugiere el uso de instrumentos estandarizados para evaluar cuantitativamente la inteligencia emocional en las organizaciones. También se recomienda ampliar la investigación sobre cómo la inteligencia emocional se relaciona con variables como el desempeño laboral, el liderazgo y la comunicación. La revisión concluye que la inteligencia emocional es un factor importante que contribuye a una actitud positiva en el trabajo y, por ende, a una mayor satisfacción laboral (de la Cruz Portilla, 2020).

2.1.3 Satisfacción laboral y *engagement*

La investigación de Rabanal et al. (2020) resaltan la importancia del desarrollo de competencias personales y sociales en los egresados universitarios para que su formación se ajuste a las demandas del mercado laboral actual. Los resultados de este estudio indican que los graduados presentan niveles medios de empleabilidad y bajos de ocupabilidad, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar estas competencias. Este fortalecimiento contribuye no solo a una mejor adaptación al entorno laboral, sino también a una mayor satisfacción y *engagement* de los empleados en sus puestos de trabajo (Rabanal et al., 2020).

Por su parte, Chiang-Vega, et al. (2021) examinaron el impacto de la satisfacción laboral y la confianza interpersonal sobre el clima organizacional en un hospital de alta complejidad. Usando modelos de ecuaciones estructurales aplicados a una muestra de 344 funcionarios, encontraron que la satisfacción laboral tiene una influencia positiva y estadísticamente significativa en el clima organizacional, especialmente en lo que respecta a la satisfacción con el grupo de trabajo y las oportunidades de desarrollo. En contraste, la confianza interpersonal no mostró relevancia estadística en el estudio. Estos hallazgos subrayan la importancia de la satisfacción laboral como un determinante clave del clima organizacional (Chiang-Vega et al., 2021).

En el estudio realizado por Pérez et al. (2022), se exploran la inteligencia emocional y el compromiso laboral de profesionales. Los hallazgos muestran correlaciones significativas entre aspectos como el vigor, la dedicación y la claridad emocional. Este estudio revela que un alto nivel de inteligencia emocional está estrechamente relacionado con un mayor compromiso laboral, sugiriendo que ambos factores influyen recíprocamente en la satisfacción y el *engagement* (Pérez et al., 2022).

En el estudio de Mora et al., (2022), se investigó si la satisfacción laboral afecta el nivel de *engagement* en empleados de empresas de latinoamérica. Los hallazgos muestran que la satisfacción laboral tiene una influencia positiva y significativa en el *engagement* de los empleados, especialmente en el contexto de empresas de servicios. La investigación también reveló que, a pesar de que las mujeres enfrentan más desafíos para alcanzar la satisfacción laboral, esto no se traduce en niveles menores de compromiso en comparación con los hombres. Además, la pandemia de COVID-19 introdujo nuevas variables que requieren un análisis adicional para entender mejor las condiciones laborales entre diferentes grupos de edad y tipos de tareas (Mora et al., 2022).

Por su parte, Mendoza y Arriola (2022) ofrecen una aproximación conceptual al desempeño laboral y las competencias, destacando la importancia de la capacidad para intervenir en situaciones imprevistas como un elemento crucial en la evaluación del desempeño. Según este estudio, una adecuada evaluación del desempeño puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y el *engagement* al mejorar la comprensión y la adaptación a las expectativas laborales (Mendoza & Arriola, 2022).

Adicionalmente, Agurto et al. (2020) analizan la relación entre el *engagement* ocupacional y la satisfacción laboral en una empresa agro-exportadora. El estudio encontró que un programa efectivo de *engagement* ocupacional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados. Se evaluaron los niveles de *engagement* y satisfacción utilizando cuestionarios, revelando que un buen programa de *engagement* puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y, por consiguiente, la productividad de los colaboradores (Agurto et al., 2020).

2.2 Clima organizacional y gestión del bienestar

2.2.1 El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral

El clima organizacional juega un papel crucial en la satisfacción y desempeño laboral dentro de las empresas de servicios, incluyendo aquellas dedicadas a la fumigación. Según Tinoco et al. (2020), es esencial reconocer el nivel de competencia adquirido por los estudiantes en prácticas laborales, ya que esto refleja la calidad del entorno formativo y su influencia en la satisfacción laboral. La promoción de una buena comunicación entre empleadores, tutores y empleados, así como la adopción de un estilo de colaboración entre empresas y academia, contribuyen a una gestión más efectiva del clima organizacional. Este enfoque también es aplicable a las empresas de servicios, donde un ambiente positivo y colaborativo puede mejorar significativamente la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Por su parte Govea y Zuñiga (2020) investigaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en Guayaquil, Ecuador. Utilizando el cuestionario *Work Environment Scale* (WES) para evaluar el clima organizacional y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall, encontraron que la mayoría de los empleados estaban satisfechos con su entorno laboral. Los resultados indicaron un buen clima organizacional, respaldado por la comunicación abierta de los directivos y los incentivos monetarios por productividad. El análisis de tablas de

frecuencia y la prueba chi-cuadrado confirmaron una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor obtenido de 10,57, superando el chi-crítico de 7.779, lo que valida la hipótesis planteada sobre la conexión entre estos factores (Govea & Zuñiga, 2020).

De manera complementaria, se han encontrado estudios que destacan que la satisfacción laboral es crucial para el rendimiento organizacional y se sugiere que, aunque los trabajadores en este sector muestran una satisfacción moderada, existe potencial para mejorar la productividad. Los resultados indican que los cambios en las políticas empresariales para incrementar la satisfacción laboral podrían mejorar significativamente la eficacia de las organizaciones (Díaz et al., 2023).

Por otro lado, Guerrero et al. (2021) analizaron cómo el estilo de liderazgo afecta la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Utilizando el cuestionario MLQ para evaluar el estilo de liderazgo y la teoría de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional, descubrieron que el liderazgo transformacional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, mientras que el liderazgo transaccional no mostró una relación significativa con la satisfacción laboral ni el compromiso organizacional. Este estudio sugiere que, para futuras investigaciones, sería útil considerar el tipo de empresa al evaluar la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral, dado que los resultados variaron según la cultura y el contexto organizacional (Guerrero et al., 2021).

2.2.2 Gestión de la felicidad y bienestar subjetivo

La gestión de la felicidad y el bienestar subjetivo en el lugar de trabajo es fundamental para promover un ambiente laboral positivo y productivo. Cuesta (2020) presenta un modelo matemático para la evaluación de la satisfacción laboral, basado en teorías psicológicas que se enfocan en la satisfacción de necesidades y expectativas, y alineado con los estándares de la ISO 9001: 2015. La investigación aplicó métodos de observación y experimentación para medir la satisfacción laboral antes y después de implementar mejoras. El estudio resultó en un modelo y algoritmo que permite evaluar y mejorar continuamente la satisfacción laboral. La investigación confirma que la satisfacción laboral está respaldada por teorías psicológicas que exploran la satisfacción de necesidades y expectativas (Cuesta, 2020).

Por su parte, Salas et al., (2021) sugieren que una comprensión clara de la Calidad de Vida Laboral (CVL) y revisan las concepciones relacionadas a estas en el contexto de las organizaciones a través de un análisis sistemático de la literatura de los últimos diez años. El artículo destaca la complejidad del concepto de CVL, que incluye variables como bienestar, satisfacción laboral,

compromiso y dignificación del trabajo. La revisión revela que, a pesar de la variedad de definiciones operativas de CVL, el campo sigue siendo relativamente nuevo y necesita una mayor investigación para articular modelos teóricos coherentes. La investigación concluye que entender mejor la CVL puede contribuir a la humanización del trabajo y a mejorar la dignidad de los trabajadores (Salas et al., 2021).

De manera complementaria, el artículo de Ramírez-Gañán et al. (2020) se centra en la percepción de la felicidad laboral, definiéndola como un fenómeno que involucra dos componentes principales: el individuo y su entorno. El componente individual incluye aspectos como la genética, la actitud hacia la vida y la optimización de talentos naturales. Utilizando herramientas como el análisis factorial confirmatorio y el coeficiente de homogeneidad, el estudio concluyó que el bienestar subjetivo es el factor que mejor explica la felicidad laboral. Además, se observaron diferencias significativas en la percepción de la felicidad laboral entre distintos niveles jerárquicos, siendo los operativos los que reportaron mayores niveles de felicidad. Los resultados subrayan que el bienestar subjetivo es el principal determinante en la evaluación de la felicidad laboral (Ramírez-Gañán et al., 2020).

La relación entre la gestión del bienestar y la productividad laboral es evidente en los resultados de las investigaciones. Agurto et al., (2020) demuestran que un programa efectivo de *engagement* ocupacional puede mejorar significativamente la satisfacción laboral, lo cual, a su vez, impacta positivamente en la productividad. Para las empresas de fumigación, implementar estrategias que promuevan el *engagement* y el bienestar subjetivo no solo contribuirá a una mayor satisfacción laboral, sino que también mejorará la eficiencia y calidad del servicio proporcionado.

Finalmente, Ramírez-Gañán et al., (2020) abordaron la gestión de la felicidad y el bienestar subjetivo en relación con la satisfacción laboral. En su estudio, establecieron que la percepción de la felicidad laboral está influenciada significativamente por el bienestar subjetivo. La investigación, que incluyó análisis factorial confirmatorio y coeficientes de fiabilidad, reveló que el bienestar subjetivo es el factor más influyente en la felicidad laboral. Además, se observó que los niveles jerárquicos operativos percibían una mayor felicidad en comparación con otros niveles. Este estudio destaca la importancia del bienestar subjetivo como un componente crucial en la gestión de la felicidad laboral y su impacto en la satisfacción general de los empleados (Ramírez-Gañán et al., 2020).

En el contexto de empresas de fumigación, esto podría traducirse en la implementación de programas que promuevan el bienestar emocional y físico de los empleados, lo que a su vez influye positivamente en su satisfacción y desempeño.

2.3 Marco contextual de la empresa de fumigación

2.3.1 Datos generales

La empresa se denomina Fumicos, especializada en el control de plagas. Está ubicada en la colonia Felipe Ángeles, específicamente entre las calles 17 y 17 bis. La oficina, aunque pequeña, está equipada adecuadamente para la operación de la empresa, incluyendo un baño y áreas específicas para el almacenamiento de equipos y productos químicos. Es importante mencionar que, por regulaciones, la fumigadora no puede estar situada cerca de establecimientos que venden alimentos.

En relación a la ubicación anterior, la empresa se encontraba en una zona donde los costos de servicios como la luz y el agua eran elevados. Debido a la pandemia, se decidió trasladar la oficina a su ubicación actual, aunque aún no se ha actualizado oficialmente el cambio de dirección.

2.3.2 Ubicación y características del local

El establecimiento actual es compacto pero cuenta con las características necesarias para cumplir con las normativas de operación. Dispone de un baño, áreas de almacenamiento separadas para ropa de fumigación y materiales como insecticidas y herramientas. Además, hay un área libre de contaminantes destinada a recibir a los clientes, aunque el espacio es limitado debido a que generalmente no recibe un alto volumen de visitas simultáneas.

El establecimiento está diseñado para no parecer una vivienda, sino una oficina dedicada exclusivamente al control de plagas. No se permite la presencia de aparatos eléctricos innecesarios ni elementos que den la impresión de ser un espacio habitable.

Se ha instalado un extractor de aire en una de las bodegas para cumplir con los requisitos de ventilación, además de contar con ventiladores y una computadora. No hay televisores ni elementos que sugieran que alguien reside en el lugar, ya que es una oficina exclusivamente dedicada a la operación de control de plagas. Las normativas del sector salud exigen que los productos químicos estén separados y que el área de recepción sea adecuada para atender a los visitantes.

Figura 1

Mapa de la distribución de la oficina de la empresa

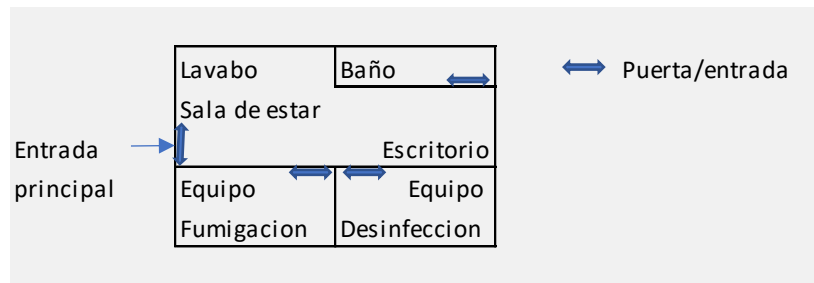


Figura 2

Distribución del material y equipo



2.3.3 Sector y tamaño de la empresa

Fumicoz pertenece al sector de servicios, específicamente al giro de control de plagas. Actualmente, se considera una microempresa debido a que su operación es manejada por dos personas: el propietario y empleado de confianza. Esta estructura permite cubrir eficientemente la demanda actual de clientes sin necesidad de personal adicional pero se apoya de personal eventual, según la demanda, y se plantea una expansión a mediano plazo con fines de explorar otros sectores.

La empresa cumple con los lineamientos establecidos por el sector salud, que incluyen la separación de áreas de almacenamiento de químicos y la disponibilidad de un espacio de recepción. Estas regulaciones garantizan que el entorno de trabajo sea seguro y adecuado para la naturaleza de los servicios ofrecidos.

2.3.4 Reseña histórica

La empresa Control de Plagas Fumicoz inició como resultado de una sugerencia hecha por un miembro del equipo al propietario. Esta persona había trabajado previamente en una empresa de fumigación a medio tiempo y consideraba que este negocio tenía un gran potencial. Después de plantear la idea, el dueño de la empresa consultó con su padre, quien proporcionó apoyo financiero para que pudiera realizar un curso de capacitación necesario en Chetumal.

El curso en cuestión es organizado por el sector salud y es un requisito indispensable para obtener la certificación que permite operar una empresa de fumigación. Tras aprobar el examen en su primer intento, el dueño comenzó a ofrecer servicios de fumigación de manera independiente durante algunos meses.

Inicialmente, el negocio captó un cliente significativo, un hotel con aproximadamente 300 habitaciones. Este cliente permitió cubrir los costos de los productos necesarios y parte del sueldo, lo cual fue un impulso crucial para el emprendimiento. Poco tiempo después, el propietario invitó a otra persona para sumarse al equipo, quien tenía experiencia previa en el sector. Este proceso, desde la concepción de la idea hasta el inicio de operaciones conjuntas, tomó aproximadamente un año.

Desde su fundación en 2015, Control de Plagas Fumicoz ha continuado creciendo y operando en el sector de control de plagas, atendiendo una variedad de clientes y expandiendo su base de operaciones.

La empresa Control de Plagas Fumicoz está constituida por dos roles claramente delimitados dentro de la organización.

El gerente y dueño de la empresa es responsable de la adquisición de nuevos clientes y de ser la imagen principal del negocio. Esta persona se encarga de negociar cambios en los costos y presupuestos con los clientes, siendo el primer punto de contacto en estas situaciones. Su función es crucial para establecer relaciones iniciales con los clientes y garantizar que los acuerdos se ajusten a las necesidades tanto del cliente como de la empresa.

El (los) técnico (s) de control de plagas son quienes ejecutan los servicios de fumigación en los lugares agendados. Aunque también puede participar en la adquisición de clientes y en reuniones iniciales, su principal función es la aplicación de los tratamientos y técnicas necesarias para el control

de plagas. Esta persona visita los hogares, hoteles y otros negocios que requieren el servicio, asegurando la efectividad del control de plagas y manteniendo la satisfacción del cliente.

Ambos poseen roles diferenciados, comparten la tarea de técnicos de control de plagas y pueden intercambiar funciones según las necesidades del negocio. Sin embargo, la principal diferencia radica en que el gerente se enfoca más en la parte estratégica y de relaciones públicas, mientras que el técnico se dedica mayormente a la implementación del servicio en campo.

2.3.5 Productos, el servicio y clientes

La empresa ofrece servicios de control de plagas, siendo el método más común la aspersión, una técnica básica utilizada para tratar áreas específicas como paredes, donde los insectos pueden pasar y entrar en contacto con el químico, que permanece activo durante aproximadamente 30 días.

En cuanto a los servicios, normalmente se realiza una visita previa para evaluar el problema del cliente antes de programar la fumigación. Esto permite tener una idea más clara del problema y planificar el tratamiento adecuado. En algunos casos, se hace una segunda o tercera visita, especialmente si el cliente es nuevo o ha tenido problemas con fumigadores anteriores. Una vez que se establece una relación continua con el cliente, las visitas de seguimiento son menos frecuentes.

Los métodos de aplicación de productos incluyen:

- **Aspersión:** Utiliza una fumigadora que rocía el producto líquido diluido en agua. Es el método más básico y común. La aplicación consiste en la aplicación de productos líquidos de manera uniforme en áreas interiores y exteriores para el control efectivo de plagas como hormigas, cucarachas y roedores.

Figura 3

Técnica de aplicación de la aspersión



- Espolvoreo: Utiliza un químico en polvo, ideal para fisuras y drenajes donde el aspersor no puede penetrar. Esto es la utilización estratégica de polvos para tratar áreas específicas donde la aspersión no es suficiente, como grietas, conductos y espacios de difícil acceso.

Figura 4

Instrumento para espolvoreo



- Micronización: Utiliza un equipo eléctrico que rocía el líquido en una niebla fina, similar al usado para sanitización. Esta técnica avanzada realiza una aplicación de productos en forma de niebla fina, ideal para áreas grandes o donde se requiere una distribución más uniforme del insecticida.

Figura 5

Imágenes de la aplicación de la técnica de termonebulización



- Termonebulización: Utiliza un equipo para rociar una niebla visible, comúnmente usada en exteriores para controlar mosquitos.

Figura 6

Aplicación de técnica de termonebulización



El proceso del servicio previo a la formalización es el siguiente:

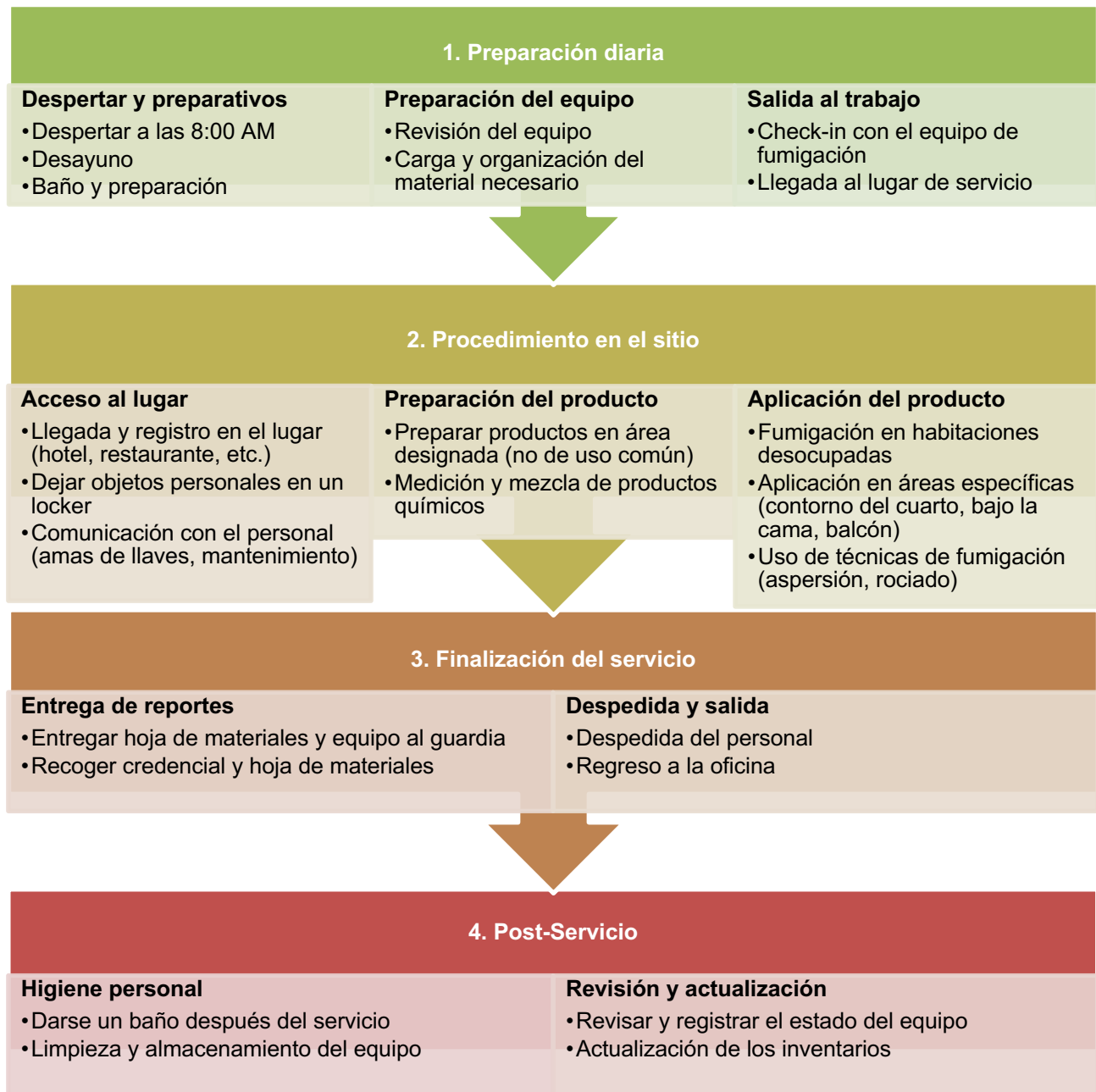
1. Recepción del cliente: Cuando un cliente llega a la oficina o contacta a la empresa, se le solicita describir su problema. Se les aconseja realizar ciertas medidas preventivas, como el uso de insecticidas domésticos, aunque se aclara que esto no sustituye una fumigación profesional.
2. Evaluación inicial: Se programa una visita para evaluar el problema. Durante esta evaluación, se identifican las áreas con mayor actividad de plagas y se proporcionan recomendaciones para preparar el área para la fumigación, como retirar ropa o utensilios de cocina.
3. Determinación del costo: Durante la entrevista inicial, se informa al cliente del costo estimado del servicio. Este puede variar dependiendo de la severidad del problema y el tipo de plaga.
4. Fumigación: En la fecha acordada, se realiza una revisión previa y se prepara el equipo y los productos necesarios. El técnico usa equipo de protección y aplica el producto en las áreas afectadas. Se les proporciona a los clientes instrucciones sobre cómo limpiar las áreas tratadas y recomendaciones para evitar futuros problemas de plagas.
5. Seguimiento: Se ofrece un respaldo de un mes en caso de que el problema no se haya resuelto completamente. Los clientes pueden contactar nuevamente a la empresa para visitas de seguimiento sin costo adicional.

El servicio está disponible tanto para hogares como para establecimientos comerciales, ajustándose a las necesidades específicas de cada cliente y garantizando un control efectivo de plagas.

El servicio de fumigación se puede presentar en este diagrama donde se representan los pasos clave de un día típico de servicio de fumigación desde el despertar y la preparación personal, pasando por la preparación del equipo y la fumigación en el hotel, hasta la finalización del día con la entrega de materiales y un baño de sanitización para cerrar la jornada:

Figura 7

Diagrama del proceso de fumigación



Costos y documentación:

El costo del servicio varía según el tipo de problema y la magnitud del área a tratar. Por ejemplo, un servicio estándar para una casa pequeña puede costar alrededor de 500 pesos. Si se requiere el uso de productos adicionales o se trata de problemas más complejos, el costo puede aumentar ligeramente. Los precios se discuten y acuerdan durante la entrevista inicial con el cliente, y el pago generalmente se realiza después de completado el servicio.

Para establecimientos comerciales, se emiten certificados o constancias que detallan los productos utilizados y los problemas tratados, los cuales son necesarios para cumplir con regulaciones fiscales o del sector salud. Estos documentos no son obligatorios para casas particulares, pero son esenciales para negocios como restaurantes, que deben demostrar que sus instalaciones están libres de plagas.

Tipos de plagas tratadas:

Se especializan en el control de las plagas más comunes y problemáticas, incluyendo:

Hormigas: Soluciones efectivas para el control y prevención de infestaciones de hormigas tanto en hogares como en entornos comerciales.

Cucarachas: Métodos eficaces para eliminar y prevenir la presencia de cucarachas, adaptados a diferentes tipos de ambientes.

Roedores: Manejo integral de ratones y ratas, utilizando técnicas seguras y productos eficientes para garantizar la salud y seguridad del entorno.

Productos utilizados:

Se trabaja con productos de alta calidad y eficacia, principalmente suministrados por Bayer, reconocidos por su efectividad y seguridad en el control de plagas. Cada producto está seleccionado y aplicado según las necesidades específicas del cliente y las características del problema a tratar.

En cuanto al cumplimiento normativo se asegura de cumplir con todas las regulaciones y estándares de COFEPRIS, garantizando que los productos y métodos de aplicación sean seguros y efectivos. Proporcionamos fichas técnicas detalladas de los productos utilizados a los clientes, asegurando transparencia y confianza en los servicios.

Al finalizar, los servicios incluyen la emisión de certificados de fumigación personalizados, donde se detalla claramente el producto utilizado, la fecha y el lugar de aplicación. Estos certificados están respaldados por el registro en COFEPRIS, renovado anualmente para mantener el compromiso con la calidad y la seguridad.

En Fumicoz, se dedica a ofrecer soluciones efectivas y confiables en el control de plagas, garantizando la satisfacción y tranquilidad de los clientes en cada servicio que se presta. Actualmente

no cuenta con una misión, visión y valores por lo que se plantea esta propuesta como parte del aporte social de esta tesis.

Figura 8

Imágenes de algunos de los productos utilizados para el servicio



2.3.6 Misión, visión y valores

Misión:

En Fumicoz, nuestra misión es proporcionar soluciones efectivas en el control de plagas, asegurando la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes. Nos dedicamos a ofrecer servicios que no solo eliminan, sino que previenen problemas relacionados con insectos y roedores, manteniendo ambientes saludables y libres de riesgos para la salud pública.

Visión:

Nos visualizamos como la empresa líder en servicios de fumigación en nuestra región dentro de cinco años. Queremos ser reconocidos como la primera opción cuando se trata de control de plagas, estableciendo un estándar de excelencia en servicio al cliente y eficacia en nuestros tratamientos. Nuestro objetivo es ser sinónimo de confianza y calidad en la mente de nuestros consumidores.

Valores:

En Fumicoz, nos guiamos por principios sólidos que reflejan nuestra ética profesional y compromiso con la honestidad. Valoramos:

Honestidad: Mantenemos la integridad en cada interacción con nuestros clientes y en el manejo de sus espacios privados o comerciales.

Profesionalismo: Nos comprometemos a brindar servicios de alta calidad con estándares profesionales, asegurando que cada cliente reciba soluciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Ética: Operamos con transparencia y veracidad en la información proporcionada sobre nuestros productos y servicios, asegurando que nuestros clientes estén informados y confiados en nuestras recomendaciones y procesos.

Estos valores fundamentales no solo los distinguen en el mercado, sino que guían las acciones diarias para mantener la satisfacción y fidelidad de los clientes mientras se cumplen con las regulaciones y estándares más exigentes en el control de plagas.

2.3.7 Clientes principales

En Fumicoz, los clientes principales abarcan varios sectores, con un enfoque destacado en el servicio de alimentos. Los clientes recurrentes incluyen restaurantes, bares y establecimientos de comida rápida, donde se ofrecen servicios especializados en el control de plagas.

Características de los clientes:

- Restaurantes de mediana y gran escala: Se atienden restaurantes que pueden alojar hasta aproximadamente 100 personas, ubicados estratégicamente cerca de zonas turísticas como la playa. Estos negocios se distinguen por su capacidad para ofrecer comodidad y un servicio de calidad a sus clientes.
- Tiendas y negocios de alimentos: También se brinda servicio a pequeños negocios locales, como tiendas de conveniencia y vendedores ambulantes de alimentos, que requieren soluciones efectivas adaptadas a espacios reducidos.
- Hoteles locales: Se proporcionan servicios tanto a hoteles grandes como pequeños, garantizando la eliminación y prevención de plagas para asegurar la comodidad de sus huéspedes.
- Residencias y consultorios médicos: Se realizan servicios periódicos de fumigación en residencias privadas y consultorios médicos, asegurando un entorno seguro y libre de plagas para los residentes y pacientes.

Frecuencia de servicios: Se llevan a cabo aproximadamente 20 visitas de servicio por mes a los clientes regulares. Esta cifra no incluye los servicios adicionales o nuevos que puedan surgir como resultado de referencias y recomendaciones positivas de clientes satisfechos.

Figura 9

Algunos de los lugares donde se presta el servicio



Capítulo 3. Diseño de la investigación

Este capítulo presenta el diseño operacional de la investigación, que abarca desde la descripción de los informantes del estudio, los materiales o instrumentos utilizados, los procedimientos para su aplicación y el análisis de la información obtenida. Es oportuno mencionar que esta tesis se considera de enfoque cualitativo de tipo exploratorio, por lo que los materiales e instrumentos responden a este tipo de investigación.

3.1. Informantes

Se realizó una autoetnografía enfocada en los negocios para explorar la experiencia en Fumicoz. Los informantes principales fueron seleccionados estratégicamente e incluyeron clientes recurrentes y fundadores de la empresa. Su experiencia laboral relevante en el sector de control de plagas, y sus percepciones sobre la efectividad y el impacto de los servicios ofrecidos. Los clientes recurrentes proporcionaron información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio. La investigación se desarrolló en diversos entornos operativos de Fumicoz, tales como hogares, hoteles y otros negocios que requieren servicios de fumigación, permitiendo así una comprensión integral de la aplicación práctica de sus servicios.

3.2. Instrumentos

En esta investigación, se emplearon dos principales técnicas metodológicas: la autoetnografía y la observación participante. La autoetnografía es una técnica que combina elementos autobiográficos con la etnografía, permitiendo al investigador reflexionar sobre su experiencia personal dentro de un contexto específico, en este caso, el entorno laboral de Fumicoz. Esto implicó que el investigador no solo observara y registrara las prácticas de la empresa, sino que también reflexionara críticamente sobre cómo estas experiencias personales se entrelazaban con los objetivos y procesos de la empresa.

La observación participante, por otro lado, facilitó una comprensión profunda de las actividades diarias de Fumicoz. Esto incluyó el acompañamiento directo durante las fumigaciones y la interacción con los clientes en diversos contextos, como hogares y hoteles. El

investigador estuvo presente en situaciones reales, permitiéndole documentar de primera mano cómo se llevaban a cabo los procedimientos de fumigación y cómo se gestionaban las relaciones con los clientes. Esta técnica no solo capturó las acciones visibles y tangibles, sino también las dinámicas subyacentes y las decisiones tomadas en tiempo real por el personal de la empresa.

Además de la observación directa, se accedió a documentos internos de Fumicoz, como registros de servicios y otros documentos históricos. Estos documentos proporcionaron un contexto invaluable para entender la evolución de la empresa en el mercado. Por ejemplo, los registros de servicios permitieron rastrear la variedad de clientes atendidos, los tipos de plagas tratadas y la efectividad de los métodos empleados a lo largo del tiempo. Esta documentación interna complementó la perspectiva obtenida a través de la autoetnografía y la observación participante, enriqueciendo así el análisis de la investigación y proporcionando una visión holística de la operación y el impacto de Fumicoz en su comunidad y sector específico.

Tabla 1

Guía de observación

Áreas de observación	Aspectos a observar
Competencias personales	- Manifestación y desarrollo de competencias como empatía, resiliencia y autoeficacia en empleados.
	- Ejemplos concretos de cómo estas competencias impactan la satisfacción y el desempeño laboral.
	- Reflexiones personales y experiencias relacionadas con estas competencias.
Competencias sociales	- Exploración de competencias como comunicación efectiva, trabajo en equipo y gestión de conflictos.
	- Cómo estas competencias contribuyen al ambiente laboral en Fumicoz.
Satisfacción y desempeño laboral	- Observaciones sobre la dinámica de equipo y resolución de conflictos.
	- Factores que impactan la satisfacción y el desempeño laboral desde la perspectiva de competencias.
	- Relación entre competencias desarrolladas y percepción de satisfacción profesional.
	- Estrategias personales implementadas y su impacto en procesos o áreas específicas.

Estrategias de marketing y ventas	- Análisis de las estrategias de venta más efectivas utilizadas por la empresa.
-----------------------------------	---

Tabla 2

Bitácora para autoetnografía

Aspectos a explorar	Preguntas y descripciones
Información personal	- Nombre: - Rol en la empresa: - Tiempo de experiencia en Fumicoz:
Competencias personales	Empatía: - Describe cómo la empatía influye en tu interacción con clientes y colegas - Ejemplos de situaciones donde aplicaste la empatía en tu trabajo diario.
	Comunicación efectiva: - Descripción de cómo la comunicación efectiva contribuye a tu trabajo diario. - ¿Qué estrategias utilizas para mejorar tu comunicación con clientes y colegas?
Satisfacción y desempeño laboral	- ¿Qué aspectos de tu trabajo en Fumicoz te generan mayor satisfacción?
	- ¿Hay aspectos que contribuyen negativamente a tu satisfacción laboral?

3.3. Procedimientos

Los procedimientos de esta investigación fueron meticulosamente diseñados para garantizar una recopilación sistemática de datos que permitiera una comprensión profunda de las prácticas empresariales en Fumicoz. La metodología incluyó dos técnicas principales: la autoetnografía y la observación participante.

La autoetnografía empleada en este estudio combinó elementos autobiográficos con la etnografía tradicional. Esto permitió al investigador reflexionar críticamente sobre su propia experiencia dentro del entorno laboral de Fumicoz. Se exploraron aspectos personales como la

manifestación y desarrollo de competencias como la empatía, la resiliencia y la autoeficacia entre los empleados a partir de más de nueve años de experiencia dentro de la empresa y muy cercano en la implementación del negocio. A través de reflexiones personales y ejemplos concretos, se documentaron cómo estas competencias influyen en la satisfacción y el desempeño laboral diario.

La observación participante se realizó en tiempo real durante las actividades de fumigación de Fumicoz. Esto incluyó acompañar directamente durante las intervenciones en hogares, hoteles y otros negocios, donde se observaron las interacciones con los clientes y la aplicación de técnicas específicas de fumigación. Esta técnica permitió capturar no solo las acciones visibles, sino también las dinámicas subyacentes y las decisiones tomadas en el momento por el personal de la empresa.

Además de la observación directa, se accedió a documentos internos de Fumicoz, como registros de servicios y otros documentos históricos que datan el registro de más de nueve años de operaciones. Estos documentos proporcionaron un contexto invaluable para comprender la evolución de la empresa en el mercado, incluyendo tipos de servicios ofrecidos, clientes atendidos y la efectividad de los métodos empleados a lo largo del tiempo. Esta documentación interna complementó las observaciones y reflexiones obtenidas a través de la autoetnografía y la observación participante, enriqueciendo así el análisis de la investigación.

3.4. Procedimientos para el análisis de la información

Una parte crucial de esta investigación fue el análisis detallado de los datos obtenidos, adaptado a la naturaleza cualitativa de la investigación y las preguntas exploratorias propias de la modalidad de etnografía utilizada. Los procedimientos de esta investigación fueron diseñados para asegurar una recopilación sistemática de datos que permitiera una comprensión profunda de las prácticas empresariales en Fumicoz.

Los datos cualitativos recogidos a través de la autoetnografía y la observación participante fueron analizados de manera profunda y reflexiva. Durante el proceso, se grabaron en audio las impresiones personales del autor de esta tesis mediante preguntas que le fueron dirigidas para canalizar los resultados y guiar la autoetnografía, las cuales fueron registradas y posteriormente transcritas usando tecnología disponible. Este enfoque, facilitado por el uso de tecnología para la recolección y transcripción de los datos, permitió un análisis detallado y exhaustivo, cuyas conclusiones constituyen el contenido de esta tesis.

Esto implicó un proceso de inmersión en los datos para identificar patrones, temas emergentes y conexiones significativas entre las experiencias personales del investigador y los objetivos de la investigación. Se aplicó un enfoque interpretativo para entender cómo las competencias personales y sociales influyen en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de Fumicoz, basado en los más de nueve años inmersos en el negocio en cuestión.

El análisis de los datos se centró en la triangulación de múltiples fuentes de información: las reflexiones personales del investigador (transcritas), las observaciones directas durante las actividades de fumigación, y los documentos internos de la empresa. Esta triangulación permitió validar los hallazgos y proporcionar una imagen completa y enriquecedora de las prácticas empresariales y su impacto en el entorno laboral.

Finalmente, el análisis de datos no solo se limitó a la descripción de fenómenos observados, sino que también implicó una interpretación crítica y contextualizada de cómo estas observaciones contribuyen al entendimiento teórico de la gestión de recursos humanos y el desarrollo profesional en entornos empresariales similares.

Este enfoque analítico garantizó que los resultados de la investigación proporcionaran información significativa para mejorar tanto la práctica empresarial como las políticas de gestión de recursos humanos en el sector de control de plagas.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Manifestación y desarrollo de competencias personales

En el entorno laboral de Fumicoz, los empleados han desarrollado competencias clave que han sido fundamentales tanto para su crecimiento personal como para la mejora en su desempeño laboral. Entre las competencias más destacadas se encuentran la empatía, la resiliencia y la autoeficacia.

4.1.1 Empatía

La empatía es una competencia esencial en el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas dentro de Fumicoz. En el contexto de la empresa, la empatía se demuestra cuando se comprende y se responde a las preocupaciones de los clientes, ajustando los servicios para cumplir con sus expectativas, incluso si esto implica ofrecer descuentos o realizar visitas adicionales para asegurar su satisfacción.

Los empleados han aprendido a ponerse en el lugar de los demás, comprendiendo sus emociones y necesidades, lo que ha facilitado la resolución de conflictos y ha promovido una cultura de respeto y colaboración. Esta capacidad para conectarse emocionalmente con los colegas ha sido particularmente importante en situaciones donde la comunicación y el entendimiento mutuo son clave para el éxito de los servicios profesionales de calidad otorgados a los clientes.

Por ejemplo, en los primeros años de su formación, uno de los empleados enfrentó desafíos personales y académicos que afectaron su rendimiento. A través del apoyo empático de sus compañeros y superiores, logró superar estos obstáculos y reintegrarse plenamente en su rol. Este ejemplo ilustra cómo la empatía no solo mejora la calidad de vida en el lugar de trabajo, sino que también puede ser un factor decisivo en la retención y el desarrollo del talento.

Otro ejemplo se observa en la manera en que los empleados manejan la comunicación con clientes que requieren servicios de fumigación en situaciones delicadas,

como la presencia de plagas en hogares con niños pequeños o personas con alergias. La capacidad de los empleados para escuchar activamente y empatizar con las preocupaciones de los clientes ha sido clave para brindar un servicio más personalizado y satisfactorio.

También el aprendizaje sobre el manejo de químicos y el reciclaje de envases químicos demuestra una empatía hacia el medio ambiente y la seguridad, al adquirir habilidades que minimizan riesgos y promueven prácticas responsables. Esto refleja una capacidad de empatía, ya que el aprendizaje y la adaptación a nuevas situaciones muestran la disposición para entender y enfrentar desafíos desde una perspectiva fresca.

4.1.2 Resiliencia

La resiliencia también se manifiesta en la capacidad de los empleados para adaptarse a los cambios en el mercado, como la necesidad de aprender sobre nuevos productos y métodos de fumigación para mantenerse competitivos. En una situación reciente, la empresa decidió incorporar un nuevo tratamiento para termitas, un producto que inicialmente no formaba parte de su oferta. Los empleados tuvieron que aprender rápidamente cómo utilizarlo y comercializarlo, lo que requirió una adaptación rápida y efectiva a las nuevas circunstancias.

Por ejemplo, al ofrecer descuentos a empleados de los lugares donde se realiza el servicio, la empresa ha conseguido captar nuevos clientes y fomentar recomendaciones boca a boca. Esta estrategia, aunque inicialmente podría parecer una pérdida, ha demostrado ser una inversión inteligente al generar nuevas oportunidades de negocio y mantener la lealtad de los clientes existentes, incluso en momentos difíciles.

La resiliencia, también entendida como la capacidad de los empleados para enfrentar y superar adversidades, ha sido otra competencia crucial desarrollada en Fumicoz. Esta habilidad se ha forjado a través de experiencias de vida y laborales, como la historia de uno de los empleados que, tras un periodo de inactividad y falta de dirección después de la preparatoria, decidió inscribirse en la universidad. Durante los primeros años, tuvo

dificultades académicas que casi lo llevaron a abandonar sus estudios, pero gracias a su determinación y a un cambio en su enfoque, logró recuperarse y completar su formación.

Esta experiencia no solo fortaleció su resiliencia personal, sino que también se reflejó en su actitud frente a los desafíos laborales. La resiliencia se observa en el proceso de aprendizaje y adaptación al entorno laboral. El empleado inició con un conocimiento muy básico y, con el tiempo, aprendió a detectar plagas, manejar químicos y realizar procesos de reciclaje. Esta capacidad de superar el desconocimiento inicial y enfrentar nuevas tareas muestra una resiliencia notable. Por ejemplo, aprender a realizar la limpieza y mantenimiento adecuado de los equipos, así como a adaptar el trabajo a diferentes horarios y entornos, ilustra la habilidad para adaptarse y persistir frente a dificultades.

Por ejemplo, durante la fase inicial de su empleo en Fumicoz, este mismo empleado tuvo que aprender rápidamente a manejar las expectativas de los clientes y a resolver problemas bajo presión. En una ocasión, se enfrentó a la dificultad de realizar un servicio para un cliente con requisitos específicos y urgentes. A pesar de la presión, logró cumplir con el trabajo, lo que le valió el reconocimiento de su jefe y fortaleció su confianza para manejar situaciones similares en el futuro.

4.1.3 Eficacia

La autoeficacia es otra competencia personal clave que ha influido significativamente en el desempeño laboral de los empleados de Fumicoz. La autoeficacia se refiere a la creencia en la propia capacidad para organizar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar objetivos específicos.

Por ejemplo, la eficacia se evidencia en cómo Fumicoz ha implementado estrategias para mejorar su servicio y captar clientes. En Fumicoz, se ha observado que ofrecer descuentos a empleados de los lugares donde se presta el servicio no solo es una estrategia de fidelización, sino también una forma efectiva de atraer nuevos clientes. Además, la empresa se enfoca en resolver problemas rápidamente, con un seguimiento exhaustivo para asegurar que el cliente quede satisfecho, a menudo realizando visitas adicionales si es

necesario. Esta eficacia en el servicio y la atención al cliente ha llevado a una mejora en la reputación de la empresa y a una mayor satisfacción de los clientes.

También se evidencia en la implementación de procedimientos específicos para el control de plagas y el manejo de químicos. Por ejemplo, el uso de técnicas de enjuague y perforación en envases químicos y la planificación de servicios para evitar la mezcla de tareas (como limpiar una cocina y luego habitaciones) reflejan una alta eficacia en la organización y ejecución de tareas. La capacidad de aplicar el conocimiento adquirido para mejorar los procesos demuestra un enfoque efectivo en el trabajo.

En el caso de Fumicoz, los empleados han demostrado una creciente confianza en sus habilidades, lo que les ha permitido enfrentar tareas y proyectos con seguridad y eficacia. Un caso específico es el de un empleado que, a pesar de no sentirse inicialmente preparado para tareas complejas como la redacción de informes o la preparación de presentaciones para clientes, utilizó las competencias adquiridas en la universidad, como la redacción efectiva y la capacidad de sintetizar información, para desarrollar materiales de presentación que resultaron ser exitosos.

Este empleado, que había tenido dificultades académicas en sus primeros años de universidad, logró superar esas barreras y aplicar lo aprendido en su trabajo. Por ejemplo, cuando fue necesario presentar un bosquejo de un plan de servicio de fumigación para posibles clientes, este empleado redactó un documento que no solo cumplió con los requisitos básicos, sino que también impresionó a los clientes por su claridad y profesionalismo.

Otro ejemplo de autoeficacia se refleja en la capacidad del mismo empleado para aplicar conocimientos de marketing y análisis de negocios adquiridos durante sus estudios universitarios. Al iniciar el proyecto de la fumigadora, utilizó conceptos básicos de FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para evaluar la viabilidad del negocio. Aunque no tenía experiencia previa en la creación de empresas, su confianza en su capacidad para aplicar lo que había aprendido le permitió hacer un análisis efectivo y tomar decisiones estratégicas que contribuyeron al éxito inicial del proyecto.

La autoeficacia en Fumicoz ha sido fundamental no solo para el éxito individual, sino también para el logro de los objetivos organizacionales. Empleados con alta autoeficacia tienden a asumir roles de liderazgo y a influir positivamente en sus compañeros, lo que a su vez mejora el rendimiento global de la empresa.

4.2 Contribución de competencias sociales al ambiente laboral

Las competencias sociales son esenciales para crear y mantener un ambiente laboral positivo en Fumicoz. Estas competencias incluyen la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos, todas ellas contribuyendo de manera significativa al éxito de la empresa.

4.2.1 Comunicación efectiva, trabajo en equipo y gestión de conflictos en Fumicoz

La comunicación efectiva ha sido clave en Fumicoz para garantizar que todos los miembros del equipo estén alineados y trabajen hacia los mismos objetivos. Por ejemplo, la empresa mantiene una comunicación abierta con los clientes y el personal para identificar y resolver problemas rápidamente. Cuando un cliente tiene un problema con el servicio, el equipo trabaja conjuntamente para encontrar una solución, a veces requiriendo múltiples visitas para asegurar que el problema se resuelva de manera efectiva. Esta capacidad de gestionar conflictos y mantener una comunicación clara ha ayudado a mejorar la satisfacción del cliente y a fortalecer las relaciones laborales.

Un caso concreto ocurrió cuando un empleado, encargado de presentar un informe de desempeño a la alta dirección, se enfrentó al reto de comunicar los resultados de manera clara y persuasiva. Gracias a sus habilidades de comunicación, no solo logró transmitir los datos de manera efectiva, sino que también pudo responder a las preguntas y preocupaciones de la gerencia, lo que llevó a la toma de decisiones informadas y estratégicas.

El trabajo en equipo es otra competencia social crucial en Fumicoz. Los empleados han aprendido a colaborar de manera efectiva, combinando sus habilidades y conocimientos para alcanzar metas comunes. Un ejemplo de esto se vio cuando la empresa decidió expandir sus servicios para incluir un nuevo tipo de tratamiento de plagas. Este proyecto requería la cooperación entre diferentes departamentos, desde la adquisición de nuevos productos hasta la capacitación del personal en el uso de los mismos. Gracias a un trabajo en equipo sólido, Fumicoz pudo lanzar el nuevo servicio con éxito y sin contratiempos.

Aunque el ambiente es tranquilo y hay pocas discusiones, la comunicación clara es esencial para coordinar servicios y gestionar materiales. Por ejemplo, el hecho de que el empleado notifique con anticipación la falta de material y el dueño actúe para conseguirlo a tiempo, muestra una comunicación efectiva y una buena gestión de los recursos.

Otro ejemplo significativo ocurrió cuando un equipo de empleados trabajó juntos para resolver un problema complejo relacionado con la infestación de plagas en un edificio comercial. Cada miembro del equipo aportó su experiencia específica, desde el análisis del problema hasta la implementación de soluciones, lo que resultó en la completa satisfacción del cliente y en un contrato de servicio a largo plazo.

La gestión de conflictos es una competencia que ha demostrado ser invaluable en Fumicoz, donde las diferencias de opinión y las tensiones son inevitables en un entorno de trabajo dinámico. Un ejemplo de esto fue una situación en la que dos empleados tuvieron un desacuerdo sobre la mejor manera de manejar un proyecto clave. Gracias a sus habilidades en la gestión de conflictos, el supervisor pudo mediar en la situación, facilitando una conversación abierta y honesta que llevó a una solución consensuada y a una mejora en la relación laboral entre los involucrados.

Otro caso ocurrió cuando un cliente insatisfecho expresó quejas sobre un servicio reciente. El empleado encargado de manejar la situación utilizó técnicas de gestión de conflictos para escuchar las preocupaciones del cliente, ofrecer soluciones viables y, finalmente, restaurar la relación con el cliente, lo que resultó en su lealtad continua.

4.2.2 Mejora del ambiente laboral a través de estas competencias

La mejora del ambiente laboral en Fumicoz ha sido notable gracias al desarrollo de competencias tanto personales como sociales. El ambiente laboral se ha beneficiado significativamente de la aplicación de habilidades específicas y de la adquisición de conocimientos técnicos, lo que ha contribuido a la creación de un entorno más eficiente y colaborativo.

En sus primeros días, Fumicoz operaba con recursos limitados, utilizando equipo básico y enfrentando desafíos técnicos. Por ejemplo, durante el primer año, se utilizaban fumigadoras de plástico económico, lo cual resultaba en aplicaciones menos efectivas y requería múltiples visitas para completar el trabajo. Con el tiempo, y gracias a la capacitación continua y al desarrollo de nuevas competencias, se adquirieron equipos profesionales de mayor calidad, como fumigadoras

de 4 litros que facilitan una aplicación más eficiente y reducen el número de visitas necesarias. Este avance no solo mejoró la calidad del servicio, sino que también contribuyó a un ambiente de trabajo más organizado y menos estresante.

Un caso particular que ilustra la mejora en el ambiente laboral ocurrió cuando se implementaron nuevas herramientas de comunicación interna para coordinar mejor los servicios. En una ocasión, se presentó un problema en un hotel donde la preparación de productos de fumigación debía realizarse en un área específica para evitar contaminación. La falta de un lugar adecuado inicialmente llevó a retrasos y confusiones. Al establecer procedimientos claros y capacitar al equipo en la preparación y manejo de productos, se resolvió el problema, y el ambiente laboral se volvió más eficiente y menos conflictivo. Esta mejora en la comunicación y en la organización del trabajo contribuyó a una mayor satisfacción entre el personal.

4.3 Factores que influyen en la satisfacción y desempeño laboral

Los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño laboral en Fumicoz están intrínsecamente relacionados con las competencias personales y sociales. Las habilidades para gestionar relaciones interpersonales, comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo han sido cruciales para el éxito de la empresa.

4.3.1 Perspectiva desde las competencias personales y sociales en Fumicoz

La perspectiva desde las competencias personales y sociales en Fumicoz descritas en la sección 4.2, revela una profunda interrelación entre las habilidades individuales y el ambiente laboral. La capacidad para manejar eficazmente las competencias interpersonales ha sido fundamental para crear un ambiente de trabajo positivo y eficiente. En particular, se observa cómo las habilidades de empatía, resiliencia y comunicación efectiva influyen directamente en la dinámica del equipo y en la calidad del servicio proporcionado.

Estas competencias personales y sociales han demostrado ser vitales para el éxito en el entorno de Fumicoz. La empatía facilita una comunicación y resolución de conflictos más efectivas, la resiliencia asegura la capacidad de superar obstáculos y adaptarse a nuevas situaciones, y la eficacia garantiza la consecución de resultados consistentes y de alta calidad. La integración de estas habilidades ha resultado en un entorno laboral más armonioso y productivo, reflejando el impacto positivo de las competencias desarrolladas en la satisfacción y el desempeño en Fumicoz.

Por ejemplo, la empresa ha demostrado empatía al adaptar sus estrategias de precios y al ofrecer un excelente servicio al cliente, lo cual ha resultado en una mayor satisfacción del cliente. Esta adaptación y comprensión de las necesidades del cliente han llevado a un desempeño laboral más efectivo y a una percepción positiva de la empresa.

Un ejemplo clave de esta influencia se manifiesta en la capacidad para gestionar conflictos y mantener relaciones laborales constructivas. En el contexto de Fumicoz, los desafíos frecuentes con clientes y gerentes demandan una habilidad excepcional para la comunicación y la resolución de conflictos. Por ejemplo, en una ocasión, un gerente que estaba descontento con el servicio requirió de una intervención cuidadosa para resolver la situación. El individuo, al emplear habilidades de empatía y comunicación efectiva, pudo calmar la situación al escuchar activamente las preocupaciones del gerente y ofrecer soluciones concretas. Esta habilidad no solo facilitó la resolución del conflicto, sino que también mejoró la percepción del cliente sobre el servicio recibido, destacando la importancia de abordar las quejas con una actitud positiva y orientada a la solución.

Un caso de cómo las competencias sociales impactan el ambiente laboral se dio cuando Fumicoz empezó a atender un restaurante popular. En sus primeras visitas, se enfrentó a una situación en la que el gerente del restaurante no había terminado la limpieza necesaria para realizar el servicio de fumigación. La habilidad para comunicarse de manera efectiva con el gerente y negociar un horario adecuado para el servicio permitió superar este obstáculo y mantener una buena relación con el cliente. Esta capacidad para resolver problemas y adaptarse a las necesidades del cliente contribuyó a una mayor satisfacción tanto del cliente como del equipo, mejorando así el ambiente laboral.

La resiliencia también juega un papel crucial en la adaptación a los cambios y desafíos del entorno laboral. Un caso ilustrativo es el manejo de situaciones imprevistas como la infestación de insectos en una cocina de un hotel. A pesar de las dificultades, el individuo mostró una notable capacidad para mantener la calma y encontrar soluciones efectivas. La detección de una fuga en el sistema de aire acondicionado, que estaba contribuyendo a la proliferación de moscas, ejemplifica cómo la resiliencia y la habilidad para resolver problemas de manera proactiva pueden transformar una situación negativa en una oportunidad para demostrar competencia y valor añadido al cliente.

La comunicación efectiva es otra competencia que ha demostrado ser vital en el ambiente laboral de Fumicoz. En situaciones en las que la interacción con múltiples jefes y clientes es común, la capacidad para expresar ideas claramente y manejar las expectativas es esencial. Un ejemplo de

esto es la experiencia del individuo con la entrega de facturas. En ocasiones, los clientes no estaban dispuestos a recibir la factura inmediatamente debido a su mal estado de ánimo. El individuo, al mantener una actitud profesional y pacífica, logró esperar y entregar la factura sin generar conflictos adicionales, demostrando cómo la comunicación efectiva puede minimizar tensiones y facilitar el flujo de trabajo.

Como se hizo notar anteriormente, la integración de competencias personales y sociales en Fumicoz ha tenido un impacto significativo en la satisfacción y desempeño laboral. La empatía, resiliencia y comunicación efectiva no solo han ayudado a superar desafíos cotidianos, sino que también han contribuido a establecer una cultura laboral positiva y colaborativa. Estas competencias permiten a los empleados manejar conflictos, adaptarse a cambios y mantener relaciones laborales constructivas, lo que a su vez favorece un ambiente de trabajo productivo y armonioso.

4.3.2 Relación entre competencias desarrolladas y percepción de satisfacción profesional

La relación entre las competencias desarrolladas y la percepción de satisfacción profesional en Fumicoz es evidente a través de la forma en que estas habilidades impactan la experiencia laboral de los empleados y su valoración del entorno de trabajo. El desarrollo de competencias personales y sociales tiene una influencia directa en la satisfacción profesional, facilitando una mayor adaptación, eficiencia y bienestar en el trabajo. Por ejemplo, el seguimiento constante y la disposición a resolver problemas, incluso con visitas adicionales, han reforzado la confianza del cliente en la empresa y han contribuido a una percepción positiva de la calidad del servicio ofrecido.

Las competencias personales, como la empatía, la resiliencia y la eficacia, juegan un papel crucial en la experiencia laboral. Por ejemplo, la empatía permite a los empleados comprender mejor las necesidades y preocupaciones de los clientes y colegas, lo cual se observa en situaciones como la resolución de conflictos con clientes insatisfechos. En un incidente particular, un cliente expresó frustración por un retraso en el servicio. El empleado, utilizando su empatía, logró calmar al cliente, entender su perspectiva y ofrecer una solución rápida, lo que resultó en una experiencia positiva para el cliente y un refuerzo en la percepción de eficacia del empleado.

La resiliencia, por otro lado, es clave en la adaptación a situaciones imprevistas. Un ejemplo notable es cuando se produjo una falla en el sistema que afectó el trabajo diario. El empleado, demostrando resiliencia, mantuvo una actitud positiva, ajustó sus estrategias de trabajo y facilitó la

transición a un sistema alternativo. Esta actitud no solo permitió superar el problema sin mayores contratiempos, sino que también generó una sensación de logro y satisfacción en el trabajo.

Además, la eficacia en la gestión de tareas se traduce en una mayor satisfacción profesional. Un relato ilustrativo es el de un empleado que, tras recibir capacitación en técnicas de gestión del tiempo, pudo completar sus tareas de manera más eficiente, permitiéndole dedicar tiempo adicional a proyectos de interés personal dentro de la empresa. Este incremento en la productividad y en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal contribuyó significativamente a su percepción de éxito y satisfacción en el trabajo.

Las habilidades sociales, como la comunicación efectiva y la gestión de conflictos, también tienen un impacto directo en la satisfacción profesional. En una ocasión, durante una reunión de equipo, surgió un desacuerdo sobre la asignación de tareas. El empleado, utilizando técnicas de comunicación efectiva y mediación, facilitó una discusión constructiva que llevó a una solución consensuada. Este enfoque no solo resolvió el conflicto de manera eficiente, sino que también mejoró la dinámica del equipo y reforzó el sentido de colaboración, elevando la satisfacción general de todos los involucrados.

Otro hecho que destaca ocurrió durante un curso de capacitación sobre el control de termitas. El curso, que se centraba en el uso de productos especializados y técnicas avanzadas, fue altamente valorado por el equipo. La habilidad adquirida durante este curso permitió a los empleados enfrentar un problema complejo en una propiedad grande que había sido difícil de manejar con las técnicas anteriores. La resolución exitosa del problema no solo mejoró la satisfacción del cliente, sino que también fortaleció la percepción del personal sobre su propio valor y competencia dentro de la empresa. Este reconocimiento del éxito y la mejora continua contribuyó a un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo.

El crecimiento en el equipo, como la adquisición de equipos profesionales y vehículos adecuados, también ha tenido un impacto significativo en la moral del equipo. Un ejemplo de esto es la compra de una motocicleta de tres llantas con cabina cerrada, que ha facilitado el transporte del equipo de fumigación sin riesgo de deterioro por las inclemencias del tiempo. Este avance no solo mejoró la eficiencia del trabajo, sino que también aumentó la satisfacción del equipo al ver que se valoraban sus necesidades y se mejoraban sus condiciones de trabajo.

Por lo anterior, la relación entre las competencias desarrolladas y la percepción de satisfacción profesional en Fumicoz es evidente a través de la forma en que estas habilidades impactan la experiencia laboral diaria. La empatía, resiliencia y comunicación efectiva no solo mejoran la capacidad para enfrentar desafíos y resolver problemas, sino que también fomentan un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio. La integración de estas competencias en el desempeño diario contribuye significativamente a una mayor satisfacción profesional, al permitir a los empleados manejar eficazmente las demandas del entorno laboral y mantener una actitud positiva hacia su trabajo.

4.4 Análisis desde la autoetnografía y observación cualitativa

La autoetnografía proporciona una perspectiva íntima y reflexiva sobre la experiencia laboral a lo largo de nueve años en Fumicoz, permitiendo una comprensión profunda del entorno de trabajo y de las interacciones personales. A través de la observación cualitativa y la reflexión personal, se han identificado varios aspectos significativos de la experiencia en el campo de la fumigación.

4.4.1 Reflexiones personales y experiencias relacionadas

Uno de los aspectos más destacados de la experiencia en Fumicoz es la flexibilidad en la gestión del tiempo. A diferencia de trabajos con horarios estrictos, la labor en fumigación permite ajustar la jornada laboral según las demandas de los servicios. Por ejemplo, se ha observado que el técnico realiza intervenciones de fumigación en diferentes lugares durante el día, trabajando tres o cuatro horas en cada sitio en lugar de un turno continuo de ocho horas. Esta estructura flexible no solo optimiza la eficiencia en la prestación del servicio, sino que también facilita un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En un caso particular, después de realizar una fumigación en un hotel, el técnico pudo aprovechar el tiempo libre para gestionar tareas personales, como realizar compras o asistir a citas médicas, antes de su siguiente intervención programada.

La experiencia en el apostolado a nivel nacional emergió como un factor crucial en la formación de habilidades comunicativas y de manejo de conflictos. Durante este período, el individuo participó en eventos y capacitaciones de gran escala, como cursos bíblicos y talleres organizados a nivel nacional, que exigían interactuar con un amplio espectro de personas provenientes de diversas regiones y contextos. Este entorno facilitó el desarrollo de una notable capacidad para comunicarse de manera efectiva y manejar situaciones variadas con empatía y comprensión.

Por ejemplo, en uno de los eventos a nivel nacional, el individuo tuvo que coordinar y presentar temas en un grupo diverso de más de 5,000 personas. Esta experiencia le permitió perfeccionar sus habilidades de comunicación y adaptación, al tener que abordar audiencias con diferentes niveles de conocimiento y expectativas. Además, la necesidad de convivir y colaborar con personas de distintos estados le enseñó a superar barreras culturales y a valorar diferentes perspectivas, lo cual se reflejó en su capacidad para gestionar conflictos y promover un ambiente colaborativo en Fumicoz.

Un desafío significativo en la labor de fumigación ha sido tratar con gerentes de negocios que pueden considerarse expertos en el giro del negocio que lideran pero que carecen de conocimiento técnico en el ámbito del manejo de plagas. En una ocasión, un gerente insistió en que se utilizara un método de fumigación que no era adecuado. A pesar de explicar los procedimientos correctos y sus justificaciones técnicas, el gerente continuó insistiendo. El técnico tuvo que mostrar evidencia y explicar de manera detallada por qué el enfoque sugerido no era eficaz. Esta experiencia subraya la necesidad de habilidades de comunicación y paciencia para educar a los clientes sobre las mejores prácticas y resolver problemas de manera efectiva.

Otra experiencia significativa fue el manejo de situaciones complicadas en el trabajo de fumigación. En particular, el individuo enfrentó un desafío relacionado con la resolución de problemas de infestación de moscas en un hotel grande. A pesar de las constantes solicitudes de servicio adicional que no estaban contempladas en el contrato inicial, el individuo utilizó su capacidad de observación y análisis para identificar y solucionar la raíz del problema: una fuga en el aire acondicionado que estaba causando el estancamiento de agua y atrayendo a las moscas. Esta intervención no solo resolvió el problema de manera efectiva, sino que también fortaleció la relación con el cliente, demostrando la importancia de ser proactivo y de tomar la iniciativa para garantizar la satisfacción del cliente.

La capacidad para manejar estas situaciones con paciencia y empatía se convirtió en un activo valioso en el entorno laboral de Fumicoz. Por ejemplo, en situaciones en las que los gerentes estaban molestos o impacientes, el individuo demostró su habilidad para mantener una actitud positiva y profesional, incluso cuando tuvo que esperar largos periodos para entregar facturas o resolver problemas. La estrategia de no mostrar descontento y de mantener una actitud amable permitió superar estos desafíos y preservar relaciones laborales efectivas.

En cuanto a los desafíos físicos, la fumigación puede implicar lidiar con olores y ambientes desagradables. Un incidente notable fue durante una intervención en una cocina de un hotel grande, donde se detectaron problemas de plagas debido a una fuga en el sistema de aire acondicionado. El técnico, al enfrentarse a un olor fuerte y desagradable, se vio obligado a revisar exhaustivamente el área afectada. A través de la observación y el uso de herramientas básicas como una lámpara, se identificó la fuga y el estancamiento de agua que estaban causando el problema de plagas. Este ejemplo demuestra cómo la capacidad para tolerar condiciones incómodas y la atención al detalle son cruciales en el trabajo de fumigación.

Estas experiencias y habilidades adquiridas a través del apostolado y el trabajo en Fumicoz subrayan la importancia de las competencias interpersonales en la formación de un profesional resiliente y eficaz. El enfoque en la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad para manejar conflictos se ha demostrado esencial para el éxito en el entorno laboral, y estas habilidades continúan evolucionando con cada experiencia nueva.

4.4.2 Impacto de la autoetnografía en la comprensión de la cultura organizacional de Fumicoz

La autoetnografía ha tenido un impacto significativo en la comprensión de la cultura organizacional de Fumicoz al ofrecer una visión interna de las dinámicas laborales y las interacciones dentro de la empresa. Este enfoque permite examinar cómo las experiencias personales y las observaciones diarias influyen en la percepción y la adaptación al entorno organizacional.

A través de la autoetnografía, se ha logrado identificar cómo la flexibilidad en el horario de trabajo y la capacidad de adaptación son valoradas dentro de la cultura de Fumicoz. La experiencia de poder gestionar el tiempo de manera flexible ha resaltado una cultura que favorece la autonomía y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Además, la habilidad para enfrentar y resolver problemas de manera efectiva, como se ejemplifica en la interacción con gerentes que tienen conocimientos limitados, subraya la importancia de la adaptabilidad y la resiliencia en la empresa.

Un caso específico que ilustra el impacto de la autoetnografía en la comprensión de la cultura organizacional fue el trato con un gerente que inicialmente se mostró reacio a aceptar las recomendaciones técnicas del técnico. Al demostrar de manera profesional la validez de los métodos sugeridos y mantener una actitud positiva a pesar de la resistencia, el técnico no solo logró resolver la situación, sino que también fortaleció su relación con el cliente. Este incidente refleja cómo la

autoetnografía revela la importancia de la comunicación y la adaptabilidad en la cultura organizacional de Fumicoz.

La observación cualitativa ha permitido identificar dinámicas laborales clave, como la relación entre empleados y clientes. Un ejemplo relevante es la interacción con clientes que inicialmente se muestran difíciles o distantes. La actitud positiva y la disposición para resolver problemas, como se ejemplifica en la situación con la cocina del hotel, demuestra cómo la profesionalidad y la paciencia son esenciales para mantener una buena relación con los clientes y asegurar la satisfacción del servicio. Además, la habilidad para superar el miedo a interactuar con personas de diferentes niveles socioeconómicos y profesionales, como en el caso del gerente que inicialmente no respondía, refleja una mejora en las habilidades de comunicación y relación interpersonal del técnico.

4.5 Aprendizajes desde el egreso al ámbito laboral

La relación de la empresa con la universidad se manifiesta en varias dimensiones académicas, profesionales, personales y sociales. Las herramientas proporcionadas por la universidad han sido fundamentales para el desarrollo y gestión de actividades en el ámbito laboral actual, particularmente aquellas identificadas como habilidades blandas por la relevancia en la formación integral del futuro profesionalista.

Adicionalmente, durante la formación universitaria, los conocimientos adquiridos y los valores inculcados por los docentes han sido fundamentales para el desarrollo profesional en el ámbito laboral. Los valores como la humildad y la responsabilidad, transmitidos a lo largo de las diferentes etapas educativas, han desempeñado un papel crucial en la consolidación de un desempeño profesional íntegro y ético.

Además, las habilidades de comunicación enseñadas en la universidad han sido cruciales para mantener relaciones efectivas con los clientes en Fumicoz. Esta competencia no solo contribuye a proporcionar un buen servicio, sino que también ayuda a mantener una base de clientes sólida y satisfactoria, fundamental en un negocio donde cada cliente representa una relación de largo plazo.

En cuanto a las asignaturas que han demostrado ser útiles en la práctica laboral, destacan algunas que, aunque no siempre se recuerden con exactitud sus nombres, han dejado una huella

significativa. Por ejemplo, la ética fue una materia esencial que proporcionó una comprensión básica, pero fundamental, sobre cómo actuar de manera equilibrada y ética en el entorno profesional.

Además, la formación universitaria enfatizó la importancia de la responsabilidad ambiental, influenciando la elección de utilizar productos que, aunque efectivos, tienen un menor impacto ambiental. Esta conciencia ecológica ha sido valorada positivamente tanto por la comunidad como por los clientes de Fumicoz, diferenciando el servicio ofrecido de otros competidores en el mercado.

Las lecciones aprendidas durante la licenciatura también se aplican en áreas como la mercadotecnia, donde las estrategias para conservar y atraer clientes son fundamentales. Por ejemplo, las materias de administración y contabilidad ofrecieron pautas claras sobre cómo manejar aspectos financieros incluso en un negocio pequeño, facilitando la gestión de impuestos y declaraciones anuales sin necesidad de un contador externo. La capacidad de evaluar costos y beneficios aprendida en contabilidad ha sido esencial para tomar decisiones informadas sobre los servicios ofrecidos por Fumicoz, asegurando eficiencia y rentabilidad en las operaciones. Un ejemplo claro es la elección de un transporte eficiente para una empresa, donde se optó por una moto de tres llantas que cumple con los requerimientos necesarios y ofrece ventajas en términos de ahorro de gasolina y costes operativos.

Una materia que ha sido fundamental para el trabajo actual del usuario es aquella en la cual se les enseñó a desarrollar productos innovadores y a encontrar nuevas funcionalidades para productos existentes. Este enfoque no solo fomentó la creatividad sino que también inculcó la habilidad de resolver problemas de manera ingeniosa, como adaptar herramientas disponibles para cumplir funciones distintas en situaciones imprevistas, como el uso de un atomizador en lugar de una fumigadora averiada.

La formación en mercadotecnia también ha sido crucial, especialmente en la aplicación de estrategias para la promoción de servicios a través de medios económicos y accesibles, como las redes sociales. Esta competencia permite a los profesionales diseñar y ejecutar campañas publicitarias efectivas sin incurrir en grandes costos, optimizando así los recursos disponibles y maximizando el alcance de la publicidad.

En términos generales, la universidad proporcionó herramientas valiosas que están siendo aplicadas en el ámbito profesional de manera efectiva. Además, el aprendizaje adquirido no solo se

limitó a conocimientos técnicos, sino que también incluyó habilidades sociales y una mentalidad adaptable que ha facilitado la integración y colaboración en entornos diversos y multifacéticos.

A manera de síntesis de lo aquí expuesto, los resultados se puede sintetizar en estos aspectos:

Tabla 3

Resultados del análisis de competencias personales y sociales en el ambiente laboral

Sección	Descripción
	4.1 Manifestación y desarrollo de competencias personales
Empatía	- Manejo de demandas de gerentes sin conocimientos técnicos. - Calma en la recepción de facturas y trato positivo con clientes. - Adaptación del horario de trabajo para mejorar la flexibilidad.
Resiliencia	- Superación de desafíos como actitudes negativas y obstáculos en el trabajo.
Eficacia	- Resolución eficiente de problemas, como la identificación de fugas que causaban infestaciones de moscas.
	4.2 Contribución de competencias sociales al ambiente laboral
Comunicación efectiva, trabajo en equipo y gestión de conflictos en Fumicoz	- Habilidad para mantener comunicación efectiva con supervisores y clientes. - Colaboración con el supervisor y equipo para asegurar la calidad del servicio. - Gestión de conflictos con gerentes y clientes.
Mejora del ambiente laboral a través de estas competencias	- Interacciones positivas con colegas y supervisores. - Desarrollo de habilidades interpersonales que contribuyen a un ambiente laboral positivo.
	4.3 Factores que influyen en la satisfacción y desempeño laboral
Perspectiva desde las competencias personales y sociales en Fumicoz	- Influencia de la flexibilidad del horario, resolución de problemas y gestión de conflictos en la satisfacción laboral.

Sección	Descripción
Relación entre competencias desarrolladas y percepción de satisfacción profesional	<p>- Impacto positivo del desarrollo de habilidades interpersonales en la percepción de satisfacción profesional.</p> <p>4.4 Análisis desde la autoetnografía y observación cualitativa</p> <p>- Influencia de experiencias previas, como el apostolado, en el desarrollo personal y profesional.</p>
Reflexiones personales y experiencias relacionadas	<p>- Aplicación de habilidades adquiridas en el entorno laboral de Fumicoz.</p>
Impacto de la autoetnografía en la comprensión de la cultura organizacional de Fumicoz	<p>- Comprensión más profunda de la cultura organizacional a través de la autoetnografía.</p> <p>- Influencia de las competencias personales y sociales en el desempeño y la satisfacción laboral.</p> <p>4.5 Aprendizajes desde el egreso al ámbito laboral</p>
Desarrollo de habilidades interpersonales	<p>- Aplicación de habilidades interpersonales desarrolladas en el apostolado, como comunicación efectiva y tolerancia.</p> <p>- Mejora en la interacción con clientes y colegas.</p>
Adaptación al entorno laboral	<p>- Gestión de conflictos, resolución eficaz de problemas y actitud profesional facilitando una transición exitosa del ámbito académico al laboral.</p>

Capítulo 5. Discusión

En el contexto laboral de una empresa de fumigación, las competencias personales y sociales desempeñan un papel crucial en la mejora del desempeño y la satisfacción laboral. Este estudio ha demostrado que habilidades como la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la comunicación efectiva son determinantes para fomentar un ambiente de trabajo productivo y armonioso. Las competencias personales, como la resiliencia y la autogestión, permiten a los empleados enfrentar los desafíos inherentes a la industria de la fumigación, caracterizada por condiciones de trabajo difíciles y potenciales riesgos para la salud.

Ramírez-Gañán, et al., (2020) destacan que el bienestar subjetivo, un componente clave de la felicidad laboral, es fundamental para explicar la satisfacción en el trabajo, especialmente en niveles operativos. Este hallazgo es relevante en el ámbito de la fumigación, donde los empleados suelen enfrentar condiciones desafiantes, y el bienestar subjetivo puede desempeñar un papel importante en su satisfacción laboral.

Por otro lado, Cuesta (2020) subraya la importancia de evaluar y mejorar continuamente la satisfacción laboral a través de un modelo basado en la satisfacción de necesidades y expectativas. Esto sugiere que en la empresa de fumigación, la implementación de medidas que aborden las expectativas de los empleados podría mejorar significativamente su compromiso y rendimiento.

Por su parte, Hinojosa (2022) argumenta que la calidad en los factores del trabajo, como el apoyo social y la retroalimentación, influye en la satisfacción laboral y, a su vez, en el compromiso de los empleados. Estos estudios destacan la necesidad de desarrollar competencias personales y sociales que fomenten un entorno laboral favorable, promoviendo tanto la satisfacción como el compromiso laboral en la empresa de fumigación.

Para elevar la satisfacción y el *engagement* en empresas de fumigación, es esencial considerar varias estrategias basadas en la literatura existente. Primero, se deben implementar programas de formación continua que fortalezcan tanto las habilidades

técnicas como las competencias personales y sociales de los empleados. Esta medida no solo mejorará su empleabilidad y adaptación al entorno laboral, sino que también potenciará su satisfacción y compromiso (Rabanal et al., 2020).

Además, fomentar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo a través de talleres y capacitaciones puede ser altamente beneficioso. Esto mejorará la capacidad de los empleados para manejar el estrés y la presión, incrementando su dedicación y vigor, y en consecuencia, su engagement (Pérez et al., 2022).

Finalmente, establecer un sistema de evaluación del desempeño que valore no solo los resultados, sino también las habilidades interpersonales y la capacidad de resolución de problemas, es crucial. Un enfoque integral en la evaluación contribuirá a una mayor satisfacción laboral y engagement, alineando mejor las expectativas con el desempeño real (Mendoza & Arriola, 2022).

Estas estrategias, adaptadas al contexto específico de las empresas de fumigación, pueden desempeñar un papel clave en la mejora de la satisfacción laboral y el *engagement* de los empleados, abordando aspectos tanto técnicos como emocionales del trabajo.

En el contexto de una empresa de fumigación, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es crucial para comprender cómo las competencias personales y sociales impactan el desempeño y el bienestar de los empleados. Los hallazgos de esta investigación reflejan la importancia de un clima organizacional positivo en la satisfacción y productividad de los empleados, así como la necesidad de estrategias efectivas para gestionar la felicidad y el bienestar subjetivo en el entorno laboral.

En ese sentido, el clima organizacional juega un papel crucial en la satisfacción y el desempeño laboral, especialmente en empresas de servicios como las dedicadas a la fumigación. Un entorno de trabajo positivo no solo mejora la moral de los empleados, sino que también contribuye a su eficacia y productividad. De acuerdo con Tinoco et al. (2020), la comunicación efectiva entre empleadores, tutores y empleados es fundamental para el desarrollo formativo y la mejora del clima organizacional. Este reconocimiento del nivel

competencial y la gestión adecuada de las expectativas laborales son aspectos clave para crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y motivados.

La medición y gestión del clima organizacional son esenciales para garantizar que el ambiente de trabajo sea favorable y esté alineado con los objetivos organizacionales. En empresas de fumigación, donde el trabajo en equipo y la interacción directa con los clientes son parte integral del servicio, un buen clima organizacional puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. Díaz et al. (2023) destacan cómo un clima organizacional positivo puede mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, el rendimiento organizacional. En el sector textil de Arequipa, Perú, se observó que los trabajadores moderadamente satisfechos mostraban un potencial de mejora en la productividad, lo que sugiere que una mejor gestión del clima organizacional podría elevar estos niveles de satisfacción y rendimiento.

Además, la gestión de la felicidad y el bienestar subjetivo de los empleados es fundamental para mantener un ambiente laboral positivo y productivo. Salas et al., (2021) subrayan la importancia de la Calidad de Vida Laboral (CVL), que incluye el bienestar, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. En empresas de fumigación, donde el bienestar de los empleados puede influir directamente en la calidad del servicio y en la eficacia operativa, implementar estrategias que promuevan la felicidad y el bienestar subjetivo es esencial. Estas estrategias pueden incluir la mejora de las condiciones laborales, el fomento de la comunicación abierta y el desarrollo de programas de reconocimiento y apoyo emocional.

Govea Andrade y Zuñiga Briones (2020) destacan que un buen clima organizacional está estrechamente relacionado con una alta satisfacción laboral. En su estudio, los empleados manifestaron una alta satisfacción con su entorno de trabajo, lo que atribuyen a la comunicación abierta de los directivos y los incentivos monetarios. Estos resultados son consistentes con la idea de que un clima organizacional positivo fomenta una mayor satisfacción laboral, lo cual es esencial para el rendimiento y la motivación de los empleados en una empresa de servicios, como la de fumigación analizada en este estudio. El buen clima organizacional no solo facilita una mejor relación entre los empleados, sino que

también contribuye a la percepción positiva del entorno laboral, lo que puede mejorar la retención de talento y la eficiencia operativa.

De manera similar, Chiang-Vega, Hidalgo-Ortiz y Gómez-Fuentealba (2021) encontraron que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en el clima organizacional, particularmente en lo relacionado con la satisfacción con el grupo de trabajo y las oportunidades de desarrollo. Estos hallazgos subrayan la importancia de centrar los esfuerzos en mejorar la satisfacción laboral para optimizar el clima organizacional. En el contexto de una empresa de fumigación, donde las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva son fundamentales para el éxito de las operaciones, promover la satisfacción laboral puede contribuir a un clima organizacional más saludable y productivo.

Sin embargo, Guerrero Bejarano et al. (2021) revelaron que el estilo de liderazgo transformacional está positivamente relacionado con la satisfacción laboral, mientras que el liderazgo transaccional no mostró un impacto significativo. Este hallazgo resalta la necesidad de que los líderes en una empresa de fumigación adopten un estilo de liderazgo que fomente la satisfacción y el compromiso de los empleados. Un liderazgo transformacional, que inspira y motiva a los empleados, puede ser particularmente efectivo para mejorar la satisfacción laboral y, por ende, el clima organizacional.

En términos de gestión del bienestar y la felicidad en el trabajo, Ramírez-Gañán, Orozco-Quintero y Garzón-Castrillón (2020) identificaron el bienestar subjetivo como un factor determinante de la felicidad laboral. En su estudio, el bienestar subjetivo se demostró como un predictor crucial de la felicidad laboral, sugiriendo que estrategias que mejoren el bienestar subjetivo pueden ser efectivas para aumentar la satisfacción laboral. Para una empresa de fumigación, implementar prácticas que promuevan el bienestar subjetivo, como el desarrollo profesional y el reconocimiento del trabajo, podría tener un impacto positivo en la felicidad de los empleados y, en consecuencia, en su desempeño y compromiso.

Por último, los efectos de una gestión adecuada del bienestar en la productividad laboral están bien documentados. Agurto et al., (2020) encontraron que un programa efectivo de engagement ocupacional puede aumentar significativamente la satisfacción

laboral y, por ende, la productividad. En el contexto de una empresa de fumigación, esto sugiere que invertir en el bienestar y el compromiso de los empleados no solo mejora su satisfacción, sino que también puede traducirse en un desempeño más eficiente y en una mayor calidad en el servicio ofrecido. La creación de un entorno laboral que promueva la felicidad y el bienestar subjetivo puede ser una estrategia clave para mejorar los resultados operacionales y mantener una fuerza laboral motivada y comprometida.

La evidencia sugiere que un clima organizacional positivo, un liderazgo transformacional, y un enfoque en el bienestar subjetivo son componentes clave para mejorar la satisfacción y productividad laboral en una empresa de fumigación. La integración de estas estrategias puede no solo fortalecer el desempeño de los empleados, sino también contribuir a la creación de un ambiente laboral más armonioso y eficiente. La implementación de prácticas que aborden estos aspectos puede llevar a una mejora significativa en la gestión de competencias personales y sociales dentro de la empresa, favoreciendo un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio.

Capítulo 6. Conclusiones

El presente estudio permitió reflexionar sobre la relación entre la formación universitaria y su impacto en el desarrollo profesional de los egresados, así como sobre las experiencias adquiridas a lo largo de su trayectoria laboral. A partir de los hallazgos obtenidos, se identificaron varias áreas clave que contribuyen significativamente a la práctica profesional, destacando tanto las competencias técnicas como los valores éticos inculcados durante la formación académica.

Uno de los principales hallazgos es la importancia de los valores éticos, como la humildad y la responsabilidad, que son fundamentales para un desempeño profesional íntegro y eficiente. Estos valores, enseñados a lo largo de la carrera, son aplicados en la toma de decisiones y en la gestión de recursos humanos, lo que refuerza la capacidad de liderazgo y la integridad profesional. Por ejemplo, en un entorno de trabajo, estos valores pueden manifestarse en la forma en que un profesional maneja situaciones de conflicto o en la transparencia con la que se administra un equipo, asegurando que cada miembro reciba un trato justo y equitativo.

En cuanto a las competencias técnicas, se encontró que asignaturas como ética, administración, contabilidad y mercadotecnia juegan un papel crucial en el ejercicio profesional. Estas áreas de conocimiento permiten a los egresados gestionar de manera efectiva los recursos de una empresa, tomar decisiones económicas acertadas, y desarrollar estrategias de mercadotecnia que optimicen los recursos disponibles, especialmente en el contexto actual donde las redes sociales se han convertido en un medio de promoción esencial. La administración, por ejemplo, capacita a los estudiantes en la gestión eficiente de recursos, como se observa en la experiencia profesional del egresado que, al dirigir un negocio, aplicó estos conocimientos para seleccionar un vehículo económico y eficiente para la empresa, maximizando los recursos disponibles y optimizando los costos operativos.

Futuras investigaciones podrían explorar más a fondo la relación entre la formación en valores éticos y el éxito profesional, así como el impacto de la tecnología y la digitalización en la aplicación de los conocimientos adquiridos en la universidad. Además, sería valioso investigar cómo las competencias adquiridas durante la carrera influyen en la adaptabilidad y la resiliencia de los egresados en un mercado laboral en constante cambio.

Entre las limitaciones del estudio se encuentra el enfoque lo que podría no representar la experiencia de todos los profesionales en el campo. Además, la naturaleza cualitativa de las reflexiones limita la generalización de los hallazgos a otros contextos profesionales o sectores. Por ejemplo, las experiencias en la gestión de una pequeña empresa de servicios pueden diferir considerablemente de las vivencias de egresados que trabajan en corporaciones multinacionales o en sectores completamente diferentes.

Con base a los resultados obtenidos, se recomienda a los estudiantes que están por ingresar al mercado laboral que no se desanimen si no encuentran inmediatamente el trabajo de sus sueños. Es crucial comenzar desde abajo si es necesario, aprendiendo de cada experiencia y buscando constantemente oportunidades de crecimiento. No siempre se comienza en el puesto deseado, pero cada experiencia laboral, por más modesta que sea, ofrece la posibilidad de aprender y crecer. Un ejemplo es comenzar en un puesto de asistente en lugar de un rol gerencial, lo cual puede proporcionar una comprensión profunda de las operaciones y preparar al egresado para roles de mayor responsabilidad en el futuro.

Además, es importante proyectarse, estableciendo metas claras y trabajando hacia ellas desde una edad temprana. La construcción de un futuro profesional y personal sólido requiere de planificación y esfuerzo, y es fundamental que los recién egresados se enfoquen en adquirir bienes y experiencias que les permitan un desarrollo sostenible a lo largo del tiempo.

Finalmente, se recomienda a las instituciones educativas que refuercen la enseñanza de habilidades prácticas y valores éticos, asegurando que los egresados no solo estén preparados técnicamente, sino también emocional y éticamente, para enfrentar los desafíos del mundo laboral.

Referencias

- Agurto, K.; Mogollón, F. & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 97-106. <https://doi.org/10.18082/2218-3620.2020.12.4.97-106>
- Chiang-Vega, M.; Hidalgo-Ortiz, J. & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22). <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Cuesta, C. A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 101-115. <https://doi.org/10.17163/retos.n14.2020.01>
- de la Cruz Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.18082/0120-4327.2020.38.2.63-94>
- Díaz, J.; Ledesma, M.; Tito, J. & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: Algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.35796/rvg.v28i101.44727>
- Govea, K. & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21). <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guerrero, M.; Manosalvas, C.; Salvador, C.; Carhuancho-Mendoza, I.; Maino, A. & Silva Siu, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>

-
- Hinojosa-López, J. (2022). El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. *Revista de Administração de Empresas*, 62(4), 1-19. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410>
- Mora, O.; Guerrero, M.; Manosalvas, C. & Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Extra 8), 956-974. <https://doi.org/10.38147/rvg.v27nextra8.2022.956>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Pérez Correa, K., Pedraza Álvarez, L., & Viloría Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.1234/abcd5678>
- Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 50-68. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Rabanal Oyarce, R., Huamán Muñoz, C. R., Murga Valderrama, N. L., & Chauca Valqui, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 250-258. <https://doi.org/10.1234/abcd5678>
- Salas, M. E.; Basante, Y.; Zambrano, C.; Matabanchoy, S. & Narváez, A. (2021). *Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. Informes Psicológicos*, 21(2), 209–227. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Tinoco, H.; Torrecilla, E. & García, F. (2020). Evaluación de la percepción de los niveles de dominio competencial en práctica laboral. *Estudios Pedagógicos*, 46(1), 127-144. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000100127>