



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS PARA FOMENTAR EL ENGAGEMENT
LABORAL: UN ANÁLISIS DE PRÁCTICAS EFECTIVAS EN UNA EMPRESA PÚBLICA
DE LA CIUDAD DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: CUASQUI CADENA MARIUXI GISETH

TUTOR: SANTILLAN MORA MARIA AUGUSTA

Quito - Ecuador
2025

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Mariuxi Giseth Cuasqui Cadena con documento de identificación N°1753556529 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 28 de julio del año 2025

Atentamente,



Cuasqui Cadena Mariuxi Giseth
1753556529

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Mariuxi Giseth Cuasqui Cadena con documento de identificación No. 1753556529, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS PARA FOMENTAR EL ENGAGEMENT LABORAL: UN ANÁLISIS DE PRÁCTICAS EFECTIVAS EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2025

Atentamente,



Cuasqui Cadena Mariuxi Giseth
1753556529

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Santillán Mora María Augusta con documento de identificación N° 1707180335, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Estrategias de recursos humanos para fomentar el engagement laboral: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito, realizado por Cuasqui Cadena Mariuxi Giseth con documento de identificación N° 1753556529, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2025

Atentamente,



Santillán Mora María Augusta
1707180335

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en esta trayectoria académica, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para poder lograr esta meta tan anhelada.

A mi tía Sara: aunque ya no estés físicamente conmigo, tu amor de madre, sabiduría y ejemplo aún permanecen en mí. Tu fortaleza sigue siendo mi inspiración, y tu bondad, la guía que me impulsa a seguir adelante. Este logro es un tributo a tu legado de amor y dedicación.

A Sarita, mi hermana de corazón, quién desde el principio estuvo ahí porque siempre creyó en mí. Crecer junto a ti y aprender de nuestros errores ha sido y seguirá siendo un honor para mí. Eres el reflejo de amor y nobleza y el ejemplo que me impulsa a seguir creciendo profesionalmente, por ser mi luz en los días grises este logro también es tuyo.

Agradecimiento

Mi infinita gratitud a Dios, por ser mi fortaleza en todo momento, por brindarme la sabiduría necesaria para poder tomar las decisiones que, como resultado, hoy me tienen aquí, concluyendo esta maravillosa etapa de mi vida.

A mis padres, que han sabido formarme con buenos valores, por su confianza, su apoyo económico y, sobre todo, por ser mis cómplices en cada decisión que he tomado en todo este trayecto académico.

A mis primos, quienes desde pequeña me han cuidado y me han brindado su amor y apoyo en todo momento. Por abrirme las puertas de su hogar y de su corazón, por alimentarme y motivarme cada día. Gracias por creer en mí, por estar ahí en los momentos más desafiantes. Son mi mayor inspiración.

A mi querida Universidad Politécnica Salesiana, el lugar que me vio crecer como persona, inculcándome sus valores y brindándome las herramientas necesarias para poder desarrollarme como una profesional. En donde conocí a mis mejores amigos: Aaron, Dayanna, Geovanna, Doménica, Erick y Mateo; con los que forme una linda amistad, estuvieron ahí para mí en todo momento y pasé experiencias increíbles, gracias por su paciencia, su tiempo y su complicidad.

También, a las personas que conocí en la universidad, con quienes viví experiencias maravillosas, me apoyaron y estuvieron a mi lado alentándome justo cuando más lo necesitaba.

Gracias infinitas a quienes estuvieron y que por algún motivo hoy en día ya no se encuentran presentes.

Con cariño y gratitud,

Mariuxi.

RESUMEN

La presente investigación Estrategias de recursos humanos para fomentar el engagement laboral: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito, analiza las prácticas actuales que están siendo ejecutadas por el departamento de talento humano con los colaboradores, buscando analizar su efectividad en cuanto a la relación con el nivel de compromiso laboral. Además, se plantea fomentar la aplicación o mejoría sobre las estrategias de recursos humanos. El engagement laboral se puede considerar como el grado de identificación que los trabajadores sienten con la empresa, además, es el compromiso y actitud con el que se puede generar un mejor desempeño laboral.

La metodología utilizada en este estudio fue mixta. Este análisis se realizó con la ayuda de una encuesta ADHOC en el tema y la escala Gallup Q12, la cual nos permite medir el compromiso laboral. La recopilación de información fue de manera virtual y la población fue de 80 colaboradores de una empresa pública.

El análisis reveló que la empresa utiliza diversas estrategias de recursos humanos, las cuales destacan su impacto en el engagement laboral. Se evidencio que el liderazgo y la comunicación interna son aspectos importantes que han ayudado a generar un buen nivel de compromiso, sin embargo, se reveló que los colaboradores tienen un conocimiento importante sobre otros beneficios que aún no han sido implementados por la empresa pero que se recomienda tomar en cuenta para que sean implementadas en la organización.

Palabras claves: Estrategias de Recursos Humanos, Engagement Laboral, Liderazgo, Comunicación

ABSTRACT.

This research, "Human Resources Strategies to Promote Workplace Engagement: An Analysis of Effective Practices in a Public Company in Quito," analyzes current practices implemented by the human resources department with employees, seeking to assess their effectiveness in relation to the level of work engagement. It also proposes encouraging the implementation or improvement of human resources strategies. Workplace engagement can be considered the degree of identification that employees feel with the company. It is also the commitment and attitude that can generate improved work performance.

The methodology used in this study was mixed. This analysis was conducted with the help of an ADHOC survey on the topic and the Gallup Q12 scale, which allows us to measure work engagement. Data collection was virtual, and the sample consisted of 80 employees from a public company.

The analysis revealed that the company uses various human resources strategies, which have a significant impact on work engagement. It was evident that leadership and internal communication are important aspects that have helped generate a good level of engagement. However, it was revealed that employees have significant knowledge of other benefits that have not yet been implemented by the company, but which it is recommended to consider for their implementation within the organization.

Keywords: Human Resources Strategies, Employee Engagement, Leadership, Communication

Índice

I. Datos informativos del proyecto	1
III. Eje de la intervención o investigación	1
IV. Objeto de la intervención	10
V. Metodología	12
VIII. Aplicación de instrumentos	16
IX. Análisis de la información	30
X. Justificación	32
XI. Caracterización de los beneficiarios.....	33
XII. Interpretación	34
XIII. Análisis y discusión.....	34
XIV. Principales logros del aprendizaje	35
XVI. Referencias bibliográficas	39
XVII. Anexos.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Cronograma de sensibilización</i>	24
Tabla 2. <i>Pregunta 1</i>	27
Tabla 3. <i>Pregunta 2</i>	28
Tabla 4. <i>Pregunta 3</i>	29
Tabla 5. <i>Pregunta 4</i>	30
Tabla 6. <i>Pregunta 5</i>	30
Tabla 7. <i>Pregunta 6</i>	31
Tabla 8. <i>Pregunta 7</i>	32
Tabla 9. <i>Pregunta 8</i>	33
Tabla 10. <i>Pregunta 9</i>	34
Tabla 11. <i>Pregunta 10</i>	35
Tabla 12. <i>Pregunta 11</i>	36
Tabla 13. <i>Pregunta 12</i>	36
Tabla 14. <i>Pregunta 13</i>	37
Tabla 15. <i>Pregunta 14</i>	38
Tabla 16. <i>Pregunta 15</i>	39
Tabla 17. <i>Pregunta 16</i>	40

Índice de figuras

Figura 1. <i>Pregunta 1</i>	28
Figura 2. <i>Pregunta 2</i>	29
Figura 3. <i>Pregunta 3</i>	29
Figura 4. <i>Pregunta 4</i>	30
Figura 5. <i>Pregunta 5</i>	31
Figura 6. <i>Pregunta 6</i>	31
Figura 7. <i>Pregunta 7</i>	32
Figura 8. <i>Pregunta 8</i>	33
Figura 9. <i>Pregunta 9</i>	34
Figura 10. <i>Pregunta 10</i>	35
Figura 11. <i>Pregunta 11</i>	36
Figura 12. <i>Pregunta 12</i>	37
Figura 13. <i>Pregunta 13</i>	38
Figura 14. <i>Pregunta 14</i>	38
Figura 15. <i>Pregunta 15</i>	39
Figura 16. <i>Pregunta 16</i>	40

I. Datos informativos del proyecto

Estrategias de recursos humanos para fomentar el engagement laboral: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito

II. Objetivo

Objetivo general

Identificar la existencia de las estrategias de recursos humanos: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito

Objetivos específicos

- Identificar las estrategias de recursos humanos actuales que fomentan el engagement laboral en los trabajadores.
- Analizar la efectividad entre las estrategias de recursos humanos identificadas en relación con su nivel de compromiso laboral.
- Plantear estrategias de recursos humanos que puedan ser mejoradas o implementadas para fortalecer el engagement laboral.

III. Eje de la intervención o investigación

La presente investigación está orientada a identificar las estrategias de recursos humanos para fomentar el engagement laboral: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito. Este estudio no solo busca detallar las estrategias existentes, sino que también busca evaluar su impacto en los colaboradores y de esta manera poder demostrar cuales están siendo eficientes o si es necesario sugerir nuevos beneficios emocionales para la institución. Además esta investigación se realizará porque al ser una empresa pública que ofrece sus servicios a la sociedad, es importante analizar el entusiasmo y compromiso que los colaboradores poseen para que puedan brindar una

atención adecuada a la ciudadanía además de que le brindará a la empresa la información que le permita tomar decisiones efectivas y dirigir sus recursos a potenciar las estrategias existentes o a implementar nuevas.

Estrategias de recursos humanos

Las prácticas de recursos humanos están diseñadas para poder generar compromiso y actitudes positivas en los trabajadores, además, son esenciales para poder fomentar el aumento del desempeño laboral. Son creadas con el fin de poder influenciar en el actuar de los colaboradores, ayudándolos a mejorar sus habilidades y actitudes.

Estas acciones positivas que se generan en una empresa mencionan la importancia de la reciprocidad de los colaboradores para poder promover el desarrollo del engagement laboral.

Según la teoría del intercambio social Medina et al., (2023) mencionan que:

Los individuos se ven obligados a responder de forma positiva a un trato favorable proveniente de otra persona o de la organización. Los hallazgos generales de la literatura indican que las acciones propicias realizadas por la empresa a favor de sus empleados contribuyen a fomentar estas relaciones positivas de intercambio y generan la obligación por responder a favor de la organización. (p. 2)

Esta deducción nos permite identificar la dinámica del compromiso laboral en la empresa pública. Si los empleados consideran que la empresa se preocupa por su bienestar y desarrollo, se espera que exista un sentido de reciprocidad. Es por esto que es importante identificar las estrategias que son consideradas como favorables, con la finalidad de potenciar el engagement.

Este estudio será en base a la psicología laboral Expósito & González, (2017) afirman que:

Sistematizar es detenerse, analizar lo que se ha hecho, ver de dónde comenzamos, qué errores hemos cometido, cómo estos han sido corregidos para luego poder generar nuevos conocimientos, producto de la crítica y la autocrítica, lo que nos permitirá transformar la realidad. (p. 1)

El eje del estudio será principalmente establecer una definición clara sobre las dos variables presentadas: Las estrategias de recursos humanos como variable independiente y el engagement laboral como variable dependiente. Así podemos mencionar que realizar este estudio es fundamental debido a que en la mayoría de investigaciones en las organizaciones suelen tomar en cuenta temas en gestión administrativa o problemáticas específicas como: el burn out o el mal ambiente laboral, dejando a un lado el estudio de la comprensión de factores psicosociales como el engagement, cuyo concepto tiene una gran influencia en cuanto al desempeño de la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores.

En contraste, solo el 5% aproximadamente de los artículos, tratan de aspectos positivos como la motivación y la satisfacción en el trabajo. Este enfoque parcial, casi exclusivamente negativo, no es ninguna manera particular del campo de la psicología de la salud ocupacional. (UWES, 2003, p. 5)

Esta investigación es relevante porque al enfocarse en identificar que estrategias de recursos humanos están fomentando al desarrollo del engagement está contribuyendo con el desarrollo de nuevo conocimiento especialmente para la empresa pública.

Filosofía Institucional

Las experiencias que el capital humano brinden residen en la capacidad que la organización posee para establecer un marco de habilidades en la que se refleje su

filosofía, valores y objetivos estratégicos (Vargas, 2002, como se cita en Pazmino Arregui et al., 2020)

Una empresa que aplique adecuadamente las estrategias de recursos humanos generará en los colaboradores un sentido de motivación y satisfacción, guiándolos a actuar acorde a los valores institucionales, tomando acciones importante en base a su misión empresarial y logrando objetivos establecidos por la visión planteada.

Valores

La institución, en la cual realizaremos nuestro estudio ha sido determinada por la relevancia de “Los valores como: el respeto, compromiso, vocación de servicio, la justicia y la integridad” (Empresa pública de la ciudad de Quito, 2025)

Mismos que conforman una fuerza transcendental para el óptimo desarrollo de la organización. Además, son los principios éticos con los que los colaboradores se orientan y deben actuar día a día para garantizar un éxito a largo plazo.

Misión

La misión de la organización, constituye la inspiración que tiene la empresa para poder enfrentar desafíos determinados y asimismo relaciona en la forma en la que interactúa la actividad de la organización con el ámbito emocional o moral de actuar de la misma. (García Guilianny et al., 2022)

La razón de ser de una empresa es fundamental debido a que es lo que la diferencia de las otras y define la actividad principal por la cual existe. Brinda un sentido de dirección al personal y son un marco de referencia para la toma de decisiones.

Asimismo, la empresa menciona que busca “Brindar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su

cartera de servicios cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas de la empresa y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social. (Empresa pública de la ciudad de Quito, 2025)

El servicio que los colaboradores brindan es crucial para la imagen y el prestigio de la empresa, sin embargo, depende de la organización poder hacer que los colaboradores lleguen a tener un sentido de pertenencia en cuanto a su trabajo.

Los trabajadores engaged son personas que están muy implicadas y entusiasmadas en su trabajo, sus emociones positivas son superiores a las negativas, tienen más iniciativa, generan feedback en el desempeño de sus funciones, sus valores y creencias, y por tanto son compatibles con la cultura de la organización (Merino, 2017).

La pasión y actitud positiva por el trabajo contagian a todo el personal de energía y por naturaleza buscan mejorar, brindar ideas y actuar en sintonía con la cultura organizacional, considerando a su lugar de trabajo como un espacio para poder crecer personal y profesionalmente.

Visión

La visión es un conjunto de ideas que posee la empresa que brinda una referencia en lo que una organización es y quiere ser en un futuro. No se expresa cuantitativamente sino que se define por que se logra materializar en proyectos y metas que se han definido anteriormente. (Correa Humphreys, 2012)

Refiere a que no solo tiene como objetivos los logros financieros, sino que también buscan generar un impacto en la sociedad. Es el rumbo hacia donde se quiere llegar

impulsando y alineando a los colaboradores a generar un sentido que garantice el logro de un objetivo en común.

Por lo tanto debemos tener en consideración la visión de la empresa la cual busca que:

Sea reconocida por la ciudadanía como hospitales accesibles, que presentan una atención de calidad que satisfacen las necesidades de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente” (Empresa pública de la ciudad de Quito, 2025)

Engagement

Hoy en día el compromiso que los trabajadores sienten por una organización suele ser en ocasiones positivas o negativas, esto depende mucho de cómo sea el ambiente laboral dentro de la organización. Por lo general se suele mencionar que el engagement o compromiso se debe dar en el lugar de trabajo, pero olvidamos que son los trabajadores quienes crean ese compromiso y la empresa es el lugar en que fortalecen ese sentido de pertenencia.

Por lo general el término engagement no es tan conocido.

Como menciona Berardi (2015):

El engagement es una expresión utilizada en el ámbito de la cultura organizacional que se asimila con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización. Un trabajador engaged es una persona que está implicada en su trabajo y entusiasmada con él.

(p. 8)

También podemos considerar que según Chiipe (2021)

El engagement son siempre asociadas a: compromiso organizacional, implicación al trabajo, dedicación al trabajo, adicción al trabajo o satisfacción laboral, mientras que en las consultoras hoy por hoy apuntan a que el engagement ayuda a la rentabilidad de una organización, pero no poseen una verdad absoluta sobre el constructo objeto de estudio, más bien tienen diferentes acepciones y puntos de vistas sobre el mismo. (p. 24)

El engagement laboral, fundamentalmente, integra actitudes como el compromiso, la motivación y la conexión emocional que un trabajador desarrolla con su trabajo y organización. Además, refleja la importancia de las condiciones físicas, cognitivas y emocionales en sus funciones laborales, el engagement representa un pilar clave en la dedicación y lealtad hacia la empresa (Khan, 1990, como se citó en Suárez, Galdame, Gonzáles y Maldonado, (2025)).

El departamento de talento humano es fundamental para potenciar el engagement laboral, debido a que es el encargado de hacer cumplir las estrategias ya establecidas, fomentar, la motivación, la comunicación y por lo tanto el compromiso laboral.

La administración o gestión de los recursos humanos implica la planificación, organización, desarrollo, coordinación y supervisión de métodos que fomentan el rendimiento eficaz del personal, dado que la organización se convierte en el instrumento que facilita a los individuos que trabajan en ella la consecución de metas personales vinculadas directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 2007)

Asimismo, es el encargado de tomar decisiones que pueden beneficiar o perjudicar a la empresa.

El departamento de talento humano tiene a su disposición una variedad de estrategias

que pueden ser implementadas en la organización para poder alcanzar los objetivos requeridos, desde tener un adecuado clima laboral hasta asegurar que los colaboradores generen un compromiso laboral independientemente del cargo. (De Redacción de la Universidad Internacional de la Rioja, 2024)

Para alcanzar los objetivos planteados y basándose en la filosofía institucional es importante tener una adecuada comunicación interna, fomentar la participación de los colaboradores en el desarrollo de un buen ambiente laboral, también se debe considerar un buen liderazgo debido a que la empresa se dirige a través de diferente áreas de trabajo.

Comunicación interna

Está dirigida al empleado, nace como una respuesta a la creciente necesidad de las organizaciones por motivar a su personal y tener un entorno empresarial óptimo en un contexto que se encuentra en constante desarrollo. Considerando que los recursos humanos son una parte fundamental de cualquier empresa, una comunicación interna efectiva se torna en una herramienta aliada para impulsar la mejora de los resultados organizacionales. (Muniz R., 2017 como se cita en Harold P. Oyarvide Ramírez, 2017)

Es importante tener en cuenta que la comunicación interna es un aspecto fundamental para que pueda existir un buen compromiso laboral de los trabajadores, debido a que nos permite generar adecuados ambientes laborales, en donde los colaboradores se sientan escuchados, comprendidos y se puedan expresar libremente sin temor a ser juzgados. El sentido de ser escuchados les permitirá confiar en sus líderes, los cuales tienen la obligación de solventar alguna duda o inquietud inmediatamente.

Debido al exceso de información recibida en ocasiones, se suele generar malos entendidos entre lo que se quiere comunicar. A pesar de esto, podemos señalar que por

parte de talento humano y cada líder de equipo existe una apertura adecuada para poder solventar las dudas o inquietudes que los colaboradores tengan.

Como mencionan del Ángel et al. (2024):

“Esto supone que la calidad y cantidad de información que se recibe en el trabajo contribuye con la vivencia de la sostenibilidad, satisfacción y la productividad que un empleado desempeña, multiplica y que se fomenta por las empresas” (p. 2098).

Además se fomenta la comunicación a través de los grupos de WhatsApp lo cual ayuda a resolver diferentes inconvenientes en ese instante. Se concientiza e informa sobre acontecimientos, campañas o días festivos en las carteleras de la institución las cuales están ubicadas en puntos estratégicos para que todos los colaboradores las puedan visualizar. Asimismo, cuando se trata de asuntos o pedidos importantes se trabaja por el correo institucional con el cual los colaboradores pueden tener un respaldo de su necesidad.

Un líder es un miembro del equipo que posee la responsabilidad de conocer a cada colaborador que lo conforma, es el encargado de escuchar, mejorar las fortalezas, guiar a su equipo a lograr cumplir con la visión empresarial y él que les convence de ejecutarla. Este es el trabajo duro en el que su mente y su corazón deben servir para lograr el mayor compromiso de cada uno de los colaboradores. (Di Trolio, 2019, como se cita en Ruth Sumba, Sumba, Pico, & Chóez, (2022))

Se debe considerar que el liderazgo va de la mano de la comunicación interna de la empresa. Los líderes de cada área empresarial son una parte fundamental para que los colaboradores se sientan guiados, respaldados y escuchados. Así la empresa podrá obtener mejores resultados en cuanto a la calidad de trabajo que los colaboradores brinden.

Otro de los beneficios puede ser el adecuado liderazgo sin embargo se sugiere hacer una investigación para estar seguros si este liderazgo se concibe como bueno o se considera como tal. Se puede considerar a los líderes como los responsables de que guían, escuchan, motivan y fomentan la comunicación entre los colaboradores, lo que puede ayudar a que el trabajador se sienta escuchado y comprendido. Son un eje fundamental para el ambiente laboral, porque ayudan generar y fomentar el respeto a pesar de las diferencias que puedan existir entre los trabajadores, entendiéndose que los dos trabajan por un objetivo en común.

Se reconoce entonces que la empresa muestra poseer beneficios emocionales que pueden ayudar a lograr un mejor engagement, así como lo hemos mencionado los aspectos que se priorizan son: La comunicación interna y el liderazgo, los cuales son beneficios emocionales que ayudan a tener un gran sentido de pertenencia y confianza fortaleciendo su conexión emocional con la empresa.

IV. Objeto de la intervención

El presente estudio se justifica en el análisis de las estrategias de recursos humanos implementadas en una empresa pública de la ciudad de Quito para fomentar el engagement laboral. Se requiere identificar los beneficios que influyen directamente en la gestión del desarrollo del compromiso laboral en los colaboradores.

El motivo para determinar esta temática se centra en que el capital humano es el recurso más importante que toda organización puede tener y que su engagement laboral depende de la calidad de trato que se les brinde en la empresa.

“Los colaboradores brindan sus conocimientos, capacidades y habilidades y de la misma manera contribuyen con las decisiones o acciones que se tomen en la empresa, considerando y teniendo en cuenta su filosofía institucional” (Chiavenato, 2009).

El interés por entender el funcionamiento de las dinámicas empresariales en el sector público de la ciudad de Quito surge de la necesidad de poder aportar al fortalecimiento y mejora del compromiso que los colaboradores tienen por la institución, esta acción no solo busca mejorar la eficiencia y desempeño laboral, sino que también busca colaborar con el bienestar de los trabajadores.

Como menciona Valencia:

El capital humano constituye un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad, impulsar la innovación y con ello la competitividad. Su misma naturaleza le da características definitivamente distintivas de cualquier otro tipo de recurso. El éxito de cualquier organización se vincula estrechamente al desempeño de todas las personas que la integran, sin importar su jerarquía, ubicación y condición, pues son ellas las que poseen habilidades, conocimientos, relaciones sociales, actitudes, valores, etc., y son ellas las que deciden dónde, cuándo y cómo utilizarlos. (2004)

Además, se busca sistematizar las estrategias de recursos humanos que poseen influencia directa en cuanto a cómo los colaboradores se sienten comprometidos, cuánto se involucran en sus actividades y analizar si sienten o no un sentido de pertenencia hacia la institución. Examinando como los beneficios emocionales de recursos humanos impactan en el desarrollo del engagement laboral.

Por lo tanto, este estudio propone analizar las prácticas efectivas de recursos humanos que ya se encuentran en vigencia en la empresa pública de Quito, para conocer si contribuyen o no a estimular el compromiso laboral en los colaboradores, este dato aportará a una comprensión más integral de los elementos que influyen en el bienestar y la salud mental de los empleados. Por lo que, también se buscará identificar otras posibles

estrategias de recursos humanos que no hayan al momento en la compañía y que puedan ser implementadas a un futuro corto para fortalecer el engagement.

V. Metodología

Enfoque metodológico mixto

En nuestro estudio hemos optado por utilizar un enfoque metodológico mixto. Este paradigma implica la integración de la recolección y el análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos para abordar el mismo fenómeno de estudio. Al combinar y sintetizar los hallazgos derivados de ambas fuentes, se busca alcanzar una comprensión más profunda y completa del objeto de investigación.

Según, Acosta Faneite, S. F, (2023) plantean que: Un enfoque mixto o complementario combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos en una misma investigación. Por lo general, se divide en dos fases: la primera es la cuantitativa y se basa en la recopilación de datos numéricos, mientras que la segunda es cualitativa y se encamina en la recolección de datos descriptivos y subjetivos.

Enfoque cualitativo

Para poder recolectar información necesaria se utilizará el enfoque cualitativo, así podremos indagar a profundidad en base a los cuestionarios que serán realizados por los trabajadores.

La investigación cualitativa puede ser considerada como un intento de alcanzar una visión mucho más detallada de los significados o definiciones del contexto tal como nos la presentan las personas, incluso mucho más que la elaboración de una medida cuantitativa de sus características (Salazar, 2020, p. 103).

Enfoque cuantitativo

Adicionalmente, se recurrirá al enfoque cuantitativo para obtener datos numéricos que permitan evaluar la competencia de las estrategias de recursos humanos en la promoción del engagement laboral.

El enfoque cuantitativo, con sus raíces en el positivismo, se basa en la premisa de que la realidad es objetiva y medible. Este enfoque busca la generalización de los resultados a través de la recolección de datos numéricos y la aplicación de métodos estadísticos. La precisión y la capacidad de replicación son características clave de este enfoque, lo que lo convierte en una herramienta poderosa para estudios que requieren la validación de hipótesis o la comparación de variables. (Isea, 2024, pag. 01)

Esta investigación se caracterizará por un diseño no experimental. Dada su naturaleza, no se manipularán variables, sino que se observarán y analizarán los fenómenos tal como se presentan en el contexto estudiado. Se observará y analizará y posteriormente se evaluarán los efectos de los resultados obtenidos por las respuestas de los cuestionarios y datos numéricos.

Para la recopilación de información utilizaremos un instrumento, en el que será incluido el consentimiento informado y una encuesta ADHOC del tema.

En el consentimiento informado se señalará la confidencialidad y anonimato de la participación de cada colaborador.

Encuesta ADHOC

“La encuesta ADHOC es el diseño de un conjunto de preguntas específicas exclusivas para un tema de investigación. Pueden ser abiertas, cerradas o mixtas, sin embargo deben ser cortas y concisas” (Pérez, 2020)

Nos permitirá identificar las estrategias que actualmente posee recursos humanos y de los cuales los participantes son conscientes. Estará compuesta de cuatro preguntas, tres serán preguntas cerradas y una será de opción múltiple.

Utilizaremos también la escala de Gallup- Q12, la misma que está diseñada para medir el compromiso laboral de los empleados

Esta escala nos permitirá medir el nivel de engagement que los trabajadores tienen en el ámbito laboral. Esta encuesta cuenta con “12 preguntas, valoradas del 1 al 5, que ayudan a conocer la situación en relación a necesidades básicas de los empleados, contribuciones individuales, trabajo en equipo y desarrollo” (Instituto de atención social y sanitaria, 2023).

Sensibilización al personal

Para la aplicación de los cuestionarios, se realizará una previa sensibilización la cual se desarrollará en fases secuenciales y adaptadas a las políticas de la empresa:

Tabla 1.

Cronograma de sensibilización

INDICACIONES	DETALLE	MEDIO A UTILIZAR	Hora	DÍAS				
				26 de Mayo del 2025	27 de Mayo del 2025	28 de Mayo del 2025	29 de Mayo del 2025	30 de Mayo del 2025
Lámina 1	Power point informativo sobre el proceso de investigación que se va a realizar	Zoom, presentación en canva y WhatsApp	17:00 p.m.	X				
Lámina 2	¿Qué es el engagement y porqué es beneficiosa su investigación?	Cartelera institucionales	07:00 a.m.		X			
Lámina 3	Incentivar a la colaboración de los participantes a llenar los formularios	Flyer "Tú participación es importante para nuestra investigación"	07:00 a.m.			X		

Lámina 4	Estructura y pasos para acceder a los cuestionarios	WhatsApp, zoom y presentación en canva	18:00 p.m.	X
Lámina 5	Completar los formularios	Apps de mensajería-WhatsApp	18:00 p.m.	X

Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

Sensibilización

La sensibilización se hace con anticipación y es necesaria para informar a los colaboradores sobre lo que se va a realizar y fomentar su participación para evitar el sesgo. Se les explicará por qué tienen que responder al cuestionario, que se realizará en base a las respuestas que ellos nos brinden y finalmente se indicará el propósito y los beneficios que tendrán ellos y la empresa a través de este estudio.

Asimismo, se señalará que esta investigación asegura la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes, creando un espacio en donde los colaboradores se sientan cómodos y seguros, fomentando la honestidad y precisión en sus respuestas. Se les señala que su participación no tendrá ninguna represalia. También se busca aclarar dudas o miedos que tengan, explicando el proceso que tienen que seguir, cómo están formuladas las preguntas y como tienen que responder, el tiempo que se van a tardar y asegurándoles que su opinión es válida.

De igual manera esta sensibilización promoverá a la concientización sobre la importancia de realizar este tipo de investigaciones en la empresa.

VI. Preguntas clave

Preguntas de inicio

¿Cuáles son las estrategias de recursos humanos actualmente utilizadas en una empresa pública de la ciudad de Quito?

Preguntas interpretativas

¿Cómo se relacionan las estrategias actuales con el nivel de engagement laboral de los colaboradores?

Preguntas de cierre

¿Qué estrategias se pueden implementar para la mejora del engagement en la institución?

VII. Organización y procesamiento de la información

Sensibilización y consentimiento

Durante esta investigación se implementó un plan de sensibilización que fue revisado y aprobado por el departamento de talento humano.

Posteriormente, se llevó a cabo la sensibilización con los colaboradores.

Según la Agencia de la ONU para los refugiados (ACNUR, 2018) como se menciona en (Calderón y Muñoz, 2025), la sensibilización tiene por objetivo, la concientización de las personas y para ello, se puede realizar acciones de diversa índole: charlas, conferencias, exposiciones, talleres, formación de grupos, concursos, juegos, eventos deportivos o acciones directas en la calle.

Como parte principal de este estudio, se les mencionó a los colaboradores sobre el consentimiento informado, el cual garantizó su cooperación consciente y voluntaria.

VIII. Aplicación de instrumentos

La implementación de los instrumentos se realizó de manera virtual. Esta decisión fue tomada para evitar crear interferencias en los horarios laborales de los colaboradores, señalando así la importancia de su tiempo y arduo trabajo.

La evaluación no es un proceso fácil, más sí es en línea. Sin embargo es importante resaltar los beneficios que se pueden obtener como: fomentar una mejor relación del facilitador con los participantes, el proceso llega a ser transparente e imparcial, entre otras. (Rizo Rodríguez, 2020)

Esta modalidad garantizaba crear un ambiente más confidencial, permitiendo a cada participante realizar el cuestionario en un espacio a su elección, eliminando distracciones laborales y pensamientos negativos sobre la presión de que responder o de ser juzgado. De esta manera, fomentó la honestidad y la sinceridad en las respuestas.

Análisis de datos:

Los datos obtenidos durante el estudio se ordenaron y procesaron utilizando una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa. La estimación cuantitativa fue imprescindible debido a que se buscaba identificar las estrategias de recursos humanos actuales que existen en la empresa, la información se pudo recopilar a través de una encuesta ADHOC a la empresa. Con el análisis de la información recopilada se pudo determinar que el liderazgo y la comunicación son las estrategias utilizadas por el departamento de talento humano. Asimismo, a través, de la escala Gallup Q12 pudimos evaluar el nivel de engagement que los trabajadores poseen, dando como resultado un buen nivel de engagement laboral.

A continuación, se presentarán los datos recolectados, utilizando tablas y gráficos.

1. Encuesta ADHOC

1.1. ¿Conoces los beneficios emocionales actuales que ofrece la compañía?

Tabla 2.

Pregunta 1

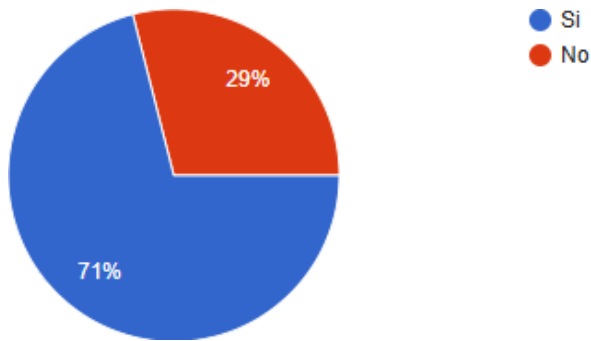
NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------------	-------------------	-------------------

Si	49	71%
No	20	29%
Total:	69	

Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

Figura 1.

Pregunta 1



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

1.2. ¿Qué beneficios emocionales considera usted que posee la compañía?

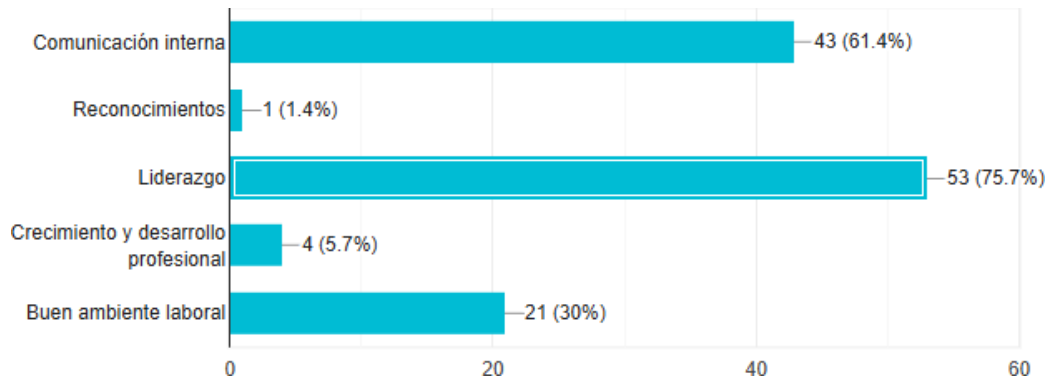
Tabla 3.

Pregunta 2

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación interna	43	61.4%
Reconocimientos	1	1.4%
Liderazgo	53	75.7%
Crecimiento y desarrollo profesional	4	5.7%
Buen ambiente laboral	21	30%

Figura 2.

Pregunta 2



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

1.3. ¿Cree usted que los beneficios emocionales actuales que posee la empresa crean un compromiso organizacional?

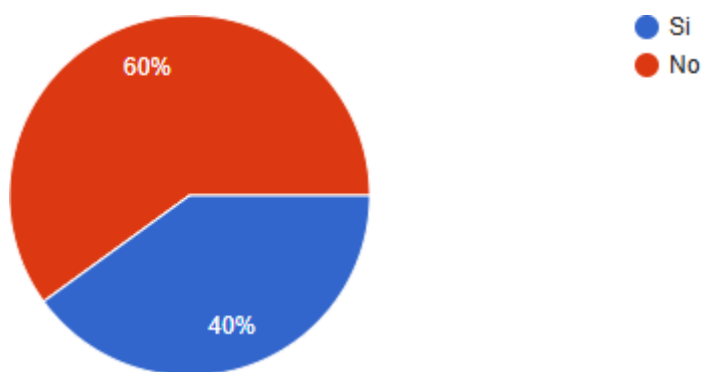
Tabla 4.

Pregunta 3

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	40%
No	42	60%
Total:	70	

Figura 3.

Pregunta 3



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

1.4. ¿Recomendaría trabajar en esta compañía a un amigo suyo?

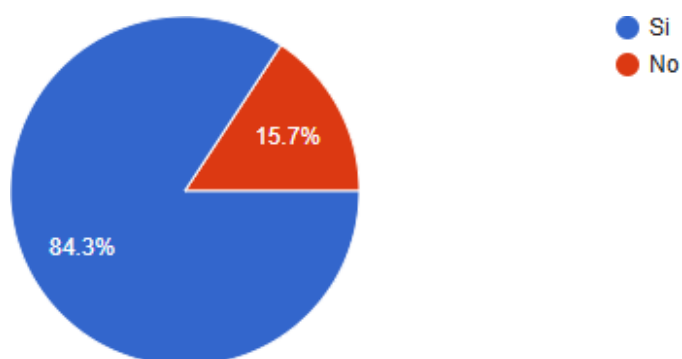
Tabla 5.

Pregunta 4

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	84.3%
No	11	15.7%
Total:	70	

Figura 4.

Pregunta 4



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2. Encuesta Gallup Q-12

2.1. ¿Qué tan satisfecho está usted con su empresa como lugar para trabajar?

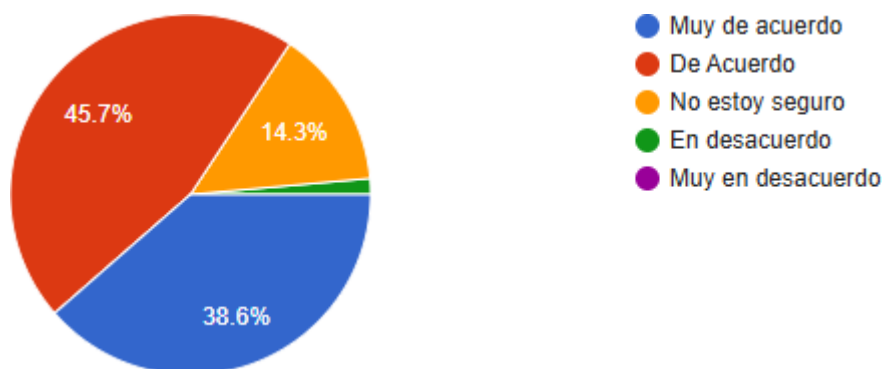
Tabla 6.

Pregunta 5

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	38.6 %
De acuerdo	32	45.7 %
No estoy seguro	10	14.3 %
En desacuerdo	1	1.4 %
Muy en desacuerdo	0	0%
Total:	69	

Figura 5.

Pregunta 5



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.2. Sé lo que se espera de mí en el trabajo.

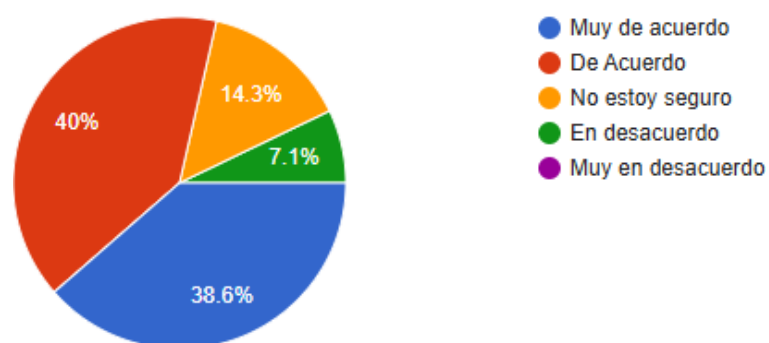
Tabla 7.

Pregunta 6

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	38.6 %
De acuerdo	28	40%
No estoy seguro	10	14.3 %
En desacuerdo	5	7.1%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total:	70	

Figura 6.

Pregunta 6



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.3. Tengo los materiales y el equipo que necesito para hacer bien mi trabajo.

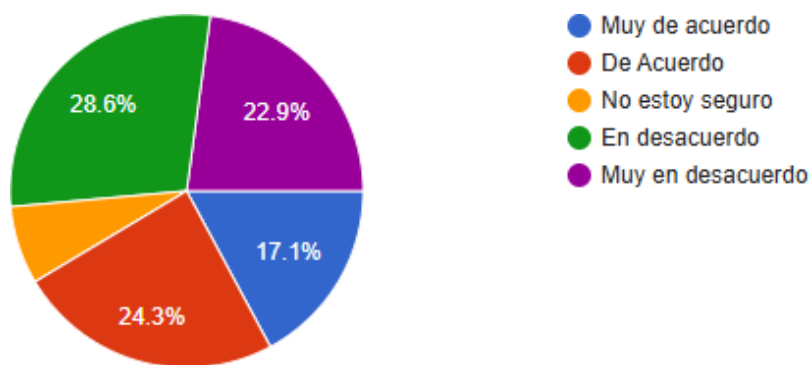
Tabla 8.

Pregunta 7

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	17.1 %
De acuerdo	17	24.3 %
No estoy seguro	5	7.1 %
En desacuerdo	20	28.6 %
Muy en desacuerdo	16	22.9 %
Total:	70	

Figura 7.

Pregunta 7



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.4. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer cada día.

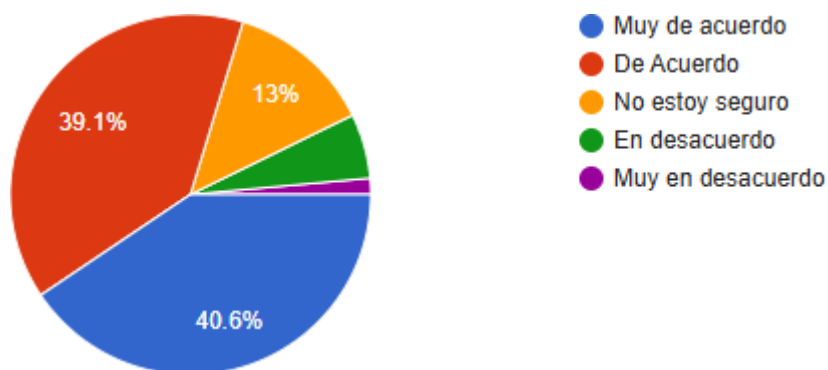
Tabla 9.

Pregunta 8

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	28	40.6 %
De acuerdo	27	39.1 %
No estoy seguro	9	13%
En desacuerdo	4	5.8 %
Muy en desacuerdo	1	1.4 %
Total:	70	

Figura 8.

Pregunta 8



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.5. En los últimos siete días, he recibido reconocimiento o elogio por realizar un buen trabajo.

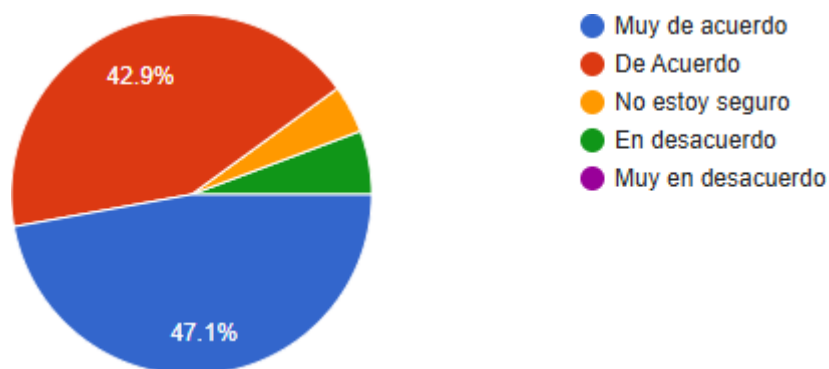
Tabla 10.

Pregunta 9

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	33	47.1 %
De acuerdo	30	42.9 %
No estoy seguro	4	4.3 %
En desacuerdo	4	5.7 %
Muy en desacuerdo	0	0%
Total:	80	

Figura 9.

Pregunta 9



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.6. Mi supervisor, o alguien en el trabajo, parecen preocuparse por mí como persona.

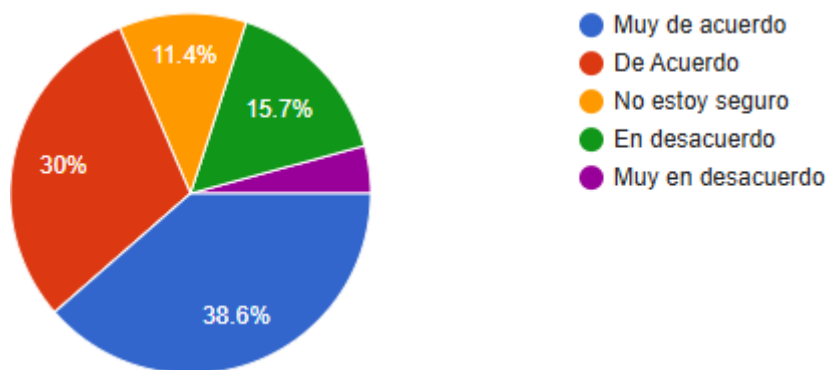
Tabla 11.

Pregunta 10

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	38.6 %
De acuerdo	21	30%
No estoy seguro	8	11.4 %
En desacuerdo	11	15.7 %
Muy en desacuerdo	3	4.3%
Total:	70	

Figura 10.

Pregunta 10



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.7. Hay alguien en el trabajo que alienta mi desarrollo.

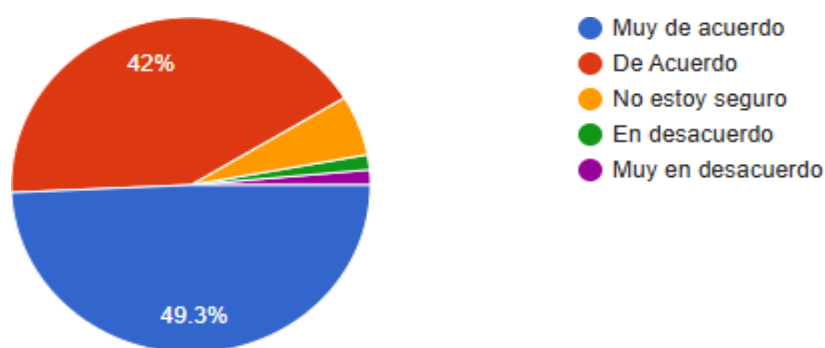
Tabla 12.

Pregunta 11

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	34	49.3%
De acuerdo	29	42%
No estoy seguro	4	5.8 %
En desacuerdo	1	1.4 %
Muy en desacuerdo	1	1.4 %
Total:	70	

Figura 11.

Pregunta 11



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.8. En el trabajo, mis opiniones parecen contar.

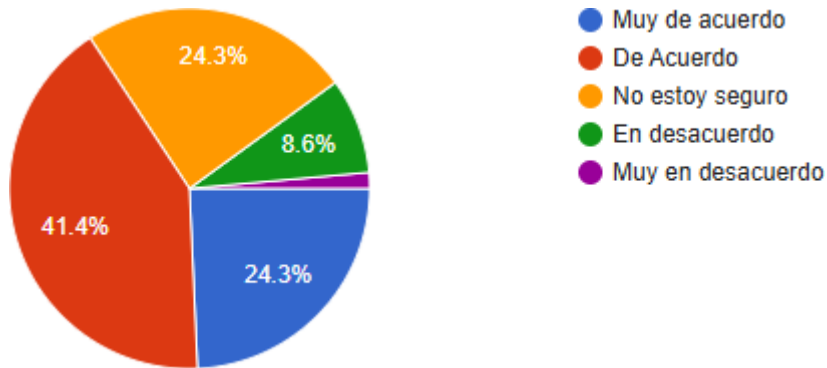
Tabla 13.

Pregunta 12

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	17	24.3 %
De acuerdo	29	41.4 %
No estoy seguro	17	24.3 %
En desacuerdo	6	8.6 %
Muy en desacuerdo	1	1.4 %
Total:	70	

Figura 12.

Pregunta 12



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.9. La misión o propósito de mi empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.

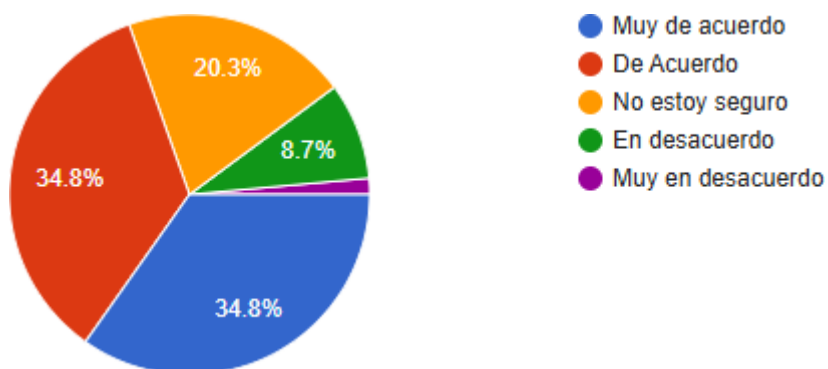
Tabla 14.

Pregunta 13

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	24	34.8 %
De acuerdo	24	34.8 %
No estoy seguro	14	20.3 %
En desacuerdo	6	8.7 %
Muy en desacuerdo	1	1.4 %
Total:	70	

Figura 13.

Pregunta 13



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.10. ¿Tengo un mejor amigo en el trabajo?

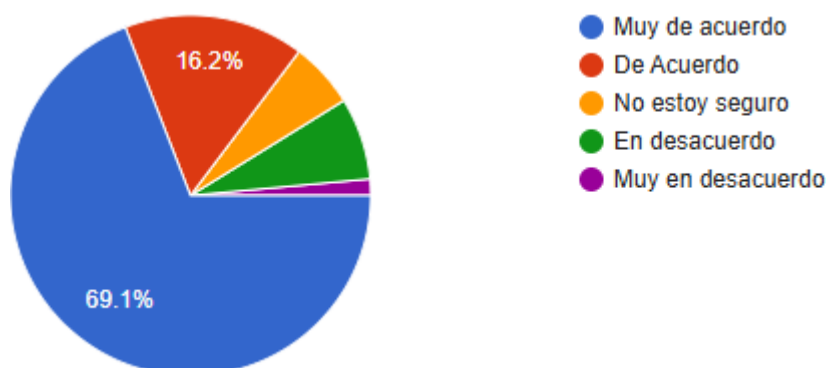
Tabla 15.

Pregunta 14

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	47	69.1 %
De acuerdo	11	16.2 %
No estoy seguro	4	5.9 %
En desacuerdo	5	7.4 %
Muy en desacuerdo	1	1.5 %
Total:	70	

Figura 14.

Pregunta 14



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.11. En los últimos seis meses ¿Alguien en el trabajo me ha hablado de mi progreso?

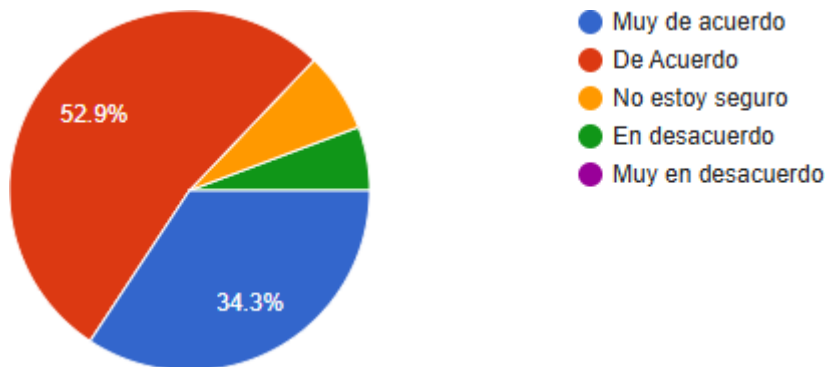
Tabla 16.

Pregunta 15

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	24	34.3 %
De acuerdo	37	52.9 %
No estoy seguro	5	7.1 %
En desacuerdo	4	5.7 %
Muy en desacuerdo	0	0%
Total:	70	

Figura 15.

Pregunta 15



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

2.12. Este último año ¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?

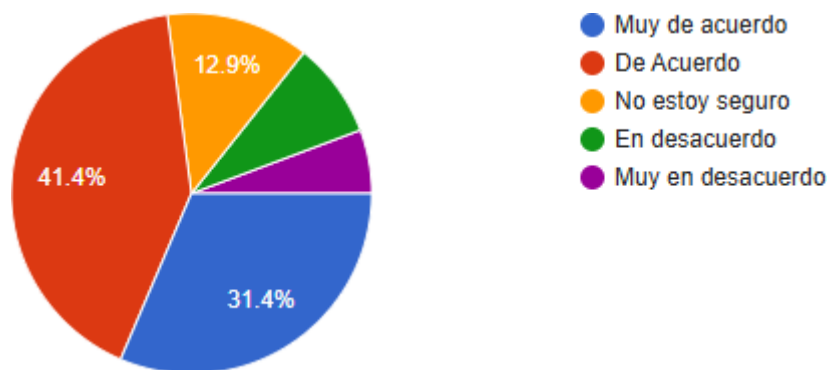
Tabla 17.

Pregunta 16

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	22	31.4 %
De acuerdo	29	41.4 %
No estoy seguro	9	12.9 %
En desacuerdo	6	8.6 %
Muy en desacuerdo	4	5.7 %
Total:	70	

Figura 16.

Pregunta 16



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

IX. Análisis de la información

Para nuestro estudio, empezaremos con el análisis de la información recolectada por las encuestas, en donde podremos verificar si existen respuestas completas o incompletas, empleando una combinación de instrumentos para asegurar una evaluación exhaustiva y pertinente

La encuesta ADHOC de estrategias nos permitió identificar los beneficios actuales, mientras que la encuesta Gallup Q-12 nos permitió una aproximación y un conocimiento detallado de la población estudiada y también a cuantificar el nivel de engagement de los colaboradores.

La recolección de datos se realizó mediante plataformas electrónicas, como WhatsApp y formularios de Google. La información obtenida fue analizada y codificada en una base de datos utilizando el programa Excel, realizando la tabulación de, frecuencia y porcentajes para la variable que mide el engagement laboral.

La interpretación se realizó mediante tablas de Excel y gráficos. Donde se puede identificar el conocimiento del recurso humano con respecto a los beneficios empresariales de la compañía y el nivel de engagement alcanzados con la encuesta Gallup Q12. Esta acción nos permitió comprender cuales son las estrategias que favorecen al compromiso laboral y las que deben ser implementadas por la organización.

SEGUNDA PARTE

X. Justificación

La presente investigación se basa en identificar las estrategias de recursos humanos. En el contexto actual la empresa pública de la ciudad de Quito se rige por la exigencia de brindar servicios públicos de calidad y calidez, teniendo en cuenta el compromiso de sus colaboradores. Es por esto que es un tema importante para investigar sobre los factores que impulsan al engagement laboral.

La necesidad de determinar la existencia y analizar la efectividad de las estrategias de recursos humanos en una empresa pública de Quito se vuelve indispensable por varios factores. Es fundamental tener un conocimiento específico de las estrategias actuales que existen en la institución, esto nos permitirá determinar cuáles están influyendo al fortalecimiento o disminución del engagement laboral.

Posteriormente se busca brindar ciertas mejoras o alternativas que puedan ser aplicadas en base a la necesidad de los colaboradores. Mediante el análisis de las variables presentadas, también se busca analizar evidencia que pueda respaldar la implementación de estrategias de recursos humanos como potenciar el desarrollo profesional y el bienestar laboral.

En el ámbito laboral, el engagement se ha ido considerando como un factor importante para generar resultados positivos en cuanto al rendimiento laboral de sus colaboradores.

Según Merino, (2017):

Un trabajador que está motivado y comprometido, hace que el desarrollo de su trabajo sea superior. No se ve afectado negativamente cuando brinda un esfuerzo adicional, contribuyendo a dicho estado óptimo, sus creencias y su fe. Además, las

organizaciones pueden potenciar este sentimiento a través de prácticas de recursos humanos.

La contribución de este estudio será principalmente en el ámbito laboral de la salud mental generando conocimiento específico para la empresa pública de la ciudad de Quito. Al identificar las estrategias para fomentar el compromiso, se proporcionarán recomendaciones prácticas para la mejora de los beneficios emocionales de los colaboradores y como resultado la empresa pueda mejorar la calidad de servicio de salud ofrecidos.

XI. Caracterización de los beneficiarios

El presente proyecto de investigación se centró en analizar las estrategias de recursos humanos para fomentar el engagement laboral: Un análisis de prácticas efectivas en una empresa pública de la ciudad de Quito. Dirigiéndose particularmente a 80 colaboradores que integran tanto al personal administrativo como operativo.

La participación de los colaboradores fue favorable, debido a que se evidencio un alto nivel de colaboración y acogida con la investigación. A pesar de que la investigación se ejecutó a través de una encuesta virtual, las respuestas proporcionadas indicaron calidad, detalle y consideración. También se puede mencionar que la encuesta online ayudó a brindar una mayor consciencia sobre la percepción que tenían del engagement laboral brindando a los colaboradores la oportunidad de expresar sus opiniones en cuanto a las prácticas de recursos humanos.

En este proceso se generó información importante para la empresa, la cual ayudó a identificar cuáles son las estrategias percibidas como efectivas y también se consideró cuáles pueden ser las áreas de mejora.

XII. Interpretación

La experiencia de aplicar la encuesta Ad Hoc y Gallup Q12 fue un proceso enriquecedor debido a que se realizó en un contexto donde se promovió una alta colaboración por parte de los trabajadores. Se evidencio que la participación entre los distintos niveles jerárquicos generó sentidos efectivos como el compromiso, la motivación y un mayor sentido de pertenencia. También se realizó una sensibilización con la cual se logró reducir tensiones y argumentos negativos. Además, se fomentó la participación equitativa y confidencial. Se resaltó la importancia del recurso humano y su colaboración activa en el estudio, generando sentidos positivos y fomentando a mejorar el compromiso laboral.

Al aplicar la encuesta de compromiso de los trabajadores Gallup Q12 y la encuesta ADHOC nos demostró cuales eran las estrategias de recursos humanos actuales, dando como resultado que los beneficios emocionales actuales que posee la empresa sí crean un compromiso organizacional. Sin embargo, es necesario seguir impulsando las estrategias ya establecidas y mejorar las habilidades que aún no tienen una buena acogida para así fomentar al progreso en el desarrollo del engagement laboral.

XIII. Análisis y discusión

Los resultados obtenidos se ejecutaron relacionando argumentos teórico-conceptuales sobre el engagement laboral y las prácticas de recursos humanos con otros estudios empíricos. Los cuales se estructuraron en base a las preguntas de investigación. Se analizaron las estrategias de recursos humanos que están siendo ejecutadas actualmente en la empresa y basándonos en la información obtenida a través de la encuesta ADHOC sobre este tema, se pudo reconocer que las prácticas son: el liderazgo, siendo éste el que prevalece más con un 75.7% y luego la comunicación interna con un 61.4%.

Posteriormente, se buscó identificar el nivel de engagement laboral de los colaboradores, para esto se utilizaron los datos de la escala Gallup Q12, se pudo considerar que existe un buen nivel de engagement laboral, sin embargo se puede fomentar a la mejora de las prácticas de recursos humanos para definir resultados óptimos en cuanto al compromiso organizacional.

XIV. Principales logros del aprendizaje

En el desarrollo del estudio se pudo identificar aprendizajes significativos en cuanto a la psicología laboral, así como también se tomó en consideración la importancia que las estrategias de recursos humanos tienen en relación al desarrollo de un buen engagement laboral, además, se resalta la actitud positiva, disposición y la colaboración que los participantes mostraron para la ejecución de esta investigación.

En situaciones similares en el futuro se propondría mantener la parte de sensibilización, debido a que es una base muy importante para poder empezar a ejecutar una investigación. Además, se puede fomentar una participación más activa y directa con los participantes. Promoviendo la aplicación de talleres prácticos presenciales para crear un ambiente más dinámico en donde los colaboradores puedan ser más participes de la investigación.

En la investigación se logró identificar cuáles eran las estrategias de recursos humanos actuales, generando información importante para la empresa y brindando datos que ayudaron al análisis de la relación que tenían en cuanto al engagement laboral. Por lo que los objetivos propuestos lograron ser alcanzados favorablemente.

Mientras se desarrollaba el proyecto se pudo detectar ciertas tensiones debido a argumentos negativos que tenían sobre el desconocimiento del concepto “engagement”

sin embargo, gracias a la sensibilización se pudo solventar las dudas e inquietudes que los participantes tenían en cuanto a la investigación.

Como elementos innovadores podemos mencionar que los recursos utilizados para realizar la sensibilización fueron de gran ayuda. Las presentaciones, los afiches, fomentaron la participación y el acercamiento con los colaboradores a través de zoom para resolver sus dudas fueron una combinación positiva que nos permitió generar una participación activa.

Los participantes tuvieron un impacto positivo en su salud mental debido a que se fomentó el autoconocimiento de las prácticas que son ejecutadas en la institución, por lo que generó un sentido de escucha activa, sintiéndose comprendidos, esta participación fue importante para el estudio.

XV. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La investigación nos permitió reconocer las estrategias de recursos humanos actuales que son utilizados en la empresa pública para poder fomentar el engagement laboral. Los resultados indican que el liderazgo y la comunicación son los recursos más utilizados y que generan un buen compromiso.
- Se pudo identificar que un cierto porcentaje de colaboradores demuestran poseer un claro conocimiento sobre otras estrategias de recursos humanos que por el momento aún no han sido reconocidas adecuadamente en la empresa.
- El estudio reveló que a pesar de no reconocer tantas estrategias en ejecución, el liderazgo posee mucha influencia en los trabajadores para desarrollar un buen engagement debido a que los colaboradores se sienten escuchados y los líderes fomentan un dialogo constante.

- Se concluye que existen ciertas estrategias empleadas por el departamento de talento humano, sin embargo, es importante mejorar la comunicación interna para que la información que los colaboradores reciben sea más clara y pueda fluir adecuadamente para impulsar al desarrollo de una mejor comunicación.
- El estudio evidenció que es importante la implementación de otras estrategias como la motivación mediante reconocimientos, el impulso del crecimiento y desarrollo profesional, y el buen ambiente laboral.

Recomendaciones

- Es importante considerar la implementación de nuevas estrategias para impulsar al engagement laboral con la participación activa de los trabajadores a través de la realización de talleres y encuestas.
- Se sugiere incentivar a la capacitación sobre el liderazgo, asegurando la mejora de habilidades para los líderes actuales y futuros, fomentando la confianza y respaldo que los colaboradores poseen sobre ellos y asegurándose de que puedan afrontar situaciones inesperadas, inspirando a los empleados a generar un ambiente más coherente y de confianza.
- Se aconseja revisar la información antes de enviarla para evitar confusiones o malos entendidos, evitando redundancias y exceso de información, apoyándose de aplicación como WhatsApp, llamadas telefónicas, correo electrónico, carteleras institucionales o dirigiéndose al departamento de talento humano donde podrán solventar sus dudas e inquietudes.
- Se propone también crear espacios interactivos en donde los colaboradores puedan generar ideas sobre cómo mejorar la comunicación interna, intercambiar ideas sobre situaciones que desconocen, fomentando su participación y sentido de pertenencia.

- Es recomendable impulsar a la aplicación de estrategias como un sistema de reconocimiento de logros específicos, empleado del mes, cumpleaños del mes, reconocimiento del trabajo entre compañeros. Animando a una mayor participación de los colaboradores, reconociendo su esfuerzo y motivándolos a su desarrollo personal y profesional en base a las normas y leyes que la empresa tenga.

XVI. Referencias bibliográficas

Berardi, A. (2015). *Universidad FASTA*. Obtenido de

http://redi.ufasta.edu.ar/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015_CP_006.pdf

Correa Humphreys, P. (2012). La importancia de la visión. *REVISMAR*, (2), 119-126.

<https://revistamarina.cl/revistas/2012/2/correa.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Retrieved from

<https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO->

[Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf](https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf)

Chipe, G. (2021). *Repositorio ESPOL*. Obtenido de

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53503/1>

[/T-111602%20Chipe%20Gisella.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53503/1/T-111602%20Chipe%20Gisella.pdf)

De Redacción de la Universidad Internacional de la Rioja, E. (2024, 8 octubre).

Estrategias de Recursos Humanos, ¿por qué son importantes? *UNIR*.

<https://www.unir.net/revista/empresa/estrategias-recursos-humanos/>

del Ángel, L., Clemente, G., Torres, J., & Calvillo, M. (2024). Comunicación interna en

las organizaciones: factores que revelan la difusión de la información, la

sostenibilidad social, satisfacción y la productividad. *Redilat Volumen V*,

Número 4, 2095-2103. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2396>

Expósito, D., & González, J. (2017). Sistematización de experiencias como método de

investigación. *Gac Méd Espirit*, 19(2 Sancti Spíritus). Retrieved from

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003

García Guiliany, J., Paz Marcano, A., & Suarez Barros, H. (2022). Elementos de la filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(Extra 5), 184-197.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471683>

Harold P. Oyarvide Ramírez, E. F. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>

Medina, Z., Santiago, R., & Castro, S. (2023). Permanecer o no en la organización: análisis de prácticas de recursos humanos basadas en el compromiso. *Forum Empresarial*, 28(1), 1-31. Retrieved from

<https://www.redalyc.org/journal/631/63176859001/html/>

Merino, A. (2017). El compromiso en el trabajo (engagement). Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas. *Tesis doctoral*. Málaga: Universidad de Málaga. Retrieved from https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16308/TD_MERINO_SAN_CHEZ_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, J. C. (2024). Estrategias de intervención de terapia ocupacional en la práctica laboral: actividad de sensibilización. 3. Obtenido de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/4099/4416>

Pazmino Arregui, M. K., Sisalema Morales, W. H., & Noboa Larrea, G. E. (2020). La importancia del capital humano y su base legal dentro de las organizaciones.

RCUISRAEL, 7(1), 99-112. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.141>

Rizo Rodríguez, M. (2020). Evaluación en línea. *Multi-Ensayos*, 6(11).

<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i11.9281>

Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VI(11), 101-110. doi:DOI 10.35381/cm.v6i11.327

Suárez, W., Galdame, E., González, B., & Maldonado, M. (2025). Engagement laboral en organizaciones empresariales. Mapeo sistemático de la literatura. *suma neg. vol.15 no.33*. doi:<https://doi.org/10.14349/sumneg/2024.v15.n33.a8>

Sumba, R., Pico, Y., & Chóez, S. (2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Dominio de las ciencias*, 18. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383376.pdf>

UWES. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Retrieved from https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

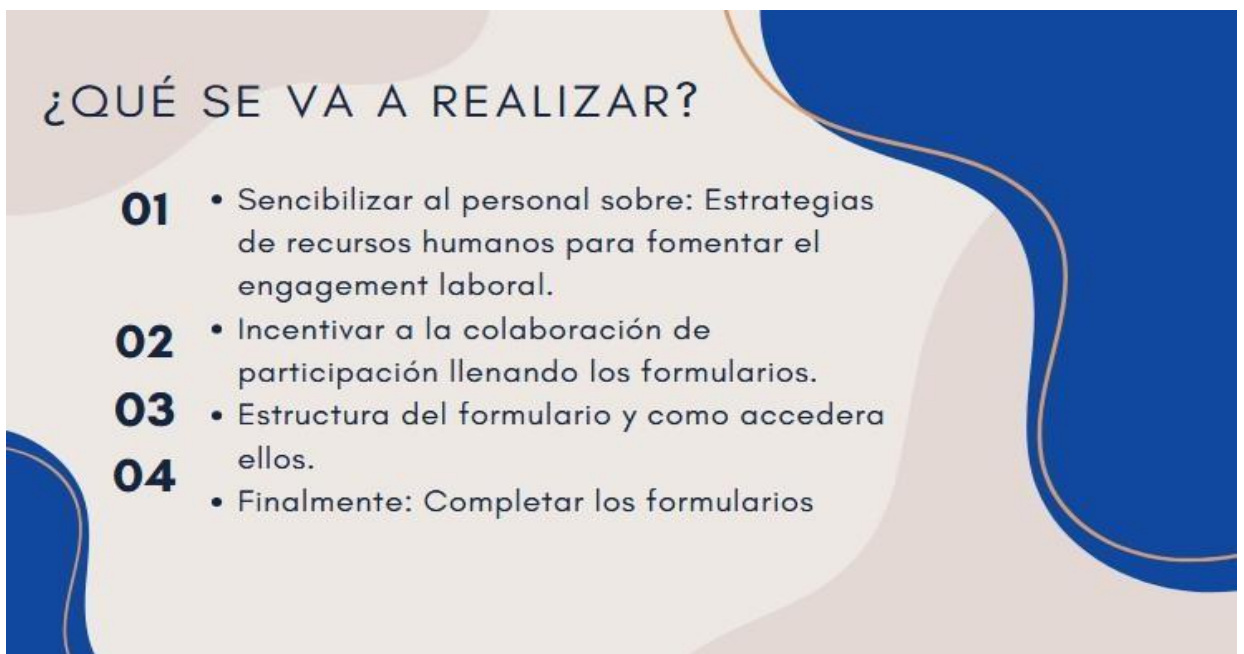
Valero, D. E. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación Systematization of experiences as a research method. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003

XVII. Anexos

Sensibilización



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

ENGAGEMENT LABORAL

También es conocido como "compromiso laboral" se refiere a "La conexión emocional que siente un empleado hacia su organización, que tiende a influir en su comportamiento y nivel de esfuerzo en las actividades relacionadas con el trabajo" (Cortes, 2022)

0.1. ¿Por qué es importante para los colaboradores?

1. Impulsa el liderazgo
2. ayuda a la toma de decisiones
3. Mejora la comunicación
4. Sentido de pertenencia
5. Equilibrio entre vida personal y laboral



02. ¿Por qué es importante para la empresa?

1. Mayor productividad y eficiencia
2. Reducción de la rotación del personal
3. Mejor servicio al cliente



4. Disminución del absentismo
5. Fortalecimiento de la imagen de la empresa

Referencias

Cortes, N. (29 de Diciembre de 2022). GeoVictoria . Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-cl/blog/recursos-humanos/que-es-el-engagement-laboral/>



**30 DE
MAYO
DEL 2025**

**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE RECURSOS
HUMANOS PARA FOMENTAR EL ENGAGEMENT
LABORAL: UN ANÁLISIS DE PRÁCTICAS EFECTIVAS
EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO**

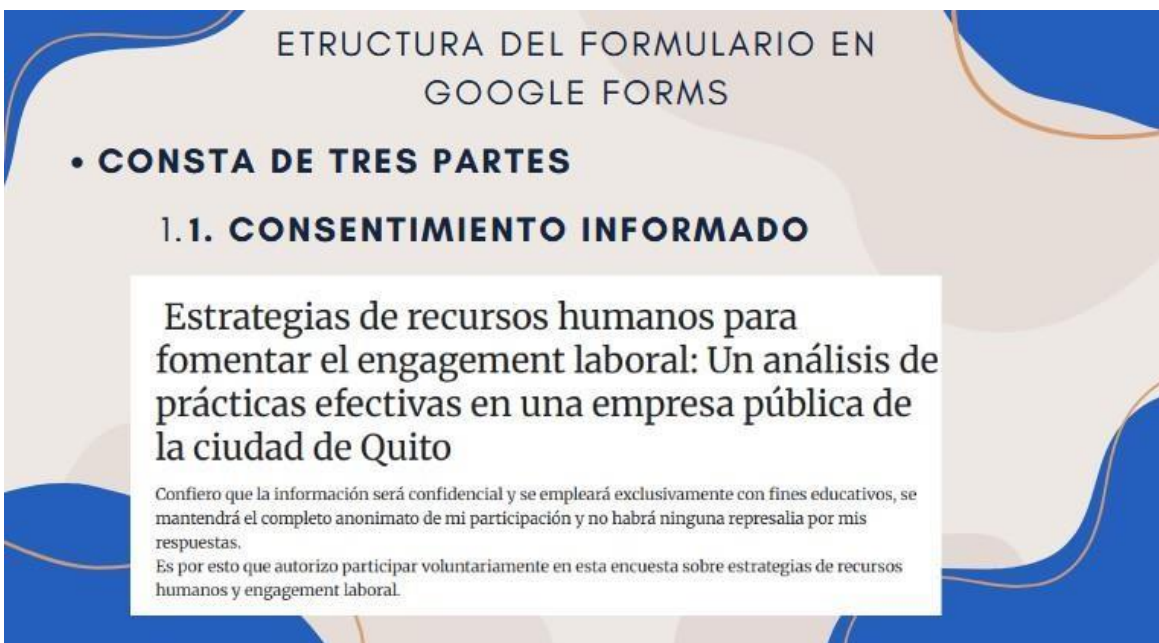
**"TU PARTICIPACIÓN ES
IMPORTANTE PARA NUESTRA
INVESTIGACIÓN"**

**Recuerda: Estar atento a los grupos de
WhatsApp**

Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

**ETRUCTURA DEL FORMULARIO EN
GOOGLE FORMS**

2. ENCUESTA AD HOC: CONSTA DE 4 PREGUNTAS

Encuesta AD HOC
Encuesta realizada para identificar la existencia de las estrategias de recursos humanos.

OPCIONES DE RESPUESTA

<p>PREGUNTA 1,3 Y 4</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><p><input type="radio"/> Si</p><p><input type="radio"/> No</p></div>	<p>PREGUNTA 2</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><p><input type="checkbox"/> Comunicación interna</p><p><input type="checkbox"/> Reconocimientos</p><p><input type="checkbox"/> Liderazgo</p><p><input type="checkbox"/> Crecimiento y desarrollo profesional</p><p><input type="checkbox"/> Buen ambiente laboral</p></div>
--	---

Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

**ETRUCTURA DEL FORMULARIO EN
GOOGLE FORMS**

3. ENCUESTA GALLIP Q12: CONSTA DE 12 PREGUNTAS

Gallup Q12
Encuesta para medir el engagement laboral

OPCIONES DE RESPUESTA:

Muy de acuerdo

De Acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



¿CÓMO ACCEDER AL FORMULARIO?

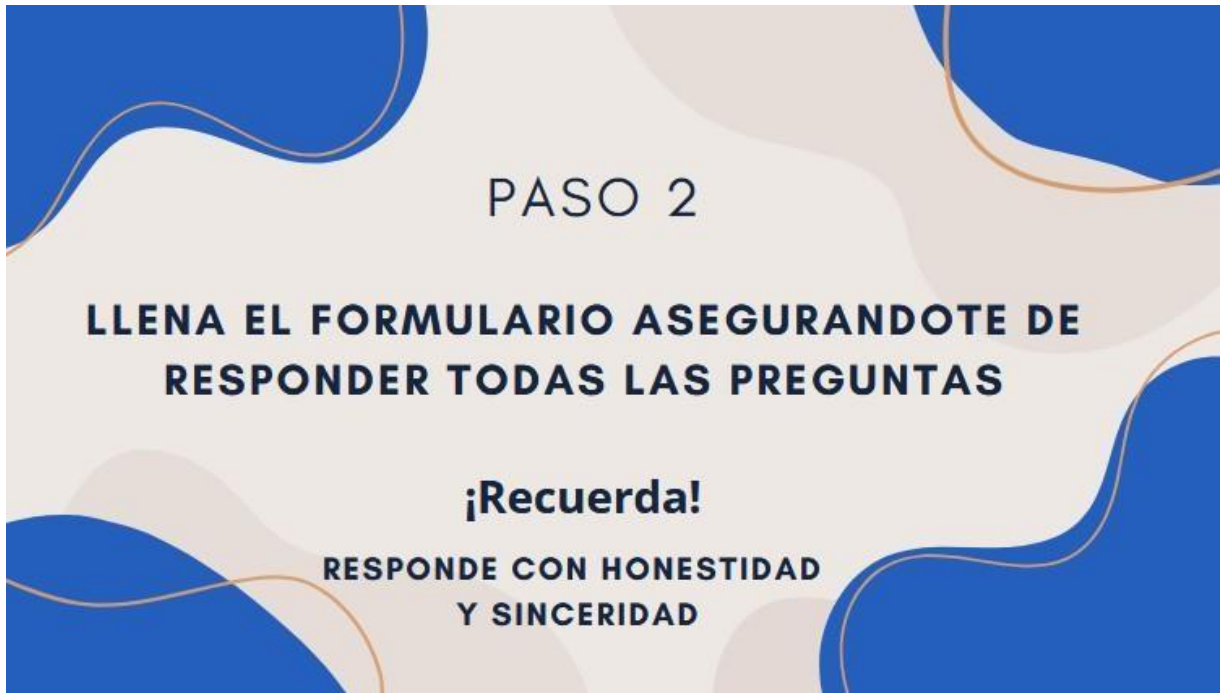
Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

PASO 1

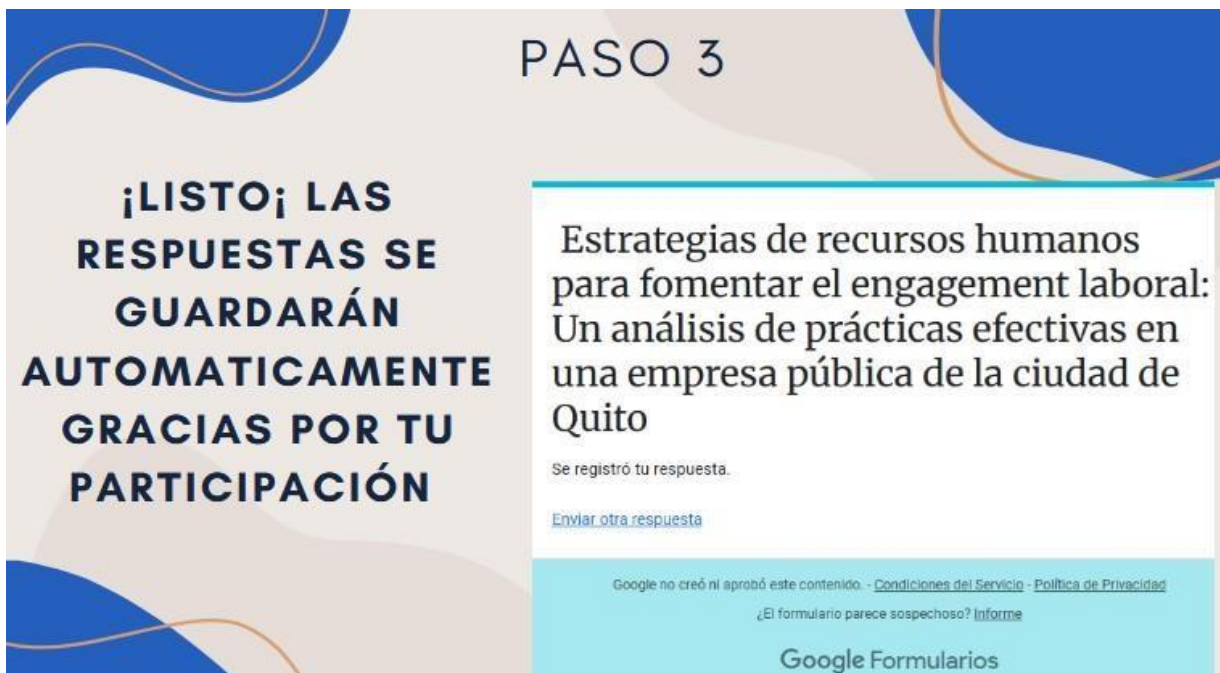
**RECIBIRAS UN LINK
A TU GRUPO DE
WHATSAPP
ENVIADO POR TU
JEFE DE ÁREA**



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)



Elaborado por: Cuasqui, M. (2025)

Encuesta ADHOC sobre el tema

Pregunta	SI	NO
1. ¿Conoces los beneficios emocionales actuales que ofrece la compañía?		
2. ¿Cree usted que los beneficios emocionales actuales que posee la empresa crean un compromiso organizacional?		
3. ¿Recomendaría trabajar en esta compañía a un amigo suyo?		

4. ¿Qué beneficios emocionales considera usted que posee la compañía?

- Comunicación interna
- Reconocimientos
- Liderazgo
- Crecimiento y desarrollo profesional
- Buen ambiente laboral.

Encuesta Gallup Q12

Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con su empresa como lugar para trabajar?					
2. Sé lo que se espera de mí en el trabajo.					
3. Tengo los materiales y el equipo que necesito para hacer bien mi trabajo.					
4. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer cada día.					
5. En los últimos siete días, he recibido reconocimiento o elogio por realizar un buen trabajo					
6. Mi supervisor, o alguien en el trabajo, parecen preocuparse por mí como persona.					

Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7. Hay alguien en el trabajo que alienta mi desarrollo					
8. En el trabajo, mis opiniones parecen contar.					
9. La misión o propósito de mi empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.					
10. Tengo un mejor amigo en el trabajo					
11. En los últimos seis meses ¿alguien en el trabajo le ha hablado sobre su progreso?					
12. En el último año ¿ha tenido la oportunidad de aprender y crecer?					