



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON
MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CALCETA - 2019**

AUTORES:

JORGE LUIS MONSALVE RIVERA

HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS

TUTORA:

LDA. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES

CALCETA, NOVIEMBRE DE 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo JORGE LUIS MONSALVE RIVERA, con cédula de ciudadanía 131301534-7, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular Titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



JORGE LUIS MONSALVE RIVERA

CC: 1313015347

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo HENRY WILLIANS MONTESDEOCA CANTOS, con cédula 131464439-2 de ciudadanía declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular Titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



HENRY WILLIANS MONTESDEOCA CANTOS

CC: 1314644392

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

JORGE LUIS MONSALVE RIVERA, con cédula de ciudadanía 131301534-7, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



JORGE LUIS MONSALVE RIVERA

CC: 1313015347

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS, con cédula de ciudadanía 131464439-2, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS

CC: 1314644392

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019 que ha sido desarrollado por, JORGE LUIS MONSALVE RIVERA Y HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, MG

CC: 1305863415

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CALCETA-2019**, que ha sido desarrollado por, **JORGE LUIS MONSALVE RIVERA Y HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING.MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG
CC: 1310626104
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

EC. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS
CC: 1310179328
MIEMBRO DE TRIBUNAL

ING. ENRRY JOSÉ COX FIGUEROA, MG
CC: 1309488086
MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad, en la que forjé mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios por darme la vida e inteligencia.

JORGE LUIS MONSALVE RIVERA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad, en la que forjé mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios por bendecirme y darme valor para seguir en esta carrera universitaria, a todos mis docentes por el apoyo brindado en esta etapa universitaria.

A toda mi familia por el apoyo incondicional, por sus consejos que me sirvieron de fuerza para luchar por sueños a lo largo de mi vida.

A mis amigos por todos los momentos que pasamos juntos la cual me dejaron lindas experiencias, asimismo, nos ayudábamos con las tareas que juntos realizamos y por todas las veces que me explicaron cuando no entendía algo. ¡Gracias!

HENRY WILLIANS MONTESDEOCA CANTOS

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi hermosa familia por ser mi pilar fundamental y forjarme siempre a seguir por el camino del bien, a todas las personas que me han impulsado a salir adelante, por brindarme cariño honesto y sincero. Además, a mis amigos por todo su tiempo y ayuda en este trayecto universitario.

JORGE LUIS MONSALVE RIVERA

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a la vida por darme muchas oportunidades y por mantenerme con salud. En especial para quienes creyeron en mí como mis padres, los cuales me dieron la vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes estuvieron pendiente de mí.

HENRY WILLIAMS MONTESDEOCA CANTOS

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA.....	x
DEDICATORIA.....	xi
CONTENIDO GENERAL	xii
RESUMEN.....	xvii
PALABRAS CLAVE	xvii
ABSTRACT	xviii
KEY WORDS.....	xviii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	7
2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL	8
2.1.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	9
2.1.4. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
2.1.5. FORMAS DE MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL	11
2.2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	12
2.2.1. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	12
2.3. DESEMPEÑO LABORAL.....	14

2.3.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	15
2.4. PRODUCTIVIDAD.....	16
2.4.1. EFICIENCIA.....	17
2.4.2. CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.....	17
2.5. PLAN DE MEJORA.....	19
2.5.1. CARACTERÍSTICAS.....	19
2.5.2. PASOS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA.....	20
2.5.3. ELEMENTOS DE UN PLAN DE MEJORA.....	21
3.1. UBICACIÓN.....	22
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
3.3. DURACIÓN.....	23
3.4. VARIABLES EN ESTUDIO.....	23
3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	23
3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	23
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.5.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	23
3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	24
3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.6.1. MÉTODO ANALÍTICO.....	24
3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	25
3.7. TÉCNICAS.....	25
3.7.1 ENTREVISTA.....	25
3.7.2. ENCUESTA.....	26
3.7.3. OBSERVACIÓN.....	26
3.7.4. EXCEL.....	26
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
4.1. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA.....	29
4.1.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	29
4.1.2. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN EN LAS DIVERSAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS.....	30
4.1.3. ANÁLISIS DEL PROCESO ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL...31	31

4.2. SELECCIONAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA	32
4.2.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	32
4.3. SUGERIR ACCIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA	39
4.3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA.....	39
INTRODUCCIÓN	41
OBJETIVO	41
RESPONSABLE	41
4.3.2. ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA	44
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. CONCLUSIONES	45
5.2. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
.....	55
ANEXOS	55

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Espacio de trabajo	40
Tabla 2 Evaluaciones de satisfacción laboral interna	41
Tabla 3 Implementos tecnológicos	42
Tabla 4 Liderazgo	43
Tabla 5 Satisfacción laboral	44
Tabla 6 Relación laboral	45
Tabla 7 Conflictos laborales	45
Tabla 8 Motivación	46
Tabla 9 Actualización profesional	47
Tabla 10 Clima laboral	47

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional	15
Figura 2 Ubicación de CNEL de Calceta	29
Figura 3 Ficha de observación	38
Figura 4 Plan de Mejora	51

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL de Calceta durante el año 2019. Se emplea una metodología analítica-deductiva, apoyada en la revisión documental. Para ello, a través de la entrevista, la observación y encuesta se determinaron y seleccionaron los factores que inciden en la satisfacción y desempeño laboral. Una vez levantada la información, los resultados más relevantes muestran desorganización en las áreas administrativas, deficientes herramientas tecnológicas, desmotivación y estrés laboral. Se concluye en la necesidad de un plan de acción enfocado en herramientas de gestión administrativa, actualización profesional, canales de atención al usuario, charlas motivacionales y actualización del sistema tecnológico.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, plan de mejora, administración pública, electricidad.

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the relationship between job performance and job satisfaction in public servants of the National Electricity Corporation CNEL de Calceta during 2019. An analytical-deductive methodology is used, supported by the documentary review. For this, through the interview, observation and survey, the factors that affect job satisfaction and performance were determined and selected. Once the information is collected, the most relevant results show disorganization in the administrative areas, deficient technological tools, lack of motivation and work stress. It concludes on the need for an action plan focused on administrative management tools, professional updating, customer service channels, motivational talks and updating of the technological system.

KEY WORDS

Evaluation, improvement plan, public administration, electricity

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el actual contexto, se torna un desafío pensar al equipo como un modo de trabajo que permita el enriquecimiento personal, colectivo y a la vez productivo (Carbajal y Suárez, 2008). En este trabajo es pertinente profundizar la problemática desde la concepción que potencia el trabajo como la tarea que genera vínculos y ambientes laborales sanos. De acuerdo con Pedraza (2020), la satisfacción laboral es factor determinante de la calidad de la atención y un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, estrategia individual para lograrlos, tal como lo indica Chiavenato. Alcanzarlos no debe ser una sorpresa para nadie; una medición periódica permite estar al tanto del progreso de estos (Galpín, 2013). Para Acosta (2018) el desempeño laboral es la demostración actitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. El análisis del desempeño permite establecer estrategias que mejoren el rendimiento individual (Araujo y Colina, 2018), por lo que, la mejora del desempeño laboral de un trabajador, según Leyva, Guzmán y Pérez (2016) permite comparar las evidencias del desempeño real y el ideal con vistas a marcar la diferencia entre ambas.

En la literatura internacional se constata que la percepción que tienen los trabajadores, respecto de su labor, impacta de forma significativa en diversos aspectos de la vida, lo que es quizás el argumento más poderoso para justificar la gran cantidad de estudios internacionales sobre esta materia (Ferrada, 2017). Un estudio realizado en California por Rosales *et al* (2017) determinó que, la satisfacción laboral y condiciones de trabajo se relaciona con la percepción de la experiencia y culmina en un componente emocional, reconociendo que es uno de

los indicadores más recurrentes cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de los sujetos hacia su vida laboral.

En América Latina, un estudio realizado referente a satisfacción laboral en instituciones públicas, esta se ve impactada por factores como la infraestructura, la comunicación, el ambiente de trabajo, el salario, el cargo que se desempeña, entre otros. Generalmente, los trabajadores se encuentran insatisfechos en su puesto de trabajo y no obtienen la satisfacción laboral de forma total, por tal motivo, le corresponde a la dirección intentar alcanzarla con el fin de sentirse a gusto en las actividades que se desempeñen. (Arboleda y Cardona, 2018)

En Ecuador, la Constitución (2008) determina que, las empresas e instituciones que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. En este ámbito, Negrín y Montesdeoca, (2017, p.3) indican que el personal de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), se ve expuesto a un sinnúmero de limitaciones, tales como instrumentos, materiales, equipos, e implementos de protección, condiciones físicas de riesgos, remuneraciones que no cumplen con las expectativas, sobrecarga laboral. Estos factores afectan de forma directa el desempeño laboral, situación que refleja insatisfacción tanto en el servicio que brindan a la población como en las actividades internas que realizan.

Brindar servicios de calidad es un reto en las instituciones públicas; sin embargo, algunas son indiferentes a la satisfacción de los servidores públicos, comportamiento que perjudica el bienestar de los trabajadores. Grijalva et al. (2017) sostienen que “la satisfacción en el trabajo permite al individuo alcanzar su potencial y mejorar su experiencia laboral” (p.8). En la ciudad de Calceta del cantón Bolívar, la CNEL cuenta con profesionales especializados en diferentes áreas administrativas; a través de una entrevista no estructurada se constató que existen debilidades que afectan en la satisfacción laboral de los servidores públicos, tales como: gestión deficiente por parte de las autoridades, escasa formación continua,

múltiples quejas e inconformidades de la ciudadanía, desmotivación en la realización de tareas asignadas, e incluso, un sistema tecnológico decadente.

Desde los antecedentes descritos, Espinoza (2013) enfatiza que, los servidores públicos de la empresa CNEL están expuestos a un sinnúmero de eventualidades que causan cierta inconformidad e insatisfacción en el trabajo, como horarios con sobrecarga, poco interés en otorgar los recursos para dar el confort ergonómico en la ejecución de las labores, falta de reconocimiento al valor agregado y esfuerzo de cada uno de ellos, a todo esto se suma la gestión ineficiente para promover oportunidades de capacitaciones y ascensos laborales.

De acuerdo a Sánchez y García (2017) una posible solución a esta problemática, para que el personal se sienta motivado y satisfecho sus sueldos deben cumplir sus expectativas, las condiciones de trabajo deben ser adecuadas, la actitud del jefe inmediato sea amigable y comprensible, sus opiniones deben ser escuchadas. Por lo tanto, es conveniente realizar un plan de mejora para disminuir aquellas falencias que obstaculizan el desempeño laboral de los servidores que laboran en la CNEL. En este mismo alineamiento, los mismos autores indican que el recurso humano es considerado uno de los factores más importante dentro de cualquier organización por su capacidad de desempeño y su contribución en el funcionamiento y evolución de la misma.

Tomando como referencia el diagnóstico descrito, se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera influye el desempeño laboral en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Calceta?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como finalidad determinar la relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en los servidores públicos de la CNEL, para el mejoramiento de calidad del servicio y con base a los resultados plantear acciones

de mejora que coadyuven a incrementar el nivel de satisfacción laboral y por ende en la productividad logrando brindar un servicio más eficiente a la comunidad. Esta indagación se justifica por lo manifestado por Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) quienes indican que, por medio de un estudio de la satisfacción laboral, se analizan los factores hombre-trabajo interrelacionados en plena ejecución de las actividades laborales, lo que permite una realización más eficiente de la misma, e incide en la competitividad de la organización.

Por otro lado, Negrín y Montesdeoca (2017) indican que el diagnóstico de la satisfacción laboral constituye una herramienta útil de trabajo que permite identificar los factores que inciden, sus causas y proyectar soluciones que propicien una mejora en la institución, posibilitando a los empleados a expresar la conformidad sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella, lo cual contribuye a lograr una relación simbiótica y armónica.

De forma legal, se justifica porque toda institución pública está regida por el Estado y deben brindar servicios de calidad y calidez a toda la ciudadanía satisfaciendo sus necesidades. El artículo 22 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que, se deben cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. Bajo la misma ley, art 229 indica que, “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.118).

La investigación se justifica socialmente, porque los servidores públicos de CNEL pueden manifestar sus inconformidades con su trabajo, permitiendo implementar medidas correctivas coadyuvando a generar un ambiente agradable, acogedor y de compañerismo, así mismo, se incrementa el nivel de permanencia y de fidelidad de los trabajadores ante la institución por el hecho de sentirse parte importante de la

misma, reflejado en la productividad y eficiencia con que ejecutan sus funciones, permitiendo alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Por su parte, Marín y Placencia (2016) expresan que un trabajador satisfecho laboralmente, siempre se encuentra en un estado emocional positivo con una percepción subjetiva alta ante su puesto de trabajo. Hay que recalcar, que a más de beneficiar a los trabajadores de CNEL de la ciudad de Calceta, se benefician los usuarios al recibir un servicio de calidad con buen entusiasmo y vibras positivas, desarrollando lealtad y fidelidad hacia la institución, generando buenas referencias y sugerencias de la misma.

Económicamente esta búsqueda permite minimizar costos vinculados a cubrir reemplazos por los ausentismos injustificados, a esto se suma las pérdidas económicas por procesos paralizados afectando de forma negativa a la productividad, Grijalva *et al* (2017) indica que en la medida que el empleado esté motivado, satisfecho, le permite alcanzar su potencial y mejorar en su totalidad la experiencia laboral, siendo eficiente y mayormente productivo en sus actividades lo que influye de manera directa con los resultados de la empresa siendo un aporte al incremento en el valor económico de la organización.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, Calceta - 2019 para la toma de decisiones estratégicas de mejora institucional.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calceta.
- Seleccionar los factores que inciden en la satisfacción laboral que presentan los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calceta.
- Sugerir acciones para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calceta.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Calceta, permite identificar los factores que mejorarán su desempeño laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es la actitud de los servidores públicos ante la realización de sus funciones correspondientes en su puesto de trabajo, logrando resultados de excelencia que contribuyan en la mejora de la institución. Triginé y Gan (2012) mencionan que “La satisfacción en el trabajo es un concepto íntimamente relacionado con la motivación, el clima laboral, o la comunicación; sin embargo, no es equivalente a esos conceptos, dado que presenta algunos matices diferenciadores respecto a los mismos” (p.285). Los mismos autores indican que fue Porter quien define “la satisfacción en el trabajo como la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada y la recompensa efectivamente recibida, basándose en la jerarquía de necesidades de Maslow” (p.287).

Nieto y López (2015) expresan que, “la satisfacción laboral, se entiende como una relación afectiva al trabajo o como un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo” (p.3). Por otro lado, Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) explican que “las aptitudes son evaluaciones positivas y negativas que los trabajadores tienen dentro del área del trabajo, la satisfacción laboral es cuando el trabajador se siente contento de su lugar de trabajo” (p.6). Triginé y Gan (2012) dan a conocer que, Porter y Lawyer acuñaron el concepto de satisfacción en el trabajo en la década de los 70. Posteriormente Porter desarrolló un instrumento, que permitía ponderar los niveles de satisfacción individual y colectiva tras el tratamiento estadístico de las respuestas de los trabajadores.

2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Bruzual (2016) expone que, “la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro

de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella” (p.9). Por su parte, Carrasca y Pazmiño (2016) manifiestan que “el éxito de las organizaciones sólo es y será posible si conocen, analizan y ponen en marcha medidas para integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales” (p.40).

Pujol (2018) indica que “la capacitación y las condiciones del trabajo son aspectos importantes para tener una buena satisfacción en los trabajadores de la organización” (p.4). La satisfacción se caracteriza principalmente por contribuir a la productividad organizacional, debido a que un servidor público que se siente satisfecho con su trabajo estará comprometido con los objetivos institucionales, haciéndolos parte de su existencia, por lo tanto, la dedicación y esfuerzos son roles del diario vivir el cual permite obtener resultados positivos dentro de la institución.

2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Existen varios factores que influyen en el grado de satisfacción laboral, entre los más influyentes se encuentran: los ingresos, nivel bajo de oportunidades de trabajo, incentivos, carga laboral, la comunicación entre servidores públicos-jefe, las necesidades de logro y el clima laboral. Sánchez y García (2017) señalan que “la política de incentivos es, sin duda, otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que toma en cuenta la promoción interna de los empleados” (p.4).

Rijalva y Palacios (2017) manifiestan que “entre los factores con mayor asociación a la satisfacción laboral se encuentra la edad, salario, liderazgo y flexibilidad, clima laboral y el tipo de sector en el que se está empleada” (p.4). Sánchez y Sánchez (2016) indican que “entre los factores influyentes en la satisfacción laboral son varios entre los destacados están: la estabilidad laboral y las posibilidades de promoción asumiendo un alto impacto sobre la satisfacción en el trabajo” (p.3).

Son varios los factores que influyen de forma directa a la satisfacción laboral como son: la estabilidad laboral, el salario de acuerdo a la carga laboral, ambiente físico laboral, liderazgo, flexibilidad entre otros. El hecho de no satisfacer alguno de estos factores conlleva a despertar la insatisfacción del empleado, es decir, no estará conforme con lo que recibe, repercutiendo estas motivaciones negativas en la productividad de la organización.

A continuación, Rodríguez y Villacis (2017) muestran los diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral dentro de una organización, esta satisfacción no es permanente de un grupo a otro y depende de distintas variables.

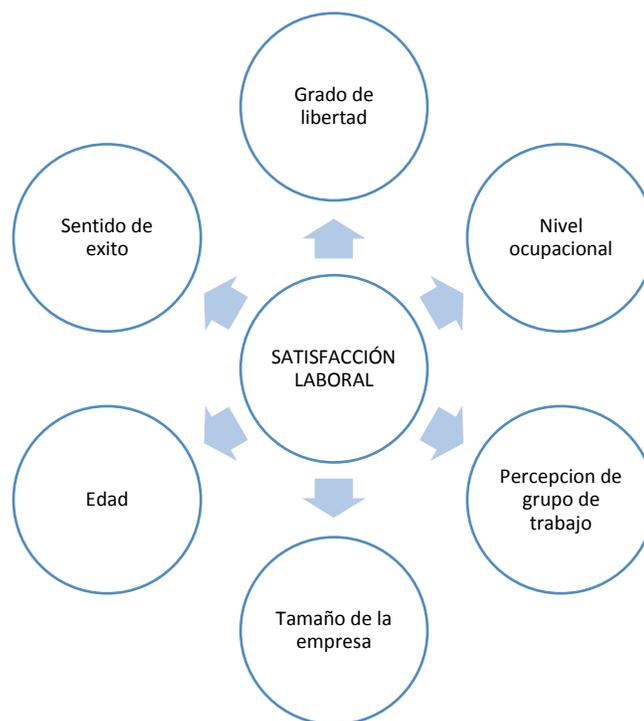


Figura 1 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Fuente. Rodríguez y Villacis (2017)

2.1.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) expresan que, la satisfacción laboral no es sólo importante desde la perspectiva económica, sino también desde el punto de

vista social, debido que los beneficios que se derivan impactan en la sociedad, pues este sale del marco laboral del empleado y abarca el entorno de su vida. Por ello, la necesidad de que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores ayudará al mejoramiento estable de la institución.

Para Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) “una verdadera satisfacción laboral revela un estado emocional favorable por parte del trabajador, resultado de la misma percepción de las experiencias laborales” (p.6). A su vez Lucas (2018) indica que “la importancia de la satisfacción laboral radica en su vínculo directo con la productividad en el desempeño laboral, debido a que, si se cumple con las expectativas y perspectivas del trabajador respecto a su empleo” (p.3). La satisfacción laboral dentro de las instituciones públicas o privadas es importante por su alto grado de contribución al desarrollo y crecimiento de la organización, ya que tendrá trabajadores comprometidos con los objetivos institucionales.

2.1.4. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Negrín y Montesdeoca (2019) “el diagnóstico de la satisfacción laboral es determinante siendo una herramienta útil en áreas de trabajo” (p.3). Para Álvarez, Santos, De Miguel, Noda, Álvarez y Galcerán (2016) “un diagnóstico permite obtener resultados que pueden ser favorables o no y gracias a estos resultados es factible ayudar a identificar y visualizar los problemas con alto grado de preocupación” (p.3). Por otro lado, Noboa, Barrera y Rojas (2018) manifiestan que:

El diagnóstico de la satisfacción laboral es apropiado para evaluar tanto los factores de nivel interno como externo” los cuales son causante de generar insatisfacción en los trabajadores y estudiar las posibles causas que la genera y en base a estos resultados proponer y aplicar medidas de solución que propicien una mejora en la institución. (p.7)

El diagnóstico consiste en evaluar cada uno de los factores que influye en la satisfacción laboral, siendo esta una herramienta muy útil para establecer el grado de permanencia y satisfacción como sus causas y falencias detectadas, por este motivo se deben implementar acciones preventivas y correctivas para mejorarlas, con el fin de promover en lo que es posible el cumplimiento de las expectativas del empleado, ya que mantener un alto valor inconformidad no es nada bueno para ninguna institución.

2.1.5. FORMAS DE MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Jiménez y Jiménez (2016) expresan que “los empleados deben ejecutar sus labores dentro de un entorno que garanticen su seguridad y bienestar, que proporcione buenas condiciones laborales” (p.45). De esta manera su desempeño será mayoritario al de aquellos grupos que suelen tener falencias en este aspecto. A más de suministrar un clima laboral que debe predominar, se encuentra la satisfacción, mientras mayor sea la estabilidad, mayor será el rendimiento de los funcionarios de dicha organización o entidad de trabajo. Mientras que, Cardona y Ramírez (2016) indican que:

La motivación de los servidores públicos es un factor esencial dentro del proceso del éxito organizacional, entre más motivado se encuentre el empleado más dedicación tendrá con el trabajo y ello permitirá la obtención de los objetivos de la empresa, fomentar el desarrollo personal y profesional hace que este se siente tranquilo consigo mismo, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. (p.6)

Dentro de las formas de mejorar la satisfacción laboral en una institución, son las capacitaciones constantes, los incentivos como reconocimientos por la gran labor que realicen los servidores públicos con relación a sus tareas asignadas, actualmente es importante implementar estrategias que contribuya a la mejora de

los procesos institucionales de tal forma haya resultados favorables en la organización.

2.2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

La evaluación en eras del pasado era vista como un elemento de comparación para identificar si lo realizado estaba bien o estaba incorrecto con un objeto que servía de referente, sin embargo, en este tiempo es un proceso de recolección de información, datos y de pronunciamiento de juicios sobre el nivel de progreso en el desempeño solicitado o requerido en un estándar. Díaz, Rosero y Obando (2017) en su estudio expresan que “la evaluación tiene como propósito determinar en qué medida se están cumpliendo las metas que se fijan en los estándares. Por tanto, la evaluación brinda retroalimentación a las instituciones y también es un medio para detectar fortalezas y debilidades” (p.4).

Zúñiga y Cárdenas (2014) manifiestan que “la información procedente de la utilización de estos instrumentos de evaluación coadyuva a todo proceso de toma de decisiones dentro de la organización a ello se suma que permite mejorar y desarrollar con éxito los procesos” (p.4). La evaluación es la acción de agrupar información referente a un objeto o fenómeno que se esté investigando, el cual se requiere de técnicas y herramientas importantes para lograr lo establecido en un tiempo determinado.

2.2.1. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Escobedo, Máynez, Cuautle y Estebané (2015) indican que, “entre los instrumentos más usados y conocidos para medir la satisfacción laboral son: La calificación única general y la calificación sumada”, las mismas que se forman de varias partes del trabajo que se realiza. El primer instrumento radica en un cuestionario sencillo con cinco posibles respuestas en escala de Likert, que van desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”. El segundo ya es algo más elaborado y se basa en identificar

los elementos clave de un trabajo solicitando la opinión del empleado respecto a cada uno de ellos. Este proceso evalúa factores concretos de índole laboral como la supervisión, el salario actual, oportunidades de ascender y la relación con los compañeros.

De acuerdo con Salazar (2018) el cuestionario es la técnica e instrumento más usado en el ámbito de investigativo, el cual puede estar conformado por diferentes ítems, así mismo, cuenta con escalas de tipo Likert de diversos niveles de intensidad, sus resultados se pueden analizar por cada factor o como la sumatoria de las diferentes respuestas que lo conforman.

ENCUESTAS	DESCRIPCIÓN
1935 –Satisfacción en el trabajo (Job satisfaction)	Conformada por 4 ítems, basada en adjetivos o frases cortas referentes al trabajo en general. Es usada cuando se desea medir el nivel global de satisfacción laboral, y no aspectos determinados, este fue creado por Hoppock
1967 -Cuestionario de satisfacción de Minnesota (Minnesota satisfaction questionnaire)	Propuesto por Weiss, Danis, England y Lofquist, contiene 100 reactivos vinculados a 20 fases de la satisfacción laboral, esta es aplicada a cada uno de los trabajadores, con el objeto de que mencione cuan satisfechos se encuentran; el cuestionario está dividido en satisfacción intrínseca y extrínseca
1969 -Índice descriptivo del puesto (Job descriptive index)	Desarrollada por Smith, Kendall y Hulin, contiene 72 ítems, cada uno de ellos contiene adjetivo relacionado con el puesto, abarcando 5 facetas: trabajo, salario, oportunidades de obtener ascensos, supervisión, y compañeros de trabajo.
1989 -Cuestionario general de satisfacción en organizaciones (20/23)	Meliá y Peiró son los fundadores y este cuestionario contiene 23 ítems agrupados en 5 dimensiones de satisfacción: con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, con la satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación.
1990 -Cuestionario general de satisfacción en organizaciones (21/26)	Desarrollada por Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, formada por 26 ítems, enfocada en 5 dimensiones de satisfacción: con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, con la satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación. El principal cambio a esta encuesta con relación al cuestionario de 1989, es la utilización de una escala dicotómica (posibilidades de respuesta sí/no, verdadero/falso).

Figura 2. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional
Fuente. Datos tomados de Salazar (2018)

Noboa, Barrera y Rojas (2018) indican que “las encuestas son el instrumento con mayor aplicación cuando se desea evaluar la satisfacción laboral” (p.7). Por ello, existen en literatura un sinnúmero de herramientas que ayudan a ejecutar un diagnóstico de calidad respecto a la satisfacción laboral, que se pueden aplicar de acuerdo a la intensidad y objetivo de la organización, entre los que son más comúnmente usados son las encuestas que posee varios ítems que son calificados por medio de una escala de Likert, otras son las encuestas con respuestas de sí y no entre otros.

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

Las organizaciones tienen que actualizarse en materia de gestión del talento humano, por lo que deben estar permanentemente innovando y buscando estrategias que les permitan estar siempre a la vanguardia y mejorar el desempeño laboral. Chiang y San Martín (2015) hacen referencia que “el desempeño laboral es el resultado de la valoración del trabajo realizado durante un tiempo determinado dentro de su cargo”. (p. 4)

Por tal motivo, para tener un mejor desempeño laboral, los servidores públicos deben tener en cuenta que la capacitación es parte importante para mejorar constantemente en la institución. Sum (2015) indica que “el desempeño laboral es el rendimiento que tienen los trabajadores ante las actividades que tienen encomendadas por los directivos de las organizaciones” (p.7). Torres y Cegarra (2015) manifiestan que “depende mucho de las herramientas de trabajo que el departamento de recursos humanos establece para el talento humano, así mismo la motivación, la capacitación entre otros elementos que son muy importante para generar un buen desempeño” (p.8).

El desempeño laboral es parte fundamental en las instituciones, de este depende en gran medida el desarrollo organizacional, por tanto, es necesario que los

directivos del departamento de recursos humanos aplique estándares de calidad estableciendo las funciones de los puestos y desglosar las metas de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores públicos.

2.3.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es la valoración del trabajo realizado durante un tiempo determinado dentro de su cargo, en el cual dependiendo del resultado de dicha evaluación se pueden aplicar estrategias para la toma de decisiones, ya que el procedimiento para evaluar el talento humano se denomina comúnmente evaluación del desempeño. Cabe destacar que, si en la entidad no se tienen definidos la misión, visión y objetivos, es imposible utilizar la evaluación del desempeño. Leyva, Guzmán y Pérez (2016) explican que la evaluación de desempeño “generalmente se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una razonable cantidad de información respecto de los empleados y de su desempeño en el cargo” (p.3).

Rivero (2019) expone que “por medio del diagnóstico se pueden generar nuevas ideas y soluciones más certeras para la solución de conflictos, el diagnóstico permite analizar el desarrollo que ha tenido una organización desde que se fundó hasta la actualidad” (p.4). Fernández, Sotolongo y Martínez (2016) expresan que, “se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa, ya que permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados” (p.3).

Cuando se establecen claros objetivos de cambio, el siguiente paso en la implantación es el de medir el desempeño en función de estos. Por tanto, Galpin (2013) menciona que la medición del progreso contra los objetivos de cambio debe producirse en las etapas seis (prueba piloto) y nueve (medir, reforzar y refinar los cambios) del modelo del proceso de cambio, tal como se observa a continuación.

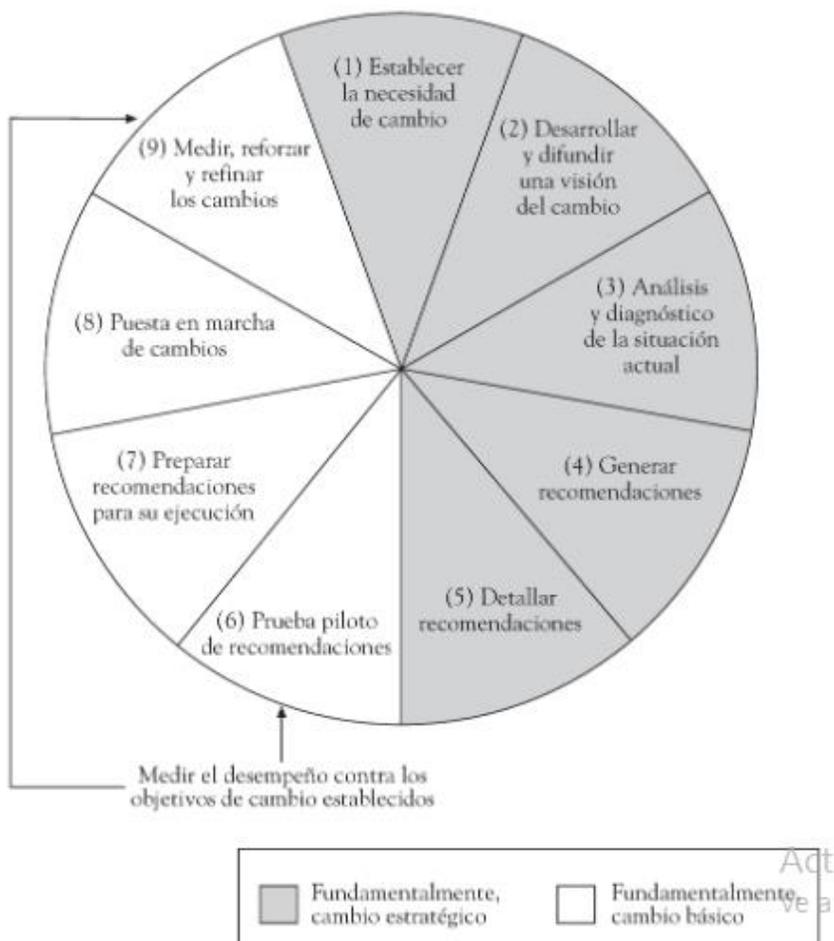


Figura 3. El modelo del proceso de gestión de cambio

Fuente. Galpin (2013)

2.4. PRODUCTIVIDAD

La productividad de las instituciones públicas es la relación entre la calidad de servicios que se brinda a los usuarios con la finalidad de obtener resultados óptimos en beneficios tanto de la institución como ciudadanía. Galindo y Viridiana (2015) expresan que “una alta productividad involucra que se consigue producir mucho valor económico con el más mínimo trabajo o poco capital, un aumento en productividad incluye producir más con lo mismo” (p.40).

Serna y Agualimpia (2016) manifiestan que “la productividad es un determinante del comportamiento estructural del crecimiento económico y las ganancias, de las actividades de la industria” (p.3). Para Norman (2016) la productividad es el pilar fundamental para crecer y evolucionar en el mercado, definida como el valor del producto por unidad de insumo, comprende cuatro componentes principales:

La innovación, que consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos; la educación, que disemina la innovación y desarrolla conocimientos y habilidades; la eficiencia, que procura el uso y distribución eficaz de los recursos productivos; y la infraestructura física e institucional, que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía. (p.9)

2.4.1. EFICIENCIA

Calvo, Pelegrín, y Saturnina (2018) manifiestan que “es la capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos” (p.2). Para Rojas y Valencia (2017) la eficiencia es la “expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p.3). La eficiencia es muy importante en las instituciones, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste, y para conseguir esto es necesario que los servidores públicos se sientan comprometidos y contentos con sus funciones asignadas dentro de la entidad al que pertenece.

2.4.2. CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

La mejora en la calidad y cobertura respecto a los servicios públicos de electrificación en el Ecuador surge con la propuesta del cambio en la matriz

productiva y con la creación y aplicación de la Ley Orgánica de Empresas Pública (2013) y aún vigente, esta permitió que la empresa CNEL S.A. “Corporación Nacional de Electricidad S.A”. Sánchez, Román y Pincay (2017) explican que dentro de esta organización “fusionaron aproximadamente 10 empresas entre privadas y públicas que ofrecían al público servicios a nivel nacional tanto de comercialización y distribución de energía eléctrica” (p.3). Calderón, Mera y Guamán (2018) explican que:

El servicio del alumbrado eléctrico en el Ecuador es dado por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP”, la cual fue constituida mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008, la misma que tiene como finalidad ofrecer el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, con parámetros de calidad y el régimen de exclusividad todo ello controlado y regulado por el mismo Estado, a efectos de satisfacer la demanda del mercado entorno a la energía eléctrica, dentro de las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (p.3)

La Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCE, 2018) manifiestan que la fijación de una tarifa única es considerada uno de los grandes cambios y modificaciones que se ha implementado en el sector eléctrico ecuatoriano, si bien es cierto es una empresa que brinda el servicio de energía a la comunidad, con el fin de que estos se sientan satisfechos en lo que respecta el alumbrado en los diferentes sectores.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP (CNEL) es la empresa pública encargada de proporcionar el recurso de energía para los habitantes del Ecuador. Esta institución está vigente desde el año del 2008 y es la encargada de proveer energía para los hogares, para que estos puedan cubrir necesidades propias como el uso de electrodomésticos, a más de ofrecer el alumbrado público, de los espacios a disposición de la ciudadanía como

parques, puentes, carreteras entre otros con el fin de asegurar el bienestar de la ciudadanía en general.

2.5. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora radica en definir una serie de acciones de manera ordenada y en secuencia, teniendo como propósito encontrar soluciones a los problemas identificados, y poder establecer medidas de cambio y mejorar el rendimiento de la institución logrando resultados óptimos. Proaño, Gisbert y Pérez (2017) exponen que un plan de mejora “es aquel que busca aplicar la mejora continua de un proceso, actividad o situación en particular” (p.3).

Por otra parte, Vaca, Galarza y Almuiñas (2018) exponen que, “el plan de mejora reside en establecer acciones de forma ordenada y planeada” (p.3). Para Barrera, García, Vargas y Torres (2017) es el proceso de preparación que abarca múltiples actividades específicas, agrupadas en las cuatro fases que se describen a continuación: análisis de las áreas de mejora, el establecimiento de objetivos, metas y productos, definir las acciones relevantes para el logro de las metas y dar responsabilidades a los ejecutores del plan.

2.5.1. CARACTERÍSTICAS

Todo plan de mejora debe encaminarse principalmente a contrarrestar problemas detectados previo a una evaluación o estudio referente a un fenómeno en específico, el cual tiene que ser concreto y priorizar aquellas falencias de mayor impacto negativo para la institución. Cerdán, Pérez y Moreno (2016) exteriorizan que “se debe caracterizar la mejora ya que se centra en aspectos concretos y prioritarios de la organización que se hayan detectado como áreas de mejora” (p.7).

De acuerdo a la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA, 2016) todo plan de mejora debe tener las siguientes características como:

Integral: Es indispensable que considere aspectos técnicos, financieros, comerciales, administrativos y operativos, gobernables. Comprensible: Tiene que tener coherencia y sentido de sintaxis por lo tanto tiene que ser elaborado con prudencia de forma clara y precisa. Cuantificable: Tanto los objetivos como las metas tienen que ser expresados en términos de indicadores numéricos. Verificable: La información que es el pilar para la estimación de los indicadores y metas, tiene que ser fundamentada en hechos reales y verificables o tener a la mano los soportes correspondientes. Real: Los objetivos y metas son formulados acorde a las posibilidades del prestador, con la finalidad de dar cumplimientos. (p.1)

2.5.2. PASOS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA

Para elaborar un plan de mejora es importante seguir una secuencia de pasos, tal como lo señala Proaño-Villavicencio et al., (2017) un plan de mejora debería seguir los siguientes pasos: análisis de posibles causas, propuesta y planificación del plan, implementación y seguimiento y, evaluación. Análogamente, la Agencia de Regulación y Control del Agua (2016) propone el siguiente orden:

Identificar las causas que están generando la problemática; establecer cuáles serían las posibles acciones de mejora; analizar su viabilidad; dar y establecer las prioridades a mejorar; tener un plan de acciones para ser ejecutadas en el futuro y así mismo tener un plan de seguimiento de cumplimiento; generar compromisos; incentivar a los consumidores a mejorar su nivel de vida y, fortalecer la gestión con un alto incremento de eficacia y eficiencia. (p.3)

Para Vaca, Galarza y Almuiñas (2018) los planes de mejora tienen que considerar todos “los recursos, las actividades, los procesos y las personas, para detectar los puntos fuertes, las áreas de mejora, y la propuesta de nuevas acciones para

incrementar ciclos sucesivos de mejora “(p.10). Por otro lado, Barrera, García, Vargas y Torres (2017) indican que para elaborar un plan de mejora se necesita: Análisis de las áreas de mejora, establecer los objetivos, metas y productos a lograr en un plazo de cinco años, definir las acciones relevantes para el logro de las metas, que sean medibles y viables a realizar en este periodo; así como las evidencias que sustentaran el cumplimiento de tales metas, establecer responsables para cada una de las metas establecidas.

2.5.3. ELEMENTOS DE UN PLAN DE MEJORA

Para Proaño-Villavicencio et al. (2017) “el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva”. (p.52). Mientras que, Vaca, Galarza y Almuiñas (2018) “los planes de mejora cuentan con un conjunto de elementos, que tienen como función condicionar su construcción y que ameritan su inclusión en su concepción” (p.11).

Realizar un diagnóstico previo y análisis de las posibles causas que provocan la existencia de los problemas, lo mismo que tiene que ser evidenciados con documentación. Establecer objetivos claros, medibles, ejecutables y concretos. Definir y materializar las acciones de mejora a ser ejecutadas para contrarrestar las causas del problema. Involucrar los equipos de trabajo con la finalidad de que el cambio sea un proceso creativo. Implementar acciones de mejora. Evaluar constantemente el plan, analizar los resultados e impactos durante un lapso de tiempo específico. (p.11)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Esta indagación se llevó a cabo en las instalaciones de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) entidad que se encuentra localizada en el centro noreste de Manabí, específicamente en el cantón Bolívar, ciudad de Calceta, calle Antonio Granda Centeno, km 1 vía a Junín.

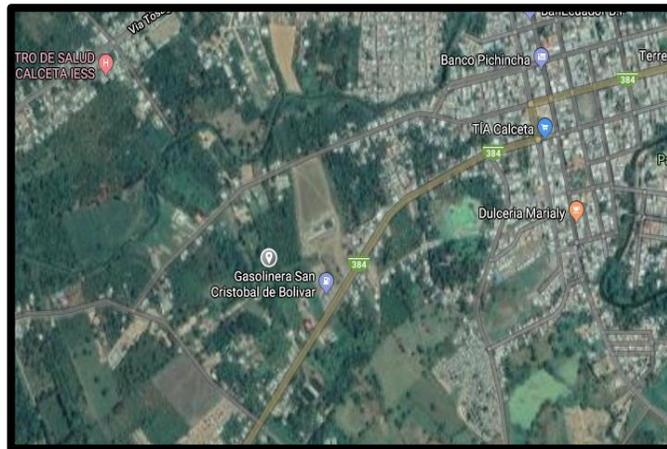


Figura 4. Ubicación de CNEL de Calceta

Fuente: Datos Obtenidos de Google Maps.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Por considerarse manejable a población en estudio, se encuestó el total de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calceta-2019, es decir muestra censal porque se seleccionó el 100%. En este sentido, Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3. DURACIÓN

El trabajo de investigación tuvo una duración de dieciocho meses aproximadamente, a partir de su aprobación, donde se realizaron diversas actividades correspondientes para dar cumplimiento con los objetivos planteados y de este modo se determinó la satisfacción y desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calcutta-2019.

3.4. VARIABLES EN ESTUDIO

3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Satisfacción laboral.

3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Desempeño laboral

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Esta investigación se empleó con el objetivo de realizar una descripción de los factores que inciden en la satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del servidor público, logrando identificar los factores que son de carácter intrínsecos y extrínsecos. Díaz y Calzadilla (2015) manifiestan que este tipo de investigación descriptiva opera cuando se desea delinear las características, propiedades, dimensiones o componentes de algún fenómeno en estudio en particular.

3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de investigación ayudó a la familiarización del tema en estudio, recopilando información de carácter secundaria de diversas fuentes como revistas, periódicos, artículos, entre otros que sirvieron de pauta para analizar y discutir los resultados obtenidos con lo replanteado en la búsqueda bibliográfica, además permitirá dar sustento teórico a la problemática. Martín y Lafuente (2017) indican que, “la revisión bibliográfica constituye una fase primordial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información, catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios” (p.1).

3.5.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo permitió la interacción entre el fenómeno en estudio y los investigadores acudiendo personalmente a las instalaciones de CNEL, para la obtención de información veraz y oportuna con relación al objeto de estudio. Córdova (2015) expresa que, se refiere a la indagación que radica en que los investigadores acudan al lugar del problema en cuestión, con el fin de realizar las observaciones pertinentes que ayuden a recabar información primaria fundamental al fenómeno en estudio.

3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. MÉTODO ANALÍTICO

Este método permite descomponer la investigación en partes y características fundamentales, lo que proporciona observar las causas y efectos de la problemática existente en los servidores públicos de CNEL de la ciudad de Calceta. Según Rodríguez y Pérez, (2017) “el método analítico es un análisis que radica en un

procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes” (p.9).

3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método se empleó para deducir las posibles causas y efectos que generan inconformidad y desmotivación en los servidores públicos de CNEL, todo ello con base a los principales hallazgos generados del proceso de la investigación. Rodríguez y Pérez (2017) expresan que este método se origina a partir de “una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, por ello se aplicaron las reglas de la deducción las cuales ayudaron a obtener respuesta a la idea a defender de la investigación” (p.3).

3.7. TÉCNICAS

3.7.1 ENTREVISTA

Se aplicó una entrevista al jefe de la institución de forma estructurada para conocer a profundidad cómo manejan la satisfacción laboral de los servidores públicos de CNEL de la ciudad de Calceta. Tomando como referente a: Troncoso y Amaya (2017) inducen que, la entrevista es una técnica donde se establece un diálogo encaminado al logro de un objetivo específico, distinto al simple hecho de conversar por lo tanto es un proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica.

3.7.2. ENCUESTA

La encuesta se aplicó a todos los servidores públicos de CNEL de la ciudad de Calceta, la cual se logró conocer la percepción de los usuarios con relación a la satisfacción laboral y el rendimiento profesional. López y Fachelli (2016) señalan que, “la encuesta sirve para la recolección de información social, fundamentada en un cuestionario, conformado por un conjunto de preguntas” (p.8).

3.7.3. OBSERVACIÓN

En la investigación, la observación permitió la recolección de información de forma directa al objeto de estudio donde se pudo conocer la situación actual laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la ciudad de Calceta. Pulido (2015) menciona que, “la observación permite la recolección de información con base en ítems establecidos para el análisis directo de sucesos que ocurren de un modo natural” (p.149).

3.7.4. EXCEL

Esta herramienta se utilizó para la tabulación y representación de los resultados de la encuesta de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de Calceta, para darle al lector una mejor interpretación y entendimiento de información numérica. La Revista el Recreo (2014) manifiesta que “Excel es una herramienta que hace posible realizar una variedad de operaciones matemáticas, además es la más extendida y usada a nivel mundial” (p.2).

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE I: DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA.

- Entrevista al jefe de CNEL.
- Aplicación de la ficha de observación.
- Análisis de los resultados.

Se realizó una entrevista al jefe de CNEL, de la ciudad de Calceta con el propósito de obtener información relevante sobre satisfacción laboral y el desempeño de los servidores públicos, luego se aplicó una ficha de observación y posteriormente se estableció el respectivo análisis.

FASE II: SELECCIONAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE REPRESENTAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA.

- Aplicación de encuesta a los servidores públicos de CNEL de la ciudad de Calceta.
- Tabulación de los resultados de la encuesta.
- Análisis de los datos obtenidos.

Para esta fase se estructuró un banco de preguntas, diseñadas con anticipación, para conocer el nivel satisfacción laboral de todos los servidores públicos que laboran en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), de la ciudad de Calceta. Finalmente, una vez realizado el estudio de campo se tabularon los resultados con su respectivo análisis.

FASE III: SUGERIR ACCIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA.

- Elaboración del plan de mejora
- Entrega del plan de mejora a las autoridades de CNEL

Se elaboró un plan de mejora con sus respectivas estrategias, mismo que contiene elementos clave para mejorar las funciones de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), por último, se realizó la socialización con los involucrados de la institución.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos de la satisfacción laboral de los servidores públicos para la mejora del desempeño en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Calceta-2019, en primera instancia se diagnosticó la situación actual, posterior se identificó qué problemas ocurrían con relación al rendimiento laboral de los servidores públicos. Por último, con los resultados obtenidos de las técnicas utilizadas en la investigación se procedió a elaborar un plan de mejora para incrementar el desempeño laboral de todos los involucrados de la institución.

4.1. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA

4.1.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Básicamente, con esta técnica se ha recabado información acerca de tres bloques de contenido: espacios físicos de trabajo, herramientas tecnológicas y comunicación efectiva (liderazgo, comunicación interpersonal) Se destaca que existen problemas con relación a la satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos, ya que en ocasiones la falta de capacidad operativa para dar respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes de los usuarios, lo que ocasiona inconformidad por parte de las personas.

La autoridad recalcó que cuando detecta problemas de satisfacción laboral y rendimiento aplica acciones de mejora en los distintos departamentos, de acuerdo a las necesidades que se presentan. Indicó, además la necesidad de implementar capacitaciones para que se les provea de estrategias en cuanto a resolución de conflictos y toma de decisiones. Para finalizar, el funcionario resaltó que las

funciones delegadas al personal están enfocadas en las competencias profesionales, así mismo el interés que muestra el personal en el desempeño de sus ocupaciones cotidianas es clave para mejorar cada día, lo que redunda en un servicio público de calidad y calidez porque la ciudadanía merece la mejor atención por parte de CNEL.

4.1.2. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN EN LAS DIVERSAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

A través de la ficha de observación descrita, se logró identificar la satisfacción laboral interna de los servidores públicos y su desempeño en las distintas áreas administrativas de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la ciudad de Calceta.

Observación	Siempre	A veces	Nunca
El espacio de trabajo es reducido para desempeñar sus labores.			X
CNEL se preocupa por mejorar el trabajo de todo su personal.		x	
Existe la predisposición necesaria para brindar una atención de calidad a toda la ciudadanía.		X	
Hay comunicación efectiva entre el jefe y los servidores públicos de CNEL.	X		
Pre existe suficiente información para realizar las actividades de la mejor manera entre los servidores públicos.	X		
Poca organización de los servidores públicos		x	
La comunicación interpersonal que existe influye directamente en la satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos.	X		
Las herramientas tecnológicas que utilizan los servidores públicos en sus funciones laborales son propicias.		X	

Figura 5. Ficha de observación

Fuente. Elaboración propia

4.1.3. ANÁLISIS DEL PROCESO ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En la ejecución de esta actividad, se analizó la situación actual de los servidores públicos de CNEL, por medio de una ficha de observación para conocer la satisfacción laboral y el rendimiento profesional que existe en esta institución pública, con la finalidad de comprobar si se está cumpliendo o no, conforme lo establece el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos 2015.

Una vez recopilada la información por medio de la ficha de observación, se logró conocer la situación actual de CNEL, por un lado, el espacio de trabajo es acogedor el cual permite que haya un buen ambiente laboral confortable, además existe un nivel comunicativo entre todos los servidores públicos y el jefe inmediato. De igual manera, pre existe suficiente información para realizar las actividades de manera responsable, por otro lado, se pudo constatar la inconformidad de los empleados públicos, porque en ocasiones hay mala organización de funciones en las distintas áreas administrativas, por último, las herramientas tecnológicas a veces son deficientes para desarrollar las actividades competentes de forma efectiva e inmediata.

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2015) en el Art. 3.- De la gestión organizacional por procesos.- Para el cumplimiento de su razón de ser, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, adopta; con criterios empresariales, técnicos, económicos, sociales y ambientales, la modalidad de gestión por procesos, mediante la cual promueve una organización sistematizada, con una división del trabajo desconcentrada, que le permita generar productos y servicios eficientes, brindarlos con calidad y calidez, de modo que satisfaga las necesidades de la comunidad, y promueva la excelencia y el mejoramiento continuo.

Bajo la misma ley, Art. 4.- De la Misión, es: “Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros

consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente” (p.4). Entre los principales servicios públicos que ofrece CNEL están: Servicio al cliente, catastro y facturación, control de energía, recaudación y gestión de cartera, entre otros.

4.2. SELECCIONAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA

4.2.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En esta actividad se realizó la encuesta de forma clara y entendible, para la identificación de los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los servidores públicos que laboran en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) del cantón Bolívar ciudad de Calceta.

1. ¿Usted cree que el espacio de trabajo es idóneo para realizar sus actividades?

Tabla 1 Espacio de trabajo

Opción	No de servidores	%
Totalmente en Desacuerdo		-
En Desacuerdo	-	-
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	-	-
De acuerdo	10	67%
Totalmente de acuerdo	5	33%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

Con relación a la tabla uno, se puede visualizar que el 67% mencionaron que están de acuerdo con el espacio de trabajo y que acogedor, ameno y amplio para la desarrollar de sus actividades diarias de la mejor manera, así mismo, el 33% dijeron estar totalmente de acuerdo con las instalaciones físicas que dispone CNEL. Según Brito (2018) los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de la colectividad, es así, que las instalaciones físicas de una institución es la principal razón para que los servidores públicos se sientan a gusto y satisfecho en sus labores correspondientes, brindando una atención de calidad y calidez a todos los usuarios que requieran de algún servicio, dudas e inquietudes.

2. ¿La Corporación Nacional de Electricidad CNEL realiza evaluación sobre la satisfacción laboral interna?

Tabla 2 Evaluaciones de satisfacción laboral interna

Opción	No de servidores	%
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

Esta interrogante demuestra que el 60% (nueve personas) expresaron que, si realizan evaluaciones acerca de satisfacción laboral interna por parte de CNEL, sin embargo, el 40% (seis personas) señalan que estas evaluaciones no son lo suficiente y tendrían que realizarse constantemente. De tal manera, se pueda llevar a cabo el proceso de evaluaciones sin ningún inconveniente. Sánchez y García (2017) en su exploración indican que, la satisfacción de un trabajador en su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una institución. Donde son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un empleado, la base principal es su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación profesional dependen en un alto nivel de satisfacción laboral.

3. ¿Cree usted que los implementos tecnológicos o recursos para realizar su trabajo son óptimos?

Tabla 3 Implementos tecnológicos

Opción	No de servidores	%
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	7	47%
Ni desacuerdo Ni en Desacuerdo	5	33%
De acuerdo	3	20%
Totalmente de acuerdo	-	-
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

Mediante la tabla N° tres de la encuesta, se constató que, las herramientas tecnológicas son deficiente en ciertas ocasiones para la realización de tareas asignadas en CNEL con un 47% que equivale a siete profesionales, el 33% cinco servidores públicos indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los implementos tecnológicos que poseen, por último, el 20% restante señalaron estar de acuerdo. Por esta razón, es fundamental que todos los implementos tecnológicos o recursos que utilizan los empleados públicos en sus respectivas funciones administrativas de la empresa sean óptimos para brindar un servicio público de calidad a toda la ciudadanía.

Por su parte, Mendoza (2017) indica que los implementos de trabajo son importantes en la realización de las funciones laborales de todos los servidores públicos, por esta razón, las herramientas tecnológicas son la clave del éxito y que actualmente han servido para optimizar y mejorar los procesos y actividades institucionales que se llevan a cabo en un determinado tiempo.

4. ¿Usted piensa que el liderazgo que demuestra su jefe inmediato influye favorablemente en sus actividades?

Tabla 4 Liderazgo

Opción	Nº de servidores	%
Si	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

Capa, Benítez y Capa (2018) mencionan que, el liderazgo se ha convertido en una herramienta clave para alinear los intereses individuales dentro de una organización, creando una visión y condiciones de trabajo atractivas generador de valor para el usuario, por lo que toda reflexión acerca de su ámbito de actuación, el por qué es importante, cómo se desarrolla, cómo lograr su efectividad atemperada a las condiciones específicas de la institución. Es así, que de los 15 encuestados el 100% está totalmente de acuerdo con el liderazgo que demuestra su jefe inmediato de CNEL, los servidores públicos manifestaron que es importante que exista una guía que dirija en las distintas actividades que se llevan a cabo en beneficio de todos los involucrados de la institución.

5. ¿Usted tiene satisfacción laboral en el cargo que desempeña?

Tabla 5 Satisfacción laboral

Opción	Nº de servidores	%
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

En la tabla N° cinco, se puede apreciar que el 87% (13 personas) se sienten satisfechos con sus labores correspondientes dentro de la institución, así mismo, seguros de lo que realizan (atención al usuario, tareas asignadas, solicitudes por parte de la ciudadanía, entre otros), en cambio un 13% (dos personas) mencionaron

que en ocasiones se encuentran desmotivados y estresados al momento de realizar sus labores respectivas (quejas de usuarios por el servicio público que reciben).

Autores como, Vargas y Flores (2019) indican que, en la actualidad, se ha reconocido en las organizaciones que el medio ambiente laboral incide y puede afectar el comportamiento de los servidores públicos, predice poniéndolos de manera positiva o negativa; limitando o no la productividad, la creatividad y la identificación e implicación con las metas organizacionales. Es por eso que la cultura organizacional ha dejado de asumirse como una variable periférica para ser considerada como un activo intangible de fundamental importancia para las instituciones.

6. ¿Usted mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 6 Relación laboral

Opción	Nº de servidores	%
Siempre	11	73%
Casi Siempre	4	27%
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

El 73% (11 personas) expresaron que sí hay buena relación laboral con los demás compañeros, obteniendo siempre una comunicación efectiva para cumplir con éxito los objetivos institucionales de CNEL, por otra parte, el 27%, cuatro personas especifican que casi siempre hay el compañerismo en totalidad, ya que en ocasiones no todos comparten los mismos criterios profesionales. Para Canseco y Ojeda (2016) señalan que, “las relaciones interpersonales también pueden ser un promotor del desarrollo humano y del crecimiento de sus integrantes y, al mismo tiempo, un potenciador de los equipos de trabajo” (p.184).

7. ¿Los conflictos laborales son expuestos para buscar una solución dentro del equipo de trabajo?

Tabla 7 Conflictos laborales

Opción	No de servidores	%
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
Ni desacuerdo Ni en Desacuerdo	2	9%
De acuerdo	10	76%
Totalmente de acuerdo	3	15%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla N^o siete, el 9% de encuestados se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la solución de conflictos que se resuelven dentro de la institución, por otro lado, el 76% expresaron estar de acuerdo con las resoluciones que brindan el jefe inmediato ante algún acontecimiento interno. Por último, el 15% restante mencionaron estar totalmente de acuerdo con las soluciones que se sitúan en beneficio de un mejor trabajo en equipo en las instalaciones de CNEL. Falcón (2019) en su investigación hace hincapié que los conflictos laborales es un enfrentamiento de posiciones que nacen entre muchas o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos del otro, el cual implica aspectos intrapersonales e interpersonales.

8. ¿El equipo de trabajo cuenta con motivación para alcanzar las metas establecidas?

Tabla 8 Motivación

Opción	Nº de servidores	%
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

De las 15 personas encuestadas, seis personas dijeron que sí se encuentran motivados en la realización de sus actividades laborales con un 40%, por lo que es importante que haya un buen trabajo en equipo para lograr con éxito cada meta y objetivo de la institución. No obstante, el 60% (nueve servidores públicos) expresaron su inconformidad que no están totalmente motivados ya que en ocasiones la carga laboral es elevada. Por lo tanto, autores como, Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) indican que los gerentes en las instituciones públicas y privadas se esfuerzan por motivar a sus empleados para alcanzar niveles altos de eficiencia, además, hacen que trabajen de forma ardua, regular y que contribuyan a la misión de la organización.

9. ¿Usted cree que las autoridades de la institución se preocupan o estimulan su capacitación para la actualización profesional?

Tabla 9 Actualización profesional

Opción	Nº de servidores	%
Siempre	-	-
Casi Siempre	7	47%
Nunca	8	53%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

Para Pérez, Pineda y Arango (2011) “la capacitación, en efecto, contribuye a aumentar la eficacia de la organización sobre todo a nivel operacional, aunque hay mucho más por hacer para comprender esta relación” (p.17). A su vez, esta interrogante refleja que, el 47 % (siete personas) de los encuestados indicaron que casi siempre las autoridades competentes de CNEL se preocupa e incentiva para que se sigan preparando (estudios, capacitaciones, talleres, entre otros), con relación a su puesto de trabajo, por otro lado, un 53% (ocho personas) sostuvieron que no se estimula capacitaciones continuas en la actualización laboral, razones por las cuales existe desmotivación.

10. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral con sus compañeros de trabajo en la institución?

Tabla 10 Clima laboral

Opción	Nº de servidores	%
Siempre	13	87%
Casi Siempre	2	13%
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

En esta última interrogante se logró conocer que 13 servidores públicos con el 87%, indicaron que sí existe un buen clima laboral razones por las cuales se sienten satisfecho por el trabajo que realizan cada día, por otro lado, dos personas expresaron con un 13%, que en ciertas ocasiones no cohabita un ambiente laboral armónico entre los demás compañeros. Albañil (2015) plantea que, el clima laboral es el ambiente propio de la institución, producido y percibido por los servidores públicos de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social, así mismo, se expresa por variables como (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) destacándose aquí la participación como un elemento clave del éxito profesional.

4.3. SUGERIR ACCIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) DE CALCETA

4.3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA

Para el desarrollo de esta última fase, se tomó en consideración los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en la investigación (entrevista y encuesta), donde se constató deficiencia con respecto al objeto de estudio, por esta razón, se elaboró un plan de mejora con sus respectivos, objetivos, estrategias, actividades,

recursos y responsables, para luego finalizar con la respectiva entrega del plan en conjunto con los involucrados de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la ciudad de Calceta.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejora se aplicará en CNEL de la ciudad de Calceta, con el fin de mejorar las debilidades encontradas en la investigación, dentro del análisis de las funciones que se desarrolló se constató; falta de interés en las actividades y gestión deficiente por parte de las autoridades competentes, poca capacitaciones sobre actualización profesional, servicio público ineficiente reflejado en las múltiples quejas e inconformidades de la ciudadanía, escasa motivación en la realización de tareas asignadas, y, por último, demora del sistema tecnológico. Por otro lado, se puede acotar que un plan de mejora es importante para implementar estrategias de cambio y precisar en la toma de decisiones partiendo siempre de la realidad que se está produciendo.

OBJETIVO

- Diseñar estrategias para la mejora de las funciones de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Calceta.

RESPONSABLE

- Jefe de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la ciudad de Calceta.

PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
-Desinterés y gestión deficiente por parte de las autoridades competentes.	-Alcanzar la excelencia en la gestión administrativa de las autoridades responsables de CNEL con el fin de mejorar el servicio público.	- Reuniones de trabajo con todos los servidores públicos para conocer la realidad que se está suscitando en la institución.	-Realizar retroalimentaciones para que el jefe pueda conocer las necesidades de los servidores públicos y alcanzar de esta manera la satisfacción laboral. -Capacitar en herramientas de gestión administrativa, para mejorar las relaciones interpersonales en las distintas áreas de trabajo.	-Jefe de CNEL -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Poca capacitación de actualización profesional.	-Realizar capacitaciones a todos los servidores públicos sobre las últimas actualizaciones profesionales con relación al puesto de trabajo que desempeñan.	-Capacitaciones -Reuniones de trabajos en equipos -Foros. -Talleres sobre innovación y tecnología continua.	-Formación continua a todos los servidores públicos con temas relacionado al cargo laboral que desempeñan en CNEL -Talleres administrativos en conjunto con todos los involucrados de la institución.	-Jefe de CNEL -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Servicio Público ineficiente reflejado en las múltiples quejas e inconformidades de la ciudadanía.	- Reducir las múltiples quejas de la ciudadanía a través de un mejor servicio.	-Aumentar la capacidad operativa para dar una respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes que presentan los usuarios.	-Implementar canales de atención al usuario para brindar información oportuna y veraz a toda la ciudadanía acerca del servicio básico (consumo eléctrico) - Entregar trípticos con información fidedigna sobre la energía eléctrica (atención al usuario, casos de emergencias, inquietudes, entre otros).	-Jefe de CNEL -director financiero -Responsable de Tecnología	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

-Escasa motivación en la realización de tareas asignadas en los servidores públicos	-Aumentar talleres de motivación personales y profesional para todos los servidores públicos de CNEL	-Capacitaciones continuas acerca de relaciones interpersonales. -Reconocimiento por el desempeño profesional.	-Realizar capacitaciones constantes cada tres meses a todos los servidores públicos de relaciones interpersonales, mediante seminarios afines a su perfil profesional.	-Jefe de CNEL	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Demora en sistema tecnológico	-Actualizar un sistema más eficaz en todas las áreas administrativas de CNEL	- Renovación del sistema utilizado existente con una mejor versión eficaz.	-Envío de un oficio donde indique el problema que se enfrenta con el sistema existente, al departamento de Tecnología y financiero, por parte del jefe de CNEL. -Aprobación y resolución del oficio -Actualización del sistema de CNEL.	-Jefe de CNEL -Director financiero -Responsable de Tecnología	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

Figura 6. Plan de Mejora

Fuente. Elaborado por los autores

4.3.2. ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejora diseñado representa el fin último de este estudio, su aplicación involucra a todos los niveles de la Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Calceta. Para dar cumplimiento al proceso y determinar la validación de los indicadores propuestos en él, se realizó la entrega formal a las autoridades quienes expresaron que esta técnica es un aporte valioso para la institución y se comprometieron a desarrollar las actividades con el alineamiento de los objetivos planificados.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo con la percepción de la autoridad institucional existe buena relación laboral entre los servidores públicos, situación que se refleja en la predisposición de colaborar en actividades internas; sin embargo, subraya, que la satisfacción laboral de los servidores públicos se ve afectada por la falta de capacidad operativa para dar respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes de los usuarios, lo que ocasiona inconformidad. Así mismo, en la observación in situ, prevalece el reducido espacio de trabajo para el desempeño de labores, y las herramientas tecnológicas que utilizan los servidores públicos en sus funciones laborales no son propicias.
- Definiendo claramente los factores que inciden en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad de Calcuta tenemos: adecuado espacio físico, evaluación interna, herramientas metodológicas, liderazgo (factor clave para alinear los intereses individuales dentro de una organización), cultura organizacional, relaciones interpersonales (promotoras del desarrollo humano y del crecimiento de los integrantes y potenciador de los equipos de trabajo), la motivación (que permite alcanzar niveles altos de eficiencia), actualización profesional o capacidad continua (que contribuye a aumentar la eficacia de la organización sobre todo a nivel operacional) y, clima laboral (elemento clave del éxito profesional porque está relacionado con objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).
- El diseño del plan es una propuesta que de ser implementada se convertirá en una guía para dar continuidad a las actividades y lograr la consecución de los objetivos institucionales.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que en CNEC de la ciudad de Calceta se evalúe de forma periódica los conocimientos de los servidores públicos sobre satisfacción laboral, con el objetivo de mejorar el desempeño profesional de cada uno de ellos y cumplir con las políticas institucionales de esta corporación.
- En función de los resultados, se recomienda para futuras investigaciones profundizar en factores de satisfacción laboral: liderazgo, motivación, comunicación, evaluación continua y concepción de equipo, elementos clave que surten éxito organizacional.
- De ser tomado en consideración el plan de mejora, se recomienda al directivo de la institución organizar revisiones periódicas para garantizar la eficacia de la propuesta y corregir falencias a tiempo, en caso de que no se cumplan las expectativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Regulación y Control de Electricidad (2018). Pliego tarifario para las empresas eléctricas de distribución. Servicio público de energía eléctrica. Recuperado de https://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/2018_06_13_pliego_tarifario_del_spee_2018_final_actualizado0507658001531166562.pdf
- Agencia de Regulación y Control del Agua (2016). Guía metodológica para la elaboración del plan de mejora de los servicios de agua potable y saneamiento pm, aplicable a prestadores públicos y comunitarios. Recuperado de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo-6-Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-elaboraci%C3%B3n-del-Plan-de-Mejora.pdf>
- Álvarez, L. De Miguel, M. Noda, M. Alvarez, L. y Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Cubana de Salud Pública*. 42 (3), p3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21446738008.pdf>
- Araujo, J., y Colina, Y. (2018). Diseño de un modelo de gestión por competencias, para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la institución educativa particular Santa Rita de Jesús. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20\(2018-II\)/54557477015/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20(2018-II)/54557477015/)
- Barrera, M. García, J. Vargas, J. y Torres, A. (2017, abril). Guía para elaborar un Plan de Mejora. Recuperado en: http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Boscán, G. y Fernández, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucionales y capacidades dinámicas. *Compendium* 20 (39), 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88053976004/88053976004.pdf>
- Brito, M. (2018). Evaluación del Servicio de Atención al Usuario en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Bolívar provincia de Manabí. (Tesis de Pregrado) Calceta- Ecuador

- Calderón, G. Mera, J. Guamán, J. (2018). El mercado eléctrico ecuatoriano y su incidencia en los altos costos de las tarifas de energía eléctrica a los consumidores residenciales y comerciales en la provincia de Manabí comprendidos en el periodo de enero a diciembre del 2018. *Riemat*. 3 (2), p3. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Riemat/article/download/1627/1822/>
- Calvo, J. Pelegrín, A. y Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficacia y eficiencia. *Retos de la Dirección*, 12(1), 2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Canseco, F. y Ojeda, A. (2016). Comunicación Laboral: Una Propuesta Estratégica Para Facilitar El Quehacer de los Equipos de Trabajo Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 21, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 183-194 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248181009>
- Capa,L; Benítez, R. y. Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 285-288. Epub 02 de febrero de 2018. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&tlng=es.
- Carbajal, S. y Suárez, C. (2008). Conceptos y herramientas para trabajar en equipo en el ámbito laboral. Recuperado de https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/9511/1/3_Equiparse_para_trabajar_en_equipo.pdf
- Cardona, D. y Ramírez, C. (2016). Satisfacción laboral, Desempeño e Innovación: Estudio de caso en una empresa de la Región del Caribe Colombiano. *Espacios*. 37 (24), p6. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a16v37n34/16373428.html>
- Carrasca, A. y Pazmiño, E. (2016). Satisfacción laboral en los departamentos de la región Caribe Colombiana. Tesis (pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/12272464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Cerdán, M. Pérez, J. y Moreno, L. (2016). Plan de Mejora servicio de acción social. Ayuntamiento de Albacete. Recuperado de <http://www.albacete.es/es/por-temas/accion-social/documentos/plan-de-mejora-del-sas-2015> p.7

- Chiang, M. M. y San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*. 17 (54). p 4. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Constitución de la República Del Ecuador. (2008). Sección sexta Personas con discapacidad. Recuperado de: http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf
- Díaz, C., Rosero, K., y Obando, M. (2017). La evaluación como medio de aprendizaje. *Educación y Humanismo*, 20(34), 4. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=webyrct=jyurl=https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/2863/3356&ved=2ahUKEwioyKuobriAhUxtlkKHWxeAQoQFjAEegQIAxABYusg=AOvVaw2KlcJ3QlbEYj1373fjP7Us>
- Díaz, V. Calzadilla, A. (2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencia y Salud*. 14(1), p4. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Espinoza, Y. (2013). Plan de capacitación en salud ocupacional y prevención de riesgos laborales en el área financiera de la CNEL EP Unidad de Negocio Santo Domingo. (Tesis pregrado). Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1147/1/TUSDADM014-2015.pdf>
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2015). Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad, Cnel Ep. Recuperado de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Estatuto-Organico_CNEL.pdf
- Falcón, A. (2019). Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA Huaraz 2018. (Tesis de Pregrado). Huaraz -Perú
- Fernández, D. Sotolongo, M. y Martínez, C. (2016). La Evaluación del Desempeño por Competencias: Percepciones de Docentes y Estudiantes en la Educación Superior. *Formación universitaria*. 9 (5). p 3. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062016000500003
- Ferrada, L. (2017). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42697/1/RVE123_Ferrada.pdf

- Galindo, M., y Ríos, V. (2015). Productividad en serie de Estudios Económicos. 1 3. Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexico-productivity.pdf
- Galpin, T. J. (2013). Medir el desempeño. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/espam/62832?page=3>.
- Grijalva, A. M. Palacios, J. C. Patiño, C. D. y Tamayo, D. A. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Análisis estadístico. 13 (1). p 9. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf
- Jiménez D. y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Ciencias UNEMI. 9 (18), p4. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. (LOEP, 2017). Empresas públicas. Recuperado de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Leyva, C. Guzmán, M. y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Ingeniería industrial. 37 (2). p 3. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200006
- López, P., y Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación Social Cuantitativa. Barcelona: Grup de Recerca. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Lucas, P. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. 34 (146), p3. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Manjarrez, N, Boza, J. & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es.
- Marín, H. y Placencia, M. (2016). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizontes Médico. 17(4), 2. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

- Martín, S. y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*. 31 (17), p1. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151
- Mendoza, L. (2017). Implemento de Trabajo en los empleados. *Investigación Tecnológica*.
- Negrín, E. y Montesdeoca, M. (2017). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. *Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. 6 (2) p.3. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/1348/644>
- Nieto, D. y López, E. 2015. Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Investigación Educativa*. 33 (2), p. 3. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283341409012.pdf>
- Noboa, J. Barrera, G. y Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Ecociencia*. 6 (1), p7. Recuperado de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>
- Norman, L.(2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Estudios Económicos*. 31 (9). <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Pérez, G; Pineda, U; Arango, M. (2011) La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 33, mayo-agosto, 2011, pp. 1-22 Fundación Universitaria Católica del Norte Medellín, Colombia Recuperado de : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194218961006>
- Proaño, D. Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *Investigación y pensamiento crítico*. 5. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*. 34 (146). p 4. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- f

- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*. 31 (1), 6. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Ramírez, A. (2003). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Rijalva, A. y Palacios, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo. *Análisis Estadístico*. 13 (1), p4-5. Recuperado de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico de Camagüey*. 23 (2). p 4. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-025520190002_00159
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 82, 9. p 3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, N. y Villacis, A. (2017). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los ejecutivos de ventas de la Empresa Hidrosa en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Rojas, M. y Valencia. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*. 39 (6), 3. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rosales, G. L. Rodal, A. Y. Chumbi, V. T. y Buñay, R. M. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Electrónica Educare*. 21. 3. p 6. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582017000300252
- Salazar, M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. (Tesis posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sánchez, J. Román, V. y Pincay, D. (2017). Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora. *Publicando*. 4 (13), p 3. Recuperado

de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/827/pdf_597

Sánchez, M, G; García, M, L; (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22 (2) p,2. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22 (2), p4. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*. 12 (5), p3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002.pdf>.

Sánchez, P. (2019). Recuperado de: "Trabajando 35 horas, los servicios públicos eran de primer nivel". Recuperado de: <https://www.lanuevacronica.com/maneueco-trabajando-35-horas-los-servicios-p%C3%BAblicos-eran-de-primer-nivel>

Sánchez, R. (2017). Características del sector público. Recuperado de: <https://espana.leyderecho.org/caracteristicas-del-servicio-publico/>

Serna, Y. y Agualimpia, L. (2016). Caracterización de la productividad de las ebanisterías de Quibdó, Chocó-Colombia. *Entramado*. 12 (2), p 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265449670015.pdf>

Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del iess del distrito metropolitano de quito, 2014 -2016. (Tesis pregrado). Universidad de Postgrado del Estado. Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/143429030>

Torres, E. y Cegarra, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comunicación*. 6 (2). p 8. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Torres, M. (2019). Estudio jurídico sobre la obligación de denunciar para los servidores públicos y las autoridades administrativas". Universidad Técnica de Machala. (Tesis pregrado).

Triginé, J. y Gan, F. (2012). Clima laboral. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/espam/62707?page=13>.

Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Facultad de Medicina*, 65 (2), p

1. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Vaca, J. Galarza, J. y Almuiñas, J. (2017). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. San Gregorio. 22, (10). p 3. recuperado de dialnet.unirioja.es › descarga › articulo
- Valenzuela, E. (2015). La profesionalización de la función pública: ideas para Latinoamérica. *Región y sociedad*. 27 (62). p 3. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252015000100011
- Vargas,S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. Epub 08 de enero de 2020. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149
- Villavicencio, D. X. P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.
- Zayas, P. Báez, R. Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 23. (2), p 5. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co> › index.php › rfce › article › view
- Zúñiga, C., y Cárdenas, P. (2014). Instrumentos de Evaluación. *Perspectiva Educativa*, 53 (1), 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3333/333329700005.pdf>

ANEXOS



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO 1: MODELO DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al director de la Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Calcuta, para el conocimiento de problemas de satisfacción laboral de los servidores públicos de la institución.

ENTREVISTADO:

1. De acuerdo a su conocimiento. ¿Cómo cree usted que es la relación de todos los servidores y servidoras públicas de CNEL?
2. ¿Existe una buena comunicación interactiva entre todos los servidores públicos que laboran en esta entidad?
3. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es acogedor y apropiado para el desarrollo de las funciones de los servidores públicos?
4. ¿Considera que existen problemas en relación a la satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos en CNEL?
5. ¿Usted como autoridad cuando detectan problemas de satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos en CNEL, aplica acciones de mejora?
6. De acuerdo a lo manifestado por su persona ¿Cómo califica de manera general la satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos en CNEL?

Gracias por su colaboración



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA

Estimado servidor público: La encuesta está dirigida a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la ciudad de Calceta, provincia de Manabí. Tiene por objetivo obtener información relevante sobre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo.

1. ¿Usted cree que el espacio de trabajo es idóneo para realizar sus actividades?

Totalmente en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

2. ¿La Corporación Nacional de Electricidad CNEL realiza evaluación sobre la satisfacción laboral interna?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cree usted que los Implementos tecnológicos o recursos para realizar su trabajo son óptimos?

Totalmente en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Usted piensa que el liderazgo que demuestra su jefe inmediato influye favorablemente en sus actividades?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

5. ¿Usted tiene satisfacción laboral en el cargo que desempeña?

- SI
NO
6. ¿Usted mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?
- Siempre
Casi siempre
Nunca
7. ¿Los conflictos laborales son expuestos para buscar una solución dentro del equipo de trabajo?
- Totalmente en Desacuerdo
En Desacuerdo
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo
8. ¿El equipo de trabajo cuenta con motivación para alcanzar las metas establecidas?
- SI
NO
9. ¿Usted cree que las autoridades de la institución se preocupan o estimulan su capacitación para la actualización profesional?
- Siempre
Casi siempre
Nunca
10. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral con sus compañeros de trabajo en la institución?
- Siempre
Casi siempre
Nunca

Gracias por su colaboración

ANEXO 3: ENTREVISTA AL JEFE DE CNEL



ANEXO 4: ENCUESTA

