



**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 INGENIERA COMERCIAL  
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO  
DE LA PARROQUIA QUIROGA**

**AUTORA:**

**MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**

**TUTORA:**

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.**

**CALCETA, MARZO DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**, con cédula de ciudadanía **1314767516**, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que se ha 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.



---

**ANGIE JAMILETH MONTESDEOCA CAJAPE**  
**CC. 131476751-6**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH** con cédula de ciudadanía **1314767516**, 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: **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA**, cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**ANGIE JAMILETH MONTESDEOCA CAJAPE**  
**CC. 131476751-6**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

**LIC. ROSSANA TOALA MENDOZA, Mg.**, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA**, que ha sido desarrollado por **MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**, 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. ROSSANA TOALA MENDOZA, Mg.**  
**CC. 1310973191**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA**, que ha sido desarrollado por **MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**, previo a la obtención del título de Ingeniería 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. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, Mg.**  
**CC. 1306227610**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**ECO. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, Mg**  
**CC. 1307786465**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, Mg**  
**CC. 1310059967**  
**MIEMBRO DEL 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 y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día,

A Dios por la vida, por la salud y la fuerza para enfrentar todos los días de mi existencia con optimismo y fe,

A mi familia por su apoyo incondicional, y ayuda en cada proceso de mi vida universitaria y vida personal,

A mi esposo por siempre estar en cada momento que lo necesito y brindarme su amor, apoyo y estabilidad emocional,

A mis compañeros de clases, Carla, Ariel, Xiomara, Melody, Lidia, Kelly y Andrea por siempre estar para mí en cada momento de ayuda para mis conocimientos profesionales y su gran amistad en esta prestigiosa universidad.



---

**MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de tesis a todas las personas que día a día se esfuerzan en diferentes tipos de trabajos de manera honrada, en especial a los niños que son el motor que los padres necesitan para salir adelante, en mi caso son mis sobrinos Yareth y Samuel. A mi hijo Gael que está en camino para darme esa fuerza infinita de seguir luchando para alcanzar todos mis sueños más anhelados.



---

**MONTESDEOCA CAJAPE ANGIE JAMILETH**

## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
PALABRAS CLAVE .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
KEY WORDS .....	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1.OBJETIVOS GENERAL.....	7
1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4 HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER .....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. SATISFACCIÓN LABORAL .....	8
2.1.1. INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL ....	9
2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	9
2.2.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	10
2.3. PRODUCTIVIDAD .....	10
2.3.1. MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD .....	11
2.3.2. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.....	12
2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	13
2.4.1 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	14

2.5. INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	15
2.5.1. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS .....	16
2.6. SERVICIO PÚBLICO .....	16
2.6.1. SERVIDOR PÚBLICO .....	17
2.7. PLAN DE MEJORAS .....	18
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	19
3.1. UBICACIÓN.....	19
3.2. DURACIÓN.....	19
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	19
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	19
3.5.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	20
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	20
3.6. MÉTODOS.....	20
3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	21
3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....	21
3.6.3. MÉTODO ANALÍTICO .....	21
3.7. TÉCNICAS.....	21
3.7.1 OBSERVACIÓN .....	22
3.7.2. ENTREVISTA .....	22
3.7.3. ENCUESTA .....	22
3.8. POBLACIÓN.....	23
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	25
FASE 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL QUIROGA, PARA CONOCER EL GRADO DE CONFORMIDAD QUE TIENEN LOS EMPLEADOS SOBRE EL AMBIENTE EN EL QUE LABORAN.....	25
4.2. DETERMINAR LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GADPR QUIROGA.....	37
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	37

4.2.2. CORRELACIÓN DE VARIABLES.....	38
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA .....	40
4.3.1 PLAN DE MEJORA .....	40
4.3.1.1 INTRODUCCIÓN.....	40
4.3.1.2. OBJETIVO.....	40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1. CONCLUSIONES .....	44
5.2. RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍAS.....	46
ANEXOS.....	52
ANEXO 1. FOMATO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.....	53
ANEXO 2. FOMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.....	54
ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS TOMADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.....	55

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Instrumentos de evaluación de la satisfacción laboral. ....	9
Tabla 2. Prueba de normalidad Shapiro Wilk aplicada a los datos de Satisfacción y Desempeño Laboral.....	38
Tabla 3. Rango de toma de decisiones en el coeficiente de correlación Rho Spearman .....	39
Tabla 4. Coeficiente de correlación Rho Spearman. ....	39
Tabla 5. Propuesta de plan de mejoras.....	41

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga .....	19
<b>Figura 2.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de puesto de trabajo .....	27
<b>Figura 3.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Relaciones Interpersonales y Ambiente de Trabajo. ....	28
<b>Figura 4.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Directiva.....	30
<b>Figura 5.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Comunicación .....	31
<b>Figura 6.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Ergonomía .....	32
<b>Figura 7.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Capacitación .....	33
<b>Figura 8.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Motivación.....	35
<b>Figura 9.</b> Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Calidad de Servicio. ....	36

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló a partir de la satisfacción y el desempeño laboral, siendo estas variables las responsables en el grado de productividad y compromiso institucional que tengan los colaboradores de una institución. El estudio tuvo el objetivo de evaluar la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga (GADPR Quiroga) para constatar los factores que inciden en el desempeño de sus funciones. Para la determinación del objetivo en primer lugar se aplicaron herramientas de recolección de información, de las cuales constan una entrevista estructurada aplicada a la dirección de la entidad y un constructo de preguntas estructurado a través de dimensiones e indicadores con escalas tipo Likert, posteriormente para la determinación de la correlación entre variables se empleó el Rho de Spearman con una prueba de normalidad de datos Shapiro Wilk, finalmente se diseñó la matriz del plan de mejoras para el planteamiento de acciones correctivas. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la metodología muestran factores desfavorables en las dimensiones de Puesto de trabajo, Capacitación, Motivación y Calidad de Servicio, así mismo el Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de del 0.177 estableciendo la existencia de una muy débil correlación entre las variables de estudio, con una significancia bilateral del 0,603 siendo esta mayor a la estipulada 0,05 desestimando la hipótesis general considerada en la presente herramienta. Los factores desfavorables detectados pueden dar cabida a baja productividad y repercutir en los servicios prestados por la institución a la sociedad.

## PALABRAS CLAVE

Compromiso institucional, satisfacción laboral, desempeño laboral, Rho Spearman, Likert.

## **ABSTRACT**

This research was developed from job satisfaction and performance, these variables being responsible for the degree of productivity and institutional commitment that the collaborators of an institution have. The study had the objective of evaluating the job satisfaction of the servants of the Decentralized Autonomous Government in Quiroga parish (GADPR Quiroga) to verify the factors that affect the performance of their functions. For the determination of the objective, information collection tools were first applied, which include a structured interview applied to the direction of the entity and a construct of questions structured through dimensions and indicators with Likert scales, later for the determination of the correlation between variables Spearman's Rho was used with a Shapiro Wilk data normality test, finally, the matrix of the improvement plan for the approach of corrective actions was designed. The results obtained through the application of the methodology show unfavorable factors in the dimensions of Job, Training, Motivation and Quality of Service, likewise Spearman's Rho yielded a correlation coefficient of 0.177 establishing the existence of a very weak correlation between the study variables, with a bilateral significance of 0.603 being this greater than that stipulated 0.05 dismissing the general hypothesis considered in the present tool. The unfavorable factors detected can lead to low productivity and have an impact on the services provided by the institution to society

## **KEY WORDS**

Institutional commitment, job satisfaction, job performance, Rho Spearman, Likert.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel global la satisfacción laboral es una de las variables con mayor representatividad dentro de las empresas u organizaciones, puesto que conlleva el grado de conformidad que los trabajadores tienen en su área de trabajo y el desarrollo de sus funciones. De acuerdo a Cadena (2020), “la satisfacción laboral es una respuesta afectiva del trabajador hacia distintos aspectos de su trabajo, esta respuesta vendría dada por las características del puesto y por las características de la persona” (p.2). Es muy importante que un trabajador cuente con óptimas condiciones, tomando en consideración que de esta depende la productividad y la entrega de un producto o servicio de calidad, por ello la satisfacción laboral está relacionada con la buena gestión de una entidad.

Todas las organizaciones sean de índole público o privado, deben adoptar medidas que propendan la satisfacción de sus colaboradores, principalmente en el entorno donde se desarrollan sus funciones, ya que de esto depende el compromiso que los trabajadores tenga con la institución. Para Jiménez y Jiménez (2016), el empleador “debe prestar mucha atención en actualizarse y capacitar al personal, mejorando espacios físicos y ergonómicos a fin de precautelar las condiciones de vida de cada individuo de la organización para obtener trabajadores satisfechos en la realización de sus funciones” (p.30).

La motivación laboral, las relaciones interpersonales y el entorno laboral ocupan un lugar primordial en la satisfacción de los trabajadores, mediante el cuidado de estos elementos de forma acertada se puede lograr que los empleados creen un sentido de pertenencia en las actividades que se realizan, provocando resultados positivos que contribuyen al éxito de la organización. “Un empleado motivado brindará un mejor desempeño, desarrollando sentido de pertenencia, reflejado en beneficios para la empresa, los factores motivacionales como las buenas relaciones interpersonales, clima positivo concluyen en la santificación laboral” (Peña y Villon, 2017, p.177).

En Ecuador las organizaciones buscan mantener niveles óptimos de satisfacción laboral como medida de aumentar la productividad y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para Rosales et al. (2017), “La satisfacción laboral dentro de las organizaciones ecuatorianas revela el estado emocional favorable producto de la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo. Son múltiples los factores que pueden incidir y condicionar” (p. 4).

Es importante el análisis de múltiples factores que inciden en niveles bajos de la satisfacción de los trabajadores, muchas veces estos factores no están asociados a sus competencias laborales, más bien a singularidades personales, así mismo existen los factores que se desarrollan dentro de las instituciones y que repercuten en el rendimiento y cumplimiento de sus labores. Grijalva et al. (2016) explica varios de los factores asociados a la satisfacción laboral a través de datos de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo ENEMDU (2016):

Los factores más predominantes son las características personales y laborales, influyendo en la probabilidad del trabajador de estar satisfecho con su trabajo. En el Ecuador, el 63,4 % de los trabajadores reportan estar contentos en 2007 mientras que para el año 2016 esta cifra sube en 10 puntos. Por ende, resulta necesario entender que factores inciden en mayor medida en el aumento de la satisfacción laboral en el tiempo en la organización. (p.3)

Las evaluaciones continuas de los niveles de satisfacción laboral en las organizaciones permiten emplear estrategias y mitigar o mejorar aquellos elementos que propendan a la obtención de trabajadores insatisfechos con sus puestos de trabajos. Según Chiang y San Martín (2015), “Existe una gran cantidad de criterios que influyen en la satisfacción laboral, entre ellos se destacan: la cantidad, calidad y conocimiento de trabajo, entre otros. Por ello resulta indispensable, evaluar de manera periódica los estándares de calidad de vida laboral” (p.21).

En las organizaciones públicas la satisfacción laboral no es un tema recurrente de evaluación, particularmente por la rigidez y adaptación de diferentes normativas a las cuales se someten los servidores públicos y la inexistencia de programas motivacionales, de cierta manera estas inconsistencias influyen en un bajo desempeño y consecuentemente en la calidad del servicio prestado. Como plantea Zamora (2015):

En el caso de las instituciones públicas, es preciso adaptarse a los cambios, para satisfacer de forma general las necesidades de sus trabajadores. Esto significa un problema en la práctica, debido a la rigidez que presenta el sector y a que cada trabajador tiene distintas preferencias según su cultura, educación, edad, entorno y escala de valores. (p.12)

De la misma manera, la satisfacción laboral en los organismos autónomos, como entidades públicas, contemplan las mismas características de las instituciones de gobierno y sus deficiencias en la satisfacción de sus servidores. Con base en Hernández y Morales (2017), "Dentro del ambiente laboral existen factores que influyen en el desempeño y la satisfacción del trabajador, por lo que es fundamental que evalúe no solo el servicio brindado por los servidores, sino que además conozca el sentir del mismo". (p.108).

Con énfasis en los autores investigados, se determina que la satisfacción laboral es de gran importancia en el desarrollo de las funciones de los trabajadores y en especial ayuda a que estos tengan sentido de pertenencia hacia la institución donde laboran, en el caso particular de las organizaciones públicas, no suelen medir esta variable por la rigidez de sus normativas a comparación con otras instituciones, esto propio de las directrices que conllevan y de escasos programas que propendan la motivación laboral dentro de las mismas, reflejándose en la productividad, el desempeño y el servicio prestado a los usuarios.

A través de una entrevista informal previa dentro Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga (GADPR Quiroga) a varios servidores de la institución, se pudo constatar que las políticas públicas, las leyes, reglamentos y normativas que incluyen la organización y manejo de los

recursos públicos, que tienen carácter de vinculantes para los GADs parroquiales, y ante el incipiente presupuesto que el estado ecuatoriano otorga al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga (GADPR Quiroga), no se puede contratar el personal suficiente y técnico para laborar en las diferentes responsabilidades que por normativa no pueden ni deben ser asumidas por un mismo servidor.

Así mismo mediante declaraciones del presidente GADPR Quiroga supo manifestar que no se han realizado evaluaciones sobre la satisfacción de los servidores ni la medición del desempeño laboral de los mismos, los funcionarios actuales a pesar del fuerte compromiso laboral que desearía tener, éste no es consistente con las labores que realizan en dicha institución, y que de cierta manera esto repercute en el servicio prestado a los usuario y en el logro de objetivos de la entidad, uno de los factores predominantes dentro de la organización como se mencionó anteriormente es la carga laboral que conllevan los servidores por la falta de personal que suplan el desarrollo de las competencias y gestiones del GADPR Quiroga.

Además, que de que no se les hace posible por temas presupuestarios la evaluación técnica de la satisfacción de sus servidores y la aplicación de programas motivacionales. A partir de esta problemática se hace necesario centrar este estudio en la evaluación de la satisfacción de los servidores del GADPR Quiroga para constatar si la satisfacción laboral influye en el desempeño de sus labores y a su vez de la incidencia de estas variables en los servicios prestados por esta entidad. Con todo lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante.

¿Cómo influye el estudio de la satisfacción laboral en el desempeño de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral en los servidores públicos no solo permite mejorar la eficiencia y eficacia a la hora de realizar alguna actividad propia de sus funciones, sino que además condiciona un ambiente en que todo un equipo de trabajo esté comprometido con la institución. La presente investigación centra su importancia en la evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga, por la inexistencia de evaluaciones previas de esta variable y se desconoce su repercusión en el desempeño laboral y en el servicio prestado a la ciudadanía.

Desde el ámbito legal, se justificó por medio del artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador (2008):

El trabajo es un derecho y un deber social, fuente de realización personal y base de la economía, por ello, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p. 29).

Por otro lado, se establece en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP, 2016), “El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, todo esto con el objetivo de lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones” (p. 2).

Desde el aspecto económico, mantener niveles óptimos de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga mejorara la productividad y el desempeño de los servidores afianzando el cumplimiento de los objetivos institucionales que propenden el desarrollo territorial local y los servicios prestados hacia los usuarios.

Socialmente esta investigación se justificó a partir de la evaluación de la satisfacción laboral de los servidores del GAD Quiroga, puesto que permite identificar los factores que influyen en los trabajadores en este parámetro,

sirviendo para implementar acciones de mejoras sobre las condiciones de trabajo, lo que influirá en el desempeño y la prestación de servicio a la ciudadanía. Como señalan Sánchez, y García (2017), “Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende” (p10).

Metodológicamente esta investigación proveerá de información real de la situación actual con base a la información obtenida a través de las metodologías utilizadas hacia las partes interesadas, y la proposición de estrategias que permitan el mejoramiento de la satisfacción laboral en dicha institución, a su vez servida de base para posteriores estudios aplicados en la organización intervenida.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVOS GENERAL**

Evaluar la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga para constatar los factores que inciden en el desempeño de sus funciones.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la satisfacción de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga. para conocer el grado de conformidad que tienen los empleados sobre el ambiente en el que laboran.
- Determinar la correlación existente entre la satisfacción y desempeño laboral del personal del GADPR Quiroga.
- Proponer un plan de mejora que ayude a fortalecer el desempeño y la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga.

## **1.4 HIPÓTESIS**

La evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Quiroga, permitirá obtener un mejor desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o negativo que un empleado siente en su lugar de trabajo. Chiang y San Martín (2015), sostienen “Satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo” (p.159). Para Rosales et al. (2017):

La satisfacción laboral es una categoría que revela un estado emocional favorable producto de la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo, son múltiples los factores que pueden incidir y condicionar, es decir, que conllevan a un resultado, que comienza desde la etapa de formación, preparación para el desempeño hasta los perfeccionamientos que se van forjando a lo largo de la vida. (p. 3)

La satisfacción laboral permite a la organización a través de sus colaboradores el cumplimiento de metas y objetivos institucionales por medio del compromiso que adquieren el capital humano, además permite que el personal se sienta parte importante de la institución donde se encuentra laborando y al entorno laboral al cual pertenece laboralmente.

Es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que al realizar una evaluación de esta se puede entrar en contacto con la experiencia que tiene su capital humano; lo que a su vez se transforma en una percepción y una carga emotiva en dirección al entorno o ambiente de la organización” (Rodríguez, 2015, p.68).

En otras palabras, la satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, así como también todas aquellas emociones que un empleado puede llegar a tener, las cuales provienen del entorno en que él se está desempeñando, además el empleador por medio de la motivación que hace sentir a sus empleados parte importante de la institución.

## 2.1.1. INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Es indispensable la evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización, ya que nos permite identificar los principales factores que inciden en esta. En la presente tabla 1, se presentan instrumentos validados que se aplican para la evaluación de la variable contemplada.

**Tabla 1.** Instrumentos de evaluación de la satisfacción laboral.

METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN		
<b>Goldberg y Hillier (1979).</b>	Cuestionario de Salud General de Goldberg	Consta de 4 subescalas formadas cada una por 7 ítems que representan las dimensiones de síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social, y depresión grave. Se ha utilizado la versión validada y traducida al español por Lobo & Muñoz (1996) y se ha seguido la puntuación tipo Likert, asignando pesos de 0 (ausencia de sintomatología) a 3 (mayor presencia de malestar).
<b>Eysenck. y Eysenck. (1997).</b>	Eysenck Personality Questionnaire-Revised	Consta de 83 ítems que evalúan tres dimensiones básicas de personalidad: extraversión, formada por 19 ítems; neocriticismo, formado por 23 ítems; psicoticismo, que incluye también 23 ítems; y una cuarta escala formada por 18 ítems que pretende medir la tendencia de algunas personas hacia el falseamiento, aunque también mide algún factor estable de personalidad que puede denotar ingenuidad social o conformidad y que se denomina disimulo/conformidad.
<b>Diener et al. 1985</b>	Escala de Satisfacción con la vida	La presente metodología el instrumento valora el bienestar subjetivo, centrándose en medir la satisfacción a nivel general. Está formada por 5 ítems con un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos, que van desde 1 (completamente en desacuerdo) hasta 7 (completamente de acuerdo).
<b>Rector y Roger (1993).</b>	Inventario de Autoestima (Self-Esteem Inventory, SEQ)	Diseñado específicamente para la investigación en salud y enfermedad pretende recoger una medida global de la autoestima a través de la valoración de distintas competencias, incluidas la personal, interpersonal, familiar, de logro, atractivo físico y la valoración del grado de incertidumbre en las mismas. El formato de respuesta es en una escala de 4 puntos que va desde “nunca” (puntuado con 0) hasta “siempre”, que se puntúa con 3.

**Fuente:** Datos tomados de Matud, (2016).

**Nota.** Adaptación de la Información tomada del artículo Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres de Matud, (2016).

## 2.2 DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral para Pastor (2017), “Es el resultado de lo que una persona piensa y siente, factores que influyen en sus acciones para el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso con la empresa” (p. 8). Por otro lado, Guevara (2016), “Un valor aparte que se desea aportar referente a las conductas que una persona puede tener a lo largo del paso por una

empresa, cada conducta que se presente llevará a tener eficiencia como aporte a la misma” (p.16). Según Mamani y Cáceres (2019):

La importancia del desempeño laboral empieza a ser reconocida como una forma de lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad, el desempeño laboral es el resultado de las habilidades del colaborador, de una buena productividad y de un mejor desempeño en las tareas produciendo calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad, que se desarrollan en el ámbito laboral de una organización. (pp. 5-6)

### **2.2.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación del desempeño de los trabajadores dentro de una organización permite valorar los diferentes factores que propicien la baja productividad, además para fortalecer los ámbitos que propicien un óptimo desempeño por parte de los trabajadores por medios de sus habilidades. Chiavenato (2011) sostiene:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgarlo estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. (p. 89)

Las habilidades y destrezas del empleado es uno de los parámetros que mayor énfasis se le da en la evaluación del desempeño en las instituciones. Así lo explica Álvarez *et al.*, (2019), “Aprecia el desenvolvimiento y potencial de desarrollo que tiene cada trabajador en su área asignada, el mismo que se puede identificar y optimizar las habilidades y destrezas del talento humano y así mejorar su eficiencia y eficacia en sus funciones” (p. 5).

### **2.3. PRODUCTIVIDAD**

La productividad laboral se puede determinar a partir de los niveles de eficiencia producidos que el capital de trabajo, a través de la producción de bienes y

servicios de una organización, además esta es una estrategia fundamental que permite ingresos, crecimiento y posicionamiento. De acuerdo a. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016):

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, la productividad de los colaboradores de la organización, indica el grado de utilidad de sus recursos, siendo así que el aumento de esta variable mejora el rendimiento de la institución. (p. 3)

Es fundamental mantener en niveles óptimos las variables que influyen en la productividad laboral dentro de las organizaciones y su capacidad de respuesta en la demanda de servicios. Explica Porter (2009), “Es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo, esta depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar ésta a lo largo del tiempo” (p. 165).

### **2.3.1. MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD**

La medición de la productividad refiere a la evaluación del desempeño que ha alcanzado una institución y la utilización sus recursos para alcanzar sus objetivos. Lorenzo (2017), sustenta “Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos” (p. 21).

La medición de la productividad de un sector empresarial o del comportamiento de todas las empresas de un territorio, en primer lugar, hay que anotar que cualquier empresa tiene objetivos, los cuales desea cumplir para poder mantenerse en el mercado y seguir funcionando y, de esta forma, establecer rangos de medición que permitan establecer si una organización realmente está trabajando correctamente. (Fontalvo et al., 2018, p. 54)

## **2.3.2. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD**

### **2.3.2.1 EFICIENCIA**

La eficiencia es considerada como un componente que busca la obtención o alcance de los objetivos planteados en una organización, utilizando la menor cantidad de recursos. Ramírez et al (2015), “La eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos, el costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia” (p.12). De la misma manera Sacristán (2019) plantea:

La eficiencia implica Costos y beneficios, desventajas y ventajas, pérdidas y utilidades, inconveniencia y comodidad, en la obtención de ese logro que, a su vez, como la vida suele ser acción, y acción es decisión, y decisión es elegir entre infinitas opciones, ambos términos constituyen, indudablemente, factores a tomar en cuenta cuando se decide. En efecto: cuando se adopta un curso de acción no sólo se tienen en mente las posibilidades de eficacia o éxito, sino también los costos y beneficios involucrados, es decir, el grado de. (p.03)

Por otra parte, se cuestiona que la eficiencia es alcanzar los objetivos ya planteados con un mínimo de recursos disponibles en el menor tiempo posible haciendo énfasis que se logra la optimización de los patrimonios que son utilizados para producir ya sea un bien o servicio. Indica Rojas et al., (2018), “Es el manejo de los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello es una capacidad muy apreciada por las organizaciones que tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos” (p.105).

### **2.3.2.2. EFICACIA**

La eficacia es cumplir todos y cada uno de los objetivos o metas, ya planteados dentro de una organización, en relación a los recursos que están disponibles, pero en un periodo determinado, transcribiendo la apreciación que tienen. Sostiene Rojas et al., (2018), que la eficacia es: “El cumplimiento de los objetivos

en un tiempo determinado, lo cual puede conducir al éxito de las organizaciones, este se mide en sí por el logro de los objetivos” (p.102). Por consiguiente “La eficacia es el grado por el cual los resultados reales de un sistema se acercan a los resultados planeados siendo una comparación entre lo deseado y lo logrado” (Avalo et al, 2015, p.3).

En el ámbito de las organizaciones, la eficacia se refiere al logro de la meta. Así como también es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, propone a la efectividad como uno de sus sinónimos y se refiere a la eficiencia en tanto capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Cammue et al.,2017, p. 138)

### **2.3.2.3. EFECTIVIDAD**

Indica Rojas et al., (2017), “Efectividad no es el resultado de la eficacia y la eficiencia, como se plantea frecuentemente más bien es una variable dicotómica” (p.03). Para Ariza (2017), la efectividad es el: “Cumplimiento de las demandas de los grupos de interés alrededor de la organización y dentro de los cuales, no solo están los clientes o usuarios de productos y servicios ofrecidos, sino también los accionistas, empleados, proveedores y demás grupos” (p. 75).

La efectividad se asocia al cumplimiento de objetivos a partir de los niveles de eficiencia y eficacia que se obtenga con los recursos disponibles. Según Arias (2017), “Es la capacidad que posee un procedimiento, sustancia, actividad o programa, para lograr un efecto, impacto o resultado esperado. Se asocia con el logro de objetivos trazados independientemente de los recursos invertidos en un período de tiempo determinado” (p.9). La efectividad son las capacidades que tienen las instituciones al momento de responder a la demanda de sus usuarios de forma eficaz y eficiente, además propone el cumplimiento y el logro de las metas propuestas con predisposición de su talento humano.

## **2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima laboral es un factor principal e importante en el desenvolvimiento de la organización en todos sus estamentos, que de cierta manera determina el cumplimiento de las metas institucionales. Desde la perspectiva de Enríquez y

Calderón (2017), “Es un factor importante dentro de las organizaciones, independientemente de la naturaleza de sus actividades, a través de una evaluación, se determina su influencia en la consecución de los objetivos que se proponen tanto personal como organizacionalmente” (p. 133).

El clima laboral es cambiante en diferentes organizaciones, siendo esto a causa de la actividad que realizan propiamente, sin embargo, su tratamiento debe ser el mismo ya que este propende el desempeño, la motivación y satisfacción laboral de sus colaboradores y aumenta el rendimiento de la institución. Pereira y Solís (2019):

Toda organización, crea o tiene, su propio clima organizacional, el cual, comprende ciertas costumbres características con normas y valores que varían según la ciudad o región donde se encuentra la organización, de igual forma cada organización posee lineamientos que determinan sus procesos, formas de comunicación y la forma a través de la cual su directiva ejecuta las actividades para ejercer su autoridad. (p. 110)

#### **2.4.1 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

El clima y la satisfacción laboral son dos variables que constantemente están relacionadas, ya que el clima laboral repercute en varias instancias dentro de la organización. Es clave identificar factores que desencadenan niveles bajos de satisfacción laboral, puesto que de cierta manera afecta al rendimiento o desempeño de los colaboradores de las instituciones. Salazar (2017) expresa:

El clima organizacional determinara la forma en que el trabajador percibe su ambiente de trabajo, y este con su actitud o estado anímico influye sobre el clima, es decir el clima organizacional es una variable independiente y a la vez interviniente, que repercute entre los factores del sistema organizacional y las motivaciones y actitudes de las personas, que luego se traducen en conductas y comportamientos laborales tales como: desempeño, eficiencia, productividad, calidad en la atención al cliente, satisfacción personal, el compromiso institucional, etc. (p. 34)

La influencia del clima sobre la satisfacción se lleva de manera consensuada entre la organización y empleados. Los climas laborales hostiles propenden a que los trabajadores no desempeñen sus habilidades en el ejercicio de sus funciones, entonces esto repercute principalmente en el desempeño de los mismos y la carencia del compromiso institucional.

El clima se centra en la empresa y la gestión de la misma para crear su ambiente laboral, mientras que satisfacción laboral, es la imagen que tiene el colaborador sobre la empresa según su experiencia en el trabajo. La entidad encargada de generar un buen clima hacia sus trabajadores es la empresa, generando satisfacción laboral a sus trabajadores. (Noboa et al., 2019, p. 14).

## **2.5. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Las instituciones públicas o del estado se encargan de direccionar sus gestiones a beneficio de la colectividad a través de productos y servicios prestados. En síntesis, estos mecanismos de gobierno cumplen el objeto de prestar servicios que satisfacen las necesidades del bien colectivo a través de políticas fiscales encaminadas al desarrollo social. Para Reyna (2017):

Las instituciones públicas en la sociedad tienen la tarea de brindar servicios con eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, dado que esas atribuciones permiten dar cumplimiento a una diversidad de objetivos, metas y políticas públicas que están orientadas a la comunidad para preservar el bien común. Por ello, el sentido público de la administración pública conlleva a que su forma de obrar se fundamente en un conjunto de normas positivas que otorguen un marco de legalidad para que sus acciones se realicen con apego estricto a la misión institucional, y no ceñirse a la política de actos discrecionales. (p. 156)

La función principal de las instituciones públicas es brindar servicios a beneficio de la sociedad de forma equitativa y que fomente principalmente el desarrollo colectivo de la misma, principalmente en vigilar los derechos de la sociedad a través de diferentes gestiones públicas. Así también lo expone el art 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, (LOEP, 2017):

Son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (p. 4)

### **2.5.1. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con la participación protagónica de la ciudadanía, planifican estratégicamente su desarrollo con visión a largo plazo, considerando las particularidades de su jurisdicción. La Constitución de la República del Ecuador (2008) define que: “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana” (p.82). Los GADs, permiten ordenar la localización de las acciones públicas, en función de las cualidades territoriales, a través del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017- 2021):

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben realizar esfuerzos conjuntos para gestionar su información y registros administrativos para la toma de decisiones, a través de sistemas de información local que faciliten la interacción con la ciudadanía en el territorio, con el fin de acceder, recoger, almacenar y transformar datos e información relevante para la planificación y gestión pública local y nacional, con énfasis en la información catastral. (p.129)

### **2.6. SERVICIO PÚBLICO**

Los servicios públicos son aquellos que el Estado provee a los ciudadanos de forma gratuita, los cuales son agua potable, luz, alcantarillado, entre otros. Según Pinedas y Tabares (2018), “Servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la administración pública y tienen por finalidad ayudar a las personas que lo necesiten” (p.14). Los servicios públicos es la razón

de la administración pública y las entidades del estado, y su correcta gestión es el medio por el cual el gobierno se aproxima la ciudadanía. Machín et al., (2020):

Los servicios públicos desempeñan una función importante y son elementos distintivos de una organización socioeconómica, además constituyen una esfera de especial interés en la acción gubernamental, donde pueden concretarse políticas públicas mediante la prestación de servicios que satisfacen las demandas de los ciudadanos. (p. 6-11)

Los servicios públicos son aquellas actividades prestadas por el gobierno con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante acciones dirigidas a la prestación de bienes y servicios promovidos sin fines de lucro con el objetivo de garantizar la equidad e igualdad entre la ciudadanía, a su vez, estos deben ser entregados con calidad, rapidez y de manera óptima. En el art. 2 de La Ley Orgánica del Servicio Público (2017) menciona:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p. 2)

### **2.6.1. SERVIDOR PÚBLICO**

El funcionario o servidor público es una categoría constitucional que define un tipo de relación laboral, salarial, de obligaciones, responsabilidades y cargas dependientes de un nombramiento para el desempeño de una función pública. “Esta categoría constitucional no es un privilegio, sino que implica un compromiso para la prestación de servicio en beneficio de la sociedad, por ser parte del Estado, en tanto a través de su actividad actualizan el ejercicio de sus funciones públicas” (Moreira, 2016, p.34). Así mismo explica Pellicer (2018):

Es toda persona física que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el sector público, cualquiera de sus instituciones

u organizaciones empresariales o de cualquier otro tipo, donde los servidores públicos son responsables por los actos u omisiones en que puedan incurrir en el desempeño de sus respectivas funciones. (p. 3)

El artículo 229 de la Constitución de la República (2008), establece que “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables” (p. 43).

## **2.7. PLAN DE MEJORAS**

Para González y León (2014), “El plan de Acción es un instrumento de programación anual de las metas de las organizaciones que permite a cada área de trabajo, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y además políticas del sector” (p.26). En el plan de acción se definen los productos, actividades y metas de gestión que se realizarán en cada vigencia con sus correspondientes indicadores, teniendo en cuenta los recursos disponibles tales como humanos, financieros, físicos, tecnológicos. Según Triana y Valencia (2019):

Es un mecanismo que contempla acciones, que mediante un previo diagnóstico tiene como finalidad corregir las falencias existentes dentro de una organización, la elaboración de un plan de mejora se debe tomar en cuenta varios elementos como las actividades a realizar para el cumplimiento de metas u objetivos alcanzar, los recursos necesarios, los responsables de llevar a cabo cada acción, el periodo de cumplimiento entre otros factores. (p.24)

Por otro lado, Alfonso y Soto (2017), explica “Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática para alcanzar las metas propuestas, basados en el convencimiento de que siempre se puede mejorar” (p. 22). Los planes de mejora son propuestas que se presentan para optimizar actividades o procesos dentro de un servicio los que deben ser concretos y realistas.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga (GADPR Quiroga) ubicado en la Calle Bolívar y Manuel Quiroga, del cantón Bolívar, provincia de Manabí.

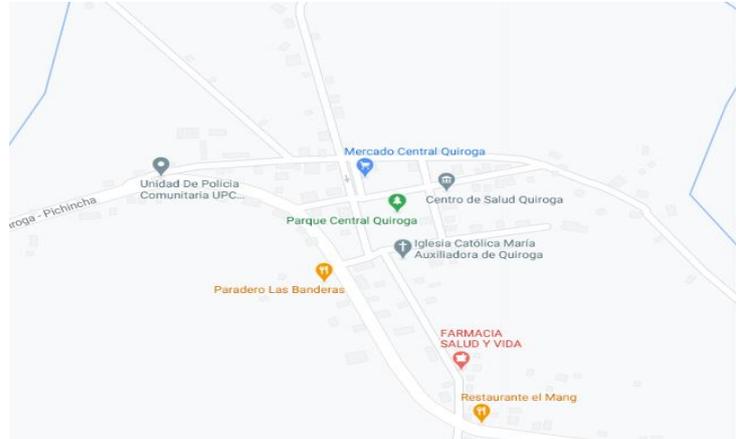


Figura 1. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga  
Fuente: Google Maps.

### 3.2. DURACIÓN

El proceso investigativo se llevó a cabo en un período de seis meses a partir de la aprobación del proyecto.

### 3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

**INDEPENDIENTE:** Satisfacción de los servidores del GADPR Quiroga.

**DEPENDIENTE:** Desempeño laboral.

**3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** No experimental.

### 3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son los que ayudan al proceso metodológico de una problemática en estudio, la búsqueda de estos depende de las diversas tipologías. Díaz y Calzadilla (2016) exteriorizan que son la clasificación de las distintas formas de investigación y depende del modelo en el que sustente. Esta

permitió la indagación de información oportuna, que se apoyó en las investigaciones de campo y bibliográfica

### **3.5.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La investigación bibliográfica es la exploración de información relevante en proceso del estudio. Como plantea Font y Lazcano (2016), “Esta investigación permite la recopilación de información mediante una revisión íntegra y actualizada de fuentes disponibles en diferentes formatos, conociendo herramientas que faciliten la búsqueda, así como fuentes de información más confiables, adecuadas y útiles al objeto de estudio”(p. 54). En el estudio ayudo en la recopilación de información mediante artículos, revistas científicas, libros y revistas, entre otros, permitiendo obtener los conocimientos necesarios en el proceso de la investigación.

### **3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Es aquella que permite ir directo al lugar de los hechos de la problemática en estudio. De acuerdo a Parra y González (2018), “La investigación de campo es la que se efectúa en el mismo lugar en donde se desenvuelven o se producen los eventos en contacto con quienes son los protagonistas del problema que se desea estudiar” (p. 77). Mediante esta se extrajo la información oportuna directamente de los funcionarios del GADPR Quiroga, por medio de la aplicación de métodos y técnicas, permitiendo evidenciar el entorno laboral de los servidores públicos.

### **3.6. MÉTODOS**

Los métodos son el medio o guía que permite al investigador plantear la metodología para cumplir con los objetivos propuesto. Para Cadena et al., (2017), “Los métodos ayuda a la recolección de datos que apoyen las teorías de las cuales surgen las hipótesis, las cuales deben ser complementarios en función de qué se quiere estudiar, sobre todo que problema resuelve al conocimiento.” (p. 1613). En la investigación facilito el cumplimiento de los objetivos propuesto, por medio de los métodos inductivo, deductivo y analítico.

### **3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO**

El método inductivo se basa en observaciones de un hecho particular en específico, para organizar los fundamentos generales. A juicio de Prieto (2018), “Este se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos” (p. 11). Con la ayuda del método se conoció la situación actual del objeto de estudio, al momento de realizar las observaciones del fenómeno, obteniendo información oportuna.

### **3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

El método deductivo permite inferir desde lo planteado, para encontrar nuevas deducciones. Según Prieto (2018), “Se basa en los cimientos determinados en los fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares” (p. 11). Este ayudo a plantear estrategias de razonamiento basándose en la inducción por medio de conocimientos generales, llegando a conclusiones particulares.

### **3.6.3. MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico en el proceso de análisis que se enfoca en desarticular en varias partes para determinar su naturaleza. De acuerdo a Rodríguez y Pérez (2017), “Es el análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte” (p. 182). Este se empleó para conocer y analizar los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados a los servidores públicos del GADPR Quiroga, permitiendo plantear acciones de mejora.

## **3.7. TÉCNICAS**

Se basan en la recolección de información a través de instrumentos que extraen la misma de un objeto en estudio. Como lo señala Guevara (2016), “Son aquellas que el investigador utiliza en el desarrollo práctico o teórico de su proceso investigativo, con el fin de corroborar sus objetivos generales y específicos” (p. 173). Estas fueron necesarias para la búsqueda requerida de información,

empleando las técnicas de observación, entrevista y encuesta que serán de gran aporte en la recolección de datos.

### **3.7.1 OBSERVACIÓN**

La observación dentro de las investigaciones permite recabar información preliminar sobre un objeto de estudio. Con base en Sánchez (2018), “Esta técnica conlleva la recogida de la información en las notas de campo que, posteriormente y diariamente, se han volcado en un diario de campo” (1028). Se aplicó mediante una observación directa con visitas constantes en las inmediaciones del GADPR Quiroga.

### **3.7.2. ENTREVISTA**

La entrevista es aquella técnica de recolección de información cuya finalidad es establecer una comunicación directa entre el entrevistador y el entrevistado. Tal como explican Troncoso y Amaya (2017), “La entrevista se enmarca como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias” (p. 329). Se utilizó en una entrevista al presidente del GADPR Quiroga permitiendo obtener información oportuna sobre su perspectiva de la problemática en estudio.

### **3.7.3. ENCUESTA**

Es la técnica que permite la recolección de información de un número más amplio de personas, por medio de cuestionarios de preguntas cerradas. Teniendo en cuenta a Lorca et al. (2016), “La encuesta es una de las técnicas más usuales de la investigación cuantitativa para la recogida de datos” (p. 93). Esta técnica se utilizó en la aplicación de cuestionarios a los servidores públicos de GADPR de Quiroga y así obtener información oportuna referente a la satisfacción laboral dentro de la institución.

### **3.8. POBLACIÓN**

La población en estudio serán todos los servidores públicos del GADPR Quiroga que en su totalidad son once dividido en nueve de relación de dependencia y dos de contrato, con el fin de conocer satisfacción laboral dentro de la institución.

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procedimientos de la investigación son los pasos que se llevaron a cabo en la investigación para tener un resultado eficiente y solucionar la problemática en estudio.

**Fase 1. Realizar un diagnóstico de la satisfacción de los servidores públicos del GADPR Quiroga. Para conocer el grado de conformidad que tienen los empleados sobre el ambiente en el que laboran.**

Esta fase permitió la determinación del estado actual de la satisfacción laboral en los servidores públicos de GADPR Quiroga, para la consecución de esto se realizaron varias actividades en la cuales consta la aplicación de cuestionario obteniendo una visión general del grado de satisfacción, también se aplicó una entrevista al presidente del GADPR Quiroga para conocer si evalúan periódicamente la satisfacción laboral de sus trabajadores en la institución y sus perspectivas sobre su influencia en el desempeño de los mismos.

- Elaboración y aplicación de cuestionario de satisfacción laboral a los empleados del GADPR Quiroga.
- Elaboración y aplicación de entrevista al presidente del GADPR de la parroquia Quiroga
- Tabulación y Análisis de resultados.

**Fase 2.- Determinar la correlación existente entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los servidores del GADPR Quiroga**

Una vez obtenido los resultados de la aplicación de los instrumentos a los servidores públicos del GADPR de Quiroga, se procedió a la correlación de la

satisfacción laboral y el desempeño laboral, y así determinar la incidencia de las variables entre sí.

- Determinación de correlación de las variables.
- Análisis de resultados.

**Fase 3.- Proponer un plan de mejora que ayude a fortalecer la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno descentralizado de la parroquia Quiroga**

En esta fase mediante la obtención de los datos se pudo constatar las falencias encontradas en el objeto de estudio y elaborar un plan acciones de mejora.

- Identificación de las falencias encontradas.
- Diseño del plan de mejora
- Sociabilización del plan de mejora

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos a través del cumplimiento del procedimiento de la investigación, desarrollado a través de fases con actividades estructuradas y metodologías que permitieron la recolección de información y el análisis de los mismos, con el fin de evaluar la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural Quiroga (GADPR) y constatar los factores que inciden en el desempeño de sus funciones.

### **FASE 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL QUIROGA, PARA CONOCER EL GRADO DE CONFORMIDAD QUE TIENEN LOS EMPLEADOS SOBRE EL AMBIENTE EN EL QUE LABORAN.**

La presente fase se desarrolló a través de la aplicación de instrumentos de recopilación de información para conocer la situación actual de la satisfacción de los servidores públicos referente a su ambiente de trabajo. En primera instancia se aplicó una entrevista al presidente del GADPR Quiroga, a fin de conocer su perspectiva sobre la variable en estudio. En este sentido se indagó sobre la realización de evaluaciones de satisfacción laboral en la institución, expresando que están no se dan de manera general, pero si indirectamente con cada uno de los servidores, así mismo supo recalcar respecto a la aplicación de programas motivacionales, que no existen dichos programas, sin embargo, si utilizan ciertos métodos que propendan la motivación en sus servidores.

En otro orden de ideas, se cuestionó si los servidores de la institución se encuentran trabajando según sus capacidades y perfil profesional, enfatizando que los servidores se encuentran capacitados y adaptados a las funciones que les compete. Desde otra perspectiva, referente a la constancia en brindar información sobre las políticas, planes y desarrollo de la institución a sus empleados, manifestó que regularmente los capacitan como medida de afianzamiento de la compenetración del servidor con la institución y su razón social, además de permitir la participación activa en la toma de decisiones desde el marco de sus competencias.

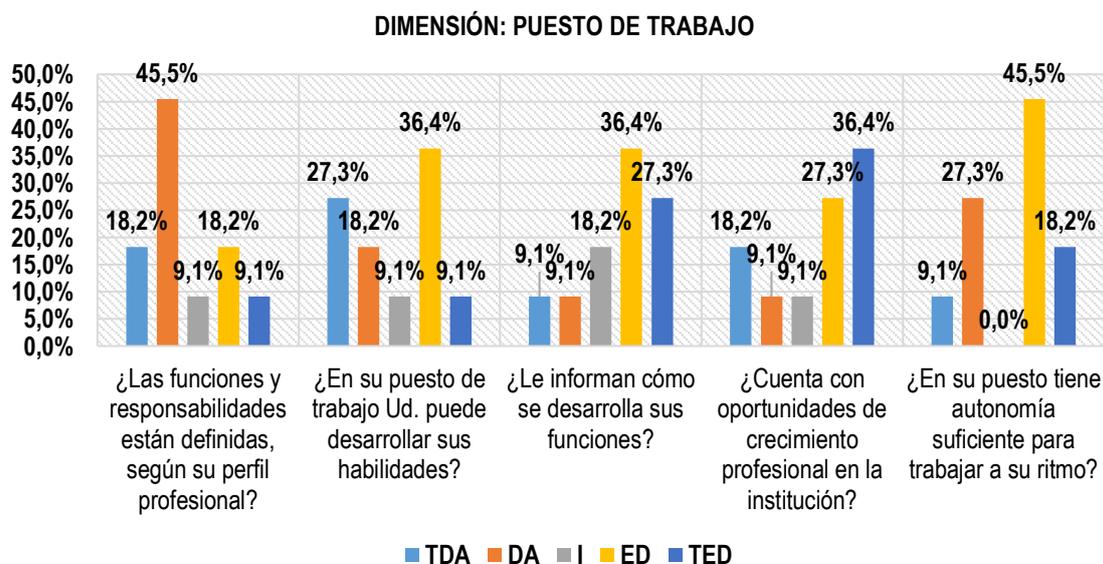
Concerniente a las relaciones interpersonales en la institución, indico que se dan de buena forma, sin embargo, como en toda intuición existen roses entre compañeros los cuales han sido superados. El siguiente aspecto investigado trata de influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de las funciones de los servidores de la institución, recalcando que no solo es importante si no también determinante en la proactividad laboral. En este sentido manifiesta además que es necesario crear programas motivacionales para mejorar la satisfacción de los trabajadores, y que repercuta de la mejor manera en el desempeño laboral de los servidores del GADPR Quiroga.

En líneas generales, explico que las Juntas parroquiales fueron establecidas en el año 2000 y que para la creación de la nueva Constitución de la Republica en el 2008 fueron denominadas instituciones autónomas, debido a esto muchas de las juntas parroquiales están en proceso de fortalecimiento y no se ha tenido el desarrollo deseado, dado esto por las políticas públicas aplicadas en las administraciones del estado. De lo anterior se desprende limitaciones financieras, logísticas y operativas que no permiten la aplicabilidad de programas y métodos que influyan en la motivación, satisfacción y desempeño de los servidores, pero que se hace todo lo posible por mejorar estos aspectos con los recursos disponibles.

Ante esta realidad, se hizo imprescindible la aplicabilidad de un instrumento de evaluación mediante una encuesta estructurada, para la obtención de información necesaria que nos permita determinar la situación actual del grado de conformidad que tienen los empleados sobre el ambiente en el que laboran. El instrumento fue aplicado si la necesidad de utilizar un muestreo poblacional ya que solo existen 11 servidores laborando en la institución, este fue estructurado con un compendio de preguntas a partir de dimensiones relacionadas a la variable estudiada, para la respectiva medición de las preguntas planteadas se empleó escalas tipo Likert las cuales se detallarán sus significados en la siguiente nota explicativa.

**Nota Explicativa:** Las escalas utilizadas en la aplicación del instrumento de evaluación son una adaptación de Rensis Likert (1903-1981), las cuales constan: TDA = Totalmente de Acuerdo, DA = De Acuerdo, ED = En Desacuerdo y TED

= Totalmente en Desacuerdo, en este contexto se presentarán graficas con datos porcentuales a partir de los resultados por dimensiones.



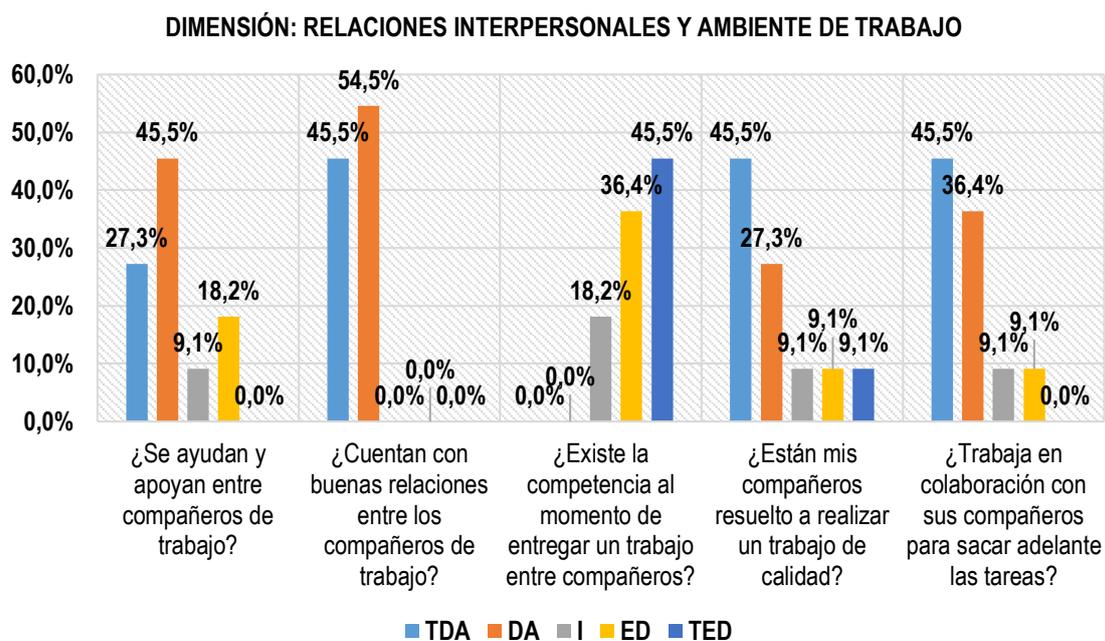
**Figura 2.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de puesto de trabajo  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

La presente figura 2, revela los resultados de la dimensión puesto de trabajo, donde se indagaron aspectos como la definición de funciones y responsabilidad acorde al perfil profesional del servidor, donde un 63.7% corresponde a las escalas positivas TDA y DA, un 9.1% a la escala de indecisos, y solo el 27.3% de las escalas negativas ED y TED afirma que no se delimitan a su profesionalidad. Dentro de las mismas instancias, se preguntó si pueden desarrollar sus habilidades desde sus puestos de trabajo con el 45.5% a la par entre las escalas positivas y negativas, mientras que la escala indecisa obtuvo el 9%.

Así mismo se hizo preciso analizar si los superiores les informan sobre el desempeño que tienen en sus labores, con un mayor porcentaje en las escalas negativas ED y TED con el 63.7%, y un porcentaje de indecisión del 18,2%, el cual fue similar en las escalas positivas TDA y DA. Otro elemento investigado fue la oportunidad de crecimiento profesional que tienen dentro de la institución en donde se muestra un 63.7% para las escalas negativas ED y TED, y solo un 27.3% para las escalas positivas, con un grado de indecisión del 9.1%. Por último, se indagó la autonomía con la que cuenta para desarrollar las funciones a su ritmo con un grado de inconformidad del 63.7% y un 36.4% en las escalas positivas y con 0% de indecisión.

En general se puede observar que la dimensión estudiada presenta ciertas inconsistencias, en primer lugar, el desarrollo de habilidades se encuentran a la par las escalas positivas y negativas demostrando que existe inconformidad referente a este aspecto en casi la mitad de la población estudiada. Así mismo, respecto a la información brindada por parte de la directiva de la manera el que desarrollan sus trabajos, manifestaron en gran porcentaje que esta no se desarrolla de manera adecuada, otro aspecto con inconsistencia, fue la oportunidad de crecimiento profesional, de los cuales un mayor número de servidores piensan que su puesto de trabajo no le permite desarrollarse como deberían.

Por último, otra inconsistencia detectada es la falta de autonomía en el desarrollo de sus funciones, sin embargo, esto se desarrolla a partir del tipo de puesto que conlleven. En este mismo sentido, referente a la dimensión investigada, Dierdorff y Morgeson (como se citó en Pujol y Dabos, 2018), manifiestan que los “Puestos de trabajo que ofrezcan buenas condiciones laborales y sean generadores de bajos niveles de stress son más proclives a conducir a mayores niveles de satisfacción laboral” (p.14).



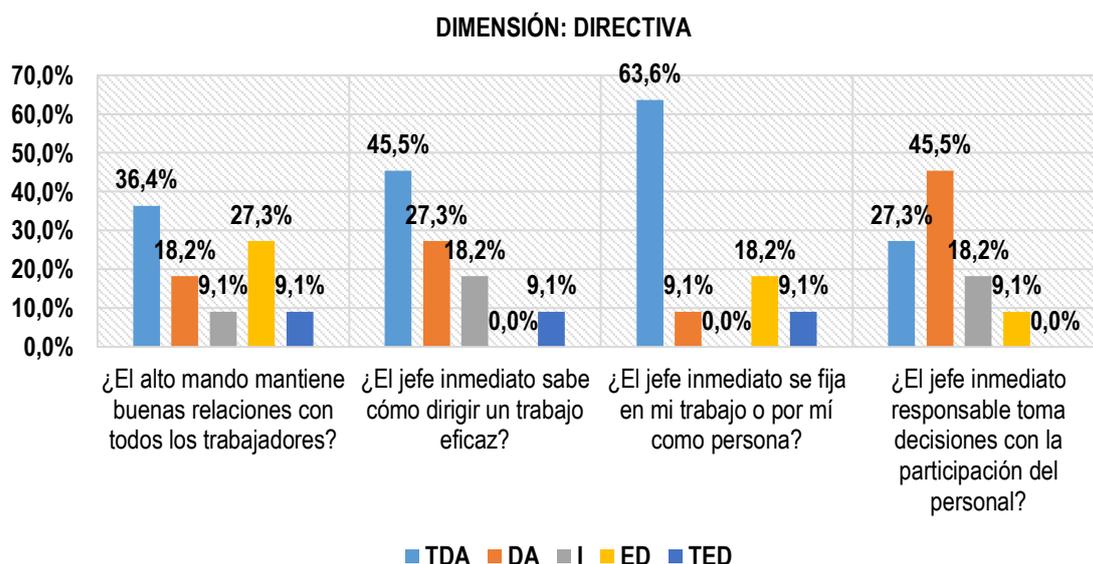
**Figura 3.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Relaciones Interpersonales y Ambiente de Trabajo.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

En la figura 3 se detallan los resultados obtenidos a partir de los ítems que contemplan la dimensión de Relaciones Interpersonales y Ambiente de Trabajo, en primera instancia se preguntó sobre el apoyo entre compañero de trabajo con un 72.8% que afirma la existencia de la ayuda mutua entre estos y frente a un 18.2 que representa a las escalas negativas ED y TED, con un grado de indecisión del 9.1%. Desde el aspecto de las relaciones entre compañeros, revelaron la totalidad porcentual a las escalas positivas, de la misma manera referente a la competencia entre compañeros en la entrega de trabajos, negaron dicha pregunta con un 81.8% con un grado de indecisión del 18.2%.

Por el lado de la percepción de un trabajo de calidad por parte sus compañeros, el 72.8% de las escalas positivas revelan el cumplimiento de dicho parámetro, solo el 18,2% pertenece a las escalas negativas ED y TED, con 9.1% de indecisión. Finalmente se examinó la colaboración existente entre compañeros para la realización de funciones, con un 81.8% de aceptación de dicho parámetro, contrarrestado con un 9.1% perteneciente a las escalas negativas ED y TED y el 9.1% de indecisión.

Se puede evidenciar que la presente dimensión no presenta inconsistencias en mayores porcentajes por lo que no se hace necesaria la aplicabilidad de acciones de mejora, reafirmando la satisfacción de los servidores en estos aspectos. Para León y Pérez (2019), las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral dentro de las instituciones “Es de gran relevancia debido que es una problemática frecuente dentro de las organizaciones y desemboca una serie de problemas que limitan el nivel de productividad de los empleados y de las empresas” (p.1). Por otro lado, Vargas y Flores (2019), explican que “El ambiente laboral incide y afecta la satisfacción y el comportamiento de los trabajadores de manera positiva o negativa; limitando o no la productividad y la identificación con las metas organizacionales” (p.151).



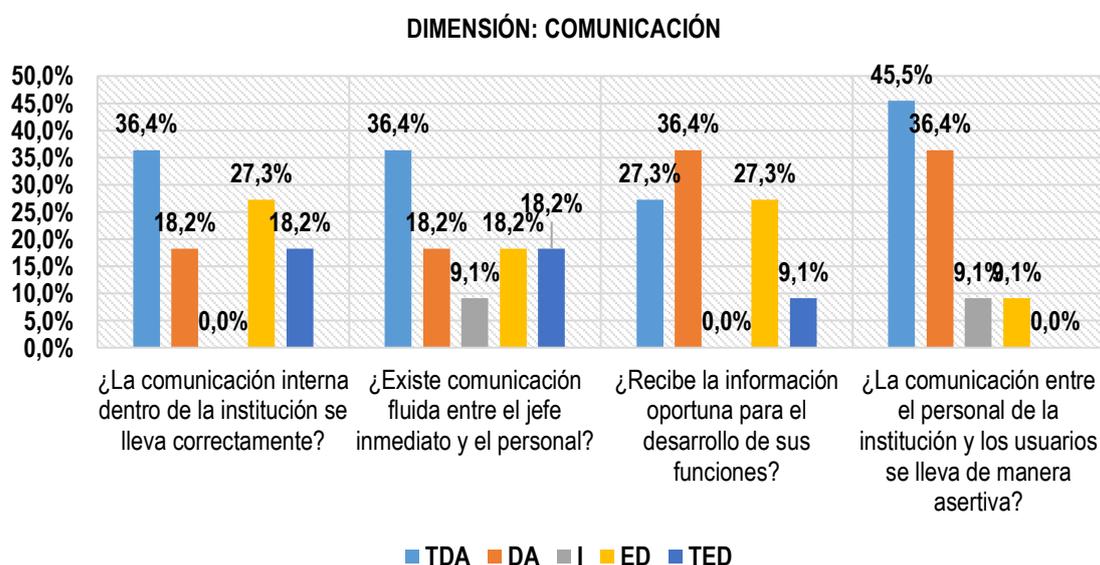
**Figura 4.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Directiva  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

La presente figura 4 muestra los resultados porcentuales de la dimensión de Directiva, donde se plantearon preguntas como si su superior mantiene buena relación con los trabajadores, revelando un 54,6% para las escalas positivas TDA y DA, y un 36,4% para las escalas negativas ED y TED, con un porcentaje de indecisión del 9,1%. Desde el mismo sentido se investigó si el jefe inmediato sabe dirigir un trabajo eficaz, con un 72,8% de aceptación y un 9,1% correspondiente a la escala negativa TED, sin dejar de lado la parte indecisa con un 18,2%.

A su vez, se hipreciso conocer si su superior se fija en su trabajo y como persona dentro de la institución con un 72,7% de aceptación y un 27,3% que negaron dicha apreciación. Desde el mismo orden de ideas se averiguo si el superior los hace partícipe de la toma de decisiones en la institución, con 72,8% de aceptación y un 9,1% de negación correspondiente a la escala negativa ED, siendo la escala indecisa del 18,2% más relativa que la escala negativa.

Se puede evidenciar que la presente dimensión mantiene porcentajes considerables dentro de los rangos positivos, por lo que no se detectan inconsistencias dentro de la misma, sin embargo, se debe considerar el afianzamiento de la comunicación entre quienes conforma la institución a fin de propender un personal satisfecho con su trabajo y mejorar la productividad. Desde la perspectiva de Novoa et al., (2019):

Los factores intrínsecos como la percepción del colaborador de mantenerse ocupado en su trabajo, la oportunidad de poder realizar sus actividades de manera individual sin estar todo el tiempo supervisado por su jefe, demuestran que la compañía confía en las habilidades de sus colaboradores, debido a que tienen colaboradores productivos en cada puesto de trabajo y existe una relación positiva de apertura y confianza entre sus subalternos y superiores. (p.8)

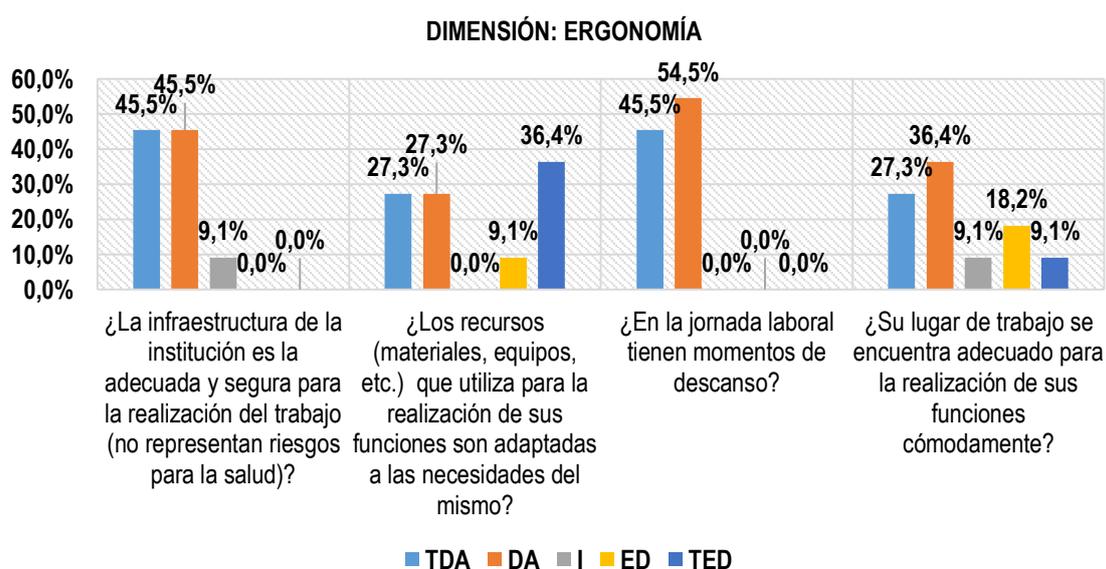


**Figura 5.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Comunicación  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

En esta instancia la figura 5 no muestra los resultados de la dimensión de Directiva, dentro la cual se preguntó sobre la manera en la que se lleva la comunicación internamente, donde un 54.6% manifestó que se da de la manera idónea, mientras que el 45.4% correspondiente a las escalas negativas ED y TED no tienen la misma perspectiva. Por el lado de la comunicación fluida entre personal y superior, el 54.5% respondió de manera positiva, con 9.1% de indecisión y el 36.4% perteneciente a las escalas negativas ED y TED.

Desde la perspectiva de facilitación de información oportuna para desarrollar sus funciones, un 63.4% perteneció a las escalas positivas TDA y DA, y el 36.3% para las escalas negativas. Finalmente, en esta dimensión se investigó el termino en el que llevan los servidores la comunicación asertiva con los usuarios, indicando un 81.8% que esta se desarrolla de la manera adecuada y solo un 9.1% contradice dicha afirmación, con un porcentaje de indecisión del 9.1%.

En contexto, se puede observar que la dimensión de comunicación no presente inconsistencias en los parámetros evaluados, más, sin embargo, se presentan porcentajes que se acercan a los valores mayores como lo es el caso de la comunicación interna, el desarrollo de la comunicación son el superior y información que reciben para el desarrollo de sus actividades de trabajo. Según Concha (2016), “En la medida que la organización promueva la aceptación de un cambio en la satisfacción con la comunicación interna, ayudara a mantener un clima laboral sano y competitivo, que agregan valor a organización y a lograr los objetivos propuestos” (p.7).



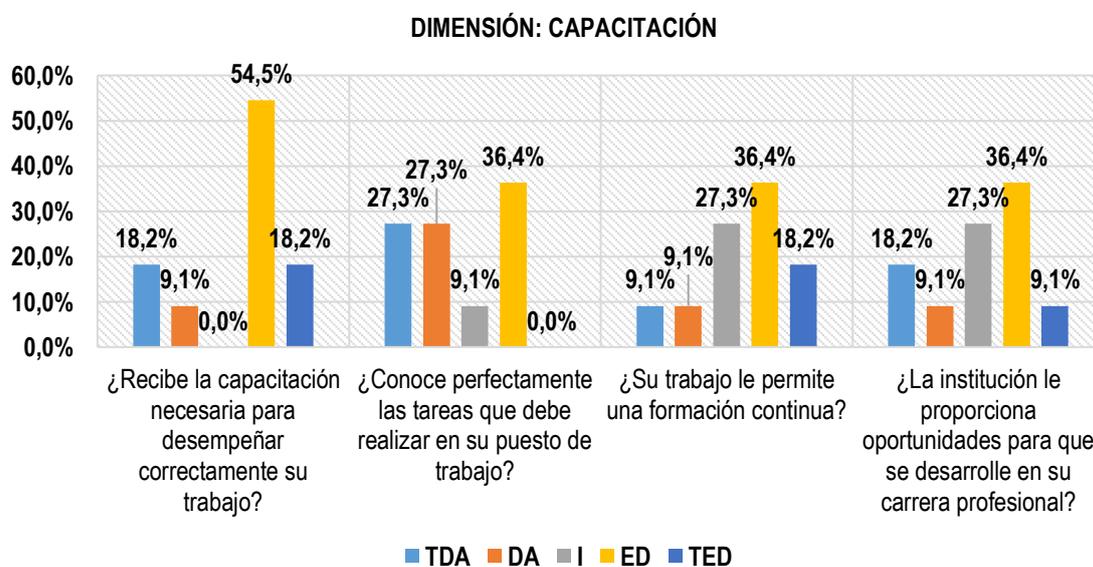
**Figura 6.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Ergonomía  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

La figura 6 perteneciente a la dimensión de ergonomía muestra los resultados de parámetros como la adecuación de la infraestructura de la institución para la realización de actividades de los trabajadores, con un 91% de aceptación perteneciente a las escalas positivas TDA y DA, y un 9% de indecisión. Así mismo por el lado de la adaptación de los recursos necesarios para la realización de sus funciones, un 54.5% siente que estos están acorde a las funciones que desempeñan, frente a un 45.5% que niega dicha afirmación.

Otro aspecto evaluado fue los descansos contemplados en su jornada laboral, revelando un 100% perteneciente a las escalas positivas TDA y DA que indican la existencia de estos. Por último, se analizó si los lugares de trabajo estaban adecuados para el desarrollo de actividades, el 63.7% respondieron de forma

positiva, mientras que el 27.3% perteneció a la parte que negativa, con un grado de indecisión del 9%.

Se evidencia que la dimensión de ergonomía no presenta parámetros con deficiencia, pero si es notable que, en el aspecto de los recursos, materiales y equipos para el desarrollo de funciones, las escalas negativas mostraron un porcentaje con un valor similar a las escalas positivas. Un trabajador insatisfecho tiene mayor probabilidad de sufrir accidentes ya sea por carga de trabajo, ruidos, vibraciones, posturas de trabajo, carga mental, fatiga nerviosa entre otros. Velásquez y Mendoza (2017), manifiesta que “La ergonomía en el trabajo adquiere relevancia, cuando esta identifica las situaciones que causan un deterioro en la salud del empleado, y cuando existe la certeza en cuanto a causas que dificultan un desempeño excelente.



**Figura 7.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Capacitación

**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

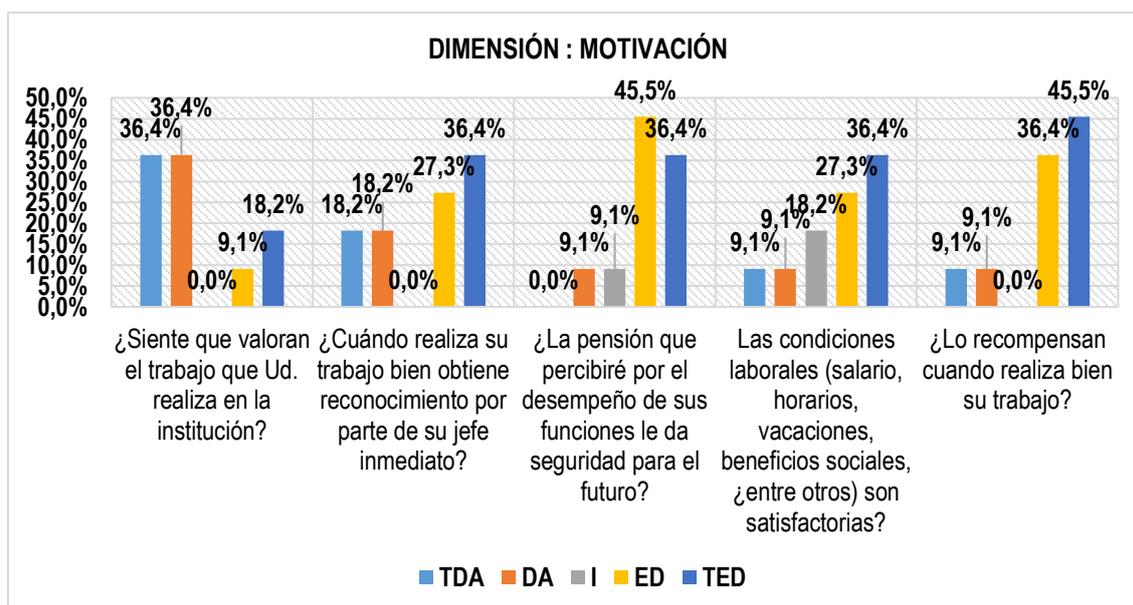
La presente figura 7 que representa a la dimensión de capacitación, se indagaron aspectos como la capacitación brindada a los servidores para el desempeño de sus funciones, mostrando porcentajes con alza significativa en las escalas negativas ED y TED con un 72,7%, perteneciendo solo el 27,3% a las escalas positivas, consecuentemente, se estudió el nivel de conocimiento de los servidores sobre las funciones que realizan, en donde el 54.6% manifiesta tener los conocimientos adecuados para desempeñar su cargo, un 9.1% muestra indecisión en lo indagado y el 34.4% la cual pertenece a la escala negativa ED,

indican que no poseen los conocimientos adecuados para la realización de sus actividades.

Así mismo, se precisó indagar si su puesto de trabajo les permite desarrollarse y mantener una formación continua, donde el 54.6% pertenece a las escalas negativas, con un 27,3% de indecisión y solo el 18,2% pertenece a las escalas positivas. En cuanto a las oportunidades brindadas por la institución para el desarrollo de la carrera profesional el 45.6%, corresponde a las escalas negativas ED y TED, con un nivel de indecisión del 27.3% siendo el mismo porcentaje para las escalas positivas TDA y DA.

La presente dimensión muestra deficiencias significativas en tres de sus cuatro aspectos investigados, se evidencia que los servidores cuentan con los conocimientos adecuados para desarrollar las competencias y funciones asignadas por la institución, más, sin embargo, a partir de los resultados obtenidos se puede indicar que la institución no brinda las suficientes capacitaciones a sus servidores para el óptimo desarrollo de su trabajo, además no sienten que su puesto de trabajo les permite la formación continua, ni pueden desarrollar su carrera profesional.

Es importante la realización de capacitaciones periódicas a los trabajadores o servidores de una institución, ya que de estas dependen su formación y el rendimiento productivo y laboral que tengan con las obligaciones de la institución. Parra y Rodríguez (2016), manifiesta que “La capacitación influye directamente en la calidad desde el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas; coadyuvando al desarrollo de los sistemas de calidad en la organización. (p.131)



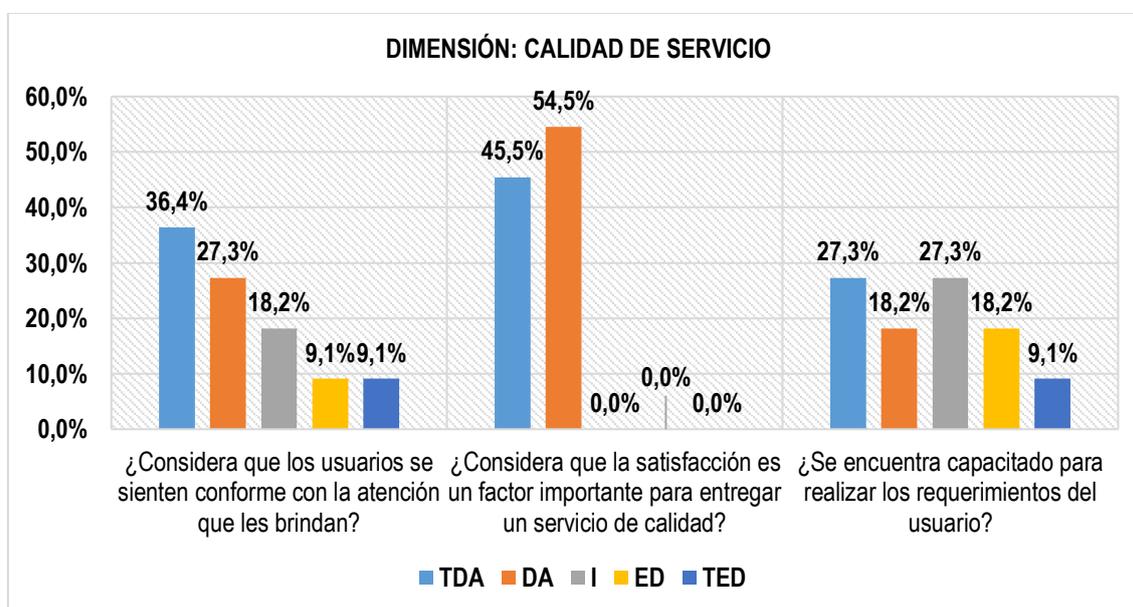
**Figura 8.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Motivación.  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

La figura 8 presenta los resultados obtenidos en la dimensión de Motivación, donde se evaluaron parámetros como la valoración del trabajo que realizan en la institución, con un porcentaje del 72.8% para las escalas positivas y un 27.2% que representa a las escalas negativas ED y TED. Del mismo modo se investigó si existen reconocimientos por parte del jefe inmediato por la excelencia de sus trabajos, con un 63.7% que manifiesta la inexistencia de estos reconocimientos ante un 36.3% que afirma la existencia de los mismos. Conjuntamente se indago si la remuneración que reciben por su puesto de trabajo le genera seguridad financiera a futuro, negando dicha afirmación con un 81.8% correspondientes a las escalas negativas ED y TED, ante un 9.1% de afirmación y el mismo valor de indecisión.

Desde este sentido, con respecto a las condiciones laborales que contemplan salarios, horarios, vacaciones beneficios sociales entre otros, se preguntó si estos eran satisfactorios desde su perspectiva, con un 63.6% que se muestran insatisfechos, un nivel de indecisión del 18.2%, y un valor similar para las escalas positivas TDA y DA. Por último, desde la perspectiva de las recompensas por la realización de trabajos excelentes, el 81.9% indican que están no se realizan, ante un 18,1% que manifiesta la existencia de dichas recompensas.

Dentro de la dimensión de Motivación se puede observar la existencia de inconsistencias en los parámetros de reconocimientos a los servidores por parte del jefe inmediato, por otro lado, perciben que la remuneración recibida no les brinda la suficiente seguridad con visión al futuro, siendo perceptible además en la insatisfacción de las condiciones laborales que mantienen en sus puestos de trabajo y la inexistencia de recompensas en ciertas ocasiones por el cumplimiento de metas y funciones institucionales.

El mantenimiento de óptimos niveles de motivación en los servidores o empleados de una institución permite la obtención de la satisfacción laboral plena. “La motivación y la satisfacción laboral son claves para la Gestión de Recursos Humanos en un enfoque de calidad total, puesto que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal” (Marín y Placencia, 2017, p. 42).



**Figura 9.** Resultados porcentuales de los ítems indagados en la dimensión de Calidad de Servicio.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los servidores públicos del GADPR Quiroga

La figura 9 muestra los resultados de la dimensión de Calidad de Servicio, con aspectos como la conformidad de los usuarios al recibir su atención, en donde el 63.6% manifestaron que los usuarios si están conformes con la atención brindada, ante un 18,2% perteneciente a las escalas negativas ED y TED que consideran que existe inconformidad, y un nivel de indecisión del 18.2%. Consecuentemente se preguntó si consideran que la satisfacción laboral es un

factor importante en la entrega de un servicio de calidad con 100% de afirmación entre las escalas TDA y DA.

Finalmente, se hizo necesario examinar si se sienten capacitados para atender los requerimientos de los usuarios por los servicios prestado en la institución, con un 45.4% que afirma estar capacitado ante un 27.3% que indica no estarlo, y un nivel de indecisión del 27.3%. en la presente dimensión no se identifican inconsistencias potenciales, puesto que los valores positivos están por encima de los negativos, pero si es preciso recalcar que se debe hacer énfasis en la atención de la presente dimensión a fin de mejorar la percepción de los usuarios con la institución y por ende prestar una atención de calidad y calidez. “Un elevado nivel de calidad proporciona a las organizaciones beneficios tales como productividad, lealtad y capacitación de los empleados, diferenciación de la competencia y motivación del personal, entre otros” (Molero et al., 2015, p. 260).

## **4.2. DETERMINAR LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GADPR QUIROGA.**

La presente fase se desarrollará a partir de la correlación de las variables de satisfacción y desempeño laboral. Para proceder con la correlación, se debe emplear la prueba de normalidad Shapiro Wilk el cual se usa para contrastar la normalidad de un conjunto de datos obtenidos, así también para conocer la utilización de la correlaciones paramétricas o no paramétricas. Si los datos analizados son normales se aplicará una correlación de Pearson, caso contrario si los datos no tienen una distribución normal se utilizará una correlación Rho de Spearman.

### **4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD**

La prueba de Normalidad de Shapiro Wilk se obtendrá a través del paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-25), donde se plantearán un nivel de significancia del (0,05), si el nivel de Significancia esa por encima del estimado se procederá a aceptar la hipótesis general (Ha) y rechazar la hipótesis nula (Ho). A continuación, se plantean las siguientes hipótesis:

- $H_0$  = No existe variación en los datos de las variables de Satisfacción y Desempeño Laboral.
- $H_a$  = Existe variación en los datos de las variables de Satisfacción y Desempeño Laboral.

**Tabla 2.** Prueba de normalidad Shapiro Wilk aplicada a los datos de Satisfacción y Desempeño Laboral.

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.875	11	0.090
Desempeño Laboral	0.900	11	0.187

Fuente: SPSS-25

*Nota:* Las siglas (gl) es el número de datos y (sig.) es el nivel de significancia obtenida.

En la presente Tabla 2 se puede observar que el nivel de significancia para la variable de Satisfacción Laboral es de 0,090 y para Desempeño Laboral corresponde un 0,187, los valores reflejados están por encima del nivel de significancia estipulado (0,05) por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

#### **4.2.2. CORRELACIÓN DE VARIABLES.**

Consecuentemente, al haber aplicado la prueba de normalidad de datos, se aplicará la correlación no paramétrica Rho Spearman para datos con variaciones. En la presente correlación se contemplará un nivel de significancia del (0,05) con una hipótesis nula ( $H_0$ ) y una Hipótesis General ( $H_a$ ) de las cuales constan:

- $H_0$  = No se presenta una relación significativa entre la Satisfacción y Desempeño Laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga.
- $H_a$ : Se presenta una relación significativa entre la Satisfacción y Desempeño Laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga.

##### **4.2.1.1. REGLAMENTACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

Si el valor de la significancia bilateral de las variables es  $>0,05$  se aceptará la hipótesis nula, caso contrario si el valor es  $<0,05$  se admitirá la hipótesis general. El Coeficiente de correlación Rho de Spearman será positivo con un valor de +1

y existirá una correlación débil cuando la línea de regresión se inclina hacia abajo. Para la respectiva interpretación de los resultados obtenidos, se utilizará las siguientes escalas de rangos contempladas en la tabla 2.

**Tabla 3.** Rango de toma de decisiones en el coeficiente de correlación Rho Spearman

0.00 a 0.20	Correlación muy débil
0.21 a 0.40	Correlación débil
0.41 a 0.60	Correlación moderada
0.61 a 0.80	Correlación Fuerte
0.81 a 1.00	Correlación muy fuerte

**Fuente:** (Yapu, 2018)

**Tabla 4.** Coeficiente de correlación Rho Spearman.

Correlaciones		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman			
		Coeficiente de correlación	1.000
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	.603
		N	11
		Coeficiente de correlación	0.177
	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	.603
	N	11	

Fuente: SPSS-25

Se puede observar a través de la aplicación de la correlación de Rho Spearman los resultados obtenidos en la tabla 4, con un coeficiente del 0.177 que de acuerdo a la tabla de rango para la toma de decisiones existe una correlación muy débil entre la Satisfacción y el Desempeño laboral, a su vez muestra una significancia bilateral de 0,603, siendo este mayor a la significancia estipulada > 0,05, lo que da apertura a desestimar la hipótesis general y se admite la hipótesis nula, manifestando esta que no se presenta una relación significativa entre la Satisfacción y Desempeño Laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga.

### **4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA QUIROGA**

Posterior a la fase de análisis y tabulación de la información obtenida por los instrumentos de recolección de datos y de la identificación de las deficiencias existentes en el problema de estudio, se hace necesario la aplicación de acciones correctivas por medio de una propuesta de plan de mejoras, el cual se detalla a continuación.

#### **4.3.1 PLAN DE MEJORA**

##### **4.3.1.1 INTRODUCCIÓN**

El presente plan de mejoras se diseñó y estructuró a partir de las dimensiones e indicadores que manifestaron deficiencias en el transcurso del análisis de los datos obtenidos, es clave que las organizaciones y estratificando a las del servicio público, empleen evaluaciones constantes en materia de desempeño laboral de los servidores públicos y el grado de satisfacción que estos tengan con el ejercicio de sus funciones y la organización, puesto que esto repercute principalmente en el cumplimiento de los objetivos que mantiene la entidad y la calidad de servicio que esta preste al colectivo social. Ahora bien, se pretende que el presente plan de mejoras (Tabla 5) sirva de directriz a la institución intervenida para el correcto manejo de las variables estudiadas, esto a través de las acciones correctivas propuestas con procesos y actividades enfocadas a mejoras cada una de las problemáticas encontradas, a fin de propender el correcto desempeño de los servidores en el desarrollo de sus funciones y que se mantengan niveles óptimos de satisfacción laboral.

##### **4.3.1.2. OBJETIVO**

Proponer acciones de mejora para el fortalecimiento del desempeño y satisfacción laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Quiroga

Tabla 5. Propuesta de plan de mejoras.

Dimensión	Objetivos de mejora	Ámbitos de aplicación	Procesos y Actividades	Periodo de aplicación	Recursos	Responsables	Indicador de logro
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	Falta de Desarrollo de habilidades.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Ejecutar un plan de aprendizaje y desarrollo de competencias.	Semestral	Humanos Financieros	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Verificación de la aplicación del plan aprendizaje y desarrollo de competencias en los tiempos establecidos.
	Deficiencia en la orientación del desarrollo de funciones de los servidores.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Desarrollo de talleres para la mejora de la comunicación y habilidades profesionales (Método Coaching).	Semestral	Humanos Financieros Tecnológicos	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Número de talleres aplicados.
	Falta de oportunidades de crecimiento profesional	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Materializar coaliciones estratégicas con entidades educativas para que brinden modalidades adecuadas a distancia, flexibles, que permitan aumentar la cobertura en formación profesional de los servidores públicos.	Anual	Humanos Financieros	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Verificación de las alianzas estratégicas con entidades de educación.
	Falta de autonomía para desarrollo de funciones	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Permitir la autonomía del desarrollo de funciones de los servidores dentro del marco de la ley.	Continuo	Humanos	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Verificación de la percepción de los servidores públicos por metodologías de recolección de información.
Dimensión	Objetivos de mejora	Ámbitos de aplicación	Procesos y Actividades	Periodo de aplicación	Recursos	Responsables	Indicador de logro
<b>CAPACITACIÓN</b>	Falta de capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente funciones de trabajo	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Sociabilización de los procesos y actividades propia de la actividad laboral del servidor público. Como apoyo al plan de aprendizaje y desarrollo de competencias	Semestral	Humanos Financieros Tecnológicos	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Numero de sociabilizaciones aplicadas

	Falta de formación continua.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Emplear talleres de formación continua en materia de los procesos y procedimientos que desarrollan los servidores públicos	Semestral	Humanos Financieros Tecnológicos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano	Número de talleres aplicados
	Falta de desarrollo en carrera profesional.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Grupos focales aleatorios, para recepción de criterios y peticiones de los servidores públicos en materia de su desarrollo de carrera profesional.	Trimestral	Humanos Financieros Tecnológicos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano	Número de grupos focales aplicados
<b>Dimensión</b>	<b>Objetivos de mejora</b>	<b>Ámbitos de aplicación</b>	<b>Procesos y Actividades</b>	<b>Periodo de aplicación</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicador de logro</b>
	Poco reconocimiento de parte del jefe inmediato por cumplimiento de metas.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Instalar un buzón físico donde se les invita a colocar sus sugerencias y/o inquietudes.	Continuo	Humanos Financieros	Dirección GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano.	Se realizará una revisión mensual de las sugerencias e inquietudes, de los servidores.
<b>MOTIVACIÓN</b>	Inseguridad de visiones a futuro por salario percibido	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Realizar sociabilización de la escala de remuneraciones dentro del marco de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).  Aplicar reajustes si fuese necesario en la remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes a la (LOSEP)	Anual	Humanos Financieros Tecnológicos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano	Número de sociabilizaciones aplicadas.  Verificación de la aplicación de reajustes si se aplican.
	Insatisfacción por condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, ¿entre otros)	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Socializar aspectos de condiciones laborales salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales que se enmarquen en la (LOSEP)  Aplicar reajustes si fuese necesario en condiciones laborales salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales y otros aspectos que deben cumplirse por disposiciones de la (LOSEP)	Anual	Humanos Financieros Tecnológicos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano	Número de sociabilizaciones aplicadas.  Verificación de la aplicación de reajustes si se aplican.

	Falta de recompensas por cumplimiento de metas	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Capacitar a los servidores públicos en aspectos como el solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, contempladas en la (LOSEP).  Emplear Programas motivacionales permitidos dentro del cumplimiento de la (LOSEP).	Anual	Humanos Financieros Tecnológicos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano	Número de Capacitaciones aplicadas.  Verificación de la aplicación los programas motivacionales.
Dimensión	Objetivos de mejora	Ámbitos de aplicación	Procesos y Actividades	Periodo de aplicación	Recursos	Responsables	Indicador de logro
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Falta de capacitaciones para la atención de requerimientos de usuarios.	Servidores Públicos del GADPR Quiroga	Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público.	Anual	Humanos	GADPR Quiroga. Departamento de gestión de talento humano  Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público	Verificación de la aplicación de la capacitación.

**Fuente:** Datos de la aplicación de metodologías de recolección de información.

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico de la satisfacción de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga (GADPR Quiroga), se pudo conocer el nivel de conformidad que mantienen ante el ejercicio de sus funciones, la aplicación de las metodologías de recolección de información mostró la perspectiva de la directiva de la institución, a su vez, las inconsistencias en cuatro de las dimensiones plasmadas en esta investigación las cuales son puesto de trabajo, capacitación, motivación y calidad de servicio.
- En la determinación de la correlación existente entre la satisfacción y desempeño laboral del personal del GADPR Quiroga, se pudo observar mediante la aplicación del Rho Spearman un coeficiente de correlación del 0.177 estableciendo la existencia de una muy débil correlación entre las variables de estudio, con una significancia bilateral del 0,603 siendo esta mayor a la estipulada 0,05 que de acuerdo a la reglamentación de la aceptación de hipótesis se desestima la hipótesis general y se acepta la hipótesis nula, manifestando que no se presenta una relación significativa entre la Satisfacción y Desempeño Laboral de los servidores públicos.
- A partir de las inconsistencias detectadas en el diagnóstico y análisis de las dimensiones estudiadas, se hace imprescindible la propuesta de un plan de mejora donde se plasman acciones correctivas con los recursos y el tiempo necesario que debe emplearse para propender el fortalecimiento el desempeño y la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADPR Quiroga.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Que el GADPR Quiroga debe dar prioridad a la aplicación de revisiones periódicas en temas de satisfacción, desempeño laboral y variables relacionadas a las mismas, así mismo, se debe aplicar la investigación a las demás aéreas o departamentos que comprendan la institución, como medida de detención de factores que propendan un mal desarrollo de funciones y una baja productividad por parte de los colaboradores de la entidad.
- Que dado a la naturaleza cambiante de las variables estudiadas y el espectro de factores es amplio, la presente investigación sirva de base referencial y metodológica, a futuros estudios relacionados la mejora de la satisfacción y el desempeño laboral, puesto que los resultados obtenidos a partir de las evaluaciones realizadas sirven como oportunidad de mejora continua a las organizaciones donde se apliquen.
- Que la presente propuesta de plan de mejoras estipulada en esta investigación sea considerada a aplicarse en el GADPR Quiroga de manera oportuna y consensuada, como medida del afianzamiento del compromiso de la institución para con sus servidores públicos y para la consecución de niveles óptimos de satisfacción y desempeño laboral, con incidencia en la productividad y la comunicación organizacional.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Alfonso, D y Soto. L. (2017). *Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de Kantar IBOPE Media Colombia S.A.S., con base en los lineamientos del numeral 9.1 de la NTC-ISO 9001-2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre. Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10714>
- Álvarez, T y Valencia, T. (2019). *Ambiente y satisfacción laboral de los docentes de Agroindustria de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Digital ESPAM. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1184>
- Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 3(64). [https://www.researchgate.net/publication/320130761\\_Efectividad\\_y\\_eficiencia\\_de\\_la\\_investigacion\\_tecnologica\\_en\\_la\\_universidad](https://www.researchgate.net/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad)
- Ariza, D. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos: una perspectiva constructivista. *Obras y proyectos*, (22), 75. Doi: 10.4067/s0718-28132017000200075
- Cadena, A. (2020). La satisfacción laboral en la categoría de celador. *Rev, Ocronos*, 3(5), 603. <https://revistamedica.com/satisfaccion-laboral-categoria-celador/>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E, Cruz, F., y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Doi: 10.29312/remexca.v8i7.515
- Cammue, A., Carballal, E., & Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es).
- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGrawHill.
- Concha, A. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad privada de*

*la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Casa Grande].  
Repositorio Institucional.  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>

Constitución República del Ecuador. (2011, 13 de julio). Asamblea Nacional Constituyente. Art 229-238.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Díaz, V., y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=562/56243931011>

Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. y Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

Enríquez, M y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Rev, Podium Edición Especial*, 131-143.  
<http://revistas.uces.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>

Eysenck, H. y Eysenck, S. (1997). *EPQ-R. Cuestionario revisado de Personalidad de Eysenck*. Madrid: TEA Ediciones.

Font, E., y Lazcano, C. (2016). La gestión de información y la comunicación de la ciencia. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 3(2), 50-61.  
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4486>

Fontalvo, T., De La Hoz, Efraín y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Goldberg, D. y Hillier, V. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 139-145.  
10.1017/s0033291700021644

González, I. y León, C. (2014). Diseño de un plan de acción tutorial universitaria para estudiantes de títulos a extinguir: el caso de psicopedagogía. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, (25), 1-26.  
<http://www.redalyc.org/pdf/33822/338232571007.pdf>

Grijalva, A., Palacios, C., Patiño, C y Tamayo, A. (2016). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista Analítica*, 13(1), 2017.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos\\_pdf/Analit\\_13/1.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf)

Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*.

- [Título de pregrado, Universidad técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23781>
- Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista Folios*, (44), 165-179. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3459/345945922011>
- Hernández, J y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of GoodConscience*. 12(2),108. [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Jiménez, D y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>
- León, E y Pérez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4424>
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. [LOEP]. (2017, 19 de mayo). Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Art 4. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público. [LOSEP]. (2016, 28 de marzo). Asamblea Nacional Constituyente. Art 2. [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Lorca, S., Carrera, X. y Casanovas, M. (2016). Análisis de herramientas gratuitas para el diseño de cuestionarios on-line. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, (49), 91-104. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2016.i49.06>
- Lorenzo, E. (2017). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23150>
- Machín, M., Sánchez, B y Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es).

- Mamani, Y y Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2260>
- Marín, H, y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Matud, M. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Salud de los Trabajadores*, 24(1), 17-26. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382016000100003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382016000100003&lng=es&tlng=es).
- Molero, T., Zambrano, M., Cruz, S., Gómez, M., Panunzio, A y Sánchez, J. (2015). Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *SABLE. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 27 (2), 259-268. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427742245007> Cadena, P.,
- Noboa, J., Barrera, G, y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Organización Mundial del Trabajo. [OIT]. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*, 2016. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Parra, J y González. (2018). *Competencia matemática en el desarrollo de ecuaciones e inecuaciones z*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]- Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35961>
- Pastor, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

- Pellicer, J. (2018) Servidores Públicos: El Trabajo Bien Hecho. *Revista Internacional de Transparencia e Integridad*. (7). [https://revistainternacionaltransparencia.org/wp-content/uploads/2018/09/jose\\_luis\\_pellicer.pdf](https://revistainternacionaltransparencia.org/wp-content/uploads/2018/09/jose_luis_pellicer.pdf)
- Peña, S y Villon, O. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific* 3(7), 177-192. DOI: 10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192
- Pereira, A, y Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional. *Revista Cientific*, 4, 95-115: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pinedas, N. y Tabares, L. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Estudios del Desarrollo Social* 1 (6) 2308-0132. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322018000100007&script=sci\\_arttext&tIng=en.pdf](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322018000100007&script=sci_arttext&tIng=en.pdf)
- Plan Nacional de desarrollo. (2017-2021). CEPAL. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- Porter, M. (2009) Ser competitivo. Deusto.
- Prieto, B. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 8(46), 1-27. DOI: 10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez, F; Viteri, J; García, E y Carrión, V. (2015). Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado. *Ingeniería Industrial*, 36(2), 163-174. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000200006&Ing=es&tIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200006&Ing=es&tIng=es).
- Rector, N. y Roger, D. (1993, 4 al 9 de julio). *Self-Concept and emotion-control*. [Conferencia] Ponencia presentada en Tercer Congreso Europeo de Psicología. Tampere, Finlandia.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (82), 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Rojas, J., Mesa, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Rojas, M; Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacio*, (39). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V y Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Educare*, 21(3). DOI: 10.15359/ree.21-3.13
- Sacristán, E. (2019). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(1), 125-143. Doi: 10.5380/rinc.v3i1.45112
- Salazar, A. (2017). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac 2015*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7127> magister
- Sánchez, I. (2018). Aproximación etnográfica a la construcción de las identidades femeninas y masculinas en Educación Primaria. *Revista Complutense de Educación*, 24 (1), 1025-1039. <http://dx.doi.org/10.5209/RCED.54456>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017) Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.
- Vargas, S y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Velásquez, C y Mendoza. (2017). Riesgos ergonómicos que afecta al trabajo empresarial en el hospital civil de Chone. *ECA Sinergia*, 8(1), 75. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v8i1.786](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.786)
- Zamora, R. (2015). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua. *Boletín de Coyuntura. Observatorio Económico y Social de Tungurahua (OBEST)*, 7. 15-26. Doi:10.13140/RG.2.1.3240.5364.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. FOMATO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.

 <p><b>ESPAMMFL</b></p>	<p>La presente entrevista se da con el objetivo de Evaluar la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga para constatar los factores que inciden en el desempeño de sus funciones. Se le agradece su colaboración.</p>
--	--

<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Se realizan evaluaciones de satisfacción laboral en la institución?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Cuenta con programa de motivación laboral en la institución?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Los servidores de la institución se encuentran trabajando según sus capacidades y perfil profesional?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Le reconoce a los trabajadores cuando realizan sus funciones bien?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Mantiene informados a sus trabajadores sobre las políticas, planes y desarrollo de la institución?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Permite que los trabajadores participen activamente en la toma de decisiones?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Como considera Ud. que son las relaciones interpersonales en la institución?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Cree Ud. que influye la satisfacción laboral en el desempeño de las funciones de los servidores de la institución?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Cree Ud. necesario crear programas motivacionales para mejorar la satisfacción de los trabajadores?</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>¿Los trabajadores cuentan con todos los beneficios establecido en la ley (remuneraciones, vacaciones, seguridad social, entre otros)?</b>

## ANEXO 2. FOMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.

	<p>El presente cuestionario se da con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga para constatar los factores que inciden en el desempeño de sus funciones. Se les agradece su colaboración.</p>					
<p><b>A continuación, se presentan los significados de cada una de las escalas de evaluación</b>  <b>TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO                      DA = DE ACUERDO                      I= INDIFERENTE</b>  <b>ED = EN DESACUERDO                                TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO</b></p>						
DIMENSIONES	PREGUNTAS	ESCALAS				
		TDA	DA	I	ED	TED
PUESTO DE TRABAJO	¿Las funciones y responsabilidades están definidas, según su perfil profesional?					
	¿En su puesto de trabajo Ud. puede desarrollar sus habilidades?					
	¿Le informan cómo se desarrolla sus funciones?					
	¿Cuenta con oportunidades de crecimiento profesional en la institución?					
	¿En su puesto tiene autonomía suficiente para trabajar a su ritmo?					
RELACIONES INTERPERSONALES Y AMBIENTE DE TRABAJO	¿Se ayudan y apoyan entre compañeros de trabajo?					
	¿Cuentan con buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
	¿Existe la competencia al momento de entregar un trabajo entre compañeros?					
	¿Están mis compañeros resueltos a realizar un trabajo de calidad?					
	¿Trabaja en colaboración con sus compañeros para sacar adelante las tareas?					
DIRECTIVA	¿El alto mando mantiene buenas relaciones con todos los trabajadores?					
	¿El jefe inmediato sabe cómo dirigir un trabajo eficaz?					
	¿El jefe inmediato se fija en mi trabajo o por mí como persona?					
	¿El jefe inmediato responsable toma decisiones con la participación del personal?					
COMUNICACIÓN	¿La comunicación interna dentro de la institución se lleva correctamente?					
	¿Existe comunicación fluida entre el jefe inmediato y el personal?					
	¿Recibe la información oportuna para el desarrollo de sus funciones?					
	¿La comunicación entre el personal de la institución y los usuarios se lleva de manera asertiva?					
ERGONOMIA	¿La infraestructura de la institución es la adecuada y segura para la realización del trabajo (no representan riesgos para la salud)?					
	¿Los recursos (materiales, equipos, etc.) que utiliza para la realización de sus funciones son adaptadas a las necesidades del mismo?					
	¿En la jornada laboral tienen momentos de descanso?					

	¿Su lugar de trabajo se encuentra adecuado para la realización de sus funciones cómodamente?					
<b>CAPACITACIÓN</b>	¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
	¿Conoce perfectamente las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?					
	¿Su trabajo le permite una formación continua?					
<b>MOTIVACIÓN</b>	¿La institución le proporciona oportunidades para que se desarrolle en su carrera profesional?					
	¿Siente que valoran el trabajo que Ud. realiza en la institución?					
	¿Cuándo realiza su trabajo bien obtiene reconocimiento por parte de su jefe inmediato?					
	¿La pensión que percibiré por el desempeño de sus funciones le da seguridad para el futuro?					
	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, ¿entre otros) son satisfactorias?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	¿Lo recompensan cuando realiza bien su trabajo?					
	¿Considera que los usuarios se sienten conforme con la atención que les brindan?					
	¿Considera que la satisfacción es un factor importante para entregar un servicio de calidad?					
	¿Se encuentra capacitado para realizar los requerimientos del usuario?					

### ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS TOMADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA.

