



**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:

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA**

AUTORAS:

**KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA
LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ**

TUTORA:

ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, MG.

CALCETA, NOVIEMBRE DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA con cédula de ciudadanía 1317199915 y LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ con cédula de ciudadanía 1312941782, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedemos 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 nuestro 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.

Karla Falcones.

**KARLA YARITZA
FALCONES PÁRRAGA**

CC: 1317199915

Lourdes Ariana Zambrano Vélez

**LOURDES ARIANA
ZAMBRANO VÉLEZ**

CC: 1312941782

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA con cédula de ciudadanía 1317199915 y LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ con cédula de ciudadanía 1312941782, autorizamos 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: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Karla Falcones.

**KARLA YARITZA
FALCONES PÁRRAGA**

CC: 1317199915

Lourdes Ariana Zambrano Vélez

**LOURDES ARIANA
ZAMBRANO VÉLEZ**

CC: 1312941782

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, Mgs. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA, que ha sido desarrollado por, KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA y LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ, previo a la obtención del título de INGENIERA 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. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA

CC: 131047674-0

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: que ha sido desarrollado por, KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA y LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ, previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

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

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

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

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me ha dado la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por ser nuestro creador, por brindarme salud, fortaleza para seguir adelante y cumplir con los propósitos que me he establecido, por mantener unida a mi familia y por la sabiduría que me da día a día.

A mis padres y mi familia que son el pilar fundamental por haber sido perseverantes durante todos estos años de estudio, por estar allí siempre apoyándome moral, económicamente y en todo lo que he necesitado de ellos, sobre todo por el amor que siempre me han brindado.

A mis amigos que me guiaron y estuvieron allí siempre hasta el final de esta etapa académica, por darme consejos y alientos para continuar y cumplir con mis sueños.

Finalmente, quiero agradecer a los miembros que componen el tribunal y la Ing. Marie Lía Velásquez Vera por haber sido nuestra guía durante el período de elaboración de esta tesis y en quienes siempre he encontrado apoyo y ánimo.

KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, a los docentes, tutora y miembros del tribunal que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, me motivaron para desarrollarme como persona y profesional al momento de haberme brindado muchas oportunidades.

Agradezco infinitamente a mi familia, por todo el apoyo durante mi carrera universitaria, agradecida eternamente por su entrega y sacrificio en todos estos años porque por ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A la persona que me abrió las puertas y compartió sus conocimientos, infinitas gracias por su buena voluntad.

LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por permitirme culminar con esta etapa maravillosa de mi vida, por ser el ser supremo que nos brinda amor infinito a todos.

A mis padres la señora Catia del Pilar Párraga Chávez y el señor Héctor Manuel Falcones Solórzano que son el pilar fundamental en mi vida ya que me han apoyado en todo momento hasta el último día de estudio, a mis hermanos Tatiana, Jorge, Gema y Héctor que gracias a sus exigencias y consejos me permitieron poner empeño para seguir adelante y demostrarle que los sueños si se cumplen cuando uno se los propone.

A mis amigos que no me abandonaron cuando más necesite de ellos, por demostrarme que la amistad es sincera incondicional y que realmente me hicieron sentir apoyada.

KARLA YARITZA FALCONES PÁRRAGA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado la vida y regalarme días maravillosos para cumplir cada una de mis metas.

A mis hijos Adrián y Yamileth por ser el motor que me da fuerzas para seguir adelante y demostrarme todos los días su amor infinito.

A mi familia que me brindaron un apoyo incondicional y estuvieron en cada etapa de mi vida, que me sacaron adelante con mucho amor y sacrificio.

A mis amigos por todos los momentos que pasamos juntos y me brindaron una amistad incondicional.

LOURDES ARIANA ZAMBRANO VÉLEZ

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	III
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	V
AGRADECIMIENTO	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
DEDICATORIA	IX
CONTENIDO GENERAL	X
CONTENIDO DE FIGURAS	XIV
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7
2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8
2.1.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8
2.1.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9

2.1.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9
VENTAJAS	9
DESVENTAJAS	10
2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO	10
2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL	11
2.2.2. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	12
2.2.3. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL	12
2.3. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)	13
2.4. DEFINICIÓN DE SERVICIOS	14
2.4.1. SERVICIOS PÚBLICOS	14
2.5. SERVIDORES PÚBLICOS	15
2.5.1. PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO	16
2.5.2. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	16
2.5.3. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	17
2.6. EFICIENCIA	17
2.7. EFICACIA	18
2.8. INSTITUCIONES PÚBLICAS	19
2.9. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL	19
2.10. MISIÓN Y VISIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	20
2.11. PLAN DE MEJORA	21
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	23
3.1. UBICACIÓN	23
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.3. MÉTODOS	24

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO	24
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO	24
3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO	25
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	25
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	25
3.4.3. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA Y DESCRIPTIVA	26
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	26
3.5.1. ENTREVISTA	26
3.5.2. ENCUESTA	27
3.5.3. OBSERVACIÓN	27
3.6. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	27
FASE 1: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.	28
FASE 2: DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	28
FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	29
4.3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA	46
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	50
5.1. CONCLUSIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	53

ANEXOS	59
1. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	60
2. APLICACIÓN DE ENTREVISTA	62
2. FOTOGRAFÍAS	65

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Misión y Visión del GAD	22
Figura 2 Mapa satelital del GAD Municipal del Cantón Tosagua.	23
Figura 3 Ficha de observación.	33
Figura 4. Conocimiento sobre la misión y visión del GAD Tosagua.	35
Figura 5. Conoce acerca de los objetivos institucionales del GAD.	37
Figura 6. Retribución económica.	38
Figura 7. Capacitación para la actualización profesional.	39
Figura 8. Implementación de planes, programas, políticas y estrategias.	41
Figura 9. Designación de cargos y funciones.	42
Figura 10. Satisfacción Laboral con sus demás compañeros.	43
Figura 11. Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoría.	44
Figura 12. El GAD ha procurado buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores.	45
Figura 13 . Satisfacción Laboral.	46
Figura 14. Plan de Mejora	51
Figura 15 . Entrevista al director de Talento Humano.	67
Figura 16. Entrevista dirigida al director de Talento Humano.	67
Figura 17. Encuesta a los servidores públicos del GAD de Tosagua.	68
Figura 18. Encuesta a los servidores públicos del GAD de Tosagua.	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua para la mejora de la satisfacción laboral. Los métodos que se emplearon fueron inductivo, deductivo y analítico que dieron sustento científico al trabajo. Así mismo, a través de la indagación de campo se logró la extracción de información real mediante una entrevista al jefe del departamento de Talento Humano, además se aplicó una ficha de observación que sirvió para evaluar la gestión administrativa de los trabajadores del GAD, posteriormente se aplicó una encuesta a los servidores públicos para detectar las principales falencias en las diferentes áreas administrativas. Los resultados obtenidos mostraron que el 66% de los empleados recibieron capacitaciones para la actualización profesional, el 36% sostuvo que existe satisfacción laboral entre compañeros de trabajo, igualmente el 36% indicó que se implementan planes, políticas y estrategias de forma coordinada, por otro lado, el 26% señaló que la designación de los cargos y funciones del personal no están acorde a su perfil profesional lo que ha debilitado su accionar laboral. Se concluye en la necesidad de elaborar un plan de mejora que ayude a fortalecer las debilidades detectadas en la exploración, el cual fue socializado con las autoridades pertinentes de la institución y que permitirá un cambio positivo en la toma de decisiones en beneficio de todos los involucrados de la entidad.

PALABRAS CLAVE

Eficiencia, eficacia, institución pública, plan de mejora.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the administrative management of the public servants of the Municipal Autonomous Decentralized Government in Tosagua Canton for the improvement of job satisfaction. The methods used were inductive, deductive and analytical that gave scientific support to the work. Likewise, through the field investigation, the extraction of real information was achieved through an interview with the head of the Human Talent department, in addition an observation sheet was applied that served to evaluate the administrative management of the GAD workers, later it was applied a survey to public servants to detect the main shortcomings in the different administrative areas. The results obtained showed that 66% of employees received training for professional updating, 36% said that there is job satisfaction among co-workers, likewise 36% indicated that plans, policies and strategies are implemented in a coordinated manner, on the other hand, 26% indicated that the designation of the positions and functions of the personnel are not in accordance with their professional profile, which has weakened their labor actions. It is concluded that there is a need to develop an improvement plan that helps to strengthen the weaknesses detected in the exploration, which was socialized with the relevant authorities of the institution and that will allow a positive change in decision-making for the benefit of all those involved into the entity.

KEY WORDS

Efficiency, effectiveness, public institution, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Rodríguez, Gómez y de Dios (2017) definen que la satisfacción laboral es “el estado emocional positivo o agradable subjetivamente percibido por el trabajador de la experiencia laboral” (p. 371). Es la orientación emocional de los profesionales hacia su trabajo y puede considerarse como una percepción global de un conjunto de actitudes relacionadas con diferentes aspectos del empleo. En definitiva, se puede decir que una persona está satisfecha si se siente cómoda en el mismo y tiene una actitud personal positiva hacia el puesto y las condiciones en las que se desempeña.

Según Gálvez, *et al.* (2017) manifiesta que, la satisfacción laboral es entendida como el estado emocional que poseen los servidores públicos en sus experiencias profesionales, lo que afecta directamente a la calidad del servicio prestado. La perspectiva en el desarrollo organizacional, permite mejorar la satisfacción laboral de los profesionales en relaciones personales, así como la calidad percibida del usuario interno. Del mismo modo, las instituciones con una adecuada gestión de su cultura obtienen ventajas competitivas optimizando las actitudes y la motivación, también incrementa la satisfacción laboral de su personal.

En virtud, Mendoza (2017) indica que, “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 952). Del mismo modo, González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) en su investigación señalan

que, la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. Igualmente, es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

En contexto ecuatoriano, La Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP, 2018) en su artículo 4 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” (p.7). Dado que se han realizado muchas investigaciones en esta área para identificar los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en su lugar de trabajo, la satisfacción laboral es un tema de intenso interés en el mundo de trabajo. Además de determinar cómo las preferencias afectan el desempeño de una persona.

Gómez (2021) argumenta que para satisfacer a las personas que laboran en la institución, es necesario asegurar un buen clima organizacional. Este término se refiere a la suma de percepciones que describen cuán satisfechas están las personas con su entorno laboral diario. Es decir, la forma en que los funcionarios públicos perciben el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, que consiste en cuán favorable o desfavorable es el ambiente para las personas que integran la organización. Como se mencionó anteriormente, este aspecto afecta la actividad profesional que se desarrolla en la unidad.

Mediante una entrevista no estructurada realizada al jefe de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, se conoce que en su mayoría los servidores públicos se sienten satisfechos laboralmente, algunos están conformes con la asignación de horarios y tareas, ya que este varía

por la situación del COVID-19, sin embargo, algunos profesionales desempeñan sus funciones mediante teletrabajo decisión que fue tomada durante la pandemia para evitar riesgos de salud, de igual forma las autoridades de la institución trabajan arduamente para lograr un ambiente de trabajo confortable y ameno entre todos.

Por esta problemática existente, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la evaluación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica legalmente de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 238 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. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional” (p. 82). Por otro lado, La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP,2018) artículo 23, estipula que son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos, literal I), “desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p. 16).

Por ello, la investigación se justificó de manera legal, porque toda institución pública está administrada por el Estado ecuatoriano, en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua, tiene la obligación de satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de la correcta gestión administrativa, por lo que los servidores públicos son los encargados para hacerlo de la mejor manera conforme lo establece la ley. El éxito de toda institución pública depende de que sus objetivos institucionales estén alineados a su misión y visión, es así, que la investigación contribuye directamente a los servidores públicos que laboran en las distintas áreas administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Tosagua.

Se explica socialmente citando como referencia a Rosales *et al.* (2017) quienes exponen que los servidores públicos satisfechos laboralmente quieren conservar en todo lo posible su trabajo, muestran estar capacitados para mejorar su conocimiento en el área que se desempeñan, también tienen las habilidad de realizar tareas extras a las que tienen estipuladas, armonizan con el resto del personal que Construyen instituciones, ven más positivo que negativo en su entorno, son personas competitivas, no arribistas, motivadas y propositivas, utilizarán nuevas ilustraciones y técnicas, también están llenas de alegría, tienen mejor salud, calidad de vida, y todo ello manifestado en su vida personal.

Bajo este contexto, de forma social esta indagación ayudó a los servidores públicos para que desarrollen sus habilidades, capacidades y destrezas de forma positiva dentro de la institución, lo que se ve reflejado en la gestión administrativa y satisfacción laboral de cada uno de ellos. Asimismo, se brinda un servicio público pertinente a toda la ciudadanía que acude a realizar sus trámites al GAD Municipal del Cantón Tosagua.

Desde un enfoque económico se justifica, según Torres y Callegari (2016) que una implementación de un plan de mejora trae consigo costos y beneficios, siendo así un desafío para enfrentar las necesidades valorando de la forma más objetiva posible para apoyar una mejor decisión respecto de implementar o no una iniciativa de progreso. Por lo tanto, es importante conocer con exactitud los problemas de satisfacción laboral interna entre todo el personal administrativo que labora en una institución.

Finalmente, esta indagación se justificó económicamente, porque aporta directamente al GAD Municipal del Cantón Tosagua, ya que, si existe excelente gestión administrativa los servidores públicos tendrán mejor productividad en la institución, reduciendo costos y gastos en mecanismos para corregir posibles debilidades en relación a la satisfacción laboral.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua para la mejora de la satisfacción laboral.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la situación actual de la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua para la mejora de la satisfacción laboral.
- Diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua.
- Proponer un plan de mejora que ayude a fortalecer la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua influye en la satisfacción laboral de sus servidores públicos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Rodríguez *et al.* (2017) enfatiza que la gestión administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos administrativos tales como; planificación, organización, dirección y control, por ello, es necesario cumplir con éxito las actividades a realizar con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales, trabajando de manera eficiente y eficaz con el uso correcto de los recursos. Por otra parte, Caldas, Carrión y Heras (2017) destacan que, es el entorno institucional que tiene un aspecto fundamental, puesto que, para la ejecución y productividad de las tareas que se realizan hay que cumplir con los objetivos planeados, de tal forma se logre contribuir al desarrollo y crecimiento de la institución.

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Mendoza (2017) expresa que la gestión es sistémica porque trabaja consistentemente para lograr las metas de las funciones clásicas en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar. En dicho mandato, este tiene un papel preponderante la cual se considera una mejora del modelo de negocio, pero la innovación es la introducción o innovaciones tecnológicas en las propuestas comerciales para lograr mejores trabajos de manera más eficiente.

Para Calderón (2016) deriva su importancia en que proporciona crecimiento, estancamiento o decrecimiento de la institución, esta ayuda a implementar estrategias a todo nivel de la organización, brindando auge y fortalecimiento

organizacional, para desarrollar un mejoramiento continuo en la entidad, esta debe estar acorde a la globalización y el mercado mundial, pues estos dos factores solicitan mayor competitividad y adaptación al cambio, implicando actividades proactivas enfocadas a un futuro próximo, pero basándose en datos (indicadores), lógica, y experiencia; cuantos más datos, más cálculos, mejor lógica y mayor precisión de los escenarios. (p. 13-14)

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

López (2018) indica que “el énfasis en la práctica de la administración destaca los aspectos prácticos, la búsqueda de resultados evidentes y deja un poco de lado la parte teórica de los conceptos que sustentan la administración” (p. 33). De igual forma: Repetición de suposiciones clásicas, esto se debe a que este enfoque utiliza la mayoría de los conceptos de la teoría clásica y por supuesto la adapta a la situación actual, dándole flexibilidad y amplitud.

Asimismo, énfasis en los principios generales de administración: Buscan definir cómo debe el administrador planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de sus subordinados, énfasis en los objetivos y en los resultados: No existe organización que no apunte a conseguir sus metas, bajo esta premisa la institución actúa de forma inmediata como medio para evaluar el desempeño de su personal. (p. 34)

2.1.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Rivera (2016) indica que la gestión administrativa tiene como objetivo principal en una institución, planear, organizar, dirigir y controlar, a su vez, la innovación empresarial es parte esencial para que los trabajadores logren destacarse en las

distintas áreas administrativas de las organizaciones. Por esta razón, las autoridades competentes trabajan arduamente para lograr un estándar de calidad en las actividades a ejecutar.

2.1.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Chañi y Huamani (2016) alude que la evaluación es el proceso para llevar a cabo las distintas actividades de planeación, organización, dirección y control las mismas que son desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y demás recursos importantes para alcanzar las metas propuestas. Por lo tanto, al existir una evaluación correcta por parte de los responsables de una institución pública sobre algún tema en específico se logrará con éxito todos los procesos y procedimientos a ejecutar para el beneficio de todos los subordinados.

2.1.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VENTAJAS

Según Gavilánez, Espín y Arévalo (2018) mencionan que “hoy, instituciones de todo tipo y tamaño pueden confiar en el buen gobierno gracias a los avances de la tecnología y a la disponibilidad de herramientas asequibles que acompañan su crecimiento y desarrollo” (p. 11). A continuación, se presentan las principales ventajas que son parte de una entidad pública o privada tales como:

- A) Una cadena de valor es una serie de actividades destinadas a introducir y evaluar productos o servicios exitosos en el mercado utilizando métodos económicos viables.
- B) Reflejan la necesidad de coordinar actividades para aprovechar mejor todas las actividades de la cadena de valor y así aumentar la eficiencia empresarial, es decir reducir

los costos mediante la coordinación de actividades. C) La eficiencia de cada eslabón es un plus para el desarrollo y crecimiento de la empresa, y es la ventaja más importante que sólo se puede lograr con una buena gestión administrativa. (p. 11)

Asimismo, promover la participación efectiva de todos los empleados en el marco de la nueva cultura para que convierta a todo el recurso humano en verdaderos protagonistas de un proceso orientado a la mejora continua de las condiciones de trabajo con el propósito de conseguir mayores niveles de bienestar colectivo, por ende, se desarrollan proyectos que permitan alcanzar la excelencia.

DESVENTAJAS

Para Araya (2015) manifiesta que son pocas las desventajas que se pueden mencionar con relación a la gestión administrativa tales como: A) La implementación de un sistema de información gerencial requiere de un presupuesto robusto, pues el diseño de este no solo demanda la parte técnica sino un proceso de planificación. B) La paciencia de los directivos es una debilidad, ya que muchos esperan cambios a corto plazo y el entorno cambia frecuentemente. C) Falta de información a pesar de que, en muchos casos, hay una sobreoferta de datos que pueden ser transformados en conocimiento.

2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Cano (2017) ostenta que este proceso consigue la cualidad de un organismo social que logra sus objetivos mediante el uso adecuado de sus recursos. Además, la eficiencia se logra si la institución utiliza efectivamente los recursos internos y externos de manera racional y planificada, también la misión permite el

cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos.

Muños *et al.* (2020) plantea que, “el proceso de gestión es un proceso continuo que permite la correcta gestión de cualquier organización, cuyo objetivo principal es la consecución de los objetivos generales marcados por la empresa” (p. 32). Cuando se ejecuta de manera consistente, el liderazgo se trata de lograr las metas establecidas por la organización, ya sea posicionarse en el mundo corporativo, obtener una ventaja competitiva sobre los competidores y establecer metas, el liderazgo bien hecho es una forma fácil de lograrlo.

2.2.1.SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo con Sánchez y García (2017) señalan que “la satisfacción laboral proporciona aspectos importantes relacionados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida” (p. 161). Así mismo indican que la satisfacción laboral es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador. De manera que Salessi y Omar (2016) afirman que “la satisfacción laboral es un activo estratégico porque afecta positivamente el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados. La evidencia muestra que recursos humanos satisfechos significa empleados leales y motivados” (p. 94).

López y Villacís (2018) mencionan que actualmente las públicas enfrentan nuevos desafíos en la transformación de los recursos humanos en una base para el logro efectivo de sus objetivos institucionales. Es así, que incentivan a sus servidores públicos para que realicen sus labores de forma idónea y oportuna, de tal manera se sientan satisfechos con respecto al desempeño profesional en su puesto de trabajo.

2.2.2. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Salessi y Omar (2017) añaden que la literatura ha demostrado consistentemente que la satisfacción laboral tiene un impacto negativo no solo en la organización, sino también en los propios empleados, en este sentido menos compromiso emocional con el trabajo, más agotamiento emocional y más estrés laboral fueron señalados como correlatos significativos de este fenómeno. De acuerdo con Salessi (2016) manifiesta que el bienestar subjetivo fue el principal compromiso organizacional, y el comportamiento extra-rol fue la variable citada con mayor frecuencia como consecuencia de la satisfacción laboral en los servidores públicos de una institución pública.

2.2.3. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Biasi (2018) señala que se utilizan comúnmente tres métodos de encuestas para medir la satisfacción laboral, un índice global y un índice de facetas. Un índice global único es simplemente una respuesta a una sola pregunta que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho, aunque es bastante simple, sus defensores afirman que es tan eficaz como una encuesta a largo plazo porque los empleados ya saben cuan satisfechos o insatisfechos están. La medición global y la medición por facetas: son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Por otra parte, Gimeno (2018) menciona que, la escala de Likert es la escala psicométrica mas utilizada en las encuestas de cuestionarios, la escala de uso más amplio en encuestas de investigación, y de la satisfacción del usuario y las encuestas de cuestionario. Estos son: Muy satisfecho, parcialmente satisfecho, normal, parcialmente insatisfecho, por último. muy insatisfecho.

2.3. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)

Según la Ley Orgánica Del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 1 menciona que “la presente ley se sustenta en los principios de; calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación” (p. 5).

Bajo la misma ley, en el artículo 2 que, dentro del 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 en 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. 6)

Asimismo, la LOSEP (2018) en el artículo 3, numerales 1, 2 y 3, señalan que, las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende: Organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional:

Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y especiales, luego, los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos y desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. Posterior a ello, las personas

jurídicas creadas por acto normativo de los GAD y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

2.4. DEFINICIÓN DE SERVICIOS

Según García (2016) indica que el servicio consiste en el conjunto de vivencias y el resultado final que brinda la entidad hacia la ciudadanía, por lo tanto, estas organizaciones cada día se esfuerzan por ofrecer servicios de alta calidad con el único propósito de obtener lo deseado de la mejor manera. Por otra parte, Arciniegas y Mejías (2017) conceptualizan que el término servicio “es un producto dominado por activos intangibles frente a bienes dominados por activos tangibles” (p. 27).

2.4.1. SERVICIOS PÚBLICOS

Huapaya (2015) menciona que “la regulación económica de la actividad administrativa, si bien afecta claramente y aplica su ámbito de actividad, afecta significativamente a la actividad económica que los legisladores declaran claramente sujetas al ordenamiento jurídico público” (p. 372). Para Morán y Ayvar (2021) aluden que los servicios públicos son “el estado declara las actividades tecnológicas de interés general porque satisfacen necesidades colectivas, porque la satisfacción se logra a través de beneficios directos e individualizados a los usuarios del servicio” (p. 1).

De igual forma, el punto de partida de la reforma de la administración pública es que el gobierno local debe proporcionar ciertos servicios, porque comprende mejor las necesidades de los ciudadanos, y el gobierno local los brinda con la misma o mayor eficiencia que el estado. Por su parte, argumenta que la jurisdicción política y el alcance de los servicios públicos

deben ajustarse para que los beneficios marginales sean iguales a los costos marginales, evitando el problema de empezar de cero. (p. 1)

En todos los países del mundo existe el servicio público, y a más de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, complementa en la administración local, provincial y nacional, además compone un medio para generar los principios de mejorar la calidad de vida de todas las personas. Además, cabe destacar que estos servicios son ofrecidos por servidores públicos donde tienen la responsabilidad de atenderlos con cortesía.

2.5. SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos son profesionales que laboran en el sector público, estos son capacitados para que ejerzan sus funciones administrativas de forma idónea, responsables y con ética profesional, de tal forma se logre la satisfacción de todos los usuarios. Basándose en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) artículo. 4.- menciona 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” (p. 7).

De igual forma, López (2019) indica que, un funcionario público es una persona cuya actividad tiene una función social, es el vínculo entre el poder del estado y la sociedad, también se le conoce como funcionario que labora en la administración del estado como: Alcaldía, hospitales, policía, colegio, presidencia, ministerio, juzgados, empresas públicas, embajadas, cuerpo de bomberos entre otras instituciones.

Es importante mencionar que, los servidores públicos son capaces para desenvolverse en cualquier área administrativa que se les asigne dentro de una institución pública, es así, que ellos cada día deben estar en constante aprendizaje continuo para ofrecer atención de calidad y calidez a toda la ciudadanía que hace uso de estos servicios estatales puesto que el principal objetivo es mejorar en pro de la población.

2.5.1.PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO

Meza (2018) expresa que está orientada principalmente en el deseo de servir y satisfacer las necesidades de la población, de entregar sus capacidades al estado para promover el desarrollo común, poniendo en primer lugar las más altas metas del gobierno. El mismo autor, recalca que la profesión de servicio es uno de los principios y valores básicos del servicio civil, por lo que se considere lo siguiente:

A) Satisfacción y pasión por brindar la mejor calidad de atención y servicio con un claro el rol de servidor público. B) comprometidos a “comprender, enfocar y atender” las necesidades de las personas a las que servimos, enfocándonos siempre en su satisfacción y superando sus expectativas. C) participar en un enfoque de usuario a usuario con sinceridad, humanidad, velocidad y capacidad. D) desarrollar continuamente, mejorar sus habilidades, abrirse a aprender nuevos conocimientos, poder brindar un mejor servicio. (p. 1)

2.5.2.DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El artículo 22 de la LOSEP (2018) indica que, son deberes de las y los servidores públicos los siguientes, dentro de sus deberes están: a) respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley, b) cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, c) cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley. (p. 15)

2.5.3.DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Estos derechos son primordiales para que se cumplan a cabalidad conforme dictamina la ley, ante ello, los profesionales deben conocer de forma pertinente cada ítem referente a su jornada laboral. Según la LOSEP (2018) artículo 23 son:

Derechos irrenunciables, gozar de estabilidad en su puesto, percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad, acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley. (p. 16)

2.6. EFICIENCIA

Autores como Rodríguez *et al.* (2020) enfatizan que, es el uso adecuado de los recursos que cuenta una organización desde la planificación para que se cumpla con los materiales y el tiempo establecido, generando un buen desempeño en cada gasto con el mismo que se debe medir y evaluar constantemente para realizar

mejores estrategias o cambiar lo lineamientos de ser necesario. Por su parte, Quintero *et al.* (2017) mantienen que, “es el grado máximo de inversión en la consecución de un determinado fin social, teniendo en cuenta los recursos disponibles. La eficiencia aumenta cuando se logran mejores resultados con menos consumos de recursos o menos esfuerzos” (p. 1).

Esta se logra cuando una institución pública cumplimiento de metas y tareas establecidas, reducción o eliminación de los más mínimos recursos, ya que está directamente relacionado con la producción para medir de inmediato las tareas a realizar. Igualmente, es la capacidad para las entidades obtener resultados fructíferos para el bienestar de todos.

2.7. EFICACIA

Rojas *et al.* (2017) señalan que, “es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, además, se refiere a la consecución de metas. Logro de los objetivos” (p. 5). En definitiva, se determina al máximo de las metas institucionales establecidas, es decir, el uso de los recursos es proporcional a las necesidades necesarias para lograr las metas, teniendo en cuenta el tiempo preciso para alcanzar los objetivos, el cual se mide por los resultados finales alcanzados por el proyecto o un tiempo específico. (Rodríguez *et al.*, 2020, p.7)

Se mide por el logro de las metas de la organización, y al respecto, se agrega que para alcanzar estas metas deben estar alineadas con la visión definida y ordenada de acuerdo con sus prioridades y la importancia de los logros, lo que permite medir las expectativas de los clientes para exhibición de productos y servicios. (Calvo, *et al.*, 2018, p. 25). Al referirse de eficacia, es la capacidad de lograr el efecto que se

desea o se espera en un tiempo determinado dentro de una organización ya sea pública o privada, también juega un rol fundamental que todos los subordinados realicen sus actividades de manera correcta con el único objetivo de alcanzar la excelencia institucional tal como se tiene planificado.

2.8. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las instituciones públicas son aquellas que buscan el bien común de la ciudadanía para satisfacer cada una de sus necesidades con relación a algún servicio público. Tal es así, que los gobernantes buscan alternativas y estrategias de solución para mejorar deficiencias que aún persisten en el país. Boscán *et al.* (2017) puntualizan que “están sujetos a un constante proceso de legitimación y aceptación social, ante lo cual el desarrollo y evolución de estos mecanismos deben ser facilitados por la adaptabilidad” (p. 2).

En virtud, Cárdenas (2017) expresa que, actúan como mecanismos que regulan las actividades en el día a día del desarrollo social de todos los territorios, ya sean estados, países o municipios. Revelan recomendaciones específicas diseñadas para abordar los intereses comunes de grupos de miembros de la comunidad, como tales constituyen la base de la misma naturaleza contenidas en las instituciones constitucionales y de contenido público, cuya eficacia en su aplicación incide en la población.

2.9. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

En concordancia con la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 238 estipula 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). Del mismo modo, en el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2015) en el artículo 28, puntualiza que, “los Gobiernos Autónomos Descentralizados. -Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias” (p. 16).

Bajo la misma ley, estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados: a) Los de las regiones; b) Los de las provincias; e) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y, d) Los de las parroquias rurales. En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas afroecuatorianas y montubias, de conformidad con la Constitución y la ley. La provincia de Galápagos de conformidad con la Constitución, contará con un consejo de gobierno de régimen especial. (p. 16)

En Ecuador los GAD son instituciones públicas cuyo fin es brindar servicios públicos de calidad a la ciudadanía en general, estos disponen de autonomía política, administrativa y financiera, donde tienen capacidad de gestionar a través de recursos económicos destinados al desarrollo productivo de cada cantón, por ende, es importante que las autoridades competentes realicen proyectos que contribuyan de manera positiva para el bienestar de todos los habitantes.

2.10. MISIÓN Y VISIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

El GAD Municipal del cantón Tosagua, ofrece varios servicios públicos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos/a, por lo tanto, es importante que

todos los integrantes que conforman esta entidad ofrezcan atención de primera mano, con respeto, responsabilidad, cordialidad, entre otros elementos que debe poseer todo servidor público. Por ello, el GAD Municipal del Cantón Tosagua (2019) cuenta con su propia misión y visión institucional tal como se muestra a continuación.

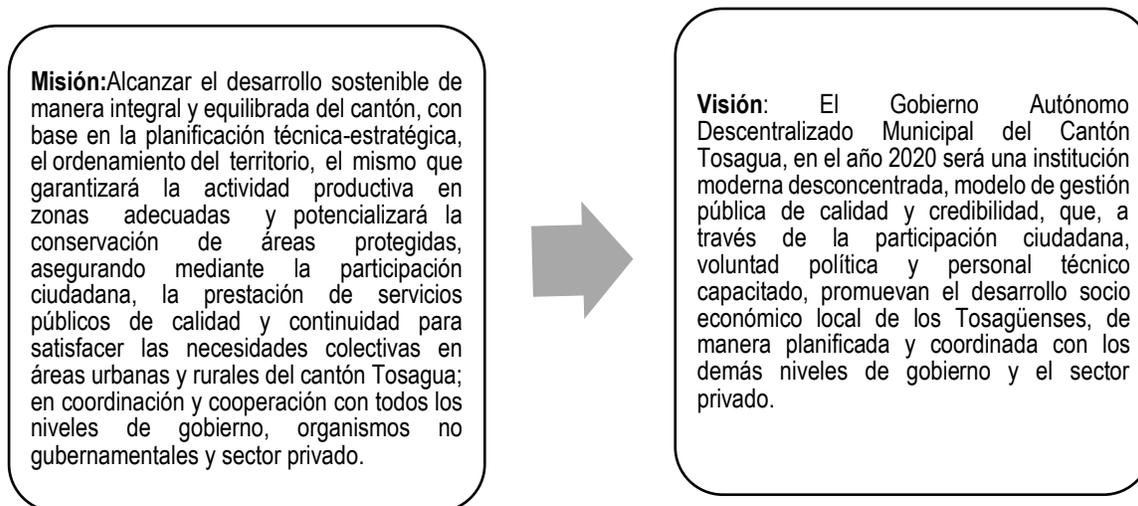


Figura 1. Misión y Visión del GAD
Fuente: Datos tomados del GAD Tosagua (2019)

2.11. PLAN DE MEJORA

Es una herramienta que permite identificar y organizar las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional, donde ayuda a los colaboradores a realizar con éxito su planificación y alcanzar resultados positivos. Proaño *et al.* (2017) manifiestan que, “la planificación de la mejora es el proceso de lograr gradualmente la calidad total y la excelencia en una organización para obtener resultados efectivos y eficientes” (p. 52).

De igual forma, Chiquito (2019) hace hincapié que, son una serie de ideas que se deciden dentro de una organización, cuyo resultado final son las acciones o procedimientos propuestos que se describen en la mejora continua y el desempeño laboral, también es permitir enfocarse en los objetivos y perfeccionar los problemas que se suscitan con los servidores públicos y su cumplimiento en la asistencia y procedimiento profesional.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua que se encuentra ubicado en la calle Bolívar y Ascázubi en la ciudadela Pensilvania calle María Teresa Palma a un costado de la iglesia La Inmaculada. El GAD de Tosagua limita al Norte con el cantón Chone y Sucre, al Sur con Junín y Rocafuerte, al Este con Bolívar y al Oeste con Sucre.



Figura 2. Mapa satelital del GAD Municipal del Cantón Tosagua.
Fuente. Google Maps

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para Ventura (2017) declara que una población es un conjunto de elementos que contienen ciertas propiedades a estudiar. Por ello, el muestreo tiene un carácter inductivo y la expectativa es que la porción observada en este caso la muestra represente la realidad, para de esa forma garantizar las conclusiones extraídas en

el estudio. En el GAD Municipal del cantón Tosagua se encuestó a 80 servidores públicos que laboran en esta entidad.

3.3. MÉTODOS

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO

Este método se utilizó para observar eventos particulares de la investigación para así conocer las causas y efectos que afectan en la institución, con base a esto se lo manipuló con la finalidad de introducir mejoras que ayude en la gestión administrativa. Para Mariño (2016) expresa que el método inductivo es todo aquello que implica los hechos observados y se fundamenta en la producción, difusión y publicación de resultados de investigación y falsabilidad, es decir, si los resultados obtenidos difieren de los previstos, la hipótesis debe ser rechazada.

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo permitió delimitar las características principales de la investigación y la posibilidad de obtener información a partir de los conocimientos previamente determinados en la literatura bibliográfica ayudó a explorar las características de las preguntas detectadas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Tosagua a través de la gestión administrativa en conjunto con los objetivos establecidos. Según Sánchez (2019) indica que:

En el modelo hipotético-deductivo partimos de unas premisas generales y llegamos a una conclusión determinada, que será una hipótesis falseada para probar su verdad, y de ser así, no solo aportara a la teoría en la que se basa, si no que también se recomienda para resolver un problema teórico o cuestiones de carácter práctico, aunque no lo sea, pero puede facilitar su

reformulación hasta agotar todos los intentos de hacerlo realidad, o abandonarlo y revisarlo, o una dirección de alternativas antemano (p. 108).

3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO

Se empleó el método analítico con el objetivo de estudio y crear un análisis sobre los datos que se obtendrán mediante las técnicas de la investigación, entrevista y encuesta, estas preguntas fueron realizadas de manera minuciosa para que no existan inconvenientes al momento de la recolección de información. Para Vélez (2017) enuncia que “permite la división mental del fenómeno en sus múltiples relaciones y componentes para facilitar su estudio” (p. 6).

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se utilizó para conocer específicamente el proceso investigativo misma que se brinda a través de libros, revistas y artículos académicos que contribuyen a la adquisición de conocimientos sobre el tema y sirven de soporte teórico para sustentar la investigación, brindando una visión panorámica continua del problema. La investigación bibliográfica es una investigación que utiliza textos u otro tipo de material intelectual impreso o grabado como fuente primaria de datos. Mas que una recopilación de datos contenidos en libros, se centra en la reflexión innovadora y crítica sobre textos específicos y los conceptos que presentan (Campos, 2017).

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo requiere salir y recopilar datos. Su fuente puede ser natural o social, pero en ambos casos los investigadores deben acudir al objeto para obtener información (Campos, 2017). Esta permitió recopilar información de forma

directa en el GAD Municipal del cantón Tosagua a todos los servidores públicos que laboran en esta entidad para conocer su percepción relacionado al objeto de estudio.

3.4.3. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA Y DESCRIPTIVA

Por medio de este tipo de investigación, se estableció un estudio de los datos que se obtuvieron durante el transcurso de la recolección de información, ayudó a desarrollar el proceso investigativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua. La exploración descriptiva se utiliza para describir la realidad de una situación, evento, persona, grupo o comunidad que se procesa y se intenta estudiar. Este tipo de investigación, la pregunta no va más allá del nivel descriptivo, ya que consiste en señalar los aspectos más relevantes de un hecho o situación particular (Guevara, 2018).

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son herramientas importantes para obtener y analizar información del mundo real necesaria para comprender un problema existente dentro de una institución, además, para que los investigadores asistan al lugar de los hechos “objeto de estudio”. A continuación, se detalla los instrumentos que se utilizaron en la indagación tales como; cuestionario, entrevista, encuesta y observación.

3.5.1. ENTREVISTA

La entrevista se caracterizó por ser un proceso expresivo que se da por medio de un encuentro entre dos o más personas previamente negociado y planificado, por lo tanto, se procederá a entrevistar al director de Talento Humano del GAD

Municipal del cantón Tosagua, con el objetivo de adquirir información seleccionada para la investigación, y así despejar todas las inquietudes referentes a la satisfacción laboral en los servidores públicos. Troncoso y Amaya (2016) enfatizan que; “es una de las herramientas de recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, que permite obtener datos o información de los sujetos de investigación a través de la interacción verbal con el investigador” (p. 330).

3.5.2. ENCUESTA

La encuesta es una herramienta que permitió obtener información directa con las demás personas acerca de un tema de interés, se la aplicó a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua, para conocer sus percepciones respecto a la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral. Sánchez et al., (2020) mencionan que es, “un enfoque sistemático para recopilar información de una muestra de entidades para crear descripciones cuantitativas de los atributos de la población general a la que pertenece la entidad” (p. 51).

3.5.3. OBSERVACIÓN

La observación es aquel procedimiento que permite la recolección de información de forma sistemática y directa sobre algún tema determinado, se la empleó en el GAD Municipal del cantón Tosagua, para conocer a profundidad cómo se lleva a cabo la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos. En consecuencia, “la observación es uno de los procedimientos que permite recolectar información, incluyendo la evaluación sistemática y cuidadosa de cómo se desarrolla la vida de los objetos sociales” (Pulido, 2015, p. 6).

3.6. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

- Entrevista al director de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Aplicación de ficha de observación.
- Análisis de la situación actual de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua.

Luego de la autorización (anexo 1) se entrevistó al director de Talento Humano, para conocer su percepción con relación al desempeño laboral del personal administrativo que labora en las distintas áreas del GAD Municipal del cantón Tosagua. Además, se aplicó una ficha de observación donde se detalla todo lo concerniente con el objeto de estudio de la investigación, por último, se estableció el análisis de la situación actual.

FASE 2: DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Diseño de la encuesta para determinar la satisfacción laboral de los servidores públicos.
- Aplicación de la encuesta.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos de la encuesta.

En esta fase, se ejecutó una encuesta clara y anónima a los funcionarios públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua, véase en el (anexo 2), para determinar el grado de satisfacción laboral de todos los profesionales, luego se tabuló los resultados mismo que se muestra el nivel porcentual de cada una de las

interrogantes realizadas, para finalizar, se ejecutó el respectivo análisis con base a los resultados obtenidos de la investigación.

FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Elaboración de un plan de mejora para el GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Entrega del plan de mejora a las autoridades del GAD.

Una vez recopilada toda la información mediante las técnicas empleadas en la investigación, se diseñó un plan de mejora que conlleva; objetivos, estrategias, actividades, responsables y recursos, para optimizar aquellas falencias que existen en la institución, posteriormente, se presentará el plan a las autoridades competentes del GAD.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación se logró evaluar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua, para la mejora de la satisfacción laboral, por ello se procedió a realizar la ejecución de cada una de las actividades sobre la gestión administrativa de los servidores públicos, también se elaboró el diagnóstico correspondiente y, por último, se socializó el plan de mejora con los colaboradores de la institución.

4.1. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

4.1.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA

En esta actividad se analizó la percepción del Director de Talento Humano quien manifestó que su función es supervisar a los trabajadores para que cumplan con sus actividades correspondientes dentro del GAD, así mismo se ajusten a los instrumentos que establece La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y el Ministerio de Trabajo, esto incluye las capacitaciones de Talento Humano, la planificación, la evaluación del desempeño y demás subprocesos que establece la Ley.

Por otro lado, mencionó que cuentan con el departamento de Salud Ocupacional mismo que se encarga de velar por la salud de los empleados y controlar

enfermedades entre los integrantes de la institución. Según Paredes (2019) define a la seguridad y salud en el trabajo es una actividad interdisciplinaria destinada para promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de accidentes y enfermedades, así como la prevención de condiciones que amenacen la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. Además, el sector contribuye a lograr, crear y promover un trabajo seguro y saludable en buenas organizaciones y entornos de trabajo, mejorando el bienestar físico, psicológico y social de los empleados y apoyándolos en la construcción y el mantenimiento de las habilidades laborales.

Por otro lado, indicó que se tiene un comité paritario que representa a todos los colaboradores para que se promuevan los procesos de control que contribuyen en la mejora administrativa. De esta forma, los servidores públicos se preocupan por los horarios de entrada y salida del GAD. Según Frías (2021) menciona que el talento humano se estructura en proceso de: Desarrollo organizacional, administración técnica, seguridad laboral, salud ocupacional, y otros elementos importantes que ayudan a fortalecer el ambiente laboral de sus trabajadores, con el objetivo de contrarrestar algún riesgo profesional.

Continuando con la entrevista, se logró conocer el proceso de entrenamiento, capacitación e información del personal de GAD debido a la pandemia del COVID-19, no se está llevando un proceso de evaluación normal, sin embargo, se ha realizado anteriormente una evaluación anual con un sistema que determina la capacitación de acuerdo a las necesidades de los trabajadores. Para finalizar, el funcionario expresó que el municipio trabaja de acuerdo a un organigrama. Por ende, el control y la capacitación son aquellas planificaciones que brindan de forma anual y que tienen que ver en sí, con el control del personal con respecto al índice de satisfacción laboral que existe en la institución.

4.1.2. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Mediante la ficha de observación empleada se pudo determinar la satisfacción laboral interna de los servidores públicos y su desempeño en las diversas áreas administrativas del GAD Municipal del cantón Tosagua. Por lo tanto, se constató aquellas falencias que dificultan las tareas asignadas de los profesionales. A continuación, en la figura tres se muestra lo percibido dentro de las instalaciones de la institución.

Observación	Nunca	A veces	Siempre
Las instalaciones de trabajo son adecuadas para desempeñar de forma amena sus labores administrativas.			x
El GAD da capacitaciones constantes a sus colaboradores.		x	
Predisposición para brindar una atención de calidad y calidez a la ciudadanía.			x
Existe una comunicación efectiva entre el Director del GAD Tosagua y demás funcionarios.		x	
La información interna del GAD se comparte entre funcionarios de otras áreas.			x
Poca organización de los funcionarios.		X	
La existencia de comunicación interpersonal afecta directamente la satisfacción laboral y la gestión administrativa de los servidores públicos.			x
Algunos profesionales desempeñan sus funciones mediante Teletrabajo.		x	
Los servidores públicos cumplen de forma puntual con sus horarios de trabajo establecidos.		x	
Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoría al momento de tomar decisiones	x		

Figura 3 Ficha de observación.
Fuente. Realizado por las autoras.

4.1.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En el desarrollo de esta actividad, se examinó la situación actual de los funcionarios públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua, a través de una ficha de observación, con el objetivo de conocer con claridad la satisfacción laboral y su incidencia en la gestión administrativa dentro de la institución. Del mismo modo, se realizó con la finalidad de comprobar si se está cumpliendo o no, conforme lo establece la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) vigente en el país.

Bajo este enfoque, en el actual contexto el mundo laboral cada día está en constante evolución, de tal modo, todos los colaboradores de una organización se preparan arduamente para dar lo mejor de sí. Por ello, Pedraza (2020) indica que la satisfacción laboral juega un rol primordial en sus tareas asignadas de las personas en lugar de trabajo, y que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de sus empleados. Además de estar vinculados al logro de metas y resultados institucionales y con ellos hacerlos sentir valorados y relevantes.

Según la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en su artículo 55 el subsistema de planificación del talento humano, hace referencia que "es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente" (Título V, Capítulo. II). Al mismo tiempo, se logró conocer que dentro de los servicios que ofrece el departamento de Talento Humano están: Los Informes de contratación, las estructuras organizativas profesionales, los planes institucionales de formación, las normas administrativas, las normas éticas y de conducta juegan un papel importante en el desarrollo productivo de todo el grupo de trabajo.

Por esta razón, se conoció la situación actual que preexiste en el GAD Municipal del cantón Tosagua, por un lado, las instalaciones de la institución están en óptimas condiciones para laborar, asimismo, existe la predisposición necesaria para brindar una atención de calidad y calidez a la ciudadanía. De modo similar, se comparte información interna del GAD entre los servidores públicos con otras áreas, mismo que queda evidenciado porque hay comunicación entre todos para realizar las actividades internas que compete en la entidad.

Vélez (2021) declara que en su ficha de observación determinó que existe un alto nivel de comunicación entre todos los funcionarios y sus jefes directos. Sin embargo, en el presente trabajo se logró evidenciar, poca capacitación profesional, escasa comunicación entre servidores públicos y jefes, falta de organización entre el personal, algunos profesionales no cumplen con sus horarios de trabajo, debido que algunos lo hacen desde casa mediante el Teletrabajo. Por último, varios servidores públicos no toman en cuenta las normas de auditoría para tomar decisiones que beneficien al GAD.

4.2. DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

4.2.1. APLICACIÓN DE ENCUESTA

Para el desarrollo de esta actividad se realizó la encuesta de forma clara y entendible a 50 servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua, con el propósito de conocer su percepción con relación al objeto de estudio, donde ellos

muy amables respondieron a cada una de las preguntas realizadas en las instalaciones de la institución. A continuación, se muestran los resultados de la investigación.

1.- ¿Conoce usted sobre la misión y visión del GAD Municipal del Cantón Tosagua?

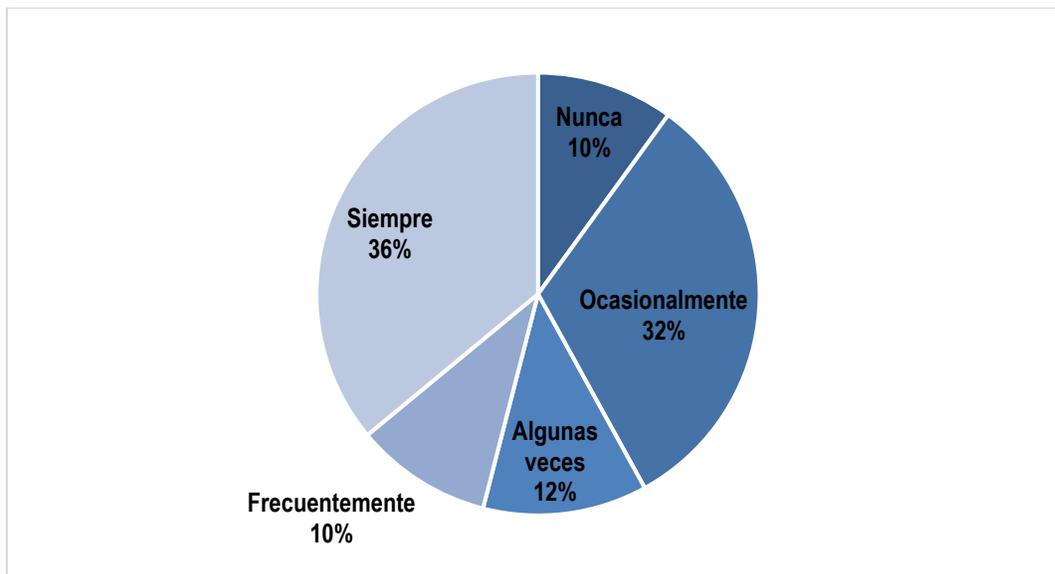


Figura 4. Conocimiento sobre la misión y visión del GAD Tosagua.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Con relación a la figura cuatro, se puede visualizar que (siempre, ocasionalmente y frecuentemente) da un total del 78%, donde los servidores públicos sí conocen la misión y visión de la institución ya que es importante tener una idea con respecto a la información institucional, en cambio, el 22% (nunca y algunas veces) expresaron tener el conocimiento necesario sobre los proyectos internos de la entidad. Para Quiroz y Párraga (2021) en su indagación enfatizan que, el 84% de los servidores públicos están comprometidos con los objetivos, misión y visión del GAD, en cambio el 16% expresó que no. Por ende, se refleja que hay compromiso laboral por parte de los trabajadores.

A propósito, Alcívar y García (2021) señalan que, el éxito de toda organización depende de si sus procesos están alineados con su misión, visión y objetivos. Comenzando con esta declaración la mejora de una institución va de la mano con el quehacer profesional de sus empleados. Por lo tanto, deben conocer todo lo concerniente a los programas internos que existen en todas las áreas de trabajo. De modo similar, Pérez, *et al.* (2021) indican que, “las instituciones públicas o privadas, lleven a la práctica una gestión administrativa responsable para que todos sus empleados se sientan satisfechos en su trabajo demostrando lo mejor de sí” (p. 1).

2.- ¿Tiene usted conocimiento sobre los objetivos institucionales del GAD Municipal del Cantón Tosagua?

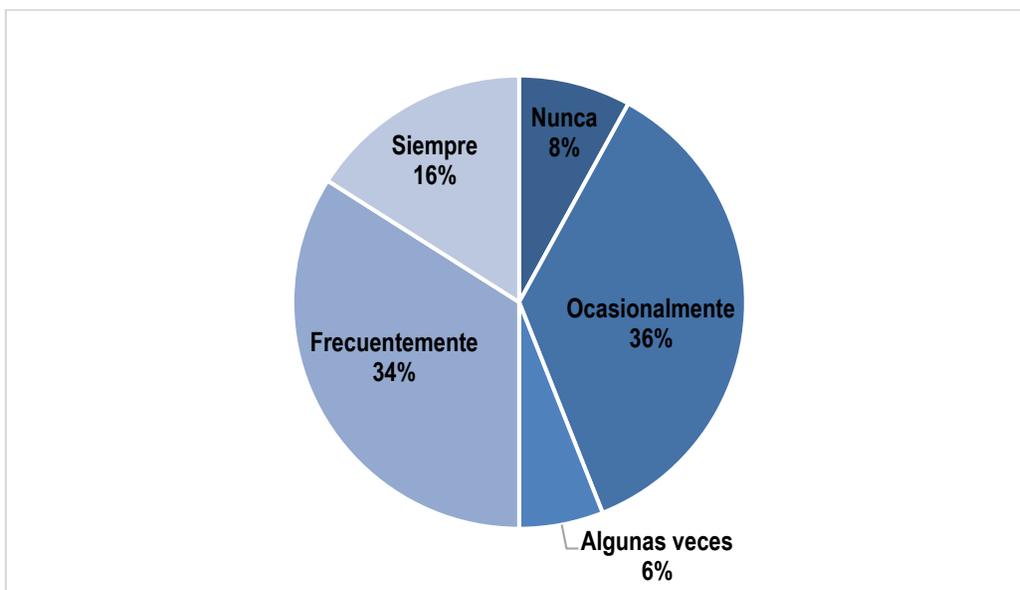


Figura 5. Conoce acerca de los objetivos institucionales del GAD.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Mediante la figura cinco se constató que, con el 86% de los servidores públicos si tienen conocimiento acerca de los objetivos institucionales por parte del GAD

Municipal de Tosagua, no obstante, el 14% de los servidores mencionaron que pocas veces. Por esta razón, es básico que todos los trabajadores tengan la noción necesaria acerca de la gestión administrativa que se lleva a cabo en la institución, tales como los objetivos que son la base primordial para brindar un servicio público de calidad a toda la ciudadanía.

Por su parte, Hernández (2020) señaló en su investigación que el grado de compromiso del empleado con la organización es uno de los fenómenos más estudiados en los últimos años, por los efectos que se le atribuyen en el desempeño organizacional, tales como los altos niveles de actitudes y aptitudes personales y profesionales, donde se relacionan con la retención del talento, lealtad y el cumplimiento de los objetivos institucionales. De tal modo, se logren con éxito las metas deseadas.

3.- ¿Considera usted que su retribución económica es suficiente con relación a sus servicios prestados?

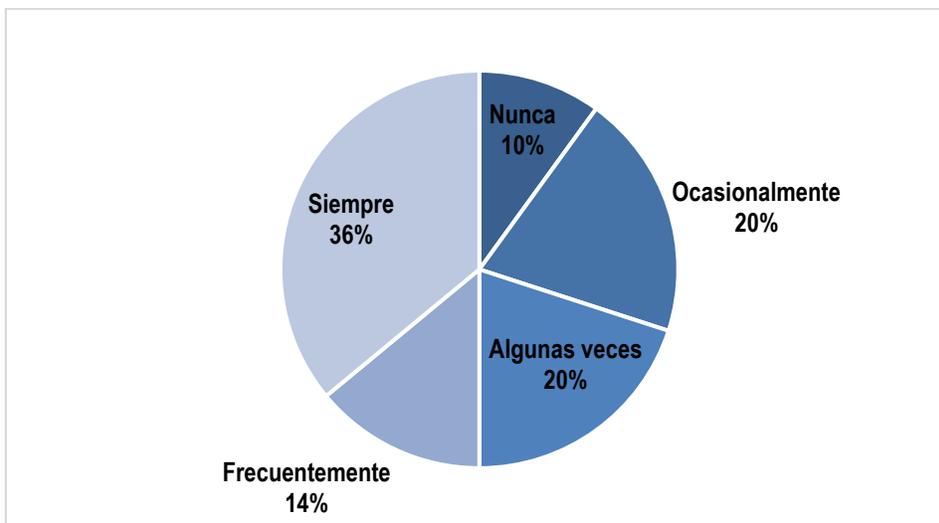


Figura 6. Retribución económica.

Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Con relación a la figura seis, los servidores públicos refiriéndose sobre la retribución económica que reciben en el GAD, si es suficiente con relación a sus servicios prestados, el 76% de los encuestados manifestaron que si están contentos con su remuneración; en cambio, el 24% indicaron que su descontento con su salario estipulado. Para Gómez, *et al.* (2018) en su investigación señalan que los salarios son toda fuente de ingreso para los servidores y que tienen un efecto decisivo en sus niveles de vida tanto para ellos y la de sus familias.

En cuanto a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 23: Derechos de las servidoras y los servidores públicos en el literal b establece que: “percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables” (p. 15).

4.-¿Cree usted, que las autoridades de la institución se preocupan o estimulan su capacitación para la actualización profesional con respecto a satisfacción laboral y gestión?

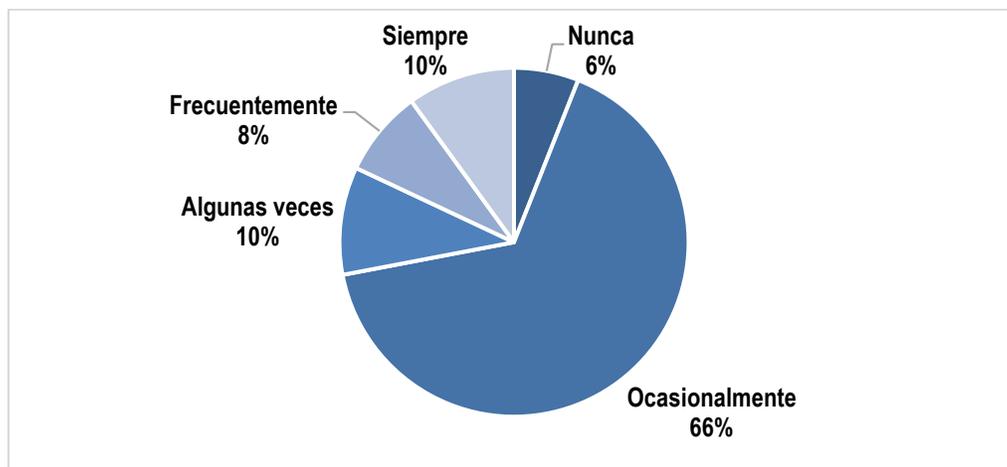


Figura 7. Capacitación para la actualización profesional.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Esta interrogante, refleja que el 84% de los servidores públicos mencionaron que las autoridades si se preocupan con relación a la capacitación y actualización profesional en satisfacción laboral y gestión administrativa, mientras que el 16% mencionaron que pocas veces se sienten motivados por las autoridades competentes sobre las actividades internas que se realizan. Ante esto, se puede acotar que todas las organizaciones tienen que buscar la excelencia profesional, para tener altos niveles de productividad en cada uno de sus procesos administrativos, de tal forma, que no exista ninguna problemática.

En lo que se refiere Ganchozo y Moreira (2021) el 71 % de los servidores públicos realizan capacitaciones y son administrados por el Estado, mientras que el otro 29%, enfatiza que este aprendizaje es insuficiente y debe realizarse en intervalos más cortos. Por lo tanto, el proceso de formación es muy importante. Ya que la satisfacción laboral y una buena gestión permitirán obtener integrantes más preparados en función de sus actividades profesionales.

Por otra parte, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 70 del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, hace referencia que "es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir" (Título V, Capítulo. V).

5.- ¿En la actual gestión del GAD Municipal del cantón Tosagua se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?

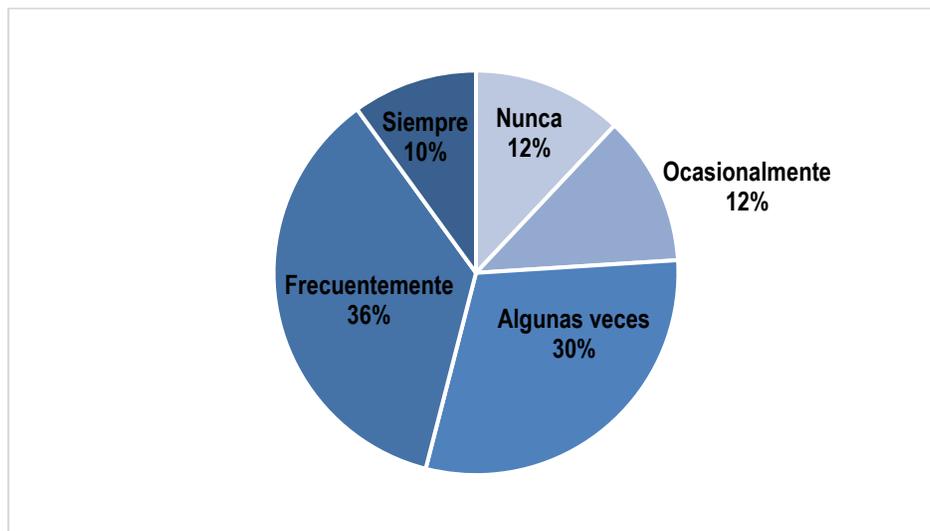


Figura 8. Implementación de planes, programas, políticas y estrategias.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Con relación a la pregunta cinco, se puede visualizar que el 58% (siempre, ocasionalmente y frecuentemente) de servidores públicos se refirieron que la actual gestión del GAD de Tosagua, es buena porque ayuda en los planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada, sin embargo, el 42% manifestaron que los proyectos internos dentro de la institución ayudan favorablemente en la productividad de las distintas áreas administrativas, pero que falta mucho por mejorar con respecto a estrategias.

Ante los resultados presentados en la figura ocho, Canossa (2022) indica que el desempeño de la organización a lo largo del tiempo ha sido evaluado con énfasis en los resultados rentables, pero el término evaluación debe denotar el comportamiento de las personas involucradas en el proceso, sus aprendizajes,

logros, errores, satisfacciones, entre otros, que conforman la organización. En consecuencia, lograr un mayor valor intrínseco en la forma de administración.

6.- ¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel del GAD Municipal del Cantón Tosagua?

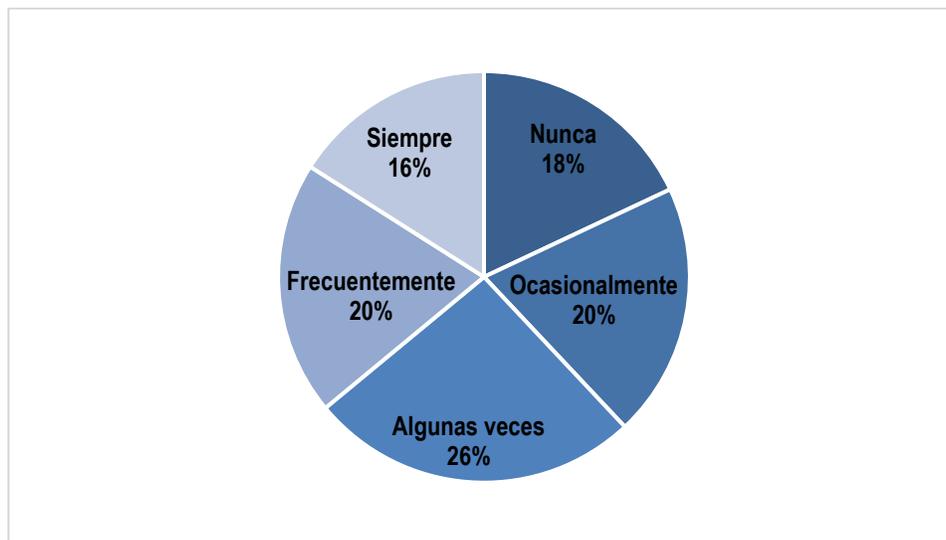


Figura 9. Designación de cargos y funciones.

Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Los encuestados califican la designación de los cargos y funciones a nivel del GAD, con un 56% dijeron que, si están bien definidos estos cargos, funciones y demás actividades institucionales, mientras que el 44% indicaron que nunca ha existido la denominación adecuada en las áreas de trabajo. Ante lo expuesto, Vargas y Flores (2019) indican que para que haya bienestar y desarrollo en todos los servidores públicos que ejercen un cargo, es importante la correcta distribución de los puestos de trabajo para que de esta manera los empleados logren cumplir sus actividades correspondientes de acuerdo a su perfil profesional.

7.- ¿Se percibe la satisfacción laboral con sus demás compañeros en su lugar de trabajo?

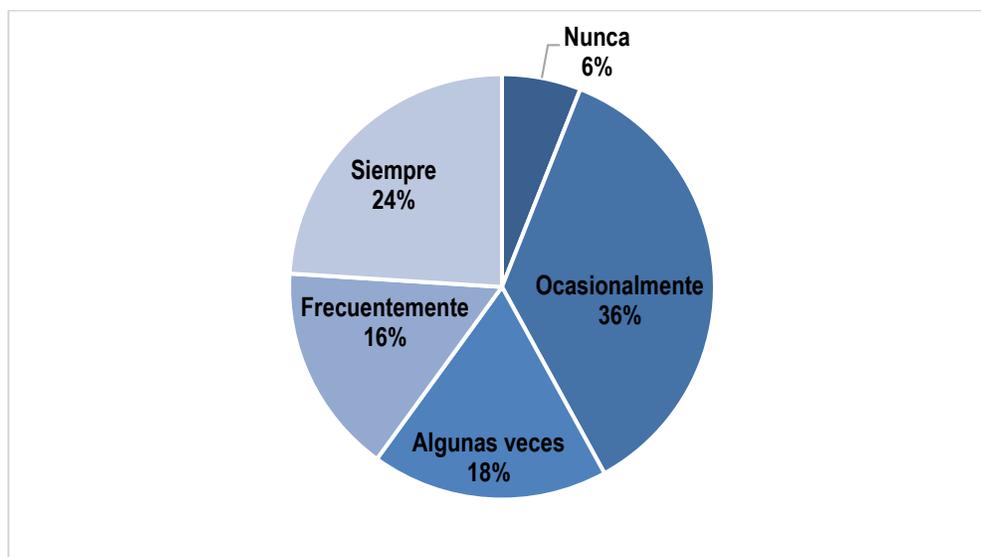


Figura 10. Satisfacción Laboral con sus demás compañeros.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

En la figura 10, el 76% mencionaron (siempre, frecuente y ocasionalmente) sí se percibe buena relación laboral con los demás compañeros del GAD, siendo esto una ventaja positiva para cumplir con lo planificado en un tiempo estipulado, a diferencia del 24% de profesionales dando su respuesta la opción de (algunas veces y nunca), ya que el compañerismo es la base para obtener resultados óptimos, de lo contrario afectaría en el ambiente laboral. Por esta razón, Rosales, *et al.* (2017) explican que las habilidades son evaluaciones positivas y negativas de los empleados en un dominio de trabajo, y la satisfacción laboral es cuando los empleados están satisfechos con su lugar de trabajo.

De modo similar, Sánchez y García (2017) dan a conocer que, al existir un clima laboral ameno entre compañeros de la misma entidad, se puede lograr de forma eficaz cada meta. Y que esta práctica transforma la percepción del trabajador, por

último, culmina en un componente emocional donde todos estos factores desembocan en la manera de actuar de las personas para obtener óptimos resultados en sus actividades diarias.

8.- ¿Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoría al momento de tomar decisiones?

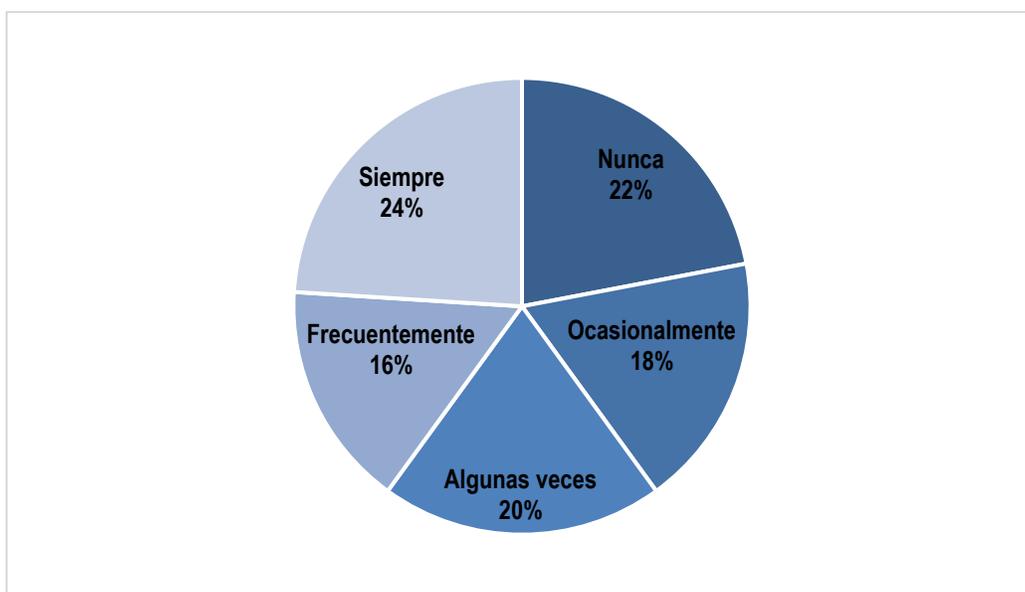


Figura 11. Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoría.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

De acuerdo a la figura 11, el 58% de servidores públicos manifestaron que los miembros de la institución siempre toman en cuenta las normas de auditoría al momento de tomar decisiones en favor del cantón Tosagua, no obstante, el 42% se encuentran inconformes y dijeron que (algunas veces -nunca), por eso, hay que trabajar arduamente para debilitar esta situación que entorpece las tareas de los profesionales.

En función de la pregunta ocho, Capa, *et al.* (2018) en su estudio mencionan que, todos los integrantes de una organización deben tener idea de lo que sucede internamente en el área administrativa como tal, asimismo, que es importante, aplicar correctamente todas las normas, leyes y reglamentos institucionales establecidos, de tal forma, tener una idea de cómo se desarrolla y cómo lograr su efectividad atemperada a las condiciones específicas de la institución.

9.- ¿La institución ha procurado buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores?

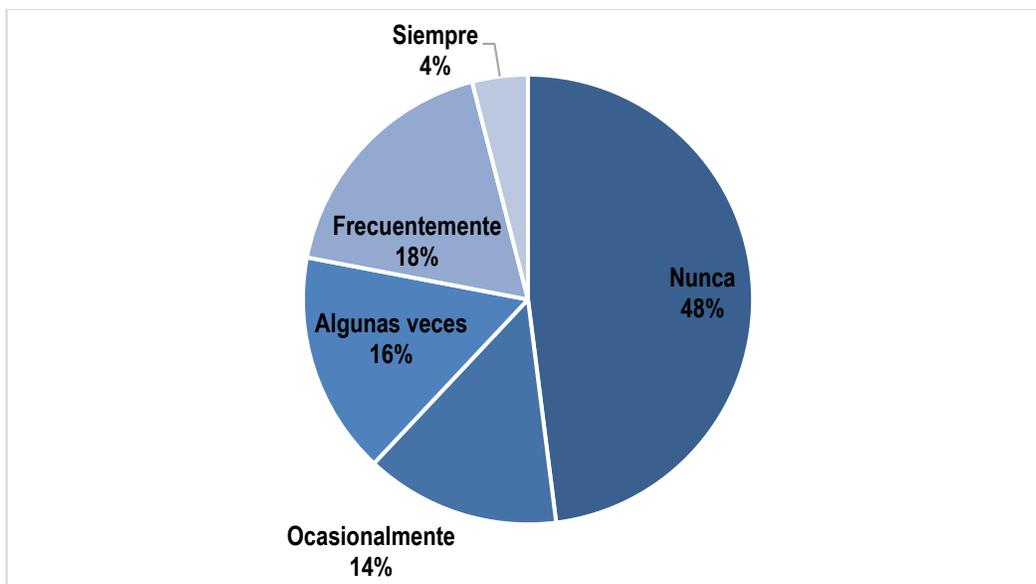


Figura 12. El GAD ha procurado buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores.
Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

Una vez encuestados a los servidores públicos el 36% califican a la institución de tal manera que, si procura buscar nuevas formas de bonificación a sus empleados, por tal motivo, es bueno que haya este tipo de incentivos en el GAD Municipal de

Tosagua. por otro lado, un 64% de personas expresaron que, en algunas ocasiones, situación que desanima a los profesionales en sus actividades.

En relación con los resultados obtenidos de la figura 12, se puede mencionar que, las organizaciones han optado en buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores con el objetivo de comprobar todas las funciones y actividades realizadas por las personas para determinar su idoneidad para un programa específico y para evaluar si se han alcanzado los objetivos establecidos. De esta forma, en caso de ser necesario, se sugiere realizar cambios y mejoras para lograr el objetivo de la gestión de Recursos Humanos. Es por ello, que con base a un buen trabajo por parte de los servidores públicos se les compensa por su buen desempeño laboral. (Sánchez y Calderón, 2012)

10.- ¿Se siente satisfecho con las responsabilidades o funciones que le han sido asignadas?

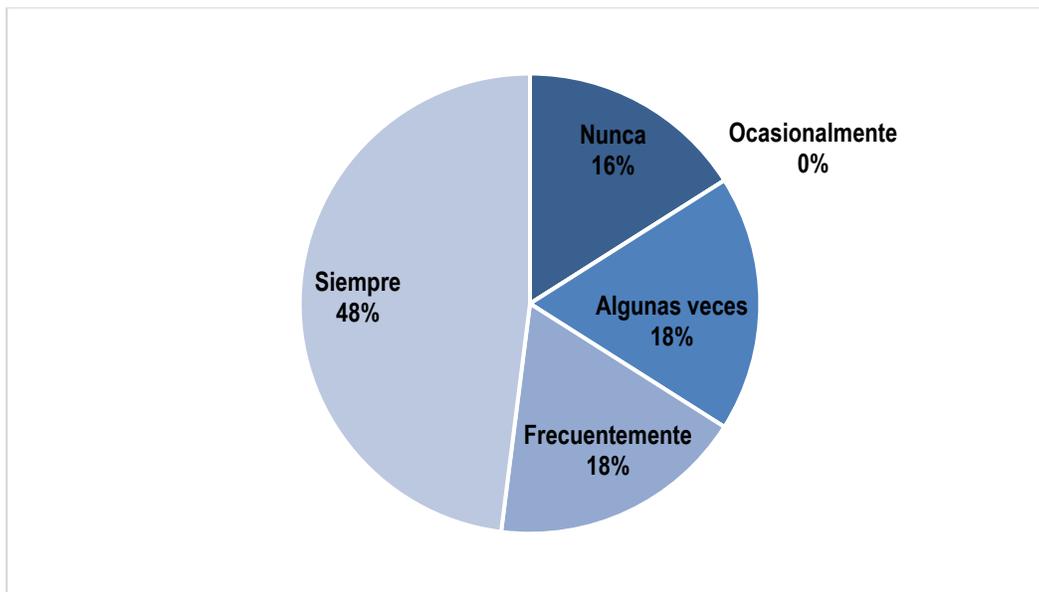


Figura 13 . Satisfacción Laboral.

Fuente. Datos proporcionados por los servidores públicos del GAD Tosagua.

En lo que respecta a la interrogante 10, el 66% (siempre y frecuentemente) de encuestados se mostraron que siempre están satisfechos con relación a sus tareas asignadas en el GAD, donde es ahí que los servidores públicos. Por último, el 34% restante que representa la opción (algunas veces y nunca) porque en ocasiones se encuentran desmotivados por el exceso de trabajo más aún con la pandemia que se atravesó, y que algunos días les toca realizar teletrabajo desde su hogar.

Vargas y Flores (2019) revelan que, actualmente en las instituciones públicas el ambiente laboral sí incide y puede afectar el comportamiento de los servidores públicos. Es por eso, que los jefes responsables de cada área de trabajo realizan integraciones laborales para que todo marche de forma positiva, de tal modo, se logre alcanzar todas las metas planificadas. A su vez, Monsalve y Montesdeoca (2021) mencionan que el 87% de profesionales se sienten satisfechos con sus labores correspondientes dentro de la institución, mientras que un 13% mencionaron que se encuentran desmotivados y estresados al momento de realizar sus labores pertinentes.

4.3. PROPONER UN PLAN MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

4.3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA

La fase final tuvo en cuenta los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados en el estudio, como entrevista y encuesta. Por lo tanto, se pudo recopilar información real y oportuna directamente en el lugar de los hechos. Además, se elaboró un plan de mejora incluyendo sus respectivos objetivos, estrategias,

actividades, responsables y recursos, seguido de la socialización del plan correspondiente con el director del GAD Municipal del cantón Tosagua.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejora es una herramienta de apoyo que sirve para optimizar las debilidades que existen en la institución, con el fin de disminuir las falencias encontradas en la investigación. Dentro del análisis de las funciones se comprobó; poca capacitación profesional, falta de organización y gestión sobre planes, programas, políticas y estrategias internas, debido a que algunos lo hacen desde casa mediante el Teletrabajo, mala designación de responsabilidades y tareas para los servidores públicos, por último, varios trabajadores no toman en cuenta las normas de auditoría para tomar decisiones que beneficien al GAD. Por otro lado, se puede enfatizar que un plan de mejora permite un cambio positivo en la toma de decisiones en beneficio de todos los involucrados de la entidad.

OBJETIVO

Plantear estrategias para mejorar el ambiente laboral en sus funciones correspondiente en los profesionales del GAD Municipal del cantón Tosagua.

RESPONSABLES

Dirección de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Tosagua.

PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Poca capacitación profesional.	-Realizar capacitaciones constantes para todos los servidores públicos sobre temas actualizados acordes a su perfil profesional y laboral.	-Capacitaciones. -Reuniones de trabajo con los demás colaboradores. -Talleres sobre innovación y tecnología. - Integraciones internas en el GAD.	-Formación continua a todos los servidores públicos sobre el cargo laboral que desempeñan en el GAD. - Realizar talleres administrativos con todos los involucrados de la institución.	-Alcalde del GAD. -Talento Humano. -Departamento de Planificación.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
Falta de organización y gestión entre el personal sobre planes, programas, políticas y estrategias internas.	- Mejorar la integración y gestión administrativa de todos los servidores públicos para cumplir con responsabilidad las actividades internas del GAD de Tosagua.	-Reuniones internas entre autoridades competentes y trabajadores sobre los proyectos que se ejecutarán en beneficio del GAD.	-Implementar un programa para mejorar la organización de todo el personal administrativo del GAD. -Charlas y talleres motivacionales que permitan mayor familiarización laboral entre todos.	- -Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano. -Departamento de Planificación.	- Económico -Humanom -Material -Tecnológico
Mala designación de responsabilidades y tareas para los servidores públicos.	-Conseguir la excelencia profesional en los servidores públicos con relación a sus funciones asignadas dentro del GAD.	-Que se programen más reuniones de trabajo para asignar responsabilidades a los servidores públicos.	-Capacitaciones al personal administrativo. -Reuniones de trabajos con todos los empleados de la institución para familiarizarse con las tareas asignadas que ellos realizan en las distintas áreas administrativas.	-Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Desinterés en varios trabajadores no toman en cuenta las Normas de Auditoría para tomar decisiones	Efectuar capacitaciones y mostrar mediante herramientas tecnológicas a los servidores públicos sobre las Normas de Auditoría, las mismas	- Realizar un análisis pertinente y oportuno sobre la normativa referente a la auditoría misma que da un aporte significativo al GAD del cantón Tosagua.	-Que las autoridades competentes realicen una socialización con relación a las Normas de Auditoría que existen actualmente. -Los servidores públicos interactúen y participen de las reuniones de trabajo, para que despejen todas sus dudas e inquietudes con respecto a las Normas de Auditoría.	Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

que beneficien en el GAD.	que beneficiarán al GAD.				
---------------------------	--------------------------	--	--	--	--

Figura 14. Plan de Mejora

4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Una vez finalizado el plan de mejora para el GAD Municipal del cantón Tosagua, se procedió a socializar y entregar el documento al director de Talento Humano del GAD, quien se mostró interesado y aceptó la propuesta presentada de la investigación. Asimismo, el funcionario manifestó, que todas estas estrategias pueden ser ejecutadas con una buena planificación en conjunto con las autoridades competentes para que a largo plazo se puedan desarrollar. Finalmente, mencionó que gracias al plan de mejora se podrá trabajar con éxito para beneficio de todos los servidores públicos que dan lo mejor de sí dentro de la institución.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En el GAD Tosagua mediante los instrumentos aplicados se detectó que existe predisposición en los servidores públicos al momento de realizar sus actividades institucionales, situación que se ve reflejada al atender las inquietudes de la ciudadanía; sin embargo, su satisfacción laboral está afectada porque no todos realizan sus funciones eficazmente, algunos realizan teletrabajo y no cumplen el 100% en sus tareas profesionales. En entrevista efectuada al Director de Talento Humano se conoció que el proceso de entrenamiento, capacitación e información del personal, no se está llevando normalmente por factores internos y externos que se presentan, el municipio labora de acuerdo a un organigrama mismo que direcciona en función de los planes programados.
- Conocidas las debilidades encontradas en la investigación se obtuvo que; las autoridades de la institución se preocupan sobre la capacitación para la actualización profesional con un 66%, se percibe la satisfacción laboral con los demás compañeros con el 36 %, además, en el GAD de Tosagua se implementan planes, políticas y estrategias de manera coordinada con el 36%, por otro lado, con relación a la designación de los cargos y funciones de los servidores públicos dio como consecuencia un 26%, lo que ha debilitado en su accionar laboral, para finalizar, los jefes directos toman en cuenta las normas de auditoría al momento de tomar decisiones con el 24%, por lo tanto, estas falencias hacen que no contribuyan de manera efectiva.
- El diseño del plan de mejora ayudará a corregir las falencias detectadas en el GAD del Cantón Tosagua, será una guía para que las autoridades y servidores públicos logren realizar sus proyectos y programas institucionales de manera eficiente, de tal modo, puedan efectuar una buena gestión administrativa que

beneficie no solo a la parte interna de la institución sino a toda la ciudadanía en general.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es significativo que el GAD Municipal del Cantón Tosagua evalúe periódicamente a los servidores públicos sobre temas de satisfacción laboral todo esto con el propósito de mejorar en los distintos aspectos institucionales que existen dentro de la misma ya que el mundo laboral es cambiante y hay que innovar para ofrecer servicios públicos de calidad y calidez a la ciudadanía.
- Hacer un examen continuo para revelar a tiempo los elementos que afectan la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Tosagua, para optimizar la problemática que aún existe, por ello, al implementar herramientas de apoyo en la institución ayudará en las funciones correspondientes de todos sus integrantes.
- Que sea tomado en consideración el plan de mejora por las autoridades pertinentes para optimizar la gestión administrativa del GAD Municipal del Cantón Tosagua, y que estas propuestas sirvan en función de la satisfacción laboral de los servidores públicos, porque al efectuar un excelente trabajo se verá reflejado en los resultados diario, obteniendo credibilidad como institución pública.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, M; García; L. (2021). Propuesta de Mejora al Proceso Orientación y Desarrollo Estudiantil de la ESPAM "MFL". (Trabajo de Titulación). <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1469/TTAP40D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Decreto legislativo. Montecristi, Manabí, Ecuador
- Biasi, N. (2018). Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. Recuperado de: <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa>
- Boscán de Pacheco, G; Fernández, J; Guédez, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas Compendium, vol. 20, núm. 39, 2017 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88053976004/88053976004.pdf>
- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4752/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000222.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calvo, J; Pelegrín, A; & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios públicos. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es.
- Campos, M. (2017). Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica. Recuperado de: [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)
- Canossa Montes de O. (2022). Gestión de proyectos como estrategia para la evaluación de desempeño del talento humano en las empresas de Ciencias Administrativas, núm. 19, 2022 Universidad Nacional de La Plata, Argentina- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511667706007>
- Capa, L; Benítez, R. y Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2),

285-288. Epub 02 de febrero de 2018.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&tlng=es.

Cárdenas. J. (2017). La representación social de instituciones públicas de índole política en la ciudadanía del estado de Colima.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000100055

Chiquito Chilan, R. R (2019) Plan de mejora para incrementar la asistencia de los empleados en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. [Tesis de Pregrado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología].
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1291/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SOLANO%20VILLON.pdf>

Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD). (2015). Gobiernos Autónomos Descentralizados. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/Codigo-Organico-de-Organizacion-Territorial-Autonomia-y-Descentralizacion.pdf>

GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Municipal del cantón Tosagua. (2019). Misión y Visión. <https://tosagua.gob.ec/>

Gálvez, P; Grimaldi, M; Sánchez, A; Fernández, J; García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness.

<https://www.redalyc.org/pdf/2351/235152047019.pdf>

Ganchozo, J, y Moreira, M. (2021). Comunicación Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la EMMAP-EP de los Cantones Tosagua y Junín. (Trabajo de Titulación).
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1461/1/TTAP32D.pdf>

Gimeno, S. (2018). ¿Qué es una escala de Likert?. Recuperado de:
<https://www.torresburriel.com/weblog/2018/06/12/escala-de-likert/>

Gómez, T; Ríos B, & Aali, A. (2018). Salario eficiente y crecimiento económico para el caso de América Latina. Ensayos. Revista de economía, 37(26), 213-235. <https://doi.org/10.29105/ensayos37.2-4>

- Guevara, N. (2018). Investigación Descriptiva. Recuperado de: https://www.academia.edu/37459805/Investigaci%C3%B3n_Descriptiva
- Hernández, H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(13), 17-33. Epub 22 de noviembre de 2021. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000100017&script=sci_arttext
- Huapaya. R. (2015). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *Revista Pontificia Universidad Católica del Perú*. 3(7), 5-9. *Revista ius et veritas*, N° 50, Julio 2015 / issN 1995-2929.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (LOSEP). (2018). Servidoras y servidores públicos. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>
- López, F. (10 de abril de 2019). El Servidor Público. *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/el-servidor-p%C3%BAblico>
- López, S; Villacís, G. (2018). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>
- Mariño, S. (2016). Los métodos de inferencias en la construcción de un sistema cognitivo artificial determinístico. *Scientia Et Technica*, vol. 21, núm. 2, junio, 2016, pp. 145-149. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84950866006.pdf>
- Meneses. J. (2016). Definición de cuestionario. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Monsalve, J, y Montesdeoca, H. (2021). Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos para la Mejora del Desempeño En La Corporación Nacional De Electricidad, Calceta – 2019. (Trabajo de Titulación). <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1535/1/TTAP66D.pdf>
- Morán. C; Ayvar. F. (2021). Eficiencia municipal y servicios públicos. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962020000200277

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Pérez, L; Rodríguez, R; Fonet, E; Espinosa, Y. (2021). La gestión de la Responsabilidad social empresarial en una entidad cubana Ciencias Holguín, vol. 27, núm. 3, 2021 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181568184007>
- Proaño, D; Soler, V. & Pérez, E. (2017). Metodología Para Elaborar un Plan de Mejora Continua. 3C Empresa (Edición Especial), 52. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Pulido. M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica Opción, vol. 31, núm. 1, 2015, pp. 1137-1156 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quintero, R; Laborí, R; Bermúdez, L; González, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Rev Inf Científica*, 96(6), 1153-1163. <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Quiroz, M; Párraga, T. (2021). Diagnóstico de la Cultura Organizacional de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Flavio Alfaro. (Trabajo de Titulación). <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1470/TTAP41D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A. Ramírez, R, Calderón, E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rivera, G. (2016). *La administración del Siglo XXI*. Recuperado de [file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898%20(1).pdf).
- Rodríguez. M; Palomino. G; Aguilar. C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215. julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/108/94>

- Rodríguez, A., Pérez, A., & Alipio, O. (2017). Métodos Científicos de Indagación y de Construcción del Conocimiento Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo,%20Beatriz.pdf>
- Rojas, M; Jaimes, L; Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacio. <http://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. *Electrónica Educare*. 21. 3. p 6. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?s_cript=sci_arttext&pid=S1409-42582017000300252
- Salessi, S y Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Revista Alternativas en Psicología*, 23(34), 1-16. <http://www.alternativas.me/attachments/article/116/8%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20Gen%C3%A9rica.pdf>
- Salessi, S y Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275010.pdf>
- Salessi, S. (2016). Satisfacción laboral: un estudio de sus potenciales predictores en una muestra de trabajadores santafesinos. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51840/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Sánchez, H. y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría *Pensamiento & Gestión*, núm. 32, enero-junio, 2012, pp. 54-82 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004>
- Sánchez, A; Revilla, D; Alayza, M; Sime, L; Trelles, L; Tafur, R. (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. https://www.researchgate.net/profile/Diana-Revilla-2/publication/343426365_LIBRO_LOS_METODOS_DE_INVESTIGACION_

-_MAESTRIA_2020/links/5f29733da6fdcccc43a8e56a/LIBRO-LOS-METODOS-DE-INVESTIGACION-MAESTRIA-2020.pdf#page=51

Sánchez, F (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Doi. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez. M. y García. E, (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una Exploración Cualitativa para su Estudio. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Troncoso, P, Amaya, C, Placencia, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. Epub 08 de enero de 2020. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149

Vélez, P. (2017). Plan de negocios para determinar la viabilidad de crear una empresa bróker especializada en la comercialización de café en grano variedad arábica en Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7635/1/UDLA-EC-TMAEM2017-01.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

1. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

FORMATO DE ENCUESTA

LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA CON ABSOLUTA RESERVA Y SÓLO PARA FINES INVESTIGATIVOS, POR TAL MOTIVO LA PRESENTE ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL, POR LO QUE SE SOLICITA LEER DETENIDAMENTE LAS PREGUNTAS Y RESPONDA CON LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE LA ENCUESTA. MARQUE CON UNA X EN EL CUADRO RESPECTIVO.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

PREGUNTAS	Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuente - mente	Siempre
1.- ¿Conoce usted sobre la misión y visión del GAD Municipal del Cantón Tosagua?					
2.- ¿Conoce cuáles son los objetivos institucionales del GAD Municipal del Cantón Tosagua?					
3.- ¿Considera usted que su retribución económica está acorde a sus servicios prestados?					
4.- ¿Las autoridades de la Institución se preocupan por su capacitación para la actualización profesional respecto a satisfacción laboral y gestión administrativa?					
5.- ¿En la actual gestión del GAD Municipal del Cantón Tosagua se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?					
6.- ¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel del GAD Municipal del Cantón Tosagua?					
7.- ¿Percibe la satisfacción laboral con sus compañeros en su lugar de trabajo?					

8.- ¿Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoría al momento de tomar decisiones?					
9.- ¿La institución ha procurado buscar nuevas formas de bonificación a sus trabajadores?					
10.- ¿Se siente satisfecho con las responsabilidades o funciones que le han sido asignadas?					

2. APLICACIÓN DE ENTREVISTA

FORMATO DE ENTREVISTA
<p>EL PRESENTE CUESTIONARIO ESTÁ DIRIGIDO AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA, LA CUAL TIENE COMO OBJETIVO DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCION LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL, SIENDO LA MISMA ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL.</p>

1. **¿Qué procesos se manejan actualmente en la gestión administrativa del GAD Municipal del Cantón Tosagua?**
2. **¿Actualmente los empleados del GAD Municipal del Cantón Tosagua han recibido capacitaciones de gestión administrativa?**
3. **¿Qué motivaciones reciben los empleados del GAD Municipal del Cantón Tosagua?**

4. **¿Cómo califica la gestión administrativa que se está llevando a cabo actualmente debido a la pandemia en el GAD Municipal del Cantón Tosagua?**

5. **¿El GAD Municipal del Cantón Tosagua fomenta la inclusión y protege a sus empleados de cualquier situación que ponga en riesgo su bienestar?**

6. **¿El personal cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar el trabajo asignado?**

7. **¿En el GAD Municipal del Cantón Tosagua se promueven los procesos de control que contribuyen en la mejora de la gestión administrativa?**

8. **¿Cómo se logra una comunicación efectiva entre los grupos de trabajo del GAD Municipal del Cantón Tosagua?**

9. **¿Cuál es el proceso de entrenamiento, capacitación y formación del personal del GAD Municipal del Cantón Tosagua?**
10. **¿Usted lleva un proceso administrativo de forma directa con los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Tosagua?**
11. **¿Las autoridades del GAD Municipal del Cantón Tosagua involucran a todo el personal para socializar temas referentes a la satisfacción laboral y gestión administrativa?**

2. FOTOGRAFÍAS



Figura 15 . Entrevista al director de Talento Humano.



Figura 16. Entrevista dirigida al director de Talento Humano.

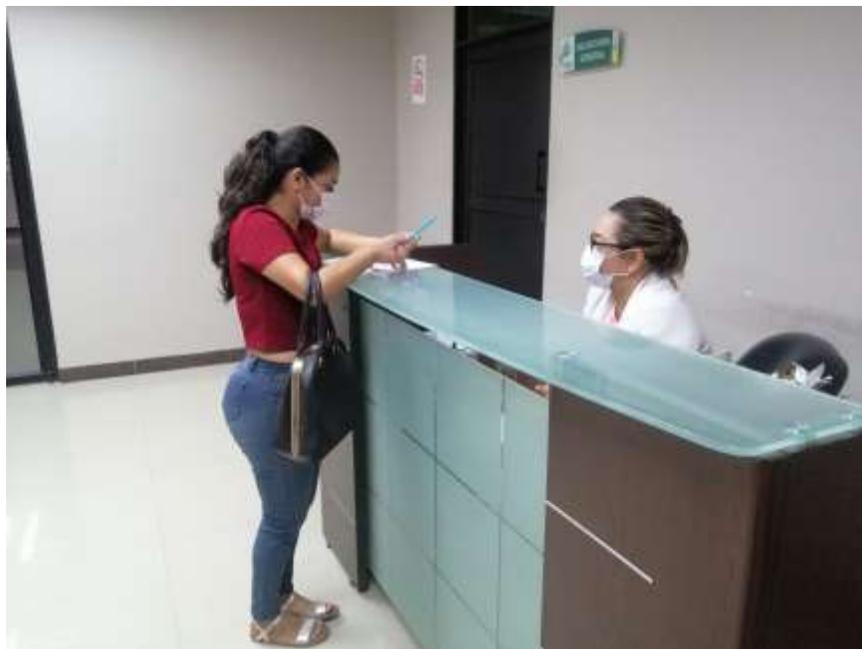


Figura 17. Encuesta a los servidores públicos del GAD de Tosagua.



Figura 18. Encuesta a los servidores públicos del GAD de Tosagua.