



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ1**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

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

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN TOSAGUA PERÍODO 2020 - 2021**

**AUTORA:**

**ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**

**TUTORA:**

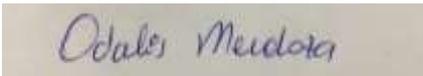
**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG**

**CALCETA, NOVIEMBRE DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

ODALIS CECILIA MENDOZA VERA, con cédula de ciudadanía 1312490491 declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2020 - 2021**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



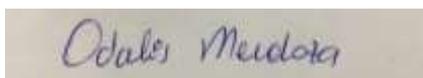
---

**ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**

**CC: 1312490491**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ODALIS CECILIA MENDOZA VERA, con cédula de ciudadanía 1312490491, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2020 - 2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**

**CC: 1312490491**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ANAMEY MENDOZA MERA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2020 – 2021**, que ha sido desarrollado por, ODALIS CECILIA MENDOZA VERA, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ANAMEY  
MENDOZA  
MERA

Firmado digitalmente  
por ANAMEY MENDOZA  
MERA  
Fecha: 2022.10.05  
07:14:06 -05'00'

---

**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MGs.  
CC. 1308694965  
TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2020 - 2021, que ha sido desarrollado por, ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL MG.**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL, MG.**  
**CC: 1311004913**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**AB. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTES**  
**CC: 130625350-9**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA**  
**CC: 131005996-7**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente con su educación de calidad.

Al Ser Supremo Dios, por la salud y vida que me brinda cada día.

Al GAD Municipal del cantón Tosagua por brindarme la facilidad para el proceso investigativo.

A la Licenciada. Anamey Mendoza Mera, por su paciencia, ideas y conocimientos para que mi trabajo de titulación sea un éxito.

A mis compañeros de clases ya que juntos nos apoyamos en este proceso con lazos de fraternidad.

A mi familia por el apoyo incondicional fue mi mayor inspiración.

**ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios, por ser mi guía en todo momento, a mis hijos, esposo, hermanos, y padres, que son mis pilares fundamentales para poder desarrollarme como profesional. Asimismo, a mis compañeras de clases por brindarme su amistad y compañerismos en este trayecto universitario. ¡Muchas gracias!

**ODALIS CECILIA MENDOZA VERA**

## CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVE	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS	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	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. SATISFACCIÓN LABORAL	6
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	7
2.1.2. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN ECUADOR	7
2.2. SERVICIO PÚBLICO	8
2.3. SERVIDOR PÚBLICO	9

2.3.1. DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	10
2.4. EFICIENCIA	11
2.5. INSTITUCIONES PÚBLICAS	12
2.6. PLAN DE MEJORA	13
2.6.1. PASOS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA	13
2.7. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	14
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	15
3.1. UBICACIÓN	15
3.2. DURACIÓN	15
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	16
3.3.1. INDEPENDIENTE: Evaluación de la satisfacción laboral.	16
3.3.2. DEPENDIENTE: Plan de mejora.	16
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	16
3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	16
3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	17
3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	17
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	17
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO	17
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO	18
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	18
3.6.2. ENTREVISTA	19
3.6.3. OBSERVACIÓN	20
3.7. POBLACIÓN	20
3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23

4.1. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.	23
4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	23
4.2. DISCRIMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA	32
4.2.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	32
4.2.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LA ENTREVISTA SOBRE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA EN EL PERÍODO 2020 – 2021.	34
4.3. ESTABLECER UN PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.	36
INTRODUCCIÓN	36
4.3.1. OBJETIVO	36
4.3.2. META	37
4.3.3. RESPONSABLE	37
4.3.2. ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA	40
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. CONCLUSIONES	41
5.2. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	50
ANEXO 1: MODELO DE ENTREVISTA	51
ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA	52
ANEXO 3: EVIDENCIA DE ENTREVISTA	55
ANEXO 4: EVIDENCIA DE ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS	56

ANEXO 5: ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	58
---	----

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Ambiente de Trabajo	23
<b>Tabla 2</b> Relación laboral de trabajo	24
<b>Tabla 3</b> Unidad de Talento Humano	25
<b>Tabla 4</b> Comunicación interna entre usted y su jefe inmediato	26
<b>Tabla 5</b> Satisfacción laboral	27
<b>Tabla 6</b> Jefe inmediato lo motiva	28
<b>Tabla 7</b> Jefe inmediato utiliza estrategias de mejoras	28
<b>Tabla 8</b> Capacitaciones	29
<b>Tabla 9</b> Desempeño laboral	30
<b>Tabla 10</b> Estrategias para mejorar el desempeño profesional	31

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Misión y Visión del GAD Tosagua	14
<b>Figura 2</b> Ubicación del GAD Municipal del cantón Tosagua	15
<b>Figura 3</b> Plan de Mejora	38
<b>Figura 4.</b> Entrevista al Director de Talento Humano.	54
<b>Figura 5</b> Aplicación de entrevista	55
<b>Figura 6</b> Realización de entrevista a servidores públicos	56

## **RESUMEN**

Actualmente, las instituciones públicas son importantes a nivel global porque ofrecen servicios de primera necesidad a la ciudadanía, sin embargo, presentan deficiencias para el cumplimiento de sus proyectos planteados. Bajo este contexto, el objetivo principal de la investigación fue evaluar la satisfacción laboral de los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua en el período 2020 – 2021, para el fortalecimiento del desempeño laboral. La metodología empleada fue analítica-deductiva, misma que tuvo relación con la revisión documental, así mismo a través de los instrumentos investigativos aplicados como; entrevista, encuesta, observación, se determinaron y seleccionaron los factores que inciden en la satisfacción y desempeño laboral. Los resultados más relevantes muestran la falta de evaluación sobre satisfacción laboral, escasa motivación por parte del jefe, poca capacitación profesional, mala comunicación entre compañeros. Se concluye en la necesidad de implementar un plan de mejora enfocado en herramientas de gestión administrativa, actualización profesional, charlas motivacionales para el equipo de trabajo, todo esto con el propósito de mitigar estos problemas que afectan directamente al talento humano de la institución.

## **PALABRAS CLAVE**

Evaluación, institución pública, plan de mejora, eficiencia.

## **ABSTRACT**

Currently, public institutions are important at a global level because they offer essential services to citizens, however, they present deficiencies for the fulfillment of their proposed projects. In this context, the main objective of the research was to evaluate the job satisfaction of public servants in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Tosagua in the period 2020 - 2021, for the strengthening of job performance. The methodology used was analytical-deductive, which was related to the documentary review, as well as through the investigative instruments applied such as; interview, survey, observation, the factors that affect job satisfaction and performance were determined and selected. The most relevant results show the lack of evaluation of job satisfaction, poor motivation on the part of the boss, little professional training, poor communication between colleagues. It is concluded that there is a need to implement an improvement plan focused on administrative management tools, professional updating, motivational talks for the work team, all with the purpose of mitigating these problems that directly affect the human talent of the institution

## **KEY WORDS**

Evaluation, public institution, improvement plan, efficiency.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El trabajo es una actividad económica que representa un espacio de desarrollo y desenvolvimiento del trabajador, el cual le permite aplicar sus habilidades, obtener un ingreso remunerador y realizar aportaciones en beneficio de la sociedad. En el contexto actual, contar con un empleo digno es importante, pero en la vida laboral los trabajadores buscan ser felices en su espacio ameno, disfrutarlo, sentirse integrados y estar conforme con las actividades que realizan; es decir, buscan estar satisfechos. Sánchez y García (2017) definen la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes desarrolladas por una persona en su lugar de trabajo, estas acciones pueden ir referidas en general o en ciertas facetas específicas del mismo” (p. 162).

Para Forbes (2018) constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. De acuerdo con un informe publicado por Gallup, la organización con sede en Washington, DC, en el mundo existe el doble de trabajadores “activamente desconectados” que trabajadores “comprometidos” que aman a sus puestos de trabajo lo que se traduce en una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo.

Bajo el mismo enfoque, la satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito profesional, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes profesionales. En el contexto ecuatoriano, las estadísticas revelan que el 63,4 % de los trabajadores

reportan estar contentos en 2007 mientras que para el año 2015 esta cifra baja en 10 puntos” (Grijalva, Palacios y Patiño, 2017, p. 9). Por ende, resulta necesario entender qué factores inciden en mayor medida en la satisfacción laboral en el tiempo, puesto que su importancia radica principalmente en la capacidad de impulsar la productividad laboral y promover el desarrollo personal de los trabajadores.

De acuerdo con Pujol y Dabos (2018) cuando un empleado no se siente satisfecho comienzan a aparecer síntomas que dan una pista de lo que está sucediendo, caracterizándose por presentar ausentismo, apatía, fatiga, falta de atención al detalle, poca motivación, problemas de autoestima, y relaciones personales, originadas por cualquier de los indicios anteriormente enunciados (p. 5). Dicha situación, puede ser originada por malas recompensas salariales, condiciones de trabajo inadecuadas, peligrosas o incómodas, clima laboral tenso, mala relación con los compañeros, escasas posibilidades de promoción, falta de liderazgo, entre otros (Sánchez y García, 2017, p. 170).

Asimismo, Sánchez y García (2017) mencionan que las instituciones públicas deben trabajar en la satisfacción laboral de sus colaboradores, ya que son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su institución, productividad, nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción. Por esta razón, los directivos tienen que conocer las características generales y específicas de sus empleados y las causas que influyen en ellos, de esta forma, se podrá formular políticas, estrategias y acciones que les permita actuar en función del mejoramiento estable de la organización.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua (GADM) mediante entrevista no estructurada se pudo conocer que actualmente no se cuenta

con referencias sobre la satisfacción laboral de sus servidores públicos que les permita determinar el grado de interés laboral y por ende optimizar el desempeño corporativo. A raíz de aquello surge la imperante necesidad de evaluar la satisfacción profesional, caso contrario los colaboradores se mostrarán con actitud negativa afectando el logro de los objetivos personales e institucionales.

En virtud de lo expuesto la autora plantea la siguiente interrogante:

¿Qué permite la evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es conveniente realizarla, ya que permitirá conocer la realidad de la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua en el período 2020 – 2021, para obtener información veraz sobre la situación actual la cual permitirá al investigador a elaborar estrategias o propuestas de mejoras que ayuden a las autoridades de la institución a tomar acciones correctivas en las falencias que se encuentren en el estudio.

En el ámbito social esta investigación es justificada, ya que al estudiar la satisfacción laboral de los servidores públicos de Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua, se resalta la relevancia social que estos poseen, al ser un factor indispensable al momento de brindar un servicio para que sea eficiente y eficaz, debido a que la ciudadanía podrá palpar de manera directa el fortalecimiento de los procesos al adquirir un servicio. Es así, que un empleado

satisfecho con su labor y cómodo en su ambiente laboral ofrecerá una mejor atención a los usuarios.

De acuerdo con Zaldúa (2018) argumenta que al poder definir los niveles de satisfacción laboral y comprender la importancia que tienen dentro de una organización cuya acción influyen en la calidad del servicio prestado, conforman un factor importante que, dentro de la gestión del desarrollo de las instituciones, cultura de calidad, relaciones interpersonales, que tiene como finalidad convergen en el éxito empresarial y la obtención de resultados en calidad total.

Se justifica teóricamente, ya que ofrece información relevante sobre la satisfacción laboral en el sector público y cómo el clima laboral influye en los trabajadores, por ello, se brindará una visión integral de la importancia de que los servidores públicos se sientan bien en su lugar de trabajo. Según Salazar (2018) existe una diversidad de criterios y modelos teóricos que explican las actitudes que conducen a la satisfacción laboral; sin embargo, es importante recalcar que todo esto representa una interacción entre los empleados y su ambiente laboral diario.

Desde el marco legal, la investigación es respaldada y justificada por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010), en el Capítulo II Del Derecho de Organización para la Defensa de los Derechos y para la Mejora en la Prestación de los Servicios Públicos en el artículo 62 relacionado con el diálogo social, establece que a través de este el comité de las y los servidores públicos y la máxima autoridad de la respectiva institución pública o la persona que esta designe en su representación, podrán tratar temas relacionados con las condiciones tendientes a mejorar el clima laboral y el entorno de trabajo, para poder así crear una total satisfacción laboral en los funcionarios de las entidades públicas.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción laboral de los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua en el período 2020 – 2021, para el fortalecimiento del desempeño laboral.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua.
- Discriminar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua.
- Establecer un plan de mejora para la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua, permite diseñar un plan de mejora para fortalecer el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. SATISFACCIÓN LABORAL**

Según Vergara (2018) la satisfacción laboral es un factor crucial de una persona que determinará la calidad de su desempeño, enfocadas en lo emocional, actitudinal, cognitivo o de percepciones del trabajo; sin embargo, no existe una definición unánime al respecto, donde la motivación se da cuando sus necesidades de reconocimiento y autorrealización han sido satisfechas, derivando en una actitud positiva por parte del individuo. Para Ayala y Lescano (2019) “es un estado emocional, actitudinal, o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo” (p. 1). Por su parte, Charaja y Mamani (2016) enfatizan que es la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades en sus actividades personales.

Desde otro aspecto, Benalcázar (2016) señala que la satisfacción es considerada como actitud global o ser tomada como segmento que compone el trabajo, no obstante, existen excepciones que no permiten tener una perspectiva adecuada de otros individuos que pueden incidir en ciertas actitudes que lo predisponen a comportarse de una determinada manera estos pueden ser: El sueldo, el jefe, las tareas, compañeros o el equipo de trabajo, por último, las condiciones laborales inmediatas. La satisfacción laboral es un conjunto de emociones que tienen los servidores públicos de acuerdo a su ambiente de trabajo y beneficios que la institución les brinda, por lo tanto, existen diversos factores que la determinan, todos deben ser analizados y estudiados para poder tomar decisiones idóneas en pro de todos.

### **2.1.1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Macías *et al.* (2020) argumentan que se promueve la importancia de la satisfacción laboral y la buena gestión del talento humano para el desarrollo de todas las organizaciones. Tomando en cuenta dimensiones como: el compromiso que el colaborador tenga con la institución, la motivación y el reconocimiento, que se espera de él y conocer las expectativas de formación. De acuerdo con Sauhing y Bastidas (2020) el talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de una organización, por ende, la satisfacción laboral que posean los empleados en las entidades públicas y privadas van a determinar el éxito o el fracaso, puesto que muchos estudios realizados por expertos se comprueban que empleados satisfechos rinden de mejor manera reflejado en los resultados diarios.

### **2.1.2. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN ECUADOR**

Vaca (2017) menciona que los factores motivacionales que influyen en los servidores públicos en el Ecuador, son aspectos de importancia crucial en el proceso del servicio administrativo público para que los trabajadores estén totalmente satisfechos en su labor. Ante esto, la gestión de la voluntad de las personas constituye un tema de preocupación en las entidades la cual conllevan a constructos como la motivación personal y colectiva. Zamora (2016) indica que, en una organización es preciso adaptarse a los cambios para así poder satisfacer de forma general las necesidades de sus trabajadores, además de cubrir con eficiencia la demanda de la ciudadanía.

De esta manera, Rosales (2020) argumenta que, en cualquier institución pública, el factor indispensable es el capital humano, por ende, su lugar es determinante, sea cual sea su nivel en la entidad, pues de este capital dependerá el adecuado desarrollo, pues de esto dependerá el éxito o fracaso. En Ecuador constantemente

las entidades públicas buscan mejorar su servicio y con el transcurso del tiempo van dándole más importancia a su talento humano, por ese motivo dentro de las leyes que rigen al servicio público en el país también se establecen diversos reglamentos que estipulan artículos referentes a los servidores públicos y la satisfacción profesional tal como menciona la LOSEP.

## **2.2. SERVICIO PÚBLICO**

Autor como Atehortua (2016) expresa que un servicio público, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, esto incluye actividades de muy variado orden como son: Salud, educación, el suministro de agua, la energía, transporte, entre otras. Según La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015) define que son actividades ejecutadas por los órganos del Estado que persiguen el bien común o bienestar de la sociedad.

Con referencia a la Constitución de la República del Ecuador (2008) el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (..) El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. Por otro lado, Cosíos (2016) considera que es importante recalcar que el servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, por medio de la administración pública.

Por ello, estos servicios tienen como objetivos imprescindibles la eficiencia, la calidad y la responsabilidad en la prestación de servicios a los usuarios, para su desarrollo y estabilidad de una gestión para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En conclusión, abarcan actividades de carácter esencial que el Estado garantiza a los ciudadanos para brindar un mejor nivel de vida y ayudar a la igualdad entre las personas.

### **2.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO**

El servicio público es importante en los actuales porque permite satisfacer muchas necesidades a la ciudadanía en general, razones por las cuales Ibarra (2016) da a conocer tres características importantes estas son: la necesidad que es la decisión por parte del Estado de declarar servicio público a determinada actividad que se traduce en una exigencia de tipo colectivo por la compleja organización del individuo en sociedad, su esencia que no se debe prestar a lucro; asimismo se encuentra la entidad la cual se prestará a través de un organismo ya sea centralizado, descentralizado o concesionado, todo momento estará sujeto a leyes que cuiden la correcta satisfacción del servicio, de tal modo, no se desvíe la filosofía en el interés colectivo; por último, se habla de la sociabilidad, que es la idea de no lucro al bienestar social.

### **2.3. SERVIDOR PÚBLICO**

De acuerdo a lo establecido en la Sección tercera de las Servidoras y servidores públicos, en el artículo 229 de la Constitución de la República (2008) “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”. Por otro lado, tomando la aportación de López (2019)

puntualiza que el servidor público es una persona que realiza sus actividades en una institución la cual pertenece al Estado. Además, ellos pueden ser electos, designados, seleccionados y contratados, donde tienen un común denominador que es su salario por el trabajo que realizan y lo reciben del presupuesto público.

Actualmente, los servidores públicos son aquellos que ofrecen servicios de primera necesidad a la ciudadanía, y deben poseer ciertas habilidades sobre las relaciones interpersonales que les permitan responder a un número infinito de actitudes y situaciones diferentes que presenten los usuarios, por eso, deben estar capacitado y dotado en conocimientos, el cual el deber de ellos es ser transparente en el manejo de los recursos que son patrimonios del Estado.

### **2.3.1. DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

De acuerdo al tema de estudio, dentro del Capítulo I de los Deberes, Derechos y Prohibiciones en el artículo 22 de la LOSEP (2010) en los siguientes incisos se establece que son deberes de las y los servidores públicos: f) cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. Asimismo, el inciso h) estipula ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión, mientras que en el inciso i) se establece cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.

Por otro parte, en el Capítulo I De Los Deberes, Derechos y Prohibiciones en el artículo 23 de la LOSEP (2010) indica en los siguientes incisos que son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos; literal k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción; asimismo en el literal l) se dice que debe desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

En el literal n) se menciona que el servidor público no debe ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos, el literal o) dice ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales, por último, el literal r) hace mención a qué se debe Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades

## **2.4. EFICIENCIA**

En los actuales, la eficiencia juega un rol importante en las instituciones públicas, porque no sólo consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste, sino que los servidores públicos trabajan en función de los objetivos institucionales comprometidos con la entidad que laboran, por ende, al realizar sus actividades correctamente brindan calidad en atención a la ciudadanía en general. Balseiro et al. (2020) la definen como la capacidad de lograr un fin por medio de una relación deseable entre los factores y los recursos productivos, la cual ayuda a maximizar la producción con un nivel determinado de recursos o minimizar los recursos dado un nivel de producción a alcanzar.

Por su parte, George et al. (2021) expresan que la eficiencia es la mejor relación realmente obtenida como resultado de una cierta aplicación de medios medidos

como gastos y la obtención de un efecto medido como resultado, esto significa que en un problema de salud se evalúan todas las posibles soluciones efectivas, se miden en términos de costos y resultados y resultará la eficiente aquella donde se logren los mayores beneficios en término de salud al menor costo.

## **2.5. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Las instituciones públicas son aquellas que ofrecen servicios de primera necesidad a la ciudadanía, con el objetivo principal que el Estado esté pendiente por el bienestar de toda la población con atención de calidad y excelencia, demostrando que el servicio público satisface las necesidades de las personas. En concordancia con Romero (2020) las instituciones son unidades económicas dedicadas a la prestación de servicios por parte de los diferentes niveles de gobierno (federal, estatal o municipal). Incluye poder judicial, poder legislativo, instituciones autónomas de educación superior, así como otras de interés público y de carácter no educativo, y cualquier otra que opere con fondos y/o patrimonio público. Para Olavarría (2016):

Son un compuesto de reglas, restricciones informales y sus características como también la capacidad de hacer cumplir las normas y las pautas de conducta que estructuran, organizan y formalizan las interacciones humanas repetidas. Las instituciones se expresan en constituciones, Estatutos, leyes, contratos y pautas de conductas. Las organizaciones que surgirán consecuentemente reflejarán las oportunidades disponibles para los ciudadanos. (p.18)

## **2.6. PLAN DE MEJORA**

Según Mora (2016) “un plan de mejora es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios” (p.41). En otras palabras, establece estrategias que van a permitir mejorar una determinada situación laboral en un tiempo determinado. De la misma manera, Proaño *et al.* (2017) establece su argumento indicando que consiste en determinar los objetivos a alcanzar con el desarrollo del mismo, establecer acciones de mejora relacionadas con cada objetivo, asignar la responsabilidad para asegurar que su realización se lleve efecto, asociar los indicadores necesarios, establecer objetivos de cumplimiento para estos indicadores, así como estimar costes, si fuese posible.

### **2.6.1. PASOS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA**

Para elaborar un plan de mejora es importante seguir una secuencia de pasos, tal como lo menciona Proaño *et al.* (2017) un plan de mejora debería seguir los siguientes pasos: análisis de posibles causas, propuesta y planificación del plan, implementación- seguimiento, y evaluación. Para Vaca, Galarza y Almuiñas (2017) los planes de mejora tienen que considerar todos los recursos, las actividades, los procesos y las personas, para detectar los puntos fuertes, las áreas de mejora, y la propuesta de nuevas acciones para incrementar ciclos sucesivos de bien.

El plan de mejora es una herramienta útil para las organizaciones que desean mejorar sus servicios, productos o procesos, todo esto les permitirá permanecer con éxito en todos los aspectos, además de crecer y ser competitivos. En efecto, al seguir cada uno de los pasos descritos correctamente les beneficia como equipo de trabajo en la institución al cumplir con sus objetivos y metas establecidas.

## 2.7. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

El Municipio del Cantón Tosagua fue creado mediante ley s/n publicada el 25 de enero de 1984; constituyéndose en principio como Ilustre Concejo Municipal. En sesiones del Consejo Municipal del Cantón Tosagua de 11 y 18 de febrero de 2010 se aprobó la ordenanza que cambia su denominación de Ilustre Municipalidad de Tosagua por la de Gobierno Municipal Autónomo (GAD) Municipal del Cantón Tosagua, siendo una entidad autónoma de derecho público, subordinada al orden jurídico del Estado, cuya finalidad es el bien común local, manteniendo su autonomía en la parte administrativa y financiera, cuyo objetivo fundamental es lograr el bienestar de la comunidad del cantón a través de obras que solucionen las necesidades colectivas. (Marín y Pico, 2011, p. 4)

Misión: Alcanzar el desarrollo sostenible de manera integral y equilibrada del cantón, con base en la planificación técnica-estratégica, el ordenamiento del territorio, el mismo que garantizará la actividad productiva en zonas adecuadas y potenciará la conservación de áreas protegidas, asegurando mediante la participación ciudadana, la prestación de servicios públicos de calidad y continuidad para satisfacer las necesidades colectivas en áreas urbanas y rurales del cantón Tosagua; en coordinación y cooperación con todos los niveles de gobierno, organismos no gubernamentales y sector privado

Visión: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, en el año 2020 será una institución moderna desconcentrada, modelo de gestión pública de calidad y credibilidad, que a través de la participación ciudadana, voluntad política y personal técnico capacitado, promueva el desarrollo socio económico local de los Tosagüenses, de manera planificada y coordinada con los demás niveles de gobierno y el sector privado.

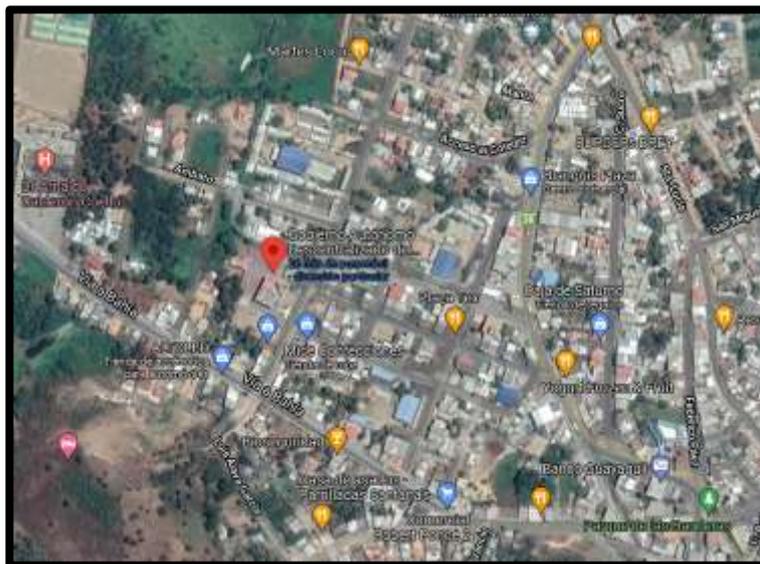
**Figura 1** Misión y Visión del GAD Tosagua

*Fuente.* Datos tomados del Gobierno Autónomo Descentralizado Tosagua (2022).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua, perteneciente de la provincia de Manabí, ubicado entre las calles María Teresa Palma y María Luisa Aldaz. A continuación, se muestra la ubicación geo referencial de la institución, con una longitud de @-0.7836238,-80.2403443,784m.



**Figura 2** Ubicación del GAD Municipal del cantón Tosagua  
*Fuente.* Datos tomados de Google Maps (2021)

### 3.2. DURACIÓN

La investigación actual se desarrolló en un marco temporal de nueve meses, aproximadamente, a partir de su aprobación, mismo que se pudo conocer cada una de las actividades planteadas en las tres fases del trabajo.

### **3.3. VARIABLES EN ESTUDIO**

**3.3.1. INDEPENDIENTE:** Evaluación de la satisfacción laboral.

**3.3.2. DEPENDIENTE:** Plan de mejora.

### **3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para dar credibilidad en el estudio se empleó la investigación de campo y bibliográfica, mismas que aportaron de manera significativa, donde cada uno de ellos aportan positivamente para recabar información oportuna acompañada de fuentes primarias y secundaria. Ante esto, se logró entender los temas objeto de estudio mediante los criterios científicos de los autores citados.

#### **3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Según Muñoz (2018) la investigación de campo se lleva a cabo con la finalidad de dar respuesta inmediata a algún problema presentado, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas de recolección de datos en el lugar de los hechos con los involucrados directos. Mediante la indagación de campo se permitió obtener información real sobre la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, con el fin de indagar directamente en su área de trabajo para conocer con exactitud las debilidades detectadas.

### **3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La investigación bibliográfica es un proceso mediante el cual se recopilan conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de exploración adquiere diferentes nombres: de gabinete, biblioteca, documental, bibliográfica, literatura, secundaria, resumen, entre otras. (Salas, 2019). Este tipo de investigación permitió la búsqueda de información con relación al objeto en estudio, varios autores plasmaron sus conceptos y definiciones en el análisis y discusión de los resultados, estos fueron artículos científicos, revistas indexadas, libros clásicos, entre otros, que facilitaron a la recopilación de información sobre la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Tosagua.

## **3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Para Mandamiento y Ruiz (2017) el método inductivo se conoce como experimental y sus pasos son: Observación, formulación de hipótesis, verificación, tesis, ley y teoría. Por lo que las conclusiones inductivas sólo pueden ser absolutas cuando el grupo a que se refieran será pequeño. Este método sirvió para la elaboración de criterios propios y generales referente a la problemática existente, partiendo de hechos particulares sobre la satisfacción laboral de los servidores públicos en el GAD Municipal del cantón Tosagua.

### **3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones inferidas de principios sugerida por los datos empíricos, la cual son aplicadas las

reglas de la deducción, y se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, correspondencia con los hechos reales. (Rodríguez y Pérez, 2017). Con la aplicación del método deductivo, ayudó a los autores a extraer información fidedigna, establecidos en las diferentes literaturas de alto rigor científico, donde se proporciona datos obtenidos con las variables en estudio sobre satisfacción laboral, además de argumentar en la investigación, partiendo de los análisis y posibles soluciones encontradas.

### **3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad (Puerta, 2019). El método analítico ayudó a poder analizar toda la información que se ha recopilado, sea de campo o bibliográfica para que así se pueda obtener un criterio propio en lo investigado, al mismo tiempo, ayudó a que se tenga más seguridad y certeza de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Tosagua con relación a la problemática existente.

### **3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Según Pereda (2017) las técnicas de investigación son instrumentos que permiten recabar la mayor cantidad de información de algún tema en específico, donde es importante entender y conocer la problemática existente, haciendo presencia en el lugar de los hechos para identificar las causas y efectos de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD de Tosagua.

### **3.6.1. ENCUESTA**

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar mediante una serie de características. (Casas *et al.*, 2018,). La encuesta ayudó a recopilar datos reales del tema en estudio, debido a que al ser una investigación de campo se logró obtener resultados eficaces y reales del problema planteado, en este caso, en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, mismos que tendrán que responder con veracidad las preguntas formuladas en el cuestionario propuesto.

### **3.6.2. ENTREVISTA**

Folgueiras (2016) argumenta que la entrevista es una técnica de recogida de información, y es utilizada en procesos de investigación. Tiene un valor importante en la sociedad en general, ya que la parte comunicativa es la base en toda actividad laboral. La entrevista se caracteriza por ser un proceso comunicativo de un encuentro entre sujetos, previamente planificado. Misma que se realizó a la autoridad del GAD del cantón Tosagua, logrando de forma directa despejar todas las dudas respecto a la satisfacción laboral entre los servidores públicos que componen la institución.

### **3.6.3. OBSERVACIÓN**

Jociles (2018) señala que, la observación contribuye a que el investigador se haga un lugar en el campo en el que investiga, a adquirir claves culturales que le sean útiles en el desarrollo de otras técnicas (tanto como de la propia observación), a facilitarle aproximarse a sujetos y a información que, de otro modo, serían más inaccesibles. La técnica de la observación permitió la recolección de información directamente relacionada con el objeto de estudio donde se pudo conocer la situación actual laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua.

### **3.7. POBLACIÓN**

Para realizar esta investigación se tomó como referencia la población total de servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tosagua, período 2020-2021, es decir, muestra censal porque se seleccionó el 100% de su personal administrativo. A su vez, Arias *et al.* (2016) establece que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

### **3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.8.1. FASE 1. DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.**

- Elaboración del cuestionario.

- Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Tabulación y análisis de la encuesta.

Para esta fase se estructuró un banco de preguntas, para conocer el nivel satisfacción laboral de todos los servidores públicos que laboran en el GAD Municipal del cantón Tosagua. Finalmente, una vez realizado el estudio de campo se tabularon los resultados obtenidos con su respectivo análisis de cada interrogante efectuada.

### **3.8.2. FASE 2. DISCRIMINACIÓN DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.**

- Entrevista a la máxima autoridad del GAD Municipal del cantón Tosagua.
- Análisis de la información proporcionada en la entrevista sobre los factores que inciden en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua en el período 2020 – 2021.

Se realizó la entrevista a la máxima autoridad del GAD Municipal del cantón Tosagua, y al director de Talento Humano en la cual se efectuaron preguntas previamente formuladas con referencia a los factores que inciden en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la institución en el período 2020 – 2021, posteriormente se analizó la información que se ha obtenido mediante este instrumento.

### **3.8.3. FASE 3. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.**

- Establecimiento de un plan de mejora.
- Entrega del plan de mejora a la máxima autoridad del GAD Municipal del cantón Tosagua.

En esta última fase, se procedió a establecer un plan de mejora, en el cual se propuso estrategias que contribuirán a la mejora de la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua, luego se entregó las mejoras a las autoridades de la institución, para que sea considerado y aplicarlo en todas las áreas de trabajo.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo presenta los resultados obtenidos de la satisfacción laboral de los servidores públicos Del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Tosagua Periodo 2020 - 2021, en primera instancia se determinó la situación actual mediante la encuesta, posterior se conoció qué problemas ocurrían con relación al rendimiento laboral del personal administrativo. Por último, con los resultados obtenidos de las técnicas empleadas en la indagación se procedió a elaborar un plan de mejora para incrementar la productividad en los profesionales de la institución.

### 4.1. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.

#### 4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En esta investigación se logró encuestar a 30 servidores públicos que laboran en el GAD Municipal del Cantón Tosagua, para conocer cómo perciben la satisfacción laboral en sus funciones correspondientes. Al mismo tiempo, se realizaron 10 interrogantes de forma clara y concisa con relación al objeto de estudio, todo esto para obtener información fidedigna y oportuna acerca del ambiente profesional que se suscita en la institución.

#### 1. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es apropiado para desempeñar sus funciones?

Tabla 1 Ambiente de Trabajo

Opción	# Servidores públicos	%
Sí	15	50%
No	5	17%
Tal vez	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla uno, el 50% de servidores públicos manifestaron que el lugar de trabajo es agradable y ameno porque pueden desarrollar con éxito sus actividades cotidianas, por otro lado, el 33% dijeron que las instalaciones físicas del GAD si está acorde para atender las inquietudes de los usuarios. Sin embargo, el 17% indicaron que no todas las áreas son amplias y confortables, por ende, esto influye negativamente en la satisfacción laboral.

Para Saavedra y Delgado (2020) la satisfacción laboral juega un rol importante en las organizaciones, porque el trabajador debe tener un ambiente ameno que les permita desempeñar sus actividades de la mejor manera, sin embargo, algunos se sienten desmotivados por las bajas remuneraciones, situaciones de trabajo inadecuadas y el deficiente liderazgo por parte de algunos profesionales encargados de las distintas áreas administrativa, ante esto, los directivos de las instituciones buscan estrategias de apoyo para optimizar esta problemática que afecta internamente en las funciones de los servidores.

## 2. ¿Cómo es su relación de trabajo con sus demás compañeros de labores?

**Tabla 2** Relación laboral de trabajo

Opción	# Servidores públicos	%
Muy bueno	5	17%
Bueno	18	60%
Regular	6	20%
Malo	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

De los 30 servidores públicos, el 60% indicaron que la interacción comunicativa es buena con los demás compañeros de la institución, por otro lado, el 20% mencionaron que es regular ya que no todos mantienen constante comunicación. Por otra parte, el 17% expresaron que es muy buena, y se reúnen tantos con las autoridades competentes y profesionales para tratar temas con relación al área de trabajo, por último, un 3% explicaron que, falta diálogo dentro del GAD Municipal de Tosagua.

Las organizaciones están conformadas por una estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, estos logros dan buenas relaciones interpersonales son necesarias para mantener un buen clima laboral. Si toda institución desea establecer herramientas para mejorar y mantener un buen clima laboral, se debe propender a manejar ciertos factores que serán principales para ellos con el fin de conservar, sostener y optimizar las relaciones saludables, ya que favorece la generación de entornos más motivacionales para los empleados. (Moreno y Perez,2018)

### 3. ¿La Unidad de Talento Humano del GAD Tosagua realiza evaluaciones sobre satisfacción laboral?

**Tabla 3** Unidad de Talento Humano

Opción	# Servidores públicos	%
Sí	9	30%
No	19	63%
A veces	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

Mediante la encuesta aplicada, se detectó que, en la Unidad de Talento Humano del GAD Tosagua con un 63% correspondiente a 19 encuestados pocas veces se realiza evaluaciones de satisfacción laboral a los servidores públicos, en cambio, el 30%, que representa a 9 empleados indicaron que sí se realizan estas estimaciones, mismo que esto genera un ambiente laboral competitivo porque se evalúa el conocimiento de todo el personal, por otro lado, el 7% equivalente a dos encuestados, manifestaron que a veces. Por tanto, es importante que se efectúen más seguido para que exista un buen desempeño profesional.

Pashanasi *et al.* (2021) en su indagación señalan que, en la actualidad las evaluaciones del desempeño laboral en las instituciones públicas, deben responder a identificación de brechas de competencias en personal administrativo según el perfil de puesto, para diseñar estrategias de fortalecimiento y mejora, que promuevan logros de metas planificadas. Por ello, la Unidad de Talento Humano es la encargada de realizar evaluaciones continuas de satisfacción profesional para comprobar si el personal se siente a gusto con sus tareas asignadas, de tal modo, se refleje un buen desempeño laboral individual y colectivo.

#### 4. ¿Cómo es la comunicación interna entre usted y su jefe inmediato?

**Tabla 4** Comunicación interna entre usted y su jefe inmediato

Opción	# Servidores públicos	%
Muy buena	6	20%
Buena	15	50%
Regular	5	17%
No existe comunicación	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

De los 30 encuestados, el 50% indicaron que la comunicación es buena con los directivos de la institución, de la misma manera el 20% mencionaron que sí hay

interacción comunicativa con los jefes inmediatos. Por otra parte, el 17% de profesionales escogieron la opción regular, porque pocas veces se reúnen con los directivos competentes para tratar temas de todo índole laboral y personal, finalmente, un 13% mencionaron que, no hay comunicación inmediata en las instalaciones del GAD sobre asuntos de interés de trabajo.

Por esta razón, la comunicación permite a los servidores públicos tener presente la misión de la institución, ya que al planificar se fundamenta a corto plazo relaciones y a largo plazo, confianza, además es un elemento que ayuda para poder integrar los valores, y la filosofía de la organización en el quehacer diario. (Vivas y Saavedra, 2019). De esta manera, la información interna conlleva a mejorar la calidad laboral, manejando las herramientas, técnicas y procedimientos que incrementen la productividad y competitividad del entorno de trabajo ejercido por su capital humano.

## 5. ¿En el cargo o en las funciones que desempeña tiene satisfacción laboral?

**Tabla 5** Satisfacción laboral

Opción	# Servidores públicos	%
Sí	20	67%
No	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla N° cinco, se puede apreciar que el 67% (20 personas) se sienten satisfechos con sus labores asignadas en la institución, así mismo, se sienten seguros de lo que realizan en el área de trabajo al cual pertenecen. No obstante, un 33% (10 personas) mencionaron que en ocasiones se encuentran desmotivados por ciertas actividades que efectúan bajo presión (imprevistos laborales). Tomando la aportación de Sánchez et al. (2017) en su investigación que, la satisfacción de

un trabajador en su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una institución. Por lo tanto, los empleados al momento de hacer su gestión correspondiente están demostrando sus capacidades todo esto se lo demuestra en la obtención de resultados positivos acorde a lo esperado en la planificación institucional.

**6. ¿Cree usted que su jefe inmediato lo motiva para que mejore en su desempeño profesional?**

**Tabla 6** Jefe inmediato lo motiva

Opción	# Servidores públicos	%
Sí	16	53%
No	14	47%
A veces	-	-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

Esta interrogante refleja que, el 53% de los servidores públicos indicaron que su jefe inmediato si se preocupa e incentiva para que se sigan preparando (estudios, capacitaciones, talleres, y demás que aporte en su desarrollo profesional), por otro lado, un 47% sostuvieron que no hay mucha motivación continua sobre desempeño laboral, es por esto, que existe desmotivación. Sumba et al. (2022) enfatizan que el desarrollo personal permite y contribuye al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores. Situación que posibilita la identificación de fortalezas, genera procesos de autoevaluación y mejoramiento en el desarrollo organizacional y su competitividad. Por ello, los jefes cada día deben motivar a sus colaboradores para que se sientan satisfechos con sus tareas asignadas, y de cierta manera premiarlos por su desempeño.

## 7. ¿Cuándo hay conflictos en el ambiente de labores, su jefe inmediato utiliza estrategias de mejoras?

Tabla 7 Jefe inmediato utiliza estrategias de mejoras

Opción	# Servidores públicos	%
Siempre	21	70%
A veces	7	23%
Nunca	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia

Para Falcón (2019) los conflictos laborales es un enfrentamiento de posiciones que nacen entre muchas o un grupo de personas por algún tema en específico que se presente en la jornada de trabajo, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos del otro, por esto, implica aspectos intrapersonales e interpersonales. Ante esto, en los actuales momentos varias instituciones públicas luchan con esta situación que se presenta a diario en la jornada laboral con sus colaboradores.

Por eso, una vez obtenidos los resultados de la tabla número siete, el 70% de encuestados sostuvieron que cuando existe alguna anomalía los encargados directos de cada departamento administrativo sí buscan una solución positiva que resuelva esta problemática existente, por otro lado, el 23% expresaron estar de acuerdo con las resoluciones que brindan el jefe directo ante algún acontecimiento interno. Por último, el 7% restante mencionaron estar totalmente de acuerdo con las soluciones que se presentan en beneficio de todo el equipo de trabajo que conforma el GAD Tosagua.

## 8. ¿Con qué frecuencia realizan las capacitaciones?

**Tabla 8** Capacitaciones

Opción	# Servidores públicos	%
Mensual	-	-
Semestral	-	-
Una vez al año	3	21%
De acuerdo al Plan de Capacitaciones	27	79%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

Como se puede observar en la pregunta número ocho, el 79% que corresponde a (27 servidores públicos), mencionaron que estas capacitaciones son ofrecidas por el Estado, y son programadas de acuerdo al Plan establecido. Por lo tanto, no son continuas, pero que sí ayudaría para el cumplimiento de los objetivos del GAD, a diferencia del 21%, (3 servidores), recalcan que, si se realizan una vez al año, situación que se refleja en el accionar profesional al momento de realizar las funciones correspondientes.

Según La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 70.- “Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, hace mención que es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición e 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, 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, ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir” (Título 5, Capítulo V).

## 9. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta su desempeño laboral?

**Tabla 9** Desempeño laboral

Opción	# Servidores públicos	%
Poca motivación por parte del jefe inmediata	2	6%
Mala comunicación entre compañeros	23	77%
Mal clima laboral	5	17%
Otros	-	-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

Velásquez (2017) menciona que, el desempeño laboral es el comportamiento de los servidores públicos en la búsqueda continua de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los planes institucionales. De modo que permita la construcción colaborativa y participativa de aprendizajes del quehacer profesional, lo que posibilita que los colaboradores tengan un mejor desempeño.

Una vez encuestado a 30 servidores públicos el 77% (23 personas) califican que el manejo de la comunicación interna es malo, en cambio, 17% (cinco personas) declaran que el clima laboral no es adecuado y satisfactorio para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, por otro lado, el 6% restante (dos personas) indicaron que el factor que afecta es la falta de motivación de los jefe de cada área administrativa. En conclusión, se logró identificar la poca interacción comunicativa dentro del GAD del cantón Tosagua, situación que se reflejó en los resultados mostrados en la indagación.

## 10. ¿Cree usted que sería de beneficio contar con estrategias para mejorar el desempeño de sus funciones?

**Tabla 10** Estrategias para mejorar el desempeño profesional

Opción	# Servidores públicos	%
Sí	25	83%
No	-	-
Tal vez	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Elaboración propia

En la interrogante diez, se logró conocer que 25 servidores públicos con el 83%, expresaron que sí es beneficioso que las autoridades competentes tomen en consideración tratar temas sobre clima laboral no solo para mejorar en atención al usuario, más bien para trabajar en equipo con el fin de cumplir los objetivos del GAD, por otro lado, cinco personas indicaron con un 17%, que las estrategias son importantes para que exista un ambiente laboral ameno entre todos los compañeros. Castro et al. (2020) sostienen que es importante medir el rendimiento profesional cada cierto tiempo mediante estrategias efectivas, con la finalidad de valorar de forma sistemática y objetiva, el rendimiento o desempeño de los empleados.

## 4.2. DISCRIMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA

### 4.2.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

En estas líneas se tomó la apreciación de la alcaldesa y director del Departamento de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Tosagua, para conocer qué está pasando con respecto a la satisfacción laboral de los servidores públicos y como

repercute en su rendimiento profesional con relación al cargo que desempeña cada uno. Donde la primera autoridad del GAD destaca que existen pocos problemas entre todos los integrantes de la institución, sin embargo, las incidencias políticas es uno de los elementos que en ocasiones hay discrepancia debido a que cada uno tiene distintas formas de pensar, no obstante, prevalece el respeto y la empatía entre todos.

Además, señaló que la relación comunicativa es buena y cuando se detectan problemas de satisfacción laboral y rendimiento se aplican acciones de mejora en los distintos departamentos del GAD, de acuerdo a las necesidades que se presentan. También enfatizó que al existir falencia se toman medidas correctivas para debilitar esta problemática interna, todo esto mediante capacitaciones mismas que se efectúan mediante estrategias sobre resolución de conflictos. Para finalizar, la funcionaria resaltó que para llevar a cabo con éxito los programas y proyectos institucionales, están pendiente de que sus servidores realicen con una actitud positiva cada tarea, de tal modo, todo sea en un ambiente de trabajo confortable y ameno.

Continuando con la entrevista, el director del Talento Humano del GAD Tosagua, mencionó que, dentro de las principales limitaciones (obstáculos o barreras) que interfieren están la falta de organización, trabajo en equipo entre los mismos servidores públicos el cual hacen una comunicación menos efectiva. Por otra parte, que tratan siempre de involucrarse tanto jefes como demás personal, para dar lo mejor de sí como institución. Así mismo, sostuvo que que el ambiente de trabajo es ameno y apropiado para el desarrollo de las tareas asignadas. Sin embargo, falta mucho por mejorar.

Por último, el funcionario recalcó que no siempre se efectúan acciones de mejora en beneficio de los servidores públicos, porque existe una planificación previa que hay que cumplir, pero que están consiente que las estrategias que aplican como autoridades principales sí han funcionado como tal. Por ello, al calificar de forma

general la satisfacción laboral y rendimiento de sus colaboradores, la califican como buena.

**Tabla 11.** Resumen de entrevista a autoridades

<b>RESUMEN DE ENTREVISTAS</b>
<p>En síntesis, se refleja que pocas veces se realizan evaluaciones sobre satisfacción laboral en los servidores públicos, situación que se refleja en el diaria laboral, además los funcionarios destacan que si se efectúan acciones de mejora para que todo los proyectos y programas se lleven de acuerdo al plan de trabajo establecido. Sin embargo, se presentan falencias que se necesita mejorar urgentemente para cumplir en su totalidad con el éxito deseado de los objetivos institucionales. También las autoridades del GAD del cantón Tosagua calificaron de manera general que la satisfacción laboral y rendimiento de los profesionales si es buena, no obstante, quisieran cumplir un indicador del 100% con relación a este tema estudiado.</p>

*Fuente.* Elaboración propia

#### **4.2.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LA ENTREVISTA SOBRE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA EN EL PERÍODO 2020 – 2021.**

En esta actividad, se analizó la situación actual de los servidores públicos con respecto a la satisfacción laboral que perciben en el GAD Municipal del cantón Tosagua. Asimismo, si se está cumpliendo o no conforme lo dispone La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en su artículo 55 que el subsistema de planificación del talento humano, "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).

Autores como Guiñez et al. (2021) destacan que, las organizaciones a nivel mundial buscan la satisfacción laboral de sus servidores públicos, dado que diversos estudios indican que ello influye significativamente en el buen desempeño laboral, la cual hace que exista la baja del absentismo, la disminución de la rotación y un buen estado emocional o mental de los empleados. Es por eso, que cada día los directivos de las instituciones buscan mecanismos que ayuden a optimizar las funciones de los trabajadores para que exista un ambiente cordial y de respeto entre todos dando como resultado el cumplimiento de los objetivos institucionales con el éxito deseado.

En contexto con lo anterior, se puede mencionar que trabajadores insatisfechos serían propensos a ausentarse del trabajo y a la rotación laboral excesiva, también a la desviación de metas propuestas, de modo que comprender la satisfacción laboral está relacionado con el rendimiento individual, la productividad organizacional, y demás problemas de índole profesional que afectan las actividades internas y externas de la institución.

Por esta razón, se logró conocer la situación actual de la institución, acompañado de las técnicas de investigación (encuesta- entrevista) entre ellas están; lugar de trabajo acogedor, predisposición entre compañeros para colaborar con los demás departamentos del GAD, trabajo en equipo cuándo hay conflictos en el ambiente laboral, el jefe sí actúa de inmediato, al mismo tiempo, utiliza estrategias de mejoras. De igual forma, cada día se trabaja arduamente para ofrecer servicios públicos de calidad y calidez en beneficio de la ciudadanía.

Sin embargo, se evidenció a través de la observación directa en el lugar de los hechos ( instalaciones del GAD Tosagua), la falta de evaluaciones sobre satisfacción laboral, por otro lado, escasa motivación por parte del jefe, con relación a la realización de tareas asignadas de los servidores públicos, todo esto para que mejore en su desempeño profesional, también la poca capacitación en los trabajadores, y, por último, mala comunicación entre compañeros. Es así, que se

ve la necesidad de implementar estrategias de apoyo para aumentar la eficiencia y eficacia en todas las áreas de trabajo de la institución.

### **4.3. ESTABLECER UN PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.**

#### **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones públicas necesitan de mejora continua todos los días debido a la gran demanda de la ciudadanía, por eso los servidores públicos deben estar preparados para enfrentar nuevos retos y desafíos profesionales que aporten en su actividad laboral. El presente plan de mejora se aplicará en el GAD Municipal del cantón Tosagua, con el fin de mejorar y mitigar las falencias detectadas en la investigación.

Para poder conocer estas debilidades, se partió de un análisis presentado mediante una encuesta que se desarrolló al personal administrativo de la institución. Donde se constató; la falta de evaluaciones sobre satisfacción laboral, por otro lado, escasa motivación por parte del jefe, con relación a la realización de tareas asignadas de los servidores públicos, todo esto para que mejore en su desempeño profesional, también la poca capacitación en los trabajadores, y, por último, mala comunicación entre compañeros. Por lo expuesto anteriormente, en el estudio se hace imprescindible aplicar mejoras en la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo (GAD) Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.

#### **4.3.1. OBJETIVO**

- Diseñar estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Tosagua.

#### **4.3.2. META**

- Lograr un 100% de eficiencia en todas las actividades administrativas de los servidores públicos.

#### **4.3.3. RESPONSABLE**

- Jefe del departamento de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Tosagua.

		PLAN DE MEJORA				
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
-Falta de evaluación sobre satisfacción laboral	-Efectuar capacitaciones a todos los servidores públicos sobre satisfacción laboral.	- Capacitaciones de Reuniones de trabajos -Foros. -Talleres.	-Llegar al 100% de temas relacionado a satisfacción laboral.	-Capacitación al personal sobre la satisfacción laboral, mediante talleres cada cierto tiempo.	-Alcaldesa del GAD. - Departamento de Talento Humano.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Escasa motivación en la realización de tareas asignadas a los servidores públicos.	-Aumentar talleres de motivación personal y profesional para todos los servidores públicos del GAD Tosagua.	-Capacitaciones de relaciones interpersonales. -Reconocimiento por el desempeño profesional.	-Número de servidores con mínimo problema de desmotivación en sus funciones profesionales.	-Realizar capacitaciones cada tres meses a todos los servidores públicos sobre relaciones interpersonales, todo esto con el apoyo de las autoridades mediante seminarios afines a su perfil profesional.	-Alcaldesa del GAD. - Departamento de Talento Humano.  -Jefe de Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Poca capacitación profesional para los servidores públicos.	-Realizar programas de capacitación para todos los servidores públicos sobre temas profesionales.	-Capacitaciones continuas. -Reuniones de trabajos con todo el equipo que labora en la institución. -Talleres.	-Aumentar el número de profesionales para que brinden capacitaciones sobre temas relacionado a su labor.	Capacitación a todos los servidores públicos del GAD Tosagua para tratar y actualizar temas relacionados a su cargo de trabajo. -Talleres internos en conjunto con la Dirección de Talento Humano.	-Alcaldesa del GAD. -Jefe de Talento Humano - Departamento de Talento Humano. -Director financiero.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
- Corta comunicación entre compañeros sobre los	-Mejorar relaciones interpersonales directamente con los	-Implementar un programa interno en el	-Elevar al 100% el compañerismo	-Realizar capacitaciones constantes cada tres meses a todos los servidores públicos		-Humano -Económico -Materiales

asuntos institucionales del GAD.	compañeros y las autoridades de la institución.	GAD de comunicación.  -Que se tome la iniciativa para dar reconocimiento al personal por el desempeño laboral. -Premiarlos cuándo la ocasión lo amerite.	dentro del equipo de trabajo.	acerca de las relaciones interpersonales, mediante seminarios semejantes a su perfil profesional. - Reuniones motivacionales para integrar a todos los colaboradores del GAD.	-Alcaldesa del GAD. - Departamento de Talento Humano. -Jefe de Talento Humano. -Departamento de planificación.	Tecnológicos
----------------------------------	---	---	-------------------------------	--	---	--------------

**Figura 3** Plan de Mejora  
Fuente. *Elaboración propia*

### **4.3.2. ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora presentado representa la última fase culminada de la investigación dentro del GAD Municipal del cantón Tosagua. Para dar cumplimiento al proceso cómo se tenía previsto desde un inicio, se realizó la entrega formal a las autoridades de esta institución quienes manifestaron su agradecimiento por el arduo labor que se llevó a cabo, además que dijeron que esta técnica es un aporte valioso para desarrollar las actividades planificadas con el alineamiento de los objetivos institucionales.

# CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

Para dar cumplimiento con los objetivos planteados en la investigación se concluye que:

- Para el desarrollo de este estudio, se determinó mediante una encuesta la satisfacción laboral de los servidores públicos en el GAD Municipal del cantón Tosagua dando como resultado: espacio físico acogedor, predisposición entre compañeros para colaborar con los demás departamentos, relaciones interpersonales positivas. No obstante, también se conoció la falta de evaluaciones de desempeño constante, escasa motivación por parte del jefe (situación que refleja desmotivación en el quehacer profesional), poca capacitación, (misma que es importante para demostrar sus habilidades y destrezas en las funciones asignadas), y, por último, mala interacción laboral entre el personal administrativo, lo que ha generado una comunicación menos efectiva que limita el trabajo, originado por los mensajes confusos que se dan dentro de las instalaciones de la institución.
- De acuerdo con la percepción de la autoridad institucional y el director de talento humano, existe buena relación laboral entre los servidores públicos, lo cual se refleja en la predisposición de colaborar en las distintas actividades internas; sin embargo, recalcan, que la satisfacción laboral del personal se ve afectada por la falta de evaluaciones constantes, capacitaciones, y otros factores que ocasiona desmotivación profesional, las incidencias políticas es otro de los elementos que ocasiona diferencia entre los trabajadores, no obstante, esto es un tema de respeto que se trabaja todos los días para que prevalezca un clima

laboral sano, asimismo, se emplean estrategias para aminorar las falencias que se presentan en la institución.

- En la indagación se logró conocer las falencias a través de los instrumentos aplicados, se diseñó un plan de mejora para fomentar un ambiente de trabajo saludable con satisfacción laboral en los servidores públicos que laboran en el GAD Municipal del cantón Tosagua, direccionado en el cumplimiento de objetivos, estrategias, actividades, responsables y recursos.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Obtenidos los resultados, se recomienda que la autoridad principal del GAD Municipal del cantón Tosagua, brinden capacitaciones, evaluaciones y talleres, sobre temas relacionado a la satisfacción laboral, para que los servidores públicos fortalezcan sus conocimientos y destrezas con base a las enseñanzas que ofrece la institución a través de profesionales capacitados en temas de interés organizacionales.
- Sería importante que el GAD del cantón Tosagua evalúe de forma periódica las habilidades de los servidores públicos sobre satisfacción laboral, para que mejore el desempeño de sus colaboradores y cumplir con los objetivos institucionales establecidos, dando como consecuencia el progreso continuo organizacional.
- Es necesario que las autoridades competentes del GAD Municipal del cantón Tosagua tomen en consideración el plan de mejora efectuado por la autora de la investigación, para que puedan aplicar estrategias como; capacitaciones continuas, reuniones de trabajos, foros, talleres institucionales, implementación de un programa interno de comunicación, reconocimiento por el desempeño profesional, entre otras, que sirvan de apoyo, para que los servidores públicos logren desarrollar sus habilidades personales con una actitud positiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe El protocolo de investigación III: la población de estudio Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Atehortua, C. (2016). El concepto: Servicio Público. Consultado el 20 de mayo del 2021. [http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el\\_concepto\\_servicio\\_publico.php#.WFFjo9LhDMw](http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.WFFjo9LhDMw)
- Balseiro Barrios, H; Luna Amador, J; Maza Avila, F. (2020). Análisis de eficiencia financiera de las empresas cotizantes en el mercado accionario colombiano para el periodo 2012-2017. <https://www.redalyc.org/journal/3235/323568444002/html/>
- Benalcázar, W. (2016). La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>
- Casas, J; Repullo, J y Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos [Archivo PDF]. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castro Vivar, K; Luna Altamirano, K; Erazo Álvarez, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario Telos, vol. 22, núm. 1, 2020 Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99362098020>
- Charaja, Y y Mamani, J. (2016). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú. Consultado el 16 de julio del 2021. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2015). Gestión Pública y Servicios Públicos. Consultado el 20 de mayo del 2021. <http://archivo.cepal.org/pdfs/2015/S2015199.pdf>
- Cosíos, P. (2016). Gestión y prestación del servicio público de telecomunicaciones en Ecuador desde la nueva perspectiva constitucional [tesis de maestría]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4797/1/T1808-MDE-Cosios-Gestion.pdf>
- Falcón, A. (2019). Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA Huaraz 2018. (Tesis de Pregrado). Huaraz -Perú
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista [Archivo PDF]. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Forbes, L. (2018). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- George Quintero<sup>1</sup>, R; Gámez Toirac, Y; Matos Laffita, D; González Rodríguez, I. Labori Ruiz, R.(2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. <http://scielo.sld.cu/pdf/infd/n35/1996-3521-inf-35-e974.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. (s.f). Misión y Visión. <https://tosagua.gob.ec/>
- Grijalva, A, Palacios, J, y Patiño, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Analitika, Revista de análisis estadístico, 3(1), 8. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos\\_pdf/Analit\\_13/1.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf)
- Guiñez, N; Jeldes, F; Ganga, F; Mansilla, K. (2021). Satisfacción E Insatisfacción En Los Docentes Con Cargos Administrativos De Instituciones De Educación Superior: Un Estudio Exploratorio En Tiempos De Covid-19. <https://www.redalyc.org/journal/339/33968402006/html/>
- Ibarra. A. (2016). Introducción a las finanzas públicas. Consultado el 20 de mayo del 2021. <http://www.eumed.net/libros->

gratis/2016a/665/CARACTERISTICAS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20PUBLICOS.htm

Jociles Rubio, María Isabel. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. *Revista Colombiana de Antropología*, 54(1), 121-150.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0486-65252018000100121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252018000100121)

Ley Orgánica de Servicio Público. (LOSEP). (2018). Servidoras y servidores públicos. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>

Ley Orgánica del Servicio Público. (2010). Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010.  
[https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

López, F. (2019). El servidor público. Consultado el 20 de mayo del 2021.  
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/el-servidor-publico>

Macías, M; Ruiz, S y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. Consultado 20 de mayo del 2021.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360464740011/html/index.html>

Mandamiento, A y Ruiz, D. (2017). El método deductivo-inferencial y su eficacia en el aprendizaje de la matemática de los estudiantes del primer año de secundaria de la I.E. "José María Arguedas" San Roque – Surco – 2014 [tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento\\_OAH-Ruiz\\_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mora, N. (2016). PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO EN LA NORMA NTCGP1000:2009 E ISO 9001:2008 [tesis de maestría, Fundación Universidad de América].  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/601/1/07061505378-2016-2-GC.pdf>

- Moreno Perea, S. Pérez Sánchez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Muñoz, V. (2018). TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO [Archivo PDF]. [http://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion/MI08/Investigacion\\_de\\_campo.pdf?603f00](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf?603f00)
- Olavarría, M. (2016). Instituciones Públicas. Consultado el 20 de mayo del 2021. [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos\\_%20Basicos\\_Politiclas\\_Publicas.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_Politiclas_Publicas.pdf?sequence=1)
- Pashanasi Amasifuen, B; Gárate Ríos, J; Palomino Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Pereda, G. (2017). Métodos y técnicas de investigación. Consultado el 18 de junio del 2021. <https://es.slideshare.net/guillermopereda/mtodos-y-tnicas-de-investigacin-79785371>
- Proaño, D; Gisbert, D y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora [Archivo PDF]. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Puerta, A. (2019). Método analítico de investigación: características y ejemplos. Consultado el 18 de junio del 2021. <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sinteti>
- Pujol, L y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(4), 5. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Rodríguez, A y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Romero, A. (2020). Instituciones Públicas. Consultado el 20 de mayo del 2021. <https://diccionario.leyderecho.org/instituciones-publicas/>

- Rosales, G. (2020). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI [tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>
- Saavedra, J; Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salas, D. (2019). Investigación bibliográfica. Consultado el 18 de junio del 2021. <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Sánchez Trujillo, M; García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sánchez, M y García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 162. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sauhing, D y Bastidas, C. (2020). Satisfacción laboral y su relación en la optimización del desempeño laboral en los funcionarios públicos [tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5312/1/SAUHING%20PERALTA%20DIEGO%20ANDRES%20-%20PROYECTO%20DE%20INVEST..pdf>

- Sumba Bustamante, R; Moreno Gonzabay, P; Villafuerte Peñafiel. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. <file:///C:/Users/GIGABYTE/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf>
- Vaca, J. Galarza, J. y Almuiñas, J. (2017). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. San Gregorio. 22, (10). p 3. recuperado de [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es) › descarga › articulo
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. Consultado el 20 de mayo del 2021. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/235/1272>
- Velásquez-Durán, Anabel. (2017). Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral Education in the Knowledge Society, vol. 18, núm. 4, 2017, pp. 53-73 Universidad de Salamanca Salamanca, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535554768004>
- Vergara, C. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE: NARRATIVAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS EN UN ENTORNO DE RETOS [tesis de grado, Universidad Casa Grande]. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1676/2/Tesis1902VERs.pdf>
- Vivas Escalante,A; Saavedra Moraga, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/html/>
- Zaldúa, A. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí [tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>
- Zamora, R. (2016). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua [Archivo PDF]. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/583/394>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: MODELO DE ENTREVISTA**

Entrevista dirigida al Alcalde y Director de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Tosagua, para conocer la problemática de la satisfacción laboral de los servidores públicos.

### **ENTREVISTADO:**

1. Cómo autoridad de la institución. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta el desempeño laboral de los servidores públicos?
2. ¿Cómo cree usted que es la relación interna entre el personal de la institución?
3. ¿Cómo es su relación laboral y comunicativa con sus servidores públicos del GAD?
4. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es ameno y apropiado para el desarrollo de las tareas asignadas de los servidores públicos?
5. ¿Considera que existen falencias con relación a la satisfacción laboral de los servidores públicos?
6. ¿Usted como autoridad principal detecta a tiempo los problemas internos en el GAD?
7. ¿Cada que tiempo se realizan acciones de mejora en beneficio de los servidores públicos?
8. ¿Las estrategias que usted como autoridad del GAD ha implementado en su período de autoridad han funcionado como lo tenía planificado?
9. De acuerdo a lo mencionado anteriormente. ¿Cómo califica en forma general la satisfacción laboral y rendimiento de los servidores públicos?

**ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.**

**1. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es apropiado para desempeñar sus funciones?**

Si

No

Tal vez

**2. ¿Cómo es su relación de trabajo con sus demás compañeros de labores?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

**3. ¿La Unidad de Talento Humano del GAD Tosagua realiza evaluaciones sobre satisfacción laboral?**

Si

No

A veces

**4. ¿Cómo es la comunicación interna entre usted y su jefe inmediato?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- No existe comunicación

**5. ¿En el cargo o en las funciones que desempeña tiene satisfacción laboral ?**

- Sí
- No

**6. ¿Cree usted que su jefe inmediato lo motiva para que mejore en su desempeño profesional?**

- Si
- No
- A veces

**7. ¿Cuándo hay conflictos en el ambiente de labores, su jefe inmediato utiliza estrategias de mejoras?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

**8. ¿Con qué frecuencia realizan las capacitaciones?**

- Mensual
- Semestral
- Una vez al año
- De acuerdo al Plan de capacitaciones
- Nunca

**9. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta su desempeño laboral?**

- Poca motivación por parte del jefe inmediato
- Mala comunicación entre compañeros
- Mal clima laboral
- Otros

**10. ¿Cree usted que sería de beneficio contar con estrategias para mejorar el desempeño de sus funciones?**

- Si
- No
- Tal vez

### ANEXO 3: EVIDENCIA DE ENTREVISTA



**Figura 4.** Entrevista al Director de Talento Humano.

## ANEXO 4: EVIDENCIA DE ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS



Figura 5 Aplicación de entrevista



**Figura 6** Realización de entrevista a servidores públicos

## ANEXO 5: ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO



Figura 7 Entrega del Plan de Mejora



Figura 8 Entrega del Plan de Mejora