



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**ESMERALDAS**

**ÁREA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GAD  
PARROQUIAL DE LAGARTO, CANTÓN RIOVERDE, PROVINCIA DE  
ESMERALDAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**ANDREA ALEXANDRA ARTEAGA AVILA**

**ASESORA:**

**Mgt. MÓNICA VERGARA**

**2023**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

Mgt. MÓNICA VERGARA  
**DIRECTORA DE TESIS**

f.....

Mgt. M. LOURDES SOLIS  
**LECTOR 1**

f.....

Mgt. HUGO OCAMPO  
**LECTOR 2**

f.....

Mgt. CRISTINA MENDOZA  
**COORDINADOR DE GRADO**

f.....

Mgt  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

f.....

Esmeraldas, Ecuador, febrero, 2023

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Andrea Arteaga portadora de la cédula de ciudadanía No. 080325636-1 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento es de mí exclusiva responsabilidad legal y académica.

---

Andrea Arteaga

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

Yo, Mgt. Mónica Vergara, en calidad de directora de tesis, cuyo título es “**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GAD PARROQUIAL DE LAGARTO, CANTÓN RIOVERDE, PROVINCIA DE ESMERALDAS**”, certifico haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

---

Mgt. Mónica Vergara  
**DIRECTORA DE TESIS**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero Dios, todo mi agradecimiento es para él, ya que gracias al señor todo poderoso, estoy aquí con vida, mucha salud y sabiduría para continuar el día a día.

También agradezco especialmente a mi madre por ese ese brazo amigo, en el que me he apoyado siempre. Que a pesar de las adversidades no doblega y me alienta a seguir con mis metas propuestas.

Muchas gracias a cada uno de los docentes de la PUCESE, que estuvieron compartiendo sus conocimientos en la trayectoria de mi carrera y formándome como una verdadera profesional

De corazón agradezco a las dos asesoras de mi tesis Mgt Gabriela Cisneros y Mgt. Mónica Vergara, por toda la paciencia y orientación que me brindaron cordialmente para que mi proyecto investigativo fuera culminado de manera exitosa.

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo primero a DIOS, por permitirme llegar hasta la actualidad con vida, porque gracias al señor todo poderoso he podido formarme como una profesional más de la República, a pesar de lo difícil que fue el camino en mi carrera universitaria.

Esta meta también se la dedico a una persona muy especial en mi vida, mi hermano MAURICIO ARTURO LASSO BONE, que por voluntad Divina está en el cielo, parte de mi carrera se lo debo a él, ya que me ayudo a que continuara con mis estudios y no desmayara y nunca me abandono en los momentos más difíciles. Aunque ya no goce de su presencia sé que siempre me cuida y me guía.

Se lo Dedico de una manera especial a mi madre y a mi hijo Kaleth ya que son mis pilares fundamentales en mi vida, todo lo que yo logre será para ellos.

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GAD  
PARROQUIAL DE LAGARTO, CANTÓN RIOVERDE, PROVINCIA DE  
ESMERALDAS**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Lagarto en el año 2022. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo recolectando datos numéricos a través del cuestionario de satisfacción laboral Job Satisfaction Survey (JSS). Este estudio concluyó que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Lagarto en el año 2022, como punto fuerte demostraron poseer niveles altos en la satisfacción laboral, que permite a los colaboradores mantenerse motivados y comprometidos con la institución. También se logró determinar como punto débil un desacuerdo respecto a los pagos y recompensas. Por último, se planteó una propuesta de un plan de acción que fortalezcan los puntos débiles de la institución partiendo de actividades concretas y medibles.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, colaboradores, GAD parroquial, plan de acción, organización.

## **JOB SATISFACTION OF LAGARTO PARISH GAD WORKERS, RIO VERDE CANTON, ESMERALDAS PROVINCE**

### **ABSTRACT**

The aim of this investigation was to assess the job satisfaction on the performance of employees of Lagarto Local Government during 2022. The investigation was developed under a quantitative approach, collecting numerical data through the Job Satisfaction Survey job satisfaction questionnaire (JSS). This study concluded that the employees of the Lagarto Decentralized Autonomous Parish Government in 2022 demonstrated high levels of job satisfaction, which allows employees to remain motivated and committed to the institution. Finally, a proposal for an action plan that strengthens the weak points of the institution based on concrete and measurable activities was raised.

**Keywords:** Job satisfaction, collaborators, parish GAD, action plan, organization.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b> .....	ii
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD</b> .....	iii
<b>CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS</b> .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
Presentación del tema de investigación .....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación .....	3
Objetivos .....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
1.1. Bases teórico-científicas .....	5
1.1.1. Satisfacción laboral .....	5
1.1.2. Teorías sobre la satisfacción laboral .....	6
1.1.3. Dimensiones de la satisfacción laboral .....	8
1.1.4. Importancia de la satisfacción laboral .....	9
1.2. Antecedentes .....	10
1.3. Marco legal .....	12
<b>CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	14
2.1. Tipo de estudio.....	14
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables .....	15
2.3. Métodos .....	16
2.4. Técnicas e instrumentos .....	16
2.5. Población y muestra.....	16
2.6. Análisis de datos .....	16
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	17
<b>3.1 Descripción de la muestra</b> .....	17
<b>3.2 Descripción de los resultados</b> .....	18

Situación laboral actual .....	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN .....	28
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXO .....	35

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> Factores que determinan la satisfacción e insatisfacción, según la teoría de motivación-higiene de Herzberg .....	7
<b>Tabla 2</b> Definición conceptual y operacionalización de las variables .....	15
<b>Tabla 3</b> <i>Características sociodemográficas</i> .....	17
<b>Tabla 4</b> Plan de acción para mejorar la satisfacción laboral; <b>Error! Marcador no definido.</b>	

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 2</b> Dimensión pago .....	18
<b>Figura 3</b> Dimensión promoción.....	19
<b>Figura 4</b> Dimensión supervisión.....	20
<b>Figura 5</b> Dimensión beneficios.....	21
<b>Figura 6</b> Dimensión recompensas .....	22
<b>Figura 7</b> Dimensión condiciones de trabajo .....	23
<b>Figura 8</b> Dimensión compañeros de trabajo .....	24
<b>Figura 9</b> Dimensión naturaleza del trabajo.....	25
<b>Figura 10</b> Dimensión comunicación.....	26

# INTRODUCCIÓN

## Presentación del tema de investigación

Según Vizcaíno (2020) interpreta a la satisfacción laboral como “una condición sentimental o emocional que repercute de manera positiva determinada por la personalidad de un individuo, la experiencia laboral y las expectativas de lo que él o ella quiere alcanzar y finalmente lograr” (p.20). La definición combina varios componentes: la personalidad que el empleado desarrolla durante su vida, sus experiencias relacionadas con el trabajo anterior o actual y sus expectativas de trabajo.

La disponibilidad de los colaboradores debidamente educados, capacitados y motivados para desempeñar sus funciones laborales es considerada uno de los factores más importantes en todas las instituciones u organismos empresariales, de ellos depende el compromiso, el desempeño y la productividad institucional, todo aquello se resume en la satisfacción laboral, en donde se manifiesta conexiones positivas ligados a los colaboradores, sus actividades y el lugar de trabajo (Bellido y Morales, 2020).

Comprender cómo se representa estos factores es indispensable debido a que posibilita que los gerentes y colaboradores tomen medidas para abordar las causas fundamentales de la satisfacción laboral y las pautas que ayudan a mejorar el desempeño, la toma de decisiones y el compromiso para mejorar el nivel. Institucionalmente, se les permite beneficiarse de las medidas tomadas, especialmente cuando las instituciones públicas brindan servicios cuyo principal objetivo no está enfocado en la rentabilidad, sino del servicio a los clientes.

Por tanto, Vizcaínos (2021) argumenta que cuando los empleados y colaboradores estén satisfechos con el trabajo que realizan, sus necesidades, las relaciones con otros compañeros y directivos, se logra disciplina, se reduce la rotación de empleados, el ausentismo, etc. Este efecto positivo mejora el rendimiento y las condiciones de trabajo.

Asimismo, cuando se habla de un grupo de empleados, la satisfacción laboral en una empresa u organización depende de diferentes contextos organizacionales, del talento humano y económicos, siendo así que Morales y Belido (2021) mencionan que ninguna metodología única puede asegurar la satisfacción de los empleados porque depende de varios factores, por ejemplo, la estructura de la empresa, el sistema de gestión o la relación entre las personas y los directivos, se identificaron como factores importantes.

En la misma línea, Espinosa (2017) afirma que en las organizaciones “la satisfacción laboral se logra mediante la combinación de las actitudes, sentimientos y comportamientos del operador hacia su trabajo, los superiores, sus tareas y los niveles de productividad” (p. 7).

Por último, las razones mencionadas, dan a conocer que es imperativo que las empresas utilicen métodos de diagnóstico científico para comprender las causas y efectos de la insatisfacción de los empleados o la satisfacción laboral, las opiniones de los empleados y socios y cómo pueden ser influenciados, lo cual es fundamental para mejorar la rentabilidad de la empresa, la producción, el desempeño y la satisfacción.

### **Planteamiento del problema**

Los empleados y su entorno laboral entienden la satisfacción laboral como punto de partida para sintetizar la necesidad de “estrategias que hagan que los empleados estén cada vez más satisfechos y comprometidos con su trabajo” (p. 35). En Ecuador se han realizado diversos estudios sobre satisfacción laboral, los cuales concluyeron que mejorar la gestión de los empleados y socios en las empresas es importante para garantizar la estabilidad laboral y el empleo. Asimismo, en el Ecuador se han ejecutado estudios en organizaciones privadas, públicas y entidades comerciales, entre ellas las realizadas por Lezcano y Ayala (2019), Barahona (2015) y Espinosa (2017) las cuales resultan interesantes porque se trata de ambientes laborales donde la atención al cliente es objetivo central permitiendo la satisfacción de necesidades direccionado con el servicio al público, de igual manera, la satisfacción de los colaboradores se sostiene tanto de factores intrínsecos como extrínsecos, a saber, la relación entre los empleados y sus superiores, así como la relación entre los empleados y las instituciones, la relación entre los sujetos sociales que reciben los servicios públicos. En este caso, el objeto de este estudio es el Gobierno Parroquial Rural de Lagarto (GAD Parroquial de Lagarto), el cual fue creado originalmente por decreto del 28 de noviembre de 1956 del notable Municipio Parroquial de Lagarto, Rioverde emitido por el Ministro de Gobierno, el Teniente Coronel Plaza Manso, según información que consta en su sitio web oficial (Gad Parroquial de Lagarto, 2021). Lagarto es actualmente una parroquia ubicada en el cantón de Rio verde, en la provincia de Esmeralda, con una población de 5.674 personas, representando el 21,11% de toda la población, y consta de varios recintos alejados del centro de la parroquia, a los cuales no hay vías de acceso, excepto caminos de tierra, despejados en verano pero difíciles de transitar en invierno (Gad Parroquial de Lagarto,

2021), lo que impone considerables retos a las autoridades y colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto para cumplir sus funciones. Esa es la dinámica que tiene lugar en el GAD, donde existen algunas dificultades que impiden a sus trabajadores cumplir con sus objetivos personales y colectivos, uno de los cuales son las dificultades que presentan para cumplir sus funciones fuera de la cabecera parroquial ubicada en Lagarto, pues la falta de redes viales transitables hacia los recintos y comunidades incide de manera negativa en las expectativas individuales y colectivas del desempeño de sus puestos de trabajo. Esos aspectos no han sido estudiados rigurosamente en los últimos años, y su desconocimiento impide a los directivos aplicar medidas concretas que permitan mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Y finalmente, esta institución no cuenta actualmente con un diagnóstico que permita identificar las causas que inciden en la satisfacción laboral de sus colaboradores, y por tanto a sus directivos no les es posible adoptar medidas que contribuyan a mejorarla, lo que conduce a plantearse el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto, año 2021?

### **Justificación**

Uno de los argumentos que justifican la presente investigación, es que en la administración actual no se ha ejecutado ningún estudio sobre los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto, lo que impide a su directiva actual contar con un diagnóstico actualizado y realizado siguiendo una metodología que les permita conocer las dificultades que en ese orden presenta la entidad y las medidas más apropiadas para incidir en ellos.

Por otra parte, la falta de información actualizada sobre la satisfacción de los empleados con el trabajo puede contribuir a la falta de interés en el tema, ya que sin información se puede suponer que los empleados están satisfechos con sus deseos o condiciones de trabajo individual y colectivo. Más importante aún, hará que otros asuman que están brindando un buen servicio sin saber si todo es cierto, por lo que es importante realizar una encuesta similar a la que se ofrece, ya que nos dirá el estado actual y sugerirá mejoras.

A partir del diagnóstico que se realizará, la investigación concederá conclusiones y recomendaciones de acuerdo con la satisfacción de los empleados, así como las medidas más favorables que se pueden utilizar para mejorarla, debido a que la comprensión de la situación

actual conducirá a la compromiso y logros de las instituciones, para incidir positivamente en el logro de metas de corto y mediano plazo.

En concreto, el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores del Gad Parroquial de Lagarto permitirá obtener información precisa sobre sus factores determinantes de mayor relevancia, potenciar la adopción de decisiones que puedan afectarles, permitirá al equipo directivo calibrar sus acciones, fomentar una cultura participativa, identificar problemas relevantes, así como necesidades de formación o información y genera los informes respectivos para mejorar en todos los procesos.

Conociendo toda esa información la directiva de la entidad estará en mejores condiciones para adoptar decisiones en relación con el talento humano, y los trabajadores tendrán mejores estándares de satisfacción laboral en el desarrollo de su trabajo interno y con respecto a los servicios públicos que prestan a la colectividad del GAD Parroquial de Lagarto.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la situación actual de la satisfacción laboral de los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto.

### **Objetivos específicos**

1. Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto de acuerdo con el sueldo, recompensas, beneficios y promociones.
2. Identificar la percepción de los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto sobre las condiciones laborales y la naturaleza de su trabajo.
3. Conocer la satisfacción de los colaboradores con la comunicación y relación con sus compañeros y supervisores.

# CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

## 1.1. Bases teórico-científicas

### 1.1.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se manifiesta como entusiasmo, energía y estados afectivos positivos similares, según Marti (2019), en ella influyen tanto elementos internos a la personalidad del empleado como factores externos enfocados al ambiente laboral donde se desenvuelven los colaboradores.

Además, los colaboradores son uno de los factores fundamentales a tener en cuenta a la hora de gestionar el talento individual en cualquier empresa u organización la cual repercute en la satisfacción laboral, ya que los empleados son la parte más importante de la prestación del servicio o posicionamiento en el mercado y de ellos depende el apalancamiento que la organización realice con el entorno en el que se desenvuelven (Chiavenato, 2009).

Las actitudes que expresan satisfacción laboral afectan a dos áreas distintas; en primer lugar la parte interna de la organización, en relación con los compañeros, socios comerciales y directivos de la empresa; por otra parte, el lado externo con sus clientes proveedores o entidades gubernamentales (Ferrada, 2017). Con el fin de analizar los factores que repercuten en la satisfacción de los colaboradores, se analizaron diversas variables como, la remuneración, las tareas realizadas, las condiciones ergonómicas, las relaciones con los compañeros y la seguridad laboral, medidas a través de una investigación empírica para mostrar el efecto en el trabajo de los empleados.

De acuerdo a esto, Nieto (2017) basándose en los comentarios de diversos estudios, afirma que sus elementos esenciales son “la variedad de emociones, percepciones y sentimientos favorables o desfavorables que los colaboradores perciben en el puesto de trabajo” (p. 18); y “Una mezcla de actitudes emocionales, preferencias, gustos y disgustos en el trabajo” (p. 19). En todos los casos, los investigadores hacen referencia a circunstancias que afectan el vínculo afectivo de los empleados con las funciones que realizan o con la empresa en la que laboran; aquí, la satisfacción laboral es lo primero y esencial, en lugar de afectar el esfuerzo laboral, la productividad o el compromiso con las metas.

En respuesta, Nieto (2017) cita a Navarro (2008), quien determina que la satisfacción laboral de los colaboradores se comprende de sus condiciones individuales y de trabajo, a las que clasifican como elementos externos e internos, respectivamente. Los factores de influencia más relevantes e inmediatos son los factores extrínsecos, ya que hacen referencia a las acciones que los gerentes o compañeros de trabajo deben tomar para mantener o aumentar los niveles de satisfacción de los colaboradores. Los factores externos, son las oportunidades de los colaboradores para desarrollar habilidades y competencias en sus puestos de trabajo, libertad de acción a partir de sus experiencias y conocimientos, procesos de retroalimentación en los que participan, empatía hacia colegas competentes. Un sistema de recompensas, promoción y política salarial a la altura de sus expectativas.

### **1.1.2. Teorías sobre la satisfacción laboral**

En la investigación de la satisfacción de los colaboradores sobre este tema se pueden encontrar diversas teorías, ya que su complejidad explica por qué los autores utilizan diferentes criterios para medir la satisfacción laboral, factores internos o externos que influyen en la satisfacción laboral, etc. Posibles medidas para reducir su impacto. Autores como Bravo (2015), Herrera (2012), Reátegui y Pozo (2018) y Vizcaína (2020) sistematizan las principales prácticas de la satisfacción empresarial, como las desarrolladas por Hackman y Oldman, sustentan en el factor de satisfacción de herramientas de evaluación, higiene ocupacional, factores de motivación laboral y satisfacción laboral a partir de argumentos como el diseño del puesto, las relaciones interpersonales y las características del puesto (Herrero, 2022). Abraham Maslow, plantea la teoría de las necesidades que para Vizcaína (2020) se basa en una jerarquía creciente de las condiciones idóneas de los colaboradores, estructurada en una pirámide, con las necesidades primordiales en la parte inferior, las necesidades personales en la parte media y la autorrealización en la parte superior. La pirámide constará de cinco niveles diferentes: “necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización” (Vizcaína, 2022, p. 10). Entre las otras teorías mencionadas anteriormente y explicadas por los autores consultados, el libro “Motivación laboral” propuesto por Herzberg (Pacheco, 2018) es el de mayor difusión y aceptación, en el que distingue factores de motivación y factores de higiene, el primero está relacionado con la satisfacción laboral y el segundo está relacionado con la satisfacción laboral (Mansos, 2002).

El resultado más congruente de su investigación, que va más allá de la actualidad, fue la constatación de que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo son dos categorías

separadas que pueden verse influidas por distintos factores, lo que le llevó a concluir que hasta entonces, a partir de la mejora de las relaciones interpersonales, aumentar los incentivos salariales o crear situaciones laborales adecuadas no es correcto, porque tal comportamiento no conduce por sí solo a un aumento de la satisfacción laboral, solo puede afectar a la prevención de la insatisfacción laboral (Manso, 2002). El primero concluye que la idea de que los aumentos salariales aumentan automáticamente la satisfacción laboral es errónea, basada en la suposición de que las personas trabajan por razones distintas al pago, lo que resulta en satisfacción o insatisfacción con su desempeño laboral, y por lo tanto. La gestión de una empresa u organización también debe atender a otros factores además del salario, como las condiciones de trabajo, las relaciones y la supervisión (Herrera, 2012). En la siguiente Figura 1 se presentan los factores que inciden en la satisfacción y la insatisfacción laboral:

<b>FACTORES MOTIVADORES</b>	<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>
<b>SATISFACCIÓN EN EL PUESTO</b>	<b>INSATISFACCIÓN EN EL EMPLEO</b>
Logros, desarrollo personal y crecimiento profesional	Políticas y normas de administración de la empresa.
Responsabilidad. Reconocimiento	Calidad de los procesos de supervisión. Relaciones interpersonales
Avance en la carrera. Tareas no rutinarias	Remuneraciones. Condiciones físicas del ambiente de trabajo

**Tabla 1**

*Factores determinantes de la satisfacción e insatisfacción según la teoría de Herzberg*

*Nota.* La tabla muestra los impulsores de la satisfacción laboral y los factores de higiene.

Dado que esta teoría de la higiene motivacional es capaz de explicar la satisfacción e insatisfacción laboral con factores tanto externos como internos, esta teoría de la higiene motivacional fue el marco teórico utilizado en este estudio, combinado con una medida de cuestionario llamada Encuesta de Satisfacción Laboral (JSS), es decir, se muestra en el medio de la variable operativa.

### **1.1.3. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Para influir positivamente en la satisfacción de los empleados y socios en el trabajo, la empresa o persona pública debe primero diagnosticar la situación, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción actual, las razones relacionadas con la misma y las medidas más adecuadas. Sube de nivel a un nivel superior, a través del diagnóstico es posible determinar qué factores influyen en los estados psicológicos positivos asociados a la satisfacción de los colaboradores (Salvador y Mañas, 2001). Es interesante identificar los indicadores miden la satisfacción laboral y sus factores que la componen. Este tema ha sido analizado por estudiosos como Nieto (2017), Chiavenato (2009), Baiza (2019), Salazar (2018) entre otros los demás en general, lo que llaman cuestiones internas son específicos de la naturaleza de cada empleado individual y se puede hacer relativamente poco al respecto porque no tienen nada que ver con el ambiente de trabajo. El otro grupo se llama factores externos los autores anteriores tienen la mayor cantidad de factores de investigación porque han comenzado a operar en el gerente comercial, el entorno de los colaboradores o las relaciones interpersonales y pueden usar su medición para usar varias herramientas de datos. Si la realidad no está cerca de las expectativas individuales o colectivas, indicarán los factores externos más importantes. Otros factores para considerar son el estrés laboral, la competencia por los puestos, las oportunidades de desarrollo profesional, las relaciones con los gerentes y otros empleados, su estatus en la organización empresarial, el grado de monotonía que pueda presentarse, el tipo de actividades productivas o el servicio que brinda un empleado (Baiza, 2019).

Salazar (2018), por su parte, menciona motivadores internos de la satisfacción de los colaboradores, como el desempeño, el reconocer logros, el trabajo en sí mismo, las responsabilidades y el desarrollo personal y profesional que tiene a su disposición, mientras habla de factores internos tales como, por ejemplo, el estatus y la seguridad que ofrece la empresa, las políticas generales de la empresa, cómo se monitorea, la relación con los gerentes, las condiciones laborales para el desarrollo personal, el salario que recibe y el impacto del trabajo en el ámbito personal y familiar .

De igual forma, Nieto (2007) brinda los siguientes factores para medir la satisfacción de los colaboradores: desafío laboral, sistema de recompensas, condiciones laborales favorables, reconocimiento laboral, desarrollo laboral, autonomía e interacción con otros empleados con los que hace equipo.

Por su parte, Sánchez y García (2017) en su estudio bibliográfico y teórico respecto a la satisfacción laboral muestran que las variantes más representativas de la satisfacción laboral son “las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, la comunicación, las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la motivación” (p. 163).

Ruiz (2009) identificó varias dimensiones que se deben medir para lograr un diagnóstico completo de la satisfacción laboral, entre las que mencionó la satisfacción laboral y el salario; son acciones; Ser reconocido; tener ventajas; hay condiciones de trabajo; Bajo supervisión; con los compañeros de trabajo y la dirección de la empresa. La insatisfacción de los empleados también puede generar diferentes actitudes, como irse cuando los empleados buscan otros trabajos con mejores condiciones, hacer demandas al directorio de la organización, proponer mejoras, analizar problemas que afectan a los empleados u obtener otros beneficios de las organizaciones sindicales, así como apatía, falta de participación compromiso, pasividad o abandono en el trabajo (Ruiz, 2009).

Las dimensiones anteriores se medirán utilizando el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) que mide los 9 factores que se muestran en la tabla de variables, a saber, “Salario, promoción, supervisión, beneficios, reconocimiento (recompensa basada en el desempeño), condiciones laborales (reglas y procedimientos), compañeros, naturaleza del trabajo y comunicación” (Herrera, 2012, p. 24).

#### **1.1.4. Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción con el talento humano en las organizaciones públicas o unidades estructurales es indispensable para la gestión del personal y la consecución de los objetivos marcados en cada caso. De igual manera, es fundamental para cada colaborador, porque la satisfacción percibida será un factor clave para su productividad y desempeño.

Según Mesalina (2019), los empleados con alta satisfacción laboral tienen mejores resultados laborales, menos enfermedades laborales o sociales, mejor calidad de vida y mayor esperanza de vida. Por el contrario, las personas con baja satisfacción tienen una actitud negativa hacia su vida privada y laboral. Del mismo modo, los empleados insatisfechos conducen al ausentismo, afectan la dinámica de rotación de empleados y afectan el desarrollo de otros empleados, lo que requiere educación continua, capacitación y ajuste de su comportamiento, lo que afecta el proceso de rotación y, lo que es más importante, mejora la satisfacción laboral de los empleados.

Según Nieto (2017), sistematiza los principales beneficios de la satisfacción en los colaboradores, entre los que se encuentran: reducción del ausentismo; reducción de la rotación de empleados; mayor productividad, el bienestar y las actividades realizadas son más fieles. Estos beneficios requieren más que una observación superficial de cómo se encuentran los empleados en el ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción que las empresas son capaces de atraer, por lo que Chiavenato (2009) argumenta que se deben tomar medidas para mejorar la satisfacción de la fuerza laboral. Esto afecta mucho la calidad de vida profesional y personal de sus compañeros, y menciona la necesidad de hacer más ameno el trabajo; los salarios acordes con la experiencia y la profesionalidad reducen la brecha entre las expectativas de los empleados y la realidad, reducen la brecha entre la preparación de los empleados y las diferencias en sus roles, crean vínculos entre los puestos en las organizaciones y facilitan la iniciativa personal y las actividades de empoderamiento relacionadas con la capacitación y el asesoramiento profesional.

## **1.2. Antecedentes**

A partir de los repositorios digitales considerados, en los últimos cinco años se han realizado varios estudios sobre este tema, que permiten situar los estudios en un nivel superior, identificar los estudios realizados, su finalidad, métodos y contenido principal en relación con la conclusión, las principales prioridades identificadas y probadas son: Según Espinosa (2017) de la Universidad Central del Ecuador quien estudió el tema de satisfacción laboral y ausentismo entre los empleados del Banco Central del Ecuador (Quito) para determinar la satisfacción laboral de los empleados y su impacto en los empleados. Para ello, utilizó un enfoque descriptivo relacional, no experimental; realizó un estudio empírico de 487 empleados, de los cuales seleccionó una muestra de 68 utilizando una encuesta como técnica e instrumentos de creación propia validada por expertos de la Universidad Central del Ecuador. Los hallazgos clave determinaron que el 77% de los encuestados están satisfechos con el entorno laboral en el que trabajan, particularmente con respecto a indicadores como el reconocimiento, la orientación de la unidad, la motivación, el clima laboral y la comunicación. Según los autores, esta satisfacción los motiva a trabajar con eficacia, ser más productivos y contribuir significativamente al logro de las metas y objetivos de la empresa. Por consiguiente, en la Universidad Técnica de Ambato, Pérez y Guerrero (2018) estudiaron la satisfacción laboral y la administración en el GAD del Municipio de la Provincia de Tungurahua con el objetivo de determinar el efecto de la satisfacción laboral. Utilizaron un

método de enfoque mixto tanto cualitativo-cuantitativo, entendido como una combinación de estas características metodológicas. El método de investigación fue documental y práctico como técnica utilizaron una encuesta de creación propia por muestreo a 119 colaboradores seleccionados entre 172 personas. Sus principales hallazgos mostraron que al examinar la variable satisfacción laboral el 79.5% del total de servidores públicos consultados en Cevallos y el 72.3% de los servidores públicos en Patata se encuentran satisfechos con su trabajo, lo que les permitió concluir que en ambos casos la satisfacción laboral fue bastante alta. De acuerdo con Boada (2019) de la Universidad de San Ignacio de Loyola en Perú, quien en el 2018 estudió la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral entre los operadores de PYMES de servicios de seguridad en Perú para determinar si la satisfacción laboral está relacionada para trabajar con agentes de seguridad en una empresa de vigilancia y seguridad en Lima, Perú. Utilizó un método de análisis descriptivo, transversal, cuantitativo con diseño no experimental y correlacional, estudió a 120 trabajadores de 182 personas. El resultado más llamativo de este estudio es la clara correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de seguridad en las empresas estudiadas. También mostró que la única dimensión en la que la satisfacción laboral se relacionó significativamente con el desempeño laboral fue la importancia de las tareas asignadas, mientras que para el resto los resultados fueron moderados o bajos. Para mejorar un cierto nivel, recomienda acciones que incidan positivamente en la importancia de las tareas de los empleados en el aumento de sus niveles de productividad y desempeño. Bellido y Morales (2020) Estudiaron sobre la satisfacción laboral de los empleados del gobierno local en Arequipa, universidades, ciencia y tecnología durante el período Covid-19 con el objetivo de investigar la satisfacción laboral de los empleados del gobierno local durante la pandemia, teniendo en cuenta la condiciones sociales del Covid-19 referente a las variables de trabajo. Para lograr su objetivo, eligieron un enfoque de investigación transversal utilizando la escala de satisfacción laboral SL-SPC para evaluar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con 7 factores, como las condiciones físicas y materiales del trabajo, los beneficios laborales y el salario que aceptan del trabajo política de gestión, así como el desarrollo de la personalidad, las relaciones sociales, las relaciones de poder y el desempeño de las tareas asignadas. Los datos obtenidos mostraron que en el año analizado, 2020, el promedio de satisfacción laboral estuvo cerca de la insatisfacción motivada por las condiciones de trabajo, miedo a contraer el virus por falta de higiene y mantener suficiente distancia social de contacto, lo que afecta su hogar ambiente con estrés y sufrimiento. Vizcaíno (2020) realizó un análisis de satisfacción laboral y compromiso institucional en

una empresa de servicios hospitalarios públicos del campus Ambato de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con el objetivo de analizar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los hospitales públicos. Utilizaron métodos de diseño no experimental, incluidos métodos cuantitativos, escalas descriptivas y correlacionales, y métodos transversales; Como técnica, utilizaron cuestionarios para medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los 100 colegas sin seleccionar una muestra. Sus principales hallazgos muestran que el compromiso amoroso existe en el hecho de que las organizaciones satisfagan sus necesidades y expectativas en gran medida porque conduce al compromiso con la institución, mejores niveles de desempeño y equipos de trabajo colaborativo. Un posible factor de insatisfacción que se descartó fue la duración de la jornada laboral, aunque se comprobó que influye en el compromiso organizacional.

Estos estudios ya realizados por varios autores, fueron de mucha ayuda para mi investigación, ya que me fortalecieron en conocimientos, donde me facilitaron identificar los diversos factores de satisfacción laboral, en el Gad Parroquial Lagarto.

### **1.3. Marco legal**

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008), en su artículo 33 reconoce el trabajo como la base de la economía social y familiar, y por ello mismo como un deber social y un derecho de las personas, que implica tener acceso a puestos de trabajo de calidad, en igualdad de condiciones y sin discriminación, así como a escoger libremente su profesión u oficio y recibir una adecuada remuneración

En el artículo 326 se recogen los principios por los que debe regirse el ejercicio del derecho al trabajo, uno de los cuales es que toda persona debe realizar su trabajo en un ambiente propicio con óptimas condiciones de higiene y bienestar, todo lo cual debe ser garantizado por el empleador como parte de sus obligaciones.

En cuanto al régimen jurídico aplicable a los trabajadores del Gad Parroquial de Lagarto, debe señalarse que la presidenta, vicepresidenta y vocales se rigen por la Ley Orgánica del Servicio Público (Asamblea Nacional, 2010), mientras los demás están sometidos a las normas del Código del Trabajo (Congreso Nacional, 2005). En ambos casos interesa destacar los derechos que influyen en la satisfacción laboral como objeto de la presente investigación.

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010) define a los servidores públicos en su artículo 4 como todas las personas que trabajen o presten servicio dentro del sector público, ya sea

de manera ocasional o permanente, como servidor público o directivo sin importar sus funciones o dignidad; sus derechos principales son gozar de estabilidad, recibir su remuneración justa, tener tiempo de descanso y vacaciones y acceder a promociones según los resultados de su evaluación del desempeño, y recibir capacitaciones para un mejor ejercicio de su puesto de trabajo.

El Código del Trabajo (2005) establece en el artículo 5 que “la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero”. Con respecto a ellos se establecen en el artículo 42 obligaciones para el empleador que redundan en derechos de los trabajadores, como son la obligación de pagar las remuneraciones correspondientes al trabajador según los términos del contrato individual de trabajo suscrito.

Y finalmente, se cumplen todos esos derechos y las expectativas que sobre ellos se forman los trabajadores y colaboradores, es posible que su grado de satisfacción laboral sea alto, porque en ellos están incluidos la mayoría de los indicadores y dimensiones que en los estudios revisados se utilizan para medir la satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo de estudio**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación a realizarse tiene un enfoque cuantitativo, puesto que los datos recopilados con la aplicación del cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS establecido por Paul E. Spector en el año 1994) a los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto fueron utilizados para determinar el nivel de satisfacción laboral mediante la valoración de los indicadores y sus dimensiones.

Finalmente cabe indicar que se trató de una investigación no experimental, pues el instrumento que fue aplicado a los colaboradores y trabajadores del GAD no influyó en la situación en que se encontraban, al contrario serán abordadas en las circunstancias habituales en que desempeñan sus funciones, sin manipular las dimensiones o indicadores objeto de evaluación, lo que permitirá tener un diagnóstico de la situación, según la percepción de los informantes incluidos en el estudio.

## 2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

La variable a analizar en el estudio es la satisfacción laboral, de la cual se presenta en la siguiente tabla su definición conceptual y operacional, así como las dimensiones e indicadores mediante los cuales será determinada su situación actual en los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto, con la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral: Job Satisfaction Survey (JSS).

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Inúmeros de los ítems
Satisfacción laboral	Messarina (2019), define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (p. 8).	Cuestionario de satisfacción laboral: Job Satisfaction Survey (JSS).	Pago	1, 10, 19, 28
			Promoción	2, 11, 20, 33
			Supervisión	3, 12, 21, 30
			Beneficios	4, 13, 22, 29
			Recompensas	5, 14, 23, 32
			Condiciones de trabajo	6, 15, 24, 31
			Compañeros de trabajo	7, 16, 25, 34
			Naturaleza del trabajo	8, 17, 27, 35
			Comunicación	9, 18, 26, 36

**Tabla 2**

*Definición conceptual y operacionalización de las variables*

**Nota 1.** Fuente original del cuestionario. Spector, Paul E., Department of psychology Job Satisfaction Survey, JSS Page. Extraído el 17 de agosto de 2012, desde <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>

**Nota 2.** El Cuestionario de satisfacción laboral: Job Satisfaction Survey (JSS) ha sido adaptado de Herrera (2012).

### **2.3. Métodos**

Para el desarrollo del estudio se aplicó como método de investigación el deductivo, el cual permite realizar generalizaciones sobre el escenario actual de la satisfacción laboral de los trabajadores del GAD Parroquial de Lagarto, a partir de los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS), así como proponer acciones de mejoras que contribuyan a una situación más satisfactoria con base en el diagnóstico realizado.

### **2.4. Técnicas e instrumentos**

Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS), aplicado por diversos autores como Salazar (2018), Pacheco (2018) y Boada (2019) entre otros, con ciertas modificaciones en cada caso para adecuarlo a los objetivos y metodología de sus respectivas investigaciones. El cuestionario de referencia está constituido por 36 ítems agrupado en las 9 dimensiones que aparecen recogidas en la tabla de operacionalización de variables; a cada ítem el encuestado deberá asignarle uno de los valores previstos en la escala de Likert, en los que debe señalar por cada uno de los ítems si está Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Muy en acuerdo. En la presente investigación ese cuestionario se utilizó para medir los factores motivacionales y los factores higiénicos que determinan la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg explicada con anterioridad, con algunas modificaciones para adecuarlo al contexto particular del GAD Parroquial de Lagarto como se puede apreciar en el Anexo 1.

### **2.5. Población y muestra**

El GAD Parroquial de Lagarto cuenta en su estructura actual con siete colaboradores que son un presidente, una vice presidenta, tres vocales, una tesorera y una asistente secretaria. Como es una población pequeña no fue necesario seleccionar una muestra; por ello el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS), fue aplicado a todos los miembros.

### **2.6. Análisis de datos**

Los datos empíricos de la investigación fueron recolectados aplicando el cuestionario de satisfacción laboral Job Satisfaction Survey (JSS), con las modificaciones necesarias para

adecuarlo a las dimensiones e indicadores que se desean medir en el estudio, y obtener con su aplicación la percepción de los encuestados sobre la satisfacción laboral en la institución. Después de aplicado el cuestionario se procesaron los datos con el programa Excel que ofrece Microsoft Office, para representar de manera gráfica y porcentual las percepciones de los colaboradores respecto a las dimensiones e indicadores evaluados y hacer generalizaciones respectivas a partir de ellos.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Descripción de la muestra

Una vez aplicado el instrumento denominado satisfacción laboral Job Satisfaction Survey (JSS) a un total de siete colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto, con un nivel de contestación del 100%; se presentan las características sociodemográficas como se expone en la Tabla 3.

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b>		<b>Valores</b>	
		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	3	42,86%
	<b>Femenino</b>	<b>4</b>	<b>57,14%</b>
<b>Edad</b>	30 años o menos	2	28,57%
	31-40	2	28,57%
	<b>41-50</b>	<b>3</b>	<b>48,86%</b>
	51-60	0	0%
<b>Años de labores</b>	1 año o menos	2	28,57%
	<b>2-5</b>	<b>5</b>	<b>71,43%</b>
	6-10	0	0%
	11-15	0	0%
	16 o más	0	0%
<b>Tipo de contrato</b>	<b>Nombramiento</b>	<b>4</b>	<b>57,14%</b>
	Ocasional	1	14,29%
	Servicios profesionales	2	28,57%
<b>Dedicación</b>	<b>Tiempo completo</b>	<b>6</b>	<b>85,71%</b>
	Tiempo parcial	1	14,29%

**Tabla 3**

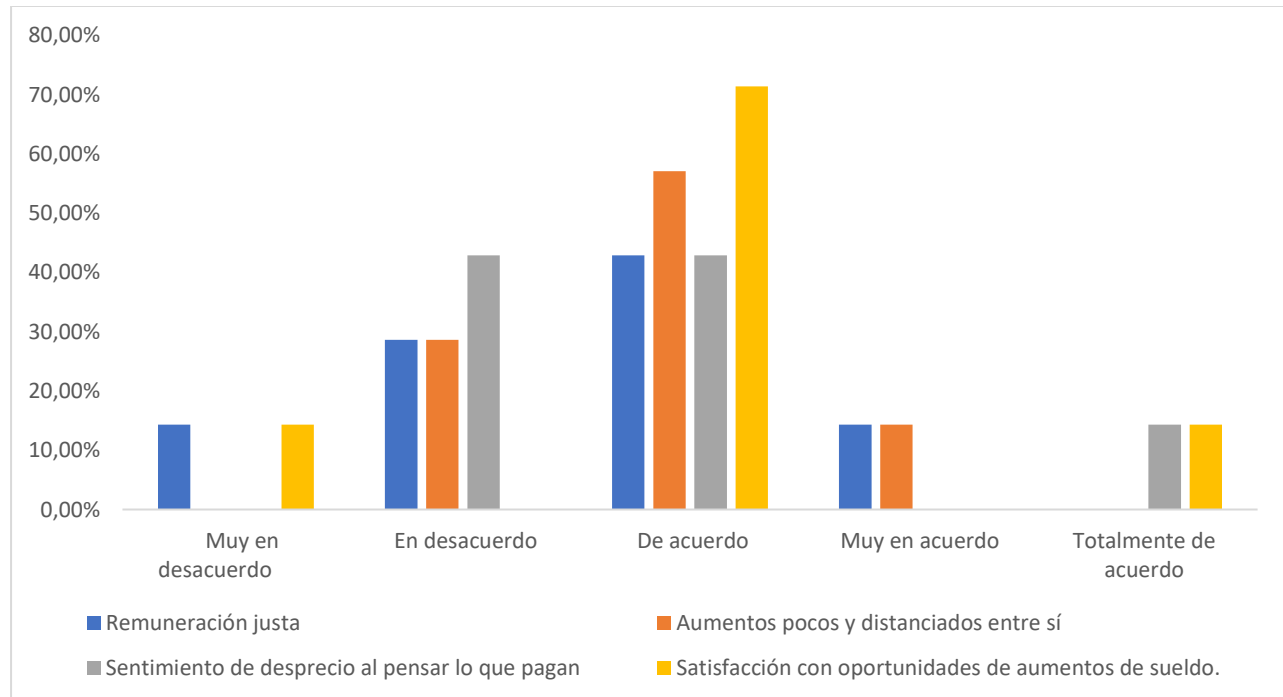
*Características sociodemográficas*

De acuerdo con las características sociodemográficas se pudo conocer que el sexo de mayor representación es el femenino con 57,14%, en cuanto a la edad se aprecia un 48,86% que corresponde a personas entre los 41 a 50 años, por otra parte, cinco funcionarios llevan de dos a cinco años en la institución y dos de ellos llevan apenas un año. Por consiguiente, el tipo de contrato que más proyecciones tienen es el nombramiento con el 57,14%. En cuanto a la dedicación el 85,71% trabajan a tiempo completo y el 14,29% a tiempo parcial.

### 3.2 Descripción de los resultados

#### 3.2.1 Nivel de satisfacción de los empleados:

En la Figura 2, se detalla la dimensión pago que corresponde a la manera en la que los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto se sienten satisfechos con la remuneración, los aumentos de sueldos y las compensaciones que reciben.

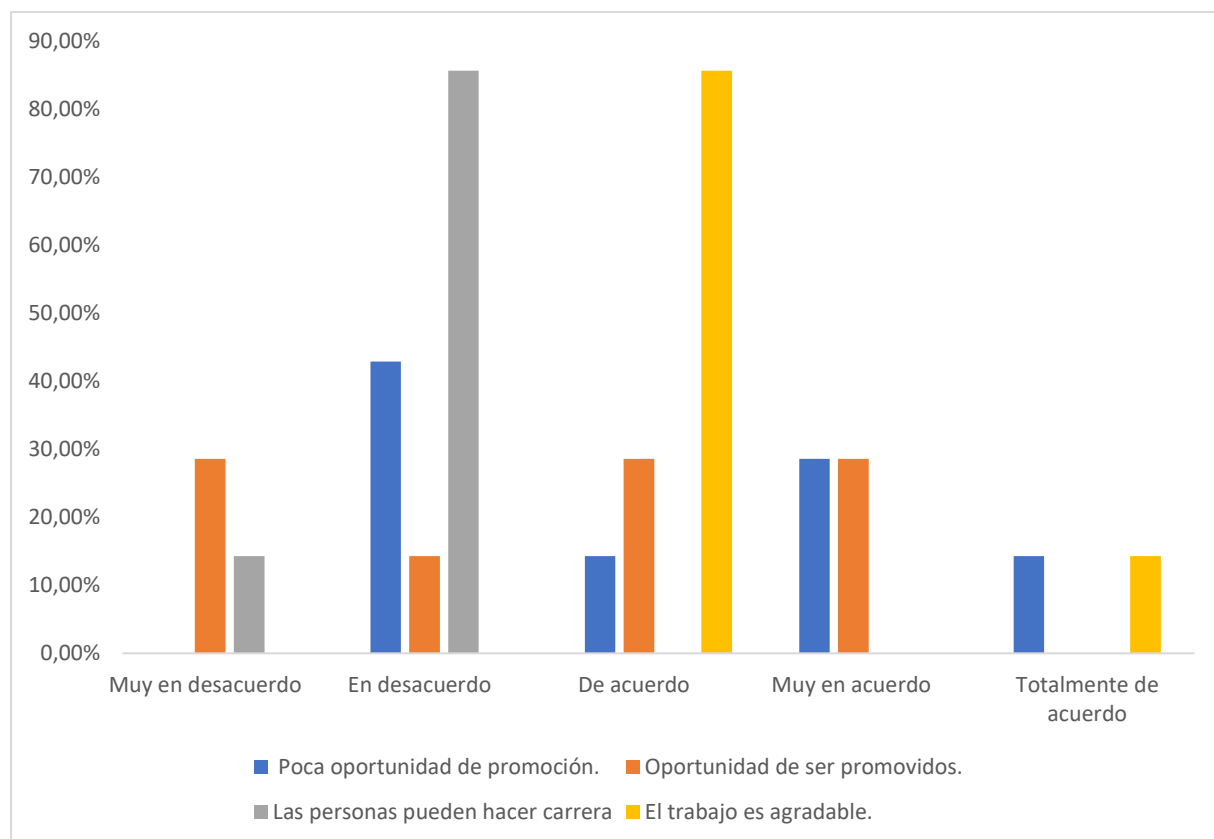


**Figura 1**

*Dimensión pago*

De acuerdo a los resultados se percibió que los colaboradores del GAD parroquial de Lagarto en su mayoría estaban de acuerdo con la remuneración que obtienen, con una representación del 43%. Al hacer mención al sentimiento de desprecio por la empresa en cuanto lo que piensan que pagan, el 43% de los colaboradores afirmaron estar en desacuerdo con esta afirmación. Por último, el 71% está de acuerdo que existan oportunidades del GAD parroquial de Lagarto, referente al aumento de sueldo.

La dimensión promoción de la Figura 3, demuestra los resultados de acuerdo con las oportunidades que reciben por parte de las autoridades del GAD parroquial de Lagarto, referente a la promoción laboral.

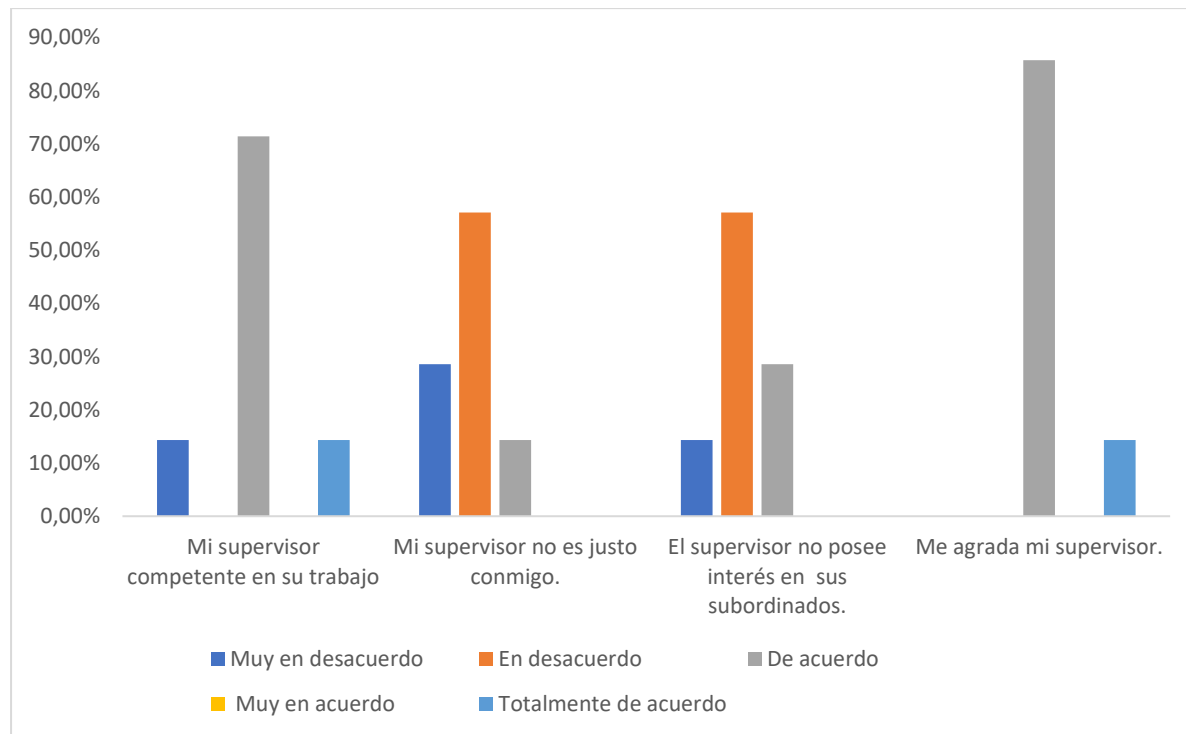


**Figura 2**

*Dimensión promoción*

Se determinó un 43% de los funcionarios del GAD parroquial de Lagarto están en desacuerdo con la afirmación “poca oportunidad de promoción” en el trabajo, mientras que 29% está de acuerdo con la afirmación planteada, lo que significa que tienen expectativas positivas sobre oportunidades de ascensos especialmente para las personas que hacen bien su trabajo. Por último, el 86% de los colaboradores están de acuerdo con el trabajo que realizan, afirmando que es agradable para ellos.

En la Figura 4, se detalla la dimensión supervisión que corresponde a la percepción que poseen los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto de acuerdo al liderazgo que demuestra su línea de supervisión frente a las actividades laborales que desempeñan.

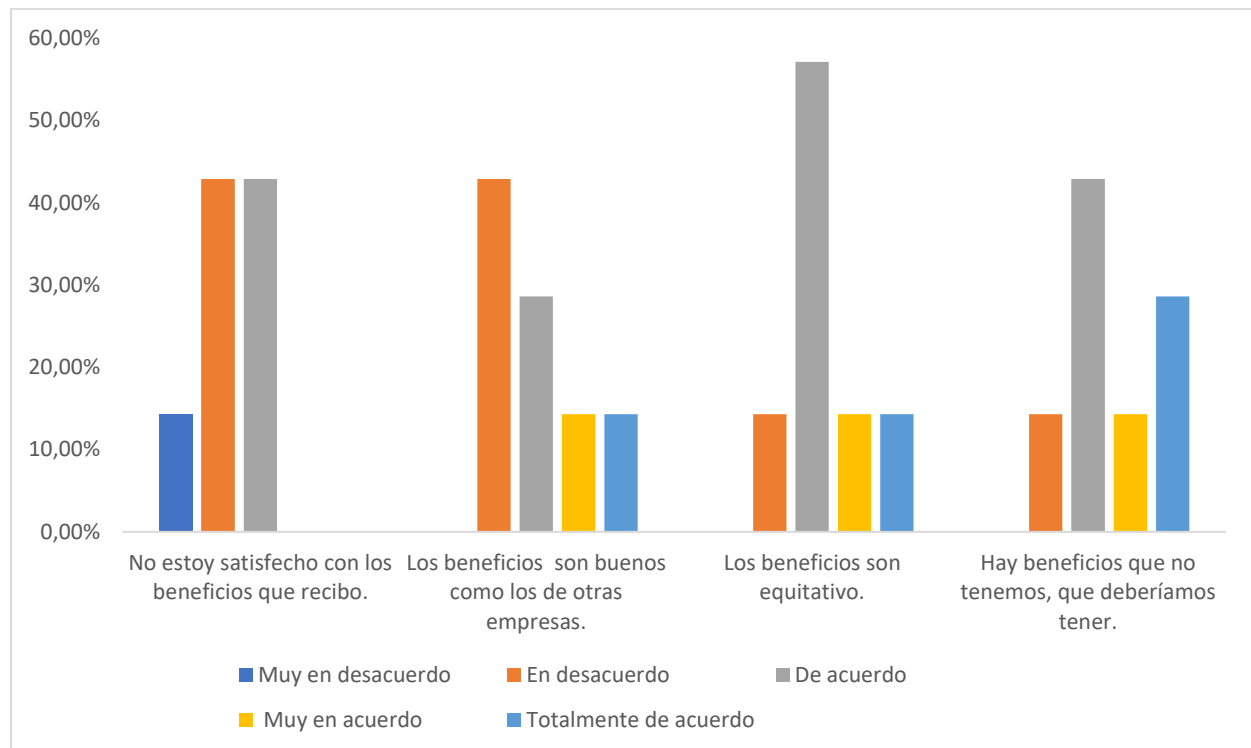


**Figura 3**  
*Dimensión supervisión*

Se conoció que un 71% de los funcionarios del GAD parroquial de Lagarto están de acuerdo al afirmar que su línea de supervisión es una persona competente en la ejecución de su trabajo, teniendo expectativas altas del liderazgo que se demuestra en la institución. Adicionalmente, los

encuestados manifestaron que su supervisor es una persona justa con ellos, además, de demostrar interés en sus subordinados. Por último, el 86% de los funcionarios indicaron que les agrada su línea de supervisión siendo un indicador positivo que repercute en un buen ambiente de trabajo.

La dimensión beneficios se visualiza en la Figura 5, demostrando los resultados de acuerdo al nivel de satisfacción que poseen los funcionarios del GAD parroquial de Lagarto, referente a los beneficios como tipos de compensaciones que reciben de acuerdo a su cargo y funciones que desempeñan en la institución.

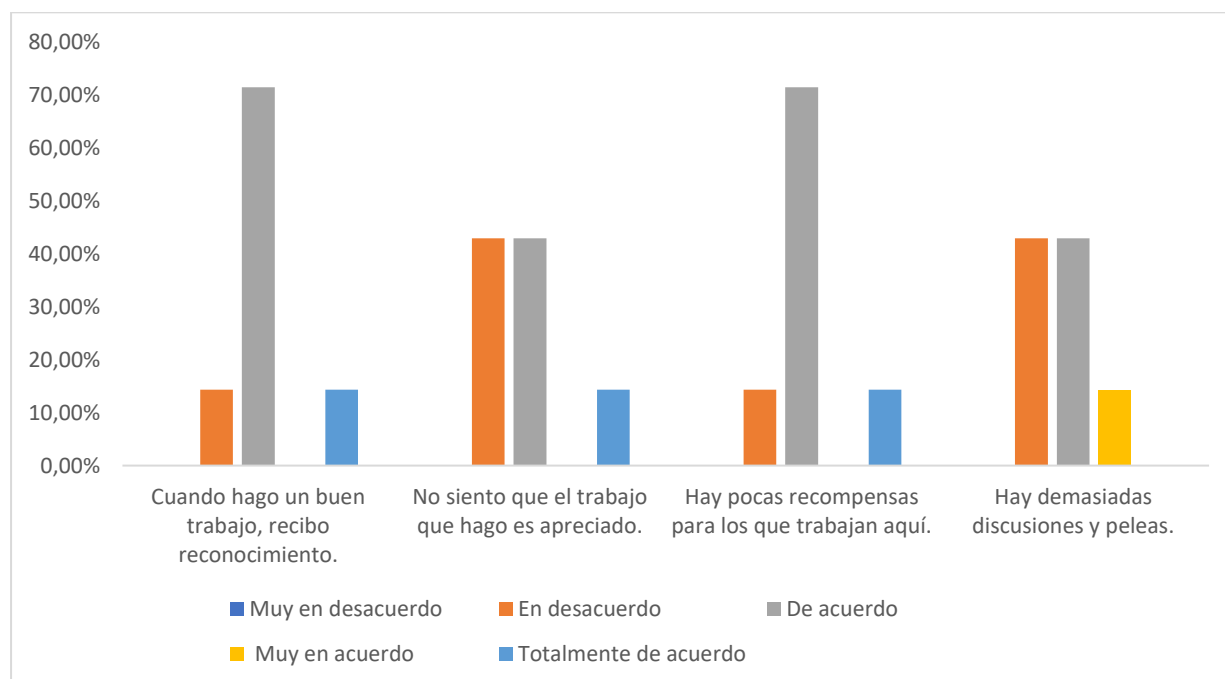


**Figura 4**  
*Dimensión beneficios*

La encuesta arrojó que un 42% de los empleados están de acuerdo con la afirmación “satisfacción con los beneficios que recibo” en el trabajo, mientras que 43% están en desacuerdo con la afirmación planteada, lo que significa que no hay satisfacción del personal en este indicador.

Además, un 57% de los funcionarios consideran que existen beneficios que poseen otras instituciones que deberían incorporarse en el GAD parroquial de Lagarto.

En la Figura 6, se detalla la dimensión recompensas que corresponde a los reconocimientos que reciben los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto al momento de realizar sus funciones de trabajo de acuerdo al desempeño, motivación y cumplimiento de metas.

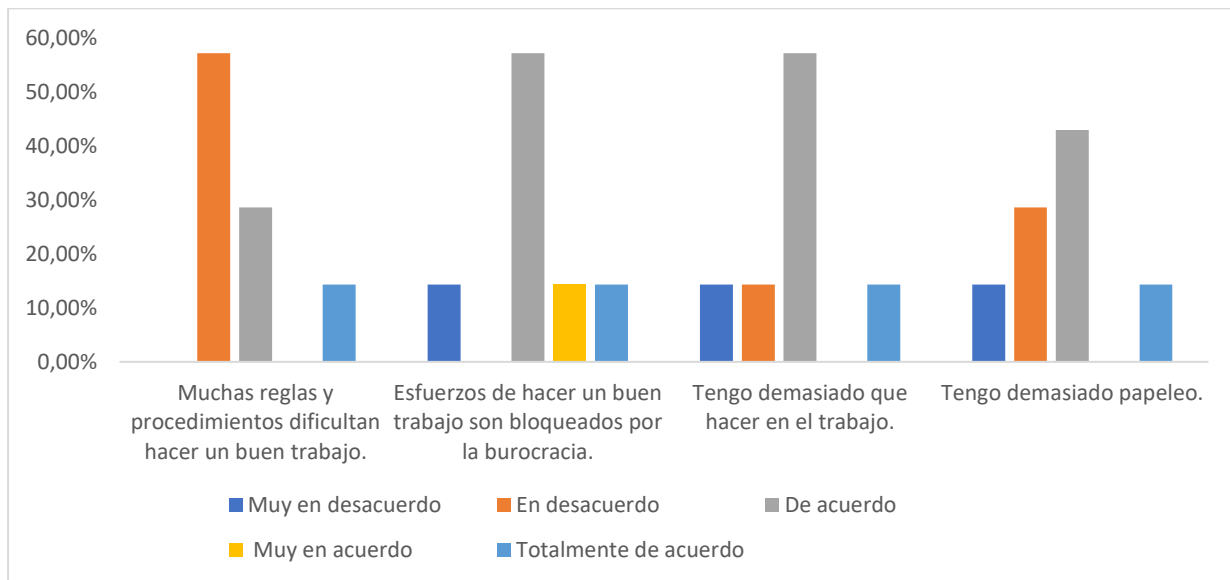


**Figura 5**  
*Dimensión recompensas*

De acuerdo con las respuestas de los encuestados un 71% de los colaboradores del GAD parroquial de Lagarto afirmaron que cuando hacen bien su trabajo reciben reconocimientos debido al esfuerzo en sus labores, sin embargo, al hacer mención a la cantidad de recompensas los funcionarios concuerdan en un 72% que existen pocas recompensas para las personas que laboran en la institución. Por último, un 43% mencionaron que existen demasiadas discusiones y peleas en

el trabajo, no obstante, un 43% discrepan con la afirmación presentada. Esto significa que no existe un consenso en relación al ambiente laboral en este aspecto específico.

En la Figura 7, se detalla la dimensión condiciones de trabajo que corresponde a las reglas, el esfuerzo y la cantidad de trabajo que realizan los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto al momento de realizar sus funciones.

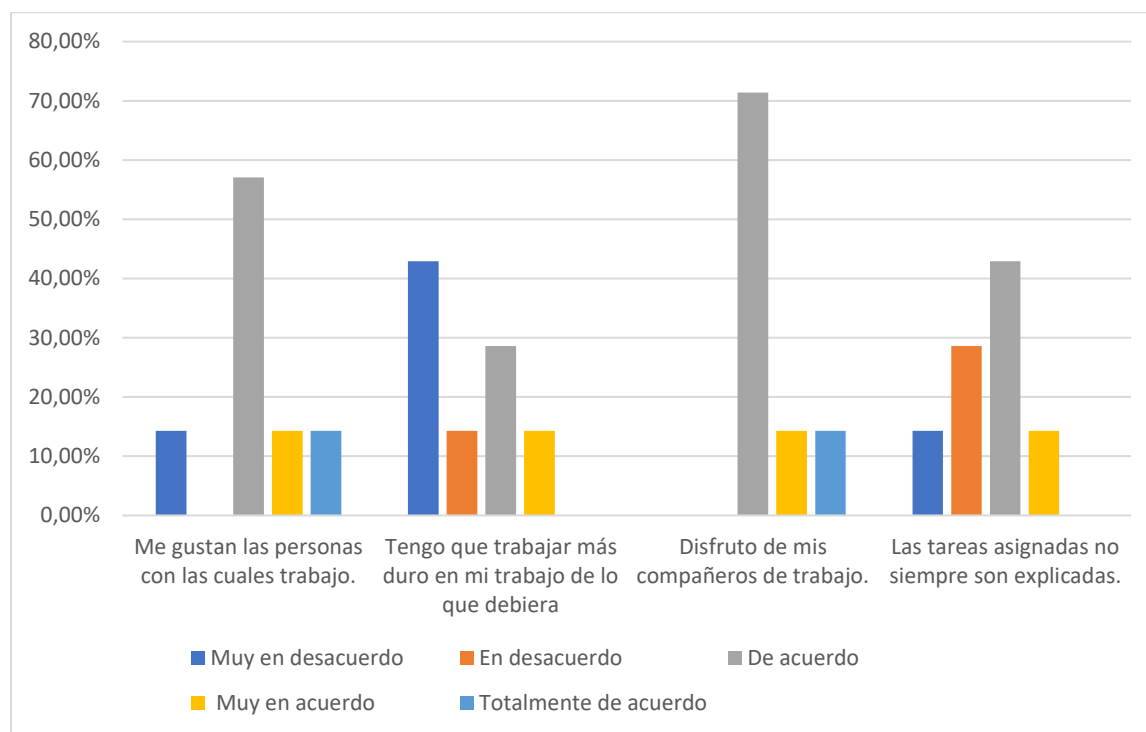


**Figura 6**

*Dimensión condiciones de trabajo*

Se conoció que un 57% de los funcionarios rechazaron la afirmación de que muchas de las reglas y procedimientos dificultan un buen trabajo, mientras que 29% está de acuerdo con la afirmación planteada, lo que significa que tienen bien definidas sus normas dentro de la institución. Además, un 57% enfatizó que el esfuerzo que realizan por obtener buenos resultados en el trabajo rara vez son boqueados por la burocracia y solo un 14% se encuentra de acuerdo con la afirmación planteada. Por otra parte, se argumentó que los colaboradores tienen demasiado que hacer en sus puestos de trabajo, además de contar con demasiado papeleo significando que están sobrecargados de trabajo.

En la Figura 8, se detalla la dimensión compañeros de trabajo que corresponde al trabajo en equipo que mantienen los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto por medio de la satisfacción laboral, la comunicación y el compromiso colectivo que poseen para llevar a cabo las funciones encomendadas de acuerdo a las funciones que desempeñan en la institución.



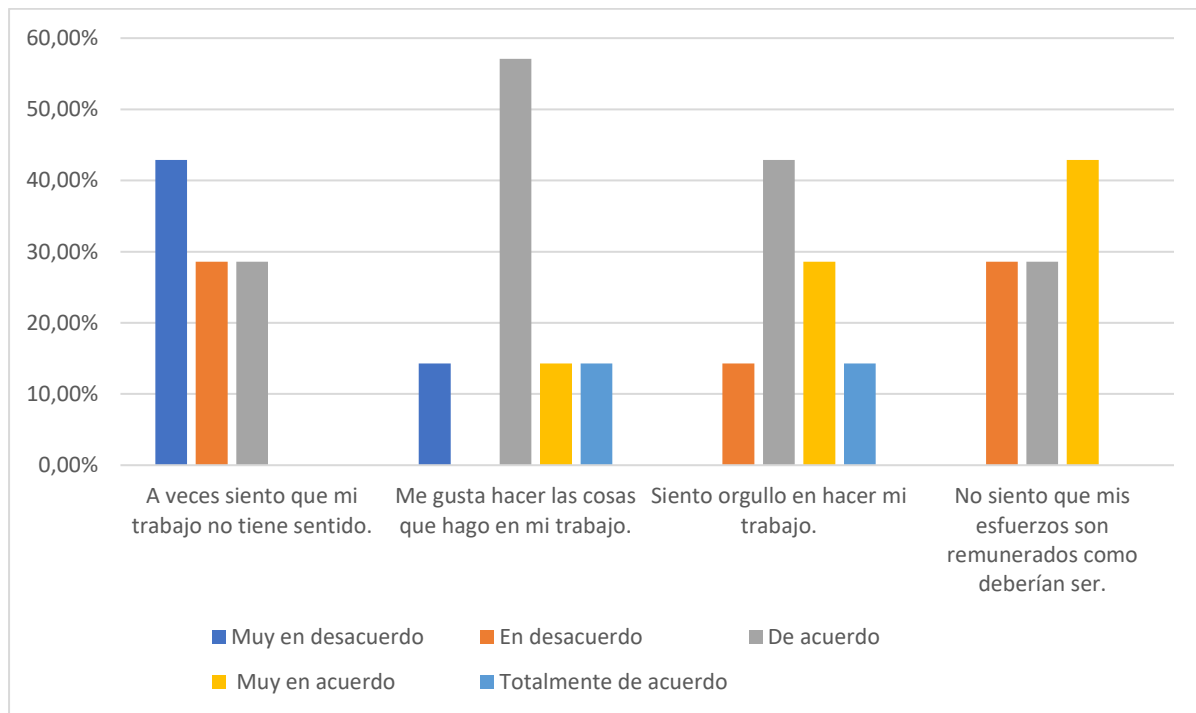
**Figura 7**

*Dimensión compañeros de trabajo*

Se conoció que un 57% de los funcionarios se sienten a gusto con las personas que trabajan, lo que significa que tienen un buen ambiente laboral donde prevalece el trabajo en equipo, además argumentaron que disfrutaban de sus compañeros de labores y de la compañía que ellos generan. Sin

embargo, se conoció que el trabajo que realizan es más duro de lo que debería y perciben, que no siempre son explicadas las tareas asignadas.

En la Figura 9, se detalla la dimensión naturaleza del trabajo que corresponde a la manera de sentirse de los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto al momento de realizar sus funciones de trabajo.

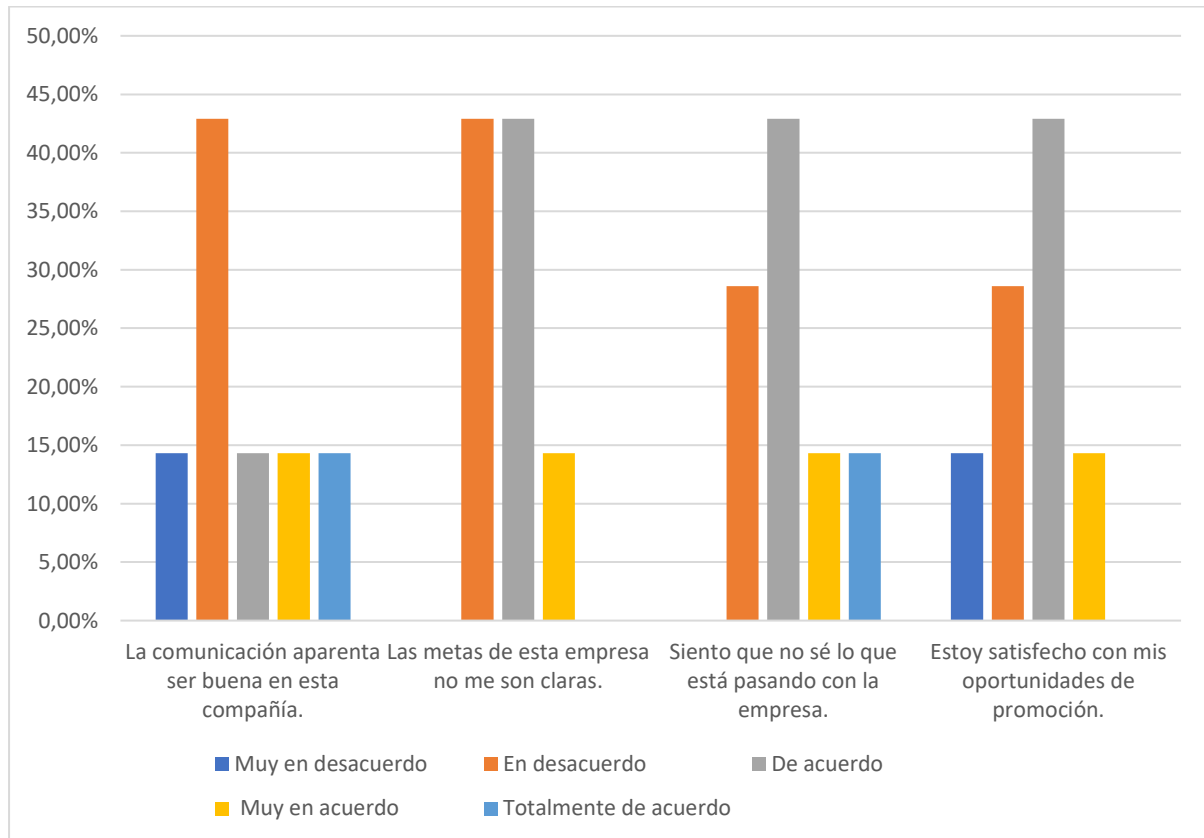


**Figura 8**

*Dimensión naturaleza del trabajo*

Se conoció que la mayoría de los funcionarios consideran que su trabajo tiene sentido y un 29% dice no considerarlo así. Por otra parte, un 51% afirma que le gustan las cosas que realizan en el puesto de trabajo, de igual manera sienten orgullo del puesto que ocupan, lo que significa que los colaboradores del GAD parroquial de Lagarto poseen sentido de pertenencia frente a la institución que laboran. No obstante, un 43% mencionó que no sienten que sus esfuerzos son remunerados como debería de serlo.

En la Figura 10, se detalla la dimensión comunicación, que corresponde a la manera en la que los colaboradores del GAD Parroquial de Lagarto establecen la comunicación en el lugar de trabajo, de acuerdo al establecimiento de metas, el conocimiento en la institución y la satisfacción de promoción.



**Figura 9**

*Dimensión comunicación*

Se denotó que un 43% de los funcionarios se encontraron en desacuerdo al mencionar que la comunicación aparenta ser buena en la institución. Al hacer mención a las metas empresariales 42% de los colaboradores afirmaron estar en desacuerdo al mencionar que las metas en la empresa no son claras, significando que se posee conocimiento de las metas y objetivos que se proyectan cumplir en la institución. Además, se conoció que un 43% se encuentra satisfechos con las oportunidades de promoción que se presentan en el GAD parroquial de Lagarto.

## **Situación laboral actual**

Los resultados de la encuesta aplicada demostraron que los colaboradores del GAD parroquial de Lagarto, obtuvieron en general, una buena satisfacción laboral debido a que la mayoría de las dimensiones evaluadas arrojaron respuestas positivas. Sin embargo, se detectaron aspectos puntuales en los que los empleados parecen no sentirse muy satisfechos y que son las condiciones que la empresa debería considerar para aplicar mejoras.

La dimensión pago se encuentra en buenos niveles de aceptación, los funcionarios dieron a conocer que se encontraron satisfechos por la remuneración que perciben. Por otra parte, la promoción laboral posee indicadores favorables, los colaboradores consideran que existen oportunidades de crecimiento profesional en la institución, además se encuentran satisfechos con el lugar donde laboran. Las autoridades son personas competentes en la ejecución sus actividades capaces de demostrar liderazgo siendo un indicador positivo que repercute en un buen ambiente de trabajo.

En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, los colaboradores comprenden y se alinean a las reglas y procedimientos, teniendo bien definidas sus normas dentro de la institución, no obstante, los empleados perciben una sobrecarga de trabajo, especialmente en procesos burocráticos que pueden simplificarse. También, manifiestan que el trabajo que realizan es más duro de lo que deberían y se percibió que no siempre son explicadas las tareas asignadas.

El trabajo en equipo se mantiene en niveles óptimos, los colaboradores se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, reflejando un buen ambiente laboral, donde disfrutan de la compañía que ellos generan, demostrando sentido de pertenencia frente a la institución, repercutiendo en una comunicación asertiva.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como fin determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Parroquial de Lagarto, tomando en consideración de nueve dimensiones que mide el instrumento de satisfacción laboral, Job Satisfaction Survey (JSS). Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción del GAD Parroquial de Lagarto está dentro de los márgenes aceptables de una empresa, tomando en cuenta la teoría sobre satisfacción laboral propuesta por la psicología Messarina (2019), quien indica que la satisfacción de los trabajadores es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo.

Como primer punto se conoció que el desempeño laboral del GAD se encuentra en un nivel alto, lo que repercute en la productividad de los colaboradores y en el alcance de los objetivos del Gobierno Autónomo Parroquial de Lagarto. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Espinosa (2017) donde los trabajadores del Banco Central del Ecuador demostraron poseer altos niveles de satisfacción laboral lo que les motiva a desempeñar de manera eficiente su trabajo, ser más productivos, dinámicos y aportar de manera significativa a los objetivos y metas de la empresa.

De igual manera, los estudios realizados por Pérez y Guerrero (2018) y Espinosa (2017) concuerdan con los resultados de la presente investigación al determinar una correlación entre los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores especialmente en los indicadores de reconocimiento, dirección de la unidad, motivación, ambiente de trabajo y comunicación motivándolos a desempeñar de manera eficiente su trabajo, ser más productores y aportar de manera significativa a los objetivos y metas de la empresa.

Sin embargo, los resultados de la presente investigación discrepan con Boada (2019) debido a que la satisfacción laboral en su estudio reflejó niveles bajos de satisfacción que repercuten en la productividad y desempeño de los colaboradores, además, los trabajadores no poseen sentido de pertenencia por la institución debido a las condiciones de trabajo al que se encuentran expuestos.

Por otra parte, Bellido y Morales (2020) determinaron en su estudio que la satisfacción laboral se enmarca en resultados negativos si los colaboradores se ven vulnerables frente a amenazas externas tal como fue el caso de la covid-19 afectando el desempeño, ocasionando estrés y angustias en los colaboradores de los gobiernos locales de Arequipa. Dichos resultados no se visualizaron en la presente investigación debido a que no se incluyó el periodo de mayor pico de casos de Covid 19

Por otra parte, Vizcaíno (2020) en su investigación determinó que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral, los jefes de áreas o departamentales son los encargados de cubrir las necesidades laborales que poseen los trabajadores y guiar al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, concordando con la presente investigación debido a que se comprobó que al existir líderes y jefes que se preocupan por el bienestar de los colaboradores se genera mayor compromiso con la institución, mejores niveles de desempeño y se fortalece el equipo de trabajo con base en la colaboración.

Además, se pudo comprobar que uno de los factores que repercute en la insatisfacción laboral se centra en la duración de la jornada laboral y la cantidad de tareas asignadas hacia el colaborador, de igual manera influye en el compromiso organizacional, recalcando que la jornada laboral de acuerdo al Código del Trabajo (2012) no debe exceder 8 horas diarias y 40 semanales salvo por la modalidad del contrato.

Según un estudio presentado por la Oficina alemana de Protección del Trabajador, las jornadas laborales de más de 8 horas diarias no sólo perjudican la salud gravemente, sino que además reduce notablemente la capacidad y motivación de los trabajadores al no estar completamente sanos. La falta de tiempo para sí mismo y el descuido de las relaciones privadas producen una serie de tensiones peligrosas para la salud (Santana, 2020).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Una vez sintetizado y analizado los resultados en esta investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Después de analizar los resultados de la investigación, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Lagarto, está en los niveles adecuados, debido a que la mayor parte de las dimensiones evaluadas arrojaron respuestas positivas, siendo así, que los indicadores más influyentes en el desempeño de los colaboradores son; el trabajo en equipo, la remuneración que reciben por parte de la institución, la promoción laboral y las condiciones de trabajo.
- De acuerdo a las percepciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Lagarto se concluyó que se encuentran satisfechos con el sueldo que reciben, al hacer referencia a la promoción laboral, los trabajadores se sienten satisfechos considerando que existen oportunidades de crecimiento profesional en la institución. En cuanto a los beneficios los funcionarios se encuentran satisfechos, sin embargo, consideran que existen beneficios que poseen otras instituciones que se deberían de incorporar.
- En cuanto a las condiciones laborales y la naturaleza de su trabajo, los colaboradores comprenden y se alinean a las reglas y procedimientos teniendo bien definidas sus normas dentro de la institución, no obstante, los empleados perciben una sobrecarga de trabajo, especialmente en procesos burocráticos que pueden simplificarse. Los trabajadores manifestaron que el trabajo que realizan es más duro de lo que deberían y se percibió que no siempre son explicadas las tareas asignadas.
- Se determinó que existe buena relación entre los compañeros de trabajo y los jefes inmediatos, la responsabilidad está presente en los colaboradores, quienes se sienten motivados a participar en actividades organizadas por la empresa, reciben apoyo y

cooperación de sus compañeros de trabajo, no existe la rivalidad y los problemas se resuelven con la comunicación y el trabajo en sinergia.

## **5.2 Recomendaciones**

Partiendo de las conclusiones a las que se llegaron en este presente estudio se proponen las siguientes recomendaciones:

- Las personas encargadas de liderar el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Lagarto deben de trabajar a partir de las dimensiones planteadas que miden el desempeño laboral de los colaboradores debido a que se posee una relación altamente significativa con la productividad de la institución identificando las posibles debilidades y fortaleciéndolas con la finalidad de fomentar buenas practicas organizacional que se direccionen a mantener un equipo de trabajo comprometido con los objetivos y metas institucionales fomentando la eficiencia y eficacia.
- Se debería de incorporar un sistema de compensación que apunte a motivar al colaborador con incentivos monetarios y no monetarios, satisfaciendo las expectativas de los empleados, considerando que existen incentivos no monetarios que ayudan a promover un mayor compromiso con la empresa teniendo en consideración que mantener a la fuerza laboral motivada está totalmente relacionado con la productividad de la institución, aumentando el nivel de comodidad, brindándoles a los colaboradores un ambiente de trabajo adecuado y fomentando su desarrollo a través de incentivos.
- Implementar un modelo de gestión que mida el desempeño laboral partiendo del análisis del desenvolvimiento de los colaboradores y el cumplimiento de metas por objetivos e indicadores institucionales, considerando que el recurso humano es el activo más importante y fundamental de toda la organización. Además, se deben de incorporar evaluaciones del desempeño y capacitaciones para mantener un personal altamente calificado y comprometido con su trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito: Registro Oficial de 6 de octubre.
- Ayala, A., & Lezcano, J. (2019). *Determinantes de la satisfacción laboral en Ecuador*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Baiza, A. (2019). *Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del Municipio Metropolitano de Quito, Administración Zo*. Quito: EPN. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20039>
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Bellido, R., & Morales, B. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*(108), 4-11.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Tacna: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 15 de junio de 2021, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 178-186.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial de 16 de diciembre.

- Espinosa, C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (Quito)*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Ferrada, L. (2017). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile. *Revista de la CEPAL*, 137-157.
- GAD Parroquial de Lagarto. (8 de junio de 2021). <http://lagarto.gob.ec/>. Obtenido de <http://lagarto.gob.ec/index.php/ct-menu-item-17/ct-menu-item-21>
- Garcés, M. (2013). *Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: estudio comparativo entre los años 2007 y 2011*. Quito: FLACSO. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/6992>
- Guerrero, N. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró*. Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado el 15 de junio de 2021, de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final\\_Guerrero\\_TG2\\_162v5-1-1.pdf?sequence=1](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final_Guerrero_TG2_162v5-1-1.pdf?sequence=1)
- 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*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Mafla, E. (2019). El arte de gobernar un Gobierno Autónomo Descentralizado es, primero, un problema conceptual. *Estudio de la Gestión, Revista Internacional de Administración*(5), 203-212.
- Mañas, M., & Salvador, C. (2001). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 395-400. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
- Martí i Toro, M. (2019). *Un modelo de predictores de engagement para equipos virtuales globales*. Bilbao: Universidad del país Vasco. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/33068/TESIS\\_MARTI%20i%20TORO\\_MARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/33068/TESIS_MARTI%20i%20TORO_MARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 5 de junio de 2021, de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-29.
- Pérez, A., & Guerrero, C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 2 de julio de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y el compromiso institucional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Ambato: Pontificia Universidad católica del Ecuador, Sede Ambato.

## ANEXO

<b>JOB SATISFACTION SURVEY</b> Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.							
Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	6	1	2	3	4	5
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	6	1	2	3	4	5
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	6	1	2	3	4	5
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	6	1	2	3	4	5
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	6	1	2	3	4	5
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	6	1	2	3	4	5
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	6	1	2	3	4	5
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	6	1	2	3	4	5
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	6	1	2	3	4	5
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	6	1	2	3	4	5
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	6	1	2	3	4	5
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	6	1	2	3	4	5
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	6	1	2	3	4	5
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	6	1	2	3	4	5
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	6	1	2	3	4	5

16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	6	1	2	3	4	5
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	6	1	2	3	4	5
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	6	1	2	3	4	5
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	6	1	2	3	4	5
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	6	1	2	3	4	5
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	6	1	2	3	4	5
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	6	1	2	3	4	5
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	6	1	2	3	4	5
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	6	1	2	3	4	5
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	6	1	2	3	4	5
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	6	1	2	3	4	5
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	6	1	2	3	4	5
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	6	1	2	3	4	5
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	6	1	2	3	4	5
30	Me agrada mi supervisor.	6	1	2	3	4	5
31	Tengo demasiado papeleo.	6	1	2	3	4	5
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	6	1	2	3	4	5
33	Mi trabajo es agradable.	6	1	2	3	4	5
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	6	1	2	3	4	5
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	6	1	2	3	4	5
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	6	1	2	3	4	5

**Fecha de entrega:** 01-mar-2023 04:23p.m. (UTC-0500)  
**Identificador de la entrega:** 2026456255  
**Nombre del archivo:** ANDREA\_ALEXANDRA\_ARTEAGA\_VILA\_FINAL.docx (200.04K)  
**Total de palabras:** 10732  
**Total de caracteres:** 59471

## Tesis 01-03

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://yoeldavid-el-aprendiz.blogspot.com">yoeldavid-el-aprendiz.blogspot.com</a>	8%
2	<a href="http://repositorio.usfq.edu.ec">repositorio.usfq.edu.ec</a>	1%

Excluir citas    Activo    Excluir coincidencias < 1%  
Excluir bibliografía    Activo