CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN GOBIERNO AUTÓNOMO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

Daniela Del Pilar Serrano Valarezo

Director:

Mg. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Ambato – Ecuador

Octubre 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **DANIELA DEL PILAR SERRANO VALAREZO**, con cédula de ciudadanía **0923964035,** autora del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN GOBIERNO AUTÓNOMO", previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, octubre 2024



Daniela Del Pilar Serrano Valarezo

CC. 0923964035

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN GOBIERNO AUTÓNOMO

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

Daniela Del Pilar Serrano Valarezo

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg. f._____
Firmado electrónicamente por SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS

CC. 1801564418

CALIFICADOR

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña, Dra. Mg. f._____
MARTHA CECILIA BUSTILLOS CALVOPINA
Firmado digitalmente por MARTHA CECILIA BUSTILLOS CALVOPINA
Fecha: 2024.10.21 07:50:49 -05'00'

CALIFICADOR

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Ind. Mg. f._____
Firmado electrónicamente por ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES

CALIFICADOR

Teresa Milena Freire Aillón, Ing. Mg. f._____
TERESA MILENA FREIRE AILLON
Firmado digitalmente por TERESA MILENA FREIRE AILLON
Fecha: 2024.10.21 15:56:20 -05'00'

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. f._____
DIEGO GONZALO COCA CHANALATA
Firmado digitalmente por DIEGO GONZALO COCA CHANALATA
Fecha: 2024.10.25 12:16:56 -05'00'

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Octubre 2024

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento abre puertas y es por eso que quiero dar las gracias por este logro obtenido e de manera interna y espiritual a Dios por que es el inicio y fin de todo.

A mi familia por ser mi apoyo en todo momento. En especial a mis padres y mis hijos que son mi mayor inspiración para crecer y seguir adelante.

También dar las gracias a mi tutor Gonzalito, un gran profesional y ser humano y con su asesoría he podido lograr culminar con éxito este trabajo de titulación.

Gracias a la Universidad Pontifica católica Del Ecuador por las enseñanzas impartidas a través de sus docentes con un alto nivel de conocimiento.

A mis compañeros de este programa de maestría porque juntos nos hemos apoyado y motivado para culminar esta meta.

Y finalizo con el agradecimiento a la Ing. Kennya del Pezo quien me ha permitido trabajar con el personal del GAD para esta investigación.

RESUMEN

La satisfacción laboral puede verse afectada por condiciones de trabajo inadecuadas, salarios y beneficios que no corresponden a la carga laboral, y un plan deficiente de recompensas y reconocimientos. Esta investigación tiene como objetivo desarrollar un plan de intervención para mejorar la satisfacción laboral en el Gobierno Autónomo, utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. La investigación se realizó con una muestra de 150 servidores públicos del área administrativa, seleccionados por conveniencia debido a limitaciones de acceso a computadoras e internet durante la jornada laboral.

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC, que evalúa cuatro factores clave: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. Los resultados mostraron que un 2% de los encuestados estuvo en total desacuerdo con su situación laboral, un 5% en desacuerdo, un 65% se mostró indeciso, un 40% expresó acuerdo, y un 47% estuvo en total acuerdo.

A partir de estos hallazgos, se propuso mejorar dos factores principales: los beneficios económicos, incluyendo una revisión salarial anual basada en desempeño, formación y antigüedad, bonificaciones transparentes y un "salario emocional" con seguros médicos, días libres, flexibilidad laboral y programas de bienestar; y el reconocimiento personal/social, mediante programas mensuales de reconocimiento en diversas categorías, un sistema de nominaciones para destacar contribuciones, y oportunidades de crecimiento a través de formación y mejora salarial.

Palabras clave: satisfacción laboral; significación de la tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal y/o social; beneficios.

ABSTRACT

Job satisfaction can be affected by inadequate working conditions, salaries, and benefits that do not match the workload, and a deficient rewards and recognition plan. The aim of the study is to develop an intervention plan to improve job satisfaction in the Autonomous Government using a quantitative approach with a nonexperimental, cross-sectional, and descriptive design. The research was conducted with a sample of 150 public servants from the administrative area, selected by convenience due to limited access to computers and the internet during the workday.

To measure job satisfaction, the SL-SPC Opinion Scale questionnaire was used, evaluating four key factors: Task Significance, Working Conditions, Personal and/or Social Recognition, and Economic Benefits. The results showed that 2% of respondents were in total disagreement with their job situation, 5% disagreed, 65% were undecided, 40% agreed, and 47% were in total agreement. Based on these findings, it was proposed to improve two main factors: economic benefits, including an annual salary review based on performance, education, and seniority; transparent bonuses and an "emotional salary" with health insurance, days off, flexible work arrangements, and wellness programs; and personal/social recognition, through monthly recognition programs in various categories, a nomination system to highlight contributions, and growth opportunities through training and salary improvement.

***Keywords**: job satisfaction; task significance; working conditions; personal and/or social recognition; economic benefits.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 5
1.1. Motivación laboral 5
1.2. Satisfacción laboral 9
1.3. La satisfacción laboral como un indicador KPI 20
1.4. Planes de intervención 21
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 24
2.1. Metodología 24
2.2. Confiabilidad y validez del instrumento 29
2.3. Población y muestra 31
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 36
3.1. Resultados 36
3.2. Propuesta 39
CONCLUSIONES 47
RECOMENDACIONES 49
BIBLIOGRAFÍA 51
ANEXOS 54

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo mide los niveles de satisfacción del personal administrativo dentro de su entorno laboral. La satisfacción laboral es el cómo se siente una persona dentro de una organización, respecto a su estado emocional y es determinante en el comportamiento organizacional y su productividad. Además, es parte fundamental del rendimiento del trabajador, pues al no sentirse en armonía entre lo que quiere y lo que hace, sentirá una incongruencia, la cual no le permitirá desarrollar de manera eficiente sus labores dentro de la organización y para esto es importante determinar que es motivación y que es satisfacción.

En una Institución pública descentralizada la satisfacción laboral es clave para el éxito de la Administración, el cumplimiento de objetivos y la toma de decisiones. Cuando hay insatisfacción hay comportamientos contraproducentes y el efecto de esto se ve reflejado en ausentismos, alta rotación de personal, falta de compromiso con los objetivos Institucionales, entre otros.
El desempeño de una Organización sea pública o privada dependerá de varios factores críticos, pero uno de los más influyentes es el talento humano, y esto conlleva al nivel de satisfacción laboral de cada individuo dentro de la misma.

Algunas de las causantes que pueden estar influyendo en los niveles de satisfacción laboral dentro de la Institución son la remuneración, el colaborador debe sentir que su trabajo en recompensado de manera efectiva; las condiciones de trabajo pues no siempre cuentan con las herramientas e implementos necesarios para que ejecute de manera óptima y sin riesgos sus actividades; también sucede que no existe apoyo de la empresa ante los problemas personales, se incumplen los planes de vacaciones, no se respetan los horarios, y esto genera la sensación de no sentirse valorados como personas.

A través del tiempo las organizaciones han ido en crecimiento y con estas, las formas de trabajar con las personas que las conforman. Todas las empresas son creadas y existen por un beneficio económico, sus accionistas o propietarios invierten dinero para obtener ganancias financieras, a excepción de aquellos que

existen para temas benéficos. Por tal razón las empresas buscan formas de crecimiento y desarrollo, una de ellas es la participación activa y productiva de su personal en todas las áreas dentro de la Organización. Y precisamente cuando se habla de personas se refiere a su participación eficiente y eficaz dentro de los procesos, este es el recurso más valioso que tiene una empresa.

Tal como menciona Castillo, Reinoso & Vásquez, 2019 “De ahí la importancia de contar con empleados y trabajadores comprometidos, responsables y capaces de brindar lo mejor de sí; que estén conformes con el trabajo y las actividades que realizan; y, estén dispuestos a aplicar sus conocimientos y habilidades.”

A partir del diagnóstico será posible diseñar un Plan de intervención para mejorar la satisfacción laboral del personal Administrativo de un Gobierno Autónomo.

Bajo el criterio de Ruvalcaba-Coyas, Olid, & Sahagún, 2014, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que resulta de la evaluación de un trabajo o experiencia laboral versus las expectativas y deseos de una persona para una carrera. Por el contrario, la insatisfacción laboral representa un estado emocional desfavorable en el que el trabajo se considera un obstáculo para el logro de las metas y valores laborales deseados.

Bajo la misma línea Castillo-Castillo, Reyes-Reinoso, & Vázquez-Hugo, 2019, mencionan que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo influenciado por factores como tareas, ambiente, condiciones laborales, y aspectos familiares. Un alto nivel de satisfacción aumenta la productividad del empleado.

Se delimita como problema científico: ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral en el personal Administrativo del Gobierno Autónomo?
El objetivo general de la investigación es Diseñar un Plan de intervención para la mejoría de la satisfacción laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo.

Los objetivos específicos son:

- Fundamentación teórica sobre satisfacción laboral e intervención para la mejoría de la satisfacción laboral.
- Diagnosticar la satisfacción laboral del personal Administrativo del Gobierno Autónomo, a través de herramientas que permitan recoger y analizar datos sobre la percepción actual de los empleados respecto a los factores identificados.
- Diseñar un conjunto de estrategias y acciones específicas adaptadas a las necesidades y expectativas de los empleados, basadas en los hallazgos de la investigación.

La investigación es del tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo. La población está conformada por 264 servidores del área administrativa, a los cuales se les aplicará un muestreo por conveniencia para trabajar con una muestra.

Justificación

El acelerado estilo de vida moderno afecta directamente la satisfacción que las personas sienten en su entorno laboral y social, ya sea positiva o negativa. Dentro de las instituciones públicas pueden surgir dificultades con la satisfacción laboral debido a diversas razones, como condiciones laborales que no siempre son ideales, incumplimiento de los planes de vacaciones, requisitos excesivos de tiempo de trabajo y falta de apoyo institucional para cuestiones personales.

Castillo, Reinoso, & Hugo, (2019) mencionan que “Estudios demuestran que el trato a las personas puede influir en el rendimiento financiero de las empresas, puesto que una persona satisfecha con lo que recibe de su trabajo y de su jefe, se apodera de los objetivos planteados, se responsabiliza de las actitudes, optimiza recursos y contribuye atinadamente a conseguir resultados exitosos.” p.29

En toda organización sin importar cuál sea su área, siempre va a depender del buen desempeño de sus colaboradores, pues ellos son de quienes depende conseguir

resultados y lograr objetivos planteados., por tal razón indagar en cuan satisfechos estén al realizar su trabajo es fundamental, pues un colaborador motivado será un colaborador productivo. Esta situación provoca insatisfacción, sin embargo, la empresa no tiene claridad sobre la incidencia de estas causas en la insatisfacción y, por lo tanto, en los problemas de productividad y de alta rotación. El objetivo de la investigación es diseñar un plan de intervención para la mejoría de la satisfacción laboral del personal Administrativo del Gobierno Autónomo.

La investigación es del tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo. Para medir la satisfacción laboral se utilizará el cuestionario de Sonia Palma llamado Escala de Opiniones SL-SPC que tiene cuatro factores:

(a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

Los resultados que se esperan encontrar son los niveles de satisfacción en cuanto a las cuatro dimensiones del instrumento, para elaborar un Plan de intervención para la mejoría de la satisfacción laboral en las cuatro dimensiones diagnosticadas.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Es importante reconocer a nivel laboral que la satisfacción en el trabajo es y será sin lugar a dudas un aspecto importante para las empresas por sus implicaciones y consecuencias en la productividad y bienestar de las personas dentro de ellas, se pueden determinar o presenciar muchas consecuencias como el aumento o disminución de la productividad hasta el abandono o fidelización del empleado.

La satisfacción laboral es un término usado para describir la felicidad y satisfacción de los empleados en el cumplimiento de sus necesidades en el trabajo. Pero, sin duda la satisfacción en el trabajo viene condicionada por la relación del empleado con la empresa, con su supervisor y con los compañeros de trabajo. Trabajar esta relación puede ser de gran utilidad para conseguir esa gran ventaja que podría tener tu empresa frente a tu competencia.

Pero se debe comprender dos términos que muchas veces se confunde, pero no son lo mismo, de hecho, de uno depende en algunos aspectos. La motivación que es el impulso, necesidad o deseo que mueve a una persona, por otro lado, está la satisfacción, que es la sensación de logro o fracaso cuando se ha alcanzado lo que motivó a la persona a moverse. Para esto se describe algunos conceptos y teorías a continuación sobre motivación y satisfacción laboral.

1.1. Motivación laboral

Dentro del entorno organizacional es importante conocer que es la motivación y su implicación dentro de la productividad de las empresas e instituciones, esta es el conjunto de factores internos y externos que impulsan a las personas para lograr metas y objetivos.

> La motivación es un importante proceso psicológico afirma Chiavenato, 2009 y también menciona que, junto con la percepción, la actitud, la personalidad y el aprendizaje, se posiciona como uno de los elementos fundamentales para comprender el comportamiento humano. Su interacción con otros

> procesos mediadores y el medio ambiente es crucial. Al igual que los procesos cognitivos, la motivación no se puede observar directamente; es una estructura hipotética que ayuda a comprender el comportamiento humano. Chiavenato. p. 76

Una empresa sin importar el tipo de actividad que realice sin individuos no puede funcionar, sin embargo, este talento debe contar con conocimientos y habilidades y para alcanzar resultados significativos, necesitan estar en un entorno favorable. La organización debe diseñar y fomentar espacios de trabajo con una cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es crucial porque el desempeño individual es la base del desempeño general de la organización y está estrechamente relacionado con una motivación adecuada.

Uno de los mayores desafíos que enfrentar las organizaciones es motivar a las personas, hacer que se sientan seguras y comprometidas con el logro de las metas propuestas, inyectándoles la suficiente energía y ánimo para triunfar en su trabajo.

Los administradores deben comprender las motivaciones humanas para permitir que las personas colaboren sin restricciones. Chiavenato, (2009)

Como menciona Samanez & Medina, (2017):

> La motivación en el ámbito laboral representa un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos, relacionados con factores que inducen, sostienen y dirigen la conducta para alcanzar metas. Los comportamientos producidos por estos factores varían en activación e intensidad. La satisfacción laboral, por otro lado, es un estado emocional positivo derivado de los sentimientos subjetivos de un individuo sobre su experiencia laboral. Este estado se caracteriza por un equilibrio entre el rol que el trabajador aspira a desempeñar y el rol que desempeña. p. 37

Con todos estos conceptos estudiados se podría decir que la motivación es la razón o la fuerza que te lleva a realizar algo, mientras que la satisfacción es la sensación

de haber realizado ese algo, es lo que logras experimentar después de conseguir una meta, por lo tanto, la motivación es primero y la satisfacción viene después.

La motivación laboral en el sector público es crucial para el rendimiento y la eficiencia de las Administraciones de turno. Hay factores importantes como el reconocimiento o un espacio de trabajo positivo que influyen para mantener empleados comprometidos y motivados.

Motivar a las personas representa uno de los principales desafíos para las organizaciones. La motivación implica generar interés en realizar esfuerzos significativos con el propósito de alcanzar metas específicas de la organización. Este proceso está condicionado a que dichas metas también permitan lograr objetivos individuales.

A continuación, se detalla que existen dos tipos de motivación; la intrínseca y la extrínseca:

Motivación intrínseca

Cuando se habla de algo intrínseco se refiere a algo interno, que viene y crece o se desvanece por sí solo desde el interior de una persona.

Según el criterio de Álvarez & Rojas, (2021) “la motivación intrínseca es el impulso interno que lleva a una persona a realizar actividades por interés propio, guiada por factores como autodeterminación, curiosidad, desafío y esfuerzo, sin influencia de factores externos.”

Motivación extrínseca

Mientras que Álvarez & Rojas, (2021) define la motivación extrínseca como el estímulo externo que recibe una persona cuando realiza una acción o desarrolla una actividad. Por tanto, esta motivación se relaciona con eventos externos que

producen en el individuo cierta actitud y aptitud de empatía para realzar alguna actividad o acción. p. 49

> Como afirman Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) que, si bien la satisfacción es real, surge de la motivación del colaborador, y esta puede ser intrínseca (interna) causada por factores dentro del individuo, los factores internos de la motivación están relacionados con la búsqueda de la realización personal y la lealtad. El logro de las metas personales conduce a venir a trabajar por diversión: inspiran pasión, paciencia y perseverancia, esenciales para el crecimiento personal y organizacional. Estimuladas por estas habilidades, la producción y calidad de los bienes y servicios se convierten en factores influyentes para un mayor desempeño en el mercado en el que opera la organización. (p.361)

> En la opinión de Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) los factores motivadores externos incluyen la presión y los requisitos del cliente, la competencia, la imagen corporativa, etc., mientras que los factores motivadores internos incluyen la mejora de los procesos de trabajo internos, que nos permiten ofrecer productos y servicios". agregado. Se puede observar que los factores internos son particularmente importantes y juegan un papel decisivo en el proceso de producción de la empresa. (p.361)

Para Stephen P. Robbins (2000) citado por Mori y Orosco (2014) la motivación es “la voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 20).

Una vez analizado lo que es motivación, se detalla a continuación la contextualización de la variable de esta investigación que es la satisfacción laboral.

1.2. Satisfacción laboral

Como menciona Ruvalcaba-Coyaso, Selva, & Sahagún, (2014) “El interés por la satisfacción en el trabajo como ámbito de intervención e investigación es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes psicológicas.”

Además, Ruvalcaba-Coyaso, Selva, & Sahagún, (2014) afirman que:

> Taylor, en 1911, ya incluye dentro de su Scientific Management la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento, más tarde, los estudios de Hawthorne, realizados por Elton Mayo en 1933, reivindican el interés de la psicología por aplicar sus conocimientos y teorías en la mejora de las interacciones sociales y, sobre todo, en el estudio de la influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño del personal. (p.114)

La satisfacción laboral es un factor importante porque tiene un impacto directo en el rendimiento y la productividad de los empleados. Empleados satisfechos tienden a ser más comprometidos, a mostrar mayor lealtad hacia la empresa y a contribuir positivamente al ambiente de trabajo. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede llevar a alta rotación de personal, ausentismo, baja productividad y, en general, un ambiente de trabajo negativo.

En resumen, la satisfacción laboral es un aspecto fundamental para el éxito de una organización, afecta tanto al bienestar de los empleados como al rendimiento y éxito de la empresa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones inviertan en crear un entorno de trabajo que promueva la satisfacción de sus empleados a través de una cultura organizacional positiva y políticas que respondan a sus necesidades y deseos.

En efecto, en el ámbito empresarial, abordar las diversas necesidades de los individuos dentro de la organización ha sido objeto de estudio desde hace décadas. En la década de mediados del siglo XX, el psicólogo humanista Abraham Maslow

inició este análisis, afirmando que los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades que deben ser satisfechas para experimentar motivación y por lo tanto sentir satisfacción. Estas necesidades van desde las más básicas, como la respiración y el sueño, hasta las más avanzadas, como la autorrealización. En el contexto organizacional, es imperativo atender estas necesidades en gran medida para que la fuerza laboral experimente motivación y satisfacción.

A continuación, se definen varios conceptos según algunos autores sobre satisfacción laboral:

Según el criterio de Ruvalcaba-Coyaso, Olid, & Sahagún, (2014) indica que:

> En primer lugar, la satisfacción pone un mayor énfasis en hechos presentes e incluso pasados, mientras que la moral está más orientada hacia el futuro. Por otra parte, la moral laboral presenta un referente de grupo, mientras que la satisfacción es una actitud individual positiva de carácter general ante el trabajo y la organización. Además, menciona que la satisfacción se debe fundamentalmente a tres motivos:

- El aspecto cultural, debido a que las organizaciones valoran el crecimiento personal y la libertad (de la investigación de este tópico surge la preocupación por el hecho de que todo ser humano tenga derecho a un trabajo digno y confortable, que le satisfaga y recompense);
- El aspecto funcional, que a través de la investigación de la satisfacción se pueden observar otros aspectos laborales, como el absentismo, la rotación o el rendimiento (el aumento de la satisfacción laboral parece reflejarse en un menor absentismo, una rotación menor y en un mejor rendimiento) y;
- El aspecto histórico, por el que desde los inicios de la psicología como ciencia las empresas empezaron a hacer uso de los conocimientos generados sobre el comportamiento del ser humano, en ambientes laborales y organizacionales” p. 115

A medida que el tiempo y las industrias han ido desarrollándose, así mismo las condiciones laborales han cambiado y siempre enfocadas en las mejoras hacia las personas. Es importante recalcar que tanto la motivación intrínseca como la extrínseca, inciden directamente con el desempeño, y por lo tanto en la satisfacción laboral de un colaborador, al sentirse auto impulsado a lograr grandes resultados.

Según el INEC (Instituto Nacional de estadísticas y Censo (2016) menciona en el estudio realizado que una de las principales variables asociadas a la satisfacción laboral son los ingresos laborales, se constata que, en el promedio, un incremento del 1% en el ingreso laboral genera un aumento en la probabilidad de estar contento con el trabajo en 0,10%.

En la página Web del INEC (2016) afirma que, así como la estabilidad es una condición laboral que ayuda a la tranquilidad de las personas y por lo tanto a su satisfacción laboral, la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) también lo hace. De hecho, estar afiliado al IESS aumenta la satisfacción laboral en 4,0% en 2007. Dados los cambios de las prestaciones del IESS, se evidencia que incluso el efecto de estar afiliado en el IESS aumentó. Para 2015 el aumento en la probabilidad de estar contento con el trabajo debido a la afiliación al IESS aumentó a 7,4%.

> También existen otros expertos que sostienen varios elementos asociados a la satisfacción del trabajador, Benalcázar Silva (2020), menciona que los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:
>
> - Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
> - Crear lazos con los trabajadores.
> - Contar con un sistema de incentivos.
> - Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
> - Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

Como menciona Sánchez Trujillo & García Vargas, (2017):

> La satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intensión de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como determinar cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.” p.162

La felicidad y el bienestar en el trabajo guarda una conexión directa con el entendimiento que tiene el individuo sobre su rol dentro de una empresa y esa sensación de libertad y alegría de pertenecer a ese lugar. La vivencia laboral se convierte en la interpretación subjetiva del empleado, y esta interpretación se traduce en una dimensión emocional. Estos diversos elementos convergen en la conducta que adopta la persona en el entorno laboral.

A continuación, se revisan varias teorías sobre satisfacción:

Teorías de la satisfacción laboral

Para hablar de satisfacción se debe analizar primero los factores que la causan y como juegan un papel importante en cada persona para conseguir la satisfacción laboral. Se analizaron dos teorías las más apegadas a la realidad según esta investigación.

La teoría de Maslow

La teoría de Maslow se enfoca en la jerarquía de las necesidades humanas, clasificándolas en una pirámide que va desde las más básicas, como la alimentación y la seguridad, hasta las más elevadas, como la autorrealización y la transcendencia. las personas suelen cubrir inicialmente sus necesidades básicas antes de centrarse en las de niveles superiores. Su teoría sugiere que la motivación y el desarrollo personal están estrechamente vinculados a la satisfacción de estas

necesidades, destacando la importancia de la autorrealización para lograr el máximo potencial y bienestar psicológico.

En el criterio de Chiavenato (2009) sobre esta teoría afirma que las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- Las necesidades fisiológicas son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- Las necesidades de seguridad son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- Las necesidades sociales son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- Las necesidades de estima son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.”

  Chiavenato (2009) afirma que las necesidades de autorrealización son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (p.241)

Para Maslow las necesidades del ser humano deben ser cubiertas desde las más básicas hasta las que están en la cúspide y se pueden alcanzar las que siguen, solo si se han logrado satisfacer nivel por nivel.

La teoría de las Necesidades de McClelland

> Como menciona Lozano & Barragán, (2015) las necesidades de logro se relacionan con el impulso de sobresalir, en relación con un grupo de estándares y la lucha por el éxito, por ejemplo, la necesidad que tienen los productores y directores porque sus películas sean las más taquilleras o ganadoras de premios. Las necesidades de poder las cuales comprenden las necesidades de hacer que otros se comporten en una forma en que no se comportarían, se logra cuando el mensaje de la historia logra llegar al público e influye en ellos. Por último, las necesidades de afiliación como el deseo de relaciones interpersonales amistosas y cercanas; crear fidelidad a la franquicia, director, lo actores, la casa productora. (p. 305)

La motivación puede analizarse a través de las diferencias individuales, considerando la intensidad del objetivo deseado. Es fundamental identificar cómo se mide el motivo de una persona y a qué se refiere dicho motivo. La necesidad de logro se define según el método de evaluación establecido. Es importante señalar que diversos motivos (sociales, políticos, económicos y ambientales) influyen en nuestro comportamiento, tanto individual como colectivamente.

Cueva, (2018) afirma que:

> McClelland define a la necesidad de afiliación como el establecimiento, mantenimiento y recuperación de una relación afectiva con otras personas. Al igual que en la necesidad de logro; no debe confundirse el motivo de afiliación con la extroversión, simpatía, sociabilidad y popularidad, porque son temas muy distintos; donde el motivo de afiliación busca entablar nuevas relaciones interpersonales de índole personal, profesional o colectivo. Esta necesidad de afiliación surge cuando el individuo se siente aislado de un grupo, o siente temor de no encajar en un determinado grupo social. (p. 39)

Teoría de Frederick Herzberg

En la década de 1950, Frederick Herzberg formuló la Teoría de los Factores de Higiene y Motivación mediante una investigación. En sus estudios, Herzberg entrevistó a empleados, solicitándoles que compartieran experiencias en las que experimentaron niveles destacados de satisfacción o insatisfacción en el ámbito laboral. A partir de estos análisis, Herzberg logró identificar dos conjuntos claramente diferenciados de factores que ejercen influencia sobre la motivación y la satisfacción en el entorno laboral.

> Según Chiavenato (2009) Frederick Herzberg un psicólogo estadounidense, muy reconocido, quien realizo estudios a más de 1685 trabajadores en Pensilvania en EEUU, para evaluar y analizar que despertaba su satisfacción y la insatisfacción dentro de sus lugares de trabajo. A partir de dos estudios, Herzberg concluye que son dos factores los que influyen en la satisfacción del empleado, intrínsecos y extrínsecos que afectan la motivación y el bienestar de los empleados. En su teoría distingue entre factores higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, que evitan la insatisfacción, y factores motivadores, como el reconocimiento y la responsabilidad, que generan satisfacción y motivación intrínseca. p. 45

En este contexto, la satisfacción laboral no es simplemente la ausencia de insatisfacción, sino la presencia de factores que nutren el crecimiento y el sentido de logro en el ámbito laboral. Al comprender y abordar estos aspectos, las organizaciones pueden crear entornos laborales más gratificantes y propicios para el desarrollo profesional y personal de sus empleados.

Parra, Bayona, Salamanca, (2018) con respecto a los factores higiénicos menciona que “la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad, vigentes en la empresa; estos indicadores, son factores externos que impiden la insatisfacción y están poco involucrados con los elementos que componen la satisfacción” p.28

En la práctica, estos son los factores que las organizaciones suelen usar para motivar a las personas. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en las personas. El término higiene indica un carácter preventivo. Cuando estos factores son adecuados, simplemente previenen la insatisfacción, no logran aumentar sustancialmente ni de forma duradera la satisfacción de las personas. No obstante, si son deficientes, generan insatisfacción.

Los elementos que generan satisfacción en el colaborador están vinculados al rol que ocupa y las tareas asociadas, las cuales tienen el potencial de proporcionar una satisfacción duradera y aumentar la productividad a niveles óptimos.

Para detallar los dos tipos de factores de Herzberg, se clasifican de la siguiente forma:
Factores de higiene:

- Políticas de la organización
- Salario
- Prestaciones
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Relaciones interpersonales
- Estatus
- Seguridad en el Trabajo

Factores motivacionales:

- Realización personal
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Crecimiento
- Avance en la Carrera

Como menciona Chiavenato (2009):

> Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción. Cada uno de los dos factores tiene una dimensión propia. (p 262.)

Desde el punto de vista de Chiavenato (2009) Herzberg ofrece algunas ideas para enriquecer las tareas y estimular la motivación:

- Nuevo aprendizaje. Toda persona debe tener la posibilidad de aprender nuevas habilidades y tareas y de crecer psicológicamente.
- Realimentación directa. La tarea debe proporcionar a la persona información directa sobre su desempeño.
- Programación. La persona debe tener la posibilidad de programar su propio trabajo.
- Control de recursos. La persona debe tener el control de lo que hace y de lo que necesita para hacerlo.
- Responsabilidad personal. La persona debe tener la oportunidad de responder por lo que hace y por los resultados que consigue.
- Singularidad. Todo trabajo debe tener cualidades o características únicas. p.262

Desde el punto de vista de Bendezú-Pacífico, (2020) afirma que “durante décadas, la gestión del talento humano y la satisfacción laboral han sido desafíos para las organizaciones educativas, muchas no han llevado a cabo estudios que identifiquen los factores clave necesarios para desarrollar estrategias efectivas para abordarlos” p. 24

El instrumento utilizado en esta investigación, se puede asociar con esta teoría de Frederick Herzberg, evalúa a través del cuestionario los niveles de satisfacción que tiene los colaboradores respecto a La Significación de la Tarea, Las Condiciones de Trabajo, El Reconocimiento y los Beneficios.

A continuación, se revisan estas dimensiones:

La Significación de la Tarea; según Cueva & Díaz (2017), la significancia de las tareas son funciones importantes dentro de la organización, el cual se desarrolla de manera responsable y eficiente que aporta al desempeño de cada trabajador.

Como sostiene Sonia Palma, citado por Rodríguez (2017), la satisfacción laboral se relaciona con la actitud individual hacia el trabajo, que abarca la percepción de esfuerzo, logro, equidad y contribución intelectual. Además, reconoce que las responsabilidades laborales afectan tanto al individuo en aspectos personales como en su interacción social. Cuando el trabajador ejecuta sus tareas con satisfacción, también recibe comentarios positivos de colegas y superiores.

Para un servidor público el valor y significado de su trabajo es imprescindible para sentirse satisfechos con la labor realizada.

Las Condiciones de Trabajo; como menciona Martínez, Ganoza (2021), “el entorno físico de trabajo impacta en el bienestar individual de los colaboradores, lo que a su vez influye positivamente en su rendimiento. Un espacio laboral agradable y una infraestructura adecuada son elementos clave para mejorar la productividad en el trabajo.” p. 26

> Según el criterio Riccer, M. A., & Carruitero, J. (2004), las condiciones laborales se refieren a un entorno de trabajo agradable y confortable que favorece el bienestar personal y profesional del empleo. También incluye el respaldo proporcionado por los superiores o directivos de la empresa. Además, mantener buenas relaciones con los jefes contribuirá a crear un ambiente laboral más ameno. p. 40

También se reconoce que los empleados que trabajan menos horas experimentan una mayor satisfacción, disponen de tiempo libre para participar en diversas actividades.

El Reconocimiento; en las empresas, el reconocimiento es esencial para motivar y comprometer a los empleados. Se espera que los empleados sean más productivos y permanezcan en la organización si se reconoce y valora su esfuerzo y desempeño. Además, promueve un entorno laboral positivo y motivador, lo que fomenta la creatividad y la innovación. El reconocimiento también fomenta el desarrollo profesional y personal de los empleados y crea una cultura de respeto y confianza en la organización. En pocas palabras, el reconocimiento es una herramienta esencial para el éxito y la eficacia de una empresa.

> Para Eustaquio, C. A. (2016) existen dos tipos de reconocimiento que se relacionan con la satisfacción laboral. El primero es el reconocimiento extrínseco que hace referencia a los reconocimientos que otorga la empresa según el desempeño de los empleados, por ejemplo: los salarios y política de ascensos, y segundo las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. p. 52

Las empresas pueden usar una variedad de reconocimientos para valorar y premiar el desempeño y los logros de sus empleados. Algunos de los tipos de reconocimiento más frecuentes son:

- Reconocimiento verbal o escrito
- Premios o certificados
- Programas de incentivos
- Ascensos y promociones
- Programas de reconocimiento público
- Reconocimiento entre pares
- Oportunidades de desarrollo profesional

Los beneficios y recompensas; tal como afirma Chiavenato (2009):

> El dinero motiva el desempeño en la medida en que se cumplan dos condiciones: que la persona crea que el dinero cubrirá sus necesidades y que obtenerlo exija algún esfuerzo de su parte. Existen varios tipos de incentivos salariales individuales, grupales y organizacionales, e incluyen los salarios y los bonos. (p.262)

Así mismo Chiavenato (2009) sostiene que:

> Las recompensas extra monetarias se relacionan con las necesidades sociales y de estima de Maslow, entre ellas el reconocimiento, el prestigio y el estatus. Los planes organizacionales y los grupales son más adecuados que los individuales para vincular las recompensas extra monetarias con el desempeño, porque si las personas piensan que hay otras recompensas ligadas a su rendimiento procurarán alentar a sus compañeros. (p. 262)

1.3. La satisfacción laboral como un indicador KPI

La satisfacción laboral es un componente crucial en el ámbito empresarial y se considera un indicador clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) que puede afectar directamente el desempeño general de una organización. Ya se ha descrito que la satisfacción laboral se refiere al grado de contento, felicidad y comodidad que los empleados experimentan en sus trabajos. Incluye la percepción de la calidad del ambiente de trabajo, las relaciones con colegas y superiores, el equilibrio entre vida laboral y personal, la compensación y beneficios, el reconocimiento y oportunidades de desarrollo.

Pero como se mide la satisfacción laboral como un KPI, existen diferentes métodos para evaluar esto, se mencionan a continuación la mayoría de ellos.

- Encuestas de Satisfacción:
- Índices de Rotación:

- Participación en Programas de Capacitación:
- Absentismo Laboral:
- Retroalimentación y Revisiones de Desempeño:
- Indicadores de Bienestar

> Según el criterio de González Fernández-Villavicencio, N.; Menéndez Novoa, J.L.; Seoane García, C.; San Millán Fernández, M.E. (2013) los indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) generalmente están vinculados a la estrategia organizacional, como se ejemplifica en enfoques como el Cuadro de Mando Integral. Estos KPIs sirven como instrumentos de comunicación", que facilitan para que los líderes de alto nivel transmitan la misión y visión de la empresa a los niveles jerárquicos más bajos. Este proceso implica directamente a todos los colaboradores en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. p.8

En este sentido, los KPIs persiguen objetivos primordiales, que incluyen medir el nivel de servicio, realizar un diagnóstico de la situación, comunicar e informar sobre la situación y los objetivos, motivar a los equipos encargados de cumplir los objetivos reflejados en los KPIs, y avanzar de manera continua.

1.4. Planes de intervención

Los planes de intervención constituyen estrategias diseñadas para enfrentar y resolver problemas específicos en diversos entornos, como la educación, la salud mental y el trabajo social. Estos programas se fundamentan en un análisis exhaustivo de la situación o del individuo en cuestión, con el propósito de implementar acciones concretas que conduzcan a la consecución de objetivos previamente definidos.

De acuerdo con Valladares, L. (2017), los programas de intervención son herramientas esenciales en la práctica profesional, proporcionan una orientación estructurada para la ejecución de estrategias efectivas". En el ámbito educativo, los

programas de intervención suelen enfocarse en mejorar el rendimiento académico o abordar problemas de conducta.

Como menciona Zambrano, Camacho (2019), un plan de intervención tiene como principal función mejorar el clima de una organización a través de acciones y una planificación donde los colaboradores puedan sentirse satisfechos y puedan desempeñarse de mejor forma en sus actividades.

En el campo de la salud mental, los programas de intervención son fundamentales para abordar trastornos y fomentar el bienestar emocional.

En el ámbito laboral, los programas de intervención pueden orientarse hacia la mejora de la eficiencia organizacional, la resolución de conflictos interpersonales o la promoción de un entorno de trabajo saludable.

Los planes de intervención en una empresa se llevan a cabo por diversas razones y con objetivos específicos. Algunas de las razones clave para implementar planes de intervención incluyen:

- Resolver Problemas: Los planes de intervención abordan problemas específicos dentro de la organización, como baja productividad, falta de comunicación, conflictos entre empleados o equipos, altas tasas de rotación de personal, entre otros.

- Impulsar el Cambio: Las empresas pueden necesitar implementar cambios organizativos para adaptarse a nuevas tecnologías, competencias del mercado, regulaciones gubernamentales u otras condiciones externas.

- Mejorar la Eficiencia y Productividad: Los planes de intervención se utilizan para optimizar procesos, eliminar cuellos de botella y mejorar la eficiencia en el lugar de trabajo, lo que lleva a una mayor productividad.

- Desarrollar Habilidades y Capacidades: La intervención puede centrarse en el desarrollo profesional y personal de los empleados, mediante la formación y el desarrollo de habilidades específicas.

- Promover un Clima Laboral Positivo: Los planes de intervención pueden dirigirse a mejorar el clima laboral, fortalecer la cultura organizacional y fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

- Gestionar Conflictos y Mejorar las Relaciones: Se implementan planes de intervención para abordar conflictos entre empleados o departamentos y mejorar las relaciones laborales en general.

- Fomentar la Diversidad e Inclusión: Las empresas pueden diseñar intervenciones para promover la diversidad, equidad e inclusión en el lugar de trabajo.

- Alinear Objetivos y Estrategias: Los planes de intervención ayudan a alinear los objetivos individuales y departamentales con la estrategia global de la empresa, que asegura que todos trabajen hacia metas comunes.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Metodología

En este capítulo se va a describir la metodología que fue utilizada para la recopilación y análisis de la información para esta investigación.

Castillo-Castillo, Reyes-Reinoso, & Vázquez-Hugo, (2019) sostiene que "la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación en organizaciones", (p.27)

Enfoque

Este presente estudio fue cuantitativo, se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para resolver preguntas de investigación y probar alguna hipótesis planteada, además el enfoque es objetivo.

Alcance

El alcance de esta investigación fue descriptivo cuyo objetivo principal fue explorar, descubrir y familiarizarse con el fenómeno en cuestión. En lugar de buscar repuestas definitivas este tipo de investigación se centró en la generación de ideas y en la obtención de una comprensión inicial del tema. Puede incluir como métodos investigativos la revisión bibliográfica, entrevistas, grupos de discusión, etc.

Diseño

El diseño fue no experimental, se observaron fenómenos tal y como fueron en su entorno natural, los cuales no fueron manipulados en ninguna de las variables, no se realizó ningún tipo de experimentos y no se sometió a ningún tipo de prueba la corroboración de los resultados obtenidos. Además, fue de corte trasversal porque

los datos se recolectaron en un único momento en un lapso de tiempo. Se debe destacar que en la investigación no se formularon hipótesis, desde un inicio no se contó con una proposición determinada que se buscara comprobar, sino la intención fue llegar y descubrir el problema específico que existía en la Institución en cuanto a la satisfacción laboral.

Corte

El diseño transversal en investigación captura datos en un único punto en el tiempo para analizar variables y relaciones. Permite observar y comparar fenómenos de manera instantánea y descriptiva

Instrumentos

Para la obtención de resultados en esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por la PhD. Sonia Palma (2005), cuyo formato se encuentra adjunto en los anexos. La metodología fue desarrollada por Sonia Palma para evaluar la satisfacción laboral donde utiliza en el campo de la psicología y la gestión de recursos humanos. Palma, una destacada psicóloga mexicana con especialización en bienestar laboral y organizacional, ha creado esta herramienta de investigación con el propósito de medir el grado de satisfacción que los trabajadores experimentan en relación con sus labores y el ambiente laboral. Esta metodología se basa en la premisa de que la satisfacción laboral es crucial para influir en el desempeño, la retención y el bienestar general de los empleados en una empresa.

La herramienta consta de una serie de preguntas o elementos que abordan distintos aspectos laborales, tales como el entorno de trabajo, las relaciones con compañeros y superiores, la compensación, las oportunidades de crecimiento, entre otros. Los empleados proporcionarían respuestas a estas preguntas mediante una escala de puntuación que indica su grado de satisfacción en cada ámbito.

Después de recopilar las respuestas, se realizó un análisis de los datos con el fin de obtener una comprensión detallada de la satisfacción laboral en la empresa. Este proceso puede ofrecer información valiosa que facilita la identificación de áreas que requieren mejoras, la implementación de políticas o programas de bienestar, y el fortalecimiento del compromiso de los empleados.

Es importante tener en cuenta que el instrumento de Sonia Palma es solo uno de los muchos métodos y herramientas disponibles para medir la satisfacción laboral. La escala puede ser aplicada de forma individual o grupal con una duración de 20 minutos aproximadamente, y depende de la forma en la que se aplique ya sea manual o computarizada. El objetivo y finalidad de la escala es evaluar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores.

El cuestionario mide con una escala de Likert y tiene 27 preguntas (positivos y negativos) asociada a cuatro factores detallados a continuación:

- Significancia de la Tarea: Habilidad para el trabajo basada en atributos asociados con la labor particular, esta logra un sentido de atrevimiento, ejecución, imparcialidad y / o contribución material.
- Condiciones del trabajo: Valoración de la labor según la coexistencia o medio de recapitulaciones o prácticas legales que regulen la actividad de trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social: Predisposición progresiva del trabajo en relación al propio reconocimiento o de individuos asociados a la labor, relacionado a los logros en el trabajo o por la señal de estos, en las secuelas indirectas.
- Beneficios Económicos: Destreza al compromiso basado en envolturas remuneradas o incitaciones económicas como resultado de la ardua labor en la tarea.

La evaluación del instrumento se llevó a cabo con una escala de Likert, que se ajusta según el tipo de pregunta junto con su correspondiente valoración. Las

puntuaciones máximas y mínimas pueden variar según cada factor, a continuación, se presentan estas puntuaciones en la tabla 1.

Tabla 1.
Opciones de respuesta escala SL-SPC

TA	Total acuerdo	5 Puntos
DE	De acuerdo	4 puntos
I	Indeciso	3 puntos
DE	En desacuerdo	2 puntos
TD	Total desacuerdo	1 punto

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Cada ítem corresponde a un grupo por dimensión, tal como se detalla en la Tabla 2.

Tabla 2.
Desglose de los ítems (preguntas) según factor de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Factor	**Ítems**
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Cada ítem se clasifica positivo o negativo como se detalla a continuación en la tabla 3:

Tabla 3.
Relación de Preguntas positivas y negativas de la Escala de Satisfacción Laboral SLSPC

Clasificación	**Preguntas**
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

La escala SL-SPC posibilita la evaluación de la satisfacción laboral a través de una escala Likert que consta de 5 opciones con sus respectivos puntajes del 1 al 5: (1) total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) Indeciso, (4) de acuerdo y (5) total acuerdo.

Las preguntas formuladas de manera negativa tienen asignado un puntaje invertido, y estos detalles se explican en la tabla 4:

Tabla 4.
Puntuación de las preguntas

	Total desacuerdo	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Total acuerdo**
Positiva	1	2	3	4	5
Negativa	5	4	3	2	1

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Finalmente, el instrumento incluye 5 categorías de diagnóstico de evaluación asignadas a cada uno de los factores analizados, así como el puntaje total conocido como Satisfacción Laboral General, detallados en la tabla 5 a continuación:

Tabla 5.
Evaluación de la satisfacción laboral por categoría

Nivel de satisfacción	**Significación de la tarea**	**Condición de trabajo**	**Reconocimientos sociales y/o personal**	**Satisfacción general**	**Puntaje total**
Muy satisfechos	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Procedimiento metodológico

Para iniciar este trabajo investigativo, se recopiló información, basada en la revisión y estudio bibliográfico referente al tema de estudio y las variables, así como las

teorías referentes al tema, planes de intervención y metodología, también se incluyó la revisión de información con respecto a las herramientas a utilizarse y cumplir los objetivos de la investigación.

Luego con una carta de consentimiento de parte de la Institución para realizar dicho estudio, donde se detalló la intencionalidad de analizar a el nivel de satisfacción de los servidores públicos. Posterior a esto mediante una reunión con el jefe de talento Humano de dicha institución se determina la cantidad de personas que conformarían la población de esta investigación y se determinó realizar una selección de población por conveniencia para aplicar la fórmula que determine la muestra para realizar este trabajo de investigación.

Posterior a esto, se procedió a visitar la empresa, ubicada en el Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, donde se logró aplicar los cuestionarios de 27 preguntas medidas con una escala de Likert, para evaluar el nivel de satisfacción laboral dentro de la organización.

Para este trabajo investigativo se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), elaborado con 27 preguntas, las cuales miden los factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios.

2.2. Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de investigación se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones que proporciona a lo largo del tiempo y en diversas situaciones. La confiabilidad es esencial para que un instrumento sea válido y útil en la investigación. Si un instrumento no es confiable, los resultados pueden no reflejar con precisión las características que están en medición, lo que afecta la validez de las conclusiones obtenidas a través de la investigación. A continuación, en la tabla 6, se describe el Alfa de Cronbach obtenido con los resultados a través del SPSS.

Tabla 6
Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	27

Fuente: elaboración propia

El alfa de Cronbach mide el nivel de consistencia interna, lo que significa que ayuda a medir cuán consistentes y relacionadas entre sí son las preguntas en una escala de medición. Un alto coeficiente alfa indica que las preguntas miden la misma idea o concepto. En contraste, un coeficiente alfa bajo sugiere que algunas preguntas son inconsistentes entre sí. En esta investigación se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.844, lo que indica que es relativamente alto y sugiere que las preguntas del cuestionario determinan de forma consistente un constructo relacionado con la satisfacción laboral.

Si las preguntas sobre satisfacción muestran consistencia entre sí, es probable que los colaboradores den respuestas similares.

Validez del instrumento

La validación de un instrumento de investigación en satisfacción laboral es indispensable para garantizar que las mediciones sean precisas, coherentes y verdaderamente reflejen las percepciones y experiencias de los empleados. Solo con instrumentos validados se pueden tomar decisiones estratégicas sólidas que impulsen el bienestar de los empleados y, por ende, el éxito de la organización.

Para la validación de esta propuesta a través del criterio de especialistas, se ha tomado en cuenta una ficha técnica en la que especialista dentro del área de Psicología Organizacional, han aportado con su criterio respecto al modelo planteado. Esta se hizo mediante el juicio de dos especialistas, y un beneficiario, tal como se detalla a continuación:

Listado de especialistas

Tabla 7

Datos del profesional validador	
Nombre:	Xavier Tomalá Uribe
Empresa:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Cargo:	Director Carrera Administración de Empresas
Tiempo dentro del cargo:	10 años
Último grado académico alcanzado:	Magister en Administración de empresas

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Datos del profesional validador	
Nombre:	Divar Castro Loor
Empresa:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Cargo:	Docente de la Carrera de Administración de empresas
Tiempo dentro del cargo:	8 años
Último grado académico alcanzado:	Magister en marketing y dirección de empresas

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

Datos del profesional especialista	
Nombre:	Kennya Del Pezo Lainez
Empresa:	Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón La Libertad
Cargo:	Jefe de Talento Humano
Tiempo dentro del cargo:	15 meses
Último grado académico alcanzado:	ingeniera en Administración de empresas

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

La población del área Administrativa total está conformada por 264 servidores, a la cual se le aplico un muestreo por conveniencia, la cual consiste en seleccionar a los participantes que tienen acceso a los recursos tecnológicos para realizar la encuesta, Este muestreo por conveniencia se obtuvo con la Jefatura de talento Humano de la Institución.

La muestra es una porción de la población a la cual se le aplican los instrumentos para la investigación, para esta investigación con la fórmula aplicada se obtuvo un resultado de 150 servidores administrativos, quienes pertenecen a las áreas

principales dentro de la Administración. A continuación del detalle de la fórmula aplicada para el muestreo.

$$n = \frac{N\sigma^2 z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 z^2}$$

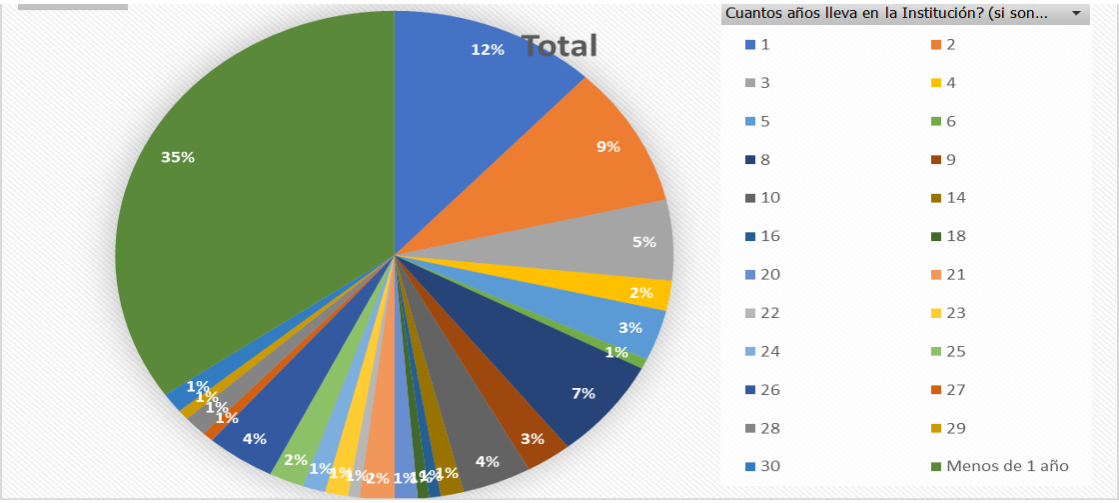
n = 234. 0,5 . 1.96 =
150
(N-1) 0,05 + 0,05 . 1.96

Factores sociodemográficos

A continuación, se detallan los factores sociodemográficos de este del grupo seleccionado a través del muestreo.

La primera figura se refiere al tiempo que tienen los colaboradores en la Institución, la medición se hizo en años, y se ha evidenciado que un 35% tiene menos de un año y esto representa al personal que ingresó con la nueva Administración em mayo de 2023.

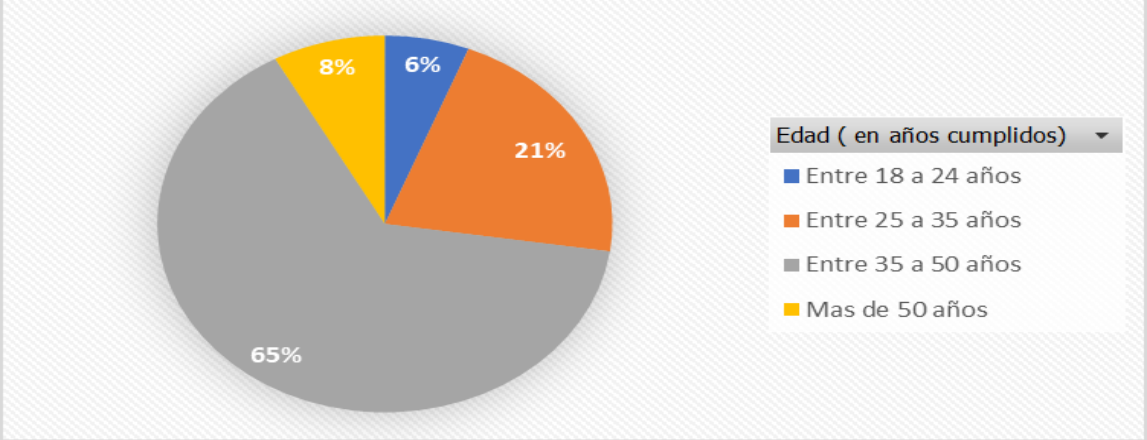
Figura 1. Tiempo en la Institución



Fuente: elaboración propia

La siguiente figura 2, describe gráficamente el rango de edades de los funcionarios encuestados, en donde se evidenció que el 65% de la población encuestada se encuentra en un rango de 35 a 50 años, seguido por el 21% que está en el rango de 25 a 35 años, luego un 8% tiene más de 50 años, y con un 6% hay colaboradores que están entre 18 a 24 años.

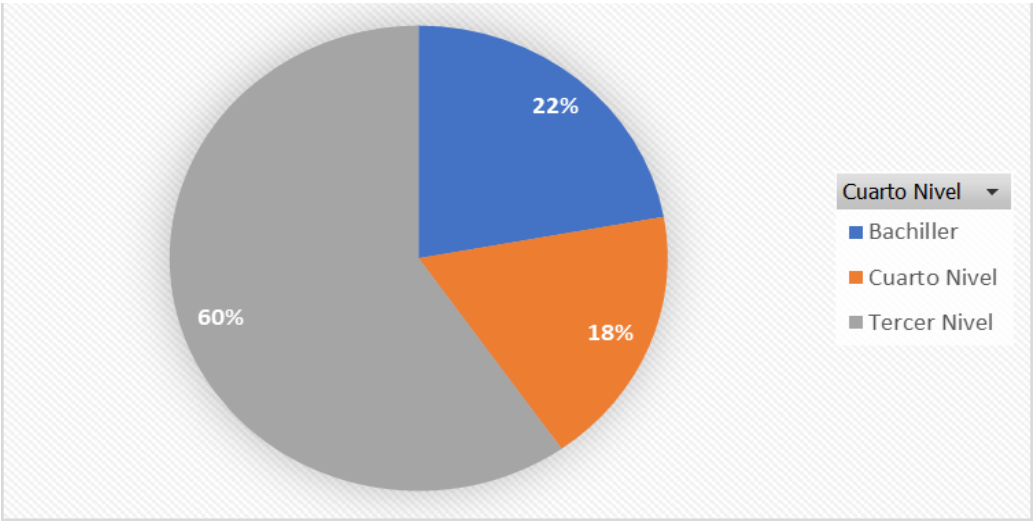
Figura 2. Rango de edad



Fuente: elaboración propia

También se ha descrito el nivel de instrucción de los encuestados, como se muestra en la figura 3, donde el 60% de los encuestados tiene una instrucción de tercer nivel, el 22% es bachiller y el 18% cuenta con un cuarto nivel.

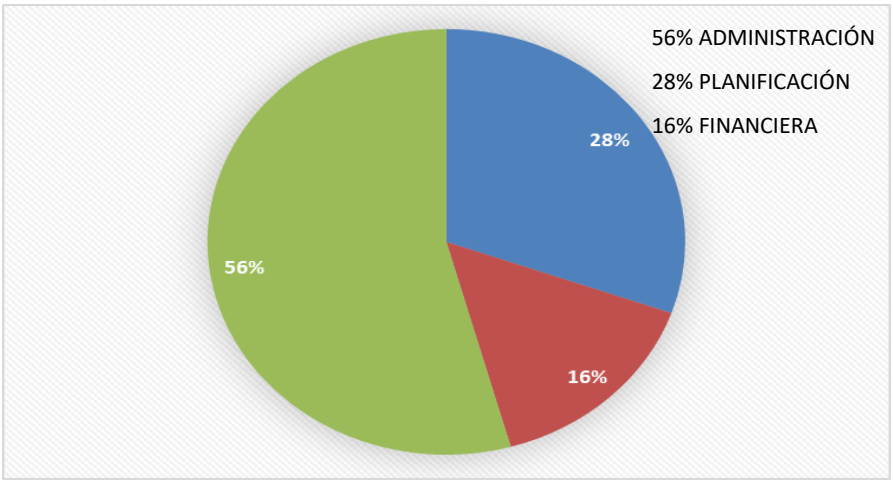
Figura 3. Nivel de Instrucción



Fuente: elaboración propia

A continuación, en la figura 4, se detalla las Áreas donde trabajan los encuestados, en donde se detalla que el 56% del personal labora en el área Administrativa, el 28% en el área financiera y el 16% en el área de Planificación.

Figura 4 Área donde laboran



Fuente: elaboración propia

Caracterización de la institución

El Cepal, 2018 establece que:

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

De igual forma el Cepal, 2018 menciona que “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la

República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

El Gobierno Autónomo descentralizado (GAD) del Cantón La Libertad, se encuentra ubicado en el Barrio 28 de mayo, Avda. Eleodoro Solorzano y Calle 11. Cuenta con edifico propio desde el 2012 en la Administración del en ese entonces alcalde Abg. Marco Chango.

Actualmente se encuentra bajo la Administración del alcalde electo Sr. Francisco Tamariz Guerrero, quien estará a cargo en el periodo 2023- 2027.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados

En el presente capítulo se detallaron los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento SL-SPC aplicado a una muestra de 150 funcionarios del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado para medir el nivel de satisfacción laboral.

El cuestionario que se utilizó en este trabajo investigativo se clasifica en cinco dimensiones para analizar el nivel de satisfacción laboral, las cuales son condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y significación de la tarea.
A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones mencionadas:

Tabla 10
Análisis descriptivos

	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Significación de la tarea
N	150	150	150	150
Media	4,29	4,21	3,60	4,58

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en la Tabla 10 la dimensión de significación de la tarea tiene una media es de 4,58 esta cifra es más cercano al nivel 5 que es de total acuerdo. Seguida por la dimensión de condiciones de Trabajo cuya media es de 4,29, y luego está el reconocimiento personal y/o social con una media de 4,21 y por ultimo los beneficios económicos con una media de 3,60. Estas dos últimas son las de menor calificación.

Tabla 11.
Análisis general de la satisfacción

Total Desacuerdo	2%
En Desacuerdo	5%
Indeciso	6%
De acuerdo	40%
Total Acuerdo	47%
Total	**100%**

Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en la tabla 11, el nivel de satisfacción general es un 47% que está en total acuerdo, seguido por el 40% de acuerdo, lo que implica un gran alto nivel de satisfacción en las personas encuestadas, y hay un 7% que indicó estar en desacuerdo (5%) y total desacuerdo (2%).

Tabla 12

Condiciones de trabajo	
Total desacuerdo	10%
En desacuerdo	15%
Indeciso	5%
De acuerdo	32%
Total acuerdo	38%
total	100%

Fuente: elaboración propia

Las condiciones de trabajo desempeñan un papel crucial en la satisfacción laboral de los empleados. Un entorno laboral favorable puede contribuir significativamente al bienestar de los trabajadores e influir en su satisfacción en el trabajo. Factores como la distribución física, ambientales, comodidad, horario, etc. tienen una implícita participación en esta dimensión y como se ve en la tabla 12 el 38% de los encuestados están en Total acuerdo en cuanto a las condiciones de su trabajo, seguida por un 32% que se encuentra de acuerdo, lo que representan una gran mayoría de personas que se sienten satisfechos con esto.

Pero sin embargo hay que considerar un porcentaje que representa el 25% que se encontraron en total desacuerdo y desacuerdo, por lo que se debe trabajar con este grupo en cuanto a las condiciones de trabajo.

Tabla 13

Reconocimiento personal	y/o social
Total desacuerdo	2,0%
Desacuerdo	4,5%
Indeciso	7,1%
De acuerdo	41,9%
Total acuerdo	44,5%
total	**100,0%**

Fuente: elaboración propia

El reconocimiento personal y/ o social desempeña un papel fundamental en la satisfacción del talento humano de una Organización sea pública o privada. A nivel personal el reconocimiento fomenta la satisfacción y compromiso de los colaboradores. A nivel social crear una cultura de reconocimientos fortalece el sentido de pertenencia dentro del equipo. Dentro de la dimensión de reconocimiento personal y/ o social como se observa en la tabla 13 hay un porcentaje significativo del 86,4% que está satisfecho con el trato que recibe de la empresa y como estos sienten que la Institución se preocupa por ellos.

Tabla 14

Beneficios económicos	
Total desacuerdo	7%
En desacuerdo	13%
Indeciso	11%
De acuerdo	47%
Total acuerdo	22%
Total	100%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el personal encuestado y como muestra la tabla 14 la dimensión Beneficios económicos percibidos se encuentra en un 47% de acuerdo, seguido de un 22% que está en total acuerdo, y con una cifra significativa del 20% que están en desacuerdo (13%) y total desacuerdo (7%) lo cual es importante considerar dentro de un Plan de incentivos para mejorar estas cifras.

Tabla 15

Significación de la tarea	
Total desacuerdo	0,5%
En desacuerdo	0,8%
Indeciso	2,5%
De acuerdo	32,3%
Total acuerdo	63,8%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, se logra apreciar gráficamente que el 63.8% está en total acuerdo con la significación de tareas, lo que significa que los entrevistados perciben que su trabajo es útil y valioso, que los hace sentirse realizados, en resume que se sienten bien con lo que realizan en sus áreas de trabajo. Esta cifra es seguida por un 32,34% de los encuestados que afirmaron sentirse de acuerdo en esta dimensión.

3.2. Propuesta

Introducción

Luego de la investigación bibliográfica, y el diseño de esta investigación aplicada a 150 colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado, donde se evaluaron cuatro dimensiones como son Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Beneficios económicos y Reconocimiento social y/o personal. Se consideraron las dos últimas dimensiones por ser las que más variación tienen y en un esfuerzo por fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores, se presenta esta propuesta centrada en los beneficios económicos y reconocimiento. Se reconoce la importancia de un ambiente laboral gratificante

para el rendimiento y el compromiso de los empleados. Esta iniciativa busca no solo reconocer los logros individuales y colectivos, sino también abordar la mejora salarial como un componente esencial para el bienestar financiero y la motivación del equipo.

Esta propuesta debería conducir a un mejor nivel de satisfacción laboral, instituirá una manera sincera y colegiada en la que el reconocimiento permanezca y rinda frutos en un modo relacionado con el desempeño. Se espera que los avances tengan impacto no sólo en el bienestar de los empleados sino también en la productividad y la retención del talento dentro de una organización.

Alcance

El alcance de esta propuesta se divide en dos áreas principales: beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social.

Beneficios económicos:

- Revisión y ajuste salarial. - Realización de una revisión salarial anual basada en el desempeño, formación académica y años de servicio.
- Bonificación por desempeño. - Implementación de un sistema transparente de evaluación de desempeño con métricas claras y objetivas, con esto se evitarían sesgos de índole personal en la calificación.
- Implementar el sistema de salario emocional donde se deben aplicar varias herramientas no financieras que los trabajadores reciben por parte de su desempeño y contribuyan a la satisfacción laboral como seguros médicos privados, días libres por cumpleaños, flexibilidad laboral en temas de estudio, trabajo remoto, programas de bienestar y salud mental.

Reconocimiento personal y/o social:

- Implementación de un programa de reconocimiento mensual en varias categorías como funcionario del mes, cumplimiento de metas por departamentos, trabajo en equipo, mejor liderazgo, etc., que pongan de relieve los logros individuales y de equipo.
- Crear y aplicar un sistema de nominación donde los empleados estén en condiciones de destacarse para recibir menciones especiales a través de sus contribuciones.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo. - invertir en programas o convenios que permitan a los colaboradores poder mejorar su formación y les permiten mejorar su nivel salarial.

Matriz de propuestas

BENEFICIOS ECONOMICOS

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METOLODOGIA	RECURSOS	LUGARES	EVALUACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Revision de las escalas salariales	Garantizar sueldos competitivos que cubran el costo de vida de los colaboradores, basados en el desempeño, formacion academica y años de servicio	Formatos estandarizado realizar el analisis de cada trabajador , quien sera evaluado por tres responables de las areas involucradas	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación anual de los salarios por departamentos	Maxima Autoridad, Director de talento humano, Director Financiero	Anual
Bonificacion por desempeño	Implementar un sistema eficiente de bonificacion por el desempeño, que le permita al colaborador alcanzar un mayor estandar de rendimiento, incentivando al colaborador a tener mayor compromiso y satisfaccion en el trabajo.	Metas en relacion al desempeño de cada trabajador	Humanos y materiales	En cada Direccion de Area	Evaluación de desempeño anual	Jefe Inmediato, Analista de talento humano y financiero	Anual
Implementacion de salario emocional	Mejorar el bienestar del colaborador, mediante beneficios no monetarios que aporten mejorar el clima laboral, la satisfaccion y motivacion del colaborador.	Analisis de necesidades, identificacion de los elementos a implementarse, desarrollo de un plan de feedback continuo, evaluacion de resultados	Humanos y materiales	Oficina de la Maxima autoridad yOficina de Talento Humano	Evaluación semestral de clima laboral	Director de talento humano	Semestral
Encuesta de satisfaccion laboral	Evaluar los niveles de satisfacción para determinar cómo se siente el funcionario dentro de la Institución	Elegir una herramienta para medir y evaluar satisfacción laboral	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación de satisfacción laboral	Analista de talento humano	Anual

RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METOLODOGIA	RECURSOS	LUGARES	EVALUACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Implementación de un programa de reconocimiento mensual	Motivar a los funcionarios mediante reconocimientos mensuales en diferentes dimensiones para lograr mayor satisfaccion laboral	Definicio de objetivos, criterios de reconocimiento, metricas, frecuencia y tipo de incentivo.	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación de los resultado del programa de reconocimiento	Jefe Inmediato, Analista de talento humano	Mensual
Crear y aplicar un sistema de nominación	Promover una cultura de pertenencia, motivacion y compromiso dentro de la organización lo que llevaria a la mejora del desempeño y resultados positivos.	Definicio de objetivos, criterios de nominacion, frecuencia y tipo de incentivo.	Humanos y materiales	En cada Direccion de Area	Evaluación de los resultado del sistema de nominacion	Jefe Inmediato, Analista de talento humano	Semestral
Plan de Crecimiento y desarrollo	Promover el crecimiento profesional, aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades de los colaboradores	Analisis de la necesidades de capacitacion y formacion. Diseño del Plan de desarrollo. Comunicación de la implementacion del Plan	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación del Plan de capacitación y formación	Jefe Inmediato, Analista de talento humano y financiero	Anual

Fuente: elaboración propia

Cronograma de actividades

Tabla 16.

	MESES/ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Identificación y formación de un equipo dedicado al análisis, diseño e implementación del programa.												
2	Comunicación interna sobre la iniciativa para obtener retroalimentación y socializar beneficios a obtenerse												
3	Desarrollo de las actividades planteadas en la propuesta												
4	Implementación de los planes												
5	Organización de eventos de lanzamiento y capacitación para empleados.												
6	Inicio de la revisión salarial basada en el rendimiento y la comparación con el mercado.												
8	Ajustes salariales según los resultados de la revisión.												
9	Evaluación continua y feddback del programa de reconocimiento y ajustes según la retroalimentación de los empleados.												
10	Entrega de reconocimientos, incentivos y demas beneficios												

Fuente: elaboración propia

Validación de propuesta

Cuatro profesionales hicieron la validación de la propuesta, dos beneficiarios y dos especialistas

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica ESTRATEGIA BASADA EN LAS DIFERENCIAS DE GÉNERO EN LA PERCEPCIÓN PARA LA CREACIÓN DE *PERSONAL BRANDING*, por lo que, se le solicita su participacióncomo validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
- Cargo e institución donde labora:
- Profesión:
- Grado académico:
- Años de experiencia en la profesión:
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena.

A continuación, se detalla la propuesta

PROPUESTA

Luego de la investigación bibliográfica, y el diseño de esta investigación aplicada a 150 colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado, evaluando cuatro dimensiones como son Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Beneficios económicos y Reconocimiento social y/o personal. Considerando las dos últimas dimensiones por ser las que más variación tienen y en un esfuerzo por fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores, se presenta esta propuesta centrada en los beneficios económicos y reconocimiento.
Se Reconoce la importancia de un ambiente laboral gratificante para el rendimiento y el compromiso de los empleados. Esta iniciativa busca no solo reconocer los logros individuales y colectivos, sino también abordar la mejora salarial como un componente esencial para el bienestar financiero y la motivación del equipo.

Esta propuesta debería conducir a un mejor nivel de satisfacción laboral, ya que instituirá una manera sincera y colegiada en la que el reconocimiento permanezca y rinda frutos en un modo relacionado con el desempeño. Se espera que los avances tengan impacto no sólo en el bienestar de los empleados sino también en la productividad y la retención del talento dentro de una organización.

Alcance

El alcance de esta propuesta se divide en dos áreas principales: beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social.

Beneficios económicos:

- Revisión y ajuste salarial. - Realización de una revisión salarial anual basada en el desempeño, formación académica y años de servicio, obteniendo cada uno un puntaje.
- Bonificación por desempeño. - Implementación de un sistema transparente de evaluación de desempeño con métricas claras y objetivas, con esto se evitarían sesgos de índole personal en la calificación.
- Implementar el sistema de salario emocional aplicando varias herramientas no financieras que los trabajadores reciben por parte de su desempeño y contribuyan a la satisfacción laboral como seguros médicos privados, días libres por cumpleaños, flexibilidad laboral en temas de estudio, trabajo remoto, programas de bienestar y salud mental.

Reconocimiento personal y/o social:

- Implementación de un programa de reconocimiento mensual en varias categorías como funcionario del mes, cumplimiento de metas por departamentos, trabajo en equipo, mejor liderazgo, etc, que pongan de relieve los logros individuales y de equipo.
- Crear y aplicar un sistema de nominación donde los empleados estén en condiciones de destacarse para recibir menciones especiales a través de sus contribuciones.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo. - invertir en programas o convenios que permitan a los colaboradores poder mejorar su formación y les permiten mejorar su nivel salarial.

Matriz de propuesta

BENEFICIOS ECONOMICOS

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METOLODOGIA	RECURSOS	LUGARES	EVALUACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Revision de las escalas salariales	Garantizar sueldos competitivos que cubran el costo de vida de los colaboradores, basados en el desempeño, formacion academica y años de servicio	Formatos estandarizado realizar el analisis de cada trabajador , quien sera evaluado por tres responables de las areas involucradas	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación anual de los salarios por departamentos	Maxima Autoridad, Director de talento humano, Director Financiero	Anual
Bonificacion por desempeño	Implementar un sistema eficiente de bonificacion por el desempeño, que le permita al colaborador alcanzar un mayor estandar de rendimiento, incentivando al colaborador a tener mayor compromiso y satisfaccion en el trabajo.	Metas en relacion al desempeño de cada trabajador	Humanos y materiales	En cada Direccion de Area	Evaluación de desempeño anual	Jefe Inmediato, Analista de talento humano y financiero	Anual
Implementacion de salario emocional	Mejorar el bienestar del colaborador, mediante beneficios no monetarios que aporten mejorar el clima laboral, la satisfaccion y motivacion del colaborador.	Analisis de necesidades, identificacion de los elementos a implementarse, desarrollo de un plan de feedback continuo, evaluacion de resultados	Humanos y materiales	Oficina de la Maxima autoridad y Oficina de Talento Humano	Evaluación semestral de clima laboral	Director de talento humano	Semestral
Encuesta de satisfaccion laboral	Evaluar los niveles de satisfacción para determinar cómo se siente el funcionario dentro de la Institución	Elegir una herramienta para medir y evaluar satisfacción laboral	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación de satisfacción laboral	Analista de talento humano	Anual

RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METOLODOGIA	RECURSOS	LUGARES	EVALUACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Implementación de un programa de reconocimiento mensual	Motivar a los funcionarios mediante reconocimientos mensuales en diferentes dimensiones para lograr mayor satisfaccion laboral	Definicio de objetivos, criterios de reconocimiento, metricas, frecuencia y tipo de incentivo.	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación de los resultado del programa de reconocimiento	Jefe Inmediato, Analista de talento humano	Mensual
Crear y aplicar un sistema de nominación	Promover una cultura de pertenencia, motivacion y compromiso dentro de la organización lo que llevaria a la mejora del desempeño y resultados positivos.	Definicio de objetivos, criterios de nominacion, frecuencia y tipo de incentivo.	Humanos y materiales	En cada Direccion de Area	Evaluación de los resultado del sistema de nominacion	Jefe Inmediato, Analista de talento humano	Semestral
Plan de Crecimiento y desarrollo	Promover el crecimiento profesional, aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades de los colaboradores	Analisis de la necesidades de capacitacion y formacion. Diseño del Plan de desarrollo. Comunicación de la implementacion del Plan	Humanos y materiales	Oficina de Talento Humano	Evaluación del Plan de capacitación y formación	Jefe Inmediato, Analista de talento humano y financiero	Anual

Tabla 4. Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100	
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																				✓	
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																				✓	
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																				✓	
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,																				✓	

	técnicas, recursos materiales, tiempo para el abordaje del tema																				
Coherencia	Los componentes de la propuesta tienen relación lógica entre sí; con lenguaje claro y sencillo																			✓	
Relevancia	La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, a las necesidades de los beneficiarios detectadas en el diagnóstico																		✓		
Organización	Se refiere a la secuencia de las actividades según orden de complejidad																		✓		
Relación entre las variables	Se tiene en cuenta la relación y consecuencia entre las variables																			✓	
Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y re-aplicación de la propuesta en uno o varios contextos																			✓	

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																			✓	
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																			✓	

Calificación: 99 Muy buena

Firma del Juez

Nombre del Juez: Cristian Valoz

Nota: Se sugiere utilizar el **Coeficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos** (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos).

CONCLUSIONES

- Luego de un exhaustivo análisis teórico, se concluye que la satisfacción laboral es esencial tanto para el bienestar de los empleados como para la productividad organizacional. La literatura sugiere que una base sólida de conocimientos teóricos es crucial para guiar eficazmente el diseño e implementación de estrategias destinadas a mejorar la satisfacción laboral. Este conocimiento permite a las organizaciones comprender las múltiples dimensiones de la satisfacción laboral, incluyendo factores psicológicos, sociales y económicos que afectan el bienestar de los empleados. Además, proporciona un marco para identificar prácticas y políticas que pueden ser adaptadas para maximizar tanto la satisfacción como el rendimiento.

- Se concluye además que el diagnóstico de la satisfacción laboral es un proceso crítico que implica la identificación de áreas específicas de fortaleza y debilidad dentro del personal administrativo. Este diagnóstico debe ser meticuloso y detallado, utilizando herramientas de medición tanto cuantitativas como cualitativas para capturar una imagen completa del estado actual de la satisfacción laboral. Es crucial identificar las áreas que requieren atención inmediata y determinar la dirección adecuada para la intervención. Este análisis permite a las organizaciones priorizar recursos y esfuerzos en los aspectos más críticos que afectan la satisfacción de los empleados, mejorando así la eficacia de las intervenciones.

- Un plan de intervención efectivo para mejorar la satisfacción laboral debe abordar múltiples aspectos clave que influyen en el bienestar de los empleados. Entre estos se incluyen la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos. La intervención debe ser integral, abordando de manera holística las áreas identificadas en el diagnóstico. Un plan bien diseñado debe incluir acciones concretas, metas alcanzables y métodos de evaluación claros para medir el impacto de las intervenciones. La implementación de un sistema de retroalimentación continuo también es vital

para ajustar las estrategias según sea necesario y asegurar una mejora constante.

RECOMENDACIONES

- Ofrecer la creación de paquetes de compensación que se adapten al mercado laboral y con esto contribuir a mejorar la satisfacción de los empleados a través de revisiones periódicas, así mismo realizar revisiones anuales de salarios y beneficios y compararlas con las tendencias del mercado y los estándares de la función pública.

- Realizar encuestas de satisfacción donde se abarque a todo el personal que labora en la Institución, ya sea de manera digital, escrita o verbal, para recopilar información sobre las percepciones de los empleados sobre las condiciones de trabajo, clima laboral, compensaciones, beneficios y otros aspectos acordes a la Cultura organizacional de la Institución. Además de un ajuste proactivo a los programas de compensación según los resultados de evaluaciones y encuestas para garantizar que satisfagan las necesidades y expectativas de los empleados.

- Desarrollar un Programa de Reconocimiento formal, para establecer un sistema estructurado de reconocimiento y recompensas para los logros de los empleados y para esto se deberá definir claramente los criterios para el reconocimiento, como desempeño excepcional, innovación, trabajo en equipo, y compromiso con la misión de la Institución.

- Implementar un Sistema de Agradecimientos Informal como fomentar una cultura de reconocimiento continuo y espontáneo, se proponen acciones como plataformas de herramientas digitales (intranet, aplicaciones móviles) donde los empleados puedan enviar agradecimientos y reconocimientos a sus colegas en tiempo real. También instalar tableros físicos o digitales donde se publiquen regularmente las contribuciones y logros de los empleados.

- Formación en Liderazgo para el Reconocimiento Efectivo y con esto asegurar que los líderes reconozcan adecuadamente a sus equipos, y para esto se plantea talleres de para enseñar a los líderes cómo dar retroalimentación positiva y reconocimiento de manera efectiva. Así proveer Coaching continuo a los líderes para mejorar sus habilidades de reconocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, M. J., & Rojas, O. J. (2021). La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de *ATLANTE: Cuadernos de Educación y Desarrollo, 13*(5), 38-47. Recuperado de https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-mayo/motivacion-intrinseca-extrinseca

Benalcázar Silva, C. F. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Recuperado de repositorio.uasb: https://repositorio.uasb.edu.ec/

Bendezú-Pacífico. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 22-28. DOI: https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494

Castillo-Castillo, D. C., Reyes-Reinoso, J. R., & Vasquez-Hugo, E. S. (2019). Satisfacción laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del Cantón Cañar. *DIALNET, 27. DOI:* https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283

Cueva González, Diaz Ruiz (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco. Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12840/941

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (Segunda ed.).

Eustaquio, C. A. (2016). Relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo básico de Justicia distrito de la Esperanza. https://hdl.handle.net711537/9789

González Fernández-Villavicencio, N., Menéndez Novoa, J., Seoane García, C., & San Millán Fernández, M. (2013). Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales. *Revista española de Documentación Científica, 36.* doi: https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/775/910

Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC. (2016). Recuperado de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202016_final2908.pdf Manjarrez Fuentes, Boza Valle, & Mendoza Vargas (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. Universidad y Sociedad,12(1),359- 365. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462

Martínez, Ganoza (2021) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRl, 2021. Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez_gj i.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riccer, M. A., & Carruitero, J. (2004). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Contrataciones Regional la Libertad – 2014. http://hdl.handle.net/11537/6289

Ruvalcaba-Coyaso, J., Olid, C. S., & Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Researchgate.* https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revisi on_teorico-historica_de_su_investigacion

Samanez, H. S., & Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud. *Horizonte Médico, 45-52.* Recuperado de https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su. *Scientia Et Technica, 161-166.* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007

Valladares, Liliana. (2017). La “práctica educativa” y su relevancia como unidad de análisis ontológico, epistemológico y sociohistórico en el campo de la educación y la Pedagogía. Perfiles educativos, 39(158), 186-203. Recuperado en 25 de abril de 2024, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018526982017000400186&lng=es&tlng=es.

Zambrano, Camacho Yudy (2019) . Plan de intervención para el mejoramiento del clima organizacional de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Bogotá https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyPaola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento ENCUESTA que es parte del proyecto de investigación **"PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD"**, desarrollado por DANIELA DEL PILAR SERRANO VALAREZO, estudiante de posgrado de la maestría en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores en puestos administrativos y docencia en el tecnológico Espíritu Santo

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	*Ejemplo*					
1	Nombre del Cuestionario	X		X		
2	El formato del Cuestionario	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X	/	
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector educativo	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones:

—

—

—

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Kennia Lizbeth Del Pezo Lainez.

Empresa Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

Cargo que ocupa: Directora de Talento Humano (S).

Tiempo dentro del cargo: 1 mes.

Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel. Cuarto Nivel (c).

Título de cuarto nivel:
Apellidos y nombres:
Cédula:

G.A.D. MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN LA LIBERTAD
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento ENCUESTA que es parte del proyecto de investigación **"PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD"**, desarrollado por DANIELA DEL PILAR SERRANO VALAREZO, estudiante de posgrado de la maestría en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores en puestos administrativos y docencia en el tecnológico Espíritu Santo

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	*Ejemplo*					
1	Nombre del Cuestionario					
2	El formato del Cuestionario					
3	Número de ítems planteados					
4	El test se adecúa a las características culturales de la población					
5	Se adecúa a las características laborales de los beneficiarios					
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios					
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales					
8	El planteamiento tiene calidad científica					
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento					
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema					
11	Las instrucciones son claras y precisas					
12	La sintaxis es apropiada					
13	El tipo de pregunta es el adecuado					

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población					
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector educativo					
16	Se ha determinado parámetros de calificación					
17	Se especifican los criterios de interpretación					
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea					
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas					
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems					

Observaciones:

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: DIVAR CASTRO LOOR

Empresa UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

Cargo que ocupa: DOCENTE TITULAR

Tiempo dentro del cargo: 9 AÑOS

Último grado académico alcanzado: MAGISTER.

Título de cuarto nivel: MÁSTER EN MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS
Apellidos y nombres: CASTRO LOOR DIVAR SEBASTIAN
Cédula: 0914004486

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	**(TA)**
DE ACUERDO	**(A)**
INDECISO	**(I)**
EN DESACUERDO	**(D)**
TOTAL DESACUERDO	**(TD)**

	(TA)	(A)	(I)	(D)	(TD)
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	(TA)	(A)	(I)	(D)	(TD)
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					

20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

La Libertad, 13 de diciembre 2023

Estimada

Ing. Kennya Del Pezo

Directora de Talento Humano (E)

GAD LA LIBERTAD

De mis consideraciones

En calidad de estudiante de la Maestría en Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador me dirijo a Usted para solicitarle según la reunión que mantuvimos sobre mi trabajo investigativo "PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD" se pueda realizar el cuestionario a las personas detalladas a continuación:

Población: 264 colaboradores de las Unidades Administrativa

Criterios de exclusión: personas con menos de 12 meses de trabajo – 30 personas

Total de población para aplicar muestreo 234 colaboradores

Muestra según fórmula establecida: 146 colaboradores

El formulario será enviado de manera virtual por google forms a su correo para la posterior replica con la cantidad seleccionada de la muestra necesaria para este estudio investigativo.

https://forms.gle/nhnSkupNkWyRtd9z7

Atte.

Daniela Serrano Valarezo

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Salinas, 08 diciembre 2023

Padre PhD Juan Carlos Acosta Teneda
DIRECTOR
CENTRO DE POSGRADOS
PUCESA
Presente. –

De mi consideración,

Estimado Padre haciéndole llegar un cordial saludo, me dirijo a usted para solicitarle se me pueda hacer llegar un carta de parte de la Universidad, hacia la Institución para la aceptación del trabajo y continuar con el tramite correspondiente.

1. ING KENNYA GUEVARA - DIRECTORA DE TALENTO HUMANO (E)
2. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALZIADO DEL CANTON LA LIBERTAD
3. POBLACION PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD
4. SE APLICARÁ EL INSTRUMENTO DE MANERA VIRTUAL
5. EL TRABAJO INVESTIGATIVO ES: **PLAN DE INTERVENCION PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALZIADO DEL CANTON LA LIBERTAD**

Atentamente,

Daniela Serrano Valarezo

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento ENCUESTA que es parte del proyecto de investigación **"PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD"**, desarrollado por DANIELA DEL PILAR SERRANO VALAREZO, estudiante de posgrado de la maestría en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores en puestos administrativos y docencia en el tecnológico Espíritu Santo

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	*Ejemplo*					
1	Nombre del Cuestionario					
2	El formato del Cuestionario					
3	Número de ítems planteados					
4	El test se adecúa a las características culturales de la población					
5	Se adecúa a las características laborales de los beneficiarios					
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios					
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales					
8	El planteamiento tiene calidad científica					
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento					
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema					
11	Las instrucciones son claras y precisas					
12	La sintaxis es apropiada					
13	El tipo de pregunta es el adecuado					

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población					
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector educativo					
16	Se ha determinado parámetros de calificación					
17	Se especifican los criterios de interpretación					
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea					
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas					
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems					

Observaciones:

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: José Xavier Tomalá Uribe

Empresa Universidad Estatal de Santa Elena (UPSE)

Cargo que ocupa: Director de Carrera

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Último grado académico alcanzado: Magister en Administración de Empresas

Título de cuarto nivel: Magister
Apellidos y nombres: Tomalá Uribe José Xavier
Cédula: 0919715961