



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL A TRAVÉS DEL
ENGAGEMENT, APLICADO AL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE MONTALVO

**Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento
Humano**

Línea de Investigación

Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autor: Martiniano Castillo Ortiz

Asesora: MSc. Yanina Bazurto Roa

Esmeraldas - Ecuador

Septiembre 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Gestión del talento Humano.

Tribunal de Graduación

Título: Análisis de la satisfacción laboral a través del engagement, aplicado al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo.

Autor: Martiniano Castillo Ortiz

MSc. Yanina Bazarro Roa
DIRECTOR DE TESIS

PHD. Roxana Benites Cañizares
LECTORA 1

MSc. Darío Cedeño Barrezueta
LECTOR 2

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Martiniano Castillo Ortiz portador de la cédula de ciudadanía No. 0802362186 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Martiniano Castillo Ortiz

CI. 0802362186

CERTIFICACIÓN

Certifica el/la directora/a de Tesis, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

MSc. Yanina Bazurto Roa
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación ha sido el resultado de mi esfuerzo, empeño, dedicación y sacrificio, y tomo la decisión de dedicárselo a las almas de mis queridos padres Sr. Abel Andrés Castillo Perea y Sra. María Indura Ortiz Olivero, quienes con mucho cariño, amor y ejemplo hicieron de mí una persona con principios y valores invaluables para poder desenvolverme como un profesional.

De igual manera a mis hermanos por estar conmigo en todo momento de mi vida y por ser un referente para alcanzar mis más apreciados ideales de superación.

AGRADECIMIENTO

Me complace exteriorizar mi sincero agradecimiento a la PUCESE por incluirme en el programa de Maestría en Gestión del Talento Humano a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética en las aulas nos enrumban a cada uno de nosotros como maestrantes para nutrir nuestros conocimientos sin lugar a duda todo lo aprendido servirá para nuestro desarrollo personal y profesional, generando un impacto positivo en Esmeraldas.

A los señores miembros de mi tribunal de tesis quienes con su experiencia como profesional han sido la guía idónea durante el proceso que he llevado al realizar esta tesis, quienes con su paciencia y tiempo necesario me orientaron para que este anhelo llegue a ser culminado de manera satisfactoria y exitosa.

**TITULO: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL A TRAVÉS DEL
ENGAGEMENT, APLICADO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE MONTALVO**

RESUMEN

Palabras claves

**THEME: ANALYSIS OF LABOR SATISFACTION THROUGH THE
ENGAGEMENT, APPLIED TO THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS RURAL
GOVERNMENT OF MONTALVO**

ABSTRACT

Índice

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	2
Planteamiento del problema.....	3
Justificación.....	5
Objetivos	6
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	7
1.1. Fundamentación teórico-conceptual	7
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Marco legal.....	16
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	19
2.1. Tipo de estudio	19
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	19
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos	22
2.5. Análisis de datos	23
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	25
3.1. Vigor	25
3.2. Dedicación.....	29
3.3. Absorción	33
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	36
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES; Error! Marcador no definido.	
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Ubicación geográfica del GAD Montalvo	1
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	21
Tabla 3. Resultados encuesta descriptiva	24
Tabla 4. Resumen indicador Vigor	28
Tabla 5. Resumen indicador dedicación.....	32
Tabla 6. Resumen indicador absorción	36

Índice de figuras

Figura 1. Principales variables involucradas en el engagement	11
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta a aplicar a los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo ... 47

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo se encuentra ubicado en la Parroquia Montalvo, la cual está situada al norte de la provincia de Esmeraldas, exactamente en el Cantón Rioverde. La Parroquia Montalvo fue creada un 28 de abril de 1905; antes de esa fecha fue parte del recinto Horqueta, de ahí que el nombre inicial fuera Parroquia de Montalvo/Horqueta.

El actual Gobierno Autónomo Descentralizado anteriormente se lo conocía como Junta Parroquial, y no recibía ningún tipo de fondos económicos provenientes del Gobierno Central sin embargo se generó un cambio a partir del 19 de octubre del año 2010, ya que mediante la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales publicada en el Registro Oficial N° 193 del 27 de Octubre de 2000 se convirtieron en una entidad administrativa descentralizada y como tal incluida en el presupuesto del Estado (GAD Montalvo, 2019, pág. 3).

Posteriormente, con la entrada en vigor del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, publicado en el Registro Oficial de 19 de octubre de 2010 (Asamblea Nacional, 2010) las juntas parroquiales pasaron a ser Gobiernos Autónomos descentralizados.

Su ubicación geográfica es la siguiente:

Tabla 1. Ubicación geográfica del GAD Montalvo

Norte	Sur	Este	Oeste
Con el Océano Pacífico	Con la parroquia Chumundé y Parroquia Chontaduro (del mismo cantón)	Con la parroquia Lagarto, Cantón Rioverde. Parroquias Anchayacu, San Francisco de Onzole, y Santo Domingo de	Parroquias Rocafuerte, Chontaduro y Chumundé pertenecientes al Cantón Rioverde de la provincia Esmeraldas.

Fuente: elaboración propia a partir de (GAD Montalvo, 2019, pág. 2).

Presentación del tema de investigación

Al GAD Parroquial Rural de Montalvo en la actualidad están vinculadas 8 personas en calidad de colaboradores, bajo la figura legal de servidores públicos que se rigen por la Ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP- (Asamblea Nacional, 2010) o de trabajadores que se rigen por el Código del Trabajo (Congreso Nacional, 1938). Ambos tipos de colaboradores están sometidos a regímenes legales distintos en cuanto a fundamento de la relación laboral, remuneración y tipo de vinculación a la entidad.

Los primeros, que son servidores públicos elegidos por el voto popular en las elecciones seccionales del 24 de marzo de 2019, tienen un mandato hasta el año 2024, y los demás tienen un vínculo laboral al que ingresaron por designación de la autoridad competente. El total de los elegidos son cinco vocales; de los tres restantes uno es designado (el secretario tesorero); una contratada (la asistente secretaria) y la otra no tiene relación de dependencia, pues cobra a través de facturas por los servicios prestados al GAD.

En relación con dichos colaboradores, en la presente investigación se realiza un análisis de su satisfacción laboral a través del engagement, mismo que en el ámbito de las relaciones laborales se refiere al “estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización personal de los colaboradores de una institución pública o privada o cualquier otro tipo organización” (Borrego, 2016, pág. 42).

Según el mismo autor citado, los estudios de engagement tienen como objetivo “analizar las necesidades de autorrealización de los trabajadores y colaboradores, al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las acciones que el trabajo exige” (Borrego, 2016, pág. 42), por lo cual pueden establecerse variables de medición como

el éxito empresarial o institucional, el bienestar y salud de los colaboradores de la institución, del grado de compromiso y responsabilidad que tienen respecto a ella y las principales motivaciones que los guían en el ámbito laboral.

Precisamente para conocer el grado de engagement, vinculación o compromiso de los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo es que se ha realizado la presente investigación, lo que permitió, de acuerdo con los resultados obtenidos, diseñar e implementar un plan de acción que contribuya a aumentar los niveles de compromiso institucional y satisfacción laboral, para conseguir un mejor funcionamiento de la institución y un mejor cumplimiento del rol que corresponde a cada uno.

Por otra parte, es necesario señalar que la medición del engagement se realiza a través de investigaciones empíricas como encuestas o entrevistas, pues se trata de conocer la opinión de las personas vinculadas a la institución con respecto a la variables que se miden a través del engagement, razón por la cual en el proyecto, además de la investigación teórica sobre el compromiso institucional y la satisfacción, así como los diferentes factores que pueden afectarlo o estimularlo, se aplicó una encuesta a siete de los ocho colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo.

Planteamiento del problema

En la actualidad el área de administración del talento humano es uno de los pilares de cualquier organización que aspira a tener éxito en el cumplimiento de sus objetivos (Chiavenato, 2009), para lo cual es necesario medir el nivel de compromiso, dedicación y satisfacción de los colaboradores desde el punto de vista personal, su salud, su calidad de vida y otros factores que puedan afectar su desempeño y por tanto el cumplimiento de sus funciones con responsabilidad y sentido de pertenencia institucional.

Para ello es preciso realizar mediciones que permitan evaluar cada uno de los factores personales o institucionales que puedan afectar el engagement, razón por la cual es de vital importancia detectar las posibles inconformidades o problemas que interfieran en la actitud de los colaboradores por ende en su desempeño al momento de realizar las funciones que le corresponden (López, 2017).

La variable principal que se mide a través del engagement es la satisfacción laboral, que puede entenderse como el grado de conformidad del colaborador o empleado con respecto a su entorno y condiciones de trabajo (Candia, 2017), lo cual se refleja en su productividad, en el cumplimiento de los objetivos personales y colectivos y en su calidad de vida como trabajador.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos niveles de satisfacción laboral o institucional son las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros (Mañas & Salvador, 2001).

Medir la satisfacción laboral es algo tan amplio como su definición: algunos autores consideran que se refiere al nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una empresa o compañía, así como su actitud ante las decisiones que se tomen, mientras para otros es una tendencia emocional en la que se mide la satisfacción laborales decir, la manera en que emocionalmente los trabajadores se sienten conectados con la institución y con las labores que desempeñan (Candia, 2017).

Ante la diversidad de definiciones que se pueden encontrar en las publicaciones especializadas consultadas para esta investigación, parece más apropiada para encaminar su desarrollo a partir de la definición que formulan Mañas & Salvador, quienes se refieren a “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (2001, pág. 395).

A partir de esa definición inicial, el estudio permitió investigar todo lo relacionado con las variables que se miden a través del engagement, para determinar el grado de satisfacción

laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo, para lo cual se aplicó la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES, 2019).

Por lo tanto, la interrogante que deberá resolverse con el desarrollo de la investigación es la siguiente:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los servidores del GAD parroquial de Montalvo, y las dimensiones que condicionan dicha satisfacción?

Justificación

La presente investigación fue concebida como un instrumento a partir del cual se puedan obtener resultados científicos a emplear para realizar una mejor gestión administrativa del talento humano y de los servicios por parte de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo. Previamente se realizó un diagnóstico para conocer las necesidades laborales de los colaboradores y así influir de manera positiva en su desempeño, lo que permitirá impulsar un ambiente laboral propicio para el desarrollo de sus actividades en el cumplimiento de sus roles.

A partir de los resultados del diagnóstico, y con el propósito de contrarrestar la problemática actual sobre los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, con los resultados obtenidos de la investigación se ha diseñado en sus líneas generales, un programa de intervención para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución, para reforzar aquellos factores o variables en los que se aprecien mayores debilidades, falta de motivación o de compromiso en el desarrollo de sus funciones

El programa por desarrollar está enfocado en reducir la brecha existente entre el nivel de satisfacción actual y el nivel deseado, para lo cual serán analizadas los principales factores y variables que influyen negativamente en el compromiso institucional, entre las que se pueden

mencionar el salario o remuneración, estabilidad en el cargo, formulación de objetivos, evaluación del desempeño y progreso profesional de los colaboradores.

La investigación realizada se considera novedosa, de impacto positivo y de carácter prioritaria para contribuir a alcanzar un mejor desempeño de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo. Es novedosa porque no consta en los registros de la institución que se hayan realizado una investigación previa con los mismos objetivos y tomando como población los actuales colaboradores.

Es una investigación de impacto positivo porque los resultados obtenidos permitirán implementar acciones y medidas de carácter administrativo que aumenten el grado de satisfacción laboral de los colaboradores. Finalmente, es prioritaria porque la actual administración del GAD Parroquial Rural de Montalvo que se inició en el año 2019 requiere disponer de los insumos necesarios y la información objetiva que le permitan mejorar el desempeño de sus colaboradores con el propósito de prestar un mejor servicio a los ciudadanos y mejorar el compromiso institucional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo a través del engagement.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar el engagement como herramienta para evaluar el compromiso institucional de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo.
2. Aplicar las dimensiones del vigor, dedicación y absorción por el trabajo para medir la satisfacción laboral de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo.

3. Diagnosticar los principales factores positivos y negativos que influyen en el compromiso institucional y la satisfacción laboral de GAD Parroquial Rural de Montalvo.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico-conceptual

La fundamentación teórico-conceptual de la investigación permite establecer las coordenadas dentro de las cuales serán interpretados los datos obtenidos al aplicarse la encuesta de satisfacción laboral; en este caso será aplicado como instrumento de recolección de datos la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES, 2019), la cual ha sido validada en varias investigaciones desde su formulación y primeras aplicaciones en 1999.

El desarrollo del marco teórico incluye tres aspectos específicos, la definición del engagement como categoría general, la satisfacción laboral como uno de sus indicadores más relevantes, y las dimensiones principales que miden la satisfacción laboral a través de la Encuesta de Bienestar y Trabajo; asimismo incluye un estudio de los antecedentes sobre la investigación del tema en el Ecuador y el marco legal que establece las relaciones entre los colaboradores encuestados y el GAD Parroquial Rural de Montalvo.

Medir el grado de satisfacción y compromiso de los colaboradores o trabajadores con su institución es el objetivo principal de los estudios de engagement, lo cual resulta beneficioso para el cumplimiento de sus fines y asegurar la estabilidad laboral, pues como afirman Maña y Carmen, “la evidencia empírica indica que la estabilidad del servicio se consigue si las instituciones logran comprometer a sus empleados” (Mañas & Salvador, 2001, pág. 395), lo que supone crear las condiciones necesarias para satisfacer las demandas y expectativas de los colaboradores.

Para comprender adecuadamente los aspectos teóricos relacionados con el engagement es preciso iniciar por el principio, es decir, por la definición del término de acuerdo con diferentes autores que se han ocupado de ello, pues en las publicaciones consultadas abunda la diversidad de conceptos, la cual puede influir en la forma que se entienda y aplique en el desarrollo de la presente investigación.

Como se trata de un término del idioma inglés que es utilizado sin traducir en el español, el primer paso es recurrir a diccionarios de lengua la inglesa para conocer su significado en el idioma original. Así, Collin (2004, pág. 107) en su diccionario señala lo siguiente: “Engage: to engage someone to do something to bind someone contractually to do something. The contract engages the company to purchase” (Collin, 2004, pág. 107).

Una traducción de esa acepción permite entender el engagement como la obligación que recae sobre una persona como resultado de un contrato, pero entendido en términos legales, por lo cual no se corresponde con el uso habitual en las publicaciones consultadas, que se refieren a vínculo institucional psicológico y no meramente legal, aunque evidentemente la relación laboral depende que tal vínculo jurídico exista.

Un diccionario bilingüe consultado define el término inglés engage como “participar de algo, emplear a alguien, comprometerse.” Engaged lo define como “comprometido, contratado, ocupado”; mientras que engagement lo define como “compromiso, contrato, acuerdo, promesa (Bossini & Gleeson, 1998). Se trata en todos los casos de describir una relación entre una persona y una institución mediante algún tipo de vínculo legal o institucional.

Como puede apreciarse, en los dos diccionarios se hace énfasis en la existencia de un vínculo legal o contractual entre las personas, lo cual no resulta pertinente para el uso que se hace del término en la presente investigación, ya que en materia de relaciones laborales “la traducción más cercana al español sería vinculación psicológica al trabajo, pues el término no dispone de un sinónimo o equivalente en nuestra lengua” (Borrego, 2016, pág. 40).

Por otra parte, como señala Martí i Toro (2019), “al no existir una traducción al español del término, muchos autores utilizan términos o expresiones distintas como employee engagement, work engagement, workplace engagement o simplemente engagement” (pág.

38). El propio autor señala que existen autores que prefieren hacer ciertas precisiones, distinguiendo entre el compromiso del empleado con su rol de trabajo en sentido estricto, o en un sentido más amplio con la organización o institución en general (Martí i Toro, 2019, pág. 38).

El término contrario sería el *disengagement*, entendido como falta de compromiso, desconexión con el trabajo, tal cual lo expone Khan (1990, pág. 694): en relación con esa falta de compromiso “las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva y emocionalmente durante el desarrollo de sus roles laborales (V) contrariamente las personas en *disengagement* se distancian y se autoprotegen de estos roles laborales.”

De lo explicado hasta aquí se puede deducir que el engagement no se refiere al vínculo legal existente entre la persona y la institución de la cual es trabajador o colaborador, pues ello se expresa a través del vínculo jurídico que se establece mediante el contrato individual de trabajo. El engagement es posterior al inicio de la relación laboral y se refiere a forma en que emocional o afectivamente la persona se vincula con la institución.

En esos términos se expresan Chinag, Fuentealba, & Nova (2017), quienes se refieren al engagement como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo... Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, y evento, individuo o conducta en particular” (pág. 107).

Desde el punto de vista descriptivo el engagement “hace que el individuo se encuentre comprometido, con altos niveles de energía, dedicación y absorción en el trabajo. Es un elemento del proceso motivacional laboral que favorece el bienestar de los trabajadores y la salud en general” (Villa & Moreno-Jiménez, 2019, pág. 42). Para conocer el nivel de ese compromiso, energía, dedicación y absorción en el trabajo es preciso realizar mediciones empíricas que arrojen datos confiables sobre el tema.

En resumen, se puede afirmar que el engagement describe un tipo de relación positiva que se da entre los colaboradores o trabajadores de una institución y su entorno, que se vincula con la actitud de éstos frente al trabajo, el compromiso institucional y la manera en que se

relacionan afectivamente con lo que hacen y su entorno laboral, lo que contribuye a su satisfacción laboral, la productividad en el trabajo y su calidad de vida como trabajador.

De lo dicho se desprende que el engagement es, en principio, una metodología de investigación aplicada en contextos específicos. Por lo que se refiere a su utilidad o aplicación como metodología para el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores o colaboradores de una institución, también existen divergencias entre los estudiosos que es importante tener en cuenta.

Partiendo de la idea de que el objetivo que se persigue con el compromiso institucional es liberar el potencial de las personas en el trabajo y así obtener beneficios medibles tanto para el individuo como para la organización, se considera que el mismo es aplicado y estudiado para “para así maximizar el rendimiento individual y por extensión el organizacional” (MacLeod & Clarke, 2009, pág. 7).

Entendido como tal compromiso entre los empleados o colaboradores y su institución, Mañas & Carmen (2001, pág. 395) señalan que el mismo comprende tres facetas: “*emocional*, relacionado con el grado de identificación desarrollado por los trabajadores; *pertenencia*, indica la necesidad de los empleados de continuar en el puesto; y *normativo*, se trata de una obligación percibida para permanecer en la institución.

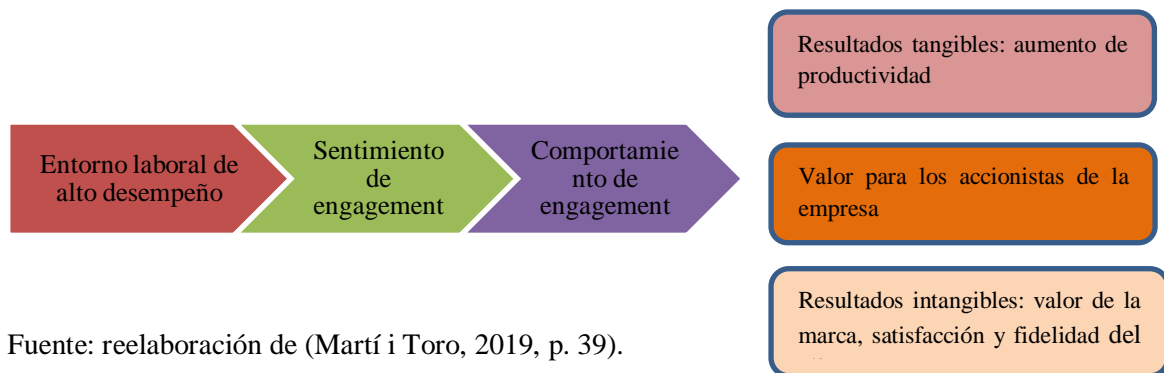
Por su parte Saks (2006, pág. 613) señala que el engagement está directamente vinculado con el éxito organizacional, la satisfacción personal de los colaboradores e incluso con las ganancias de los accionistas en el caso de las empresa y los resultados financieros, mientras Bakker & Demerouti considera que el compromiso institucional está asociado al desempeño de los empleados en su rol particular cualquiera que sea dentro de la institución en que se desempeñen (Bakker & Demerouti, 2006, pág. 309).

Una exposición que consideramos relevante para nuestra investigación es la que realiza Martí i Toro (2019, pág. 96), quien señala que el engagement puede ser medido a través del vigor de los colaboradores (altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja); la dedicación (alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de

significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo) y la absorción (se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo pasa muy rápido).

Una representación gráfica de las principales variables involucradas en el engagement se presenta en la figura siguiente.

Figura 1. Principales variables involucradas en el engagement



Fuente: reelaboración de (Martí i Toro, 2019, p. 39).

Para medir esas variables se han diseñado y utilizado diferentes instrumentos de investigación, entre las que cabe mencionar el Cuestionario de Engagement y el Inventario de Burnout de Oldenburg (Villa & Moreno-Jiménez, 2019, pág. 43); sin embargo, ninguno de ellos ha tenido tanta aceptación y aplicación como la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES, 2019), en la cual se miden tres variables distintas ya mencionadas: vigor, dedicación al trabajo y absorción por el trabajo, términos que son definidos en el Capítulo 3.

1.2. Antecedentes

Desde el punto de vista histórico, el engagement fue descrito por primera vez en la forma en que habitualmente se conoce hoy por el investigador William A Khan, para referirse a la vinculación psicológica que se establece entre los trabajadores y la institución donde

desempeñan sus roles, misma que se expresan física, cognitiva, emocional y mentalmente en el desarrollo de sus actividades cotidianas (1990, pág. 694).

Pues bien, directamente vinculado con el engagement se encuentran otras teorías que estudian desde diversas perspectivas la satisfacción de los colaboradores en una institución concreta; dichos estudios se han desarrollado de manera cada vez más creciente a partir de la década de 1960 enfocados desde diferentes perspectivas por diversos autores (Candia, 2017, pág. 7).

Según la propia autora, quien realiza una sistematización a partir de diferentes estudios, la satisfacción laboral puede ser entendida como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, una actitud afectiva o un sentimiento positivo sobre el trabajo propio que surge de evaluar sus características (Candia, 2017, pág. 7) y se mide a partir de variables como la satisfacción con el trabajo, con el sueldo, con las promociones, el reconocimiento de los demás, las condiciones de trabajo o con respecto a la dirección de la institución.

Un último aspecto que resulta de interés para nuestra investigación son las diferentes teorías que se han elaborado sobre la satisfacción, dentro de las cuales se destaca la teoría de los dos factores desarrollada por F. I. Herzberg, cuya obra constituye un legado importante en la materia (Manso, 2002).

A partir de su formulación inicial la teoría de los dos factores fue objeto de diversas críticas, pero en la actualidad se considera una teoría apropiada para los estudios de satisfacción laboral, pues permite establecer los factores motivacionales satisfactorios o insatisfactorios que influyen sobre la motivación laboral.

Entre los primeros se encuentran el trabajo en sí, la realización, el reconocimiento, el progreso profesional, la responsabilidad, la promoción, el éxito y el crecimiento; mientras los factores de insatisfacción serían las condiciones de trabajo, la administración de la empresa, el salario, las relaciones con el supervisor, los beneficios y servicios sociales, el clima de relaciones entre la empresa y los empleados, los reglamentos internos y el tipo de dirección o supervisión que las persona reciben de sus supervisores (Orbe, 2019, pág. 31).

En el Ecuador desde esas consideraciones se han realizado varias investigaciones académicas en los últimos años, entre las que cabe mencionar las siguientes como antecedentes:

Elíizabeth Andrade Sánchez realizó una investigación titulada *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Universidad de Guayaquil (Andrade, 2015). La población sobre la cual se realizó la investigación fue 75 Ejecutivos de Venta del Segmento Masivo-Fijo de Claro Ecuador Telecom (hombres y mujeres con edades entre 20 y 40 años); la muestra fue de 31 personas, 21 hombres y 5 mujeres (Andrade, 2015, pág. 31).

El objeto de estudio fue analizado a través de una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y de alcance descriptivo, lo que supuso la no manipulación de las variables, con el objetivo de determinar las dimensiones de la satisfacción laboral y predecir la posible rotación en la empresa a través de la recolección de datos que permitieron valorar las diferentes dimensiones del objeto de estudio en un tiempo único mujeres (Andrade, 2015, pág. 30).

En las conclusiones se señala la existencia de un nivel de satisfacción laboral general del 74,19% de los encuestados, y como factores que influyen en ese nivel de satisfacción las oportunidades de promoción (22,58%); las expectativas de sueldo o recompensas (36,26%); mal manejo de sentimientos de frustración generados por incumplimiento de metas (64,52%) y expectativas de capacitación no satisfechas (22,58%) (Andrade, 2015, pág. 61).

Otro estudio relevante para nuestro tema es el realizado por Edwin Guillermo Valencia González con el título *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Universidad Andina Simón Bolívar, (Valencia, 2014). En su desarrollo utilizó una metodología cualitativa, con el objetivo de captar la realidad a través de los ojos de la gente que fue estudiada, es decir, a partir de la percepción que tienen los empleados dentro de su contexto laboral.

Como método de investigación utilizó el deductivo, mismo que le permitió pasar de afirmaciones generales a hechos particulares, a partir de la información inicial proporcionada por los trabajadores administrativos de Laboratorios Ecu-American. Como técnica de

investigación utilizó la observación directa para la obtener la información complementaria de la investigación.

Utilizó esa metodología porque le permitió estudiar y comprender las diferentes dimensiones que componen la satisfacción laboral y el clima organizacional de la empresa y de esta manera analizar la influencia del desempeño del personal, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema (Valencia, 2014, págs. 37-38).

La población está compuesta por todo el personal contratado a diciembre de 2013 por la empresa laboratorios Ecu-American (administrativos 27; técnicos 33; recepción 36: total 96). Debido a que la población es pequeña de acuerdo con el autor, no fue necesario calcular la muestra, por lo que se trabajó con toda la población (Valencia, 2014, pág. 41).

La conclusión principal fue que las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral son el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño, todos los cuales son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los encuestados indicando un porcentaje menor del 50% que se considera como promedio (Valencia, 2014, pág. 91).

También resulta de interés como antecedente el trabajo realizado por Miguel Antonio Garcés Velasteguí bajo el título *Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: estudio comparativo entre los años 2007 y 2011*. Flacso Ecuador (Garcés, 2013).

En su desarrollo aplicó como metodología un modelo econométrico probit que le permitió conocer la incidencia de las variables económicas y sociodemográficas en la satisfacción laboral en el Ecuador; para ello aplicó los métodos multivariados de análisis de componentes principales y análisis factorial para identificar los factores que determinan insatisfacción laboral en los(as) trabajadores(as) ecuatorianos(as) (Garcés, 2013, pág. 62).

La investigación abarcó el total de la población económicamente activa del Ecuador en el período señalado con base en la información estadística del INEC (Garcés, 2013, pág. 56). En sus conclusiones señala que los resultados del nivel de satisfacción laboral muestran que en el

año 2007 existía un 64,56% de trabajadores contentos mientras que para el año 2011 esta cifra aumenta a 74,46% (Garcés, 2013, pág. 123).

El factor que más influyó en la satisfacción laboral de las mujeres fue contar con muchas horas de trabajo, pero resulta distinto en los hombres que rechazan esa hipótesis. Esto debido a que se evidencia que el contar con muchas horas de trabajo es un elemento correspondiente al estrés laboral, que determina insatisfacción laboral tanto en hombres como en mujeres, en 2007 como en el año 2011 (Garcés, 2013, pág. 126).

Por su parte Alejandra Paulina Baiza Delgado desarrolló una investigación bajo el título *Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del Municipio Metropolitano de Quito, Administración Zonal Manuela Sáenz*. Escuela Politécnica Nacional (Baiza, 2019).

Desde el punto de vista metodológico la investigadora realizó su investigación en dos niveles distintos: un nivel descriptivo donde utilizó herramientas como la encuesta, la investigación histórica y estudios de evolución para alcanzar los objetivos específicos 1, 2 y 3; y un nivel correlacional con el propósito de determinar la relación de variables mediante estudios de correlación simple y estudios comparativos, este nivel se utilizó para alcanzar el objetivo específico 4 de la investigación.

Como métodos utilizó el método analítico y el que denomina método cuantitativo que consiste en la aplicación de herramientas estadísticas para el logro de los distintos objetivos. Esos métodos los aplicó a dos tipos de fuentes: fuentes primarias que fueron los funcionarios y de los clientes externos de la institución estudiada; y fuentes secundarias constituida por artículos de periódicos, artículos científicos, tesis y textos relacionados al tema de investigación.

La población de la investigación relacionada con satisfacción laboral del cliente interno y clima organizacional, la conformaron todos los colaboradores del BSC de la Administración Zonal Manuela Sáenz, que para el caso fueron 15 personas. 2. La población de la investigación relacionada con la satisfacción del cliente externo son 11.748 usuarios promedio del BSC que fueron atendidos mensualmente (Baiza, 2019, pág. 16).

Respecto a las conclusiones, señala en primer lugar que los resultados no son concluyentes por ser una investigación exploratoria. Con base en ello concluye que el promedio general de la percepción del clima organizacional que tienen los empleados del Balcón de Servicios del Municipio, Manuela Sáenz es de 2,51/4,00, dando como resultado una percepción BUENA del clima organizacional (Baiza, 2019, pág. 53).

Precisamente esta última investigación es la que más se adecua a la perspectiva del presente proyecto, pues se realizó en el marco de una institución pública respecto a sus colaboradores internos o externos, lo que permitió medir adecuadamente los niveles de satisfacción laboral e identificar los principales factores de insatisfacción.

1.3. Marco legal

El régimen jurídico aplicable a los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo debe ser distinguido de acuerdo con el tipo de vínculo que existe entre estos y la institución. Dichos colaboradores son ocho en la actualidad (GAD Montalvo, 2020): cinco vocales electos por el voto popular, a quienes les es aplicables el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización-COOTAD y la Ley Orgánica del Servicio Público.

Los otros tres colaboradores son personal administrativo y de servicios: un secretario tesorero también sujeto a la Ley Orgánica del Servicio Público, una auxiliar de servicios sometida al Código del Trabajo bajo la modalidad de contrato de trabajo indefinido, y una asistente secretaria vinculada a la entidad en calidad de prestación de servicios pues no tiene vínculo contractual (GAD Montalvo, 2020).

Los artículos relevantes del régimen jurídico aplicable son los siguientes, comenzando por la Constitución Constitución (Asamblea Constituyente, 2008).

En el artículo 238 establece que los GADs gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y en el ejercicio de sus funciones deben regirse por los principios de subsidiariedad,

equidad interterritorial, integración y participación ciudadana; entre los GADs según el propio artículo se encuentran juntas parroquiales rurales, como es el caso del GAD Parroquial Rural de Montalvo.

En el artículo 255 establece que cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá, y atribuye a los GADs parroquiales varias funciones entre la que se encuentran planificar el desarrollo parroquial y su ordenamiento territorial, planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, mantener, la vialidad parroquial rural, para lo cual pueden emitir acuerdos y resoluciones.

Por su parte el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización define en su artículo 63 a los GADs parroquiales rurales como personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; sus funciones están reguladas en el artículo 64, y sus competencias exclusivas en el 66.

Como órgano de gobierno de los GADs parroquiales rurales establece al a junta parroquial en el artículo 66, misma que estará integrada por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente.

Dichos vocales tienen entre sus derechos, de conformidad con el artículo 23 de la LOSEP, desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, lo que se relaciona directamente con las condiciones necesarias para que exista el compromiso institucional y el engagement como se analizó en su oportunidad.

Los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo están sujetos a diferentes leyes; los vocales y el secretario tesorero como servidores públicos están sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público; la asistente secretaria está sujeta a las regulaciones de la legislación laboral común, es decir el Código del Trabajo, donde prevén cada uno de sus derechos y garantías como el salario, las vacaciones, la seguridad e higiene del trabajo y a la atención a su salud, todos relacionados con la satisfacción laboral.

La asistente secretaria está vinculada GAD parroquial de Montalvo en calidad de prestación de servicios pues no tiene vínculo contractual (GAD Montalvo, 2020), labora 4 días diarias porque la entidad no dispone de presupuesto para abonarle salario más los beneficios de ley. Ese tipo de vínculo no excluye la obligación de la colaboradora de satisfacer sus necesidades dentro de la entidad, para que también tenga compromiso pueda prestar sus servicios adecuadamente y en un clima emocional estable y seguro.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

La investigación ha sido realizada con un enfoque cualitativo que permitió alcanzar los objetivos planteados desde el punto de vista del análisis de los factores positivos y negativos que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo.

Por su alcance se trata de una investigación correlacional, ya que este tipo de estudios “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular...donde se mide cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81).

Por el tipo de diseño utilizado es una investigación no experimental, entendida como aquella en la que se observan los “fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149); en este caso los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo rexpidiaron a la encuesta aplicada en su contexto habitual donde desarrollan sus labores, sin que fueran inducidos a marcar respuestas concretas o fueran manipuladas las variables.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

En los procesos de investigación sobre el engagement se utilizan distintas variables en dependencia de su objetivo; como señalan Mañas y Carmen (2001) para estudiar el

compromiso de los colaboradores en una institución es relevante “un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico” (pág. 395).

En el presente estudio la variable independiente es el compromiso institucional de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, tal como se puede apreciar en tabla.

Tabla 2. Operacionalización de variables

La variable independiente es la satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Compromiso de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo.	Estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado.	-Elaboración del marco teórico del engagement. -Elaboración de encuesta. -Aplicación de encuestas a los GAD Parroquial Rural de Montalvo. -Tabulación de resultados. -Análisis de resultados.	Vigor. Dedicación. Absorción	Relaciones interpersonales. Entorno y espacio de trabajo. Relaciones con los demás colaboradores. Bienestar psicológico. Oportunidades de formación y superación profesional. Incentivos económicos y no económicos que recibe.

Fuente: Elaboración propia: Martiniano Castillo Ortiz.

2.3. Población y muestra

La población objeto de estudio está constituida por los ocho colaboradores del GAD parroquial de Montalvo, entre los que se encuentran cinco vocales de elección popular, dos colaboradores vinculados por contrato de trabajo y una colaborado por prestación de servicios.

Debido a la poca cantidad de población objeto de estudio no es preciso seleccionar una muestra representativa, dado que todos los colaboradores cumplen con los parámetros necesarios para participar en la encuesta de satisfacción laboral que se aplicó La encuesta fue aplicada solamente a siete, pues el octavo es el autor del presente trabajo.

2.4. Técnicas e instrumentos

Para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizó como técnica de investigación la encuesta, que ha sido seleccionada porque a través de preguntas cerradas permite conocer la opinión de los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo sobre los niveles de satisfacción laboral que experimentan en la entidad.

El instrumento por utilizado es la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES, 2019) que se presenta en el Anexo al final del trabajo, en el cual a través de preguntas cerradas se busca conocer la opinión de los colaboradores del GAD parroquial de Montalvo sobre los factores que afectan su satisfacción y el grado de compromiso con la entidad, así como aquellas medidas que consideran apropiadas para mejorar su grado de satisfacción.

Como ya se ha mencionado, la encuesta mide tres criterios básicos: vigor (ítems: 1, 4, 8, 15 y 17); dedicación (2, 5, 7, 10 y 13) y absorción (, 6, 9, 11, 14 y 16). Se trata de una encuesta validada en innumerables escenarios y en todos los casos se ha verificado su pertinencia como “un instrumento válido, fiable y práctico para el estudio del Engagement” (Villa & Moreno-Jiménez, 2019, pág. 43).

Como instrumento de medición de la satisfacción laboral la la Encuesta de Bienestar y Trabajo “se utiliza ampliamente en el mundo para evaluar el *engagement* en el trabajo” (Gómez & Lavarthe, 2019, pág. 312), y ha sido validada en “numerosos países, como por ejemplo China, Finlandia, Grecia, Holanda, España, entre otros y en todos ellos se ha

confirmado la estructura de 3 factores relacionados entre sí, con índices aceptables de consistencia interna” (Villa & Moreno-Jiménez, 2019, pág. 43).

2.5. Análisis de datos

Los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta aplicada a los siete colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo han sido procesados a través del programa de procesamiento EXCEL de office, donde al introducir los datos se generan automáticamente su representación gráfica.

Tabla 3. Resultados encuesta descriptiva

Ocupación/cargo	Presidenta	Vicepresidente	1° Vocal	2° Vocal	3° Vocal	Asist. Sec.	Aux/serv	Resumen
Sexo	F	M	F	M	F	F	F	Femenino -5 Masculino -2
Edad:	76	27	35	56	33	29	76	Promedio 47,4
Estudios de mayor nivel completado	B	Bachiller	Ingeniera	Primaria	Bachiller	Bachiller	Primaria	Bachiller -4 Primaria - 2 Universitario -1
Horario de trabajo	8-17	8-15	8-16	8-16	8-17	13-17	8-17	8-17=3 8-16=2 13-17=1
Horas/semana que dedica al trabajo	8	7	6	7	8	4	8	Promedio 48 horas
Antigüedad en el GAD Parroquial Rural de Montalvo	6 años, 2 meses	1 año, 2 meses	1 año, 2 meses	1 año, 2 meses	1 año, 2 meses	10 años, 2 meses	10 años, 2 meses	Promedio 31 años, 2 meses

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Como se explicó con anterioridad, el engagement hace referencia un vínculo positivo que mantienen los colaboradores o trabajadores con su organización o institución. Ese estado mental positivo tendría, según los propios autores, tres indicadores básicos (Chinag, Fuentealba, & Nova, 2017, pág. 107):

- El vigor que se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades.
- La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado.
- La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.

Esos indicadores se corresponden con los ítems previstos en la Encuesta de Bienestar y Trabajo aplicada a los colaboradores del GAD parroquial Rural de Montalvo, aunque no en el mismo orden en que aparecen en el referido instrumento que puede verse en el Anexo 1. Por esa razón, en lugar de realizar el análisis de acuerdo al orden de los ítems allí incluido, se ha preferido agruparlos de acuerdo a los tres indicadores básicos, es decir, vigor, dedicación y absorción.

Esa ordenación es la siguiente: el vigor se corresponde con los ítems 1, 4, 8, 15 y 17; la dedicación con los ítems 2, 5, 7, 10 y 13; y la absorción con los ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16.

3.1. Vigor

El vigor se refiere a la voluntad de los trabajadores y colaboradores con relación al trabajo; respecto al ítem “En mi trabajo me siento lleno de energía” se pudo constatar un nivel considerablemente alto de satisfacción laboral, ya que el 29% refirió estar satisfecho todos

los días, mientras el 57% refirió estarlo casi siempre; el restante 14% manifestó sentirse satisfecho una vez al mes o menos.

De esos datos se puede colegir que como promedio los colaboradores encuestados se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo y sus actividades de manera frecuente, lo que sería equivale a decir varias veces por semana, sin reconocer la importancia del porcentaje que manifestó sentirse satisfecho solo al menos una vez al mes.

El segundo ítem que mide el vigor y es “Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo”. El nivel de satisfacción más alto que es “siempre” fue seleccionado por el 43% de los colaboradores encuestados, quienes manifiestan que se siente de esa manera todos los días; por su parte el 29% manifestó sentirse de esa manera pocas veces por semana; el 14% una vez por semana y el restante 14% una vez al mes o menos.

Como puede apreciarse, con relación al ítem anterior, aquí las respuestas de los colaboradores son más diversas, aunque los niveles más altos de satisfacción tienen lugar con bastante frecuencia, lo que puede ser interpretado como refieren un alto grado de satisfacción laboral con relación al sentimiento que experimenten los colaboradores en cuanto a su fortaleza y vigor en la realización de sus actividades laborales.

En las respuestas al ítem “Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar” también se pudo apreciar diversidad de respuestas. Así, el 57% manifestó satisfecho con ese ítem, pues afirman se sienten de esa manera todos los días; por su lado el 14% manifestó su aprobación por sentirse así pocas veces por semana, mientras el 14% refiere que una vez por semana su actitud encuadra en la conducta que describe el ítem. Finalmente, el 15% manifestó tener esa sensación de ganas de ir a trabajar una vez al mes o menos.

De los datos se puede deducir que los colaboradores encuestados al levantarse en la mañana tienen un alto nivel de ganas de ir a trabajar, lo que puede interpretarse como manifestación de su satisfacción laboral, ya que aunque aparece dispersa en 4 opciones distintas la media es bastante alta en general.

En el ítem “Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo” los colaboradores encuestados se repartieron en cuatro opciones de entre todas las posibles. El valor más alto lo representa la opción todos los días que fue marcada por el 50%; pocas

veces por semana fue seleccionada por el 25%, mientras los demás encuestados se decantaron por la opción pocas veces al mes en un 13%, y una vez al mes o menos en un 12%.

Las opciones siempre y casi siempre representan en total el 75% de las respuestas de los encuestados, lo puede considerarse relativamente alto en cuanto a la satisfacción laboral or el tiempo que dedican al su trabajo los colaboradores. De los restantes encuestados puede decirse que en promedio más de una vez al mes su actitud es positiva respecto al tiempo que dedican al trabajo, por lo cual en general en este ítem se puede apreciar un alto nivel de satisfacción.

El vigor también se mide por la constancia en el trabajo, a la cual se refiere el ítem “Soy muy persistente en mi trabajo”, en el cual el 72% de los encuestados manifestó que actúa de esa manera todos los días; a la misma pregunta el 14% manifestó sentirse perseverante en el trabajo, mientras el otro 14% seleccionó la opción una vez al mes o menos.

El porcentaje más alto apunta precisamente al nivel más alto en la escala de satisfacción laboral que mide este ítem, por lo cual se puede considerar que en general todos los colaboradores encuestados son persistentes en su trabajo, lo que a su vez es indicio de su satisfacción laboral igualmente alto.

El ítem “Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando” es otro de los que mide el vigor de los colaboradores encuestados. A esta pregunta el 57% respondió tener esa actitud todos los días, el 19% pocas veces por semana, en tanto el restante 14% marcó la opción pocas veces al año.

A diferencia de los ítems anteriores, aquí el nivel de satisfacción de los colaboradores es relativamente bajo por cuanto el valor más alto que expresa esa actitud de compromiso con el trabajo en circunstancias adversas penas supera el 50%, mientras el resto de las opciones, que se refieren a una periodicidad semanal o anual, reflejan en conjunto un 43% de insatisfacción.

En resumen, en este ítem la satisfacción laboral es relativamente baja en comparación con los demás, pero también de acuerdo al porcentaje expresado por los colaboradores.

Tabla 4. Resumen indicador Vigor

Vigor	Siempre	Casi siempre	Bastantes veces	Algunas veces	Regularmente	Casi nunca	Nunca
En mi trabajo me siento lleno de energía.	29%	57%	0	14%		0	0
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	43%	29%	14%	14%		0	0
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	57%	14%	14%	15%			
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	50%	25%	0	12%	13%	0	0
Soy muy persistente en mi trabajo.	72%	14%	0	14%	0	0	0
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	57%	29%	0	0	0	14%	0

3.2. Dedicación

El segundo criterio que mide la satisfacción laboral a través de la Encuesta de Bienestar y Trabajo es la dedicación de los trabajadores; se refiere a la relación entre éstos y su entorno laboral y su compromiso con lo que les corresponde hacer y los sentimientos de orgullo, inspiración y entusiasmo que les inspira su trabajo.

El primero de los ítems relativos a la dedicación es “Mi trabajo está lleno de significado y propósito”. A esta interrogante todos los encuestados respondieron afirmativamente, y en un 100% manifestaron sentirse así todos los días.

Este resultado es significativo cuando se repara en el hecho de que el promedio de tiempo que los siete encuestados llevan vinculados a la entidad es de 31 años y 2 meses, lo cual puede entenderse como la existencia de un fuerte compromiso desarrollado en ese tiempo y donde las adversidades cotidianas no afectan de manera considerable el significado y propósito de su trabajo.

De cualquier manera, ha de tenerse en cuenta que solo tres de los encuestados escogieron ese trabajo que realizan, mientras los restantes cinco fueron acogidos para ello por el voto popular y por tanto no solo tienen que llenar las expectativas de la institución sino las exigencias de sus electores, lo que si se quiere añade una mayor significación a su trabajo.

El siguiente ítem relativo a la dedicación expresa que “Estoy entusiasmado con mi trabajo”. El 57% de los encuestados manifestó sentirse de esa manera todos los días, el 29% pocas veces por semana, y el 14% una vez por semana.

En general se puede hablar de un alto grado de satisfacción laboral en cuanto al entusiasmo por el trabajo, pues si se suman el porcentaje correspondiente a todos los días más el que expresa pocas veces por semana se obtiene un 86% que sería como promedio cuatro de los cinco días de la semana con esa actitud positiva, mientras que los demás sino existe euforia y satisfacción, por lo menos existe una actitud positiva y comprometida con el trabajo.

De los datos se puede colegir que, en general, los colaboradores encuestados se sienten altamente satisfechos desde el punto de vista laboral, lo que se expresa en su entusiasmo durante prácticamente toda la semana.

La inspiración en el trabajo es otro de los criterios de medida, que se expresa bajo el ítem “Mi trabajo me inspira”. La satisfacción laboral que se mide a través de este impulso que representa el trabajo puede considerarse en general muy alto.

Ello se manifiesta en que el 43% manifestó sentirse inspirado por el trabajo todos los días, mientras otro 43% refirió sentirse inspirado pocas veces por semana. Los demás encuestados, que representan el 14%, manifestaron sentirse inspirados una vez al mes o menos.

Los niveles más altos, que son siempre y casi siempre, suman en total 86%, lo cual puede ser interpretado como expresión de un alto grado de satisfacción laboral en general, sin desconocer la influencia que pueda tener en el plano personal o institucional el 14% menos inspirado en el trabajo cuando se mide en el lapso de un mes.

El trabajo es fuente de orgullo y realización personal cuando existe un fuerte vínculo de los colaboradores con su institución; ese sentimiento se mide a través del ítem “Estoy orgulloso del trabajo que hago”.

Las respuestas de los colaboradores se dividieron en dos opciones de las varias posibles: el 86% refirió sentirse orgulloso todos los días, mientras el restante 14% manifestó tener esa sensación con su trabajo pocas veces a la semana.

Si se mira la periodicidad en que se mide el orgullo por el trabajo, puede concluirse que existe un fuerte sentimiento de orgullo de todos los colaboradores encuestados, el cual se expresa de manera cotidiana y recurrente cada semana, porque aun el 14% que manifestó sentir orgullo pocas veces a la semana representa un alto nivel si se tiene en cuenta que solo laboran cinco días semanales, y algunos de ellos pocas horas cada día.

“Mi trabajo es retador” es otro de los ítems que se utilizan para mediar la satisfacción laboral de los trabajadores, esta vez bajo el criterio de los desafíos que supone el mismo. De los encuestados el 57% manifestó sentirse retado en su trabajo todos los días; el 29% pocas veces por semana, mientras el restante 14% refirió percibir su trabajo de esa manera solo una vez por semana.

Los datos reflejan que los trabajadores encuestados de manera general no se amilanan ante el reto continuado que es su trabajo en la institución; ello se puede deducir del hecho de que la periodicidad que se mide es diaria o semanal, y en todos los casos se muestran

satisfechos con su trabajo más de una vez por semana en el nivel mínimo, y en el máximo todos los días.

Tabla 5. Resumen indicador dedicación

Dedicación	Siempre	Casi siempre	Bastantes veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	100%	0		0	0
Estoy entusiasmado con mi trabajo.	57%	29%	14%	0	0
Mi trabajo me inspira.	43%	43%	14%	0	0
Estoy orgulloso del trabajo que hago.	86%	14%	0	0	0
Mi trabajo es retador.	57%	29%	14%	0	0

3.3. Absorción

La absorción es el tercer y último criterio de medida de la satisfacción laboral de acuerdo a la Encuesta de Bienestar y Trabajo; esta variable mide el nivel de satisfacción de acuerdo a la concentración del trabajador en sus labores, la sensación de que el tiempo transcurre rápidamente y la desazón que le causas cuando llega al final de la jornada diaria.

El primer ítem de la encuesta relativo a la absorción en el trabajo es “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”. En sus respuestas el 38% de los encuestados refirió tener esa sensación, mientras el 37% la experimenta casi siempre; el restante 25% manifestó no sentir el transcurso de la jornada laboral solo una vez al mes o menos.

En las tres opciones marcadas por primera vez se puede evidenciar cierto equilibrio entre los colaboradores encuestados ya que la diferencia entre el porcentaje mayor y el menor es apenas de 13 puntos; al verificar que en cada una de las opciones marcadas se mide un lapso temporal distinto (mes, semana y días), puede deducirse que el nivel de satisfacción más alto se refiere a días y semanas de labores que en su conjunto suman 75% frente al restante 25% que se refiere al período de un mes.

En síntesis, mientras más largo es el periodo que se mida menor es el nivel de satisfacción en cuanto a la percepción del transcurso del tiempo en el trabajo.

El siguiente ítem que mide la absorción en el trabajo es “Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí”, en el cual ninguno de los encuestados manifestó encontrarse en ese estado todos los días como ha sucedido en todos los ítems anteriores referidos al vigor y la dedicación al trabajo.

Así, el 43% de los encuestados manifestó tener esa sensación de concentración absoluta en el trabajo solo pocas veces por semana; el 14% bastantes veces en el mismo período de tiempo y el 43% una vez al mes o menos.

Los datos demuestran que el nivel de concentración frente a posibles condicionantes externos es relativamente bajo si se tiene en cuenta que el menor periodo de tiempo considerado es semanal y en ningún caso los encuestados experimentan ese estado de absorción más que algunas veces por semana, mientras los demás lo hacen una o menos veces al mes.

En el ítem “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo” se aprecia un mayor nivel de satisfacción laboral que en el anterior, ya que el 57% manifestó sentirse feliz en el trabajo cuando está ajeno a cualquier otra posible influencia externa; pocas veces por semana refirió sentirse así el 14%, mientras el restante 19% indicó estarlo pocas veces al mes.

Si se añaden los resultados de las opciones que se miden de manera diaria y semanal, se puede apreciar que el 71% de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción laboral y de ausencia de condicionamientos externos que influyan en su absorción en el trabajo; si se mide la misma variable en un mes todavía puede considerarse significativa pues fue referida por más de un cuarto de los encuestados.

En el ítem “Estoy inmerso en mi trabajo” la mayoría de los encuestados, el 57%, manifestó sentirse de esa manera todos los días; el 29% pocas veces por semana y el 14% una vez al mes o menos.

Los datos reflejan que el 84% de los encuestados en promedio se siente inmerso en el trabajo la mayor parte de la semana, a juzgar por los niveles más altos expresados que miden la periodicidad diaria y semanal. El 14% de periodicidad mensual puede considerarse un dato marginal respecto a los dos anteriores, bajo la premisa de que un mes es mucho tiempo para recordar la prevalencia del estado de ánimo respecto al trabajo que realiza cada uno.

Como ya se señaló anteriormente, mientras mayor sea el lapso de tiempo que se toma como parámetro, menores han de ser los valores expresados en términos porcentuales por los encuestados.

El siguiente ítem que mide la absorción por el trabajo es “Me `dejo llevar´ por mi trabajo”; a diferencia de ítems anteriores, aquí se puede apreciar una mayor diversidad de respuestas por parte de los encuestados, ya que marcaron cuatro opciones distintas.

El 50% manifestó dejarse llevar por el trabajo todos los días; el 25% pocas veces por semana; el 13% pocas veces al mes y el 12% una vez o menos al mes. Esos datos reflejan un grado de satisfacción laboral considerablemente alto, si se tiene en cuenta que en la periodicidad diaria y semanal se concentra el 75% de satisfacción, mientras en la periodicidad mensual el porcentaje es más bajo.

De cualquier manera como promedio se puede generalizar que la satisfacción laboral en este ítem tiene un nivel alto, el cual disminuye a medida que se amplía el plazo a que se refiere la reiteración de la conducta que se analiza y aumenta cuando ese período es menor.

El último de los ítems de la absorción por el trabajo expresa que “Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo”. Las respuestas de los encuestados se mostraron dispersas en cuatro opciones distintas.

El 43% manifestó que todos los días le es difícil desconectarse del trabajo; el 19% pocas veces por semana, el 14% pocas veces al mes y el restante 14% pocas veces al año. Si se suman los porcentajes que mide ese ítem diaria o semanalmente, se puede apreciar que asciende al 62%, mientras que la medición mensual y anual es mucho menor el porcentaje, lo que demuestra una vez más que la encuesta es más idónea para medir intervalos de tiempo pequeños, y que mientras más se extiende en el tiempo la percepción de los trabajadores sobre el fenómeno investigado disminuye.

Por esa razón es que en todos los ítems existen porcentajes más altos cuando se refiere al tiempo inmediatamente anterior ya sea diario o semanal, por lo que podría hablarse de que los factores que afectan la satisfacción laboral de los encuestados no perduran en el tiempo; o dicho de otra manera, que las afectaciones tiene mayor intensidad y por tanto mayor influencia cuando se miden a corto plazo.

Tabla 6. Resumen indicador absorción

Absorción	Siempre	Casi siempre	Bastantes veces	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	38%	37%			25%	0	0
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	0	43%	14%		43%	0	0
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	57%	14%	0	29%	0	0	0
Estoy inmerso en mi trabajo.	57%	29%	0	0	14%	0	0
Me `dejo llevar´ por mi trabajo.	50%	25%	0	13%	12%	0	0
Me es difícil ´desconectarme´ de mi trabajo.	43%	29%		14%		14%	

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del GAD Parroquial de Montalvo a través del engagement. Para ello se tomaron las tres dimensiones básicas que miden esa variable según los estudios consultados, que son vigor, absorción y dedicación en el trabajo.

El instrumento de investigación fue aplicado a siete de los ocho colaboradores, quedando excluido de la población el autor de esta investigación que sería el octavo colaborado.

Como resultado de la investigación se logró dar respuesta a la pregunta planteada al inicio, pues se pudo constatar que el nivel de satisfacción de los colaboradores del GAD Parroquial de Montalvo es relativamente alto en términos generales, aunque en algunos aspectos concretos los encuestados mostraron bajos niveles de satisfacción.

Los niveles más bajos de satisfacción laboral fueron constatados en el indicador absorción por el trabajo, donde se pudo apreciar que condicionamientos externos afectan el compromiso institucional con cierta frecuencia. También se apreciaron niveles bajos de satisfacción en la variable vigor, donde en algunos ítems los encuestados manifestaron sentirse vigorosos pocas veces a la semana hasta en un 15%.

Esos resultados son concordantes con las conclusiones obtenidas por Andrade (2015), donde luego de aplicado el mismo instrumento de investigación determinó un nivel de satisfacción laboral relativamente alto, expresado en un 75.19% de satisfacción. Asimismo, señala la autora que las principales causas que afectan la satisfacción laboral fueron las oportunidades de promoción, las expectativas de sueldos y recompensas, el incumplimiento de metas y la falta de capacitación.

Desde el punto de vista teórico, los resultados obtenidos se corresponden con la definición de engagement de Villa y Moreno-Jiménez (2019), pues los encuestados manifestaron niveles medios de energía, dedicación y absorción en del trabajo, siendo un factor importante en esos niveles de anergía con que se enfrentan al trabajo cada día y la poca disposición para continuar trabajando durante largos períodos de tiempo y las dificultades

para desconectarse durante el trabajo, tal como se pudo constatar en las variables vigor y absorción, respectivamente.

Si se tiene en cuenta la distinción realizada por Khan (1990) entre engagement entendido como compromiso institucional y satisfacción en el trabajo, y disengagement definido como falta de compromiso en el trabajo y distanciamiento de las labores, podría decirse que el GAD Parroquial Rural de Montalvo no existe *disengagement*, ya que aunque se aprecian niveles de satisfacción relativamente bajos en ciertos temas, en la mayoría de los casos los porcentajes son por debajo del 15%, una cifra prácticamente insignificante si se comparan los valores más altos que van entre el 70% y el 100% en la mayoría de los temas.

No obstante, la fiabilidad de los resultados obtenidos, coincidimos con lo planteado por Baiza (2019) en cuanto a que los resultados no pueden considerarse concluyentes por tratarse de una investigación exploratoria, ya que ni en el actual mandato ni en el anterior, en el GAD Parroquial Rural de Montalvo se había realizado una investigación para medir la satisfacción laboral de los trabajadores a través del engagement o cualquier otra metodología de investigación.

También se puede advertir una cierta discrepancia entre los resultados obtenidos por Garcés (2013), particularmente en el indicador de que mide la dedicación, pues el 14% de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo encuestados señaló que casi nunca le es difícil desconectarse del trabajo; mientras que solo el 25% indicó que siente que el tiempo vuela cuando se encuentra en el trabajo.

Con relación a ello Garcés (2013) señaló que uno de los factores que afecta la satisfacción laboral es precisamente “contar con muchas horas de trabajo es un elemento correspondiente al estrés laboral, que determina insatisfacción laboral tanto en hombres como en mujeres, en 2007 como en el año 2011 (Garcés, 2013, pág. 126).

En contra de ello, en los resultados de la encuesta descriptiva se puede apreciar que los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo laboran el promedio 48 horas semanales, es decir un promedio de 6.8 horas a la semana, muy por debajo de la jornada laboral prevista en el artículo 47 del Código del Trabajo que es de 40 horas semanales por cada trabajador, a razón de 8 diarias.

Por tanto, en contra de los datos obtenidos por Garcés (2013) en su investigación, en el caso de nuestro estudio el tiempo no es un factor que incida negativamente en la satisfacción laboral, pues los colaboradores que más tiempo semanal dedican a sus ocupaciones no pasan en ningún caso de las 40 horas.

Con base en los resultados obtenidos consideramos que sería pertinente en futuras investigaciones determinar las causas de satisfacción laboral de los colaboradores, pues evidentemente no pueden ser las mismas en el caso de los elegidos por el voto popular que aquellos que tienen una relación laboral por contrato de trabajo o de servicios.

Asimismo, sería pertinente analizar otras variables que pueden influir en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, como pueden ser, a modo de ejemplo, el trabajo en equipo, el desempeño laboral, la capacitación o la prestación de servicios que como parte de la administración pública le corresponde realizar, o el respeto y consideración, comunicación, supervisión y evaluación analizados por Valencia (2014) en su investigación.

Para concluir debemos señalar que la investigación realizada es novedosa por cuanto nunca se había hecho un estudio de esta naturaleza en el GAD Parroquial Rural de Montalvo ni tampoco en otro GAD del país, a juzgar por los antecedentes estudiados. También es pertinente porque los resultados obtenidos podrían servir de guía para implementar algunas medidas prácticas destinadas a elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores, sobre todo porque el propio autor podría incidir en ello como parte de la institución donde se efectuó el estudio.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez realizado el estudio la satisfacción laboral de los colaboradores a través del engagement como herramienta, corresponde formular las principales conclusiones del estudio, las que se deducen del cumplimiento de los objetivos.

1. El engagement es una herramienta que se utiliza para el estudio de los niveles de satisfacción laboral en diferentes contextos, principalmente a través del instrumento conocidos como Encuesta de Bienestar y Trabajo, que mide tres indicadores específicos: vigor, absorción y dedicación al trabajo, a través 17 ítems que han sido validados en diferentes investigaciones desde que fue elaborada y aplicada en 1999.
2. Esa encuesta fue aplicada a siete de los ocho colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, donde se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción laboral es relativamente alto, sin desconocer que en algunos ítems los encuestados indicaron niveles bajos de insatisfacción laboral relacionados con el vigor y la absorción por el trabajo. En general se puede afirmar que el nivel de satisfacción se sitúa entre un 80% y un 85% como promedio, lo que indica que deberá trabajarse en los ítems que miden la dedicación y absorción donde se registraron los porcentajes más bajos.
3. Como resultado del instrumento aplicado, se pudo constatar que los principales factores positivos que inciden en la satisfacción laboral en el GAD Parroquial Rural de Montalvo son el vigor de los trabajadores, concretamente en los ítems que miden las ganas de ir a trabajar cada día, la persistencia en el trabajo y la continuidad en el trabajo aun cuando las cosas no van bien. Otros factores positivos son el significado y propósito del trabajo, el entusiasmo y el orgullo por su trabajo.
4. Entre los principales factores negativos que afectan la satisfacción laboral se encuentran la inspiración para el trabajo, las dificultades para olvidar lo que sucede

a su alrededor mientras trabaja, la felicidad en el trabajo y las dificultades para desconectarse del mundo exterior mientras se encuentra realizando sus labores. No obstante la incidencia de esos factores negativos, en ningún caso representan cifras por debajo del 14% en las opciones casi nunca, solo marcada en dos ocasiones referidas al vigor y la absorción, lo que expresa que existen algunas insatisfacciones puntuales pero diseminadas en diversos ítems.

Recomendaciones

Las presentes recomendaciones se formulan con base en los resultados de la Encuesta de Bienestar y Trabajo aplicada a siete de los ocho colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, y se refieren a las posibles investigaciones futuras sobre el mismo tema y las posibles medidas a adoptar para elevar los niveles de satisfacción laboral.

1. A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Sede Esmeraldas, que se realicen estudios similares en otros GADs parroquiales rurales para contar con información suficiente para comparar los niveles de satisfacción laboral en dichas instituciones y sistematizar los principales factores positivos y negativos que inciden en ella, y donde se incluyan otros aspectos como el liderazgo y el trabajo en equipo para tener un mejor diagnóstico de la situación.
2. A la presidenta del GAD Parroquial Rural de Montalvo que se tomen en cuenta los resultados de la presente investigación para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en todos los indicadores, pero especialmente en aquellos que representan porcentajes más bajos en cuanto al vigor y la absorción por el trabajo.
3. A los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo, que utilicen los resultados de la Encuesta de Bienestar y Trabajo aplicada para revisar cada uno de manera individual, los factores positivos o negativos que afectan sus niveles de satisfacción laboral y constatar si se deben a circunstancias de hecho propias de la institución o a factores personales que puedan tener incidencia negativa, para resisarlos y adoptar las medidas más apropiadas para su corrección.

REFERENCIAS

- Andrade, E. (2015). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Guayaquil: UG. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Registro Oficial de 19 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito: Registro Oficial de 6 de octubre.
- Baiza, A. (2019). *Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del Municipio Metropolitano de Quito, Administración Zo*. Quito: EPN. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20039>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2006). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 309-328. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/535b/dddb991b5ebe252e4030fd4c02c2368e9f14.pdf>
- Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales*. Huelva: Universida de Huelva. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>

- Bossini, F., & Gleeson, m. (1998). *Diccionario bilingue de terminología jurídica*. México: McGraw Hill.
- Candia, M. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral o engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/159378007.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chinag, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 105-112.
- Collin, P. H. (2004). *Dictionary of Law*. London: Bloomsbury Publishing.
- Congreso Nacional. (1938). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial de 16 de diciembre de 2015.
- GAD Montalvo. (2019). *Diagnóstico del GAD parroquial Montalvo*. Montalvo: GAD MONTALVO. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0860015940001_DIAGNOSTICO%20PDOT%20MONTALVO_15-05-2015_19-00-48.pdf
- GAD Montalvo. (14 de 2 de 2020). *gadmONTALVO.gob.ec*. Obtenido de <http://gadpmONTALVO.gob.ec/esmeraldas/?p=132>
- Garcés, M. (2013). *Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: estudio comparativo entre los años 2007 y 2011*. Quito: FLACSO. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/6992>
- Gómez, L., & Lavarthe, J. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 05-316.

- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw-Hill.
- Khan, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 692-724. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://www.talenteck.com/academic/Kahn-1990.pdf>
- López, F. (2017). ngagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 53-62. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- MacLeod, D., & Clarke, N. (2009). *Engaging for success: enhancing performance through employee engagement: a report to government*. Londres: Office of Public Sector Information. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20090723180303/http://www.berr.gov.uk/files/file52215.pdf>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Mañas, M. A., & Carmen, S. (2001). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 395-400. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
- Martí i Toro, M. (2019). *Un modelo de predictores de engagemen para equipos virtuales globales*. Bilbao: Universida del país Vasco. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/33068/TESIS_MARTI%20i%20TORO_MARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orbe, G. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS*. Quito: UASB.

Recuperado el 14 de 2 de 2020, de
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6645/1/T2872-MDTH-Orbe-Factores.pdf>

Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 600-619.

UWES. (2019). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Oporto: GEPEB.

Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Quito: UASB. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4088>

Villa, F., & Moreno-Jiménez, B. (2019). Engagement como indicador de salud laboral: propiedades psicométricas del UWES en mexicanos. *VERTIENTES Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 42-48.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a aplicar a los colaboradores del GAD Parroquial Rural de Montalvo

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VT1)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VT2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VT3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VT4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VT5)
16. _____ Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VT6)

* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN - AVANCE 1

Yo, Yanina Bazurto Roa certifico que el / la maestrante Martiniano Castillo Ortiz, de la maestría en Gestión del Talento Humano ha finalizado satisfactoriamente el Avance 1, que incluye la sección de Introducción, Marco Teórico, Marco Legal, Metodología e Instrumento validado.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Yanina Bazurto Roa", is positioned above the printed name.

Yanina Bazurto Roa