

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO (DTH) DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO.docx (D38032183)  
**Submitted:** 4/27/2018 1:56:00 AM  
**Submitted By:** cinthiaguamang@hotmail.com  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272011000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200003)

### Instances where selected sources appear:

2

## INTRODUCCIÓN

Por lo general, hoy en día, las instituciones ecuatorianas buscan ser más exitosas y competitivas a la hora de alcanzar los objetivos establecidos, por lo cual se considera que la intervención del recurso humano es de vital importancia para el alcance de los mismos, si bien este desempeña un papel indispensable en las funciones que se realizan a diario para la persecución de la calidad y excelencia. Es por esa razón, que el personal que labora allí debe sentirse motivado y satisfecho, ya que solo así podrán demostrar sus destrezas y habilidades para desempeñar con éxito las responsabilidades otorgadas.

El tema de la satisfacción laboral, ha sido establecido como un efecto de la capacidad que tienen las instituciones para proporcionarles a sus empleados un mejor entorno laboral, siendo un determinante en su desempeño personal con relación a los resultados que estos puede originar en la institución donde laboran.

De acuerdo a lo mencionado en este trabajo, se presenta la investigación ejecutada en el departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito, el mismo que tiene como principal objetivo analizar la satisfacción laboral en el desempeño del personal, determinando así el nivel de satisfacción que tienen en cuanto a su puesto de trabajo dentro de la institución.

Por ello dentro de un primer contexto, se consideró importante analizar la problemática de la institución, para luego detallaren bases teóricas algunos de los factores, causas y efectos que intervienen en la satisfacción, así como también determinar la incidencia que tiene el buen desempeño del empleado para alcanzar la eficiencia, eficacia y productividad de la institución

Finalmente, al establecer la problemática existente se optó por aplicar en la metodología una investigación de campo, mediante la ejecución de una entrevista, de la cual se pudo obtener resultados verídicos y confiables en cuanto al nivel de satisfacción que tienen los empleados, la misma que de alguna forma ayudó a llegar a las conclusiones generales del tema.

## CAPÍTULO 1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización En la actualidad, las instituciones son unidades integradas por recursos que interactúan entre sí, de los cuales es importante reconocer y destacar uno de los principales como es el factor humano, quienes desempeñan diversas funciones que les permiten de cierta forma cumplir con los objetivos establecidos por la institución como alcanzar el éxito y la competitividad, para ello es necesario valorar el trabajo que realizan a diario permitiéndoles así sentirse satisfechos en su contexto laboral.

Por otra parte, la satisfacción laboral dentro de toda institución es el resultado de aquellos factores internos y externos, entre los cuales intervienen la motivación, el crecimiento profesional del personal, las políticas salariales y sobre todo la pertenencia en la institución, por todo lo antes mencionado es de suma importancia asegurar la satisfacción de los empleados, debido a que esto influirá de manera positiva en nivel de desempeño de sus actividades logrando así alcanzar los objetivos y metas deseadas .

Basado en el valor que tiene la satisfacción de los empleados en relación a sus funciones y la participación dentro de su desempeño laboral, el presente trabajo investigativo se orienta en analizar la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo de Talento Humano del GAD Municipal Cantón Naranjito, ya que a través de la técnica aplicada en esta área se ha podido comprobar que existe disconformidad a la hora de realizar funciones que no le compete al empleado de acuerdo a lo estipulado en su contrato, además de que las condiciones de trabajo no son aptas, debido a que el espacio físico no cuenta con una apropiada iluminación. Por todo esto, se considera que estas fallas pueden provocar falta de interés en el desempeño laboral del empleado y por ende generar problemas en la productividad de la institución.

Con el objetivo de indagar más en el tema de investigación se consideró fundamental realizar el planteamiento de las siguientes preguntas: ¿Cómo juzga usted su lugar de trabajo?, ¿Su función dentro de la institución va acorde a lo estipulado en su contrato laboral?, ¿Ha tenido usted oportunidades de crecimiento?, ¿La retribución laboral se debe a su esfuerzo?, ¿Cumple la institución con todos los beneficios sociales que por ley usted debe recibir?, ¿La institución maneja una política de aumento salarial?, ¿Cuál sería el salario que se ajusta a sus necesidades?, ¿Cuáles son las políticas de incentivación y promoción que aplica su institución?, ¿Cómo motiva la institución su crecimiento personal?.

Finalmente, se ha podido constatar que una de las claves para lograr que los empleados desempeñen con éxito sus funciones es la existencia de la satisfacción laboral, alcanzando de este modo la eficiencia y eficacia de la institución.

1.1.2 Delimitación del problema ESPACIO PAIS: Ecuador REGION: Costa PROVINCIA: Guayas CANTON: Naranjito SECTOR: Zona Céntrica AREA: Talento Humano -GAD Municipal de Naranjito

1.1.3 Formulación del Problema ¿Cómo interviene la satisfacción laboral en el desempeño del personal de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito?

1.2 OBJETIVOS 1.2.1 Objetivo general Analizar la satisfacción laboral mediante la recopilación de datos obtenidas de fuentes primarias y secundarias, para determinar cómo este factor interviene en el desempeño del personal de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito.

1.2.2 Objetivos específicos 1. Seleccionar las principales sugerencias teóricas existentes sobre la satisfacción laboral y desempeño. 2. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados. 3. Evaluar la satisfacción y desempeño de los empleados en relación a los beneficios otorgados por parte de la institución.

1.3 JUSTIFICACIÓN El GAD Municipal del Cantón Naranjito es una institución pública regulada por el Estado Ecuatoriano que goza de autonomía funcional, económica y administrativa, la cual tiene como principal función planificar y ejecutar obras públicas, además de proporcionar otros servicios que son de gran beneficio para la ciudadanía Naranjiteña en general. Es por

esto, que para poder cumplir con todos sus objetivos requiere de un personal altamente capacitado, motivado, participativo y sobre todo satisfecho con la labor que realiza.

Por tal razón, el trabajo investigativo pretende analizar la satisfacción laboral en el desempeño del personal de Talento Humano del GAD Municipal Cantón Naranjito, ya que se busca analizar si la institución cumple con todos los beneficios sociales y políticas salariales establecidos por la ley, además conocer si a su vez ésta maneja políticas de incentivación y promoción que contribuyan al crecimiento profesional y personal de sus empleados.

Por lo antes mencionado, se considera de gran importancia realizar este análisis, ya que el nivel de desempeño de los empleados dependerá mucho de la satisfacción que estos tengan en sus actividades diarias. En sí, es necesario resaltar que todas las instituciones deben preocuparse por mejorar y mantener un buen clima laboral con el objetivo de tener mayor productividad y lograr alcanzar sus fines a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, este análisis pretende ser un modelo que contribuya de manera favorable a todas las instituciones, permitiéndoles que tomen conciencia de la gran relevancia que es el factor humano debido a que se lo considera como el recurso más valioso de toda institución, además permitirá que la institución reflexione en cuanto a los incentivos que ellos proporcionan, debido a que se manifiesta que un empleado es más productivo cuando existe motivación de parte de sus superiores.

**CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL** Con el propósito de fundamentar el tema de investigación, en este capítulo se detallarán algunos aspectos de la institución, así como también las bases teóricas y definiciones de los principales términos relacionados con la satisfacción y desempeño laboral.

**2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA** La sede del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Naranjito fue creada el 26 de febrero de 1973, cuando se dio la creación del Cantón. Su primer cuerpo edilicio estuvo administrado por el señor Don Eliecer Felipe Pérez Jurado, ciudadano de grandes méritos cívicos y morales, próspero empresario y agricultor, precediéndole en la presidencia ilustre ciudadanos Dr. Modesto Goyes Pantoja, Prof. Mateo Espinosa Castro, Julio Manuel Pérez y Lcdo. Leonardo Díaz Avellán.

Por ello es necesario destacar que cada uno de los presidentes del I. Municipio de Naranjito, han estado acompañados de concejales muy desinteresados y patriotas, que han aportado con esfuerzo y sacrificio en beneficio de la comunidad, para tratar siempre de conseguir progreso y adelanto de su patria chica CITATION GAD14 \l 3082 (GAD Municipal del Cantón Naranjito, sf).

**2.1.1 Misión** Promocionar el desarrollo integral, la sostenibilidad y la competitividad del GAD Municipal, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestro cantón, impulsando la generación de competencias en todos los ciudadanos, para que accedan a los beneficios de desarrollo y participen en su planeación y ejecución, mediante el óptimo uso de los recursos municipales, un talento humano altamente calificado y la excelencia en la prestación de servicios CITATION GAD18 \l 12298 (GAD NARANJITO ).

2.1.2 Visión Alcanzar un impacto social, fortaleciendo la calidad de vida, el civismo y la cultura de los ciudadanos de nuestro cantón, generando oportunidades de crecimiento y bienestar, basados en una organización moderna y en un talento humano especializado CITATION GAD18 \1 12298 (GAD NARANJITO ). 2.1.3 Valores institucionales:

- Responsabilidad: En el GAD Municipal de naranjito los parámetros y normas se cumplen, actuando con la firme disposición de asumir las consecuencias de las decisiones propias y respondiendo a ellas.
- Honestidad: Desempeñar nuestras funciones honestamente en un ambiente de rectitud, esmero y confianza.
- Compromiso: Autoridades y colaboradores comprometidos en servir y dar lo mejor con una superación constante en beneficio de los naranjiteños.
- Ética: En cada decisión que tomemos, estará inmiscuida siempre la ética, como uno de nuestros cimientos de conducta moral.
- Respeto: Predominar el buen trato y reconocimiento con los trabajadores, ciudadanos, proveedores, y gobierno; con el medio ambiente y demás entorno social.
- Transparencia: Proceder con veracidad e información abierta y oportuna Ibid. CITATION GAD18 \1 12298 (GAD NARANJITO ).

2.1.4 Funciones y Responsabilidades de Talento Humano

- Diseñar y ejecutar un plan de capacitación y entrenamiento continuo para el personal tanto a funcionarios y empleados de acuerdo al conocimiento requerido para el ejercicio de la función, de tal manera que satisfaga las necesidades de la Municipalidad.
- Utilizar el sistema informático para el registro de la información solicitada al personal que presta sus servicios y de igual forma para el control de la asistencia y permanencia del personal.
- Mantener y actualizar los expedientes individuales en los que esta consignada el historial de cada servidor, que permita a la administración contar con información oportuna para la toma de decisiones.
- Solicitar el cronograma de vacaciones del personal a cada jefe departamental el cual servirá para la elaboración del plan de vacaciones anual de los funcionarios.

Formulación

y revisión periódicamente la clasificación de puesto, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración,

para esto deberá crear un manual de clasificación de puestos.

- Seleccionar al aspirante por su conocimiento, experiencia, destreza y habilidades sea el más idóneo y cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Servicio Público el Código de Trabajo, Código de Ética y más leyes de carácter laboral, dentro del G.A.D.M. del Cantón Naranjito.
- Realizar los Roles de Pago para Empleados con Nombramiento, Empleados por Contrato, Trabajadores Permanentes y Trabajadores Eventuales.
- Tramitar los estímulos, sanciones y acción de personal de conformidad con la reglamentación pertinente;
- Organizar y supervisar el control disciplinario y de asistencia de los servidores municipales, en base a la normalidad de sistemas automatizados establecidos;
- Mantener informados a los empleados sobre las tareas y obligaciones como servidores públicos y desarrollar normas éticas para el servicio;

Solicitar las declaraciones juramentadas a los servidores públicos al momento de ingresar y salir de la Institución y cuando considere necesario o solicitado por la Contraloría General del Estado. • Instruir y substanciar sumarios administrativos siempre respetando el debido proceso. • Llevar el registro de vacantes, nombramientos, movimiento de personal y asistencia, y sujeción a los sistemas actualizados; • Organizar y controlar las horas extras de los empleados y trabajadores. • Coordinar con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sobre organismos en lo referente, a préstamos, seguros contra accidentes de trabajo, enfermedades y otras prestaciones; • Dirigir, supervisar y evaluar las áreas, unidades y auxiliares que estén bajo su dependencia. • Elaborar el informe mensual de las actividades realizadas al Director Administrativo. • Acatar las disposiciones dictadas por los jueces competentes sobre juicios de alimentos de algún empleado o trabajador. • Elaborar planes e instrumentos técnicos de seguridad e higiene de trabajo para el personal de la Municipalidad; • Establecer procedimientos equitativos a fin de resolver las quejas del personal; • Proporcionar al personal la solicitud de permisos y realizar el respectivo seguimiento y control; • Elaboración del Plan Anual de Contratación, Plan Operativo Anual y el Plan Plurianual de la Unidad; • Elaborar el Reglamento Orgánico Funcional, los manuales de funciones a nivel de puestos, los manuales de procedimientos y demás instrumentos administrativos necesarios para la eficiente gestión del Talento Humano; • Las que el asigne el Alcalde o Alcaldesa o su superior jerárquico CITATION GAD17 \l 12298 (GAD Municipal , 2017).

### 2.1.5 Productos y Servicios

• Elaboración del Plan Anual de Contratación, Plan Operativo Anual y el Plan Plurianual de la Unidad. • Informe del Proceso de Selección de Personal (mérito y oposición). • Informe previo a elaboración de Contrato. • Distributivo de Remuneraciones Unificadas. • Estructura Ocupacional. • Organigramas estructural y Funcional. • Informe Técnico de Estructuración y Reestructuración de los Procesos Institucionales. • Registro y actualización de datos del personal. • Plan Anual de Capacitación. • Informe del Plan Anual de Capacitación. • Plan de Evaluación de Desempeño. • Informe de ejecución del Plan de Evaluación de Desempeño. • Informe técnico de traslados administrativos. • Informe de actualización de cauciones del personal. • Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. • Manual de Clasificación y Valoración de Puestos. • Reglamento Interno de Administración de Recursos Humanos. • Reglamento Interno para Trabajadores. • Acciones de Personal. • Calendario Vacacional de Empleados y Trabajadores. • Roles de Pago. • Control de asistencia del personal. • Informe mensual de asistencia del personal. • Sumario Administrativo. • Visto Bueno. • Sanciones disciplinarias. • Supresión de Puestos. • Plan de servicios y bienestar social. • Avisos de entrada y salida al IESS. • Planillas de Aportes Patronales. • Reglamento de Higiene y Seguridad ;y, • Fichas de Seguimiento y Control de enfermedades permanentes y parciales de los servidores

CITATION GAD17 \l 12298 (GAD Municipal , 2017).

2.1.6 Estructura Organizacional Figura 11: Organigrama Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjito Fuente: Reglamento Orgánico Funcional del GAD Municipal Cantón Naranjito

## 2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.1 Definición La satisfacción laboral son aquellas actitudes que los trabajadores tienen como expectativas de sus labores, de allí Morris y Venkatesh (2010) citado por CITATION Son10 \1 12298 (Omar, 2011)

0: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272011000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200003)  
45%

la conceptualizan como la conformidad o disconformidad con la que los empleados valoran su trabajo, lo cual habitualmente lo hacen a través de escalas

relacionadas con aspectos tales como el salario, promoción y supervisión.

2.2.2 Teoría de los dos factores de la satisfacción laboral según Frederick Herzberg La teoría de los dos factores indica que la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de la relación que tienen las personas con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Esta teoría fue desarrollada por Herzberg a partir de varias entrevistas hechas a ingenieros y contadores quienes relataron sus experiencias de trabajos buenas o malas, a las cuales el llamo "incidentes críticos". El análisis de esta información dio como resultados que las principales experiencias positivas relacionadas con las funciones eran la sensación de logro, el crecimiento profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, por otra parte, las experiencias negativas estaban conformadas por el pago, la supervisión, las condiciones y políticas de la institución CITATION Eva15 \1 12298 (Flores, Luz, Rodriguez, & Paramo, 2015).

### 2.2.3 Factores de la satisfacción laboral

2.2.3.1 Factores higiénicos o factores extrínsecos Según CITATION Sol10 \1 12298 (Fernandez, Alarcon, Tovar, & Alonso, 2016) son aquellos factores de insatisfacción y producto del ambiente debidos a que son manejados únicamente por la institución, por ende son externas ya que los empleados no tienen control sobre ellos.

- Salario Según Mario de la Cueva citado por CITATION Men14 \1 12298 (Mendez Cruz, 2014) define al salario como la retribución que debe percibir todo trabajador por la actividad que realiza, con el fin de que pueda conducir a la existencia de la dignidad humana. En otras palabras, se puede decir que el salario es la principal obligación que tiene todo patrón con el trabajador al momento de recibir un servicio.

- Beneficios sociales Son aquellos derechos que por ley corresponden a todo empleado, es decir se refieren a los pagos adicionales que el empleador debe proporcionarle a cambio de su labor desempeñada en la institución. Entre algunos beneficios sociales se pueden detallar los siguientes: • Seguridad social. • Vacaciones. • Décimo tercero y cuarto sueldo. • Utilidades. • Pago de jubilación patronal. • Licencia por maternidad y paternidad CITATION Cor17 \1 12298 (Código de Trabajo: legislación conexas, concordancias y jurisprudencia, 2017).

- Supervisión La supervisión dentro de las instituciones se refiere aquella vigilancia ejecutada por un departamento o una persona encargada, con la finalidad de comprobar y controlar las tareas y productividad desempeñadas por parte de los empleados. En si la supervisión en el ámbito laboral se orienta por conseguir mayores objetivos de forma más eficiente con los recursos disponibles, obteniendo así la máxima eficacia CITATION Pui16 \l 12298 (Puig Cruells, 2016).

- Seguridad Se refiere aquella técnica que estudia y norma la prevención de actos y condiciones inseguras en el ambiente de trabajo, la cual está conformada por un conjunto de conocimientos técnico indispensable para reducir, controlar y eliminar los accidentes de trabajos.

Entre sus principales objetivos esta: evitar la lesión y muerte por accidente y proteger a la empresa de cualquier riesgo que pueda limitar el mayor rendimiento del trabajo CITATION Her15 \l 12298 (Hernández & Juárez, 2015).

- Capacitación y adiestramiento En primera instancia hay que tener en cuenta que la capacitación y adiestramiento son dos términos distintitos, capacitación se refiere a la forma de como toda institución prepara a sus empleados para el desarrollo y desempeño en su trabajo, mientras que con el adiestramiento busca perfeccionar y mejorar al empleado en el trabajo que realiza a diario.

Sin embargo, ambos términos según CITATION Her15 \l 12298 (Hernández & Juárez, 2015) se puede definir como la enseñanza práctica y teórica que prepara a los empleados para desarrollar con eficiencia sus funciones, logrando así obtener altos niveles de posición en sus oficios y profesiones.

- Condiciones físicas y ambientales del trabajo Según CITATION Jim16 \l 12298 (Jimenez & Jimenez, 2016), las condiciones físicas y ambientales del trabajo son aquéllas que se manifiestan en función de las necesidades básicas del empleado, íntimamente ligadas a las condiciones sociales en que se desenvuelven, motivo por el cual las empresas toman en consideración estos factores al momento de contratar un empleado con la finalidad de determinar si este se adaptara o no a las condiciones de trabajo proporcionadas por la institución, las mismas que son amparadas por las leyes ecuatorianas.

Al hablar de dichas condiciones se refiere esencialmente a la postura que tendrá el empleado en su lugar de trabajo (condiciones ergonómicas) y por otra parte a la iluminación, ventilación y amplitud del espacio físico en el que se encuentra.

- Las políticas de la empresa CITATION Gon16 \l 12298 (Gonzaga Martínez, 2016) manifiesta que las políticas de la empresa son aquellas acciones que ayudan a impedir el desorden dentro de una institución, tienen como propósito simplificar la burocracia administrativa y ayudar a obtener utilidades, además contribuyen directamente a las actividades y procesos de la institución permitiendo así alcanzar los objetivos deseados.

- Reglamento de trabajo Según CITATION Sab16 \l 12298 (Sabogal Bernal, 2016) manifiesta que el reglamento de trabajo es un documento importante para toda institución, debido a que en él se detalla todas las normas de relaciones internas que debe tener todo empleado con la

empresa. Además, considera por otra parte que puede ser una herramienta indispensable para evitar que existan problemas laborales, ya que si no existiera no se podrían sancionar fácilmente a un empleado que ejecute algún acto impropio.

2.2.3.2 Factores motivacionales o intrínsecos Según CITATION Sol10 \1 12298 (Fernandez, Alarcon, Tovar, & Alonso, 2016) son aquellos factores de satisfacción y tienen origen personal, por lo tanto se encuentran bajo el control de los individuos, asociándose principalmente con las labores y obligaciones que tienen a su cargo.

- El trabajo mismo Es la ejecución de las tareas que tiene el empleado de manera creativa, variada y desafiante donde existe la posibilidad de demostrar la personalidad que cada persona posee en su trabajo.
- Ascensos o Promociones Son aquellos cambios de niveles o posiciones de trabajo que la empresa otorga a los empleados con la finalidad de que este siga obteniendo un mayor desarrollo en su vida profesional.
- Reconocimiento al logro Son los elogios o reconocimientos que reciben los empleados cuando han realizado excelentes tareas que contribuyen al desarrollo de la empresa.
- Delegación de responsabilidad Consiste en que el empleado ejecute sus actividades sin ser necesaria la supervisión de los jefes, es decir debe ser responsable de los resultados que obtenga de su labor considerándolo como un trabajo significativo para la organización CITATION Tar10 \1 3082 (Tarango, 2012).

#### 2.2.4 Causas que impiden una satisfacción laboral

- Salarios Bajos Se da cuando un trabajador recibe salarios bajos por sus actividades realizadas y este a su vez puede sentirse poco satisfecho dentro de la empresa por recibir valores no justos.
- Mala relación con compañeros Estas malas relaciones pueden originarse por rivalidad o celos netamente profesionales, en la cual siempre existirá competitividad en las actividades en común que realicen, afectando así la satisfacción de todo el grupo de trabajo.
- Presión en el trabajo Es el temor que se evidencia en los trabajadores ante circunstancias contrarias que son propuestas desde el alto mando, un ejemplo claro puede ser el tiempo fijo para presentar las tareas, así como una sobrecarga laboral.
- Falta de estímulos La falta de estímulos afecta directamente en la satisfacción que puede sentir un empleado, porque al no recibir comentarios positivos sobre sus actividades diarias este puede experimentar frustración o angustia afectando directamente su interés por el trabajo CITATION Zay15 \1 3082 (Zayas , Báez , Zayas, & Hernández , 2015).

#### 2.2.5 Consecuencias de la satisfacción laboral

- Satisfacción y Productividad La satisfacción y productividad existe cuando la productividad conlleva una satisfacción en los empleados, es decir que cuando una empresa cuenta con empleados más satisfechos estos realizarán sus actividades con más energía.
- Satisfacción y Rotación La satisfacción es notoria en la rotación porque provee un efecto negativo en el mismo, es decir cuando no existe satisfacción en los empleados estos no tendrán la oportunidad de ser transferidos a otro nivel de trabajo y a su vez no podrán avanzar en su vida laboral CITATION Ast16 \l 3082 (Astudillo Moran & Espinoza Lopez, 2016).

## 2.2 DESEMPEÑO LABORAL

2.3.1 Definición Según Chavenato (2000) citado por CITATION Qui08 \l 3082 (Quintero , Africano, & Faría, 2008) define al desempeño como aquel procedimiento que ejecuta un trabajador, para la búsqueda de los objetivos mediante una estrategia individual con la finalidad de alcanzarlos. En esta definición se relaciona el logro de los objetivos y aquellos recursos que se utilizan, mismos que se pueden ejecutar en varios espacios, recalando que el trabajador puede alcanzarlos con un manejo adecuado de recursos, o caso contrario no alcanzarlos por el uso ineficiente de los mismos, todo dependerá del desempeño, y los recursos que estén a su alcance incluyendo también otros factores externos.

### 2.3.2 Factores de desempeño laboral

- Motivación Es aquel incentivo que se da por parte de la empresa a los trabajadores, considerando que el dinero es un factor que motiva a estas personas a esforzarse en sus labores.
- Ambiente de Trabajo Es un elemento importante para el trabajador porque le permitirá sentirse placentero en su área de labores, generando así una buena aptitud para que se desempeñe hábilmente.
- Reconocimiento de Trabajo Es una técnica en la cual el jefe reconoce el trabajo de sus trabajadores, con la finalidad de incrementar así su seguridad y motivación, ya que los hacen sentir lucrativos y valorados.
- Desarrollo Profesional Existe cuando los empleados se encuentran sumamente motivados por el crecimiento y desarrollo personal y profesional que han obtenido dentro de la organización, con el único fin de mejorar su desempeño en el puesto y posterior promoción CITATION Ast16 \l 3082 (Astudillo Moran & Espinoza Lopez, 2016).

2.3.3 Productividad La productividad es considerada como el factor humano esencial para cumplir con los objetivos dentro de toda institución, contribuyendo así en el ámbito económico y a su vez su vida laboral CITATION Ceq11 \l 3082 (Mirza Marvel, Núñez Bottini, & Rodríguez Monroy, 2011).

2.3.4 Eficiencia Es aquella que se relaciona directamente con el uso y manejo apropiado de los recursos, es decir engloba de manera general el nivel de productividad que pueda tener una persona en su desempeño laboral.

2.3.5 Eficacia A la eficacia se la define como aquella que se orienta hacia los resultados, es decir en el cumplimiento de las metas establecidas en toda institución CITATION Rod14 \l 3082 (Rodríguez Pompa & Mayo Alegre, 2014).

## CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Para llevar a cabo el tema investigativo fue necesario aplicar tres clases de investigación que se detallaran a continuación:

3.1.1 Investigación de Campo Consideramos este tipo de investigación porque se realizó la entrevista a la Ingeniera Juliana Carvajal Quinde jefa del departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito, de la cual se obtuvo información verídica y valiosa que contribuyó de manera favorable en esta investigación.

3.1.2 Investigación Descriptiva Por lo general este tipo de investigación ayuda a describir características importantes relacionadas con el tema en desarrollo, se la aplico porque de cierta forma permitió analizar cómo influye la satisfacción y sus factores en el desempeño laboral de los empleados.

3.1.3 Investigación Bibliográfica Este tipo de investigación fue indispensable, porque contribuyo al tema investigativo información de fuentes secundarias como son los libros, artículos de revistas, sitios web entre otros.

## 3.2 METODOS Y TECNICAS

3.2.1 Método Analítico Este método se lo aplicó luego de haber realizado la entrevista en el lugar de objeto de estudio, de tal manera permitió interpretar las respuestas de la Ingeniera Juliana Carvajal Quinde de acuerdo a las preguntas que formulamos ayudando así alcanzar los resultados esperados. 3.2.2 Método Sintético Este método se lo aplico con la finalidad de aportar opiniones que sean de gran transcendencia para el tema investigativo, debido a que a través de la realización de un análisis correcto de los puntos claves del mismo se puede llegar a las conclusiones.

## 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica utilizada en el desarrollo de esta investigación fue la Entrevista, ya que es directa y sobre todo se orienta a la obtención de información personalizada sobre casos reales, es así que para la ejecución de la misma se decidió aplicar el instrumento denominado cuestionario, mismo que consistió en redactar 10 preguntas abiertas en base al clima laboral y políticas salariales, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que existe en el departamento de Talento Humano.

## CAPÍTULO 4 DESARROLLO DEL TEMA

Mediante las indagaciones realizadas se considera que en la actualidad todas las instituciones sean públicas o privadas deben valorar e interesarse de que su factor humano se sienta satisfecho con la función desempeñada en su puesto de trabajo, ya que solo de esa forma se

lograra alcanzar resultados exitosos en cuanto a las metas establecidas y por ende obtener mayor rendimiento.

Basado en ello ciertos autores como CITATION Bor16 \l 12298 (Bordas Martínez, 2016) señalan que la satisfacción laboral se basa en las actitudes y experiencias que suele tener los empleados, indicando que su relación se da con factores como la productividad, el ausentismo y la rotación, que son conductas intervinientes a la hora de obtener los resultados.

Por tal motivo el presente tema tiene como objetivo principal analizar la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo del departamento de talento humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito, por medio de los objetivos específicos que consisten en identificar los factores que influyen en la satisfacción, así como también analizar el desempeño de los empleados en relación a los beneficios otorgados por la institución.

Entre los factores de satisfacción que se pudo identificar en el estudio intervienen los factores extrínsecos e intrínsecos, los primeros son aquellos que están bajo mando de la institución y por ello pueden influir de manera negativa a la satisfacción del empleado, están conformados por el salario, supervisión, beneficios sociales, así como las condiciones laborales etc. Por otra parte, al hablar de los intrínsecos nos referimos a lo contrario de lo antes mencionado, es decir aquellos factores que son controlados por los empleados como son los ascensos, las promociones, los reconocimientos y sobre todo la delegación de responsabilidades que todos en conjunto contribuyen a la satisfacción del mismo y de tal manera se verá reflejado en el desempeño de sus funciones.

Como referencia a estos factores se decidió aplicar en el trabajo investigativo una entrevista dirigida a la jefa de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito, diseñando un cuestionario de 10 preguntas relacionadas al clima organizacional, beneficios y políticas salariales, con el propósito de conocer la satisfacción de los empleados en cuanto a la aplicación y manejo de las mismas dentro de la institución.

Con la información obtenida mediante la ejecución de la entrevista se ha logrado conocer el nivel de satisfacción laboral, de lo cual se ha obtenido como resultado que un mayor porcentaje los empleados se siente satisfechos y motivados por sus superiores, sin embargo existe un poco de inconformidad por algunas falencias relacionadas a las condiciones físicas del lugar de trabajo en especial a la iluminación y en cuanto a funciones otorgadas que no les compete con relación a su departamento o simplemente no se encuentra estipuladas en su contrato.

De acuerdo a lo establecido en relación a las falencias existentes, es importante mencionar que las condiciones físicas del trabajo constituyen un factor necesario para el buen desempeño de las funciones dentro de la institución, ya que si estas se encuentran de forma correcta el empleado se adaptará con facilidad y como resultado de eso obtendrá mayor eficiencia en las actividades cotidianas.

Por consiguiente, al hablar de las funciones es necesario que un empleado solo desarrolle las estipuladas de acorde a su cargo y no aquellas que no le corresponde, solo así encontrara la destreza para responder correctamente y con satisfacción a todos los objetivos planteados por la institución. De ser lo contrario y por circunstancias imprevistas se le asignen otras funciones lo ideal en este caso sería:

- Añadir una clausula al contrato de trabajo, previo a la aceptación del empleado en donde se dé a conocer que en ciertos tiempos determinados deberá realizar funciones no correspondientes al área para el que fue asignado, adicional a esto es necesario notificarle el porcentaje salarial extra que recibirá por la ejecución de las mismas. Es así como de esta manera el empleado no tomara de forma imprevista el nuevo reto otorgado.
- En caso de no estipular estas funciones con anterioridad , se puede convocar al empleado a una reunión para comunicarle sobre las nuevas funciones que se le piensa asignar de manera previa, explicándole la remuneración económica extra que percibirá, a su vez, se considera necesario que le expliquen el motivo del porqué de la asignación, bajo este paramento el empleado se sentirá motivado y se esmerara por desempeñar mejores sus responsabilidades y obtener así las recompensas de sus logros alcanzados.
- Finalmente, una tercera alternativa sería que su superior le proporcione un oficio donde se detalle las nuevas funciones a cumplir, indicando el tiempo, motivo e incentivo a otorgarle de ser posible un curso formativo, de esa forma el empleado se motivara por acoplar adecuadamente sus conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo necesario.

Dentro de estos contextos lo que se desea plantear es

0: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

68%

que los empleados que se sientan satisfechos con su trabajo en general, teniendo un buen apego a las políticas de la

institución, de esta manera los índices en cuanto a rotación o ausentismo disminuirán y como resultado se obtendrá mejores niveles de productividad.

Razón por la cual al hablar de la productividad nos enfocamos en aquella relación existente entre la institución y los recursos que esta emplea para alcanzar los beneficios internos y externos, dentro de la cual se generan un sin número de conceptos que hay que tener en consideración como sus recursos humanos, las relaciones laborales, condiciones de trabajo y calidad.

Por lo tanto, se resalta que la productividad se logra con el buen desempeño de las actividades que el empleado desarrolle dentro de la institución , misma que se relaciona directamente con la eficiencia y eficacia, es decir cuanto menos tiempo invierta un empleado en realizar sus tareas, mayor serán los beneficios para cumplir con los objetivos institucionales.

Tomando en cuenta lo antes mencionado el elemento primordial para que los empleados incrementen su productividad dentro de la institución es la motivación que estos reciban por parte de los jefes inmediatos, es decir cuando existe motivación dentro del personal estos se esforzarán más en sus actividades, trabajando de una manera más eficiente. Considerando así que éstas deben respetar y preocuparse por el factor humano que labora dentro de sus áreas, motivándolas a ser personas ganadoras porque en la actualidad de todos los recursos que posee una institución el más primordiales el factor humano, por esto deben ser tratados de la manera que como tal les corresponde, tanto por su situación actual como por la influencia que poseen en los resultados de cualquier actividad que se le asignen.

Finalmente basándonos en los resultados que alcanzamos en este trabajo de investigación, consideramos de vital importancia que los jefes realicen constantemente seguimientos a las actividades realizadas por sus empleados, lo cual les ayudará a conocer cuál es el nivel de desempeño laboral que estos mantienen y si están alcanzado las metas que fueron establecidas, a su vez felicitarlos y motivarlos para que continúen con la misma eficiencia y eficacia dentro de sus labores.

## CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral se refiere a aquel conjunto de actitudes que un empleado puede tener, en relación a factores extrínsecos e intrínsecos como es el salario, las políticas de la empresa, la promoción, reconocimiento, supervisores y el trabajo en sí, los mismo que suelen ser manejados y controlados tanto por la institución como por ellos.
- El nivel de satisfacción que pueda tener un empleado se determina por el desempeño laboral de sus funciones, ya sea por la claridad de su trabajo, los incentivos o bien por los beneficios que se les otorga.
- Para que una institución pueda alcanzar un alto nivel de satisfacción y por ende una buena eficacia, es indispensable que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo es decir en un entorno agradable, motivador y participativo, solo así se podrá obtener altos niveles de eficiencia y productividad esperados.
- La evaluación del desempeño laboral se refiere al análisis de aquellos factores que se relacionan directamente con la productividad y eficacia para lograr el cumplimiento de las actividades diarias del empleado en determinado puesto de trabajo.
- Se considera de vital importancia realizar las evaluaciones de desempeño en una institución, porque de esta forma se podrá evidenciar si existen o no fallas por parte de los jefes hacia los empleados durante la supervisión de las actividades que estos realicen.
- Finalmente se concluye que el personal de talento humano del GAD Municipal del Cantón Naranjito, cuenta con una buena satisfacción laboral, pero es favorable que exista una mejor comunicación al momento que los superiores opten por transferir nuevas funciones a desempeñar.

## Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

---

Instances from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

1: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>  
68%

que los empleados que se sientan satisfechos con su trabajo en general, teniendo un buen apego a las políticas de la

1: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>  
68%

que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo generalmente tendrán un buen historial de asistencia, apego voluntario a las políticas de la

---

Instances from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272011000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200003)

0: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272011000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200003) 45%

la conceptualizan como la conformidad o disconformidad con la que los empleados valoran su trabajo, lo cual habitualmente lo hacen a través de escalas

0: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272011000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200003) 45%

la definen como la favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas