



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL

ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO

DESCENTRALIZADO DE COTOPAXI

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados
en Gestión del Talento Humano.

Autores:

Cerón Hernández Brando Raimon

Martínez Castillo Gabriela Daniela

Tutor:

Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana PhD.

LATACUNGA- ECUADOR

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Los estudiantes Cerón Hernández Brando Raimon y Martínez Castillo Gabriela Daniela declaran ser autores del presente proyecto de investigación: Satisfacción Laboral de los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi, siendo: Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "Raimon Cerón".

Cerón Hernández Brando Raimon

CC: 0401547054

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized cursive script.

Martínez Castillo Gabriela Daniela

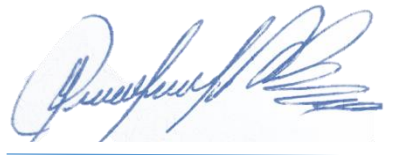
CC: 1753402955

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: Satisfacción Laboral de los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi.

Cerón Hernández Brando Raimon y Martínez Castillo Gabriela Daniela, estudiantes de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto de 2023



Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana PhD.

CC: 050187665-0


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: Cerón Hernández Brando Raimon y Martínez Castillo Gabriela Daniela con el título de Proyecto de Investigación: Satisfacción Laboral de los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi. Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 14 de agosto de 2023

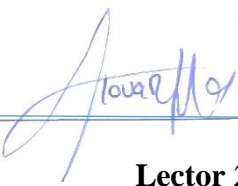
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Marlon Rubén Tinajero Jiménez


CC: 050208033-6



Lector 2

Evelyn Alexandra Tovar Molina

CC: 050380459-3



Lector 3

Roberto Carlos Herrera Albarracín

CC: 050231025-3

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento y estima para mi *Martita linda*, que su compañía y esfuerzo ha sido fundamental en mi vida y en el desarrollo de la misma.

No puedo dejar de mencionar a *Ramiro Cerón, Robinson Alarcón Y Ricardo Mendoza*. Quienes también han sido parte principal en este camino. Su apoyo incondicional fue valioso durante toda la realización de esta tesis.

Estoy agradecido por todo el apoyo que he recibido y por las lecciones aprendidas a lo largo de este proceso.

Brandó Cerón.

AGRADECIMIENTO

Me complace expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en el camino hacia la realización de este sueño,

En primer lugar, mi gratitud va dirigida hacia mi familia, cuyo amor y respaldo han sido el pilar de mi desarrollo académico y personal. Agradezco especialmente a mi madre, quien ha sido mi mayor ejemplo a seguir y cuyos consejos sabios y alentadores han sido mi guía constante.

También deseo expresar mi sincero agradecimiento a mis queridos tíos, cuyo apoyo incondicional y constante interés en mi éxito me han llenado de fortaleza y determinación.

A mis adorables hermanas, quienes han estado siempre presentes en cada etapa de mi vida, les agradezco su amor incondicional y su apoyo inquebrantable.

Gabriela Martínez.

DEDICATORIA

Querida Inge *Glorita Vizcaíno*,

Es con gran emoción y gratitud que le dedico esta tesis a usted. Su constante apoyo, guía y aliento han sido fundamentales en cada paso de este camino académico. Gracias por ser la inspiración y apoyo que necesitábamos.

Su sabiduría y conocimientos compartidos han sido un invaluable regalo durante este proceso de investigación. Sin duda, Su presencia ha sido un faro que me ha guiado hacia el éxito.

Por otro lado, también dedico esta tesis a mi honorable π (PI) quien estuvo siempre detrás mío cuidándome y guiándome por el camino del bien, sé que siempre me estás viendo y cuidándome desde los cielos.

Brandó Cerón.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, aquel pilar sólido que siempre ha confiado en mí y ha sido mi mayor fuente de inspiración. A mi hermano, quien ha sido la razón por la cual sigo adelante, porque quiero ser mejor cada día para él y para todos aquellos que amo.

Un agradecimiento especial a mis amigos, quienes en los momentos más desafiantes, supieron extenderme su mano y brindarme su apoyo incondicional. Su amistad ha sido invaluable y ha dado sentido a cada paso que he dado en este camino.

Y, por supuesto, esta tesis está dedicada a mí mismo, porque cada esfuerzo y sacrificio que he realizado ha valido la pena. Cada desafío superado ha sido un paso más hacia el crecimiento y el logro de mis metas.

Gabriela Martínez.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título: Satisfacción Laboral (SL) de los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi (GADPC).

Autor/es: Cerón Hernández Brando Raimon.

Martínez Castillo Gabriela Daniela.

Tutora: Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana PhD.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi (GADPC) con el fin de determinar el grado de Satisfacción Laboral (SL) de los colaboradores del Área Administrativa del (GADPC). El estudio incluyó una revisión teórica, diagnóstico del grado de satisfacción y propuestas de estrategias de mejora. La metodología adoptada, consistió en un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo. Se utilizó un diseño de estudio transversal para recopilar información en un solo momento en el tiempo. Se aplicó un instrumento conformado por 9 dimensiones denominado Job Satisfaction Survey de Paul Spector. Las dimensiones correspondientes al instrumento fueron: pago, supervisión, beneficios, trabajo en sí, compañeros de trabajo, comunicación, promoción, procedimientos de operación y recompensas. El cuestionario fue aplicado en línea a 40 colaboradores de la institución, quienes aceptaron voluntariamente. El análisis cuantitativo-descriptivo se realizó mediante el programa SPSS 23. Los resultados reflejan una distribución variada de valoraciones, destacando áreas de fortaleza y áreas de oportunidad. Mientras que un porcentaje sustancial de empleados reporta una satisfacción alta o media en aspectos como el pago, la supervisión, el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, la comunicación y los beneficios, es evidente que existe margen de mejora en las dimensiones de promoción, procedimientos de operación y recompensas. Por tanto, se propuso estrategias de mejora para aumentar la SL de los trabajadores del GADPC. Estos hallazgos deben contribuir al fortalecimiento de la SL en el contexto del sector público, fomentando futuras investigaciones y acciones orientadas a optimizar y mejorar la SL de los trabajadores de esta institución.

Palabras Clave: satisfacción laboral, pago, supervisión, trabajo en sí, promoción, procedimientos de operación, recompensas, compañeros de trabajo, comunicación, sector público.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

HUMAN TALENT MANAGEMENT PROGRAM

Title: Job Satisfaction (JS) of Administrative Area Employees at the Decentralized Autonomous Government of Cotopaxi (GADPC).

Author(s): Cerón Hernández Brando Raimon.

Martinez Castillo Gabriela Daniela.

Supervisor: Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana, PhD

ABSTRACT

This graduation project was carried out at the Decentralized Autonomous Government of Cotopaxi (GADPC) in order to determine the level of Job Satisfaction (JS) among employees in the Administrative Area of GADPC. The study included a theoretical review, assessment of the degree of satisfaction, and proposals for improvement strategies. The adopted methodology involved a quantitative approach with a descriptive scope. A cross-sectional study design was used to collect information at a single point in time. An instrument consisting of 9 dimensions called the Job Satisfaction Survey by Paul Spector was administered. The dimensions corresponding to the instrument were: payment, supervision, benefits, job itself, coworkers, communication, promotion, operational procedures, and rewards. The questionnaire was applied online to 40 institution employees who volunteered. Quantitative-descriptive analysis was conducted using SPSS 23. The results reflect a diverse distribution of ratings, highlighting areas of strength and areas for improvement. While a substantial percentage of employees report high or moderate satisfaction in aspects like payment, supervision, job itself, coworkers, communication, and benefits, it is evident that there is room for improvement in the dimensions of promotion, operational procedures, and rewards. Therefore, improvement strategies were proposed to increase the JS among GADPC workers. These findings should contribute to the strengthening of JS in the context of the public sector, fostering future research and actions aimed at optimizing and enhancing JS for workers in this institution.

Keywords: job satisfaction, payment, supervision, job itself, promotion, operational procedures, rewards, coworkers, communication, public sector.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**SATISFACCIÓN LABORAL (SL) DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE COTOPAXI (GADPC)** “presentado por: Cerón Hernández Brando Raimon y Martínez Castillo Gabriela Daniela, egresados de la Carrera de: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, perteneciente a la **Facultad Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con un correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

**TANIA
ELIZABETH
ALVEAR
JIMENEZ**

Tania Alvear Jiménez

Firmado digitalmente
por TANIA ELIZABETH
ALVEAR JIMENEZ
Fecha: 2023.08.15
12:25:13 -05'00'



CENTRO
DE IDIOMAS

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0503231763**



ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xvi
INFORMACIÓN GENERAL	1
CAPÍTULO 1	2
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	4
1.2. OBJETIVO GENERAL	4
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	7
1.5. DELIMITACIÓN.....	8
CAPÍTULO 2	10
2. SUSTENTACIÓN TEÓRICA Y CIENTÍFICA.....	10
2.1. Satisfacción laboral	10
2.2. Dimensiones	12

2.2.1. Pago.....	12
2.2.2. Promoción.....	13
2.2.3. Supervisión	14
2.2.4. Beneficios	15
2.2.5. Recompensas	16
2.2.6. Procedimientos de operación	17
2.2.7. Compañeros de trabajo	17
2.2.8. Trabajar en sí	18
2.2.9. Comunicación	18
2.3. Marco legal	20
CAPÍTULO 3	22
3. METODOLOGÍA EMPLEADA	22
3.1. Enfoque cuantitativo	22
3.2. Estudio descriptivo.....	23
3.3. Estudio transversal	24
3.4. Población	25
3.5. Instrumento para medir la satisfacción laboral.....	26
3.6. Análisis y discusión de los resultados	27
3.6.1. Confiabilidad	27
3.6.2. Validez.....	29
CAPÍTULO 4	46
4.PROPUESTA	46
4.1. Recompensas y reconocimientos	46
4.1.1. Actividad 1.....	47
4.1.2. Actividad 2.....	48
4.1.3. Actividad 3.....	48

4.2. Mejorar la promoción a través de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional	49
4.2.1. Actividad 1.....	50
4.2.2. Actividad 2.....	50
4.2.3. Actividad 3.....	51
4.3. Procedimientos de operación	51
4.3.1. Actividad 1.....	53
4.3.2. Actividad 2.....	53
4.3.3. Actividad 3.....	53
5. CONCLUSIONES	55
6. RECOMENDACIONES	57
7. REFERENCIAS.....	58
8. APÉNDICE	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Sistema de Tareas</i>	5
Tabla 2.	<i>Etapas de la Investigación</i>	6
Tabla 3.	<i>Escala de Likert- Satisfacción Laboral</i>	26
Tabla 4.	<i>Resultados del Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	28
Tabla 5.	<i>Coeficiente de Alfa de Cronbach por Dimensiones</i>	28
Tabla 6.	<i>Medidas KMO y Esfericidad de Bartlett de la Variable</i>	29
Tabla 7.	<i>Información Demográfica</i>	30
Tabla 8.	<i>Recompensas</i>	46
Tabla 9.	<i>Promoción</i>	49
Tabla 10.	<i>Procedimientos de Operación</i>	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Figura de la Dimensión Pago</i>	33
Figura 2. <i>Figura de la Dimensión Promoción</i>	34
Figura 3. <i>Figura de la Dimensión Supervisión</i>	35
Figura 4. <i>Figura de la Dimensión Beneficios</i>	36
Figura 5. <i>Figura de la Dimensión Recompensas</i>	38
Figura 6. <i>Figura de la Dimensión Procedimientos de Operación</i>	39
Figura 7. <i>Figura de la Dimensión Trabajar en si</i>	40
Figura 8. <i>Figura de la Dimensión Compañeros de Trabajo</i>	41
Figura 9. <i>Figura de la Dimensión Comunicación</i>	42
Figura 10. <i>Figura del Análisis General de la Satisfacción Laboral Positivo</i>	44
Figura 11. <i>Figura del Análisis General de la Satisfacción Laboral Negativo</i>	45

INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Satisfacción Laboral (SL) de los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi (GADPC).

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Agosto 2023

Lugar de ejecución: Barrió San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-Zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): Ninguno

Equipo de Trabajo:

CERÓN HERNÁNDEZ BRANDO RAIMON- CC: 0401547054

MARTÍNEZ CASTILLO GABRIELA DANIELA – CC: 1753402955

Nombre del tutor:

Dra. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas, PhD.

Área de Conocimiento: Administración

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como antecedentes, el estudio sobre la SL en una organización del sector público, se enmarca dentro de la línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Social y la sublínea: Recursos Humanos, haciendo énfasis en el Desarrollo de las temáticas correspondientes a las asignaturas de Comportamiento Organizacional y Gestión de Recursos Humanos, por tal razón se relacionan con el ambiente que se desarrolla internamente en la organización, en específico con relación a los colaboradores y el desarrollo de sus actividades de manera adecuada.

En el ámbito laboral desde hace mucho tiempo ha existido una inmensa brecha entre lo que los trabajadores consideran importante para su SL y lo que realmente tienen, se parte desde esa perspectiva, para relacionarla con la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow, dicha teoría aborda ampliamente varios campos de conocimiento; entre ellos la SL, la gestión administrativa, y la comodidad en el trabajo. Maslow, A. (2004).

En el contexto laboral, las organizaciones deben ofrecer a sus colaboradores un entorno en que se satisfagan sus necesidades, de tal manera que el individuo progrese hacia la satisfacción y el bienestar duradero, que a la vez podría contribuir a un mayor compromiso, productividad y retención. Es importante entonces la satisfacción de los individuos en cada uno de los niveles propuestos por Maslow; esto es, la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, a partir de ofrecer un salario y condiciones laborales justas. En torno al nivel correspondiente a

las necesidades de afiliación, se debe fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, con el fin de generar un reconocimiento al desarrollo profesional de los trabajadores.

Como se ha señalado, un factor importante en las empresas en todo el mundo, se ha considerado a la SL, debido a que puede afectar la productividad, el rendimiento y la retención de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que estén motivados, comprometidos y dedicados a su trabajo, lo que puede mejorar su productividad y rendimiento (Spector, 1997). Este mismo autor ha identificado muchos factores diferentes que pueden afectar la SL, desde el salario y los beneficios hasta la calidad de la supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo, cada uno de estos factores puede influir en cómo se sienten los trabajadores con respecto a su trabajo y a su lugar de trabajo, es importante destacar que estos factores no actúan de manera aislada, sino que interactúan entre sí y pueden tener un impacto acumulativo en la SL.

En ese marco, al realizar las prácticas pre profesionales en el departamento de Talento Humano del GADPC, por medio de la observación se pudo analizar que los trabajadores cumplen con sus respectivas labores de manera ordenada y adecuada, pero esto no garantiza que los funcionarios se sientan satisfechos en su área de trabajo. Por tal motivo se propone este proyecto de investigación para analizar qué factores contribuyen a la SL y proponer estrategias y políticas que promuevan la misma, permitiendo tener un mejor entorno laboral en donde los funcionarios puedan desarrollar sus actividades adecuadamente y sentirse satisfechos en su área de trabajo.

El presente proyecto de investigación se realizó con el fin de determinar cuál es el grado de SL, que tienen los funcionarios del área administrativa del GADPC mediante la teoría de la SL de Spector, la cual muestra que factores están asociados a la misma, estos factores permiten medir SL en diferentes enfoques. Spector (1997) destaca la importancia de factores como el salario, los beneficios, la supervisión, las recompensas y los compañeros de trabajo, así como la percepción individual de estos factores, al comprender estos factores y cómo interactúan entre sí, los trabajadores pueden mejorar la SL y, por lo tanto, aumentar la productividad y la retención de empleados en su organización, como se mencionó anteriormente estos factores también nos permitirán saber el grado de satisfacción que tienen los funcionarios del área administrativa de GADPC.

Frente a lo expuesto, la pregunta de investigación a responder en el presente estudio, se expresa en el párrafo siguiente:

1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi?

Para responder la pregunta de investigación, se plantea el siguiente objetivo general y específicos:

1.2. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción laboral desde la Teoría de la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área administrativa del GADPC.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente la Satisfacción Laboral desde las Teorías que sustentan la Satisfacción Laboral.
- Diagnosticar el grado de Satisfacción Laboral a partir de los factores del Modelo de Satisfacción Laboral de Spector (1994): Salario, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas, Procedimientos de Operación, Compañeros de Trabajo, Trabajar en sí y la Comunicación. Con referencia a la Satisfacción Laboral. de los trabajadores del área administrativa del GADPC.
- Proponer de estrategias de mejora que promuevan la Satisfacción Laboral.

Tabla 1.

Sistema de Tareas

Objetivos	Tareas / actividades
Objetivo específico 1: Fundamentar teóricamente la SL desde las Teorías que sustentan la SL.	Búsqueda bibliográfica en bases de datos de importancia científica sobre las teorías que sustentan la SL. Desarrollar un marco conceptual que permita identificar la SL.
Objetivo específico 2: Diagnosticar el grado de SL a partir de los factores del Modelo de SL de Spector (1994): Salario, Promoción,	Seleccionar el test de medición de la SL. Elaborar el test de medición de la SL en la plataforma Google Forms.

Supervisión, Beneficios, Recompensas, Procedimientos de Operación, Compañeros de Trabajo, Trabajar en sí y La Comunicación. Con referencia a la SL de los trabajadores del área administrativa del GADPC	Determinar la validez interna y confiabilidad del instrumento. Análisis de datos a partir de estadística aplicada mediante Statistical Package for For The Social Sciencies / SPSS.
Objetivo específico 3:	
Proponer de estrategias de mejora que promuevan la SL.	Justificar la propuesta del modelo de SL. Definir estrategias de mejora.

Del mismo modo, en la tabla 2, se presentan las etapas por las que se ha cursado el problema

Tabla 2.
Etapas de la Investigación

Etapas	Descripción
1. Planteamiento del problema.	En esta etapa se establece el tema y se visualiza el problema que se pretende solucionar.
2. Ejecución del Estudio de campo.	Levantamiento de datos a partir del test de SL.
3. Análisis de Datos.	Tratamiento de Datos, mediante técnicas estadísticas, con el programa,

Statistical Package for For The Social
Sciences / SPSS.

4. Presentación de resultados y Presentación de resultados que
propuesta. justifican la propuesta.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La SL es un aspecto fundamental en cualquier organización, ya que tiene un impacto directo en el rendimiento, la productividad y el bienestar de los empleados. En el caso específico del GADPC y otras entidades públicas en Ecuador, la SL cobra una relevancia aún mayor debido a su rol en la prestación de servicios y atención a la ciudadanía. Una fuerza laboral satisfecha y comprometida es crucial para garantizar la eficiencia en la ejecución de proyectos, políticas y programas que benefician directamente a la comunidad.

La búsqueda de la SL en el área administrativa del GADPC es esencial para fortalecer la retención de talento y reducir la rotación de personal. Cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos con su trabajo, es más probable que permanezcan en la organización a largo plazo, lo que disminuye los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, un ambiente laboral positivo y motivador promueve la lealtad y el compromiso, lo que se traduce en una mayor dedicación hacia los objetivos institucionales.

Asimismo, la SL está estrechamente relacionada con la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad pública. Empleados satisfechos y motivados tienen una mayor predisposición para brindar una atención al cliente más amable, eficiente

y efectiva. Esto contribuye a mejorar la percepción de la ciudadanía hacia el GADPC y fortalece la confianza en la institución.

La búsqueda de la SL en el área administrativa del GADPC y en cualquier entidad pública es de vital importancia para mejorar el rendimiento, la productividad y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Es una inversión estratégica que asegura un entorno laboral positivo y un mejor desempeño organizacional, en línea con los principios de eficiencia y servicio público

1.5. DELIMITACIÓN

La información proporcionada se centra en la tasa de aceptación que tuvo el instrumento al ser aplicado en el área administrativa del GADPC, que consta de 40 personas, el enfoque metodológico utilizado para obtener datos sobre SL se basó en la aplicación de un cuestionario diseñado Paul Spector específicamente para medir la SL. Por medio de dicha aplicación se analizó la tasa de aceptación, esta fue obtenida a través del cálculo de equivalencia del total de funcionarios a los que se les envió el cuestionario, sobre el número de funcionarios que respondieron, dando como resultado un 3.96 % de aceptación.

Si bien el presente estudio ofrece una visión importante sobre la SL de los colaboradores del área administrativa del GADPC, es importante reconocer que se encuentra circunscrito únicamente a dichos funcionarios. Además, la información proporcionada se centra principalmente en el contexto del GADPC y su área administrativa en el momento en que se llevó a cabo el cuestionario. Factores externos o cambios posteriores podrían influir en la SL en diferentes momentos o en otras instituciones públicas del Ecuador.

El grado de SL obtenido en el área administrativa del GADPC brinda una base para futuras investigaciones y análisis más exhaustivos. Para obtener una visión completa y representativa sobre la SL en el sector público de Ecuador, sería necesario llevar a cabo estudios adicionales que aborden una muestra más amplia y diversa de empleados en distintas entidades públicas. Este proyecto de investigación tiene como propósito mejorar el entorno laboral de los trabajadores de GADPC, proponiendo estrategias de mejora, con la finalidad de promover la SL de todos los beneficiarios del proyecto. Los funcionarios de GADPC desempeñan un papel fundamental en el éxito y desarrollo de la institución reconociendo su importancia. El proyecto se enfoca en crear un entorno de trabajo propicio, donde cada funcionario se sienta valorado, motivado y comprometido a la vez busca fomentar una buena SL que impulse el crecimiento personal como profesional.

CAPÍTULO 2

2. SUSTENTACIÓN TEÓRICA Y CIENTÍFICA

2.1. Satisfacción laboral

El autor Maslow (1954) mencionó que la SL se refiere a la sensación de plenitud y contento que experimenta un individuo en relación con su trabajo, cuando se satisfacen sus necesidades de autorrealización, estimación, afiliación, seguridad y fisiológicas. Si estas necesidades básicas están satisfechas, las personas pueden alcanzar un nivel superior de SL, sintiéndose realizadas y motivadas en su trabajo. Este autor da a conocer que existen varios elementos que se deben satisfacer para que un trabajador pueda llegar auto realizarse y se encuentren con un alto grado de SL en su área de trabajo, es decir cuando los empleados se sienten seguros, tienen relaciones sociales positivas, se sienten valorados, tienen la oportunidad de crecimiento y desarrollo personal, es más probable que se sientan realizados y motivados en su trabajo.

Según Spector (1994) mencionó que la SL es una actitud general hacia el trabajo que puede ser influenciada por una variedad de factores, en este sentido, la SL se refiere a la medida en que los empleados se sienten contentos y satisfechos con su trabajo y su lugar de trabajo, este autor identificó una serie de factores que pueden influir en la SL, entre ellos se encuentran el pago, los beneficios, la supervisión, las recompensas, los procedimientos de operación, los compañeros de trabajo, la comunicación y el trabajo en sí. Al comprender estos factores y cómo interactúan entre sí, los empleadores pueden mejorar la SL de sus empleados, lo que a su vez puede aumentar la productividad y la retención de empleados en la organización.

Cada uno de estos factores puede tener un impacto en la SL, de los empleados, y la interacción entre ellos puede ser mejorada notablemente.

Es importante tomar en cuenta que Spector, muestra a la SL como un constructo subjetivo y que puede variar de un individuo a otro, lo que puede ser satisfactorio para un empleado puede no serlo para otro, por lo que es importante tener en cuenta la percepción individual de cada empleado, por lo que se puede afirmar que Spector es un reconocido psicólogo organizacional que ha venido estudiado ampliamente la SL, y los factores que la influyen. A continuación, se discutirán algunos de los factores de la SL, según la opinión del autor, respaldada por su investigación y literatura.

Spector (1997) señaló que la SL es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo. La SL se refiere al grado de felicidad y bienestar que experimenta un empleado en su trabajo, está influenciada por diversos factores, como la remuneración, las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el ambiente laboral, el reconocimiento y la autonomía en el trabajo. SL puede afectar la comunicación, el compromiso, el desempeño de los empleados y cómo se relacionan con sus compañeros.

Según el autor Bakotic (2016) la SL es el grado en el que los individuos experimentan emociones positivas o placenteras en relación con su trabajo, así como la evaluación subjetiva de su situación laboral en términos de logro personal, desarrollo, recompensa y reconocimiento. Dada la definición de este autor se puede mencionar que la SL es un punto importante dentro de las empresas, permite saber cuál es el grado de satisfacción que tienen los trabajadores, referente a su lugar de

trabajo y cómo se siente dentro del entorno laboral, también mencionó diferentes factores que son importantes como el reconocimiento o desarrollo que un trabajador tiene dentro del rol que cumple en la empresa.

Castillo (2018) determinó que lo largo del tiempo, la SL ha sido un tema ampliamente discutido y estudiado por diversos autores en el campo de la gestión de recursos humanos y la psicología organizacional. Desde los primeros enfoques teóricos hasta las perspectivas más contemporáneas, los investigadores han explorado los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su impacto en el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional. Diferentes estudios han analizado la importancia de aspectos como el ambiente laboral, la remuneración, el reconocimiento, el desarrollo profesional, la relación con los compañeros y la supervisión, entre otros.

Asimismo, se han presentado diferentes modelos y teorías que intentan explicar la naturaleza compleja y multifacética de la SL, contribuyendo así a una comprensión más profunda de este fenómeno en el entorno laboral. Las investigaciones sobre SL han evolucionado a lo largo del tiempo, adaptándose a las cambiantes dinámicas organizacionales y a las necesidades de los empleados, lo que ha permitido avanzar en el diseño de estrategias y políticas que promuevan un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

2.2. Dimensiones

2.2.1. Pago

El autor Caraballo (1996), mencionó que el pago es la compensación económica que un empleado recibe a cambio de su trabajo, este puede incluir el

salario base, las bonificaciones, los incentivos y otros beneficios monetarios proporcionados por el empleador, un pago adecuado y justo es un factor importante para mantener la SL y el compromiso de los empleados. Con estas teorías se puede señalar que el pago es un elemento importante para un trabajador, cuando se realiza un pago adecuado y justo el trabajador se siente satisfecho, esto contribuirá a que crezca el grado de fidelización. Un pago adecuado y justo no solo permite a los empleados cubrir sus necesidades económicas básicas, sino que también reconoce y valora su contribución al trabajo que realiza.

Spector (1997) afirmó que el salario es un factor importante en la SL, dado que las personas están más satisfechas cuando reciben un salario justo y adecuado en comparación con otros trabajos similares. Además, el salario también puede influir en la percepción de la justicia organizacional, que a su vez puede afectar la SL. Por lo que se pudo afirmar que el pago justo y equitativo es esencial para la SL de los trabajadores, por lo que este genera que los empleados se sientan valorados y sientan compromiso con su trabajo, al mantener regulados estos estándares se está generando igualdad y un aumento notorio de la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.

2.2.2. Promoción

Según Spector (1985) la oportunidad de ascenso y la claridad en los requisitos para la promoción son factores importantes en la SL, el sentimiento de que hay un camino claro hacia la progresión en la carrera puede aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores con la organización. Lo que muestra que las oportunidades de promoción son otro factor importante de la SL, por lo que los trabajadores quieren sentir que su jefe reconoce su esfuerzo y que les proporciona

oportunidades de crecimiento, para tener nuevas oportunidades, lo cual es muy importante para la motivación y el compromiso de los empleados. Hernández (2016) señaló que la promoción puede tener un efecto positivo en la SL al proporcionar reconocimiento, desafío, oportunidades de desarrollo y beneficios económicos. Sin embargo, es fundamental que la promoción se lleve a cabo de manera justa y transparente para evitar posibles efectos negativos en la SL de los empleados. La promoción aporta a tener una buena SL, pues les brinda reconocimiento, desafíos estimulantes, oportunidades de crecimiento y beneficios económicos. No obstante, es esencial que el proceso de promoción sea equitativo y transparente, a fin de evitar cualquier consecuencia negativa en la SL de los trabajadores.

2.2.3. Supervisión

La calidad de la supervisión es un factor importante en la SL, según Spector (1985) un supervisor que brinda apoyo, orientación y retroalimentación efectiva puede mejorar la SL, y reducir el estrés. Se analizó que la calidad de la supervisión puede influir en la SL, una supervisión efectiva puede ayudar a los empleados a desarrollar habilidades y conocimientos y sentirse valorados, con relación al esfuerzo que realizan. El autor Meliá (1989) mencionó que la supervisión se refiere a la actividad de dirigir, controlar y orientar el trabajo de los empleados para garantizar que se alcancen los objetivos y se cumplan los estándares de calidad establecidos, un supervisor es responsable de guiar y apoyar a los miembros de su equipo, asignar tareas, proporcionar retroalimentación, resolver problemas y tomar decisiones. En lo que se puede indicar que la supervisión sirve para lograr a cumplir con los objetivos que la empresa se propone, llevando una supervisión ordenada a la vez controlada permitirá que los trabajadores se sientan a gusto mejorando así el entorno donde se

rodean. Al asignar tareas de manera adecuada, el supervisor asegura que cada miembro del equipo utilice sus habilidades de manera efectiva y contribuya al logro de los objetivos comunes. Además, proporcionará comentarios regulares y constructivos esenciales para el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados, así como para corregir posibles errores o desviaciones en el desempeño.

2.2.4. Beneficios

Spector (1985) también destacó la importancia de los beneficios laborales, como el seguro médico, las vacaciones pagadas y los planes de jubilación. La presencia o ausencia de estos beneficios puede influir en la percepción de justicia y equidad en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede afectar la SL. Se analizó que los beneficios dentro del régimen laboral juegan un rol muy importante ya que aseguran fidelidad en el trabajo y generan SL, algunos de estos beneficios son el seguro médico, vacaciones pagadas y días de enfermedad, entre otros. Muñoz (2002) señaló que los beneficios en la SL son aquellos aspectos del trabajo que brindan satisfacción y que están relacionados con el contenido del trabajo y el reconocimiento recibido. Estos factores, como el logro personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento, son cruciales para promover la SL y la motivación en el trabajo. Según el autor Bastardo (2014) los beneficios en el contexto laboral se refieren a las recompensas o resultados positivos que los empleados experimentan como resultado de su trabajo. Estos beneficios pueden ser de naturaleza tanto intrínseca como extrínseca y desempeñan un papel crucial en la satisfacción y el bienestar laboral de los empleados. En lo que el autor menciona se puede decir que los beneficios desempeñan un papel crucial en la SL y el bienestar laboral de los empleados. Cuando los empleados reciben una combinación adecuada de beneficios intrínsecos

y extrínsecos, es más probable que se sientan valorados, motivados y comprometidos con su trabajo. Esto puede conducir a un mayor rendimiento, productividad y retención de empleados en las organizaciones.

2.2.5. *Recompensas*

El autor Lawler (1996) dio a conocer que las recompensas son los resultados que los empleados reciben por su desempeño laboral y contribuciones a la organización. Estas recompensas pueden incluir tanto aspectos tangibles, como salarios y beneficios, como aspectos intangibles, como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo. Spector (1997) mencionó la importancia de las recompensas no financieras, como el reconocimiento y la retroalimentación positiva, en la SL. Estas recompensas pueden mejorar la autoestima, la motivación. Se determinó que el reconocimiento, elogios y premios, pueden ser importantes para la SL, y la motivación de los empleados, las recompensas pueden ser generadores de lealtad y reductores de ausentismo laboral, los empleados que reciben recompensas y reconocimiento pueden sentirse más valorados y comprometidos con su trabajo, lo que puede aumentar su lealtad hacia la organización y reducir la probabilidad de que busquen oportunidades laborales en otra parte.

El autor Muñoz (2002) dio a conocer que las recompensas juegan un papel crucial en la SL, ya que los empleados tienden a estar más satisfechos y comprometidos cuando sienten que su trabajo es valorado y recompensado de manera justa, las organizaciones exitosas reconocen la importancia de proporcionar recompensas adecuadas y equitativas para fomentar la motivación y el compromiso de sus empleados. La forma en que los empleados son valorados y recompensados por su trabajo influye en su nivel de satisfacción y compromiso, al recibir

recompensas adecuadas, los empleados se reconocen y valoran, lo que a su vez motiva su desempeño y los impulsa a continuar contribuyendo al éxito de la organización, las organizaciones inteligentes son conscientes de ello y actúan en consecuencia a incrementar las recompensas a sus trabajadores.

2.2.6. Procedimientos de operación

Los procedimientos de operación claros y justos son importantes para la SL, según Spector (1985). Un trabajador que percibe que los procedimientos son justos y equitativos, puede sentirse más motivado y comprometido con la organización. Se analizó que los procedimientos de operación bien definidos pueden ayudar a los empleados a comprender sus roles y responsabilidades en la organización lo que genera más seguridad y satisfacción en su trabajo.

2.2.7. Compañeros de trabajo

Spector (1997) mostró que la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo es un factor importante en la SL, los trabajadores que perciben que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, pueden sentirse más satisfechos y motivados en el trabajo. Se determinó que las relaciones positivas con los compañeros de trabajo pueden ser importantes para la SL, y la motivación de los empleados, ya que estas generan un correcto desempeño y ayudan que el personal se desenvuelva de mejor manera cuando trabaja en equipo. Los autores Robbins, et.al. (2004) señalaron que los compañeros de trabajo en las empresas son personas que trabajan en la misma organización y comparten un entorno laboral común. Son individuos que colaboran en la realización de tareas y proyectos, comparten objetivos y contribuyen al logro de metas empresariales. En base a lo que el autor menciona, la SL de los compañeros de trabajo está relacionada con la calidad de las

relaciones interpersonales en el entorno laboral. Si existe un ambiente de colaboración, respeto y apoyo mutuo entre los compañeros, es más probable que se sientan satisfechos en su trabajo. Por otro lado, si hay conflictos, falta de comunicación o competencia desleal, la satisfacción puede disminuir.

2.2.8. Trabajar en sí

Spector (1985) destacó la importancia del trabajo en sí mismo en la SL. Las tareas desafiantes y significativas pueden mejorar la motivación y la SL, de los trabajadores. Por lo cual el trabajo en sí, incluyendo el nivel de desafío, variedad, autonomía y significado, puede influir en la satisfacción, desarrollo y motivación de los empleados. El autor Parker, (2010) señaló que el trabajo en sí mismo implica la presencia de desafíos, variedad de tareas, retroalimentación clara y oportunidades para aprender y crecer profesionalmente. En base el autor menciona se puede deducir que el poder crecer profesionalmente dentro de la empresa permite que el trabajador pueda fortalecer y mejorar tanto sus conocimientos como habilidades dando paso a que se planten alcanzar metas personales y tener un sentido de competencia y autonomía a su trabajo logrando un alto grado de SL

2.2.9. Comunicación

El autor Kotter, (1996) mencionó que la comunicación interna efectiva es esencial para alinear a todos los miembros de una organización hacia los mismos objetivos. La información clara y oportuna garantiza que todos estén informados y puedan contribuir al éxito colectivo. Por lo que se puede decir que una comunicación abierta y transparente ayuda a construir una cultura de confianza en una organización. Es importante tener una comunicación donde los empleados se sientan escuchados y tengan la oportunidad de expresar sus ideas y preocupaciones.

La comunicación es un factor importante en la SL, según Spector (1997) una comunicación clara y efectiva entre los miembros del equipo y la gerencia puede mejorar la SL y reducir el estrés. Se analizó que la comunicación es un factor importante en el lugar de trabajo y se refiere a la forma en que se comparte información entre los empleados y los supervisores, con el fin de mejorar el ambiente de trabajo. Por otra parte, la influencia de la SL en el desempeño de un trabajador se puede observar claramente. Por lo tanto, es fundamental que una organización tenga trabajadores satisfechos, ya que todos los colaboradores desean tener oportunidades de crecimiento profesional y un equilibrio entre su vida laboral y personal, si un empleado se siente feliz con su trabajo y su empresa, es probable que se esfuerce más en su trabajo, lo que beneficia a la empresa, es importante destacar que la SL, es crucial tanto desde la perspectiva del trabajador como desde la del empleador.

Según el autor Castillo (2018) mencionó que la comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

La comunicación en la SL es la transmisión efectiva de información, ideas y emociones entre los miembros de una organización, lo que contribuye a su SL y bienestar en el entorno laboral, cuando existe una comunicación asertiva dentro de la empresa habrá buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo logrando un entorno armonioso.

2.3. Marco legal

Oficial (2015) mostró que el sector público de Ecuador, regula la SL se fundamenta en diversas leyes, normativas y regulaciones que buscan promover el bienestar de los servidores públicos y mejorar las condiciones de trabajo en las instituciones gubernamentales. Algunas de las principales leyes y disposiciones que abordan este tema son:

Del Trabajo (2005) el Código del Trabajo es una legislación fundamental que regula las relaciones laborales en el país, tanto en el sector público como en el privado. Este código establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, y busca garantizar condiciones laborales justas y equitativas para todos los empleados, incluidos los del sector público.

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP): Esta ley tiene como objetivo establecer el régimen del servicio público en Ecuador. La LOSEP regula aspectos relacionados con el ingreso, promoción, estabilidad, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos. También establece mecanismos para la resolución de conflictos laborales y garantiza la protección de los derechos de los trabajadores del sector público.

Sistema Nacional de Contratación Pública (SNC): El SNC es un marco legal que establece las normas y procedimientos para la contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito del sector público. A través de este sistema, se busca promover la transparencia y eficiencia en la contratación, lo que contribuye indirectamente a mejorar las condiciones laborales de los empleados.

Normativas específicas de cada entidad: Además de las leyes generales, cada entidad del sector público puede contar con normativas internas que regulan aspectos

específicos de la SL, como políticas de recursos humanos, planes de incentivos, programas de capacitación y desarrollo, entre otros.

Es importante mencionar que, a pesar de la existencia de un marco legal sólido, aún pueden existir desafíos en la implementación y cumplimiento de estas normativas. La SL en el sector público de Ecuador continúa siendo un tema relevante y en constante evolución, y se requiere de un esfuerzo continuo por parte de las instituciones gubernamentales para promover un ambiente laboral que favorezca el bienestar y el desarrollo profesional de sus servidores públicos.

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Enfoque cuantitativo

Vega (2014) determinó que el enfoque cuantitativo centra su atención en los datos y resultados se pueden expresar de manera numérica: porcentajes, cifras exactas, proporciones, etc., Pues a partir del análisis de estos datos, se obtienen las características buscadas, esta trata de una forma de investigación muy vinculada con las ciencias naturales, las ciencias formales y la investigación empírica objetiva, cuyas características principales son, expresar sus resultados en números y estadísticas, también sirve para observar y medir fenómenos objetivos de la realidad, su proceso es de tipo deductivo, secuencial y probatorio, y es un método preciso, predictivo y que permite la generalización de los resultados.

En esta investigación el enfoque cuantitativo permitió cuantificar variables relacionadas con el rendimiento, la SL, la productividad, el compromiso de los empleados y otros aspectos relevantes en la Gestión de Talento Humano. Mediante la recopilación de datos a través del cuestionario Job Satisfaction Survey, se obtuvo información concreta y medible sobre el comportamiento y las percepciones de los trabajadores en la organización.

Vega (2014) mostró que este enfoque también se caracteriza por su naturaleza deductiva, lo que significa que se parte de una hipótesis o teoría previa que se somete a pruebas empíricas mediante la recopilación de datos numéricos. Además, es un método secuencial, lo que implica seguir una secuencia lógica y

ordenada en el proceso de investigación, desde la formulación de preguntas de investigación hasta el análisis de resultados.

3.2. Estudio descriptivo

Salinero (2004) indicó que un estudio descriptivo es normalmente el mejor método de recolección de información que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es, este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo un análisis, para saber específicamente qué cosas se emplearán. Los estudios descriptivos el investigador interacciona con el participante se puede realizar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria, también se dan estudios de observación de personas en un ambiente o estudios que implican la recolección de información utilizando registros existentes.

Este estudio adoptó el marco descriptivo con el fin de identificar áreas de interés, se llevó a cabo con el propósito de obtener una comprensión clara y objetiva de la realidad tal cual es, sin manipulación ni intervención. se observó y describió fenómenos y variables relevantes en la organización.

Salinero (2004) mostró que una de las ventajas del estudio descriptivo es su capacidad para proporcionar una instantánea detallada de la situación estudiada en un momento específico. Los investigadores interactúan con los participantes mediante encuestas, entrevistas u observaciones en el entorno laboral, con el fin de recopilar información directa y precisa sobre las percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados.

La utilización de registros existentes también es una estrategia común en los estudios descriptivos, lo que permitió obtener datos objetivos y cuantificables de

manera más eficiente. Esto podría implicar los análisis de registros de rendimiento, historiales de empleo, evaluaciones de desempeño, entre otros, para comprender patrones y tendencias en la organización.

En esta investigación el estudio descriptivo ayuda particularmente en la investigación, ya que proporcionó una base sólida de información para poder generar estudios más profundos y análisis posteriores. Además, esta metodología permitió identificar áreas de interés o aspectos que requieren mayor exploración y comprensión.

3.3. Estudio transversal

Vandenbroucke (2007) afirmó que un estudio transversal es un tipo de estudio observacional que se caracteriza por recopilar información de una población en un solo momento en el tiempo. Se pudo analizar que en general, este tipo de estudio se realizó mediante la aplicación de una encuesta o cuestionario a los participantes, el estudio transversal se define como un método que analiza datos de variables recopiladas en un solo periodo de tiempo sobre una población o muestra, puesto que se recopilaron datos en un solo momento a los funcionarios del GADPC

Dados los objetivos de estudio el presente trabajo de investigación se definió el enfoque cuantitativo como ruta para realizar la investigación que permitirá recopilar información, con un alcance de investigación descriptivo al momento de recoger y analizar los resultados obtenidos y a la vez se aplicó un cuestionario para obtener información que ayude al proyecto, también este estudio corresponde a un estudio transversal puesto que se recopilaron los datos en un solo momento a los funcionarios de GADPC.

Por otra parte, el estudio transversal, permitió recopilar información de una población o muestra en un solo momento en el tiempo. Esta característica proporcionó una instantánea de la situación y las características de los funcionarios del GADPC en un momento específico, lo que permite obtener datos actuales y representativos de la realidad laboral en ese momento.

Vandenbroucke (2007) también mostró que una de las ventajas clave de los estudios transversales es su eficiencia en la recopilación de datos. Al aplicar encuestas o cuestionarios a los participantes en un solo periodo de tiempo, se logra una recopilación de datos más rápida y efectiva en comparación con otros diseños de investigación que requieren seguimiento a lo largo del tiempo.

Al combinar el enfoque cuantitativo con el diseño descriptivo, se buscó obtener una comprensión detallada de las características y relaciones existentes en el talento humano del GADPC en ese momento específico. El análisis de datos recopilados permitirá describir y establecer patrones en aspectos como la SL, el rendimiento, la productividad y otras variables relevantes en la gestión de talento humano.

3.4. Población

La población objeto de estudio consiste en 101 colaboradores que pertenecen al área administrativa del GADPC, a la cual se le remitió por correo electrónico el cuestionario Job Satisfaction Survey, de los cuales se obtuvo respuesta de 40 colaboradores. La aplicación de dicho cuestionario tuvo el propósito de obtener información relevante sobre su SL, se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario diseñado específicamente para este fin. El cuestionario abarcó diversos aspectos

relacionados con el entorno laboral, las condiciones de trabajo, el ambiente organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional y las percepciones individuales de los colaboradores. La recopilación de datos a partir de esta muestra de la población del GADPC permitirá obtener una visión más detallada y representativa de la SL en el ámbito administrativo, lo que a su vez posibilitará la identificación de áreas de mejora y el diseño de estrategias que promuevan un ambiente laboral más satisfactorio y productivo para los empleados.

3.5. Instrumento para medir la satisfacción laboral

En el presente proyecto investigativo se utilizó el cuestionario de SL JJS. de Paul Spector. Ver apéndice (A). Dicho cuestionario se mide en escala de Likert a la cual se atribuyen los siguientes valores:

Tabla 3.

Escala de Likert- Satisfacción Laboral

1	2	3	4	5	6
Totalmente de acuerdo	Muy en acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

El instrumento Job Satisfaction Survey (Satisfacción Laboral) fue elaborado por Paúl E. Spector, el cual está compuesto por 36 ítems que corresponden a 9 dimensiones

Además, se le añadió un apartado de información demográfica, este es un instrumento validado en un número significativo de investigaciones.

3.6. Análisis y discusión de los resultados

3.6.1. Confiabilidad

La confiabilidad de la información obtenida del proyecto de titulación "Satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del GADPC" se realizó a través del cálculo de coeficiente Alpha de Cronbach se utilizó el programa de SPSS para este proyecto de investigación.

El coeficiente alfa de Cronbach es una de las herramientas más ampliamente utilizadas para evaluar la coherencia interna de una escala de medición o cuestionario. El coeficiente alfa de Cronbach debe ser al menos 0.70 para que la escala utilizada tenga una consistencia interna aceptable. Si el valor es inferior a esta cifra, se considera que la consistencia interna de la escala es baja. Por otro lado, el valor máximo esperado para el coeficiente alfa es 0.90; si el valor es mayor que esto, se podría indicar que existe redundancia o duplicación en los elementos de la escala. (Oviedo & Campo-Arias, 2005)

Los resultados obtenidos revelaron que el instrumento presentó una fiabilidad destacada, alcanzando un valor de $\alpha=0,815$. Este coeficiente se considera adecuado y confirma la consistencia interna de las preguntas y dimensiones del instrumento, lo que fortalece la validez y la precisión de los datos obtenidos. Estos resultados respaldan la fiabilidad del instrumento y brindan mayor confianza en la interpretación y generalización de los hallazgos obtenidos en el marco de este estudio de investigación.

Tabla 4.*Resultados del Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	36

Además, se procedió a aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach de manera integral a todas las dimensiones del instrumento utilizado que se mostrara a continuación:

Tabla 5.*Coeficiente de Alfa de Cronbach por Dimensiones*

SATISFACCIÓN LABORAL		
FACTORES	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
Pago	0,700	4
Promoción	0,890	4
Supervisión	0,680	4
Beneficios	0,700	4
Recompensas	0,700	4
Procedimientos de operación	0,784	4
Compañeros de trabajo	0,764	4
Trabajar en si	0,668	4
Comunicación	0,494	4

La confiabilidad de un estudio se basa en la proximidad de los resultados a la unidad. Al examinar todas dimensiones del instrumento de SL, se puede concluir que los datos recopilados son aceptables y se consideran confiables para realizar este proyecto de investigación

3.6.2. Validez

La validez interna de una investigación se refiere a la confiabilidad de los resultados y conclusiones obtenidos a partir de las mediciones realizadas en el estudio. Para evaluar la validez interna de un instrumento de medición en SPSS, se aplican pruebas estadísticas específicas. Una de las medidas utilizadas es el índice de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que debe ser mayor a 0.5. El KMO evalúa la idoneidad de los datos para realizar un análisis factorial, lo que indica la calidad de las variables utilizadas en el estudio. Otra de las pruebas que se debe realizar es la prueba de esfericidad de Bartlett. Para que el instrumento sea considerado válido, el resultado de la prueba de esfericidad debe tener un valor de significancia menor a 0.05. Esto indicaría que existe suficiente relación entre las variables para realizar un análisis factorial adecuado (Sánchez, 2020)

Tabla 6.

Medidas KMO y Esfericidad de Bartlett de la Variable

Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,646
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	50,373
	gl	6
	Sig.	0,000

Una vez obtenido los resultados de KMO y Bartlett se indica que el valor de KMO es mayor a 0,5 dando un valor de 0,646 lo que significa que el 65% de los ítems se relacionan con las respuestas, lo que muestra que es un valor adecuado.

En la parte de la significancia de la relación de la prueba esfericidad de Bartlett es de 0,000 lo que da como resultado que es adecuado para la investigación.

Tabla 7.

Información Demográfica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Prefiero no decirlo	1	2,5	2,5	2,5
	Masculino	21	52,5	52,5	55,0
	Femenino	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	
Edad	Entre 20 a 29 años	14	35,0	35,0	35,0
	Entre 30 a 39 años	17	42,5	42,5	77,5
	Entre 40 a 49 años	7	17,5	17,5	95,0
	Entre 50 a 59 años	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0		
Estado civil	Casado	11	27,5	27,5	27,5
	Divorciado	7	17,5	17,5	45,5
	Soltero	21	52,5	52,5	95,0
	Unión de hecho	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0		
Provincia	Cotopaxi	30	75,0	75,0	75,0
	Loja	1	2,5	2,5	77,5
	Pichincha	5	12,5	12,5	90,0
	Tungurahua	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0		
Etnia	Indígena	3	7,5	7,5	7,5
	Mestizo	37	92,5	92,5	100,0
Total	40	100,0	100,0		
Estudios	Educación Secundaria	1	1	2,5	2,5
	Educación Posgrado	17	17	42,5	45,0
	Educación Pregrado	17	17	42,5	87,5
	Educación Técnica	5	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	
Experiencia	Menos de un año	4	10,0	10,0	10,0
	De 2 a 4 años	17	42,5	42,5	52,5
	De 6 a 10 años	13	32,5	32,5	85,0
	De 10 a 15 años	4	10,0	10,0	95,0
	15 a más años	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0		

Tiempo de servicio	Menos de un año	11	27,5	27,5	27,5
	De 2 a 4 años	19	47,5	47,5	75,0
	De 6 a 10 años	7	17,5	17,5	92,5
	Más de 15 años	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	
Área laboral	Gestión Administrativa	5	12,5	12,5	12,5
	Gestión de Comunicación	1	2,5	2,5	2,5
	Gestión de Riego y Drenaje	4	10,0	10,0	25,0
	Gestión de Talento Humano	22	55,0	55,0	80,0
	Gestión del Ambiente	6	15,0	15,0	95,0
	Gestión Financiera	2	5,0	5,0	100,0
	Total		40	100,0	100,0

El proyecto de investigación se centró en analizar los factores demográficos de los trabajadores del GADPC. Se observó que, en términos de género, la mayoría de los trabajadores son hombres, representando el 52,5% del total, mientras que el 45,0% son mujeres y un 2,5% prefirió no revelar su género. En cuanto a la edad, se destaca que la mayoría de los funcionarios se encuentran en el rango de 30 a 39 años, abarcando el 42,5% del equipo. Asimismo, hay una representación significativa de trabajadores en el rango de 20 a 29 años, con un 35,0%. Respecto al estado civil, la mayor parte de los funcionarios son solteros, constituyendo los 52,5% del grupo, seguidos por los casados con un 27,5%. En lo que respecta a la procedencia, la mayoría de los funcionarios provienen de la provincia de Cotopaxi, abarcando el 75% del equipo. En menor proporción, hay representantes de las provincias de Pichincha y Tungurahua, con un 12,5% y 10,0% respectivamente. En relación a la etnia, se observa una amplia prevalencia de mestizos en el equipo, representando el 92,5%, mientras que un pequeño grupo de funcionarios, el 7,5%, se identifica como

indígena. En términos de nivel educativo, se destaca un alto porcentaje de funcionarios con educación posgrado y pregrado, ambos con un 42,5% y 40,5% respectivamente. Además, un 12,5% ha optado por la educación técnica, y solo un 2,5% tiene educación secundaria.

En la experiencia laboral, la mayoría de los funcionarios tienen de 2 a 4 años de experiencia, lo que representa un 42,5% del equipo. También se observa una presencia considerable de trabajadores con 6 a 10 años de experiencia, abarcando el 32,5%. En términos de tiempo de servicio en la Institución, se refleja una tendencia similar a la experiencia laboral, con un 47,5% de funcionarios que han estado en el GADPC de 2 a 4 años. Asimismo, hay un grupo de empleados con una trayectoria más consolidada, con 17,5% de 6 a 10 años de servicio.

Finalmente, lo que concierne a las áreas laborales, destaca que la mayoría de los funcionarios se encuentran en el área de Gestión de Talento Humano, representando el 55,0% del equipo. En menor medida, hay representantes en las áreas de Gestión del Ambiente (15,0%) y Gestión de Riesgo y Drenaje (10,0%), mientras que otras áreas como Gestión Administrativa, Gestión Financiera y Gestión de Comunicación tienen menor presencia, con 12,5%, 5,0% y 2,5% respectivamente.

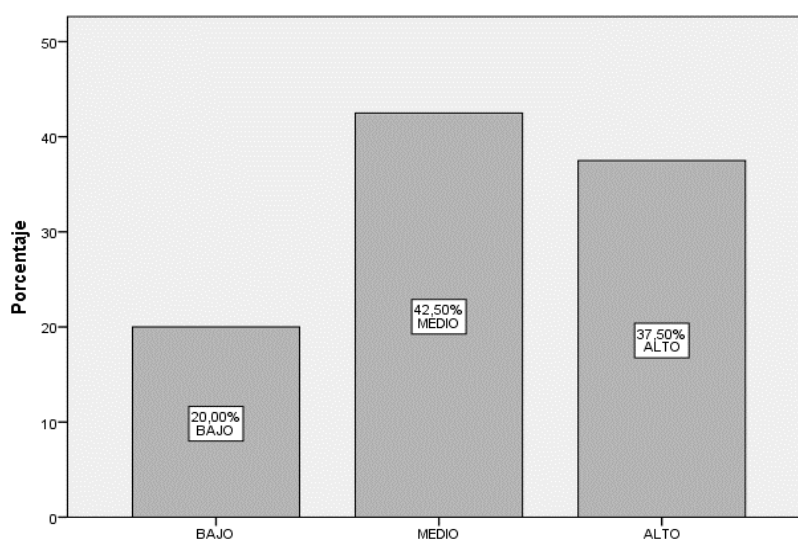
Después de realizar el análisis de datos sociodemográficos del GADPC se pudo llevar a la siguiente. En la parte administrativa del GADPC está compuesta mayoritariamente por hombres con edades principalmente entre 30 y 39 años. Los funcionarios provienen en su mayoría de la provincia de Cotopaxi y se identifican como mestizos. Además, se destaca su alta formación académica, con un considerable porcentaje de posgrados y pregrados. En términos de experiencia laboral y tiempo de servicio en la institución, existe una distribución equitativa en

diversos rangos. El área de Gestión de Talento Humano es la más representativa en cuanto a la asignación de personal. Estos datos pueden ser útiles para tomar decisiones estratégicas y mejorar el rendimiento y la eficiencia del equipo en el GADPC. Estos datos resaltan la importancia de contar con un equipo diverso y altamente capacitado para abordar las tareas y responsabilidades del GADPC de manera efectiva.

A continuación, se realizará el análisis de los datos obtenidos del instrumento aplicado

Figura 1.

Figura de la Dimensión Pago

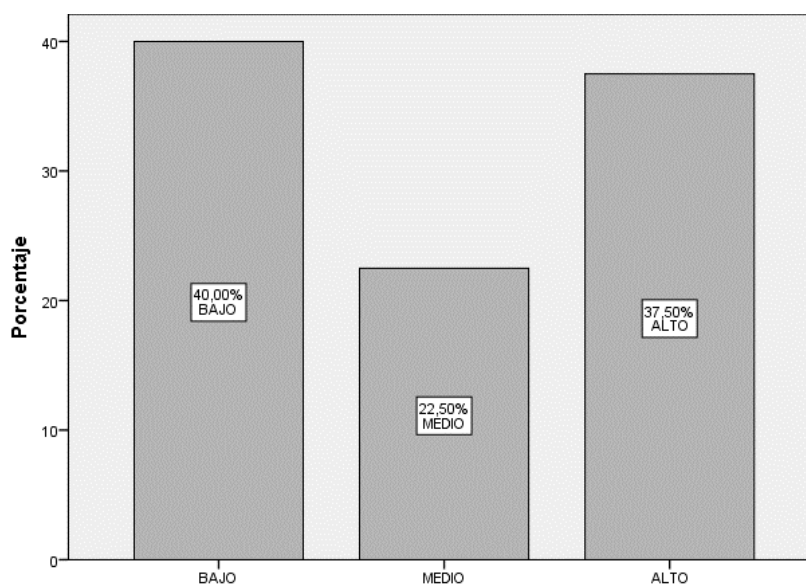


Estos resultados muestran que existe incomodidad con el sueldo si analizamos el contexto del Ecuador la canasta básica está en (767,31) el poder adquisitivo según el Instituto de Estadística Y Censos INEC (2023). La mayoría de personas respondieron en un nivel medio que los aumentos no son demasiado pocos y que no se sienten despreciados con el pago esta respuesta probablemente alcanza una respuesta no aceptada por los informantes por cuanto valoran tener un empleo

adecuado. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023) da a conocer que la tasa de empleo inadecuado alcanza un valor de 60,6%, esto significa que más de la mitad de la Población Ecuatoriana, se encuentran en empleos que no cumplen la jornada completa vigente o perciben ingresos básicos; es decir, 7 de cada 10 ecuatorianos se encuentran en el sub empleo, por lo que 3 de cada 10 ecuatorianos tiene un empleo pleno. Los servidores públicos del GADPC se encuentran en este grupo; sin embargo, aun cuando cuentan con un empleo pleno los informantes consideran que se sienten medianamente conformes con el pago recibido

Figura 2.

Figura de la Dimensión Promoción

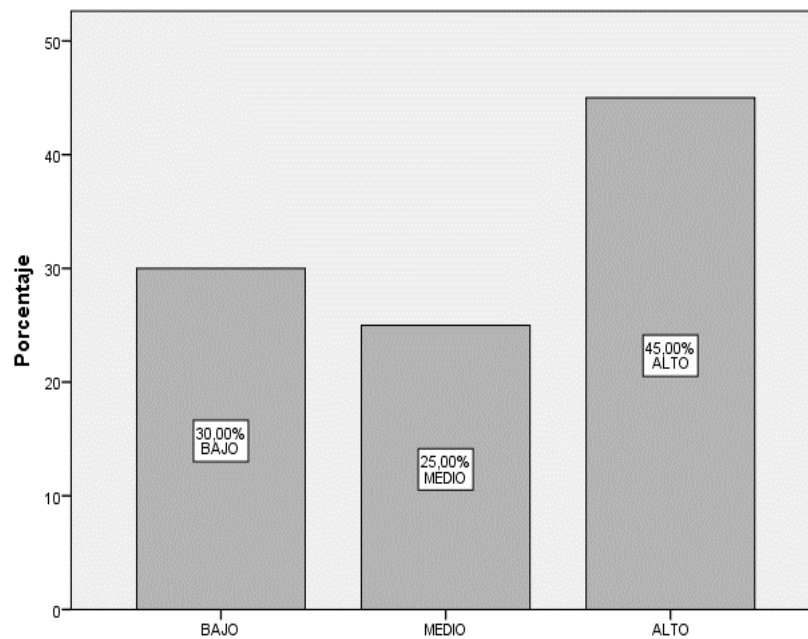


En la Figura se puede analizar que los funcionarios manifiestan que no gozan de ascensos tan rápidamente como en otras empresas. Sienten que el proceso de promoción en esta entidad, es más lento o menos frecuente en comparación con otras organizaciones. Esto podría generar frustración y descontento entre los empleados. También responden los funcionarios que no están satisfechos con las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la identidad pública. Esta falta de oportunidades

de promoción puede afectar negativamente la motivación y el compromiso de los empleados, lo que podría llevar a una disminución en su rendimiento y productividad. Clegg (2016) señaló que la promoción interna basada en el rendimiento y la competencia puede aumentar la SL laboral y la motivación de los empleados, los ascensos justos y transparentes pueden reforzar el sentido de equidad y mejorar el clima laboral, por ende se deben promover que existan más promociones en la institución que garanticen que los trabajadores puedan crecer y se sientan satisfechos en su puesto de trabajo.

Figura 3.

Figura de la Dimensión Supervisión

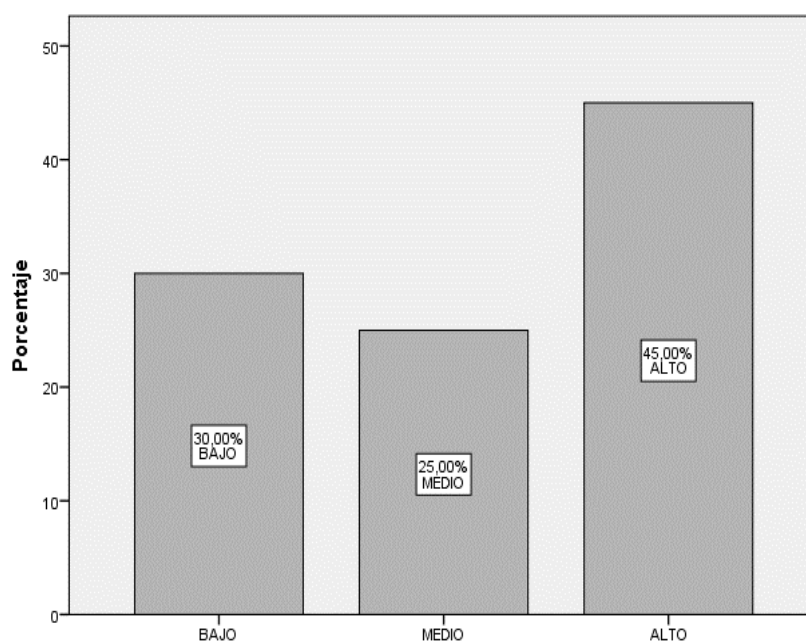


Estos resultados muestran que existe una buena supervisión, los funcionarios consideran a su supervisor competente al momento que realiza su trabajo. La supervisión adecuada es esencial para una gestión eficaz y una alta productividad. Según Robbins (2009) la supervisión es un factor crucial que influye significativamente en la SL de los empleados. A partir de las respuestas

proporcionadas por los funcionarios, es evidente la valoración de varios aspectos positivos en la supervisión, lo que sugiere que este desempeña un papel relevante en la satisfacción y bienestar de su equipo. Cuando los empleados ven que su supervisor es justo con las decisiones, distribución de tareas y reconocimiento, se crea un ambiente laboral más positivo y confiable. Esto contribuye a que exista una buena en los empleados para desempeñarse mejor en sus roles, a la vez se sientan apoyados y comprometidos con su trabajo.

Figura 4.

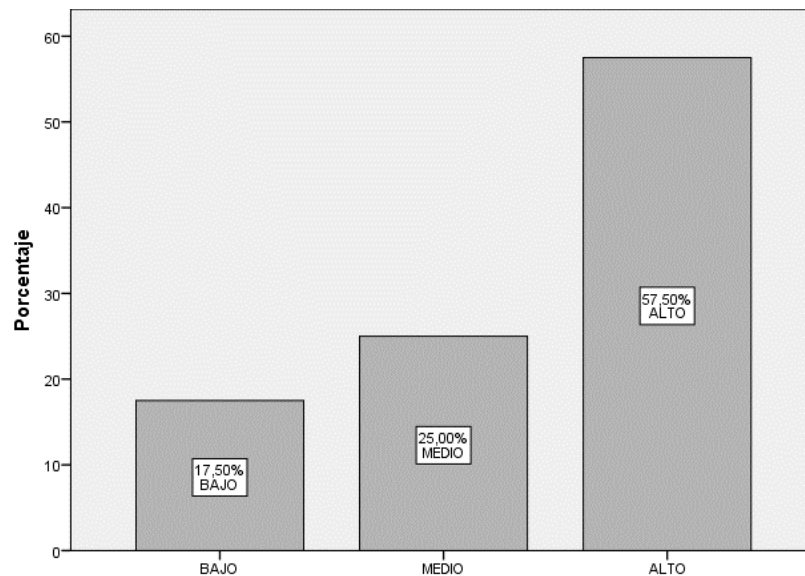
Figura de la Dimensión Beneficios



El análisis de la satisfacción con los beneficios entre los funcionarios muestra que existe una percepción general de SL media. Sin embargo, hay una notable proporción de trabajadores que expresan cierta insatisfacción y consideran que los beneficios ofrecidos son de baja importancia. Es importante destacar que aquellos que clasificaron los beneficios como (bajo) en términos de importancia expresan sentirse menos satisfechos con lo que están recibiendo. Esta insatisfacción puede

deberse a que creen que merecen más beneficios de los que actualmente se les proporciona. Es posible que algunos empleados perciban una falta de reconocimiento o incentivos adecuados en relación con su contribución y desempeño en la organización.

Un aspecto relevante que mencionan es que consideran que los beneficios actuales son muy básicos. Esto puede interpretarse como un indicio de que los empleados esperan contar con más ventajas adicionales y mejoras en sus condiciones laborales. Según Llamo (2018) los beneficios generan efectos positivos para las empresas, ya que evitan posibles sanciones bajo las leyes vigentes y fomentan un mejor rendimiento entre los trabajadores, quienes se sienten más satisfechos y motivados al ofrecer mayores ventajas a la empresa. Por tal motivo es probable que busquen un paquete de beneficios más completo y competitivo para sentirse más valorados y motivados en su trabajo. Por otro lado, es interesante notar que los empleados expresan la importancia de que los beneficios sean equitativos para todos los miembros del equipo. Es posible que valoren la igualdad de oportunidades y trato justo, evitando preferencias individuales que podrían generar tensiones dentro del grupo.

Figura 5.*Figura de la Dimensión Recompensas*

Este apartado se enfoca en que los trabajadores se sienten mal en relación a las recompensas que reciben por su trabajo, porque en el sector público solo se toma en cuenta las compensaciones base, y los trabajadores piensan podrían ser mejor recompensados. Los empleadores pueden utilizar esta información para mejorar la SL de los trabajadores y, en última instancia, mejorar la productividad y el éxito de la institución. Al fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, proporcionar una comunicación clara y efectiva, y ofrecer oportunidades para que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, los empleadores pueden mejorar la SL de los trabajadores y crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

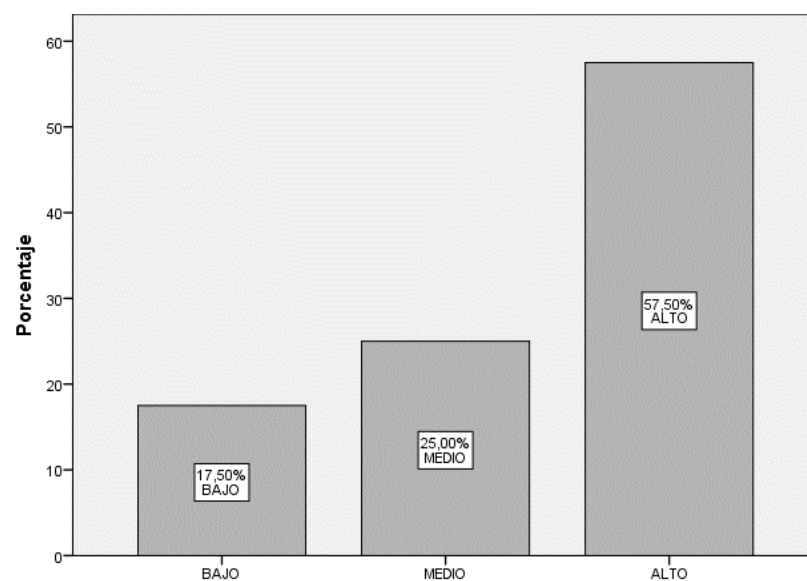
Cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, es más probable que experimenten falta de motivación, desinterés y un bajo compromiso con las tareas asignadas. Esto puede resultar en una disminución de la productividad y la

calidad del trabajo realizado, lo que afecta negativamente a los resultados de la organización (Harter et al., 2002).

El análisis de la SL de los trabajadores en el sector público muestra que existe una preocupación significativa en cuanto a las recompensas recibidas por su trabajo. Los empleados consideran que las compensaciones base son insuficientes y desean ser mejor recompensados. Esta percepción puede afectar negativamente su motivación y compromiso con las tareas asignadas.

Figura 6.

Figura de la Dimensión Procedimientos de Operación

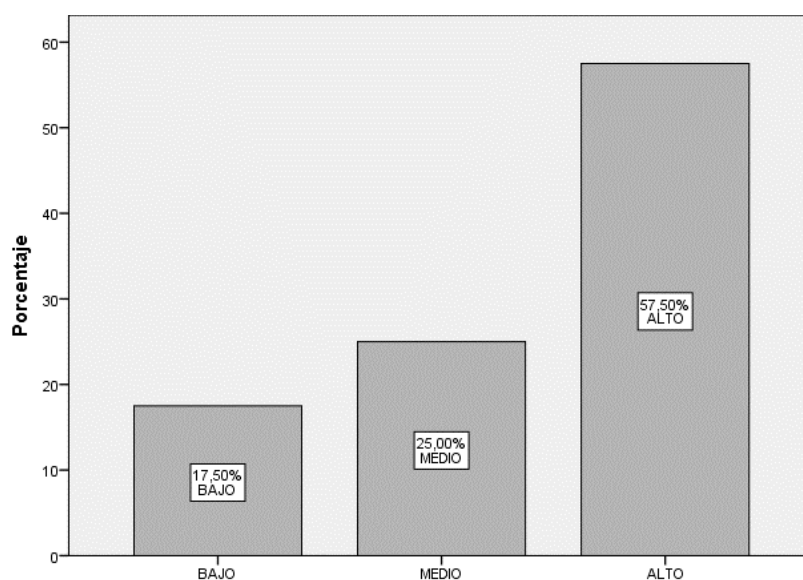


En el análisis de la figura, se observa que los empleados expresaron que en muchas ocasiones, las reglas y procedimientos laborales pueden ser un obstáculo para realizar su trabajo de manera efectiva. Además, en esta dimensión, se evidencia que los funcionarios sienten que están abrumados por la cantidad de papeleo que deben manejar en sus labores diarias, lo que puede afectar su SL. Otro aspecto relevante es que mencionan que sus esfuerzos para desempeñar un buen trabajo se ven obstaculizados por la burocracia presente en el entorno laboral.

La percepción de que las reglas y procedimientos pueden dificultar el trabajo puede tener un impacto negativo en la SL, ya que los empleados pueden sentirse frustrados y limitados en su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente. La presencia de un exceso de papeleo también puede generar estrés y descontento, ya que los empleados pueden sentir que están destinando demasiado tiempo a tareas administrativas en lugar de enfocarse en actividades más productivas.

Figura 7.

Figura de la Dimensión Trabajar en si



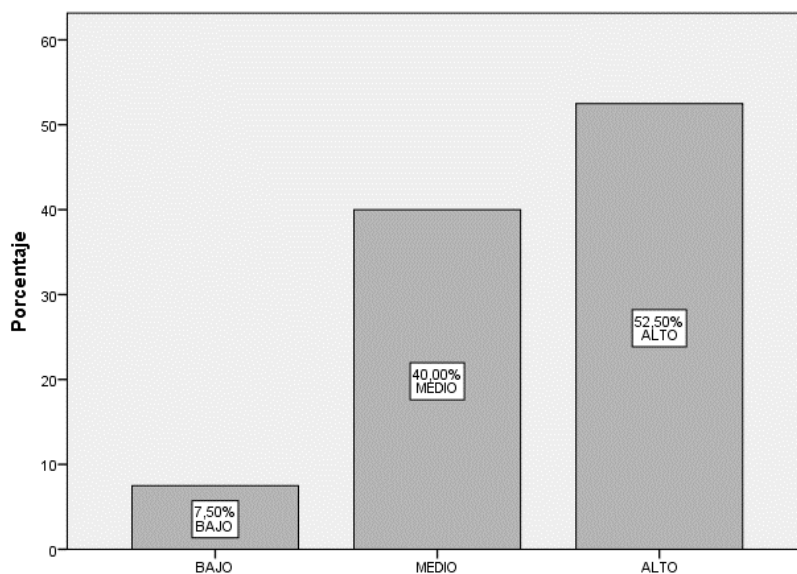
Este apartado se enfoca en cómo los trabajadores se sienten en relación a su trabajo. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados disfrutaban de las tareas que realizan en su trabajo y se sienten orgullosos de su trabajo. Sin embargo, algunos trabajadores sienten que su trabajo no tiene sentido. Esto puede deberse a una falta de claridad en cuanto a los objetivos de la institución o a una falta de motivación personal. Las autoridades pueden mejorar la SL de los trabajadores al proporcionar una mayor claridad en cuanto a los objetivos de la institución y al ofrecer oportunidades para que los trabajadores se sientan más

motivados y comprometidos con su trabajo. "La SL es fundamental para nuestro bienestar y felicidad en el trabajo. Según un estudio de la Universidad de California, sobre la satisfacción laboral" (Judge et al., 2001).

El análisis de la SL de los trabajadores revela un panorama mayormente positivo, donde la mayoría de los encuestados disfrutaban de sus tareas y se sienten orgullosos de su trabajo. No obstante, es importante destacar que algunos empleados experimentan una sensación de falta de sentido en sus labores, lo cual puede afectar su motivación y compromiso.

Figura 8.

Figura de la Dimensión Compañeros de Trabajo



Este apartado se enfoca en cómo los trabajadores se sienten en relación a sus compañeros de trabajo. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados disfrutaban de trabajar con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, algunos trabajadores sienten que tienen que esforzarse más de lo que deberían debido a la incompetencia de otros compañeros de trabajo. Además, algunos trabajadores experimentan peleas y discusiones en el trabajo, lo que puede afectar su

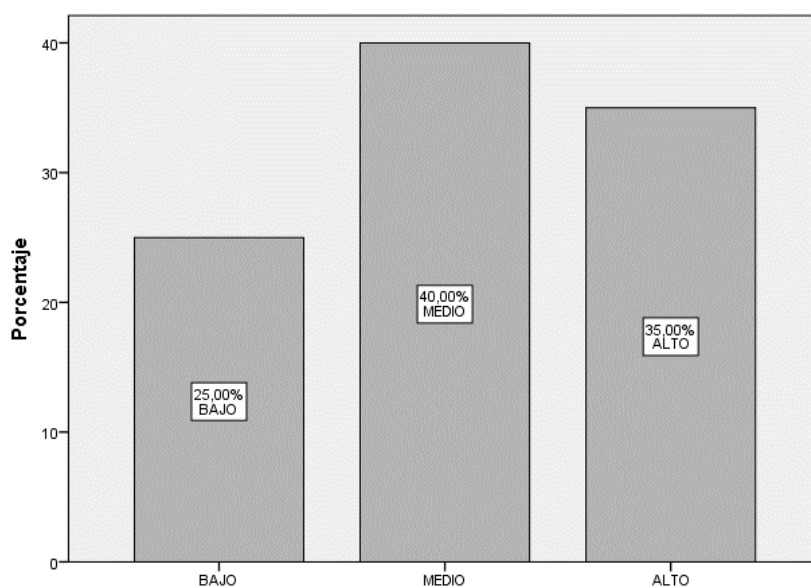
productividad. Los empleadores pueden mejorar la SL de los trabajadores al fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y al proporcionar oportunidades para que los trabajadores mejoren sus habilidades y competencias.

La satisfacción laboral también se asocia con una mejor salud mental y física, lo que nos permite mantener un equilibrio entre nuestra vida personal y profesional (Wright & Cropanzano, 2004).

El análisis de la SL relacionado con los compañeros de trabajo muestra una tendencia mayoritariamente positiva, donde la mayoría de los encuestados disfrutaban trabajar con sus colegas. Sin embargo, es importante abordar la preocupación de algunos trabajadores que sienten que deben esforzarse más debido a la incompetencia de otros compañeros, y la presencia de peleas y discusiones en el entorno laboral que afectan la productividad.

Figura 9.

Figura de la Dimensión Comunicación



Este apartado se enfoca en cómo los trabajadores perciben la comunicación en la institución. Los resultados indican que algunos de los trabajadores encuestados

perciben que la comunicación es buena en la institución. Sin embargo, algunos trabajadores sienten que las metas de la empresa no están claras y que no saben lo que está sucediendo en la institución.

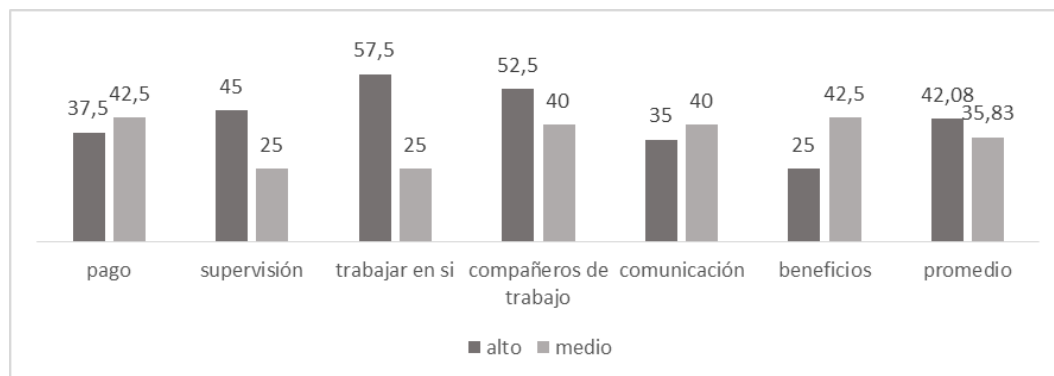
Además, algunos trabajadores sienten que las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas. Los empleadores pueden mejorar la SL de los trabajadores al proporcionar una comunicación clara y efectiva en la empresa. Esto puede incluir la implementación de reuniones regulares para discutir los objetivos de la institución y las tareas asignadas, así como la creación de canales de comunicación abiertos y accesibles para que los trabajadores puedan hacer preguntas y recibir retroalimentación.

Desafortunadamente, la satisfacción laboral puede ser baja en muchos casos, lo que puede tener consecuencias negativas tanto para los empleados como para las organizaciones. Según una investigación realizada por la Revista de Psicología Aplicada, la insatisfacción laboral se asocia con un aumento de trabajo y tareas mal asignadas (Spector, 2012).

El análisis de la percepción de comunicación en la institución revela una mezcla de opiniones, donde algunos trabajadores perciben una buena comunicación, mientras que otros enfrentan dificultades en este aspecto. La falta de claridad en las metas de la institución y la falta de información sobre los acontecimientos internos pueden afectar la SL y la eficiencia del equipo.

Figura 10.

Figura del Análisis General de la Satisfacción Laboral Positivo



Este apartado se enfoca en el análisis general de las dimensiones positivas de la SL. Como demuestra la Figura 10 en relación a las dimensiones evaluadas, es notable que un porcentaje significativo del 42% de los empleados muestra una valoración alta en aspectos como el pago, la supervisión, el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, la comunicación y los beneficios. Esto sugiere que la organización ha logrado establecer condiciones laborales que son consideradas favorables y gratificantes por una proporción considerable de su fuerza laboral. Es plausible inferir que las prácticas de compensación y beneficios, así como la calidad de la comunicación interna, pueden estar contribuyendo positivamente a la satisfacción en estas áreas.

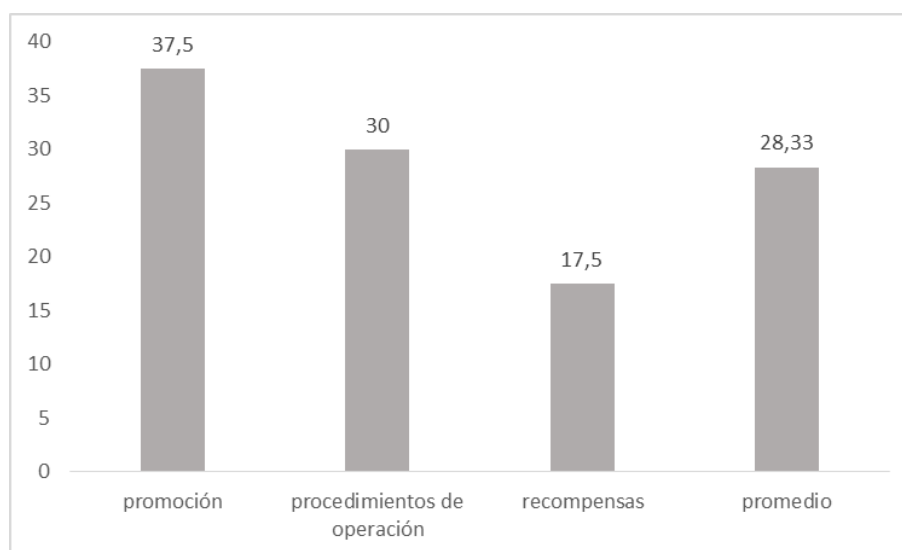
Sin embargo, es preocupante observar que un 35% de los empleados otorgan una valoración media en las mismas dimensiones. Aunque no se encuentran insatisfechos en gran medida, esta categoría de trabajadores podría beneficiarse de intervenciones específicas destinadas a elevar su satisfacción en estas áreas.

Cuando se evaluaba la SL, se consideraban múltiples factores que influían en la satisfacción de los empleados en su entorno laboral. Estos factores incluían aspectos como el pago, supervisión, trabajo en sí, compañeros de trabajo,

comunicación, beneficios. Sin embargo, también implicaba que había áreas específicas que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción en general, las cuales se abordan a continuación.

Figura 11.

Figura del Análisis General de la Satisfacción Laboral Negativo



Este apartado se enfoca en el análisis general de las dimensiones con menor aceptación en el GADPC, Como demuestra la Figura, es notable que se obtuvo un 28% de aceptación, la SL se vio influenciada por las recompensas casi nulas, procedimientos de operación bajos y promoción mínima, una satisfacción laboral débil, puede ser influenciada por estos factores. Este es un escenario en el que los empleados enfrentan continuamente desafíos y descontento en su entorno de trabajo, estas tres áreas interconectadas crean un ambiente que erosiona la motivación y el compromiso de los empleados, lo que puede tener un impacto perjudicial en la productividad y el bienestar general en el GADPC. Es crucial que las organizaciones aborden estas áreas problemáticas para mejorar la SL, lo que a su vez puede impulsar la productividad, la retención de empleados y el éxito general de la organización.

CAPÍTULO 4

4. PROPUESTA

En el ámbito de la Gestión De Talento Humano, la SL es un pilar fundamental para el éxito y la efectividad de cualquier organización. La implementación de recompensas, promover la promoción por medio del crecimiento y desarrollo profesional, así como mejorar los procedimientos de operación son elementos esenciales para garantizar el bienestar y la SL de los empleados.

4.1. Recompensas y reconocimientos

Reconocer y recompensar los logros de los empleados es una estrategia efectiva para promover la SL. El reconocimiento laboral es una forma de expresar aprecio y gratitud hacia los empleados por su arduo trabajo y contribuciones. Esto puede incluir elogios verbales, premios, bonificaciones o programas de incentivos. El reconocimiento y las recompensas no solo aumentan la motivación y la satisfacción de los empleados, sino que también fortalecen la conexión entre los empleados y la organización. Al sentirse valorados y apreciados, los empleados están más comprometidos con su trabajo y tienen una mayor SL.

Tabla 8.

Recompensas

ESTRATEGIA DE MEJORA				
CRITERIO: Satisfacción Laboral.				
DIMENSIÓN: Recompensas				
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Actividad del plan de acción	Meta	Medio de verificación (Evidencia)
Recompensas y reconocimientos	La implementación de	Realizar ceremonias de reconocimiento	90 % del área.	Informe del seguimiento.

reconocimientos y recompensas	mensuales para destacar los logros del empleado.		
	Establecer programas de recompensas, como bonificaciones o días libres adicionales por objetivos cumplidos.	85 % del área.	Informe del seguimiento.
	Realizar un seguimiento regular de los reconocimientos y recompensas hacia los trabajadores	80% del área.	Informe del seguimiento.

4.1.1. Actividad 1.

Realizar ceremonias de reconocimiento mensuales para destacar los logros del mes anterior, reviste una importancia significativa en el entorno laboral. Estas celebraciones no solo brindan la oportunidad de resaltar los éxitos individuales y colectivos, sino que también fomentan un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados. Al destacar los logros, se refuerza la autoestima y confianza de los trabajadores, fortaleciendo su compromiso y conexión con la empresa. Estas ceremonias actúan como un recordatorio tangible de que el esfuerzo y la dedicación son valorados, generando un ambiente laboral positivo y estimulante. Al reconocer los avances mensuales, se establece una cultura de mejora continua y superación, incentivando la productividad y la innovación. Esta práctica no solo influye en el rendimiento, sino también en la SL, dado que los empleados se sienten reconocidos y

apreciados, lo que contribuye a reducir el estrés y aumentar el compromiso con los objetivos de la empresa.

4.1.2. Actividad 2.

La implementación de programas de recompensas, como bonificaciones financieras o días libres extra con base en el logro de objetivos, desempeña un papel fundamental en el impulso de incentivos dentro del entorno laboral. Estas iniciativas no solo estimulan la consecución de metas, sino que también alimentan un sentido de logro y reconocimiento entre los empleados, fortaleciendo así su SL y compromiso con la organización. Al recompensar el esfuerzo y el rendimiento excepcional, se crea una cultura que valora el trabajo diligente, aumentando la motivación y el sentido de pertenencia. Esto no solo potencia la productividad individual y colectiva, sino que también nutre un ambiente laboral positivo y enriquecedor, donde los trabajadores encuentran retribución por sus contribuciones, impulsando su desempeño y cultivando una dinámica de éxito sostenible.

4.1.3. Actividad 3.

Realizar un seguimiento regular de los reconocimientos y recompensas dirigidos hacia los empleados es fundamental. Esta práctica no solo refuerza la conexión entre los trabajadores y la institución, sino que también incide directamente en la mejora continua de la SL. Al reconocer de manera consistente los esfuerzos y logros de los empleados, se fortalece su sentido de pertenencia y se fomenta un ambiente de motivación intrínseca. Este enfoque no solo eleva la moral y el compromiso de los trabajadores, sino que también impulsa la productividad y la eficiencia. A través del seguimiento constante de estos reconocimientos, se establece un ciclo positivo donde los empleados se sienten valorados y apoyados.

4.2. Mejorar la promoción a través de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional

La adopción de una visión centrada en el desarrollo de talento es esencial para mantener una fuerza laboral altamente capacitada y comprometida. Brindar oportunidades de crecimiento profesional a los empleados es una estrategia clave para promover su SL. La inversión en programas de capacitación, talleres y desarrollo de habilidades, no solo mejora las competencias del personal, sino que también muestra el compromiso de la organización con el progreso y bienestar de sus colaboradores. Cuando los empleados perciben que se les brinda la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo, se sienten valorados y más comprometidos con la organización, lo que impacta directamente en su nivel de SL.

Tabla 9.

Promoción

ESTRATEGIA DE MEJORA				
CRITERIO: Satisfacción Laboral.				
DIMENSIÓN: Promoción				
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Actividad del plan de acción	Meta	Medio de verificación (Evidencia)
Promoción	La implementación del desarrollo profesional.	Proponer programas de capacitación y talleres a los empleados.	85 % del área.	Entrega de un informe de las capacitaciones y talleres realizados
		Dar programas de formación y desarrollo que aborden las necesidades y metas individuales de los empleados.	80 % del área.	Informe del seguimiento.

Realizar seguimiento regular del progreso de desarrollo de cada empleado	90% del área.	Informe del seguimiento.
--	---------------	--------------------------

4.2.1. Actividad 1.

Para promover la SL se deberá brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Esto se puede lograr ofreciendo programas de capacitación y talleres a los empleados. Al invertir en las habilidades y el conocimiento de sus empleados, las organizaciones demuestran su compromiso con el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados. Esto no solo mejora la SL, sino que también mejora el rendimiento y la productividad de los empleados. Las empresas también pueden apoyar el avance de los empleados al brindarles oportunidades de promoción y progresión profesional. Esto les da a los empleados un sentido de propósito y motivación para sobresalir en sus roles, lo que lleva a una mayor SL, estableciendo un sistema de reconocimiento que valore el esfuerzo, el desempeño y los logros de los empleados. Las recompensas pueden incluir incentivos financieros, bonos o reconocimientos públicos. Es importante vincular el reconocimiento a resultados específicos y al logro de objetivos para asegurarse de que sea justo y equitativo. Un sistema de reconocimiento sólido aumentará la motivación, el compromiso y la SL.

4.2.2. Actividad 2.

Proponer programas de formación y desarrollo personalizados para los empleados es crucial debido a su impacto directo en la SL y el avance profesional. Estas iniciativas no solo demuestran la inversión de la organización en el crecimiento

individual, lo que fortalece el compromiso y la motivación de los empleados, sino que también contribuyen a mejorar las habilidades y conocimientos de cada trabajador, aumentando su eficacia en el trabajo y su contribución al equipo. Al abordar las necesidades y metas específicas de los empleados, se fomenta un ambiente de aprendizaje continuo y adaptativo, en el que los individuos se sienten valorados y empoderados para alcanzar su máximo potencial, generando así un círculo virtuoso de satisfacción, productividad y desarrollo mutuo.

4.2.3. Actividad 3.

Proponer un seguimiento regular del progreso de desarrollo de cada empleado es fundamental debido a que esta actividad no solo permite mejorar la SL al reconocer y valorar los logros individuales, sino que también fomenta un ambiente de crecimiento y desarrollo profesional. Mediante una evaluación constante, se pueden identificar fortalezas y áreas de mejora, brindando oportunidades para la capacitación específica, ajustes en las tareas asignadas y establecimiento de metas alcanzables, lo que no solo potencia la productividad y eficiencia del equipo, sino que también fortalece el compromiso y la motivación de los empleados a largo plazo.

4.3. Procedimientos de operación

La aplicación de una comunicación efectiva y la claridad en los procedimientos de operación es crucial, estas prácticas fomentan un entorno laboral en el cual los empleados comprenden claramente sus roles y responsabilidades, reduciendo la confusión y el estrés. Al garantizar que las instrucciones y expectativas sean transparentes, se promueve la eficiencia en la ejecución de tareas, lo que a su

vez eleva la SL al brindar a los trabajadores las herramientas necesarias para desempeñarse con éxito y confianza.

Tabla 10.

Procedimientos de Operación

ESTRATEGIA DE MEJORA				
CRITERIO: Satisfacción Laboral.				
DIMENSIÓN: Procedimientos de operación				
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Actividad del plan de acción	Meta	Medio de verificación (Evidencia)
		Identificar los procedimientos que carecen de claridad en las instrucciones y los que han generado confusiones.	90 % de identificación de procedimientos que carecen de claridad	Entrega de un informe del diagnóstico de los procedimientos
Procedimientos de operación	Implementación de una buena comunicación y claridad en los procedimientos de operación.	Establecer un proceso de revisión colaborativa, donde los empleados que utilizarán los procedimientos tengan la oportunidad de brindar comentarios y sugerencias	80 % de revisión colaborativa de los procesos de operación	Informe del seguimiento.
		Proponer un sistema de comunicación abierta y con retroalimentación	85% habilitar medios de comunicación.	Informe del seguimiento.

4.3.1. Actividad 1.

Identificar procedimientos carentes de claridad en las instrucciones y aquellos que han suscitado confusiones tiene una importancia crucial en la mejora de la SL. Al abordar con precisión aquellos procedimientos que presentan deficiencias en sus indicaciones y aquellos que han resultado en malentendidos, se establece una base sólida para optimizar la eficiencia y la efectividad en las operaciones. Esta acción no solo fomenta un ambiente laboral más fluido y menos propenso a errores, sino que también potencia la confianza del personal en sus tareas, promoviendo así una sensación de realización y bienestar en el entorno de trabajo.

4.3.2. Actividad 2.

Realizar un proceso de revisión colaborativa para la creación de procedimientos operativos resulta fundamental debido a su impacto directo en la mejora de la SL. Al permitir que los empleados que utilizarán dichos procedimientos participen en su desarrollo, se fomenta un ambiente de inclusión y empoderamiento, lo que a su vez fortalece el sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esta colaboración facilita la identificación de posibles problemas, la optimización de flujos de trabajo y la adaptación de los procedimientos a las necesidades reales de los equipos. Al sentirse escuchados y valorados, los empleados experimentan un aumento en su motivación y satisfacción, lo que se traduce en un desempeño más eficiente, una mayor calidad en el trabajo y, en última instancia, un ambiente laboral más positivo y productivo.

4.3.3. Actividad 3.

La implementación de un sistema de comunicación abierto, transparente y con mecanismos efectivos de retroalimentación surge como una tarea de suma

importancia. Esta iniciativa se da con el propósito de potenciar los procedimientos operativos al fomentar el intercambio fluido de información, facilitando la comprensión integral de los procesos y la identificación ágil de áreas susceptibles de optimización. No menos crucial es su impacto en la SL, dado que este sistema promueve un ambiente donde cada miembro percibe su voz como escuchada y valorada. A través de esta comunicación enriquecida, se construye un canal propicio para el crecimiento individual y colectivo, y se sientan las bases para una cultura organizacional dinámica e innovadora.

5. CONCLUSIONES

En este proyecto de investigación se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis sobre la SL en el GADPC. Tras recopilar y analizar datos relevantes se han obtenido las siguientes conclusiones.

- A través de la revisión teórica, se han identificado diversas definiciones que abordan el concepto de satisfacción laboral. Los estudios y autores citados en este proyecto de investigación coinciden en que la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de plenitud y bienestar experimentado por un trabajador en relación a su empleo, cuando sus necesidades se encuentran satisfechas y se halla motivado y realizado. Es por este motivo que resulta indispensable considerar el nivel de satisfacción laboral en el contexto de las empresas o instituciones, dado que constituye un pilar fundamental para el logro exitoso de su crecimiento, contribuyendo al bienestar del personal en su entorno laboral.
- Los resultados obtenidos en este estudio sobre la satisfacción laboral conforme al Modelo de Paul Spector proporcionan una visión detallada de la percepción de los empleados en diferentes aspectos de su entorno laboral. La distribución de las valoraciones en las diversas dimensiones analizadas arroja luz sobre las áreas que requieren una mayor atención por parte de la organización para mejorar la satisfacción general de los trabajadores. El GADPC ha logrado establecer condiciones laborales que son consideradas favorables y gratificantes por una proporción considerable de su fuerza laboral. Además, las prácticas de compensación y beneficios y la

comunicación interna, podrían contribuir positivamente a la satisfacción laboral. El aspecto más crítico identificado en este estudio está relacionado con la promoción, los procedimientos de operación y las recompensas, por cuanto cerca de la mitad de los colaboradores investigados, tienen una valoración negativa en cuanto las referidas dimensiones.

- Se ha propuesto estrategias de mejora con el objetivo de que los funcionarios se sientan más satisfechos en su trabajo, lo que contribuirá a que puedan realizar eficientemente sus tareas. Estas estrategias promueven la instauración de una comunicación abierta, el otorgamiento de reconocimientos y recompensas, con el fin de fortalecer el sentido de identidad con la organización. Asimismo, se resalta la trascendencia del crecimiento y desarrollo profesional. Al crear un entorno que fomente el avance educativo de los empleados, se propicia que se sientan apreciados y con una alta motivación y por último mejorar los procedimientos de operación, dado que al garantizar que las instrucciones y expectativas sean transparentes, se promueve la eficiencia en la ejecución de tareas, lo que a su vez eleva la satisfacción laboral al brindar a los trabajadores las herramientas necesarias para desempeñarse con éxito y confianza.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el GADPC implemente medidas específicas dirigidas a mejorar la promoción interna, optimizar los procedimientos de operación para mayor eficiencia y diseñar sistemas de reconocimiento y recompensas que sean coherentes con las contribuciones individuales y colectivas de los empleados. Al hacerlo, el GADPC, no solo podría aumentar la satisfacción laboral general, sino también promover un entorno de trabajo más motivador y productivo que beneficie tanto a los empleados como a la propia organización.
- Sería importante investigar más a fondo las razones detrás de las valoraciones intermedias y diseñar estrategias para potenciar la satisfacción de este grupo de empleados. Es importante una revisión exhaustiva de las políticas de promoción, la optimización de los procedimientos de operación y la implementación de estrategias para reconocer y recompensar adecuadamente a los empleados por su contribución.
- Se recomienda llevar un seguimiento efectivo de las estrategias de mejora de la satisfacción laboral, para fomentar el bienestar de los funcionarios y mejorar su rendimiento en el entorno laboral. Al establecer un sistema de seguimiento esto se logrará una evaluación constante que facilitará la identificación de su efectividad en el aumento de la satisfacción laboral.

7. REFERENCIAS

- Bakotić, D. (2016). Relación entre la satisfacción y el desempeño de los empleados en Croacia y Eslovenia. *Investigación económica*, 29(1), 1182-1195.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Caraballo Pou, M. Á. (1996). Salarios, productividad y empleo: la hipótesis de los salarios de eficiencia. *Cuadernos de estudios empresariales*, 6, 105-128.
- Castillo Lopez, K. N. (2018). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones SAC Lima–2016.
- Gomez Garcia, R., Alonso Sangregorio, M., & Lucía Llamazares Sánchez, M. (2018). Evaluation of job satisfaction in a sample of Spanish social workers through the ‘Job Satisfaction Survey’ scale. *European Journal of Social Work*, 21(1), 140-154.
- Hernández, Y. G., García, M. D. M., López, M. I. R., & Fragoso, G. G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, (1), 26-42.(promoción)
- Kotter, JP (1996). *Liderar el cambio*. Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard. (Comunicación)
- Lawler, E. E. (1996). *La Ventaja Creando Organizaciones Participativas e Innovadoras*. Ediciones Granica SA.

- Llamo Corrales, L. J. (2018). Evasión de beneficios sociales y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa consorcio arboleda Chiclayo-2016.
- Maslow, AH (1954). Motivación y personalidad. Harper.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Muñoz, D. B. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo. Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11. (Beneficios)
- OFICIAL, D. D. R. (2015). Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Parker, SK, Williams, HM y Turner, N. (2010). Modelización de los antecedentes del comportamiento proactivo en el trabajo. *Revista de Psicología Aplicada*, 95(6), 108-122
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Salinero, J. G. (2004). Estudios descriptivos. NURE investigación: *Revista Científica de enfermería*, (7), 9.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- Spector, P. E. (1994). *Job satisfaction survey*.
- Del Trabajo, C. D. C. (2005). *Codificación del código del trabajo*. In Quito, Pichincha: H. Congreso Nacional.
- Vandembroucke, J. P., von Elm, E., Altman, D. G., Gøtzsche, P. C., Mulrow, C. D., Pocock, S. J., Poole, C., Schlesselman, J. J., & Egger, M. (2007). *Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE): explanation and elaboration*. *PLoS Medicine*, 4(10), e297.
- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., Leo-Amador, G. E. (2014). *Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo*. *European Scientific Journal*, 10(15).

8. APÉNDICE

El instrumento Job Satisfaction Survey fue elaborado por Paul E. Spector, está compuesto por 36 ítems que corresponden a 9 dimensiones, además se le añadió un apartado de información demográfica, este es un instrumento validado y ha sido utilizado en un número significativo de investigaciones.

Apéndice (A). Cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS)

JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology. University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.							
Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.	Tota	Muy	En	De	Muy	To	
	lmen		desac	acuer	en	tal	
	te	en	uerdo	do	acuer	me	
		Desac			do	nte	
	en	uerdo					
	desa					de	
	cuer					ac	
	do					uer	
						do	

Dimensión 1. Pago							
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	6	5	4	3	2	1
2	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	6	5	4	3	2	1
3	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	6	5	4	3	2	1
4	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 2. Promoción							
5	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	6	5	4	3	2	1
6	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de	6	5	4	3	2	1

	ser promovidos.						
--	-----------------	--	--	--	--	--	--

7	Las personas gozan de ascensos tan rápidamente como en otras empresas	6	5	4	3	2	1
8	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción	6	5	4	3	2	1
Dimensión 3. Supervisión							
9	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.	6	5	4	3	2	1
10	Mi supervisor no es justo conmigo.	6	5	4	3	2	1
11	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	6	5	4	3	2	1
12	Me agrada mi supervisor.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 4. Beneficios							

13	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	6	5	4	3	2	1
14	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	6	5	4	3	2	1
15	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	6	5	4	3	2	1
16	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 5. Recompensas							
17	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	6	5	4	3	2	1
18	No siento que el trabajo que hago sea apreciado.	6	5	4	3	2	1
19	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	6	5	4	3	2	1
20	No siento que mi esfuerzo es remunerado como debería ser	6	5	4	3	2	1

Dimensión 6. Procedimiento de operación							
21	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	6	5	4	3	2	1
22	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	6	5	4	3	2	1
23	Tengo demasiado que hacer en el trabajo	6	5	4	3	2	1
24	Tengo demasiado papeleo.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 7. Compañeros de trabajo							
25	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	6	5	4	3	2	1
26	Tengo que esforzarme más en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las	6	5	4	3	2	1

	personas con quien trabajo.						
27	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	6	5	4	3	2	1
28	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 8. Trabajar en sí							
29	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	6	5	4	3	2	1
30	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	6	5	4	3	2	1
31	Me siento orgulloso al hacer mi trabajo	6	5	4	3	2	1
32	Mi trabajo es agradable.	6	5	4	3	2	1
Dimensión 9. Comunicación							
33	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	6	5	4	3	2	1
34	Las metas de esta empresa no me son claras.	6	5	4	3	2	1

35	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	6	5	4	3	2	1
36	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	6	5	4	3	2	1