

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR
(PERIODO 2019-2022)**

**JOB SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS OF THE DECENTRALIZED
AUTONOMOUS GOVERNMENT OF CANTON BOLIVAR (2019-2022 PERIOD)**

María Dolores Macías Vera¹; Pablo Alexandre Loor Zambrano²

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (Ecuador)1,2

maria.maciasve@espam.edu.ec¹, pablo.loor@espam.edu.ec²

María Dolores Macías Vera ¹ <https://orcid.org/0009-0003-9254-6528>

Pablo Alexandre Loor Zambrano ² <https://orcid.org/0000-0002-5213-732x>

Recibido: 2-jul-2024

Aceptado: 23-oct-2024

Código Clasificación: J28, I31, J48, L8

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad diagnosticar la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar en el periodo 2019-2022. La metodología empleada fue analítica - deductiva la cual se vinculó con la revisión bibliográfica de documentos y la aplicación de la investigación de campo, donde se aplicaron encuestas, cabe resaltar que estas mismas permitieron conocer los datos más relevantes. Estas encuestas fueron realizadas tomando en cuenta una muestra por conveniencia de 60 servidores públicos que laboraron en el periodo 2019-2022 y actualmente siguen desarrollándose en la institución, permitiendo conocer así una información auténtica, por lo que los resultados muestran una negativa satisfacción laboral dentro del GAD teniendo entre los resultados más relevantes la falta de comunicación, puesto de trabajo, motivación, capacitación y ambiente laboral incidiendo en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral, Calidad, Servidores Públicos, Servicios.

ABSTRACT

The purpose of this study was to diagnose the job satisfaction of public servants of the Decentralized Autonomous Government of the Bolivar canton in the period 2019-2022. The methodology used was analytical - deductive which was linked to the literature review of documents and the application of field research, where surveys were applied, it should be noted that these surveys allowed to know the most relevant data. These surveys were conducted taking into account a convenience sample of 60 public servants who worked in the period 2019-2022 and currently continue to develop in the institution, thus allowing to know authentic information, so the results show a negative job satisfaction within the GAD having among the most relevant results the lack of communication, job, motivation, training, and work environment affecting the quality of services provided to citizens.

KEY WORDS: Job Satisfaction, Quality, Public Servants, Services.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral de los servidores públicos es un tema de vital importancia en el ámbito de la gestión pública, ya que impacta directamente en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Bolívar, entender los niveles de satisfacción de sus empleados se convierte en una herramienta clave para mejorar no solo el ambiente laboral, sino también la efectividad y eficiencia de las políticas públicas implementadas. La motivación y el compromiso de los servidores públicos son factores que influyen en su desempeño, lo que a su vez repercute en la percepción que la población tiene sobre la administración pública.

Justificar esta investigación es fundamental, ya que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la retención del talento humano, la reducción del ausentismo y la mejora en la productividad institucional. Al evaluar los factores que afectan la satisfacción de los servidores públicos del GAD Bolívar, se busca identificar áreas de oportunidad que permitan implementar estrategias efectivas para fortalecer el bienestar laboral y, por ende, la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. En un contexto donde la confianza ciudadana en las instituciones es crucial, esta investigación se convierte en un aporte significativo para el desarrollo de políticas que promuevan un entorno laboral saludable y motivador.

Es importante destacar que, la aplicación de las encuestas a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Bolívar reveló diversas problemáticas que afectan su satisfacción laboral y, en consecuencia, su desarrollo y desempeño en el trabajo, de manera que entre los principales factores identificados se destacan el puesto de trabajo, la capacitación, la motivación, el ambiente laboral y la comunicación. Sin embargo, es importante señalar que, en términos de calidad del servicio, los servidores públicos expresaron un nivel de satisfacción positivo, permitiendo así a la institución tener una visión clara de las áreas que requieren atención para mejorar la experiencia laboral de estos profesionales.

Investigaciones previas han demostrado que un alto nivel de satisfacción laboral se traduce en una mayor motivación, compromiso y desempeño de los empleados, tal como lo muestran Gálvez et al. (2017), donde indican que la satisfacción laboral es de gran interés ya que se contribuye como un elemento importante dentro del comportamiento organizacional de toda empresa o entidad, en particular con sus condiciones de vida y trabajo, de manera que puede ser vista como un estado emocional de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los servidores.

Por lo que, el mismo autor menciona que los empleados comprometidos encuentran su trabajo significativo, se sienten a gusto con su equipo y organización, y se esfuerzan por dar lo mejor de sí mismos, mientras que las personas que no están comprometidas con su trabajo dan su mínimo esfuerzo y son pocos productivos, lo cual puede significar un peligro para la organización ya que sus acciones tienden a dañarla, creando desconfianza y crisis constantemente. En virtud de esto, Farías et al. (2019), indican que entre uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral en los servidores públicos dentro de las organizaciones e instituciones es el estrés, mismo que implica actitud y que a su vez se convierte en un factor que afecta la salud mental y física, el cual en muchas ocasiones se debe a la sobrecarga de trabajo.

De modo que, en Ecuador, según el INEC (2018) para el mes de marzo se anunció que el 28% de la población ecuatoriana padecía de insatisfacción laboral debido a los bajos ingresos, mínimas posibilidades de progresos, inestabilidad laboral y jornadas de trabajo extenso, de manera que los niveles más bajos corresponden a personas con educación primaria y secundaria y a los quintiles de menor recurso.

Por ello, Molina et al. (2018) señalan que cuando los servidores están satisfechos colaboran a sus compañeros de manera voluntaria, ayudan a la organización y respetan las reglas, por lo tanto, se enfatiza que cuando existe insatisfacción por parte de los servidores por lo general encuentran problemas en cada proceso o actividad que realizan. De manera que la implementación de actividades, cursos, seminarios, eventos o el involucramiento de los servidores en actividades

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

institucionales, permitirán fortalecer el potencial y las experiencias de los servidores, es decir se fomentará la práctica profesional, dando, así como resultados profesionales totalmente capacitados capaces de llevar sus procesos de una forma eficiente.

Es por ello que esta investigación se fundamenta en la necesidad de adaptar estos hallazgos al contexto específico del GAD Bolívar. Al identificar los factores que afectan la satisfacción laboral de sus servidores públicos, se pretende diseñar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo favorable y, por ende, una mejora en la calidad del servicio ofrecido a la población.

Por esa razón, el objetivo de esta investigación consiste en diagnosticar la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Bolívar, en la cual se lleva a cabo un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta a los servidores públicos que laboraron durante el periodo 2019-2022, con esto, se busca proporcionar información valiosa que permita a la administración del GAD Bolívar implementar políticas efectivas que fortalezcan el compromiso de sus empleados y, a su vez, optimicen la atención al ciudadano. Esta investigación, por lo tanto, no solo es pertinente, sino que también es esencial para el desarrollo de una gestión pública más eficiente y centrada en el bienestar tanto de los servidores como de la comunidad a la que sirven.

MARCO TEÓRICO

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un término que se utiliza para describir el grado de felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación a su trabajo, de manera que también se incluyen los aspectos emocionales cognitivos que una persona percibe en el mismo, el cual está influenciado por varios factores, entre ellos, el ambiente laboral, el salario, la oportunidad de crecimiento profesional, así como la calidad de las relaciones sociales en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral es un factor clave para identificar el clima de trabajo, la productividad y la motivación en cualquier tipo de organización o institución (Castro et al., 2021).

De modo que, la satisfacción laboral también puede llegar a definirse como el grado de contento o bienestar que experimenta un individuo en relación con su trabajo y el entorno laboral en el que se desempeña, es por ello que desde una perspectiva técnica, implica la evaluación subjetiva de diversas dimensiones, como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la carga laboral, la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional.

En América Latina, la satisfacción laboral es un tema que ha recibido poca atención por parte de los investigadores. Sin embargo, según Díaz y Albornoz (2019) en su investigación, mencionan que, en una revisión de artículos científicos sobre satisfacción laboral, se encontró que la mayoría de los estudios se realizaron en países de Europa, América Central y Occidente, siendo así, que, en América Latina, sólo se encontraron artículos de Chile y México. Pero según Pita y Varas (2018) en los últimos años, se ha incrementado el interés por la satisfacción laboral en América Latina, esto se debe a que los países de la región están experimentando un crecimiento económico y las empresas están buscando aumentar su productividad, por ello, necesitan contar con trabajadores satisfechos con su trabajo, que estén dispuestos a cumplir con sus funciones.

El mismo autor menciona que la satisfacción laboral es importante porque los empleados son el activo más valioso de una empresa. Un empleado satisfecho es más productivo, está más comprometido con su trabajo y es menos propenso a faltar, a dilatar sus tareas o a realizarlas de forma inadecuada.

De manera que, la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de creciente importancia en el ámbito organizacional, especialmente en el sector público, donde el desempeño de los servidores tienen un impacto directo en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía, es por ello que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos, motivados y comprometidos, de modo que prestar atención a la satisfacción laboral no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también tiene un efecto multiplicador en la eficiencia y efectividad de la organización.

Por esto, Álvarez et al. (2019) mencionan que la satisfacción laboral en las instituciones es un elemento de suma importancia, siendo así que se convierte en un estado psicológico, mismo que varía según las características y personalidad del servidor público, de allí el interés de crear una cultura estratégica capaz de preocuparse por la satisfacción y que está en constante evaluación para medir la misma.

Es por ello, que motivar a la creación de una cultura organizacional que priorice la satisfacción laboral se convierte en un papel fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier institución, especialmente en el ámbito del servicio público, ya que una cultura que se preocupa por el bienestar de sus empleados no solo contribuye a su satisfacción individual, sino que también fomenta un entorno colaborativo y positivo que beneficia a toda la organización, y a su vez ayuda a mejorar el clima organizacional.

La satisfacción laboral mide el grado de bienestar, estado emocional y sentimientos que una persona puede llegar a experimentar dentro de su trabajo sean estos positivos o negativos, mismos que se pueden apreciar desde su calidad de vida, clima organizacional, compromiso, lealtad, compañerismo, entre otros (Chiang et al., 2018). Por cuanto, un servidor satisfecho demuestra un mejor entusiasmo y una máxima motivación para cumplir los objetivos y metas, siendo así que crean estrategias sobre oportunidades que les permita fortalecer las actitudes y el comportamiento, y de esta manera poder crear una fuerza laboral que les lleve consigo a tener un alto nivel de satisfacción (Bernal y Flores, 2020).

Además medir la satisfacción laboral en una institución tiene como objetivo principal evaluar el bienestar y el compromiso de los empleados con su entorno laboral, mismo que a su vez busca identificar diversos factores que influyen en la percepción de los trabajadores sobre su trabajo y la organización en general, de modo que, entre uno de los aspectos clave que se pretende medir son las condiciones de trabajo, que evalúan si el entorno físico y los recursos disponibles son adecuados para realizar las tareas asignadas. Esto incluye la infraestructura, las herramientas necesarias y la ambientación del lugar de trabajo.

SERVIDOR PÚBLICO

Según Ley Orgánica del Servicio Público en el Título IV De la administración técnica del talento humano, Capítulo VI De la formación y la capacitación, sección cuarta Informes previos y efectos de la capacitación y formación, en el artículo 208 establece que, “una servidora/o de libre nombramiento o remoción se desplace a cumplir tareas oficiales de capacitación y/o actualización de conocimientos en reuniones, conferencias o visitas de observación dentro o fuera del país se le concederá comisión de servicios, viáticos, entre otros”.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Título IV Participación y organización de poder, Capítulo séptimo Administración pública, Sección tercera Servidoras y servidores públicos, en el artículo 229 establece que “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”. Por lo que según López (2019) el servidor público es aquel que es designado con una función social teniendo una relación entre el Estado con la sociedad.

El mismo autor menciona que el máximo servidor público es el presidente (a) teniendo por menor al servidor del Estado, de modo que un servidor público puede llegar a ser electo, designado,

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

contratado o seleccionado recibiendo salarios del presupuesto público, mismos que son fundamentales para la sociedad en general ya que ofrecen servicios a beneficio de toda la ciudadanía sin distinción alguna, por esta razón es importante que estén en constante capacitación para que así brinden servicios de calidad y eficiencia.

De modo que, los servidores públicos podrían ser definidos como aquellas personas que trabajan en instituciones y organizaciones del sector público, desempeñando funciones esenciales para la administración y el funcionamiento del Estado. Este grupo incluye a una amplia variedad de profesionales, desde funcionarios gubernamentales y empleados de oficinas administrativas hasta agentes de seguridad, educadores y personal de salud, siendo así, que su labor es fundamental para garantizar la provisión de servicios y el cumplimiento de las políticas públicas, impactando directamente en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Por su parte, Velaña (2019) menciona que el servidor público es aquel que ejecuta un cargo público donde ejercen derechos y cumplen obligaciones, por lo que el personal debe tener la preparación para poder llevar a cabo de manera correcta un cargo público y poder así cumplir con las necesidades de la ciudadanía, cuidando así los intereses de las instituciones. Es decir, que los servidores públicos son aquellos que de una manera u otra trabajan para una entidad del estado, ya sea a nivel local, estatal o federal, teniendo como función principal brindar servicios al público y garantizar así los interés y necesidades de la sociedad, siendo atendidos de manera eficiente y eficaz.

En definitiva, el servidor público es aquel que desempeña una función del estado, teniendo como responsabilidad trabajar por el bien común y mejorando la calidad de vida de la sociedad en general, brindando así un servicio honrado, ético, transparente ya sea en sus acciones o decisiones y sobre todo que su papel principal sea proteger y servir los intereses de la ciudadanía mediante políticas y prestaciones de servicios públicos.

METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, situado en la intersección de las calles Chile y Victoria Avellán, en la parroquia Calceta, provincia de Manabí. Se utilizó una metodología analítico-sintética y bibliográfica, que facilitó la identificación de la problemática a investigar y permitió obtener información y datos sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral de los servidores públicos.

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, lo que implica la recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Esto a su vez permitió analizar las variables de satisfacción laboral y

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

servidores públicos a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos, para ello, se utilizó una encuesta como herramienta de recolección de datos, dirigida a los servidores públicos que trabajaron en el GAD de Bolívar durante el periodo 2019-2022. Este enfoque integral no solo enriqueció la comprensión de la satisfacción laboral en este contexto, sino que también proporcionó una base sólida para proponer mejoras y estrategias que beneficien a los servidores públicos en el futuro.

Por su parte, la población del estudio estuvo compuesta por los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar. Para esta investigación, se seleccionó una muestra por conveniencia de 60 servidores que trabajaron durante el periodo 2019-2022 y que, en 2024, continúan desempeñando sus funciones en esta institución. A estos servidores se les aplicó una encuesta utilizando la herramienta Survey 123, lo que facilitó la tabulación de los resultados, de modo que este enfoque no solo permitió obtener datos precisos sobre la satisfacción laboral, sino que también proporcionó una perspectiva valiosa para identificar áreas de mejora en la gestión del personal.

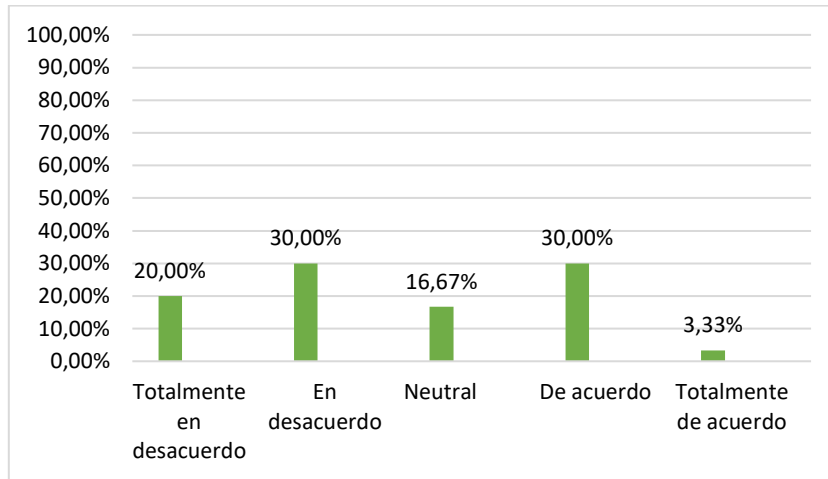
RESULTADOS

En el presente apartado, se abordarán los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Bolívar, mismos que ofrecen una visión detallada de la satisfacción laboral que se vivió en la institución, así como de las problemáticas que afectaron el desempeño y desarrollo de los empleados.

¿Los directores del área administrativa le informaban cómo se desarrollaban sus funciones?

Figura 1

Desarrollo de funciones

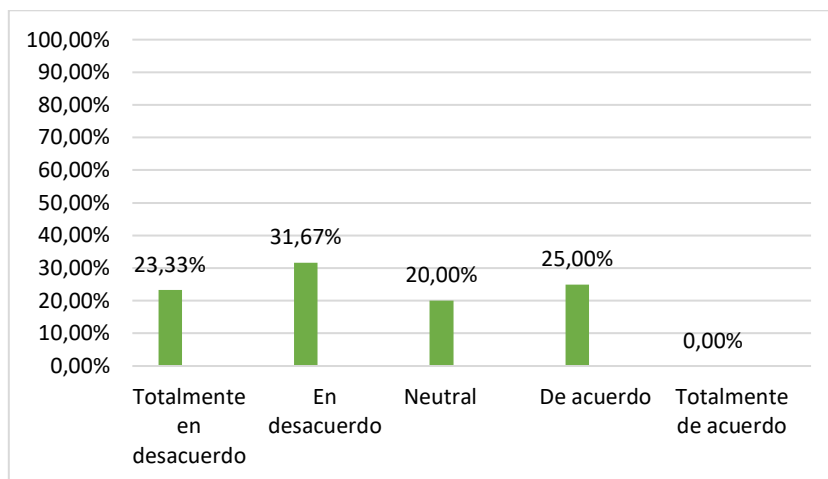


El 30% y 20% de los servidores públicos manifestaron que los directores del área administrativa no les brindaban información sobre la ejecución de sus funciones, por lo que expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, por otro lado, el 30% y el 3,33% de los encuestados indicaron que si recibían orientaciones sobre cómo realizar sus funciones, las cuales en varias ocasiones eran proporcionadas por parte del jefe inmediato. Finalmente, el 16,67% de los encuestados mencionaron que pocas veces recibían esta información.

¿Tenía un adecuado entorno físico para desempeñar sus funciones?

Figura 2

Entorno físico para desempeñar las funciones



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

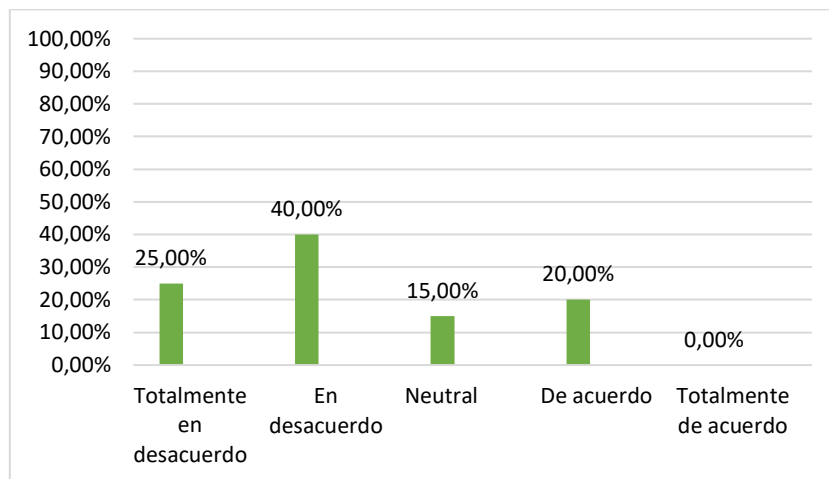
Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

El 23,33% y 31,67% de los servidores públicos encuestados mencionaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el entorno físico en el que desempeñaban sus funciones, debido a que, en muchas ocasiones no contaban con el espacio suficiente para atender a los usuarios, lo que generó la falta de comodidad y privacidad para los servidores públicos, afectando la calidad del servicio que se brindaba. Por otro lado, un 25% de los encuestados se mostró de acuerdo con el espacio físico para laborar, mientras que un 20% manifestó que pocas veces se sentía insatisfecho por el lugar de trabajo.

¿La comunicación interna dentro de la institución se llevó a cabo correctamente?

Figura 3

Comunicación interna



Un 40% y 25% de los servidores públicos manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la comunicación interna de la institución, debido a que, en muchas ocasiones no eran informados de las actividades que se realizaban dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, en las que participaban también los servidores. No obstante, un 20% indicó que la comunicación interna de la institución si se llevó a cabo de manera adecuada, mientras que un 15% expresó que no fue del todo correcta.

¿Recibió la capacitación necesaria para desempeñar correctamente sus actividades laborales?

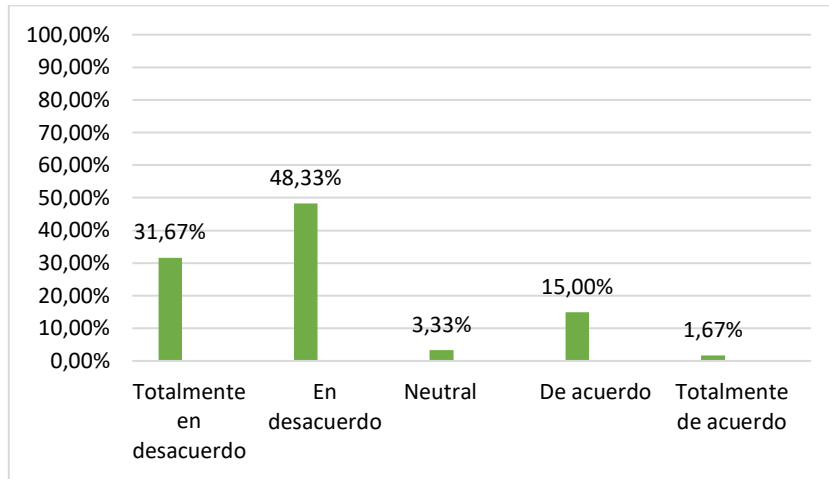
Figura 4

Capacitación para el buen desempeño de las funciones

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

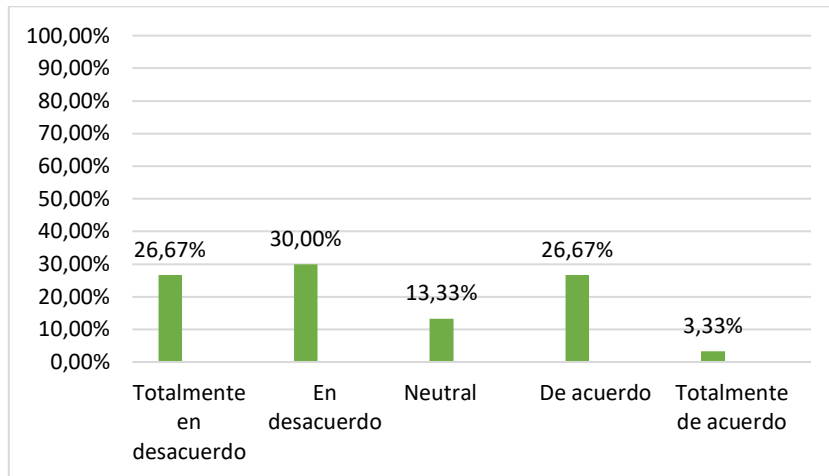


De los 60 encuestados, el 48,33% y 31,67% indicaron que estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo, debido a que nunca recibieron la capacitación necesaria para desarrollar correctamente sus actividades laborales, considerando que estas hubieran contribuido al crecimiento profesional y permitiéndoles brindar servicios con eficiencia y calidez a la ciudadanía. Mientras tanto, un 15% y 1,67% si recibieron la capacitación necesaria por parte de su jefe inmediato y compañeros para desarrollar sus funciones, y finalmente un 3,33% indicaron que rara vez eran capacitados.

¿Valoraban el trabajo que Usted realizaba en la institución?

Figura 5

Valoraban el trabajo realizado

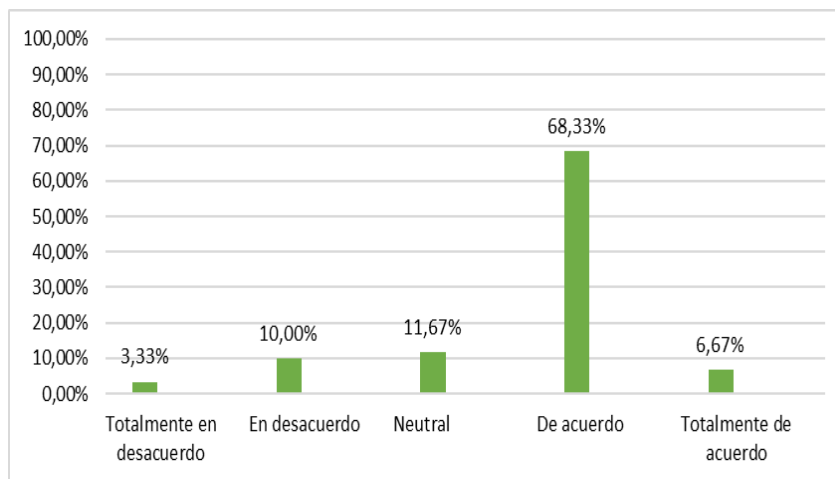


El 30% y 26,67% de los servidores mencionaron que la institución no valoraba el trabajo que ellos realizaban, de manera que en muchas ocasiones eran menospreciados y rechazados por la actividad que ejercían. Mientras que, un 26,67% y 3,33% indicaron que si valoraban el trabajo realizado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, y un 13,33% sentían que rara vez reconocían el buen trabajo que ejecutaban.

¿Considera que la satisfacción laboral fue un factor importante para entregar un servicio de calidad?

Figura 6

Satisfacción laboral como un factor importante



Un 68,33% y 6,67% de los servidores públicos indicaron que, la satisfacción laboral que ellos tenían se convirtió en un factor importante para poder entregar un servicio de calidad, el cual permitió que los usuarios se fueran satisfechos por el servicio brindado, sin embargo, un 10% y 3,33% consideran que no influyó para que ellos puedan brindar un servicio eficiente y un 11,67% indican que en ciertas ocasiones puede llegar a incidir.

DISCUSIÓN

Dentro de los factores que más influyeron en la satisfacción laboral de los servidores públicos se determinó al puesto de trabajo con alto porcentaje, donde un 50% indicó que los directores del área administrativa no les informaban cómo se desarrollaban sus funciones convirtiéndose en un complejo desafío para ellos, mismo que en muchas ocasiones produjo disminución en la productividad, desmotivación y falta de compromiso. Por ello Villavicencio (2020) considera que

los servidores públicos, sus funciones y los principios que los rigen, en muchas ocasiones han sido objeto de debate y discusión.

Por otro lado, el ambiente que se vivía dentro de la institución no fue eficiente, por lo que un 61,67% de los servidores públicos respondieron estar desconformes, lo que provocó varios impactos negativos tanto en el bienestar laboral como en el desempeño institucional, la desmotivación personal, la falta de colaboración e impacto en la calidad de los servicios, es por ello que Martínez (2015) menciona que es importante crear un ambiente laboral favorable ya que permite que los empleados se sientan seguros, respetados, valorados y más motivados para trabajar con esfuerzo y alcanzar los objetivos de la institución.

Por otra parte, el 65% de los servidores públicos indicaron que la comunicación interna de la institución no fue oportuna, lo que afectó significativamente en la realización eficiente de las tareas asignadas, falta de coordinación entre los equipos y departamentos, duplicación de esfuerzos y conflictos, provocando una reducción en la eficiencia, efectividad y moral por parte de los servidores públicos, por lo cual, Cevallos et al. (2018) mencionan que es importante que exista comunicación interna, ya que se convierte en un proceso fundamental para el éxito de cualquier empresa, y a su vez en herramienta esencial para la coordinación de las actividades de los diferentes departamentos y para el logro de los objetivos organizacionales, por ello, es importante controlar y auditar la comunicación interna de manera periódica para garantizar su eficacia.

El 80% de los servidores públicos manifestaron que la falta de capacitaciones en la institución limitó a que pudieran desarrollar sus capacidades para adquirir nuevas habilidades, conocimiento y desarrollar de manera efectiva sus tareas, lo que provocó una falta de actualización de prácticas y tecnologías modernas afectando la calidad de los servicios ofrecidos y obstaculizando el progreso y la innovación dentro de la institución, además influyó en la motivación y desarrollo profesional de los mismos, de manera que Obando (2020) considera que la capacitación ayuda a preparar, desarrollar e integrar a los servidores en la institución, teniendo como objetivo principal brindarles los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse de manera óptima en sus cargos actuales y futuros, y adaptarse a los cambios del entorno.

Con respecto a la motivación el 56,67% de los servidores públicos indicaron que el trabajo que ellos realizaban no era valorado en la institución, lo que trajo consigo diversos aspectos negativos en su desempeño y bienestar emocional, entre ellos la falta de compromiso en su trabajo, ya que no se sienten reconocidos por sus esfuerzos, mínimo interés en mejorar o innovar sus funciones, frustración y descontento, ambiente laboral tenso y poco colaborativo, por ello Vicuña (2018)

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

menciona que la valoración del trabajo de un colaborador es un factor clave para su desempeño, de modo que cuando la máxima autoridad, el jefe inmediato y sus compañeros destacan el valor del trabajo del colaborador y sus logros, se siente valorado y motivado, lo que da como resultado un mejor desempeño.

Finalmente, un 75% de los servidores públicos consideraron que la satisfacción laboral es un factor crucial para entregar un servicio de calidad, ya que la persona satisfecha se siente más motivada, comprometida y dispuesta a esforzarse por cumplir los objetivos, garantizando así la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios brindados tanto a la institución como a la ciudadanía en general, es por esto que Martillo (2018) menciona que la satisfacción laboral es un factor fundamental para el desarrollo y productividad de la institución, mismo que se ve reflejado en la satisfacción y lealtad de los usuarios.

CONCLUSIONES

En definitiva, la presente investigación revela un panorama complejo en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Bolívar del periodo 2019-2022, donde factores como la comunicación interna deficiente, la falta de reconocimiento del trabajo y la carencia de capacitaciones inciden negativamente en la productividad y el compromiso del personal, además la ineficacia del ambiente laboral y la ausencia de información por parte de los directores administrativos generan desmotivación y disminución en la eficiencia.

Se destaca la importancia de la satisfacción laboral como factor determinante en la entrega de un servicio público de calidad, reflejando la necesidad imperativa de abordar estas problemáticas mediante estrategias que promuevan un entorno laboral favorable, el reconocimiento del trabajo realizado y el acceso a oportunidades de capacitación.

En concreto, el presente estudio ha cumplido plenamente con el objetivo planteado, mismo que se logró a través de un análisis exhaustivo de los factores que influyen en la satisfacción laboral, de modo que estos hallazgos no solo proporcionan una comprensión clara del estado actual de la satisfacción laboral, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas para mejorar el entorno laboral.

REFERENCIAS

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science
Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Álvarez, S., López, L. y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium* 35, 87-96.
http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000200087
- Bernal, I. y Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25(4), 276-296.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192/37229>
- Castro, W., Luna, H. y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5) 190-201.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36439/39091>
- Cevallos, D., Moreno, C. y Cevallos, R. (2018). Importancia de la auditoría de comunicación interna en las organizaciones. *Revista Espacios*, 39(42), 39-37.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. (20-oct.-2008).
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63) 178-186.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Díaz, A. y Albornoz, B. (2019). *Detonantes de la satisfacción laboral en América Latina, en los diez últimos años: una revisión de la literatura científica* [Tesis de Administración, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27633/Albornoz%20Marzano%20Victor%20Hugo_Diaz%20Lopez%20Andres%20Alfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farías, A., Macías, M. Zambrano, L. y Gómez, N. (2019). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Revista Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(9).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2439>

- Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J. y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: propiedad psicométrica de una escala de centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. Art. 208-23. (No. 0, 2020). *Servidoras y servidores públicos. (19 de mayo del 2017)*. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- López, F. (10 de abril de 2019). El servidor público. *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/articulist/15/el-servidor-publico>
- Martillo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>
- Martínez, M. (2015). Enfoques conceptuales sobre ambiente laboral y desempeño docente. *Revista de ciencias de la educación*, 1(7). http://www.ice.uabjo.mx/media/15/2017/04/Art7_3.pdf
- Molina, J., Pérez, A., Salazar, G. y Larrañaga, A. (2018). Análisis de la obanda de vida laboral y competitividad en la empresa de servicios públicos. *Revista 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/05/ART3.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Pita, M. y Varas, M. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica* [Tesis de Administración, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%2c%20Melisa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

- Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Revista Boletín de Coyuntura*, (22), 20-23
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/720/694>
- Villavicencio, L. (2020). Régimen laboral de las empresas públicas ecuatorianas. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 7, 366-404.
<https://www.redalyc.org/journal/6002/600263428008/html/>
- Vicuña, D. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral interna en empresas públicas: aplicación a la empresa etapa EP* [Tesis de Administración, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15607/1/UPS-CT007673.pdf>