



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.**

TÍTULO:

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO
LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
GUANO EN EL PERÍODO ENERO- DICIEMBRE DEL 2017**

AUTORA:

DIANA CAROLINA BARRENO GUANANGA

TUTOR:

MSC. MARCO ANTONIO MORENO CASTRO

RIOBAMBA-ECUADOR

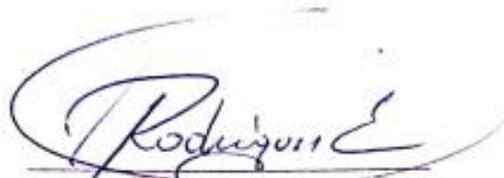
2018

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO

Proyecto de investigación con el tema "La Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Rendimiento Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano período Enero-Diciembre 2017, realizado por Diana Carolina Barreno Guananga, aprobado por el Tribunal y ratificado con sus firmas,

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Ms. Edgar Rodriguez
MIEMBRO 1:


FIRMA

9,5

NOTA

Ms. Gema Paula
MIEMBRO 2:


FIRMA

9,5

NOTA

Ms. Marco Moreno
TUTOR:


FIRMA

10

NOTA

NOTA: 9.6 (SOBRE 10)

VISTO BUENO DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por el Sra. Diana Carolina Barreno Guananga tengo a bien informar que el trabajo investigativo indicado cuyo título es: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO EN EL PERÍODO ENERO- DICIEMBRE DEL 2017", cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, Octubre del 2018

Atentamente:



Ms. Marco Antonio Moreno Castro

TUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Las ideas, contenidos y expresiones emitidos en la presente investigación sobre el tema: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO EN EL PERÍODO ENERO- DICIEMBRE DEL 2017", son de exclusiva responsabilidad de Diana Carolina Barreno Guananga y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Diana Carolina Barreno Guananga

C.I. 060489827-0

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias.....

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta.

A mis padres y hermano por ser el pilar fundamental en esta etapa de mi vida por brindarme su apoyo incondicional y por no haber dudado de mí.

A mi esposo por su amor y comprensión

Al Ms. Marco Antonio Moreno Castro, por su paciencia y colaboración en este proyecto.

A todos mis amigos/as, que me apoyaron sinceramente y me dieron ánimo para no rendirme.

Diana Carolina Barreno Guananga

DEDICATORIA

Dedico este trabajo

A Dios por darme la vida, salud, fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta.

A mis padres, y hermano quienes con paciencia, dedicación y esfuerzo han sabido guiar mi camino darme su apoyo constante, la educación y guía primordial que son los valores expresados.

A mi esposo Henry por su amor y comprensión quien me ha brindado su apoyo incondicional en los momentos más complicados de mi vida.

Diana Carolina Barreno Guananga

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	I
Calificación del Trabajo Escrito.....	II
Visto Bueno del Tutor.....	III
Derechos del Autor.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Índice de Contenido.....	VII
Índice de Tablas.....	IX
Índice de Ilustración.....	X
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII
Introducción.....	1
1.-Planteamiento del Problema.....	1
1.1 Justificación.....	2
2.- Objetivos.....	2
2.1 General.....	2
2.2 Específicos.....	2
2.3 Hipótesis.....	2
3. Estado del Arte.....	3
3.1 Antecedentes.....	3
3.2. Fundamentación.....	5
UNIDAD I.....	5
4. Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.....	5
4.1 Antecedentes.....	5
4.2 Misión.....	6
4.3 Visión.....	6
4.4 Objetivos.....	6
4.5 Base Legal.....	7
4.6 Valores Institucionales.....	7
4.7 Estructura Orgánica.....	8
UNIDAD II.....	9

5. Satisfacción Laboral	9
5.1 Definición	9
5.2 Causas	9
5.3 Consecuencias	10
5.4 Factores	10
5.5 Efectos	11
5.6 Niveles	11
UNIDAD III	12
6. Rendimiento Laboral	12
6.1 Definición	12
6.2 Beneficios	12
6.3 Factores	12
6.4 Indicadores	13
7. Metodología	13
7.1 Método	13
7.2 Tipo de Investigación	14
7.3 Diseño	14
7.4 Enfoque de la Investigación	14
7.5 Nivel de Investigación	14
7.6 Población y Muestra	15
7.6.1 Determinación de la Población	15
7.6.2 Determinación de la Muestra	15
7.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	16
7.7.1 Determinación de la técnica de recogida de información	16
7.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información	16
8. Resultados y Discusión	17
9. Conclusiones y Recomendaciones	30
9.1 Conclusiones	30
9.2 Recomendaciones	31
10. Bibliografía	32
11. Anexos	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral.....	3
Tabla N° 02 Población.....	15
Tabla N° 03 Población y Muestra.....	16
Tabla N° 04 Género.....	17
Tabla N° 05 Edad	18
Tabla N° 06 Relación Laboral	19
Tabla N° 07 Motivación	20
Tabla N° 08 Comunicación	21
Tabla N° 09 Condiciones de Trabajo	22
Tabla N° 10 Clima Social.....	23
Tabla N° 11 Disciplina Laboral.....	24
Tabla N° 12 Calidad de Trabajo.....	25
Tabla N° 13 Cantidad de Trabajo.....	26
Tabla N° 14 Presencia Física.....	27
Tabla N° 15 Actividades.....	28
Tabla N° 16 Recursos Económicos	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración N° 01 Estructura Organizacional.....	8
Ilustración N° 02 Género	17
Ilustración N° 03 Edad	18
Ilustración N° 04 Relación Laboral	19
Ilustración N° 05 Motivación	20
Ilustración N° 06 Comunicación	21
Ilustración N° 07 Condiciones de Trabajo	22
Ilustración N° 08 Clima Social.....	23
Ilustración N° 09 Disciplina Laboral.....	24
Ilustración N° 10 Calidad de Trabajo.....	25
Ilustración N° 11 Cantidad de Trabajo.....	26
Ilustración N° 12 Presencia Física.....	27

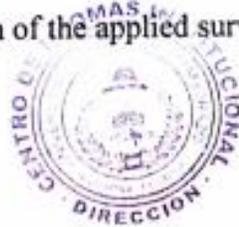
RESUMEN

La presente investigación esta direccionada a todos los actores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, con el objetivo de determinar el grado de Satisfacción Laboral y su incidencia con el Rendimiento Laboral de los empleados de la entidad en el período Enero - Diciembre del 2017.

La investigación tiene un nivel descriptivo ya que se basó en las aplicaciones tecnológicas, políticas y de la cultura organizacional manejada dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, además medir y valorar el nivel de eficiencia y eficacia con que se manipulan los recursos en la Administración, asume un enfoque cualitativo ya que se investigó reportar lo que sucede, hechos que den información concreta de la situación que podemos explicar y predecir. La técnica a utilizar es la encuesta con un cuestionario que se encuentra estructurado de la siguiente manera: motivación, comunicación, condiciones de trabajo, clima social, disciplina laboral, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, presencia física, aplicadas a una muestra de 170 empleados que se encuentran laborando , además con la rendición de cuentas del año 2017 se efectuó los indicadores de eficiencia y eficacia, para determinar el grado de cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas, dentro del contenido de este trabajo se concluyó que la causa principal para que ocurra este tipo de deficiencias es la inadecuada planificación de las actividades, así como la falta de seguimiento de las mismas, por lo cual reflejan un porcentaje considerable en la tabulación de las encuestas aplicadas.

ABSTRACT

This research is intended to all the actors of the Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, with the objective of determining the degree of job satisfaction and its incidence with the labor performance of the employees of the entity in the period : January – December 2017. The types of research correspond to a descriptive process, since it was based on technological, political and organizational culture applications managed in the aforementioned institution as well as measuring and assessing the level of efficiency and effectiveness with which resources are handled in the administration , assumes a qualitative approach since it was investigated to report what happens, facts that give concrete information of the situation that we can explain and predict. The technique used was the survey .It was supported by a questionnaire that is structured as follows: motivation, communication, working conditions, social climate, work discipline, quality of work, amount of work, physical presence, The sample applied was to 170 employees who are working, in addition with the accountability of the year 2017, the efficiency and effectiveness indicators were carried out, to determine the degree of compliance with the programmed and executed activities. As a result , it could be mentioned, that the main cause for this type of deficiencies is the inadequate planning of the activities, as well as the lack of follow-up of the same, for which they reflect a considerable percentage in the tabulation of the applied surveys



Reviewed by: Granizo, Sonia
Language Center Teacher

Introducción

La presente investigación busca establecer la incidencia de la satisfacción laboral en el rendimiento institucional, así como determinar el nivel de eficiencia y eficacia que tienen los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, y a su vez desarrollar la utilidad del personal que ejecuta sus funciones diarias frente al público.

Es primordial identificar los conceptos de las dos variables que se va a estudiar durante esta investigación, comenzamos con la satisfacción laboral el cual es un resultado de factores ya sean internos o externos; los internos se encuentran ligados directamente dentro del mismo trabajo que a su vez se da en un grupo social definido, mientras los externos se consideran la reputación de la institución, y la imagen frente a los familiares tanto de los jefes como de sus subordinados y la identificación de la institución con la sociedad. Por lo anteriormente mencionado es de vital importancia velar por la satisfacción de cada uno de los empleados, ya que si estos están motivados cumplirán de mejor manera sus actividades.

En lo que se refiere a la segunda variable, el rendimiento laboral es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

Al comprender estas dos grandes variables se establece el instrumento de investigación necesario para recabar datos en cada uno de los departamentos que componen GAD del Cantón Guano, y a través de los mismos establecer un resultado final sobre la investigación.

1.-Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano es una entidad del Sector Público con una Administración Autónoma regida bajo las Leyes del Estado para salvaguardar los recursos públicos. Cuenta con fondos propios a través del cobro de tasas y contribuciones especiales, y de fondos otorgados por el Estado los mismos que deben encaminarse siempre a satisfacer las necesidades de la población del Cantón.

En la institución se ha detectado algunas inconsistencias como:

1. Deficiente comunicación entre los distintos departamentos, lo que causa desorden y pérdida de tiempo al momento de cumplir actividades encomendadas.
2. Inadecuada asignación del personal en ciertas áreas, lo que provoca un desaprovechamiento de habilidades y destrezas de los colaboradores.
3. No se realiza un seguimiento al estado de los trámites, ocasionando una demora innecesaria en cada requerimiento.

4. Incumplimiento del art. 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) que menciona: “los servidores públicos deben someterse a evaluaciones periódicas”, ya que nunca se ha realizado algún tipo de evaluación al personal de la institución.
5. Luego del proceso de reclutamiento y selección no se realiza una inducción al personal que ingresa a laborar en el GAD CG.
6. Los obreros no cuentan con los equipos de seguridad necesarios que protejan su integridad física en obras de construcción.

1.1 Justificación

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano es una institución que goza de autonomía política, administrativa y financiera, se encuentra regida por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana, a través del ejercicio de sus competencias debe promover el desarrollo y garantizar el buen vivir de los ciudadanos del Cantón. Al ser una institución del Sector Público esta debe estar encaminada a brindar un servicio de calidad por lo que es necesario medir el grado de satisfacción de cada uno de los empleados y si el caso lo requiere buscar mecanismos para mejorar la misma, se obtendrá un resultado del nivel de satisfacción laboral en el GAD CG, ya que buscamos identificar capacidades y habilidades del personal en concordancia al puesto de trabajo asignado.

2.- Objetivos

2.1 General

Determinar el grado de Satisfacción Laboral y su incidencia con el Rendimiento Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano en el período Enero- Diciembre del 2017.

2.2 Específicos

- Identificar factores importantes que determinen el nivel de satisfacción laboral.
- Medir el rendimiento de los trabajadores, del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, para conocer la eficiencia, de su trabajo.

2.3 Hipótesis

La satisfacción laboral incide en el rendimiento laboral en de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

3. Estado del Arte

3.1 Antecedentes

Una vez realizada la investigación sobre temas relacionados con el presente estudio se encontró lo siguiente:

Tabla N° 01 Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral

AUTOR	AÑO	TÍTULO	OBJETIVO	CONCLUSIÓN
Milton Fabián Quinzo Paguay	2017	Auditoría de Gestión del GAD-Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Periodo 2015, para determinar la eficacia operativa	Realizar una Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, a fin de determinar la eficacia de los ordenamientos.	Falta de búsqueda y evaluación en la ejecución presupuestaria en las diferentes obras por parte de las autoridades del GAD del cantón Guano.
Silvia Patricia Orozco Pilapanta	2016	Gestión de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano y su Acontecimiento en el Desarrollo colectivo, año 2014	Evaluar los procesos aplicados en la Gestión de Talento Humano y su acontecimiento en el desarrollo colectivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano	En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, se busca una inclinación personal en el período que se evaluó, lo que se prevé la inexistencia de procesos administrativos y financieros de gestión de talento humano.
René Ríos Ríos	2017	Nivel de motivación y su incidencia con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el período 2015	Formar una relación entre la motivación y la satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el período 2015.	Se reconoce óptimos niveles de evaluación en la satisfacción laboral, con superioridad mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes perfeccionan en el nivel bajo, señalando consecuencias positivas.
Sebastián Alejandro Sánchez Estrella	2012	Satisfacción Laboral y el Rendimiento Profesional en los Empleadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Ambato.	Determinar si la satisfacción laboral de los individuos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Ambato interviene en el rendimiento profesional de los empleadores.	El nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleador está determinado por el desafío laboral que plantea, el puesto de trabajo, la coordinación, la supervisión, apremio, y situaciones laborales.

Grace Verónica Amendaño Córdova	2014	La Evaluación de la Productividad y su acontecimiento en el Rendimiento Laboral de los empleados del GAD del Cantón Naranjito	Constituir cómo afecta la evaluación de la productividad en el Rendimiento Laboral de los empleados del GAD del Cantón Naranjito, a través de una indagación que emplee sistemas como la encuesta, para mejorar la productividad.	En el GAD del Cantón Naranjito no emplea la estimación de la productividad, por tal motivo no pueden automatizar el rendimiento laboral de los servidores sean estos a contratados.
Marjuri Alarcón	2016	El Clima Organizacional y el Trabajo de los colaboradores Administrativos del GAD del Cantón Pastaza.	Programar habilidades para optimizar el clima laboral y el desempeño de los colaboradores administrativos del GAD del Cantón Pastaza.	Los trabajadores del GAD del Cantón Pastaza, no tienen una habilidad para ser parte de una indagación. La garantía laboral es eficaz por parte de los servidores, ya que afirman en unidades de trabajo y perfeccionan su desempeño organizacional.
Hilda Leonor Cabezas Barco	2015	Gestión Administrativa y su Episodio en la Satisfacción Laboral de los servidores de la Empresa Pública de Saneamiento Ambiental de Babahoyo.	Estimar el episodio de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores de la entidad Pública de Saneamiento Ambiental de Babahoyo.	Los resultados señalaron inexactitud de los métodos administrativos, ya que requiere de plazas motivacionales en subordinación al progreso de programas de capacitación de modo intacto para enaltecer la obtención laboral.

Fuente: Quinzo, M; Orozco, S; Ríos, S; Sánchez, S; Amendaño, G; Alarcón, M; Cabezas, H.

Elaborado por: Diana Barreno.

Llegando a la conclusión que es de gran importancia la satisfacción laboral debido a que se encuentra directamente ligado al rendimiento de los funcionarios, por lo cual la investigación a realizarse permitirá ser una guía para un adecuado desenvolvimiento en las actividades de los servidores del GAD del Cantón Guano.

3.2. Fundamentación

Satisfacción Laboral

El Autor (Palma, 2004, pág.17) lo define como:

Una actitud que tiene un trabajador hacia su empleo, en un campo de interés progresivo para quienes están relacionados a las cualidades de gestión del potencial humano, emite el grado de eficacia y eficiencia de la institución, y a su vez permite tomar decisiones con relación a los planes institucionales y a las capacidades de los funcionarios.

Es importante velar por la satisfacción laboral de los empleados en todas las instituciones o empresas, ya que dependerá de esta el buen desarrollo de sus actividades.

Rendimiento Laboral

El Autor (Estrella, 2012, pág. 47) lo define como:

La identificación del rendimiento de los recursos humanos de las entidades con una medida de qué tan eficientemente utilizan el trabajo y el capital para promover el valor económico, está enfocado al logro de los objetivos mediante la toma de decisiones y el uso de componentes el tiempo y los recursos.

La eficiencia en el desarrollo del trabajo de un empleado es un factor que debe ser considerado y evaluado de manera periódica para implementar medidas correctivas y mejorar la calidad de servicio, mejorando así la imagen de la institución.

UNIDAD I

4. Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

4.1 Antecedentes

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano establece que es una entidad del Sector Público con autonomía política, administrativa y financiera cuyo compromiso es servir a la población Guaneña con proyectos, obras y servicios de calidad, equitativos y solidarios, generando mejores condiciones para asegurar el desarrollo y bienestar integral del Cantón, con participación directa y efectiva, bajo el liderazgo de una administración responsable.

Las responsabilidades que tiene el GAD del Cantón Guano es la elaboración del Plan Cantonal de desarrollo, las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su jurisdicción territorial, de manera ordenada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, verificar de forma permanente el seguimiento de las metas creadas. Efectuar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática. Constituir el régimen de uso de suelo y urbanístico, por lo cual constituye las condiciones de urbanización, lotización, división, legalizando porcentajes para zonas verdes y a su vez áreas comunales, todas las responsabilidades son en beneficio para la ciudadanía del Cantón Guano. Además, el GAD CG ofrece servicios que buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía, entre los principales se pueden resaltar los que se detallan a continuación:

- Obras y Servicios Públicos
- Planificación y Patrimonio
- Desarrollo Local y Social
- Servicios Administrativos
- Tránsito y Seguridad Vial
- Gestión Financiera

4.2 Misión

Según (PDYOT, 2015, pág. 34) lo define como:

Planificar, implementar y desarrollar las acciones del Gobierno Cantonal; ejecutando los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales con eficiencia y eficacia dentro de un marco de transparencia y aprovechamiento de los recursos humanos.

4.3 Visión

El Gobierno Cantonal se constituirá en un modelo de gestión e impulsor del desarrollo que contar con una sólida organización interna que en el 2020 se constituya en un Municipio ecológico, descentralizado, autónomo y extremadamente humanista, ofertando productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir las competencias vinculadas al desarrollo económico legal (PDYOT, 2015, pág. 34).

4.4 Objetivos

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guano se encuentran definidos los siguientes objetivos:

- Procurar el bienestar de la población y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón Guano y de sus áreas urbanas y rurales.
- Coordinar con diferentes organizaciones el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, la asistencia social, ambiente y seguridad ciudadana.

4.5 Base Legal

Mediante Ordenanza aprobada por el Concejo Municipal del Cantón Guano publicada en el Registro Oficial N° 158 del 23 de junio del 2011, se reemplazó la denominación de Ilustre Municipalidad de Guano a Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

4.6 Valores Institucionales

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en su parte oportuna manifiesta que los principales valores que deben ser adoptados por los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano son:

Participación: Ofrece el derecho de participación de la ciudadanía guaneña y prevee que los ciudadanos, de manera particular o colectiva, participen en la toma de decisiones, organización y gestión.

Lealtad: Verificar las responsabilidades particulares con el objetivo de mejorar la imagen organizacional.

Responsabilidad: Cumplir con eficiencia y eficacia las tareas encomendadas.

Oportunidad: Demostrar exactitud y agilidad en las actividades institucionales.

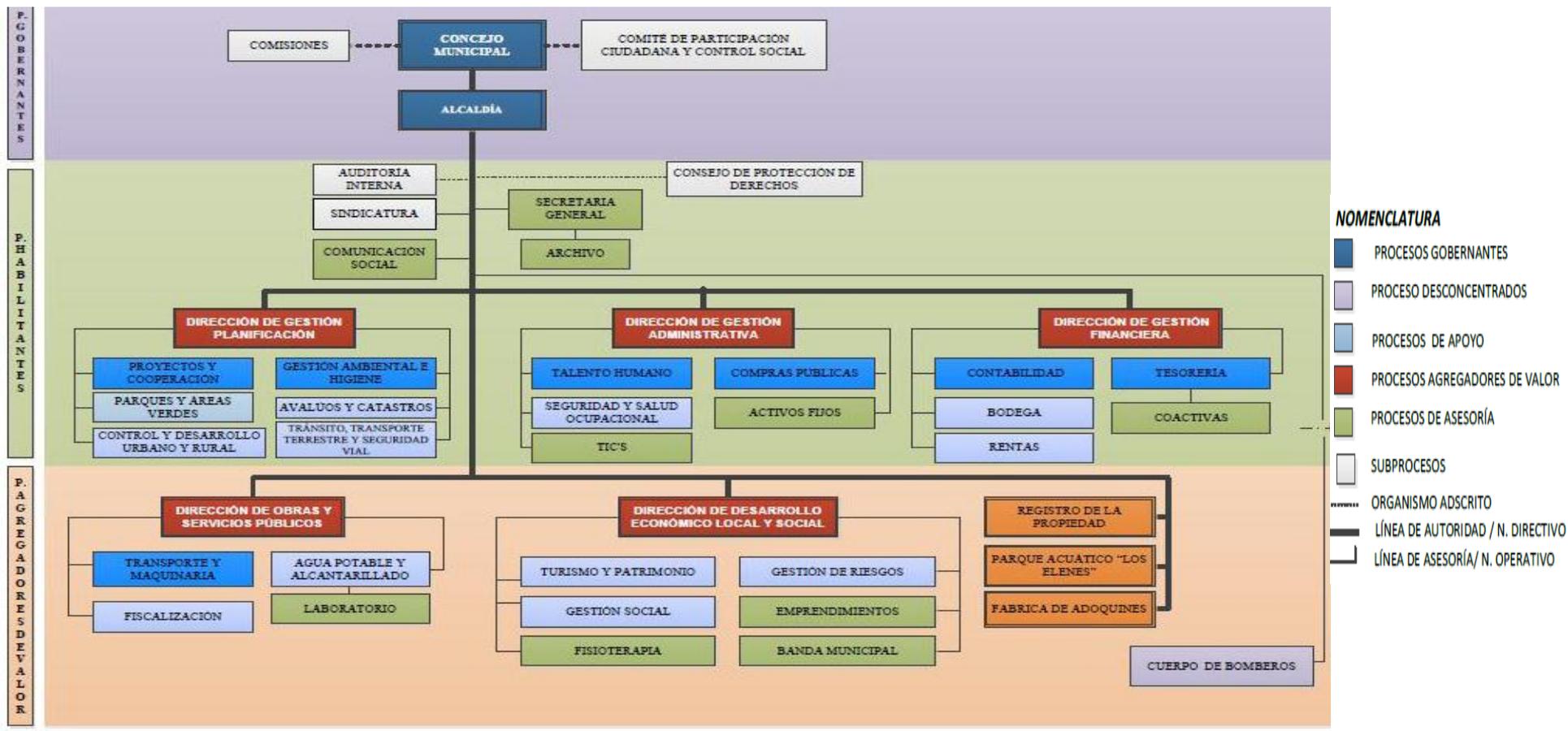
Comunicación: Los actores sociales ya sean internos y externos se encuentren informados de la gestión Municipal.

Trabajo en equipo: Esfuerzo conjunto y compromiso compartido para conseguir las metas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

Respeto: Interna y externamente es una destreza generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.

4.7 Estructura Orgánica

Ilustración N° 01 Estructura Organizacional



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

Elaborado por: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

UNIDAD II

5. Satisfacción Laboral

5.1 Definición

“Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que tiene un trabajador hacia su empleo que resulta de la adecuación o ajuste entre la situación laboral percibida y los valores del individuo” (Davis & Newstrom, 2003, pag 34).

5.2 Causas

“La causa es la razón o el motivo para obrar, cada acción del hombre se deriva de alguna influencia que lo impulsa actuar” (Locke, 1976, pag. 607). El trabajo logra ser la causa de la felicidad y el bienestar de los servidores, o todo lo contrario la infelicidad o malestar de ellos. Muñoz, (1990) “estableció que existe una cadena de causas que afectan negativamente a los colaboradores y que llega a inducir una insatisfacción y deseos de renunciar a su trabajo” (pág.283). Entre ellos se pueden destacar los siguientes:

Salario bajo.- Para que el empleador se sienta conforme en su lugar de trabajo es primordial que reciba un salario justo por sus tareas diarias que realice en la entidad.

Mala relación con los compañeros o jefes.- La mala relación suele ser originada por celos, malos entendidos, envidias, comportamientos competitivos por parte de algunos compañeros que anhelan ser mejor que otro.

Escasa o nulas posibilidades de promoción.- Cuando un colaborador es ambicioso con deseos profesionales y se encuentra retenido en su lugar de trabajo, al no prosperar se sentirá insatisfecho y no rendirá como desea la institución.

Personas inseguras.- Personas que no confían en sus destrezas y capacidades para desempeñar un trabajo, se sienten que son incapaces de realizar las actividades o tareas encomendadas de una manera correcta.

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.- Existen colaboradores que frecuentemente cambian de empleo porque se encuentran insatisfechos por una serie de factores.

Malas condiciones laborales.- Se produce por las consecuencias de las contravenciones de las políticas de la entidad y del entorno físico.

5.3 Consecuencias

Al hablar de consecuencias menciona González (2007), que “es un hecho o acontecimiento que se deriva o resulta de otro (pág. 35).

Fernández (2017) en su libro Factores Internos y Externos de la Satisfacción Laboral, hace mención a las principales consecuencias que afectan al entorno laboral:

- La desmotivación o falta de interés que tienen los colaboradores al momento de realizar su trabajo, esto conlleva a producir cierto descuido en sus actividades diarias, y al mismo tiempo que incumplan con sus funciones de forma habitual.
- El ausentismo que tienen los colaboradores puede contribuir a reducir el rendimiento de una entidad, a su vez provocarle problemas organizativos y generarle altos costos.

Este ambiente inadecuado puede llegar a causar ansiedad, estrés o enfermedades y en un caso extremo, el colaborador puede llegar a desarrollar una depresión.

5.4 Factores

El Autor (Ucha, 2008, pág.28) estipula lo siguiente:

Los factores son aquellos elementos que pueden determinar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.

Basándome en el libro Factores Internos y Externos de la Satisfacción Laboral, identificó Fernández (2017), que los mismos se encuentran agrupados de la siguiente manera:

Factores Internos

- Satisfacciones Materiales
- Sistema de Recompensas
- El Estatus
- Seguridad en el Trabajo
- Condiciones Físicas del Trabajo

Factores Externos

- El Prestigio de la Organización
- La Empresa Frente a los Familiares de los Trabajadores
- Identificación de la Empresa con la Sociedad

5.5 Efectos

Al hablar de efectos Bond (1985) afirma que es “todo comportamiento o acontecimiento del que puede razonablemente decirse que ha sido influido por algún hecho” (pág. 36).

El efecto como resultado del grado de satisfacción laboral de los servidores se puede visualizar en el desempeño de sus actividades diarias y en el comportamiento, ciertas actitudes que pueden presentar en su lugar de trabajo, es así que Robbins (2004) señala algunos efectos en relación a este tema:

Satisfacción y Productividad.- Es la afirmación de que un colaborador contento es productivo, la productividad conduce a la satisfacción, si se realiza un excelente trabajo, se siente interiormente bien por lo realizado, si existe una recompensa de la entidad, su mayor productividad se aumentara, el reconocimiento verbal, y el nivel de sueldo.

Satisfacción y Ausentismo.- Las enfermedades son la causa esencial del ausentismo en una entidad, es la correlación negativa constante entre la satisfacción y ausentismo del funcionario en su lugar de trabajo, esto conlleva a que los colaboradores insatisfechos tengan más posibilidades de faltar al trabajo, y afecta al personal que se sienten satisfechos a que tomen el mismo ejemplo para poder gozar de los permisos que no implican un castigo.

5.6 Niveles

“El nivel de satisfacción laboral es la variable que permite conocer en que conjuntos son posibles las conductas relacionadas, lo primordial gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la entidad” (Robbins, 1996, pág. 426).

Maslow (1991) estableció que existe niveles de satisfacción, entre ellos se pueden enfatizar los siguientes:

Satisfacción general.- Indicador promedio que puede apreciar el colaborador frente a los diferentes aspectos de su lugar de trabajo en la entidad.

Satisfacción por facetas.- Grado mayor o menor de la satisfacción frente a los aspectos fijados ya sea reconocimientos, beneficios, situaciones del trabajo, vigilancia recibida, compañeros de su lugar de trabajo, estrategias de la entidad.

UNIDAD III

6. Rendimiento Laboral

6.1 Definición

“Son acciones o conductas de los colaboradores para obtener las metas trazadas de la entidad, que sirve de medición en la competitividad del personal y su nivel de participación para la institución” (Chiavenato, 2009, pag. 49).

6.2 Beneficios

“El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él se obtiene utilidad o provecho” (Bain, 2003, pág.58).

Para Pérez (2014) señala que los beneficios para el empleador y el empleado son:

Para el empleado:

- Tener presente de manera clara las expectativas de su jefe y de la entidad respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño del mismo.
- Conocer las características y competencias que la entidad valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- Estar motivado y comprometido para brindar su mejor esfuerzo a la entidad.

Para el jefe:

- Poder evaluar de forma objetiva el desempeño y comportamiento de sus colaboradores al contar con una base de medición y un sistema planificado y nivelado.
- Tener el poder de fomentar una adecuada comunicación con sus colaboradores para que comprendan la dinámica de evaluación como un sistema objetivo y concreto mediante el cual pueden conocer cómo ha sido su desempeño en la entidad.
- Poder planificar y organizar correctamente su área en conjunto con el Talento Humano que la conforma la entidad.

6.3 Factores

El Autor Schroeder, (2002) menciona que los factores determinantes primarios en el rendimiento de las entidades son:

El entorno.- Generalmente las variables causadas por el entorno son incontrolables, entre ellas, las leyes y reglas dictaminadas por el Estado, los inconstantes valores y cualidades sociales que influyen en los colaboradores, los diferentes cambios en la

tecnología, la energía y lo primordial el capital de la entidad.

Características del trabajo.-La cultura organizacional, interviene a los colaboradores, su conducta en el lugar de trabajo, su desempeño y la efectividad de la entidad. La forma en que los individuos se presentan entre cada uno de ellos, tiene una gran influencia en la forma cómo se ejecutan las actividades internamente de las entidades.

6.4 Indicadores

Bermúdez (2008) en su artículo los indicadores de Gestión Organizacional afirma lo siguiente:

Un indicador es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya capacidad, al ser medida con algún nivel de referencia, puede estar indicando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según sea el caso (pág.11).

El Autor Koontz, (1998) menciona que existen dos criterios comúnmente utilizados en la valoración del desempeño de un método, los cuales están relacionados con el rendimiento:

Eficiencia.-Se encuentra relacionado con los recursos o cumplimiento de las diferentes actividades, como son la correlación entre la cantidad de recursos que se utilizaron y la cantidad de recursos programados.

Eficacia. -Evalúa el impacto de lo que se hace en el transcurso del tiempo, del producto o servicio que se oferta, no es suficiente con producir el 100% de efectividad el servicio o el producto que se fija, tanto en lo que se refiere a la cantidad y la calidad, sino es necesario que el mismo sea el adecuado.

7. Metodología

Carvajal (1990) en su libro Metodología de la Investigación lo define como:

Una ciencia del conocimiento, disciplinada a la Tecnología cuyo objeto de estudio es el cómo del conocimiento, trata una serie de definiciones y técnicas que hacen libre el camino del descubrimiento (pág.45).

7.1 Método

Los métodos a aplicarse en la presente investigación son los siguientes:

Método Deductivo

Según Carvajal (1990) menciona que “el método deductivo es una sucesión lógica de propuestas para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento” (pág. 56).

Se aplicó en el conocimiento de conceptos, principios, y definiciones, que permitió medir el grado de satisfacción laboral y su incidencia en el rendimiento laboral del GAD CG.

Método Analítico

“Proceso cognitivo que consistió en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de los segmentos del todo para el estudio de manera individual” (Morán, 2010, pág. 34). Se aplicó con mayor énfasis en el reconocimiento de la problemática de la satisfacción laboral y del rendimiento laboral, así como en la evaluación de conclusiones y de recomendaciones en base a los resultados obtenidos durante el período de investigación.

7.2 Tipo de Investigación

De campo

Esta modalidad se utilizó para poder evaluar a través de encuestas a los empleados, trabajadores y público en general del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Guano con el objetivo de conocer el cumplimiento de leyes y regulaciones pertinentes.

Documental

En este trabajo se utilizó la investigación documental cumpliendo así con lo señalado por Baena (1986) que lo define como “una técnica de investigación en la que consiste en seleccionar, recopilar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio” (pág.13).

7.3 Diseño

“Es un plan global en cual se implican tanto los aspectos metodológicos de carácter estratégico, así como administrativos de la investigación, desde donde se pretende dar de un modo claro respuestas a las interrogantes trazadas” (Morán, 2010, pág. 34).

La investigación no es, experimental ya que se ejecutó sin manipular intencionalmente las variables, se basó en la observación de fenómenos como se dan en su contexto natural que se examinó con continuidad.

7.4 Enfoque de la Investigación

La investigación asume un enfoque cualitativo ya que se investigó reportar lo que sucede. Hechos que den información concreta de la situación que podemos explicar y predecir.

7.5 Nivel de Investigación

“La investigación tiene un nivel descriptivo ya que se radica en conocer los escenarios, hábitos y actitudes a través de la descripción de las diferentes actividades, objetos y procesos”

(Tamayo, 1999, pág. 67). Esta investigación se basó en las aplicaciones tecnológicas, políticas y de la cultura organizacional manejada dentro del GAD CG, además medir y valorar el nivel de efectividad con que se manipulan los recursos en la Administración.

7.6 Población y Muestra

7.6.1 Determinación de la Población

El Universo en general en el cual se realizó la investigación es el total de empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano que se encuentran involucradas dentro de la problemática.

Tabla N° 02 Población

Procesos	Población
Gobernantes	13
Desconcentrados	17
De Apoyo	78
Agregadores de Valor	185
De Asesoría	8
TOTAL	301

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano
Elaborado por: Diana Barreno.

7.6.2 Determinación de la Muestra

Para establecer la muestra se aplicó la siguiente fórmula que es cuando la población es finita, dicha fórmula es recomendada por el Centro Interamericano de Enseñanza de Estadística:

Tamaño de la Muestra

n: Tamaño de la muestra.

N: 301 personas laboran en el municipio

Z: nivel de confianza; para el 95%, $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, $p = 0,5$

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: Error de la estimación, se considera el 5%, en ese caso $E = 0,05$

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Una vez calculada la fórmula se obtuvo una muestra de 170 empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizados del Canto Guano período Enero- Diciembre 2017.

Tabla N° 03 Población y Muestra

Procesos	Población	Muestra
Gobernantes	13	9
Desconcentrados	17	12
De Apoyo	78	50
Agregadores de Valor	185	94
De Asesoría	8	5
TOTAL	301	170

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

Elaborado por: Diana Barreno.

Tipo de muestra

En esta investigación se utilizó el tipo de muestra probalística verificando así con lo señalado por Ferrer, (2008) que “es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que ofrece a todos las personas de la población las mismas oportunidades de ser escogidos” (pág. 45).

7.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

7.7.1 Determinación de la técnica de recogida de información

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo (1999), como “la expresión operativa del diseño de investigación y que específica concretamente como se hizo la investigación” (pág. 126).

La técnica a utilizar es la encuesta, se obtuvo datos de varios empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano cuyas opiniones conciernen al investigador. Se aplicó a toda la muestra orientada a la satisfacción laboral y su incidencia en el rendimiento laboral, para conseguir datos que mantengan la investigación y los resultados a obtener.

7.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información

El instrumento utilizado es el cuestionario “consiste en utilizar a un universo definido de funcionarios una cadena de preguntas o ítems sobre un determinado problema investigativo del que deseamos conocer algo” (Corral, 2010, pág. 67).

8. Resultados y Discusión

Se aplicó el Cuestionario a 170 empleados del GAD del Cantón Guano, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta N° 01

Señale su género:

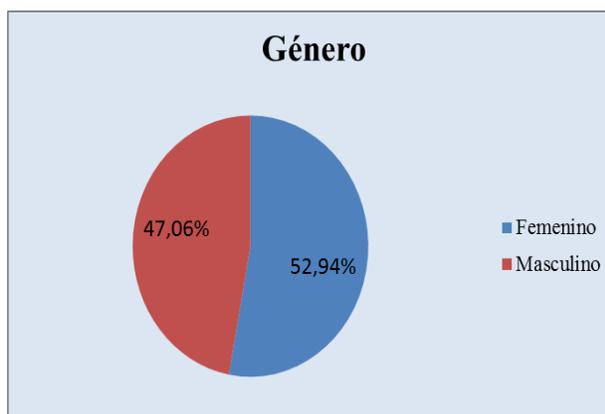
Tabla N° 04 Género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	90	52,94%
Masculino	80	47,06%
Total	170	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 02 Género



Fuente: Tabla N° 04 Género.

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Se puede observar en los datos, que el 52,94% de los servidores encuestados son de sexo femenino mientras que el 47,06% restante de sexo masculino, lo que significa que el GAD del Cantón Guano brinda acceso a fuentes de empleo de forma equitativa en lo que se refiere al género.

Pregunta N° 02

¿Qué edad tiene Ud.?

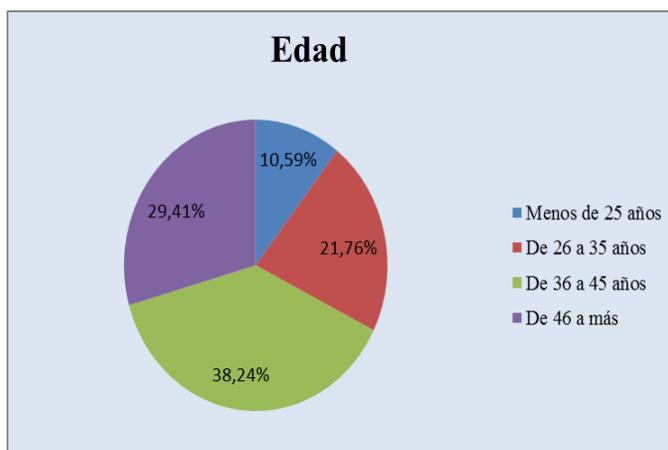
Tabla N° 05 Edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	18	10,59%
De 26 a 35 años	37	21,76%
De 36 a 45 años	65	38,24%
De 46 a más	50	29,41%
Total	170	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 03 Edad



Fuente: Tabla N° 05 Edad

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

En la presente investigación es significativo conocer la edad de los servidores del GAD del Cantón Guano; El gráfico demuestra que la edad dominante es de 36 a 45 años que representan el 38,24%, seguido de 46 años a más que representan el 29,41%, de 26 a 35 años el 21,76%, de menos de 25 años el 10,59%. Los servidores de 36 a 46 años es la edad en la cual es más complicado adaptarse a los diferentes cambios, a diferencia de los servidores que tienen menos de 25 que son jóvenes, el cual es muy importante ya que pueden desarrollar un trabajo más acorde a las necesidades actuales.

Pregunta N° 03
Relación laboral:

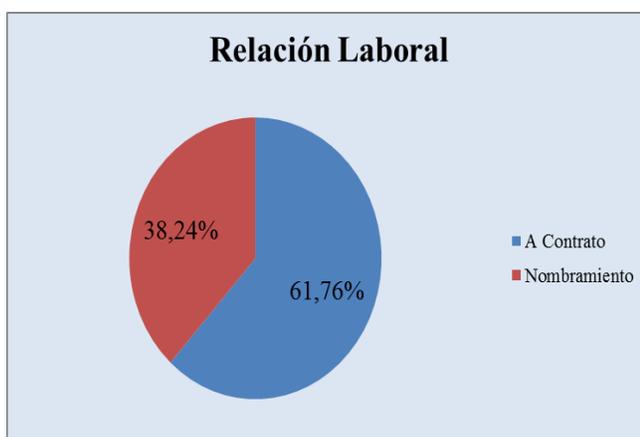
Tabla N° 06 Relación Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
A Contrato	105	61,76%
Nombramiento	65	38,24%
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 04 Relación Laboral



Fuente: Tabla N°06 Relación Laboral

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se establece que el 61,76% de servidores del GAD CG se encuentran con relación laboral a contrato, mientras que el 38,24% su relación laboral es a nombramiento, existe un mayor porcentaje de personal laborando a contrato lo que significa que no tienen estabilidad laboral dentro de la Institución lo cual es perjudicial tanto para el GAD como para los funcionarios ya que al finalizar el contrato la entidad tiene que invertir tiempo y dinero en el proceso de contratación.

Pregunta N° 04

Contestar las siguientes tablas utilizando la escala de valoración adjunta para cada pregunta, según sea el caso.

4.1. Motivación

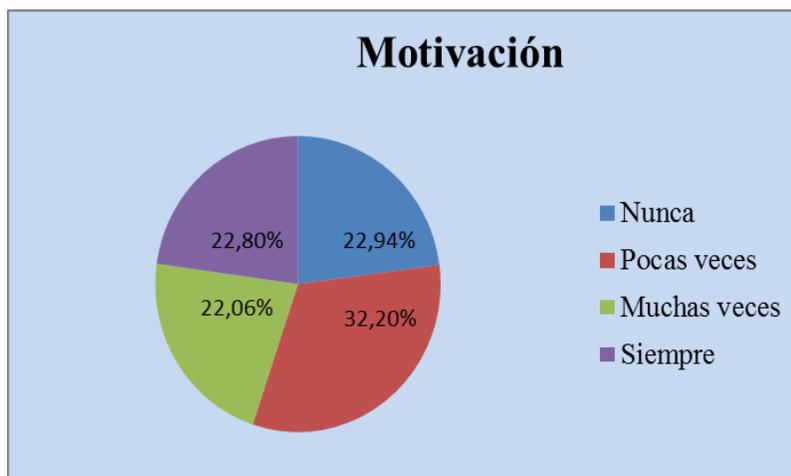
Tabla N° 07 Motivación

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Considera usted que la relación con su jefe inmediato y sus compañeros es la adecuada?	9	86	42	33	170
¿La responsabilidad y esfuerzo del trabajo del funcionario es compensado con la remuneración que percibe. Considera que es adecuada y suficiente?	21	73	54	22	170
¿Le gusta llegar antes de la hora establecida a su lugar de trabajo?	18	26	37	89	170
¿Durante el tiempo que viene laborando en la institución ha recibido usted incentivos? (Carta de felicitación, becas de capacitación, certificados, etc)	108	34	17	11	170
TOTAL	156	219	150	155	680
PORCENTAJE	22,94%	32,20%	22,06%	22,80%	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 05 Motivación



Fuente: Tabla N° 07 Motivación

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Para establecer la motivación en los funcionarios del GAD del Cantón Guano se utilizó reactivos en el cual se determinó un 55% en las respuestas de nunca y pocas veces, lo que significa que no existe una buena motivación considerando que la remuneración no es la adecuada, no existe incentivos por su tiempo laboral, relación entre jefes y funcionarios no son los adecuados, entre otros; un 45% se determina en las respuestas de muchas veces y siempre lo que significa que se encuentran motivados en su lugar de trabajo, realizando sus actividades correctamente.

5.2. Comunicación

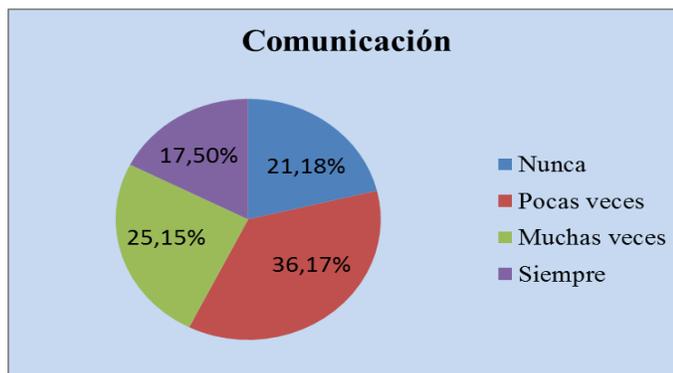
Tabla N° 08 Comunicación

Reactivos comunicación	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Se ha difundido debidamente manuales, reglamentos y leyes a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano?	83	47	26	14	170
¿La comunicación entre trabajadores, empleadores y ciudadanía es adecuada y permite el desarrollo del Cantón?	23	77	53	17	170
¿Las propuestas y sugerencias de los trabajadores, son consideradas por las autoridades institucionales?	32	81	34	23	170
¿Existe Comunicación adecuada entre los distintos departamentos, mediante la cual minimicen demoras en los procesos?	6	41	58	65	170
TOTAL	144	246	171	119	680
PORCENTAJE	21,18%	36,17%	25,15%	17,50%	100 %

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 06 Comunicación



Fuente: Tabla N° 08 Comunicación.

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Las preguntas que se consideraron con el tema la comunicación en el GAD CG, muestra que en un 57% prevalecen las respuestas de pocas veces y nunca, lo que representa que no existe una buena comunicación entre trabajadores, empleadores y ciudadanía y por ende no permite el desarrollo del Cantón, además no se ha difundido debidamente manuales, reglamentos y leyes a los funcionarios; el 43% registran las respuestas de siempre y muchas veces por lo cual se deben aplicar medidas correctivas para incrementar dicho porcentaje.

5.3. Condiciones de Trabajo

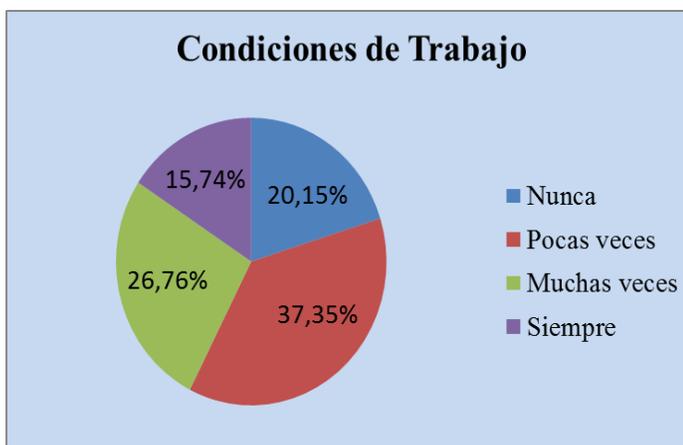
Tabla N° 09 Condiciones de Trabajo

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Se han impartido capacitaciones periódicas que permitan la actualización o desarrollo de nuevos conocimientos?	20	68	57	25	170
¿La infraestructura disponible en la institución es adecuada para cada área?	35	48	56	31	170
¿La institución dispone de equipos de seguridad necesaria que protejan su integridad física?	41	83	26	20	170
¿ Se realiza procesos de capacitación al nuevo personal que ingresa en la entidad?	41	55	43	31	170
TOTAL	137	254	182	107	680
PORCENTAJE	20,15%	37,35%	26,76%	15,74%	100 %

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 07 Condiciones de Trabajo



Fuente: Tabla N° 09 Condiciones de Trabajo

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Las preguntas que se consideraron en las condiciones de trabajo, indican que el 57,50% registran respuestas relacionadas con pocas veces y nunca, lo que representa que no se realiza una capacitación adecuada al nuevo personal que ingresa en la entidad, además la institución no dispone completamente de equipos de seguridad necesaria que protejan su integridad física; el 42,50% registran las respuestas de siempre y muchas veces, indica que existe un riesgo significativo en el cual podría afectar en la integridad física del personal.

5.4. Clima Social

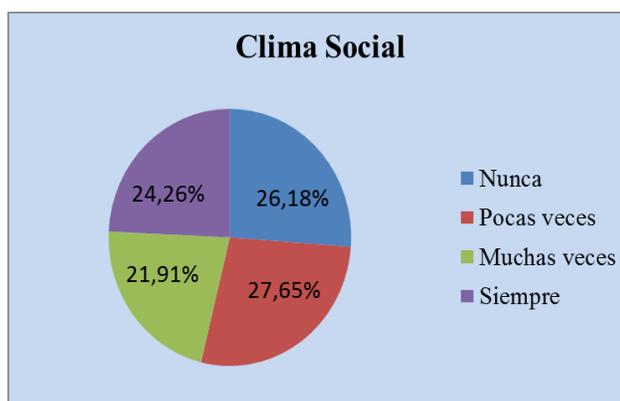
Tabla N° 10 Clima Social

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿En la institución el ambiente entre compañeros funcionarios es solidario y de respeto?	32	29	68	41	170
¿Para la asignación de plazas de trabajo se respeta el perfil profesional?	78	45	16	31	170
¿La propuesta de trabajo y las exigencias en las actividades que deben desarrollar los funcionarios han ocasionado el distanciamiento y el individualismo?	41	71	33	25	170
¿Existe cooperación entre compañeros al realizar un trabajo?	27	43	32	68	170
TOTAL	178	188	149	165	680
PORCENTAJE	26,18%	27,65%	21,91%	24,26%	100 %

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 08 Clima Social



Fuente: Tabla N° 10 Clima Social

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Para establecer el clima social en los funcionarios del GAD de CG, se determinó un 53.83% en las respuestas de nunca y pocas veces, lo que significa que no existe una adecuada asignación de plazas de trabajo debido a que en muchos de los casos el perfil profesional no es el requerido para ocupar un cargo, entre otros; el 46.17% registran las respuestas de siempre y muchas veces lo cual indica que la comunicación y el ambiente de trabajo no es lo suficientemente adecuado para que los empleados desarrollen sus funciones diarias de forma eficiente.

Pregunta N° 05

Contestar las siguientes tablas utilizando la escala de valoración adjunta para cada pregunta.

5.1. Disciplina Laboral

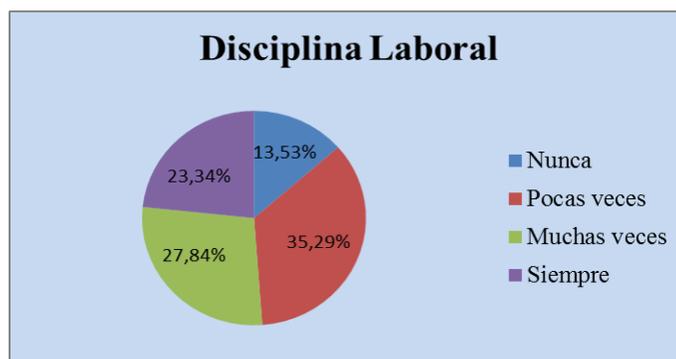
Tabla N° 11 Disciplina Laboral

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Están identificadas las actividades que deben realizar dentro de su cargo en el GAD CG?	18	55	73	24	170
¿Cuando termino con el trabajo asignado, comenzó nuevas tareas sin que se lo pidieran?	17	63	38	52	170
¿Se le ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas?	34	62	31	43	170
TOTAL	69	180	142	119	510
PORCENTAJE	13,53%	35,29%	27,84%	23,34%	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 09 Disciplina Laboral



Fuente: Tabla N° 11 Disciplina Laboral

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se establece que en un 48.82% pertenecen a las respuestas de nunca y pocas veces, lo que significa que en su totalidad no existe una adecuada designación de actividades a realizarse por cada funcionario, el 51.18% registran las respuestas de siempre y muchas veces lo que representa que el personal al finalizar las actividades encomendadas a cada uno, no realiza aportaciones adicionales a su trabajo, por la cual no existe un valor añadido a las funciones y objetivos establecidos por el GAD del Cantón Guano.

5.2. Calidad de Trabajo

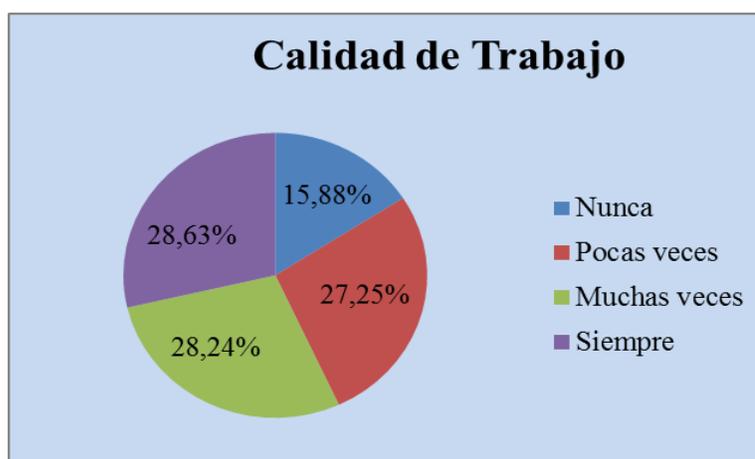
Tabla N° 12 Calidad de Trabajo

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Cumplen con las actividades planificadas diariamente?	30	17	43	80	170
¿El conocimiento, habilidad o experiencia le ha impulsado conseguir buenos resultados?	15	39	72	44	170
¿Aplica retroalimentación para mejorar su desempeño?	36	83	29	22	170
TOTAL	131	165	118	96	510
PORCENTAJE	15,88%	27,25%	28,24%	28,63%	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 10 Calidad de Trabajo



Fuente: Tabla N° 12 Calidad de Trabajo

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Las preguntas que se consideraron en la calidad de trabajo en el GAD CG, muestra que en un 43.13% prevalecen las respuestas de pocas veces y nunca lo que significa que en una parte considerable no aplica retroalimentación para mejorar el desempeño de cada uno de los funcionarios lo cual es negativo para la institución ya que sus conocimientos no se encuentran actualizados; el 56.87% registran las respuestas de siempre y muchas veces lo cual indica que dicho porcentaje debe ser mejorado para incrementar el rendimiento de los funcionarios.

5.3. Cantidad de Trabajo

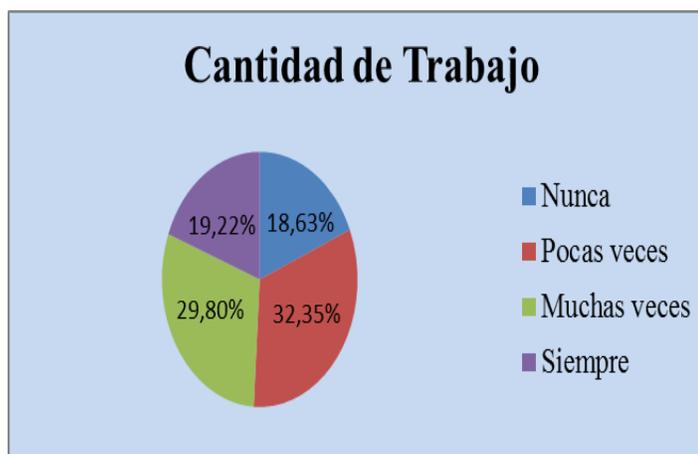
Tabla N° 13 Cantidad de Trabajo

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Se planifican anualmente las actividades a realizarse en su departamento?	38	23	58	51	170
¿Cumplen con todas las actividades planificadas al año?	31	56	60	23	170
¿Requiere con frecuencia ayuda y seguimiento?	26	86	34	24	170
TOTAL	95	165	152	98	510
PORCENTAJE	18,63%	32,35%	29,80%	19,22%	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 11 Cantidad de Trabajo



Fuente: Tabla N° 13 Cantidad de Trabajo

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se establece que el 50.98% corresponde a pocas veces y nunca, lo que indica que no se encuentran cumpliendo con las diferentes actividades planificadas durante el año, además manifiestan que no requieren con frecuencia ayuda y seguimiento lo cual es perjudicial ya que es necesario realizar seguimiento al personal para verificar su veracidad y cumplimiento de las actividades planificadas; 49,02% registran las respuestas de siempre y muchas veces lo que representa que a las actividades planificadas no son controladas por los funcionarios responsables para que las mismas se cumplan en el cronograma establecido.

5.4. Presencia Física

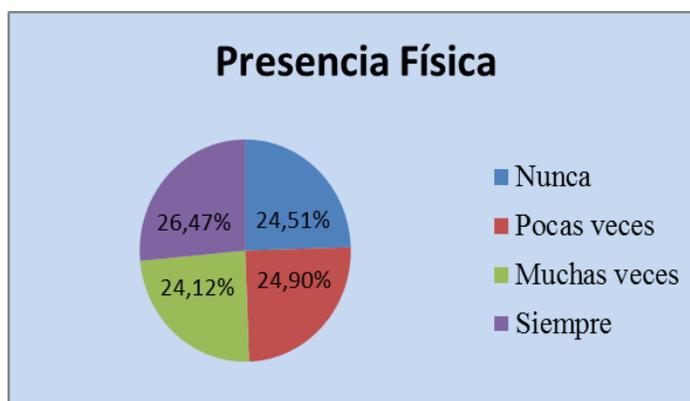
Tabla N° 14 Presencia Física

Reactivos	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTAL
¿Maneja un lenguaje sencillo y trato amable?	35	54	35	46	170
¿Usa correctamente el vestir de la institución?	62	34	31	43	170
¿Posee eficiencias notables de limpieza y orden?	28	39	57	46	170
TOTAL	125	127	123	135	510
PORCENTAJE	24,51%	24,90%	24,12%	26,47%	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

Ilustración N° 12 Presencia Física



Fuente: Tabla N° 14 Presencia Física

Elaborado por: Diana Barreno.

Análisis e Interpretación

Las preguntas que se consideraron con el tema de presencia física, indican que el 49,51% registran respuestas relacionadas con pocas veces y nunca, por lo que se interpreta que los funcionarios del GAD del Cantón Guano no brindan una adecuada imagen institucional; el 50.59% registran las respuestas de siempre y muchas veces, por lo cual se debe incrementar este porcentaje con la finalidad de que los funcionarios se sientan a gusto realizando sus actividades en un ambiente laboral óptimo.

Indicadores

Indicador de Eficacia

Tabla N° 15 Actividades

Componentes	Ejecutados	En Ejecución
Biofísico	1	2
Socio Cultural	21	1
Económico	9	1
Asentamientos Humanos	2	10
Movilidad, energía y conectividad	7	3
Política Institucional y Participación Ciudadana	3	2
TOTAL	43	19

Fuente: Rendición de Cuentas 2017 GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

$$\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades planificadas}} * 100$$

$$\frac{43}{62} * 100 = \mathbf{69,35\%}$$

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede determinar que las actividades que se desempeñaron en el período del 2017 no son las adecuadas ya que no se cumplieron con los objetivos previstos para dicho año, obteniendo así un 30,65% de actividades que no se han ejecutado durante el año.

Indicador de Eficiencia

Tabla N° 16 Recursos Económicos

Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento
Corriente	2,927.704,17	1,871.031,26	Fondos Fiscales
Inversión y Financiamiento	10,221.375,80	9,154.415,32	Interno / Externo
TOTAL	13,149.079,97	11,025.446,58	

Fuente: Rendición de Cuentas 2017 GAD, CG.

Elaborado por: Diana Barreno.

$$\frac{\text{Recursos Ejecutados}}{\text{Recursos Asignados}} * 100$$

$$\frac{11,025.446,58}{13,149.079,97} * 100 = \mathbf{83,85\%}$$

Análisis e Interpretación

Los datos que se pueden observar indican que los recursos utilizados para cumplir con las actividades planificadas son de un 83,85%, por lo cual existe una diferencia de recursos por ejecutarse siendo esto perjudicial para los ciudadanos del Cantón Guano que no han sido beneficiados, con las actividades asignadas para cada sector.

9. Conclusiones y Recomendaciones

Los datos obtenidos del instrumento de investigación en este caso la encuesta se analizó, para plantear las conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo al desarrollo de investigación propuesto se ha llegado a las siguientes conclusiones.

9.1 Conclusiones

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, los funcionarios no han recibido incentivos como: Carta de felicitación, becas de capacitación, certificado, entre otro, por tanto se sienten desmotivados al momento de cumplir las actividades de trabajo, y no la realizan de una manera correcta.
- Existe falencias en la comunicación entre trabajadores, empleadores y ciudadanía guaneña es por ello que se genera baja relación de confianza en el instante de trabajar en equipo conjuntamente con el personal asignado.
- En la institución las Condiciones de trabajo no son las adecuadas tomando en cuenta que no dispone en su mayoría de equipos de seguridad necesaria que protejan la integridad física de los servidores, lo cual perjudica a cada uno de ellos.
- En la asignación de plazas de trabajo no se respeta el perfil profesional por lo cual existen dificultades al ejecutar eficientemente las actividades asignadas, obstaculizando el cumplimiento de las labores de cada una de las áreas.
- No cuentan con un plan de capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de cada uno de los funcionarios lo cual es negativo para la institución ya que no se encuentran actualizados los conocimientos de los mismos.
- No se realiza en su totalidad evaluaciones periódicas al personal, por tanto es perjudicial ya que es necesario para comprobar su veracidad y cumplimiento de las actividades durante el año planificado.
- No se han cumplido en su totalidad con sus actividades planificadas para el año 2017, así mismo no se han utilizado la totalidad de los recursos asignados para el cumplimiento de dichas actividades, ocasionando que no se cumplan con los objetivos establecidos por el GAD del Cantón Guano, lo cual perjudica a los ciudadanos.

9.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones, se llegó a las siguientes recomendaciones

- Motivar permanentemente a los funcionarios, per medio de incentivos, además valorar la responsabilidad y esfuerzo del trabajo de cada uno de ellos por medio de una remuneración acorde a sus funciones.
- Comunicarse entre todos los funcionarios del GAD del Cantón Guano, por medio de interacciones permitiendo transmitir información e intercambiar o compartir ideas, lo que enriquece la experiencia humana y laboral.
- Contar con todos los equipos de seguridad necesarios para cada uno de los funcionarios, con la finalidad de proteger la integridad física, y salvaguardar los bienes y operaciones del GAD del Cantón Guano.
- Seleccionar e identificar a los funcionarios en un puesto de trabajo acorde con su perfil profesional, utilizando adecuados procesos de selección que conlleven a la contratación apta y correcta en las áreas asignadas.
- Elaborar cronogramas de capacitación con los funcionarios del GAD del Cantón Guano constantemente, de esa manera retroalimentar y actualizar los conocimientos de los mismos.
- Diseñar un plan de evaluaciones a los funcionarios con la finalidad de comprobar la veracidad y cumplimiento de las actividades encomendadas.
- Realizar cronogramas de las actividades que se van a llevar acabo para que sean ejecutados, a dicho cronograma dar un seguimiento constante a las actividades que están siendo ejecutadas con la finalidad de cumplir al 100% las tareas planificadas.

10. Bibliografía

- Baena, G. (1986). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. México: Editores.
- Bain, D. (2003). *Productividad*. México: McGraw-Hill.
- Bermúdez, R. (2008). Los Indicadores de Gestión Organizacional. *Una Guía para su definición*, 35.
- Bond, M. (20 de Noviembre de 1985). *Efectos e Impacto*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <https://prezi.com/wyw1avhmg46u/efectos-e-impacto/>
- Carvajal, L. (1990). *Metodología de la Investigación*. España: FAID.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Corral, J. (2010). *Diseños de Cuestionarios*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- COOTAD. (2010) *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Estrella, A. (2012). *Repositorio UTA*. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de Repositorio UTA: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4174/1/tse_2012_13.pdf
- Fernández, C. (2017). *Factores Internos y Externos de la Satisfacción Laboral*. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de www.repositorio.unsa.edu.pe
- Ferrer, J. (12 de Agosto de 2008). Recuperado el 10 de Julio de 2018, de Muestreo Probabilístico y aleatorización: <https://explorable.com/es/muestreo-probabilistico>
- Gaither, N. (1980). *Administración de Producción y Operaciones*. México: International Thomson Editores.
- González, L. (13 de Agosto de 2007). *Conocimiento, innovación y emprendedores*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de Definición, Antecedentes y Consecuencias : <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965.pdf>
- Koontz, H. (1998). *Administración*. México: 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Locke, J. (1976). *La Naturaleza y las Causas de satisfacción en el trabajo*. Estados Unidos, Chicago: Rand Mc Nally college Ed.

- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. España: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A .
- Morán, G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e Insatisfacción en el trabajo*. España: Dialnet.
- Palma, S. (2004). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.
- PDYOT. (2015). Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*, (pág. 34). Guano.
- Pérez, O. (11 de Noviembre de 2014). *PeopleNext*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de Beneficios de una Evaluación de Desempeño para tu Empresa:
<http://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Robbins, 2. p. (2004). *Comportamiento Organizacional* . México: 10° Prentice- Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Schroeder, R. (2002). *Administracion de Operaciones*. México: 2ª. Edición McGraw .
- Tamayo, M. (s.f.). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA.
- Ucha, F. (19 de Diciembre de 2008). *Factores Organizacionales*. Recuperado el 17 de Juio de 2018, de file:///C:/Users/User/Downloads/10935-11199-1-PB.pdf.

11. Anexos

Anexo N° 01 Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL NIVEL OPERATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO

OBJETIVO: Determinar el grado de Satisfacción Laboral y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

La información que nos proporcione es de gran importancia para realizar el proyecto investigativo enfocado en la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, donde el beneficiado es el personal del GAD CG, por lo tanto toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

Le agradezco, llenar el actual formato respondiendo de manera precisa y sincera las diversas preguntas que le formulamos, marcando con una X dentro del recuadro la respuesta que considere correcta.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

1. Señale su género:

Femenino

Masculino

2. ¿Qué edad tiene Ud.?

Menos de 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a más

3. Relación laboral:

A contrato

Nombramiento

4. Contestar las siguientes tablas utilizando la escala de valoración adjunta para cada pregunta, según sea el caso.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
4	3	2	1

MOTIVACIÓN	1	2	3	4
¿Considera usted que la relación con su jefe inmediato y sus compañeros es la adecuada?				
¿La responsabilidad y esfuerzo del trabajo del funcionario es compensado con la remuneración que percibe. Considera que es adecuada y suficiente ?				
¿Le gusta llegar antes de la hora establecida a su lugar de trabajo?				

¿Durante el tiempo que viene laborando en la institución ha recibido usted incentivos? (Carta de felicitación, becas de capacitación, certificados, etc)				
--	--	--	--	--

COMUNICACIÓN	1	2	3	4
¿Se ha difundido debidamente manuales, reglamentos y leyes a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano?				
¿La comunicación entre trabajadores, empleadores y ciudadanía es adecuada y permite el desarrollo del Cantón?				
¿Las propuestas y sugerencias de los trabajadores, son consideradas por las autoridades institucionales?				
¿Existe Comunicación adecuada entre los distintos departamentos, mediante la cual minimicen demoras en los procesos?				

CLIMA SOCIAL	1	2	3	4
¿En la institución el ambiente entre compañeros funcionarios es solidario y de respeto?				
¿Para la asignación de plazas de trabajo se respeta el perfil profesional?				
¿La propuesta de trabajo y las exigencias en las actividades que deben desarrollar los funcionarios han ocasionado el distanciamiento y el individualismo?				
¿Existe cooperación entre compañeros al realizar un trabajo?				

CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4
¿Se han impartido capacitaciones periódicas que permitan la actualización o desarrollo de nuevos conocimientos?				
¿La infraestructura disponible en la institución es adecuada para cada área?				
¿La institución dispone de equipos de seguridad necesaria que protejan su integridad física?				
¿ Se realiza procesos de capacitaciones al nuevo personal que ingresa en la entidad?				

5. Contestar las siguientes tablas utilizando la escala de valoración adjunta para cada pregunta.

Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
4	3	2	1

DISCIPLINA LABORAL	1	2	3	4
¿Están identificadas las actividades que deben realizar dentro de su cargo en el GAD CG?				
¿Cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que se lo pidieran?				
¿Se le ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas?				

CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4
¿Cumplen con las actividades planificadas diariamente?				
¿El conocimiento, habilidad o experiencia le ha impulsado conseguir buenos resultados?				
¿Aplica retroalimentación para mejorar su desempeño?				

CANTIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4
¿Se planifican anualmente las actividades a realizarse en su departamento?				
¿Cumplen con todas las actividades planificadas al año?				
¿Requiere con frecuencia ayuda y seguimiento?				

PRESENCIA FÍSICA	1	2	3	4
¿Maneja un lenguaje sencillo y trato amable?				
¿Usa correctamente el vestir de la institución?				
¿Posee eficiencias notables de limpieza y orden?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN