



Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores: caso Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos

Job satisfaction and employee performance: the case of the governing council of the Galapagos special regime

Satisfação no trabalho e desempenho dos colaboradores: o caso do conselho de administração do regime especial das Galápagos

Nadia Lucitania Ballesteros-Serrano ^I

lunaba80@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-5346-5815>

Sofia Georgina Lovato-Torres ^{II}

slovato@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-5831-8554>

Correspondencia: lunaba80@hotmail.com

Ciencias Sociales y Políticas

Artículo de Investigación

*** Recibido:** 28 de julio de 2025 ***Aceptado:** 12 de agosto de 2025 *** Publicado:** 20 de septiembre de 2025

- I. Ingeniera Comercial, Maestrante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- II. Ingeniera Comercial; Magister en Gerencia Educativa; Diploma Superior en Gestión y Planificación Educativa; Magister en Administración de Empresas Mención en Recursos Humanos y Marketing; Doctora En Ciencias Administrativas; Diploma Superior en Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional. Docente Investigadora Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Resumen

En el presente estudio tiene como objetivo examinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos mediante las técnicas de investigación bibliográfica y de campo para recopilar datos relevantes del tema investigado con el propósito de poder determinar las estrategias adecuadas para el fortalecimiento del desempeño laboral, por consiguiente se utilizó la investigación correlacional y descriptivas para relacionarlas y describir cada variable estudiada, también la investigación cualitativa y cuantitativa aplicada a la observación, se utilizó una encuesta en escala de likert de 11 preguntas en una muestra de 212 trabajadores con el fin de obtener información de primera fuente. Cabe recalcar que este instrumento se lo aplico por medio de Google forms y que se consto con la colaboración del personal de dicha entidad, analizando los resultados se observa que existe un comportamiento medianamente de acuerdo a la satisfacción laboral, esto quiere decir que se debe realizar una comunicación más efectiva, trato con mayor cordialidad, capacitaciones y evaluación de acuerdo a sus competencias en el momento de asignar los roles o las funciones de las actividades, por lo tanto es importante realizar actualizaciones en sus normativas o estructuras orgánicas, que le permita a los trabajadores crecer o escalar en la organización generando motivación económica, un adecuado ambiente laboral y por ende un mejor desempeño laboral solucionando la problemática de la investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral; Estructuras orgánicas; Ambiente laboral; Capacitaciones.

Abstract

The present study aims to examine the influence of job satisfaction on the performance of workers of the governing council of the Galapagos special regime through bibliographic and field research techniques to collect relevant data on the topic investigated in order to determine appropriate strategies to strengthen job performance, therefore correlational and descriptive research was used to relate them and describe each variable studied, also qualitative and quantitative research applied to observation, a Likert scale survey of 11 questions was used in a sample of 212 workers in order to obtain first-hand information. It should be noted that this instrument was administered through Google Forms and was compiled with the collaboration of the organization's staff. Analyzing the results, it is observed that the behavior is moderately consistent with job satisfaction. This means

that more effective communication, more cordial treatment, and training and evaluation based on competencies are required when assigning roles or functions for activities. Therefore, it is important to update regulations and organizational structures to allow employees to grow or advance within the organization, generating economic motivation, a suitable work environment, and, consequently, improved job performance, thereby solving the research problem.

Keywords: Job satisfaction; Organizational structures; Work environment; Training.

Resumo

O presente estudo tem como objetivo examinar a influência da satisfação no trabalho no desempenho dos trabalhadores do conselho administrativo do regime especial das Galápagos através de técnicas de pesquisa bibliográfica e de campo para recolher dados relevantes sobre o tema investigado, de forma a determinar estratégias adequadas para fortalecer o desempenho no trabalho. Para tal, recorreu-se à pesquisa correlacional e descritiva para as relacionar e descrever cada variável estudada, para além da pesquisa qualitativa e quantitativa aplicada à observação. Foi utilizada uma escala Likert de 11 questões numa amostra de 212 trabalhadores para obter informações em primeira mão. De salientar que este instrumento foi aplicado através do Google Forms e foi compilado com a colaboração da equipa da organização. Analisando os resultados, observa-se que o comportamento é moderadamente consistente com a satisfação no trabalho. Isto significa que uma comunicação mais eficaz, um tratamento mais cordial e formação e avaliação com base em competências são necessários na atribuição de papéis ou funções para as atividades. Assim, é importante atualizar os regulamentos e as estruturas organizacionais para permitir que os colaboradores cresçam ou avancem dentro da organização, gerando motivação económica, um ambiente de trabalho adequado e, conseqüentemente, um melhor desempenho no trabalho, resolvendo assim o problema de investigação.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho; Estruturas organizacionais; Ambiente de trabalho; Treinamento.

Introducción

El presente trabajo se trata de la incidencia de satisfacción laboral en el rendimiento de los trabajadores se consejo de gobierno del régimen especial Galápagos. Por consiguiente, en un análisis mundial realizado por Randstad Workmonitor en el año 2019 a nivel mundial, se estima

que el 69 % se encuentra satisfechos con sus empleos, en otros países como en España el 72 % está conforme con sus empleos y el mayor índice de satisfacción laboral está en la China, Turquía y Brasil.

Se determina que el desempeño de los trabajadores es el rendimiento que tiene al realizar tareas que se le asigna, ya que por medio de estas actividades se puede medir si el colaborador si es acto para el puesto o esa área, puesto que cada empleado es una inversión para la empresa donde se buscar personas productivas para obtener resultados significativos. Donde cave la importancia de usar estrategias para determinar perfiles de cada colaborador.

Según Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo (2018) estima que la satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de la productividad del desarrollo de una sociedad. Es importante determinar los factores que influyen se toma en cuenta la información recopilada por la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). En donde se estima desde el año 2007 al 2015 que la población ecuatoriana expresa estar satisfecha en 63.7 % y en el año 2017 sube un 10 % en donde es necesario entender los factores que determinan la subida del grado de satisfacción de los ecuatorianos.

Las principales características que se presenta en la investigación es que no se pagan todos los beneficios estipulados por la ley, la institución brinda poca seguridad y estabilidad en el trabajo, un ambiente laboral tenso o poco colaborativo entre otros. En consecuencia, esto afecta el desempeño de los trabajadores por esta razón se recalca la importancia de tener buenos ambientes laborales y no olvidando fomentar el crecimiento laboral los empleados, lo cual conlleva que se sienta en un ambiente agradable.

En el desarrollo de la investigación se utiliza como instrumento la encuesta en escala de Likert la cual es enviada por medio del correo electrónico y se la desarrolla en una herramienta ofrecida por Google Forms la misma que ofrece una medición a las respuestas aplicada a los trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos para así obtener información pertinente del problema estudiado, con el fin de poder tomar dediciones y medidas para solucionar las necesidades detectadas en la presente investigación

La investigación se enfoca en examinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos mediante un estudio bibliográfico, descriptivo, correlacional y de campo para determinar las estrategias adecuadas a aplicar en esta problemática. Tomado en cuenta los diferentes métodos de estudios utilizados se

obtiene nueva información para así tomar medidas y poder implementar nuevas estrategias que conlleven a la satisfacción laboral de los trabajadores.

Causas

No se pagan todos los beneficios estipulados por la ley: la falta del pago de beneficios estipulados por la ley puede generar descontento y conflictos laborales, erosionando la confianza entre los trabajadores y la institución, y afectando negativamente el clima laboral y la productividad.

La institución brinda poca seguridad y estabilidad en el trabajo: en la institución no hay políticas claras de contratación y promoción los trabajadores pueden sentir que no tienen oportunidades justas para avanzar en sus carreras dentro de la institución, lo que contribuye a la inseguridad laboral. La institución utiliza principalmente contratos temporales o de corta duración en lugar de contratos permanentes, los empleados pueden sentirse inseguros acerca de la continuidad de su empleo y buscar oportunidades más estables en otros lugares.

Ambiente laboral tenso o poco colaborativo: un ambiente laboral marcado por la competencia desleal, el favoritismo o la falta de apoyo entre colegas puede generar ansiedad y preocupación entre los trabajadores sobre su seguridad en el trabajo. La presencia de conflictos persistentes y no resueltos entre colegas o departamentos puede crear un ambiente tenso y hostil en el lugar de trabajo

Efectos

Falta de productividad: la falta de productividad de los trabajadores reduce a contribuir con los objetivos de la institución, lo que a su vez puede afectar negativamente con el ser de la institución. También la falta de productividad puede resultar en un desperdicio de recursos como tiempo, dinero y materiales, lo que puede afectar negativamente la eficiencia de la institución.

Exceso de rotación: la alta rotación de personal genera costos significativos en términos de reclutamiento y capacitación, así como pérdida de conocimiento. Actualmente la institución se ha convertido en gestor político, no lleva a cabo un proceso de contratación efectivo y no selecciona a los candidatos adecuados para los puestos, es probable que la tasa de rotación sea alta debido a la falta de ajuste por cada cambio de gobierno.

Desmotivación: Cuando hay desmotivación en una institución pública, pueden ocurrir una serie de efectos negativos que impactan tanto en el funcionamiento interno de la organización como en la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad. Los empleados desmotivados tienden a ser

menos productivos, pueden cometer más errores en su trabajo o mostrar negligencia en el cumplimiento de sus responsabilidades, La desmotivación puede generar tensiones y conflictos entre los empleados, así como entre los empleados y la dirección, lo que puede afectar el clima laboral y dificultar la colaboración y el trabajo en equipo, y llevar a un rendimiento deficiente en la ejecución de tareas y proyectos.

Formulación del problema

¿Cómo influyen la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de Consejo del Gobierno del Régimen Especial Galápagos?

El desempeño laboral de los trabajadores es un indicador o factor importante para el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales, especialmente en entidades públicas. Sin embargo, los estudios han observado que diversos factores relacionados con la satisfacción laboral tales como: el clima organizacional, las condiciones del trabajo, el reconocimiento de la comunicación interna y las oportunidades de desarrollo, podrían estar determinando el nivel de productividad eficiencia y compromiso del personal.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Consejo de Gobierno del Régimen especial Galápagos, enfocado en determinar factores que mejoren el desempeño institucional.

Objetivos específicos

1. Identificar la influencia de la satisfacción laboral mediante un estudio bibliográfico y encuestas en un grupo determinado grupo de trabajadores.
- 2.- Analizar cuáles son las causas del desempeño de trabajadores mediante un estudio bibliográfico y encuestas a un grupo determinado de trabajadores.
- 3 -Establecer cuáles son los factores que contribuyen en la mejora continua para el desempeño laboral de los trabajadores del CGREG

Revisión de la Literatura

Se estima que la satisfacción laboral es un factor importante en el ámbito de trabajo, puesto que esta variable influye en el desempeño de los trabajadores de manera significativa generando cambios positivos en los empleados y la empresa. Con el fin de corroborar lo expuesto se tomarán

en cuenta las siguientes valoraciones lo cual permitirá el desarrollo de la investigación facilitando la comprensión o entendimiento de tema estudiado.

En el área internacional en México en la Universidad autónoma de México según Chiang & Ojeda (2011) en su trabajo de investigación basado sobre el “estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”, tuvo que analizar la variable satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres obteniendo resultados favorables. Por esta razón se estima que la correlación de una variable con la otra conlleva resultados positivos.

En el área internacional fue por Martínez (2022) en la Universidad de San Martin Porres en donde trata el “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de COLAROMO SRL, ATE, 2021”, en donde se busca determinar si existe relación entre estas variables con el fin de evaluar la influyen en los trabajadores de COLAROMO SRL EN EL 2021. Por consiguiente, para determinar la incidencia entre las misma se utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, por medio de la investigación denominada descriptiva correlacional y de nivel aplicada. Asimismo, tiene un diseño no experimental de corte transversal y por último se planteó 20 pregunta para establecer la correlación entre las mismas.

Otro tema tratado en el área local en la ciudad de Guayaquil-Ecuador por Romero Cordero & Gil Jaramillo (2022) se basa en el “Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”, con el fin de analizar la relación de la satisfacción laboral en el ámbito hotelero por medio de una investigación descriptiva, en donde la muestra estaba conformada por un total de 146 trabajadores, a los que se les administro una encuesta de tipo Likert de veintinueve ítems, la cual permitió tener una visión de las percepciones y sentimientos de los empleados y como estos afectaron en el desarrollo de sus actividades durante este tiempo de pandemia. Adicional se corrió una prueba de hipótesis con el modelo de Chi Cuadrado para analizar la relación entre las variables de la investigación.

En los repositorios de la biblioteca de la Universidad de las Fuerzas Armadas de Sangolquí de Ecuador Vayas (2019) realizo el “Estudio de la relación de los factores de higiene y la satisfacción laboral en las agencias de turismo galápagos-isla santa cruz, durante el año 2018”, con el propósito de estudiar las condiciones actuales y su incidencia en el rendimiento laboral, para proponer estrategias que mejoren la condición multidimensional de los operadores turísticos, se utilizó el

análisis descriptivo y como constructo la encuesta, a través de un cuestionario, con una escala de valoración de Likert, aplicada a 232 operadores turísticos.

Es notorio que ha habido muchos estudios parecidos, pero no iguales en donde cabe la importancia del estudio sobre la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos, ya que será fundamental para promover nuevas estrategias a utilizar en los trabajadores lo cual conlleva a que el trabajador tenga nuevos ambientes de trabajos donde ellos se sienta comprometidos y conforme con los beneficios y su crecimiento personal, por consiguiente es evidente que en otros lugares como el área local e internacional se ha tratado este tema pero no en la región insular Galápagos ya que el costo de vida es variable puesto que las necesidades son diferentes, por lo tanto los requerimientos son otros.

Marco teórico

En base a lo estipulado en el nuevo plan de desarrollo para el nuevo Ecuador del 2024-2025 en el objetivo número 5 establece fomentar los niveles de producción mejorando los niveles de productividad, lo expresado se basa a lo establecido en el Art. 276 de la Constitución de la República del Ecuador donde dice “Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”, también Arauz (2013) expone en un artículo en donde da a conocer un sistema de gestión de empleo en vinculación con el CGREG(Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos), ya que esto es una forma de beneficiar el talento humano con mayores facilidades para conseguir un mejor puesto de trabajo acorde a su perfil profesional.

En la definición del desempeño de los trabajadores se lo puede entender como al rendimiento que tiene cada persona en una actividad asignada en el área de trabajo, tomando en cuenta ciertas habilidades puesto que todos no somos iguales unos son buenos en ciertas cosas y otros en otras actividades, por esta razón nace la necesidad de evaluar a los colaboradores en diferentes tareas con el fin de determinar en qué área se desempeña mejor, para fomentar esas destrezas ya que esto conlleva a una mayor productividad y desempeño de los mismo.

Factores que influyen a la satisfacción laboral

Motivación: es un estado emocional que está presente en todos los momentos de nuestra vida, ya que como ser humano necesitamos ser apreciado, valorados y que nos propios esfuerzos sean reconocidos y poseemos necesidades que no se satisfacen precisamente con dinero. Según Dominios de la ciencia (2022) expresa que la productividad de una organización es dependiente en gran medida del buen funcionamiento de los trabajadores. A más grande confort más grande rendimiento y más grande productividad. Es por todo lo mencionado que tiene gran trascendencia llevar a cabo políticas claras y efectivas de motivación.

Capacitación del trabajador: es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el manejo de una tarea. Estableciendo que el término capacitación es muchísimo más abarcador. La capacitación actualmente representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para afirmar la formación persistente de sus recursos humanos en base a las funcionalidades laborales que y tienen que realizar en el puesto de trabajo que ocupan. Dominios de la ciencia (2022)

Trabajo en grupo: se estima que es un grupo de individuos que se organizan para cumplir un objetivo, se caracteriza por tener un comportamiento de participación, las colaboraciones recíprocas subjetivamente fuertes y la colaboración igualitaria de todos los miembros en la disputa de los procedimientos, contenidos y fines de su trabajo. Por otro lado, dichos conjuntos poseen un intenso sentido de sociedad (el espíritu de equipo). Dominios de la ciencia (2022)

Incentivos laborales: se entienden como cualquier rendimiento obtenido afuera del trabajo, sueldos o salarios recibidos, es detallar, bonificaciones de desempeño, recompensas y reconocimientos, ampliación de salario, descansos, seguro médico o de vida entre otras. Esto conlleva ayudar y originar a los trabajadores a ejecutar mayores esfuerzos, mejores desempeños en sus actividades y brindarles un círculo apropiado para ejecutar su trabajo periódico. Nazario Abarca Robin Édison, (2023)

Estimulación psicológica: se basa en establecer metas de desempeño que son específicas y difíciles (pero no imposibles), con las que los individuos se sienten comprometidos, posiblemente mejora su desempeño laboral. Este es el caso en particular si la persona recibe retroalimentación de su progreso y recompensas por su desempeño exitoso. Arnold & Randall (2012)

Bases legales

Es los lineamientos planteados en el Plan Nacional para el Buen Vivir (2015) expone en el área de los objetivos en garantizar el trabajo digno en todas sus formas en el inciso 9.3 profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales por esta razón se toma en cuenta los siguientes literales.

- a. fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación y literal
- b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.
- c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

Por consiguiente, en el inciso 9.5 expresa que se debe Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral en el literal a. Fomentar la capacitación tanto de trabajadores como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

En la base legal según H. Congreso Nacional (2020) el capítulo VI del código de trabajo en las obligaciones del empleador y el trabajador en el art 42 en el siguiente inciso 8 dice que es obligación proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado, y en el 13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra y por último en el inciso 36 se expresa que se debe implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador.

Método

El diseño de la investigación es de tipo empírico, ya que se utilizó la observación para percibir como incide la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, con el fin de detectar los fenómenos que afectan de forma positiva o negativa a los empleados, lo cual conlleva a destacar la importancia en la toma de decisiones de implementar nuevas estrategias en los empleados, no obstante la investigación es de tipo cualitativo ya que requiere un estudio interno de las causas que influyen para bien o para mal con el fin de dar explicaciones sencillas y entendibles para dar soluciones a la problemática planteada.

Investigación bibliográfica

Se utilizó la investigación bibliográfica, puesto que es considerada el inicio de todo estudio por que el propósito de esta es buscar información en diferentes fuentes de esto del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) en un libro publicado en México sobre metodología de la investigación dice que la Revisión bibliográfica. También se la conoce como la investigación documental o de gabinete. En donde se revisa lo que otros investigadores han estudiado, escrito y publicado sobre este nuevo virus y los intentos por controlarlo. De lo que se estima que esta investigación se utilizó en la recolección de datos para estudiar las variables de este trabajo.

Investigación correlacional

También se usó la investigación correlacional según Sampieri, Collado, & Baptista (2010) dice que la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas. Esta investigación se la utilizo para estudiar cómo se comporta una variable al saber de la otra, con el fin de identificar de como incide la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores al estar vinculadas o relacionadas entre ellas.

Investigación descriptiva

Otra de las investigaciones utilizadas es la descriptivas según Sampieri, Collado, & Baptista (2010) expresa que esta clase de investigación busca describir las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su

objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Se estima que se la utilizo para detallar las propiedades o características de lo indagado, para realizar un análisis de las variables a investigar.

Investigación de campo

Por último, también se utilizó la investigación de campo según Cid, Méndez, & Sandoval (2011), puesto que de esta manera se puede llegar a recoger opiniones del campo estudiado razón por la cual se elaboró una encuesta con preguntas relacionada a las variables estudiadas para determinar la influencia de la una con la otra, ya que de este modo se determina si la incidencia entre ellas genera cambios positivos en el desempeño de los trabajadores.

Encuesta

En los métodos de recolección se utilizó la encuesta puesto que se elaboró un cuestionario con preguntas formuladas en base a las dos variables investigadas aplicadas a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Recalcando que por medio de este instrumento se nos permitan conocer de la problemática desde sus orígenes hasta el momento actual, por consiguiente, se recalca que se utiliza para obtener datos de los trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos y se diseñó en una escala de likert para darle una medición a las respuestas. Baena Guillermina (2014)

Método cualitativo

Tomando en cuenta que se utiliza dos clases de investigaciones la cualitativa y cuantitativa para expresar lo obtenido de la encuesta según Baez Juan & Perez de Tudela (2009) expresa que el estudio cualitativo ofrece la posibilidad de profundizar en los contenidos, mientras que el cuantitativo se realiza como apoyo y tiene un importante valor orientativo durante el trabajo de campo, ya que los datos se integran en un avance progresivo hacia la verificación de las posibles hipótesis.

Método deductivo

Considerando que se usó el método deductivo en la investigación, puesto que Pimienta Prieto Julio (2017) expresa que por medio de la deducción se puede estructurar conclusiones o juicios generales a partir de varias premisas o afirmaciones verdaderas, ya que de esta manera se exponen conceptos y definiciones a esta problemática. Por consiguiente, también se usó el inductivo ya el investigador establece conclusiones generales a partir de la observación y el análisis de hechos particulares. Recalcando que con este último método se analiza la información recolectada de diferentes fuentes.

De la definición expuestas en párrafos anteriores de las investigaciones y métodos utilizados en el estudio de la problemática se establece que estas son las herramientas utilizadas para estructurar la investigación e identificar la incidencia de una variable con la otra. Con el fin de determinar los factores que permiten que los trabajadores se sientan satisfecho en sus empleos, ya que un trabajador satisfecho conlleva cambios positivos a nivel personal y en ámbito laboral.

La muestra

Es el subconjunto de un conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) dice cuando la población es muy grande o cuando no es necesario abarcarla por completo, en vez de investigar a todos sus elementos se calcula una muestra que la represente. Por lo tanto, este cálculo se realizó para reducir la población total de los trabajadores del CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL GALÁPAGOS, ya que era muy amplia y no era necesario abarcar todo su universo.

Fórmula

N

$n = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1}$

e² (N-1) + 1

Dónde:

N: corresponde a la población del estudio.

e: es el error aceptable en un proceso estadístico y se lo acepta entre el 1% y 10% (0,01 y 0,10).

Para el estudio se consideraron los siguientes valores: el 5 % el error aceptable 0,05; e = 5% (0,05);

N = 447

$n = \frac{447}{(0,05)^2 (447-1) + 1} = 211,84$ (redondeo 212) personas

$(0,05)^2 (447-1) + 1 = 2.11$

N = Tamaño de la muestra: 212 trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

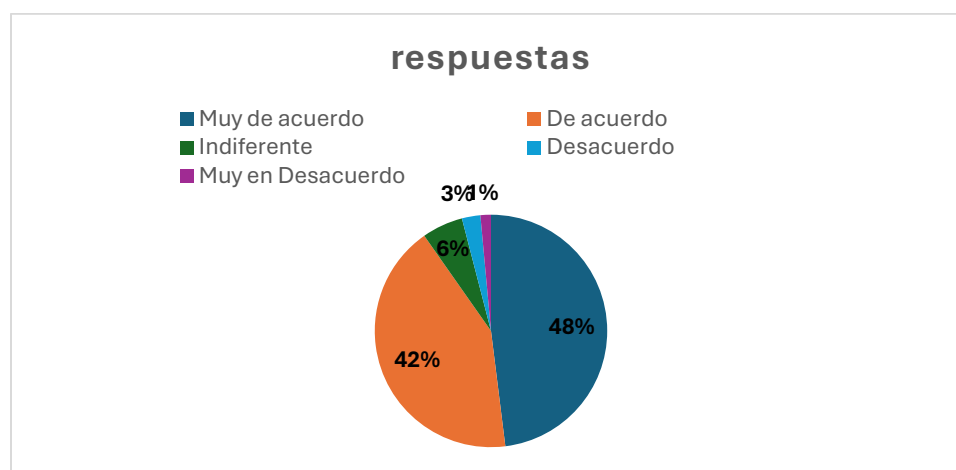
Tabla 1: Resultado de la encuesta de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos.

Detalle	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Respuestas	1120	985	133	60	34

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

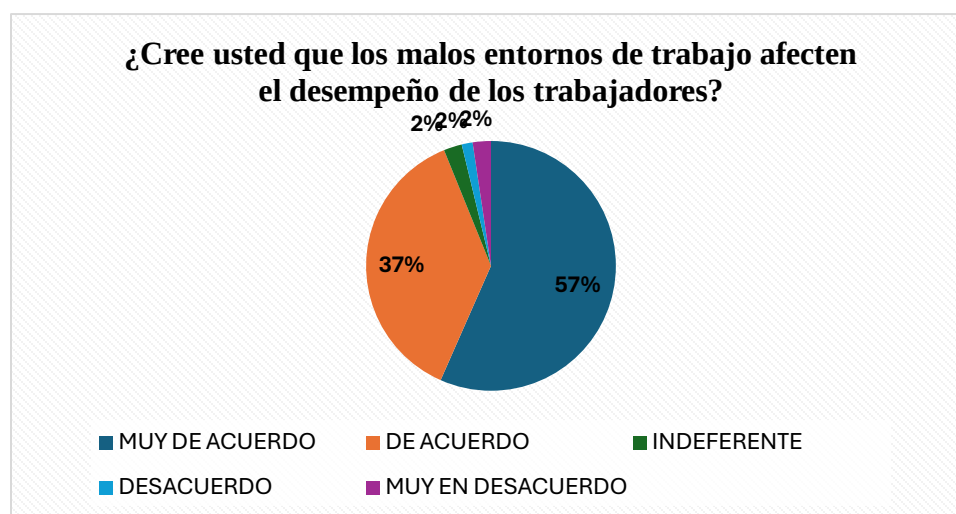
De manera general, las respuestas a las preguntas de las encuestas reflejan estar muy de acuerdo 1120 y de acuerdo 985 empleados que hay factores importantes que influyen en el desempeño de los trabajadores para bien o para mal y 133 son indiferentes a las interrogantes y por otro lado 34 respondieron estar muy en desacuerdo y 60 en desacuerdo. Se recalca que este instrumento se le aplico a un total de 212 personas que es la muestra de 447 trabajadores a la que se le aplico la encuesta de 11 preguntas (ver tabla 1).

Figura 1: Representación porcentual de los resultados generales de la encuesta



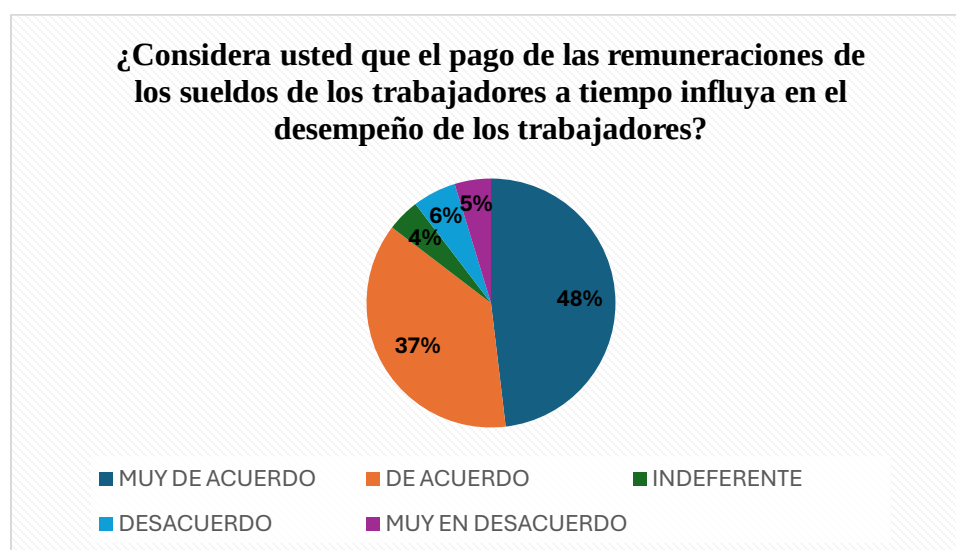
Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

Del total de las opciones de respuestas de las 11 preguntas, el 48 % están muy de acuerdo, que representa a 1120 respuestas y 42 % de acuerdo que equivale 985 contestaciones; por lo cual se estima que existen varios factores que influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores y por otro lado con 6 % son indiferentes. Por consiguiente 1 % expresa estar muy en desacuerdo y 3 % en desacuerdo no compartiendo la misma opinión de los demás encuestado (ver figura 1).

Figura 2: Pregunta 1 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

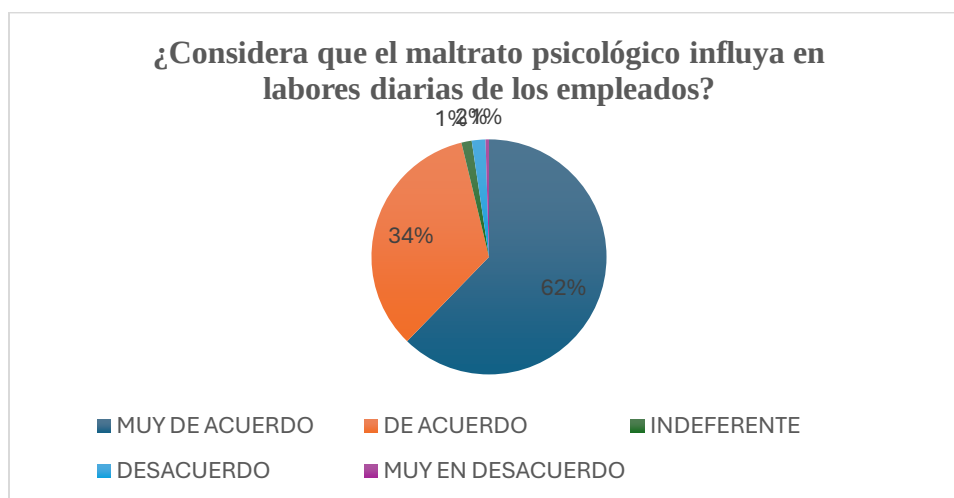
Para facilitar la comprensión de las respuestas otorgadas por los encuestados, se analizan cada pregunta de manera separada en base a las informaciones obtenidas de la primera pregunta el 57 % expresa estar muy de acuerdo y 37 % de acuerdo en que los malos entornos de trabajos afectan en el desempeño de trabajo, el 2 % es indiferente y 2% está en desacuerdo, por consiguiente, el 2 % muy en desacuerdo. Dando a conocer la importancia de ofrecer mejores entornos de trabajo. (ver figura 2).

Figura 3: Pregunta 2 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

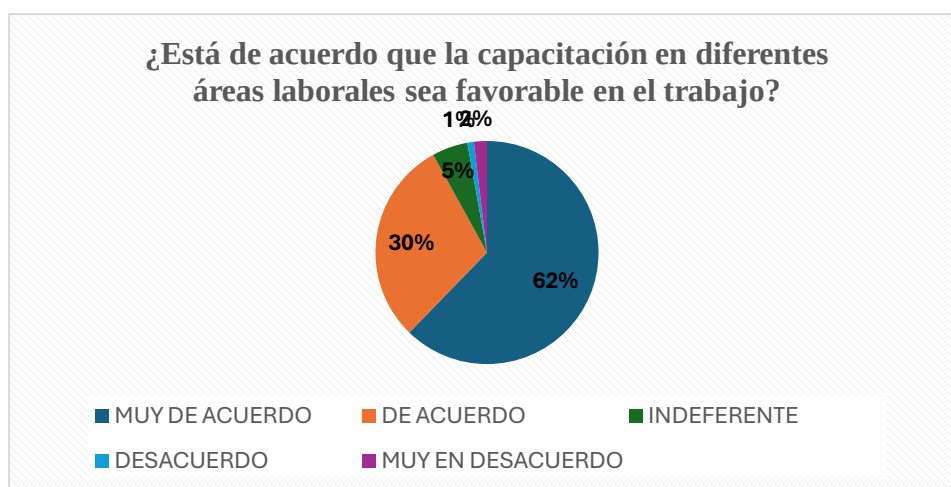
La segunda pregunta, del total de las 212 personas que respondieron, el 48 % considera estar muy de acuerdo y el 37 % está de acuerdo que el pago de las remuneraciones de los sueldos de los trabajadores a tiempo influya en el desempeño de los trabajadores por otro lado el 5 % está muy en desacuerdo y 6 % en desacuerdo y por el ultimo al 4 % le es indiferente. De lo cual se estima que una persona que no se le cancela su salario a tiempo trabaja con pocos ánimos, ya que tienen necesidades que cubrir con sus respectivas remuneraciones (ver figura 3).

Figura 4: Pregunta 3 de la encuesta



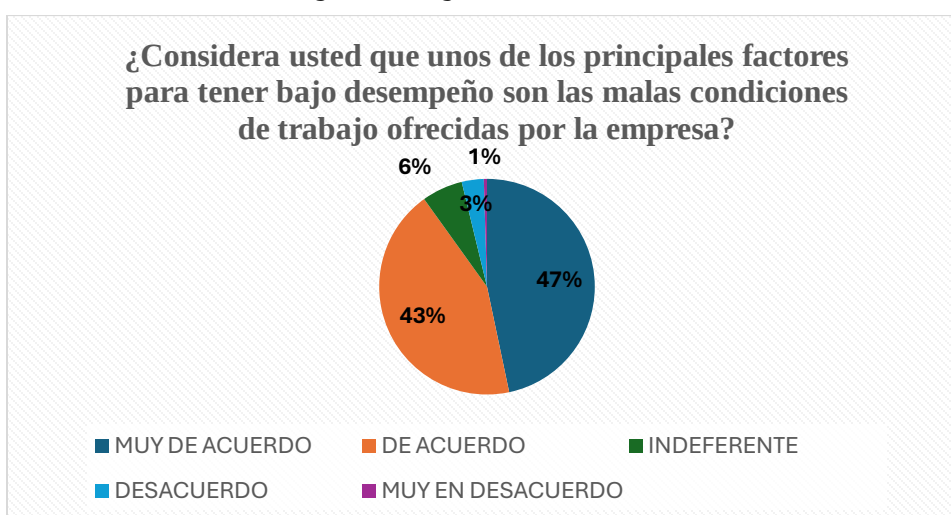
Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

En la tercera pregunta respondieron, el 62 % respondieron estar muy de acuerdo y el 34 % está de acuerdo que el maltrato psicológico influya en labores diarias de los empleados y el 1 % está muy en desacuerdo y 2 % en desacuerdo y por el ultimo al 1 % le es indiferente. Estableciendo que sería beneficioso tener personal capacitado en relaciones interpersonales ya que eso conlleva a un mejor trato de los empleados mejorando la estabilidad y eficiencia de estos (ver figura 4).

Figura 5: Pregunta 4 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

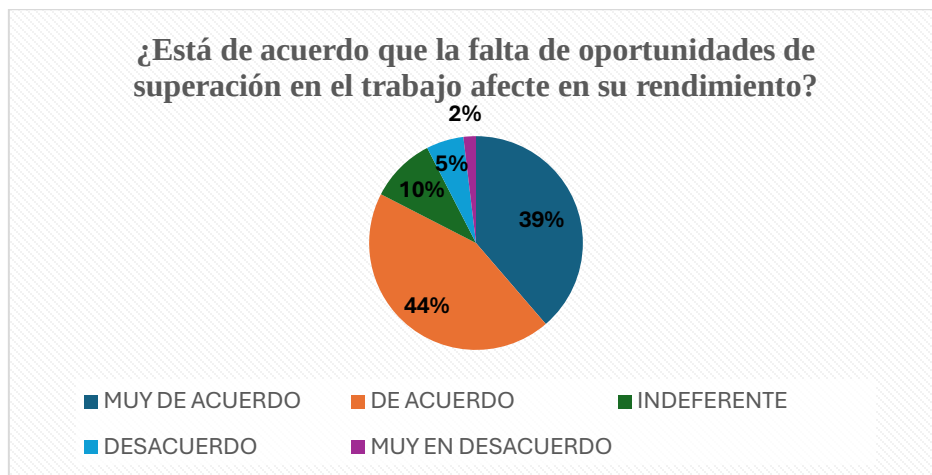
En la cuarta pregunta manifestaron, el 62 % estar muy de acuerdo y el 30 % está de acuerdo que la capacitación en diferentes áreas laborales sea favorable en el trabajo y el 2 % está muy en desacuerdo y 1 % en desacuerdo y por el ultimo al 5 % le es indiferente. Por esta razón se recalca la importancia de ofrecer capacitaciones al personal como son directivos y empleados de una ya que esto conlleva cambios positivos en la eficiencia y entornos de trabajo (ver figura 5).

Figura 6: Pregunta 5 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

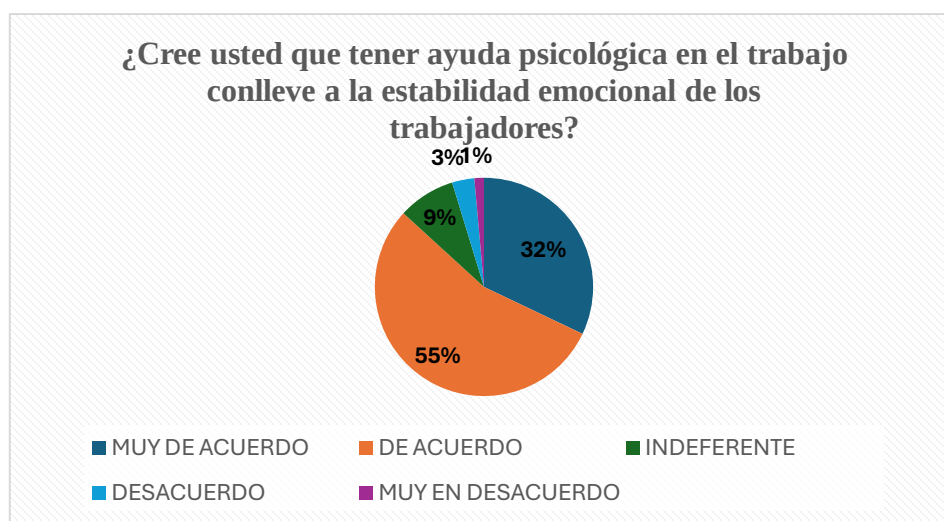
En la pregunta número cinco respondieron el 47 % estar muy de acuerdo y el 43 % está de acuerdo que unos de los principales factores para tener bajo desempeño son las malas condiciones de trabajo ofrecidas por la empresa y el 1 % está muy en desacuerdo y 3 % en desacuerdo y por el ultimo al 6 % le es indiferente. Por lo cual se establece la importancia de ofrecer los materiales y áreas adecuadas para el mejor desempeño de los empleados (ver figura 6).

Figura 7: Pregunta 6 de la encuesta



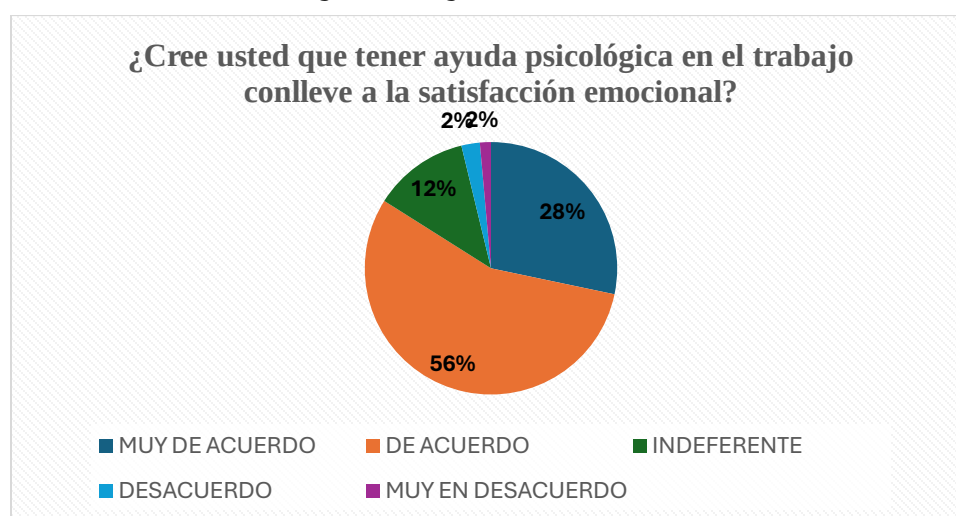
Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

En la pregunta seis expresaron el 39 % estar muy de acuerdo y el 44 % está de acuerdo que la falta de oportunidades de superación en el trabajo afecte en su rendimiento y el 2 % está muy en desacuerdo y 5 % en desacuerdo y por el ultimo al 10 % le es indiferente. En base a la información recolectada se estima que al no ofrecer oportunidades de crecimiento a los trabajadores conlleva al estancamiento y hacerlos sentir que siempre van a estar en la misma rutina (ver figura 7).

Figura 8: Pregunta 7 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

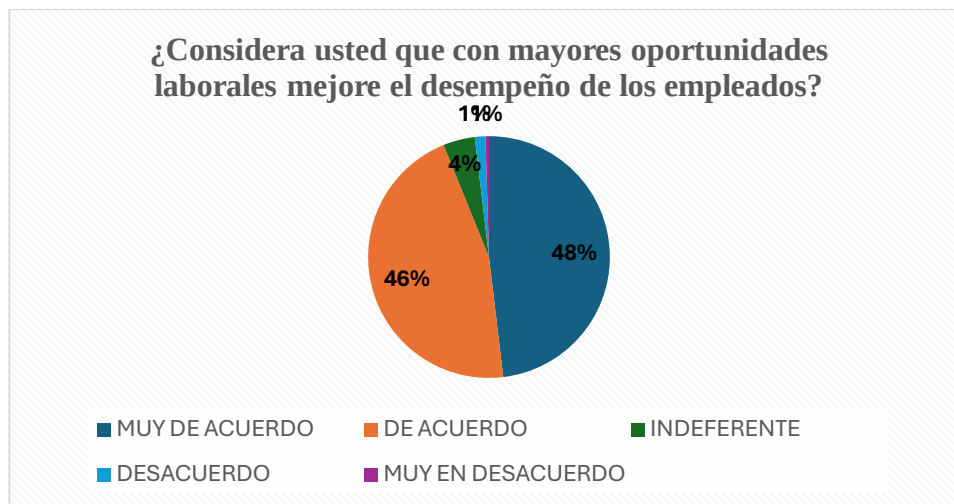
En la séptima pregunta expresaron el 32 % estar muy de acuerdo y el 55 % está de acuerdo que tener ayuda psicológica en el trabajo conlleve a la estabilidad emocional de los trabajadores y el 1 % está muy en desacuerdo y 3 % en desacuerdo y por el ultimo al 9 % le es indiferente. Tomando en cuenta que una persona estable emocionalmente conlleva a un trabajo más concentrado ya que no está distraído en problemas o algún motivo que se diera en el diario vivir (ver figura 8).

Figura 9: Pregunta 8 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

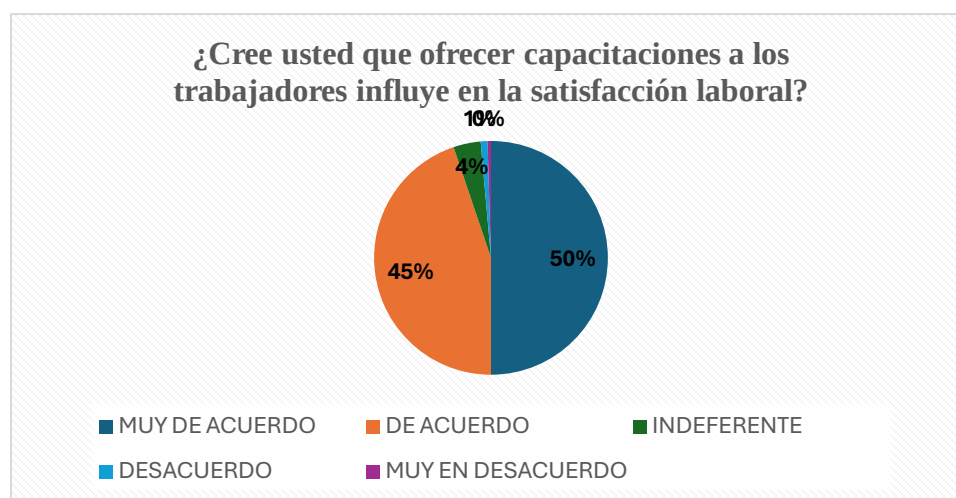
En la octava pregunta expresaron el 28 % estar muy de acuerdo y el 56 % está de acuerdo que tener ayuda psicológica en el trabajo conlleva a la satisfacción emocional y el 2 % está muy en desacuerdo y 2 % en desacuerdo y por el ultimo al 12 % le es indiferente. Al leer la pregunta anterior y esta se llega a la misma conclusión que una persona estable conlleva un mejor trabajo en la empresa (ver figura 9).

Figura 10: Pregunta 9 de la encuesta



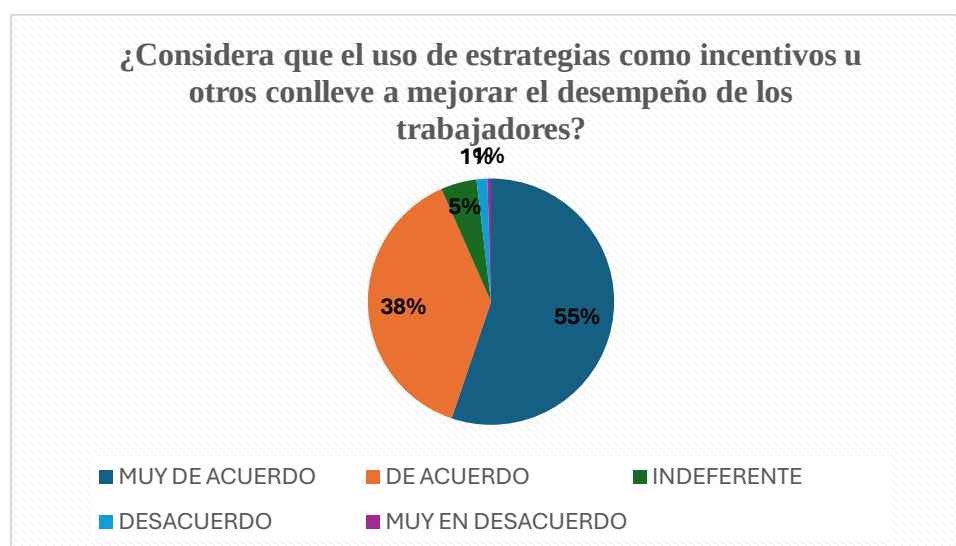
Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

En la pregunta número nueve el 48 % estar muy de acuerdo y el 46 % está de acuerdo que con mayores oportunidades laborales mejore el desempeño de los empleados y el 1 % está muy en desacuerdo y 1 % en desacuerdo y por el ultimo al 4 % le es indiferente. Tomando en cuenta que si le ofrecen oportunidades de crecimiento a los empleados conlleva que se sientan agradecido con la empresa (ver figura 10).

Figura 11: Pregunta 10 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

En la pregunta número nueve el 50 % estar muy de acuerdo y el 45 % está de acuerdo que ofrecer capacitaciones a los trabajadores influye en la satisfacción laboral y 1 % en desacuerdo y por el ultimo al 4 % le es indiferente. Razón por la que se estima que sería de gran importancia dar capacitaciones ya que esto conlleva a un trabajador más eficiente y productivo en la empresa (ver figura 11).

Figura 12: Pregunta 11 de la encuesta

Fuente: trabajadores del consejo de gobierno del régimen especial Galápagos.

En la pregunta número nueve el 55 % estar muy de acuerdo y el 38 % está de acuerdo que el uso de estrategias como incentivos u otros conlleve a mejorar el desempeño de los trabajadores, por otro lado, el expresa el 1 % estar muy en desacuerdo y 1 % en desacuerdo y por el ultimo al 5 % le es indiferente. Este tipo de estrategias influye de manera favorable puesto que se usa ofrecer incentivos con el fin de motivar al trabajador (ver figura 12).

Conclusiones

En la encuesta aplicada a los trabajadores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos en la primera y segunda pregunta se obtuvo que la mayoría está muy de acuerdo y de acuerdo que los malos entornos de trabajos y el incumplimiento de los pagos a tiempos influyen de manera negativa en el trabajador recalando la importancia que es ofrecer mejores ambientes de trabajo y el pago de sus haberes.

Por consiguientes en la tercera y quinta pregunta se determina que maltrato psicológico y que las malas condiciones de trabajo afectan al desempeño de los trabajadores, recalando lo importante que es el buen trato y las buenas condiciones de en el área de trabajo que se le ofrece a los empleados o colaboradores de esta entidad, ya que esto afecta de manera positiva o negativa en su desempeño.

En la cuarta y la décima pregunta se da a conocer que es favorable ofrecer capacitaciones en diferentes áreas laborales, puesto que esto incide en el desempeño y la satisfacción laboral dando a conocer al trabajador nuevas herramientas para acelerar las labores o diferentes tareas que se les puedan presentar en su área laboral.

En la sexta y novena pregunta se deduce que la falta de oportunidades afecta el desempeño en el trabajo y por otro lado se afirma que si las tuvieran esto influiría de manera positiva, puesto que se sentirían más comprometidos con las labores a diario en el trabajo, ya que se está fomentando el crecimiento laboral de los mismos.

Otra de las preguntas analizadas es la séptima y la octava obteniendo que la estabilidad y satisfacción emocional en el trabajo influyen de manera positiva o negativa en el desempeño de los trabajadores, dando a conocer que no es lo mismo una persona que se encuentre bien emocionalmente a otra que no lo está, por ejemplo, una persona que está pensando en otra cosa que no es el trabajo puede cometer errores ya que no está concentrado en sus labores y tiene la mente en otra cosa.

En la décima primera pregunta donde se investiga si ofrecer mayores incentivos u otros conlleve mejorar el desempeño de los trabajadores. Dando a conocer que la mayoría responde estar muy de acuerdo y de acuerdo, deduciendo que el ofrecer incentivos a un trabajo bien hecho mejora la motivación y el desempeño de los trabajadores. Recalcando que al analizar todas las preguntas en concreto se puede llegar a tomar las medidas de que estrategias se pueden utilizar para llegar a la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos.

Referencias

1. Arauz, M. (2013, July 25). Galápagos Territorio para el Buen Vivir. 1–20. https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Galapagos_Edicion_No3.pdf
2. Arnold, J., & Randall, R. (2012). PSICOLOGÍA DEL TRABAJO.
3. Baena Paz Guillermina. (2014). Metodología de la Investigación (PRIMERA EDICION).
4. Baez Juan, & Perez de Tudela. (2009). Investigación cualitativa (Segunda Edicion).
5. Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%C3%A1zar-Relacion.pdf>
6. Chiang, V., & Ojeda, J. (2011, November 2). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
7. Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología.
8. Dominios de la ciencia. (2022). Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral de la Microempresa Hermanos “S” del cantón Pedro Carbo. 1–19.
9. Gonzales, M. (2020). NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLOBORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C-CHICLAYO 2019 [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2018). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. 13(1), 1–32.
11. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación.
12. H. CONGRESO NACIONAL. (2020). CODIGO DEL TRABAJO. www.lexis.com.ec.
13. Martínez, J. (2022). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS COLAROMO SRL, ATE, 2021 [Universidad San Martín De Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez_gji.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Nazario Abarca Robin. (2023). ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SANSUNG DA (LINEA BLANCA) CHIBOTE. <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>
15. Pimienta Prieto Julio. (2017). Metodología de la investigación (Tercera Edición).
16. Plan Nacional para el Buen Vivir. (2015). Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2013-2017.
17. Romero, M., & Gil, A. (2022). Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. [Universidad Católica De Santiago Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17868/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-635.pdf>
18. Vayas, C. (2019). ESTUDIO DE LA RELACIÓN DE LOS FACTORES DE HIGIENE Y LA SATISFACION LABORAL EN LA AGENCIAS DE TURISMO GALÁPAGOS-ISLA SANTA CRUZ, DURANTE EL AÑO 2018. [Universidad de las Fuerzas Armadas]. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/18711/1/T-ESPE-040823.pdf>