

Evaluación de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de la ESPAM MFL-EP

Evaluation of the incidence of satisfaction in the work performance of the employees of the ESPAM MFL-EP

MANUEL AUGUSTO BERMUDEZ PALOMEQUE

<https://orcid.org/0000-0002-3405-1821>
manuel.beermudez@espam.edu.ec

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador

MARÍA VANESSA CANO MONTESDEOCA

<https://orcid.org/0009-0006-5783-2133>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador

Como citar este artículo: Bermudez Palomeque, M. A. y Cano MontesdeOca, M. V. (2023). Evaluación de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de la ESPAM MFL-EP. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 14, 261-276. <https://anuarioeco.uo.edu.ec>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral y la satisfacción en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP, ubicada en Calceta, Manabí. Se empleó un enfoque cualitativo-quantitativo y un diseño transversal, utilizando entrevistas, el método Delphi, encuestas y análisis estadísticos. Se seleccionaron expertos para definir indicadores de evaluación, y se aplicaron encuestas y entrevistas a los empleados y usuarios. Los resultados revelaron un desempeño medio en la mayoría de los funcionarios, pero se identificaron áreas críticas con desempeño bajo. En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de los funcionarios estaban satisfechos con aspectos como motivación y relaciones interpersonales. Sin embargo, hubo insatisfacción en seguridad y salud ocupacional. En la satisfacción del cliente, se obtuvo una calificación satisfactoria en atención al cliente y métodos de pago, pero se identificaron oportunidades de mejora en la resolución de quejas y comunicación efectiva. Estos resultados proporcionan una base sólida para implementar acciones de mejora, como capacitaciones específicas y mejoras tecnológicas, para fortalecer la eficiencia y la satisfacción general en la empresa pública.

Palabras clave: empresa pública, satisfacción del cliente, eficiencia, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate job performance and satisfaction in the ESPAM MFL-EP Public Company, located in Calceta, Manabí. A qualitative-quantitative

approach and a cross-sectional design were used, using interviews, the Delphi method, surveys, and statistical analysis. Experts were selected to define evaluation indicators, and surveys and interviews were applied to employees and users. The results revealed a medium performance in the majority of the officials, but critical areas with low performance were identified. Regarding job satisfaction, the majority of officials were satisfied with aspects such as motivation and interpersonal relationships. However, there was dissatisfaction in occupational health and safety. In customer satisfaction, a satisfactory rating was obtained in customer service and payment methods, but opportunities for improvement in the resolution of complaints and effective communication were identified. These results provide a solid base to implement improvement actions, such as specific training and technological improvements, to strengthen the efficiency and general satisfaction in the public company.

Keywords: public company, customer satisfaction, efficiency, job performance.

Recibido: 14/8/2022 Aceptado: 22/11/2022

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones sean públicas o privadas elaboran estrategias para la mejora continua en la ejecución de sus actividades productivas para el cumplimiento de los objetivos que estas se plantean, donde sus actores principales son el capital humano que crea, desarrolla, y toma las decisiones de forma eficiente para el manejo del recurso financiero, tecnológico, materia prima, clientes y demás elementos que intervengan en el proceso productivo.

El desempeño de los empleados es la respuesta a los resultados continuos de la ejecución de los procesos y competencias de cada funcionario de una empresa o institución, sin embargo, existen distintas vertientes que influyen en el grado de desempeño que estos tienen, entre ellas se encuentra el grado de satisfacción percibida por los empleados dentro de su campo laboral, la misma que puede tener una incidencia positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Operativo Anual (POA).

Según las investigaciones realizadas por Workmonitor en distintos países del mundo entre Europa, Asia, América y Oceanía sobre las expectativas, estados de ánimo y comportamientos de los trabajadores la encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 (2018) determinó que “actualmente 4 de cada 10 personas creen que su compañía no hace nada para crear un buen ambiente laboral mientras 6 de cada 10 trabajadores reconocen que su empresa lleva a cabo medidas que contribuyen al bienestar y a la satisfacción laboral de sus empleados, el 35 % menciona que estas medidas no son suficientes para que se sientan plenamente satisfechos en su lugar de trabajo” (p 1), bajo el marco de la investigación Workmonitor concluyen que “la importancia de la satisfacción laboral radica en que cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, índices de rotación, índice de rotación, optimizan sus esfuerzos y así la organización tendrá resultados satisfactorios” Randstad workmonitor Q3 (2018, p. 1).

“En Latinoamérica el 96,5 % de los empleados piensa que el bienestar laboral les hace ser más productivos” (Compromiso RSE, 2015, p. 2). Para el año 2007, el Ecuador reporta que el 63,4 % de los trabajadores reportan estar contentos mientras que para el año 2015 esta cifra sube en 10 puntos (Instituto Ecuatoriano de estadísticas y censos [INEC], 2015. Estos datos reflejan una tendencia de incremento en transcurso de los años de la percepción sobre el grado de satisfacción laboral de los empleados que afirman tener dentro de sus puestos de trabajo, lo cual puede manifestarse por múltiples variantes que hayan dado pie a estos resultados en el país. Para Compromiso RSE (2015, p. 2) “la satisfacción laboral es deseable y necesaria tanto para empresas como para trabajadores. Éstos últimos coinciden al señalar que el bienestar laboral influye en el rendimiento de los empleados y hace que aumente su productividad en el puesto de trabajo. Al menos así lo cree el 95,6 % de ellos”.

En los últimos años, las empresas privadas han implementado nuevas estrategias acompañadas de técnicas y herramientas que han dado cabida a la mejora de la productividad de su fuerza laboral, en el ámbito público las instituciones se han visto en la necesidad de acoplar estos tipos de instrumentos para mejorar la eficiencia de los servidores públicos dentro de las actividades de su competencia y la mejora continua de los servicios ofrecidos a los usuarios. En el caso del Ecuador se ha formulado la Nueva Gestión Pública (NGP), que se basa en gobierno por resultados que el Gobierno Nacional del Ecuador busca alcanzar de forma eficiente y efectiva según normas de calidad nacionales e internacionales que se utiliza por mandato legal.

Para Milkovich y Boudrem (1994, citado en Chiang y San Martin, 2017) el desempeño es el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato (2002, citado en Chiang y San Martin, 2017) expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Chiavenato (1992) opina que el “compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo” (p. 580). Existen estudios de la satisfacción y desempeño laboral aplicados en el sistema público que han arrojado como resultado “correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción” (Chiang y San Martin, 2017, p 159).

La ESPAM MFL-EP es una empresa pública creada como una entidad de Derecho Público, con autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, y de gestión independiente de la “ESPAM MFL”, con la finalidad convertirse en una entidad que promueva una relación permanente de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, con el entorno local, nacional e Internacional; generando un vínculo con los procesos de docencia e investigación, a través de procedimientos regulados, en el marco de una oferta permanente de servicios que aporten a la investigación al desarrollo y la transferencia de tecnología. Dentro de los servicios ofrecidos por la ESPAM MFL-EP, se encuentran administración de maestrías, desarrollo de eventos de educación continua como capacitaciones, cursos, congresos, ejecución de proyectos de obras civiles, consultorías, proyectos productivos, entre otros.

De acuerdo a entrevistas preliminares de manera informal el Gerente General de la ESPAM MFL-EP, indicó que existen inconsistencias en el desarrollo de procesos tales como: disminución de los índices de productividad (réditos económicos), fechas de entrega de productos (documentación) a destiempo, retrasos en atención a solicitudes, y en el ingreso de la jornada laboral, entre otros; que han sido detectados por la gerencia de forma empírica, mas no porque se haya aplicado una evaluación de desempeño al personal para conocer el cumplimiento de las competencias a su cargo. Por otro lado, en términos generales manifestó que no se han aplicado evaluaciones periódicas de satisfacción laboral, dando cabida a que no existan los insumos necesarios para desarrollar actividades en pro a la mejora de esos resultados, según lo indicado por la responsable de talento humano en la ESPAM MFL-EP no se han implementado instrumentos que permitan evaluar la satisfacción y el desempeño laboral de forma eficiente adaptado a las necesidades institucionales, y a su vez no se han desarrollado informes anuales sobre los niveles de cumplimiento del personal de la Empresa Pública.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación se basó en un enfoque cuali-cuantitativo y un diseño transversal. Se emplearon técnicas e instrumentos como entrevistas, el método Delphi, encuestas y análisis estadísticos. La investigación se llevó a cabo en la Empresa Pública de la ESPAM

MFL-EP, ubicada en la ciudad de Calceta, provincia de Manabí, durante el segundo semestre del año 2021 y primer cuatrimestre del 2022. Se seleccionaron expertos para determinar los indicadores de evaluación de desempeño y satisfacción laboral, se aplicaron encuestas y entrevistas para recolectar datos, y se analizaron los resultados para detectar factores críticos y establecer la correlación entre satisfacción y desempeño laboral. Finalmente, se propuso un plan de mejora y se socializó con el personal y directivos de la empresa. La población estudiada incluyó a los empleados de la empresa y a una muestra de usuarios, y se utilizó Excel para el análisis estadístico de los datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la fase inicial de la investigación revelan que la Empresa Pública de la ESPAM MFL-EP es una institución joven y ha experimentado cambios en la modalidad de trabajo debido a la pandemia, lo que ha afectado la eficiencia en el cumplimiento de metas establecidas. Además, se identificó la falta de evaluaciones de desempeño y satisfacción laboral en la empresa. El Gerente General considera importante implementar estas evaluaciones para mejorar el rendimiento del personal. Se seleccionaron expertos para definir los indicadores de evaluación, y se construyó una herramienta de evaluación que incluye indicadores tanto de desempeño como de satisfacción laboral para los empleados. Estos resultados sientan las bases para el posterior análisis de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral y la propuesta de acciones de mejora.

Según el Gráfico 1 se detallan los resultados obtenidos por el responsable de Servicios Generales, en referencia a la dimensión desempeño individual en el puesto de trabajo (0,87), Dimensión desempeño Grupal (0,89), Innovación (0,80), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,80) arrojaron como resultado un desempeño Bajo. Dando como resultado que el responsable de Servicios Generales de la ESPAM MFL-EP, cuyas funciones hacen referencia al mantenimiento, mensajería y otras funciones de apoyo administrativo se encuentra realizando su trabajo en un 100 % con un Desempeño Bajo.

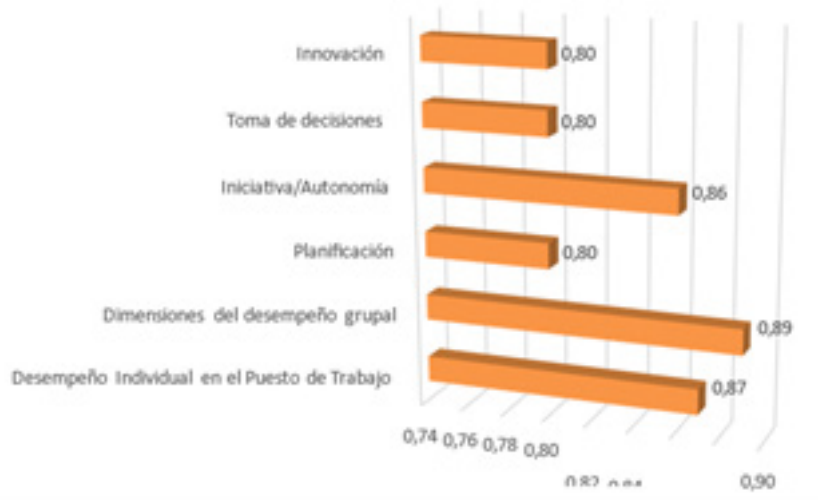


Gráfico 1 Evaluación del desempeño Servicios Generales.

Según lo expuesto en el Gráfico 2 que hace referencia a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño aplicada a la Asistente de Maestrías, las dimensiones evaluadas desempeño individual en el puesto de trabajo (0,90), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,90), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,98), iniciativa/autonomía (0,95), Innovación (0,80) reflejan un desempeño Medio. Dando como resultado que la funcionaria encargada de dar asistencia a la coordinación de maestrías en la ESPAM MFL-EP; mantienen en un 80 % índices de desempeño en un nivel Medio y 20 % índices de desempeño Bajo.

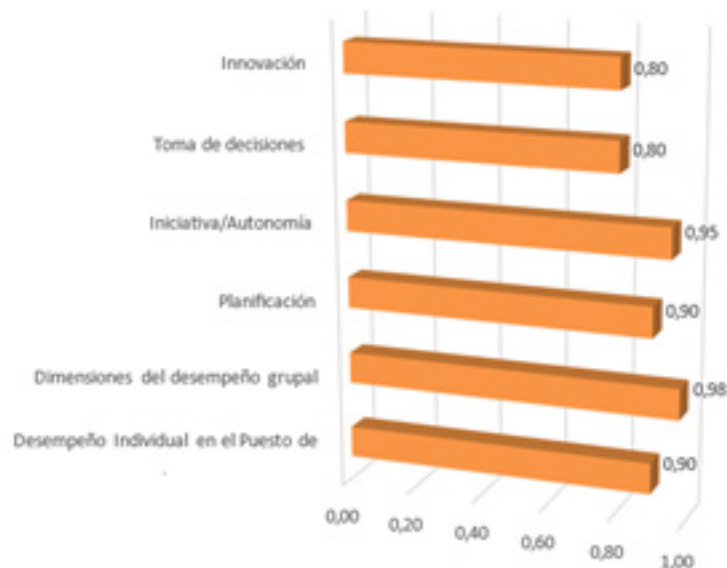


Gráfico 2 Evaluación de desempeño Asistente de Maestría.

El Gráfico 3 expone que en la evaluación aplicada a la Analista de Compras Públicas/ Dirección de Unidades de Negocio se pudo evidenciar que en base al cumplimiento de los indicadores evaluados los resultados fueron desempeño individual en el puesto de trabajo (0,96), Dimensión toma de decisiones (0,95), Dimensión Planificación (0,95), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,95), iniciativa/autonomía (0,90), Innovación (0,90) reflejan un desempeño Medio. Lo cual indica que mantiene un desempeño Medio (100%) en las funciones que ejecuta para las contrataciones de bienes y servicios, y administración de unidades de negocio.

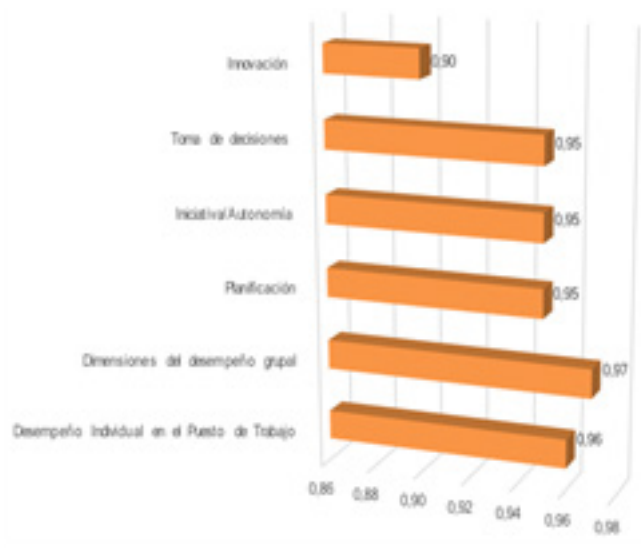


Gráfico 3 Evaluación de desempeño Analista de Compras Públicas/Dirección de Unidades de Negocios.

Los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño de la Asistente Administrativa del área Financiera y Dirección de Negocios (Gráfico 4) indica que el 90% de las dimensiones evaluadas representan un Desempeño Medio; expuestos de la siguiente manera: desempeño individual en el puesto de trabajo (0,94), Dimensión toma de decisiones (0,90), Dimensión Planificación (0,90), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,93), iniciativa/autonomía (0,92), y un 10% desempeño Bajo en Innovación (0,80).

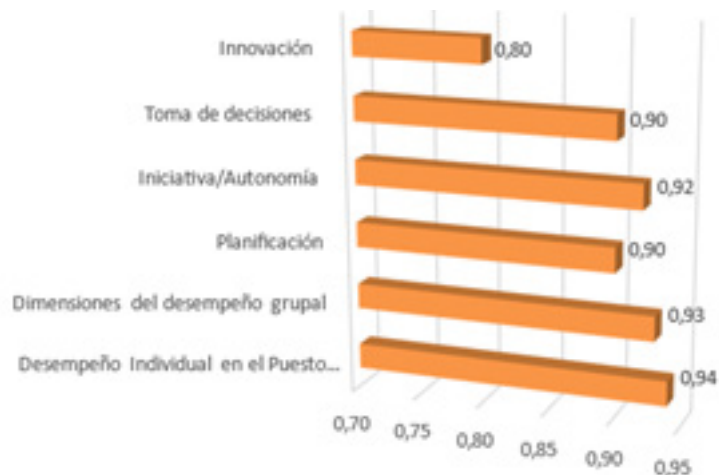


Gráfico 4 Evaluación de desempeño Asistente Administrativa.

Según lo reflejado en el (Gráfico 5) la funcionaria responsable del cargo de secretaria obtuvo como resultado un 100% de desempeño bajo, de acuerdo a sus actividades evaluadas mediante los indicadores en cada una de las dimensiones, que presentan lo siguiente: desempeño individual en el puesto de trabajo (0,80), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,80), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,80), iniciativa/autonomía (0,88), Innovación (0,90).

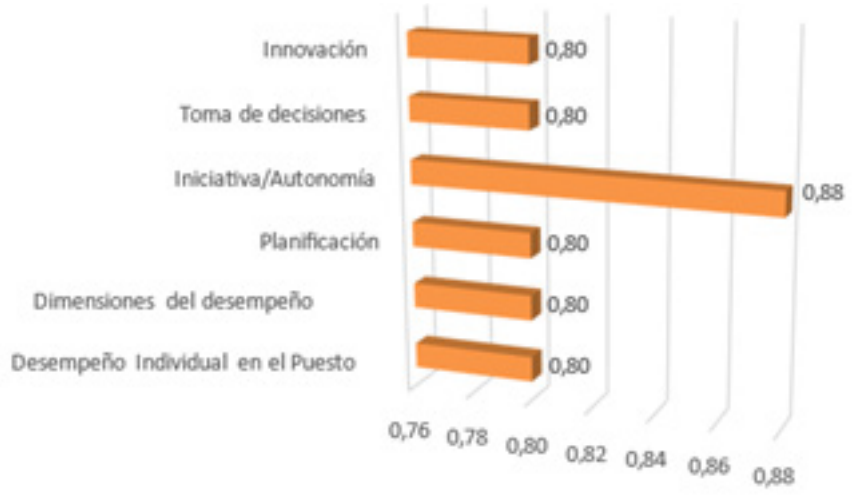


Gráfico 5 Evaluación de desempeño Secretaría.

Para el (Gráfico 6) los resultados obtenidos de los indicadores evaluados en cada una de las dimensiones, se releja de la siguiente manera desempeño individual en el puesto de trabajo (0,80), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,90), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,80), iniciativa/autonomía (0,94), Innovación (0,80). Estos resultados reflejan que el 80% de las dimensiones evaluadas al funcionario de los Proyectos de Obras Civiles e Ingeniería representan un desempeño Bajo de sus funciones y el 20% desempeño Medio.

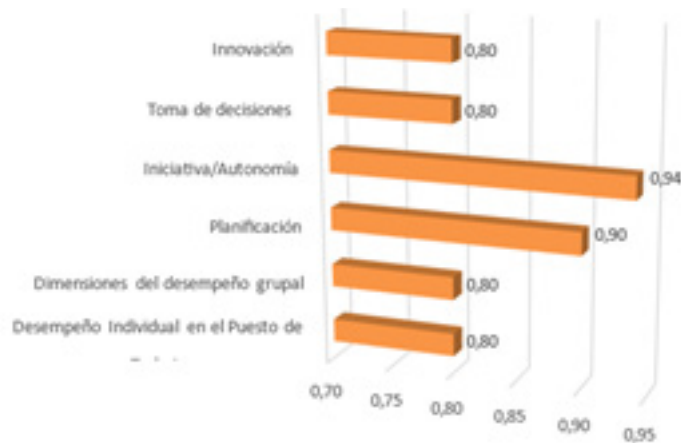


Gráfico 6 Evaluación de desempeño OCI.

El Gráfico 7 refleja lo obtenido en la evaluación aplicada a la funcionaria responsable de la Dirección Financiera; los resultados de los indicadores evaluados en cada una de las dimensiones, desempeño individual en el puesto de trabajo (0,96), Dimensión toma de decisiones (0,90), Dimensión Planificación (0,95), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,96), iniciativa/autonomía (0,96), Innovación (0,90). Esto refleja que el 100% de las dimensiones evaluadas indican un desempeño Medio de sus funciones.

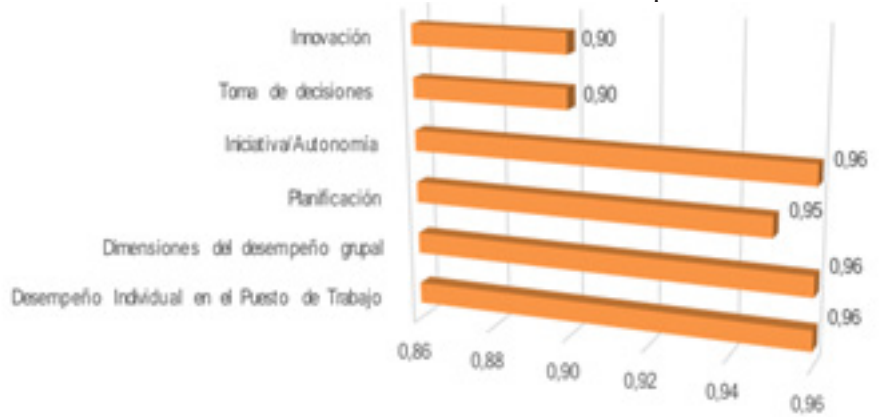


Gráfico 7 Evaluación de desempeño Financiero.

Para el Gráfico 8 los resultados obtenidos de los indicadores evaluados en cada una de las dimensiones, se refleja de la siguiente manera desempeño individual en el puesto de trabajo (0,80), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,80), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,80), iniciativa/autonomía (0,93), Innovación (0,80). Estos reflejan que el 90% de las dimensiones evaluadas al Analista en TIC'S tuvieron un desempeño Bajo de sus funciones, y el 10% desempeño Medio.



Gráfico 8 Evaluación de desempeño Analista en TIC'S.

Según el (Gráfico.9) reflejan los datos obtenidos en la evaluación a aplicada a la Contadora de la ESPAM MFL-EP; los resultados obtenidos de los indicadores evaluados en cada una de las dimensiones, desempeño individual en el puesto de trabajo (0,86), Dimensión toma de decisiones (0,80), Dimensión Planificación (0,90), desempeño Grupal en el puesto de trabajo (0,80), iniciativa/ autonomía (0,90), Innovación (0,80). Estos resultados reflejan que el 60% de las dimensiones evaluadas indican un desempeño Bajo y un 20% desempeño Medio de sus funciones.

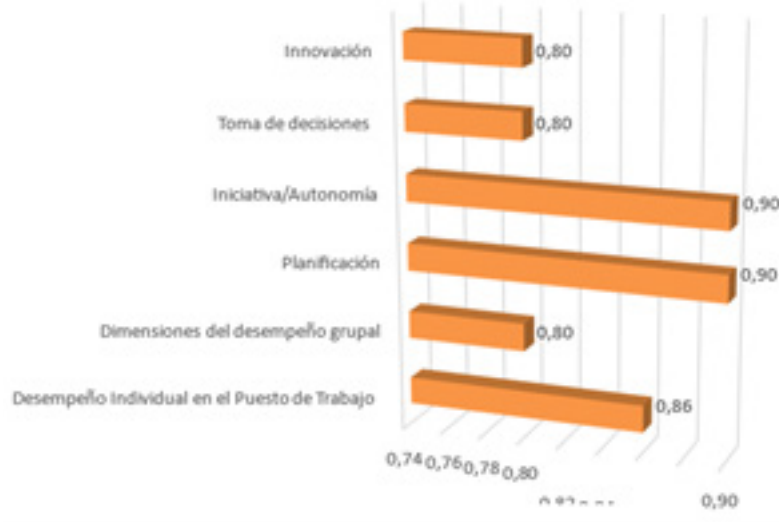


Gráfico 9 Evaluación de desempeño Analista Contable.

Lo reflejado en el (Gráfico 10) indica que dentro de las indicadores aplicados en la matriz de evaluación de desempeño se simplificó sus resultados por dimensiones en las cuales el Coordinador del Proyecto ELA (English Learning Academy) mantiene los siguientes datos los resultados obtenidos de los indicadores evaluados en cada una de las dimensiones, desempeño individual en el puesto de trabajo (0,96), Dimensión toma de decisiones (0,90), Dimensión Planificación(0,90), desempeño Grupal en el puesto de trabajo(0,94), iniciativa/autonomía(0,95), Innovación (0,90). Estos resultados reflejan que el 100% de las dimensiones evaluadas indican un desempeño Medio de sus funciones.

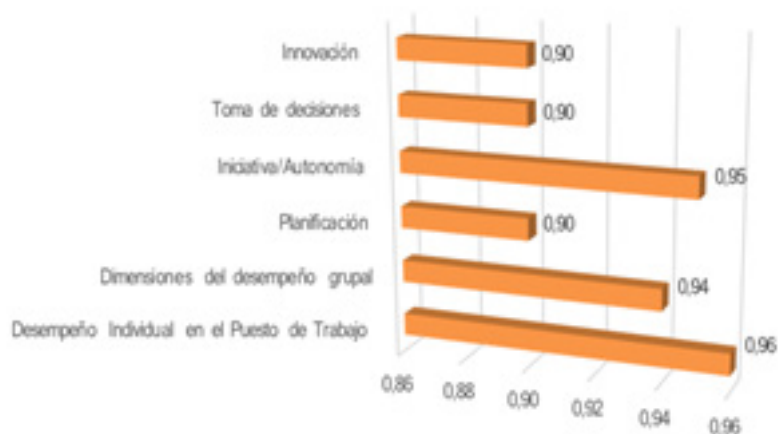


Gráfico 10 Evaluación de desempeño Proyecto ELA.

Análisis de factores críticos

Según lo exponen los resultados dados en la evaluación de desempeño aplicada a los funcionarios de la ESPAM MFL-EP, se refleja lo siguiente:

De acuerdo al Gráfico 11 los funcionarios de la ESPAM MFL-EP mantienen un nivel de desempeño Medio con tendencia de un 30% convertirse en un Alto Desempeño los cargos de Analista de Compras Públicas, Financiero, Proyecto Ela, y el 10% Asistente Administrativa

muestran una tendencia al Bajo Desempeño, sino se toman las acciones correctivas del caso, en cuanto a esta mención se reflejan los cargos de Servicios Generales, Asistente de Maestría, Secretaría, OCI, TIC y Analista Contable con el 60% dentro de los promedios establecidos en nivel Bajo, de los cuales el 40% con tendencia a nivel alto.

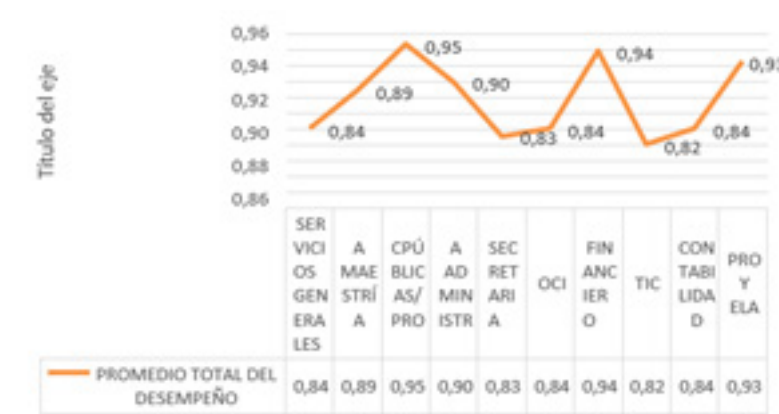


Gráfico 11 Resultados globales de la evaluación de desempeño a funcionarios ESPAM MFL-EP
En relación a los resultados obtenidos, se ha podido determinar dentro de las dimensiones los puntos críticos enmarcados en los indicadores que han tenido un desempeño Medio.

Tabla 1 Resultados por Dimensiones.

| | |
|---|------|
| Desempeño Individual en el Puesto de Trabajo | |
| Grado de cumplimiento de sistemas de comunicación. | 90% |
| Grado de percepción de cumplimiento de las estrategias | 80% |
| Grado de habilidades aplicadas en el puesto | 80% |
| Dimensiones del desempeño grupal | |
| Grado de iniciativa en la terminación de funciones | 70% |
| Grado de Relaciones con el Público | 80% |
| Planificación | |
| Capacidad de Implementación de objetivos y estrategias nuevas | 100% |
| Capacidad de Desarrollo de Planes institucionales | 80% |
| Iniciativa/Autonomía | |
| Capacidad de aprender errores y de asumir riesgos | 70% |
| Capacidad de Planificación y Organización | 90% |
| Capacidad de análisis | 100% |
| Capacidad de implementar Estrategia comercial | 100% |
| Capacidad de Negociación efectiva | 90% |
| Toma de decisiones | |
| Capacidad de tomar decisiones lógicas y documentales en el momento oportuno | 90% |

El gráfico 12 resalta los indicadores que tuvieron una frecuencia mayor en cuando a un desempeño Medio dentro de la organización; un índice elevado de empleados fueron evaluados con un grado medio de cumplimiento de sistemas de comunicación, percepción de cumplimiento de las estrategias, habilidades aplicadas en el puesto, iniciativa en la terminación de funciones, relaciones con el público, implementación de objetivos y estrategias nuevas, desarrollo de planes institucionales, según los puntos críticos detectados para que sean mejorados en los funcionarios de la ESPAM MFL-EP, para implementar una propuesta de mejora.



Gráfico 12 Resultados globales de la evaluación de desempeño a funcionarios ESPAM MFL-EP.

Toda vez, que fueron compilados los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la ESPAM MFL-EP, se pudo determinar un alto grado de satisfacción en cuanto a los servicios ofertados y ejecutados por el personal que labora en la entidad; reflejando datos importantes en coordinación al desempeño que estos tienen en el entorno de sus actividades profesionales. En la determinación de la percepción de la satisfacción con el trabajo que tiene el talento humano de la ESPAM MFL-EP se realizó lo siguiente:

Evaluación de satisfacción laboral

Posteriormente se procedió a realizar la evaluación de los niveles de satisfacción del personal de la ESPAM MFL-EP mediante la herramienta de evaluación estructurada. De acuerdo al Gráfico 13 indica los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción laboral del funcionario a cargo de Servicios Generales de la ESPAMMFL-EP, en donde se refleja que el 100% de las dimensiones evaluadas arrojaron que el funcionario se encuentra satisfecho de la Motivación y Reconocimiento, Relaciones interpersonales, Comunicación, seguridad y salud ocupacional, clima organizacional, condiciones laborales.



Gráfico 13 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo de los Servicios Generales

De acuerdo al Gráfico 14 indica los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción laboral del funcionario Asistente de la coordinación de Maestrías de la ESPAMMFL-EP, en donde se refleja que el 100% de las dimensiones evaluadas arrojaron que el funcionario se encuentra satisfecho de la Motivación y Reconocimiento, Relaciones interpersonales, Comunicación,

seguridad y salud ocupacional, clima organizacional, condiciones laborales.

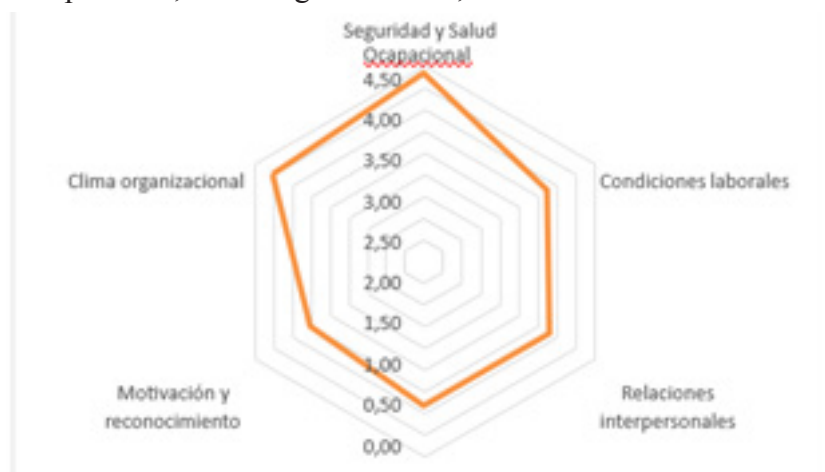


Gráfico 14 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo de la Asistencia de Maestría de la ESPAM MFL.

Según el Gráfico 15 se puede evidenciar que la personada encargada de Compras Públicas – Dirección de Unidades de Negocio sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel medio de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones estudiadas; clima organizacional (3), Motivación y reconocimiento (4), Comunicación (3), Relaciones interpersonales (4), Condiciones laborales (3), Seguridad y salud ocupacional (3).



Gráfico 15 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de Compras Públicas y Dirección de Negocios de la ESPAMMFL-EP.

Según el Gráfico 16 se puede evidenciar que la personada encargada de asistencia administrativa sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel alto de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones; clima organizacional (4), Motivación y reconocimiento (4), Comunicación (4), Relaciones interpersonales (4), Condiciones laborales (4), Seguridad y salud ocupacional (3).

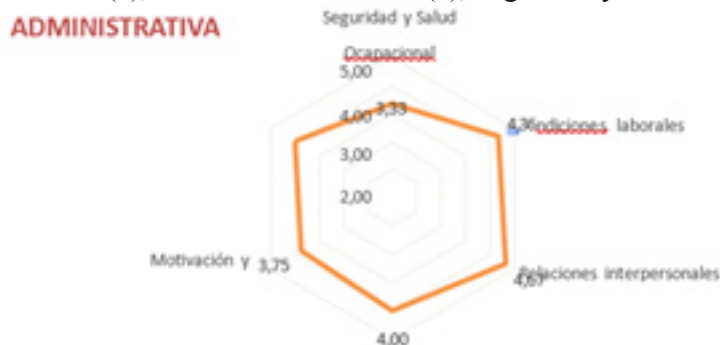


Gráfico 16 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de Asistente Administrativa de la ESPAMMFL-EP.

Según el Gráfico 17 se puede evidenciar que la Secretaría manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel bajo de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones estudiadas; clima organizacional (3), Motivación y reconocimiento (3), Comunicación (4), Relaciones interpersonales (4), Condiciones laborales (2), Seguridad y salud ocupacional (2).

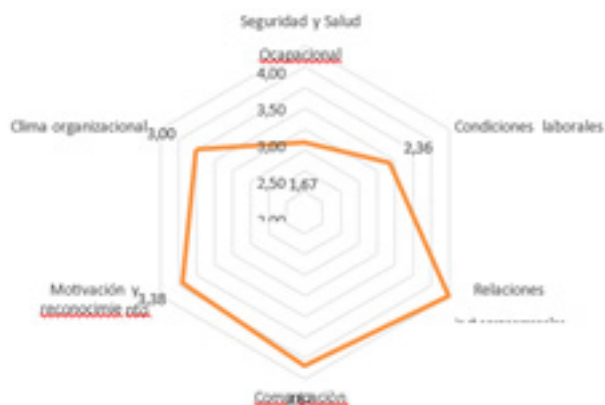


Gráfico 17 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de Secretaría de la ESPAMMFL-EP.

Según el Gráfico 18 se puede evidenciar que la persona encargada de OCI manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel medio bajo de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones; clima organizacional (3), Motivación y reconocimiento (3), Comunicación (4), Relaciones interpersonales (4), Condiciones laborales (3), Seguridad y salud ocupacional (2).



Gráfico 18 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de OCI de la ESPAMMFL-EP.

Según el Gráfico 19 se puede evidenciar que la persona encargada de Financiero manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel medio alto de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones; clima organizacional (4), Motivación y reconocimiento (4), Comunicación (4), Relaciones interpersonales (4), Condiciones laborales (4), Seguridad y salud ocupacional (3).



Gráfico 19 Evaluación de satisfacción laboral funcionario a cargo el área FINANCIERO de la ESPAMMFL-EP.

La persona encargada de TIC manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel medio bajo de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones estudiadas; clima organizacional (2), Motivación y reconocimiento (2), Comunicación (3), Relaciones interpersonales (3), Condiciones laborales (3), Seguridad y salud ocupacional (2).

Según el Gráfico 20 se puede evidenciar que la persona encargada de Contabilidad manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel medio de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones estudiadas; clima organizacional (3), Motivación y reconocimiento (3), Comunicación (3), Relaciones interpersonales (3), Condiciones laborales (3), Seguridad y salud ocupacional (3).

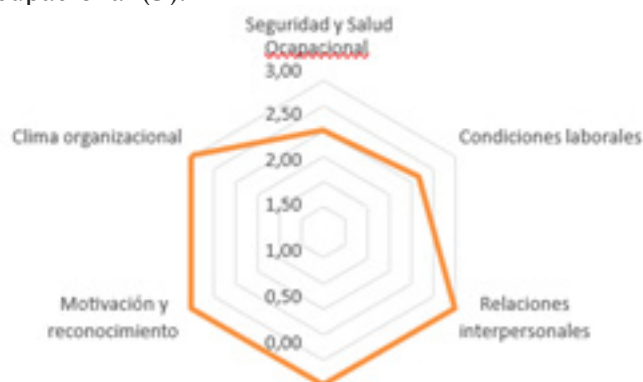


Gráfico 20 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de CONTABILIDAD de la ESPAMMFL-EP.

Según el Gráfico 21 se puede evidenciar que la persona encargada de Proyecto ELA manifiesta sus niveles de satisfacción se encuentran en nivel alto de los índices establecidos como satisfechos así lo evidencian las dimensiones estudiadas; clima organizacional (4), Motivación y reconocimiento (4), Comunicación (5), Relaciones interpersonales (5), Condiciones laborales (5), Seguridad y salud ocupacional (4).



Gráfico 21 Evaluación de satisfacción laboral Funcionario a cargo el área de ELA de la ESPAMMFL-EP.

Se fijó de acuerdo a las dimensiones de satisfacción estudiada, los puntos críticos sobre los indicadores que en un gran porcentaje los Funcionarios de la ESPAM MFL se encontraban insatisfechos, poco satisfechos y neutro; a continuación, se detalla:

Tabla 2 Resultados por Dimensiones de puntos Críticos de la variable de Satisfacción.1

| |
|---|
| Seguridad y Salud Ocupacional |
| Grado de inducción de Nuevas tecnologías. |
| Grado de Siniestralidad. |
| Grado de Conocimiento de los riesgos y medidas de prevención relacionadas al puesto de trabajo. |
| Condiciones laborales |

| |
|--|
| Nivel de satisfacción de Capacitaciones. |
| Nivel de satisfacción de Lugar de descanso, comedor. |
| Nivel de satisfacción de Incentivos. |

Resultados de la encuesta de satisfacción a los usuarios de ESPAM MFL-EP

Servicio de atención al cliente: Aproximadamente la mitad de los usuarios (52 %) califican el servicio de atención al cliente como satisfactorio, lo que es positivo, aunque hay margen para mejorar. Es alentador que el 25 % lo califique como “muy satisfactorio”, lo que indica que hay funcionarios que brindan un servicio de calidad. Sin embargo, el 22 % de respuestas neutras sugiere que algunos usuarios pueden no haber tenido una experiencia clara o destacable.

Métodos de pago: La mayoría de los usuarios (51 %) están satisfechos con los métodos de pago ofrecidos por ESPAM MFL-EP, lo que es un buen indicador. El 26 % que califica como “muy satisfactorio” sugiere que hay una eficiencia percibida en esta área. **Gestión de cobranza:** La gestión de cobranza personalizada tiene una satisfacción razonablemente alta entre los usuarios, con un 48 % satisfecho y un 26 % muy satisfecho. **Atención a quejas:** Un porcentaje significativo de usuarios (47 %) está satisfecho con la atención prestada al emitir una queja, mientras que el 23 % lo califica como “muy satisfactorio”. Sin embargo, el 3 % de respuestas insatisfechas sugiere que aún hay espacio para mejorar la resolución de quejas. **Facilidad de acceso al sistema de pagos:** La mayoría de los usuarios (46 %) están satisfechos con la facilidad de acceso al sistema de pagos, lo que es un aspecto positivo. Sin embargo, el hecho de que el 28 % lo califique como “muy satisfactorio” muestra que hay oportunidades para hacer que este proceso sea aún más sencillo y cómodo.

Herramientas y tecnologías ofrecidas: La satisfacción con las herramientas y tecnologías ofrecidas es alta, con un 48 % de usuarios satisfechos y un 28 % muy satisfechos. El 2 % de insatisfacción indica que hay algunos usuarios que esperan mejoras en este aspecto. **Comunicación efectiva:** La comunicación efectiva entre usuarios y funcionarios tiene una satisfacción moderada, con un 42 % de usuarios satisfechos y un 30 % muy satisfechos. Sin embargo, el 24 % de respuestas neutras sugiere que podría haber margen para mejorar la comunicación. **Nivel de eficacia en tiempos de atención:** La eficacia en los tiempos de atención tiene una calificación positiva, con un 47 % de usuarios satisfechos y un 36 % muy satisfechos. El 23 % de respuestas neutras podría indicar que algunos usuarios aún esperan una atención más rápida. **Puntualidad en la recepción de facturas y documentos:** La mayoría de los usuarios (43 %) están satisfechos con la puntualidad en la recepción de facturas y documentos, pero el 27 % califica como “muy satisfactorio”, lo que muestra una buena percepción en esta área. **Nivel de confiabilidad en los funcionarios:** La confianza brindada por los funcionarios es alta, con un 44% de usuarios satisfechos y un 30 % muy satisfechos. Esto indica que los usuarios perciben un alto nivel de confianza en los servicios prestados por ESPAM MFL-EP.

La encuesta de satisfacción a los usuarios de ESPAM MFL-EP proporciona una visión valiosa de cómo los clientes perciben los servicios y la calidad de atención brindada por la institución. La satisfacción del cliente es un aspecto crítico para el éxito de cualquier organización, incluidas las empresas públicas. Algunos estudios académicos han demostrado que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la retención de clientes, la lealtad de marca y el éxito a largo plazo de la empresa (Keiningham *et al.*, 2007; Liu *et al.*, 2007).

Los resultados muestran una satisfacción general razonablemente alta en varios aspectos, como la atención al cliente y la confianza en los funcionarios. Esto puede atribuirse a la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido. Estudios previos han destacado que la calidad del servicio y la capacidad de respuesta son factores clave para generar una experiencia positiva del cliente (Parasuraman *et al.*, 1985; Zeithaml *et al.*, 1990).

Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad, como la resolución de quejas, la facilidad de acceso al sistema de pagos y la comunicación efectiva. La resolución efectiva de quejas es fundamental para mantener la confianza y la satisfacción del cliente (Tax *et al.*, 1998). Por otro lado, la facilidad de acceso al sistema de pagos y la comunicación efectiva son factores críticos para mejorar la experiencia del cliente y reducir la fricción en las interacciones con la empresa (Verhoef *et al.*, 2009; Karatepe *et al.*, 2006). Es esencial que ESPAM MFL-EP utilice estos resultados para implementar acciones correctivas y estrategias de mejora en las áreas identificadas como menos satisfactorias. La capacitación adicional para los funcionarios, mejoras en la tecnología y la infraestructura, y la implementación de un sistema de gestión de quejas más efectivo pueden ayudar a abordar las deficiencias identificadas. Es importante recordar que la satisfacción del cliente es un proceso continuo y dinámico. Por lo tanto, ESPAM MFL-EP debe realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción del cliente y monitorear el impacto de las mejoras implementadas. Estas acciones pueden ayudar a la empresa pública a mantener y mejorar su reputación, así como a fomentar la lealtad y el apoyo de sus clientes.

CONCLUSIONES

Se observa que la mayoría de los funcionarios de la ESPAM MFL-EP presentan un nivel de desempeño medio en sus funciones. Sin embargo, se identificaron áreas específicas en las que algunos funcionarios muestran un desempeño bajo. Estas áreas críticas deben ser abordadas mediante acciones de mejora y capacitación para elevar el rendimiento del personal. La encuesta de satisfacción laboral reveló que la mayoría de los funcionarios se encuentran satisfechos con aspectos como motivación, reconocimiento, relaciones interpersonales, clima organizacional y condiciones laborales. Sin embargo, se detectaron áreas de insatisfacción relacionadas con la seguridad y salud ocupacional, lo que sugiere la necesidad de mejorar las medidas de prevención y promover un ambiente de trabajo más seguro.

La satisfacción del cliente en los servicios ofrecidos por la ESPAM MFL-EP es en su mayoría positiva, con una calificación general satisfactoria en aspectos como atención al cliente, métodos de pago y gestión de cobranza. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la resolución de quejas, facilidad de acceso al sistema de pagos y comunicación efectiva. Estos aspectos deben ser fortalecidos para mejorar la experiencia del cliente y mantener su lealtad hacia la institución. La identificación de áreas críticas tanto en el desempeño laboral como en la satisfacción del cliente y del personal proporciona una base sólida para la implementación de acciones de mejora. Capacitaciones específicas, revisiones en los procesos de atención al cliente, mejoras tecnológicas y medidas preventivas en seguridad laboral son algunas de las estrategias que pueden adoptarse para lograr una mejora significativa en la eficiencia y satisfacción general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Keiningham, T. L., Cooil, B., Aksoy, L., Andreassen, T. W., & Weiner, J. (2007). The value of different customer satisfaction and loyalty metrics in predicting customer retention, recommendation, and share-of-wallet. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(4), 361-384.
2. Liu, Y., Li, H., & Hu, F. (2007). A Study of Customer Satisfaction, Return Intention, and Word-of-Mouth Endorsement in University Dining Facilities. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387-410.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

4. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Simon and Schuster.
5. Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60-76.
6. Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41.
7. Karatepe, O. M., Yavas, U., & Babakus, E. (2006). Measuring service quality of banks: Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13(5), 373-383.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.