

# **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Tatiana Trinidad Mera Quiñonez<sup>1</sup>, Ángel David Barros García<sup>1</sup>, Martha Verónica Carranza Loo<sup>1</sup>, Geovanna Elizabeth Mogro Roca<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) – ECUADOR/ Estudiante de la Maestría en Gestión Pública.  
Email: trinidad\_mera\_mgp@espam.edu.ec

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, donde se partieron de teorías científicas y legales que le dieron un sustento a la investigación. El procedimiento metodológico empleado consistió de tres fases, inicialmente se identificaron las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de dicha entidad, se diagnosticó el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y, se propuso un plan de mejora para fortalecer la satisfacción laboral. Los principales hallazgos demostraron que Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAM posee un personal calificado donde se percibe un excelente clima laboral, conserva una comunicación interna eficiente entre trabajadores y supervisores, sin embargo, existe insatisfacción laboral por las condiciones en la que se deben realizar las labores de mantenimiento y limpieza. Por lo antes expuesto se prevé que el plan de mejora permita fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y de limpieza de la ESPAM MFL.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, trabajadores, mantenimiento, limpieza

## INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador (2011) en su sección octava: Trabajo y Seguridad Social; artículo 33 que establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (p.82). El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sánchez y García (2017) señalan, que en los últimos 30 años se ha incrementado el número de trabajadores que cuestionan sobre qué factores laborales son más importantes en términos de satisfacción o insatisfacción en el trabajo; de la misma manera Wanous y Lawler (1972) citado en que Correa y Salcedo (2016), sostienen que la satisfacción “es la evaluación o percepción del empleado respecto del trabajo o de las tareas relacionadas y la orientación efectiva hacia el empleo, como la propia motivación y desempeño en términos de realización personal” (p.3).

Numerosos estudios han destacado la relación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados. Investigaciones de Robbins y Judge (2020) indican que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la motivación de los empleados y en su compromiso con las tareas laborales (p. 134). Por su parte, Smith y Hulin (2019) resaltan que empleados satisfechos tienden a mostrar un mayor compromiso y un mejor desempeño en sus funciones (p. 89).

De acuerdo con Lucas (2018) la satisfacción laboral se evalúa desde el enfoque situacional, el cual propone explicar la satisfacción laboral a partir de cinco características intrínsecas del trabajo, tales como: variedad de habilidades, significatividad de la tarea, identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación de la tarea. Sin embargo, y puesto que el trabajo involucra tanto aspectos intrínsecos como extrínsecos, la omisión de estos últimos exige reconsiderar dicho modelo con el propósito de ampliar sustantivamente las dimensiones bajo análisis.

Sánchez et al., (2017) han observado que la satisfacción laboral es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador. Pero aquí cabe la pregunta ¿qué elementos o factores influyen en esa percepción? Al respecto, Rodríguez, Núñez, Cáceres (2010), exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos como que el personal sea bien recompensado a través de sueldos y salarios acordes, obviamente con las expectativas de cada uno; que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que lo escuche cuando sea necesario.

Muñoz (2015), afirma que es necesario motivar a los trabajadores por medio de reconocimientos, estos no solo deben ser económicos, sino también personales y de autoevaluación, estos reconocimientos podrían ser felicitaciones, reconocimientos ante los demás, entre otros permitiendo que las personas se sientan con un alto nivel de autoestima mejorando su desempeño laboral, así mismo es sustancial que el trabajador haga una evaluación, acerca de lo que tiene en su trabajo y si cubre o no las aspiraciones que el cómo individuo posee ya que la satisfacción laboral depende de las necesidades y sus valores.

En el contexto de la ESPAM MFL se analizó mediante una entrevista no estructurada realizada a uno de los jefes encargados del personal de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ( ESPAM MFL), dio a conocer que no todos los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente, muchos de ellos no están conformes con la designación de horarios y tareas, ya que este varía dependiendo del área donde se encuentran y las necesidades institucionales, del mismo modo consideran que las tareas que desempeñan son más livianas para unos y duras para otros lo que proporciona un ambiente de insatisfacción.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se realizó en el área de mantenimiento y limpieza localizada en el campus politécnico de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, sitio “El Limón” a 2 km de la cabecera cantonal de la ciudad de Calceta, cantón Bolívar – Manabí, se desarrolló durante el tiempo

de nueve meses. Se aplicó una investigación de campo la misma que permitió recabar información directa de los trabajadores de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL y una investigación descriptiva que permitió establecer un registro o estudio de los datos que se obtuvieron durante el transcurso de recolección de información, esto a su vez ayudó a llevar a cabo el proceso de investigación en las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL de la mejor manera posible.

Se determinaron 3 fases para alcanzar los objetivos propuestos, la primera fase consistió en identificar las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, para lo cual se realizó una entrevista a los responsables de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL y se elaboró una matriz FODA. La segunda fase consistió en diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza para ello se determinó el constructo y la escala de Likert y se realizó una encuesta a los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL y se representaron los resultados mediante una matriz causa-efecto.

Para la fase 3 se elaboró un plan de mejoras que ayude a fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL a través de los factores del ambiente de trabajo, para ello se diseñaron estrategias que permitieron emplear acciones de fortalecimiento a partir del cumplimiento de la fase 2, posteriormente se aplicó la herramienta de benchmarking y luego se creó un plan de mejoras el cual se realizó con la finalidad de contribuir a la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

## **RESULTADOS**

Para identificar las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, se realizó una entrevista al encargado de mantenimiento, criterios que fueron de ayuda para elaborar la matriz FODA que se presenta en la tabla 1.

**Tabla 1.** FODA área de mantenimiento

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal calificado</li> <li>• Compromiso del personal con la institución</li> <li>• Seguimiento a las actividades realizadas</li> <li>• Personal con predisposición para realizar diversos trabajos.</li> <li>• Excelente clima laboral</li> <li>• Comunicación fluida entre supervisores y trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficientes recursos económicos asignados a la institución por los órganos competentes.</li> <li>• Falta de personal.</li> <li>• Ausencia de herramientas, vestimenta, equipos de protección y seguridad necesarias para realizar las tareas.</li> <li>• Carencia de transporte para la movilización de materiales y del personal.</li> <li>• Inexistencia del manual de procesos y procedimientos.</li> <li>• Falta de capacitación a los trabajadores.</li> </ul>
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas tecnológicas</li> <li>• Desarrollo profesional dentro y fuera de la institución.</li> <li>• Acceso a créditos en entidades financieras por contar con un trabajo estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despido intempestivo</li> <li>• Incumplimiento de leyes a nivel de seguridad ocupacional.</li> <li>• Crisis socioeconómica del país</li> <li>• Fenómenos naturales.</li> </ul>

Dentro del presente FODA se observa que el área de mantenimiento posee un personal calificado que está predispuesto a realizar diversos trabajos donde se maneja un excelente clima laboral, conserva una comunicación interna eficiente entre trabajadores y supervisores por medio del avance tecnológico, así mismo cuentan con una formación continua (dentro y fuera de la ESPAM MFL). Sin embargo, la poca asignación de recursos que maneja la institución hace que exista una ausencia de herramientas y equipos de trabajos para realizar las tareas correspondientes donde no se dispone de un manual de procesos y procedimientos que permitan organizar dichas actividades. Como amenaza principal se encuentra el despido intempestivo debido a la crisis socioeconómica que atraviesa el país, como también el incumplimiento de las leyes a nivel de seguridad ocupacional.

**Tabla 2.** FODA área de mantenimiento

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso del personal con la institución</li><li>• Seguimiento a las actividades realizadas</li><li>• Buen clima laboral</li><li>• Flexibilidad en los horarios de trabajo</li><li>• Formación continua mediante capacitaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficientes recursos económicos asignados a la institución por los órganos competentes.</li><li>• Ausencia de insumos de limpieza.</li><li>• Inexistencia del manual de procesos y procedimientos.</li></ul>
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas tecnológicas</li><li>• Desarrollo profesional dentro y fuera de la institución.</li><li>• Acceso a créditos en entidades financieras por contar con un trabajo estable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Despido intempestivo</li><li>• Leyes a nivel de seguridad ocupacional.</li><li>• Crisis socioeconómica del país</li><li>• Fenómenos naturales.</li></ul>

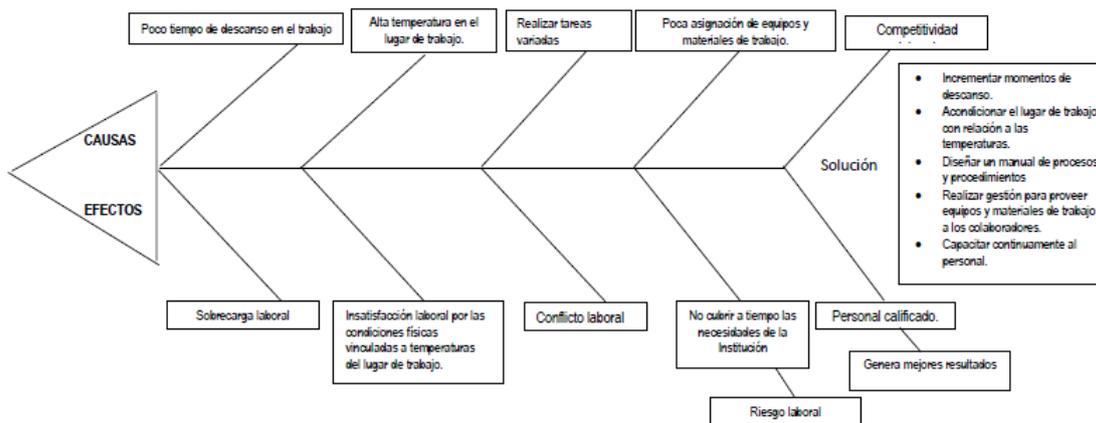
Por medio del análisis FODA se establece que el área de limpieza también posee un compromiso del personal con la institución donde se realiza un seguimiento de las actividades realizadas produciendo así un buen clima laboral. La disposición de facilitar una comunicación interna efectiva entre trabajadores y supervisores provoca un desarrollo profesional eficiente dentro y fuera de la institución, al igual que el acceso a créditos en entidades financieras por contar con un trabajo estable. Sin embargo, no existen los recursos económicos necesarios para disponer de insumos de limpieza que permitan cubrir todas las tareas asignadas; la ausencia de un manual de procesos y procedimientos no ha permitido organizar las funciones de manera correcta. De igual forma la crisis socioeconómica del país afecta la estabilidad laboral de los trabajadores y el incumplimiento de las leyes, a nivel de seguridad ocupacional.

Con relación a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en los departamentos de Mantenimiento y Limpieza de la ESPAM MFL, se estableció que existe una posible sobrecarga laboral debido a los pocos momentos de descanso que disponen los colaboradores, también se presentan altas temperaturas en el lugar de trabajo lo que dificulta realizar las tareas a cabalidad. De igual forma existe un riesgo laboral generado por la falta de cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el cual se estipula las vestimentas y equipos necesarios que deben utilizar los trabajadores, sobre la

falta de un manual de procesos y procedimientos es importante su incrementación ya que este permitiría el conocimiento de las funciones y actividades que deben desarrollar cada trabajador. A su vez existe poca asignación de equipos y materiales de trabajo, debido al bajo presupuesto con el que cuenta la institución, lo que complica el oportuno cumplimiento de las necesidades, por último, se encontro una competitividad laboral positiva entre compañeros de trabajo lo cual permite que cada uno de ellos realice su trabajo de manera eficiente y eficaz, promoviendo mejores resultados para la institución.

Con base en lo expuesto anteriormente, se procedió a realizar el diagrama Ishikawa (ver figura 1) en el que se muestran las falencias identificadas en la investigación; donde se estableció una posible sobrecarga laboral debido a los pocos momentos de descanso que disponen los colaboradores, también se presentan altas temperaturas en el lugar de trabajo lo que dificulta realizar las tareas a cabalidad. De igual forma existe un riesgo laboral generado por la falta de cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el cual se estipula las vestimentas y equipos necesarios que deben utilizar los trabajadores, sobre la falta de un manual de procesos y procedimientos es importante su incrementación ya que este permitiría el conocimiento de las funciones y actividades que deben desarrollar cada trabajador. A su vez existe poca asignación de equipos y materiales de trabajo, debido al bajo presupuesto con el que cuenta la institución, lo que complica el oportuno cumplimiento de las necesidades, por último, se encontró una competitividad laboral positiva entre compañeros de trabajo lo cual permite que cada uno de ellos realice su trabajo de manera eficiente y eficaz, promoviendo mejores resultados para la institución.

Por esta razón se plantean posibles soluciones ante las falencias identificadas ya sea incrementando los momentos de descanso de los trabajadores, acondicionando el lugar de trabajo para evitar las temperaturas elevadas. De igual forma es importante realizar el diseño e implantación de un manual de procesos y procedimientos que permita a cada uno de los trabajadores conocer puntualmente las actividades que les corresponde cumplir, también realizar gestiones ante la máxima autoridad competente para proveer equipos y materiales de trabajos correspondiente para el cumplimiento de las tareas y capacitar de manera periódica al personal.



**Figura 1.** Matriz causa y efecto

Se diseñó un plan de mejora (ver tabla 3) en base a los resultados obtenidos en la investigación en las unidades de Mantenimiento y Limpieza de la ESPAM MFL, con la finalidad de fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores. Es así que el presente plan establece objetivos, estrategias y actividades a realizarse, los tiempos de duración y responsables del cumplimiento de cada una de las actividades establecidas, mismas que pretenden contrarrestar las falencias detectadas en la investigación tales como: poca dotación de equipos, vestimenta y herramientas de trabajos, falta de capacitación al personal, carencia de un manual de procesos y procedimientos, riesgo laboral, entre otras.

**Tabla 3.** Plan de mejora

**UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESPAM MFL**

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGÍAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Ausencia de equipos y herramientas de trabajos en el área de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL.</b>	Disponer de equipos y herramientas laborales para cumplir con todas las funciones de la institución.	Gestionar ante la máxima autoridad de la ESPAM MFL para que se provean de los equipos y herramientas necesarios a las áreas de estudio.	Gestión de parte de los responsables de las áreas de estudio, para solicitar los equipos y herramientas de trabajos necesarios.  Adquisición de equipos y herramientas de trabajo	7 meses	Rectorado  Dirección Financiera  Dirección de Talento Humano  Dirección de Planificación
<b>Insuficiente vestimenta para realizar las actividades laborales.</b>	Brindar mayor seguridad laboral a los trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.	Capacitación al personal sobre seguridad laboral.	Utilización de señaléticas como medidas preventivas para evitar riesgos laborales en los trabajadores.  Talleres a los trabajadores sobre las herramientas y equipos que deben de utilizar en su trabajo y los riesgos que existen.	7 meses	Dirección de Talento Humano  Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional  Dirección de Planificación
<b>Falta de capacitación al personal sobre las funciones que realizan.</b>	Capacitar al personal del área de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL.	Ejecución de talleres de trabajos con capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal.	Planificación de capacitación anual dirigida a los trabajadores de las áreas de limpieza y mantenimiento.	9 meses	Dirección de Talento Humano  Dirección de Planificación  Dirección Financiera

<b>Carencia de un manual de procesos y procedimientos del área de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.</b>	Crear un manual de procesos y procedimientos en el área de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.	Planificación de los procedimientos que deben aplicarse para el diseño de un manual de proceso y procedimiento.  Trabajo conjunto entre los responsables de las áreas y la comisión de procesos institucional.	Ejecución de reuniones de trabajo para la identificación de las actividades sustantivas, diseño, estrategias y elementos que compondrá el manual de procesos y procedimientos.	9 meses	Dirección de Talento Humano  Dirección de Planificación
<b>Riesgo laboral de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.</b>	Disminuir el porcentaje de riesgo laboral en el área de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.	Capacitación al personal sobre el riesgo laboral que existe en su área de trabajo.	Talleres de trabajos donde se les dé a conocer a los trabajadores cuales son los riesgos laborales y las medidas preventivas que deben de aplicar.	5 meses	Dirección de Talento Humano  Analista de Seguridad y Salud Ocupacional  Dirección de Planificación

## CONCLUSIONES

Al identificar las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de mantenimiento y limpieza, la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAM posee un personal calificado donde se percibe un excelente clima laboral, conserva una comunicación interna eficiente entre trabajadores y supervisores apoyados por el avance tecnológico, Sin embargo, las herramientas y equipos de trabajo para las tareas son escasas por la limitada asignación de recursos a la institución. Además, no se dispone de un manual de procesos y procedimientos que permitan organizar las actividades.

De acuerdo al diagnóstico, existe insatisfacción laboral por las condiciones en la que se deben realizar las labores de mantenimiento y limpieza, como: temperaturas altas, labores de electricidad sin protección, trastornos musculares,

dermatosis profesionales, maquinarias en mal estado, falta de transporte para la movilización de materiales y del personal.

El plan de mejora permitirá fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y de limpieza de la ESPAM MFL tales como: disponer de equipos y herramientas para cumplir con todas las funciones de la institución, obtener mayor seguridad laboral, capacitar al personal, crear un manual de procesos y procedimientos en cada una de las áreas de estudio para cumplir con las metas de las unidades de trabajo y disminuir el porcentaje de riesgo laboral dentro de las áreas.

## BIBLIOGRAFÍA

Arcos, F. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato (Ambato). (Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

Herrera, M y Duany, Y. (2016). Metodología e implementación de un programa de gestión de mantenimiento. La Habana, CU. *Revista Scielo*. Vol. 37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362016000100002&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362016000100002&script=sci_arttext&tIng=pt)

Lucas, J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Scielo*. 34 (146). 5.

Organización Internacional del Trabajo. (OIT-2017). Principios y derechos fundamentales en el trabajo: Retos y oportunidades. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/enterprise->

Sánchez, M y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Redalyc Scientia Et Technica*. 22, 162.

Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernandez de Elche. Elche.