



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

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

**AUTORAS:**

**GEOVANNA ELIZABETH MOGRO ROCA  
MARITZA MONSERRATE ZAMBRANO VÉLEZ**

**TUTORA:**

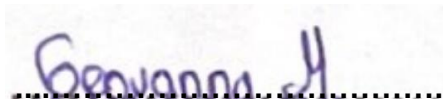
**ING. DENISE ZAMBRANO MENDOZA, MG.**

**CALCETA, JULIO 2020**


## DERECHOS DE AUTORÍA

**Geovanna Elizabeth Mogro Roca y Maritza Monserrate Zambrano Vélez,** declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



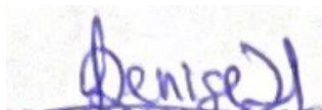
**GEOVANNA E. MOGRO ROCA**



**MARITZA M. ZAMBRANO VÉLEZ**

## CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Ing. Denise Zambrano Mendoza, Mg, certifica haber tutelado el proyecto **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**, que ha sido desarrollada por Mogro Roca Geovanna Elizabeth y Zambrano Vélez Maritza Monserrate, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



---

**ING. DENISE ZAMBRANO MENDOZA, Mg**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**, que ha sido propuesta y desarrollada por Mogro Roca Geovanna Elizabeth y Zambrano Vélez Maritza Monserrate, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



.....  
Ing. Martha Álvarez Vidal, Mg.  
**MIEMBRO**



.....  
Abg. Carlos Torres Fuentes, Mg.  
**MIEMBRO**



.....  
Ing. Diana Yasbeth Rade Loor, Mg.  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

La vida es bella, y una de las principales características de esta hermosura es que la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos, logramos ayudar y guiar a muchas personas si ellas lo permiten, pero también conseguimos ser ayudados y guiados durante nuestra vida; por esto mismo, mediante este agradecimiento, quiero exaltar la labor de mis padres, Fabiola Roca y Yobanny Mogro, por ser los trascendentales promotores de mis sueños, gracias a ellos por confiar y creer en mí y en mis expectativas.

Gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme en cada momento de estudio, por sus palabras de aliento, por todo el amor y la comprensión brindada, como agua en el desierto.

Gracias a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo, por cada muestra de esfuerzo y sacrificio, sin las cuales no hubieran sido posibles muchas cosas en mi vida.

A mi docente, guía, tutora y miembros del tribunal por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos en el desarrollo del trabajo de titulación.

Mi reconocimiento a los distintos trabajadores de la ESPAM MFL, de quienes recibí todo el apoyo para poder desarrollar la presente investigación.

A todos mis amigos, familiares y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su buena voluntad.

**GEOVANNA E. MOGRO ROCA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a la persona que ha estado a mi lado estos años y que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo lograr, por creer en mí aun cuando muchos dijeron que era tarde para continuar, a todos mis amigos, compañeros ya que en algún momento de sus vidas aportaron algo en mí.

A la Universidad ESPAM MFL, a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional al haberme brindado tantas oportunidades.

**MARITZA M. ZAMBRANO VÉLEZ**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Fabiola Roca y Yobanny Mogro, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque están siempre conmigo.

Como no tener a mis padres en primer lugar, si la realización del presente trabajo, de mi carrera universitaria, ha sido casi en su totalidad, gracias a ellos, a su sacrificio

A mis hermanos Humberto y Bryan por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

**GEOVANNA E. MOGRO ROCA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este preciso momento.

A mi hija Alys Maritza por ser el motor que me fortalece para seguir adelante y demostrarme que la vida vale la pena.

A mis padres porque sin su ayuda no lo hubiese logrado.

**MARITZA M. ZAMBRANO VÉLEZ**



## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y FIGURAS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVES.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
KEY WORDS.....	xiv
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. SATISFACCIÓN LABORAL .....	6
2.1.1. CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	7
2.1.2. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	9
2.1.3. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
2.1.4. CALIDAD DE VIDA LABORAL .....	12
2.1.5. CLIMA LABORAL .....	13
2.1.6. MOTIVACIÓN.....	14
2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	15
2.2.1. TRABAJO .....	15
2.2.2. CONDICIONES DE TRABAJO .....	16
2.2.3. TRABAJADORES.....	17
2.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO .....	18

2.2.5.	EFICACIA.....	19
2.2.6.	EFICIENCIA .....	19
2.3.	INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	20
2.3.1.	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	21
2.3.2.	ESPAM MFL.....	22
2.3.2.1.	MISIÓN DE LA ESPAM MFL .....	23
2.3.2.2.	VISIÓN DE LA ESPAM MFL.....	23
2.3.3.	ÁREA DE LIMPIEZA.....	23
2.3.4.	ÁREA DE MANTENIMIENTO .....	24
2.4.	PLAN DE MEJORA.....	25
2.4.1.	PASOS DE ELABORACIÓN PARA UN PLAN DE MEJORA .....	26
2.5.	ESTRATEGIAS.....	27
<b>CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>		<b>28</b>
3.1	UBICACIÓN.....	28
3.2	DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.3	VARIABLES EN ESTUDIO .....	29
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.4.1	INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	29
3.4.2	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	29
3.4.3	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	30
3.5	MÉTODOS.....	30
3.5.1	MÉTODO DEDUCTIVO .....	31
3.5.2	MÉTODO INDUCTIVO.....	31
3.5.3	MÉTODO ANALÍTICO .....	32
3.6	TÉCNICAS.....	32
3.6.1	ENTREVISTA .....	32
3.6.2	ENCUESTA.....	33
3.7	HERRAMIENTAS.....	33
3.7.1	MATRIZ FODA .....	33
3.7.2	MATRIZ CAUSA-EFECTO.....	33
3.7.3	BENCHMARKING.....	34
3.7.4	ESCALA DE LIKER .....	34
3.8	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS .....	34
3.8.1	POBLACIÓN.....	35
3.8.2	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	35

3.9 . PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
4.1. IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ .....	38
4.2. DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.....	42
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. ...	58
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	63
5.2. RECOMENDACIONES .....	64
<b>BIBLIOGRAFÍAS.....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>CUADRO 4.1.</b> FODA ÁREA DE MANTENIMIENTO.....	40
<b>CUADRO 4.2.</b> FODA ÁREA DE LIMPIEZA.....	41
<b>CUADRO 4.3.</b> PLAN DE MEJORA.....	62
<b>FIGURA 2.1.</b> HILO CONDUCTOR DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
<b>FIGURA 2.2.</b> MÉTODOS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	10
<b>FIGURA 2.3.</b> MÉTODOS DIRECTOS.....	11
<b>FIGURA 4.4</b> MATRIZ CAUSA Y EFECTO.....	57
<b>FIGURA 4.5</b> ANÁLISIS BENCHMARKING.....	59
<b>FOTO 3.1</b> .....	29
<b>ANEXO 1</b> HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN...	74
<b>ANEXO 1.1</b> FORMATO DE ENTREVISTA.....	74
<b>ANEXO 1.2</b> FORMATO DE ENTREVISTA .....	75
<b>ANEXO 1.3</b> FORMATO DE ENCUESTA .....	76
<b>ANEXO 2</b> FOTOGRAFÍAS .....	78

## **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. De esta forma al identificar las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de dicha entidad, se logró establecer que posee un personal calificado que conserva de forma efectiva una comunicación interna eficiente; sin embargo, la asignación de recursos es escasa, por otra parte no disponen de un manual de procesos y procedimientos para organizar las actividades de los departamentos. Se utilizaron técnicas como entrevista a los representantes de las áreas de mantenimiento y limpieza con el objetivo de identificar las actividades que desempeñan los trabajadores, una encuesta a los trabajadores con el fin de obtener el grado de satisfacción laboral que mantienen al realizar las actividades en los departamentos. Posteriormente se diagnosticó a través de un análisis causal mejoras a los problemas encontrados en la investigación; el mismo que sirvió de guía para realizar la propuesta del plan de mejora para fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

## **PALABRAS CLAVES**

Satisfacción laboral, trabajadores, mantenimiento, limpieza

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the objective of determining the job satisfaction of the workers in the maintenance and cleaning areas at ESPAM MFL, where it was started from scientific and legal theories to help with the research support. In this way, by identifying the substantive activities performed by the workers of said entity, it was established that it has a qualified staff that effectively conserves efficient internal communication; however, the allocation of resources is scarce, on the other hand they do not have a manual of processes and procedures to organize the activities of the departments. Techniques were used to interview the representatives of the maintenance and cleaning areas in order to identify the activities performed by the workers, a survey of the workers was made in order to obtain the degree of job satisfaction they maintain when carrying out the activities in the departments. Subsequently, improvements to the problems found in the investigation were diagnosed through a causal analysis; which served as a guide to make the proposal of the improvement plan to strengthen the job satisfaction of maintenance and cleaning workers at ESPAM MFL.

## **KEY WORDS**

Job satisfaction, workers, maintenance, cleaning.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Constitución de la República del Ecuador (2011) en su sección octava: Trabajo y Seguridad Social; artículo 33 que establece: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. 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”.

Para Lawler & Porter (1997) citado por Sánchez et al., (2017) la satisfacción es un factor no causal según la relación satisfacción-desempeño puede ser inversa: el nivel de desempeño puede ser un factor causal en la satisfacción en el trabajo, siendo las recompensas intrínsecas y extrínsecas variables de refuerzo. Las variables intrínsecas son recompensas como “el sentimiento de haber realizado algo útil”. Las recompensas extrínsecas son paga, promoción, posición, etc. El desempeño puede conducir a recompensas que a su vez producen satisfactores. La percepción de equidad se muestra también como una variable importante, ya que en cierta medida la satisfacción puede ser una función del nivel de recompensas en relación con las recompensas dadas a otros.

Existe evidencia de estudios que han medido la satisfacción laboral, la cual se evalúa casi siempre sondeando a las personas en base a percepciones hacia sus empleos, ya sea mediante cuestionarios o entrevistas Spector (2002) citado por Sánchez et al., (2017).

De acuerdo con Lucas (2018) la satisfacción laboral dirige su investigación desde el enfoque situacional basándose en el modelo de Hackman y Oldham (1976), 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 (Warr, 1999).

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 como individuo posee ya que la satisfacción laboral depende de las necesidades y sus valores.

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), dió 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.

Ante la problemática existente las autoras se plantearon la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL)?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio se realiza con el fin de analizar el grado de satisfacción que tienen los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), y conocer como éste influye en el desempeño de sus actividades.

Desde el aspecto legal se justifica mediante la sección tercera: Formas de trabajo y su retribución artículo 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador (2008) donde se establece que todos los/las funcionarios/as, servidores/as, y trabajadores/as tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene, y

bienestar. Este artículo demuestra que el Estado promueve que cada institución brinde un ambiente laboral satisfactorio a su personal y que lo motive a proveer un servicio de calidad y calidez a los usuarios.

Para Borra y Gómez (2012), la satisfacción laboral o la insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran relevancia para los propios trabajadores (incluida su satisfacción con la vida), para las empresas (responsabilidad social empresarial interna) o para la sociedad en su conjunto (productividad y competitividad).

Socialmente, la presente investigación beneficia tanto a los trabajadores del área de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL como a otros miembros internos y externos que acuden con frecuencia a la institución: estudiantes, docentes y comunidad en general, ya que a partir de los resultados obtenidos se podrán crear y establecer estrategias de motivación laboral que genere un gran impacto a las áreas de mantenimiento y limpieza con la finalidad que los trabajadores realicen sus labores diarias de manera eficaz, eficiente y con alegría, lo cual permitirá a su vez lograr la satisfacción del usuario.

Desde el ámbito económico, se considera necesario evaluar la satisfacción laboral del personal de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, ya que permitirá identificar los aspectos que la institución debe mejorar o implementar para el aumento de la satisfacción laboral por ejemplo: invertir en equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes, y aparición de enfermedades laborales tal como lo establece el capítulo V: Salud y seguridad en el trabajo, artículo 118 de la Ley Orgánica de salud (2015). Así mismo otro factor que se encuentra relacionado a la satisfacción es la productividad, si la satisfacción laboral es alta mayor será la productividad, lo que conlleva a la continuidad de los trabajadores evitando contratar nuevo personal que implicaría gastos extras a la institución.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) para el conocimiento de los principales factores que inciden en el desempeño de sus funciones.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Proponer un plan de mejora que ayude a fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

La satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López influye en el desempeño de sus funciones.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES PÚBLICOS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ	2.1. Satisfacción laboral	2.1.1 Causas de la satisfacción laboral
		2.1.2 Consecuencias de la satisfacción laboral
		2.1.3 Métodos para medir la satisfacción laboral
		2.1.4 Calidad de vida laboral
		2.1.5 Clima laboral
		2.1.6 Motivación
	2.2. Desempeño laboral	2.2.1 Trabajo
		2.2.2 Condiciones de trabajo
		2.2.3 Trabajadores
		2.2.4 Calidad del servicio
		2.2.5 Eficacia
		2.2.6 Eficiencia
	2.3. Instituciones Públicas	2.3.1 Instituciones de Educación Superior
		2.3.2 ESPAM
		2.3.3 Área de mantemiento
		2.3.4 Área de limpieza
	2.4. Plan de mejora	2.4.1 Pasos para la elaboración de un plan de mejoras
	2.5. Estrategia	

Figura 2.1. Hilo conductor

### 2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) aseguran que “no sólo es significativo considerar la satisfacción laboral en un sentido global o general, sino también es significativo considerar las satisfacciones con aspectos más concretos de nuestro trabajo (compañeros, retribución, empresa, etc.)”

Rodríguez (2016), afirma que, parece clara la relevancia que la satisfacción laboral tiene en el ámbito laboral, por cuanto, de muy diversas maneras, afecta a variables muy importantes de la vida laboral de una organización: la productividad, el absentismo, la rotación, el compromiso organizacional, el estrés laboral (burnout), la salud física y la salud mental, la moral laboral, el clima

organizacional, la calidad organizacional y la responsabilidad social de la organización. (p. 119)

Por otra parte, Sánchez y García (2017) enfatizan que, la satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.

A través de la corriente humanista se ha establecido que lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que éste llega a cubrir las distintas necesidades del ser humano. En este contexto, no solamente las necesidades sociales tienen responsabilidad en la satisfacción laboral, también entran en juego otras necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. (Espinosa, 2017, p.6)

La satisfacción laboral es el resultante generado por un conjunto de condiciones que emergen dentro del lugar de trabajo, esta satisfacción depende mucho no solo de lo tangible, sino que además de acciones y situaciones que hagan que el trabajador se siente bien en su área de trabajo.

### **2.1.1. CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Según Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) toda actividad de una persona está motivada, impulsada, dirigida, y movilizada, desde el punto de vista psicológico, por los motivos conscientes o inconscientes. La motivación, es eje de la satisfacción laboral. Esta se refiere a los movimientos o impulsos para satisfacer un deseo o meta. La satisfacción laboral describe la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta, o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta. En otras palabras implica el impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados. Un trabajador puede estar motivado con el trabajo, pero no satisfecho, y viceversa.

En cambio, Rodríguez (2016) opina que la satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos, o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Según ello, existen diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo ya que no es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el mismo trabajador.(p. 71)

Por otra parte, Talavera, (2015, p.5) manifiesta que los siguientes puntos son las distintas causas que intervienen en la satisfacción laboral:

- **El clima de seguridad:** es el precedente de muchos conceptos de seguridad que se encuentran relacionados a su vez con la satisfacción laboral.
- **Motivación segura:** La teoría sugiere que las experiencias positivas que experimentan los trabajadores en las relaciones laborales, se reflejará en un alto nivel de interés (motivación) en el desempeño de sus tareas principales.
- **Conocimiento seguro:** Un empleado que no entienda las medidas de seguridad puede ser motivado, pero esto no implica que la motivación se refleje en el cumplimiento real de las actividades, debido a la falta de conocimientos adecuados o habilidad.
- **Comportamiento seguro:** El cumplimiento de la seguridad se refiere al conjunto de actividades que los individuos necesitan llevar a cabo para que su puesto de trabajo sea seguro. La participación en la seguridad no describe los comportamientos que contribuyen a la seguridad personal del individuo, sino que ayuda a desarrollar un entorno que apoya la seguridad.

En concordancia a lo expresado, por el anterior autor, se puede decir que la satisfacción laboral depende del clima laboral y la motivación, jugando un papel importante ya que consiste en la transmisión de confianza a los empleados y estos al sentirse seguros en su ambiente de trabajo realicen sus labores con éxito.

### **2.1.2. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

De acuerdo con Salessi (2016) el bienestar subjetivo, compromiso organizacional y comportamientos extra papel, son las variables más frecuentemente citadas como consecuencias de la satisfacción laboral. Ruiz (2016) cita a Locke porque establece que la satisfacción en el trabajo propiamente tal o asociada está a ciertas condiciones produce una variedad de consecuencias para el individuo, pudiendo afectar su actitud general hacia la vida, la familia y hacia sí mismo. Puede también afectar la salud física y los años de vida, además de relacionarse con la salud mental y la adaptación.

De igual manera, López (2017) asegura que, la satisfacción laboral llega a influir en el nivel de salud de los empleados. El principal motivo de ello reside en que los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo sufren estrés y pueden llegar a derivar en consecuencias nocivas físicas y mentales.

Toda causa conlleva consecuencia, naturalmente si la satisfacción laboral tiene niveles positivos altos, éste trae como resultados buenos frutos en términos de calidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones. Un lugar de trabajo donde se respeten los derechos del trabajador, tenga buenas condiciones de seguridad, remuneración justa y a tiempo, entre otros factores, pues, tendrán trabajadores satisfechos y dando un cien por ciento de su esfuerzo porque han creado en él, sentido de pertenencia, por el contrario si esta satisfacción fuera negativa reduciría el rendimiento de los trabajadores.

### 2.1.3. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

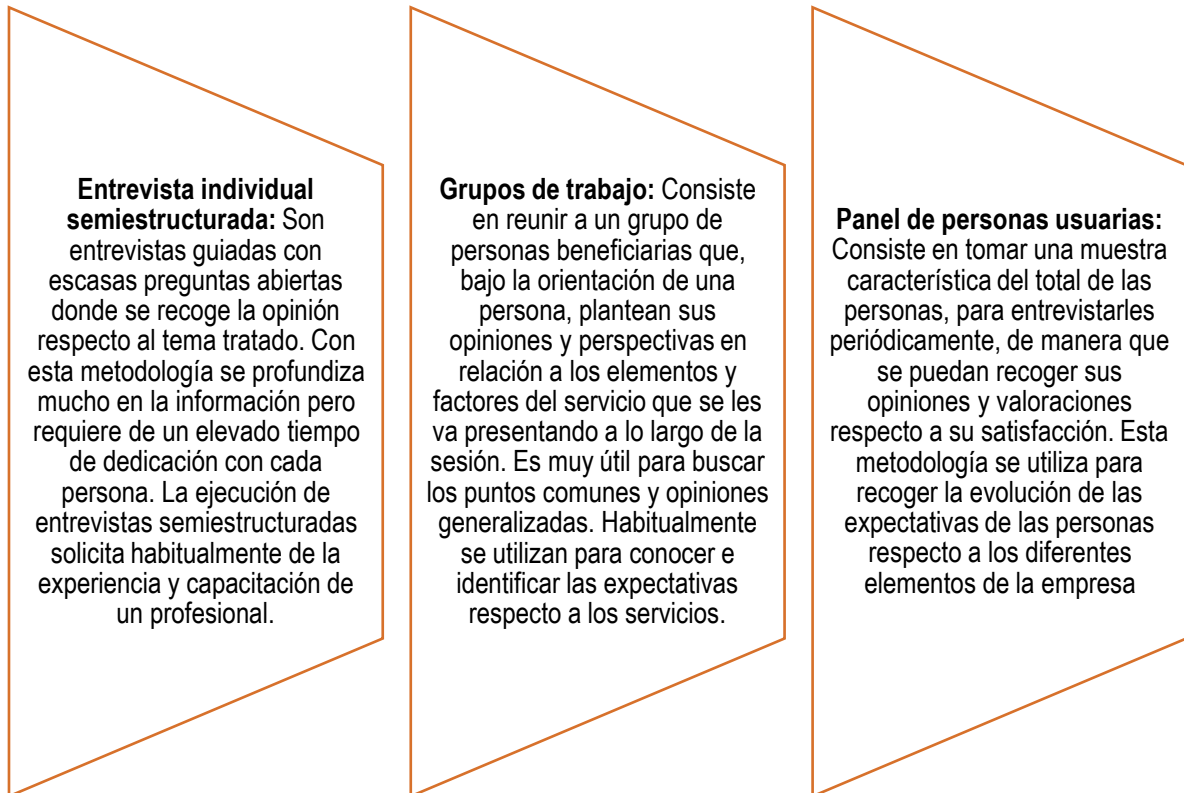
Biasi (2018), expresa que, por lo general se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas, las mismas que se describen en la figura N°2:



**Figura 2.2:** Métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo



Para Arcos (2015, p. 31) los métodos directos más habitualmente utilizados son:



**Figura 2.3.** Métodos directos

Por otra parte, Gimeno (2018) menciona que, la escala de Likert es una escala psicométrica utilizada comúnmente en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas de investigación, a su vez es la base sobre la que se basan las encuestas de satisfacción de los usuarios y los cuestionarios. Los cinco elementos que suelen ser las más usadas en la escala de disciplina son

- Muy satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Normal
- Parcialmente insatisfecho
- Muy insatisfecho

Existen diferentes métodos para medir la satisfacción laboral los cuales permiten conocer el grado de satisfacción de los trabajadores, de esta forma se puede

escoger la herramienta más óptima para la realización del trabajo de investigación.

#### **2.1.4. CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Pérez y Zurita (2014) opinan que, la calidad de vida del entorno laboral tiene como propósito suministrar una mejor calidad de vida a sus funcionarios mediante la consecución de objetivos organizacionales, enfocados en las condiciones de trabajo y en los elementos estructurales.

Para Grote y Guest, citado por Cruz (2018), la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento como, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad.

Sin embargo, para Patlán (2016) la calidad de vida en el trabajo se constituye en el derecho a un conjunto de aspectos que permiten que el trabajador satisfaga un ramillete integrado de necesidades que contribuyen a su realización, satisfacción y desempeño efectivo en el trabajo. (p. 124)

Asegurar un ambiente cálido en el ámbito laboral para los colaboradores garantiza de alguna manera la calidad de vida laboral, conservando las condiciones óptimas y respetando sus derechos, además tiene que ver con la apreciación que tenga el trabajador respecto a su lugar de trabajo.

### 2.1.5. CLIMA LABORAL

Restrepo (2016), manifiesta que, el clima laboral son las percepciones del ambiente organizacional y su implicación en el desempeño de los trabajadores, y si bien dentro de las organizaciones hay diferencias de percepciones, es evidente que estas variarán de acuerdo al grado de satisfacción de quien las emite, siendo este el principal obstáculo del desarrollo de un buen clima organizacional, porque lo que es “bueno” para algunos no lo es para todos y esto es debido a la diferencia que hay en las concepciones de cada individuo.(p.95)

Por otra parte, Cristancho (2015) plantea que para nadie es un secreto que el clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

Sin embargo, Jiménez y Jiménez (2016) consideran que, el clima laboral varía cuando se trata de una institución pública y una privada, pero estas diferencias que se han dado deben ser eliminadas, puesto que en ambas instituciones existen dos tipos de personas exactamente iguales, un jefe preocupado por su empresa, y un empleado preocupado por su familia; entonces el clima laboral debe ser el mejor para ambas instituciones.

Según las definiciones anteriores el clima laboral, es el compendio de elementos que conforman el ambiente tangible e intangible en donde se lleva a cabo las actividades laborales. El clima laboral debe brindar confort en el sentido de seguridad y estabilidad al trabajador tanto en las instituciones públicas como privadas porque en ambas él es el recurso más importante.

### 2.1.6. MOTIVACIÓN

La motivación en el trabajo se deriva del latín motus, que significa movido, o de motio, que significa movimiento, la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Son las actitudes que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de la recreación y otras esferas de la vida (Huilocapi; Jácome; Castro, 2017).

Galván (2017) asegura que la motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar, son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (Peña, 2015).

La motivación laboral es una herramienta que utilizan los directores y líderes para influir de manera positiva en el comportamiento del trabajador. En pocas palabras se puede decir que la motivación es aquella acción que estimula y favorece las labores de los trabajadores, con el fin de cumplir con los objetivos organizaciones.

## **2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Para Guevara (2016) el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. (p. 41)

Por otra parte Chiavenato, citado por Coello (2015) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 12)

Zerilli, mencionado por Medina (2017), define el desempeño como una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica.

Podemos definir al desempeño laboral como el grado de eficiencia y eficacia demostrado por el trabajador para llevar a cabo sus obligaciones en el área de trabajo y contribuir con las metas propuestas por la organización.

### **2.2.1. TRABAJO**

Según la Declaración Universal de Derechos Humanos (2015) en el artículo 23 define el trabajo como el medio por el que cualquier ser humano puede satisfacer sus necesidades básicas y afirmar su identidad; la forma en la que puede sustentar a su familia y vivir una existencia conforme a la dignidad humana.

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2015) define al trabajo como todas las actividades realizadas por personas de cualquier sexo y edad con el

fin de producir bienes o prestar servicios para el consumo de terceros o para uso final propio.

El trabajo se distingue como una actividad propia del ser humano, la que, a su vez, hace una distinción entre quién lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer (Romero, 2017, p. 121).

El trabajo es una actividad que realiza un individuo a cambio de una remuneración. El trabajo permite a las personas llevar una existencia productiva con la finalidad de satisfacer o mejorar su calidad de vida. De allí la importancia de muchos otros factores dentro del trabajo, que propician el bienestar de trabajador como la remuneración justa y respeto de sus derechos.

### **2.2.2. CONDICIONES DE TRABAJO**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT-2017) tiene como meta lo siguiente: “Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.”

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución en su Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores

Para Félix; Ormaza; Real (2017) la ergonomía trata del estudio del hombre en su lugar de trabajo, se preocupa no solo porque realice actividades eficientes, sino que también se sienta bien en lo que hace y con qué lo hace. Además, esta

ciencia trata de que los trabajadores se encuentren en un lugar óptimo y adecuado para desarrollar sus destrezas y habilidades (ambiente laboral), que tengan todo lo necesario al momento de realizar el trabajo y no sufrir riesgo alguno (condiciones de trabajo), que se mantenga un orden adecuado en todo lo que lo rodea (organización de trabajo).

Las condiciones de trabajo son todos aquellos elementos que conforman un área de trabajo, como infraestructura, seguridad, salud, que inciden en el bienestar del trabajador. Las instituciones deben asegurar excelentes condiciones de trabajo para aumentar la satisfacción laboral ya que esta conlleva a trabajadores más comprometidos con la organización. La ergonomía tiene como fin adaptar a la humanidad a un entorno laboral satisfactorio ya que para esta ciencia lo más importante es que los empleados se sientan bien y mejoren su calidad laboral.

### **2.2.3. TRABAJADORES**

Según el Código de Trabajo (2017) Título I del contrato individual de trabajo Capítulo I De su naturaleza y especies, Parágrafo 1ro. Definiciones y reglas generales en su artículo 9 define al trabajador como la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

La Ley de Seguridad Social (2016) Capítulo Dos de los asegurados obligados en el artículo 9 literal a) menciona que es trabajador en relación de dependencia, el empleado, obrero, servidor público y toda persona que presta un servicio o ejecuta una obra, mediante un contrato de trabajo o un poder especial o en virtud de un nombramiento extendido legalmente, y percibe un sueldo o salario, cualquiera sea la naturaleza del servicio o la obra, el lugar de trabajo, la duración de la jornada laboral y el plazo del contrato o poder especial o nombramiento.

El concepto de trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no (Gámez, 2015, p. 11).

Se puede definir al trabajador como una persona que ejerce un oficio con la finalidad de obtener beneficio económico para mejorar su estatus y el de su familia. Los trabajadores son parte activa o productiva de una sociedad que de manera directa o indirecta aportan con la economía de un país.

#### **2.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), acuerda en su Sección novena: Personas usuarias y consumidoras. Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

León (2015) señala que, la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, además Salazar y Cabrera (2016) aseguran que es necesario conocer la valoración de la calidad de servicio que se presta y sumergirse en un proceso de mejora continua que les permita estar siempre abiertos a nuevas maneras de trabajar, más adecuadas y acordes con los tiempos.



Alcanzar la calidad en el servicio debe ser el objetivo de toda organización, puesto que la calidad del servicio depende mucho de la experiencia del trabajador, por eso es importante que las instituciones empleen mecanismos que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio, ya sea con la sistematización de los procesos o buen trato a los usuarios.

### **2.2.5. EFICACIA**

Eficacia del latín *efficere* que a su vez se deriva del término *facere*, que significa “hacer o lograr” (Rojas, Jaimes, Valencia, 2018) agregando a lo anterior Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz (2014) manifiestan que este concepto está referido principalmente al grado de cumplimiento de las metas o resultados, sin tomar en consideración, la cantidad de recursos empleados, pues lo que interesa es tratar de hacer las cosas lo mejor posible. Es decir, bajo el contexto de eficacia, la organización logra sus objetivos, pero sin una concepción racional en el empleo de los recursos.

La eficacia es la capacidad para lograr las metas propuestas dentro por la organización y así los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado por los trabajadores.

### **2.2.6. EFICIENCIA**

Según García y Holguín (2017) la eficiencia se logra construyendo un escenario de relación entre lo que se necesita para la producción y la eliminación de costos innecesarios, siempre y cuando se lo hago con calidad, es decir la eficiencia lo que busca es alcanzar los objetivos haciendo las cosas bien y a menores costos, pero con mayor calidad.

Ayaviri y Zamora (2016) relatan que el concepto de eficiencia utilizado en las ciencias económicas y empresariales, es el óptimo paretiano; es decir, una asignación es eficiente, en el sentido de Pareto, cuando no es posible reasignar

los recursos existentes de tal forma que algún individuo mejore sin que otro empeore.

La eficiencia se determina como la habilidad de utilizar los medios y recursos de una manera racional para alcanzar una meta o propósito a la brevedad posible.

### **2.3. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

En la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo quinto Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Ure (2016) define que las instituciones públicas deben estar al servicio de los ciudadanos, actuar de manera abierta, transparente, inclusiva, y empoderar a la comunidad. (p. 246)

Por otro lado, Alpuche de la Cruz y Bernal (2015) comentan que las instituciones son las reglas que norman el comportamiento de los hombres en sociedad, son restricciones que los individuos crean para regular su forma de actuar dentro de ésta, es decir, las instituciones son las normas que se autoimponen para reglamentar sus acciones en la vida social.

Las instituciones públicas son entidades del Estado sin fines de lucro las mismas que están destinadas a brindar servicios públicos de calidad y calidez a la ciudadanía en general aprovechando los recursos naturales y bienes del país.

### **2.3.1. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) Sección primera: Educación. Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

A su vez la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018) estipula en él, capítulo 2: Fines de la Educación Superior Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, intercultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Las Instituciones de Educación Superior son muy importantes ya que promueven la formación de profesionales, permitiendo la inclusión al campo laboral y así poder mejorar su estilo de vida.

### **2.3.2. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.**

Según ESPAM MFL (2018) en su Título I Declaración de principios y base legal Art. 1.- La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ESPAM MFL, es una comunidad universitaria de profesores, estudiantes, empleados y trabajadores; creada mediante Ley 99-25 publicada en el Registro Oficial No. 181, de 30 de abril de 1999, reformativa a la Ley 116 expedida por el Congreso Nacional, publicada en el Registro Oficial 935 de 29 de abril de 1996, Ley No. 95, publicada en el Registro Oficial No. 728, de 19 de septiembre de 2002 y reformada mediante Ley 2006-49 publicada en el Suplemento Registro Oficial No. 298 del 23 de junio del 2006. Su domicilio continúa siendo la parroquia Quiroga del Cantón Bolívar Provincia de Manabí, en virtud de su ley constitutiva.

Es una Institución de Educación Superior (IES), que busca la formación integral y continua de profesionales que contribuyan de forma proactiva y creativa al desarrollo cultural, económico, político y social sostenible de su entorno y el país; de derecho público, autónoma, con personería jurídica, sin fines de lucro. Se rige por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento, más leyes, este Estatuto, los reglamentos y resoluciones expedidos por sus organismos de gobierno y autoridades; y cuenta con las siguientes carreras:

- Ingeniería Agrícola
- Medicina Veterinaria
- Ingeniería Ambiental
- Agroindustria
- Computación
- Administración Pública
- Administración de Empresas
- Turismo

### **2.3.2.1. MISIÓN DE LA ESPAM MFL**

Formar profesionales pertinentes con compromiso ético y social, desde la calidad de los procesos sustantivos (ESPAM, 2018).

### **2.3.2.2. VISIÓN DE LA ESPAM MFL**

Ser un centro de referencia en la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo agropecuario regional (ESPAM, 2018).

### **2.3.3. ÁREA DE LIMPIEZA**

Según Cadena (2019, p. 21) las funciones que debe desempeñar el personal de limpieza dentro de cualquier institución son las siguientes:

- Limpieza de pisos en áreas de oficinas para mantener áreas limpias al desarrollar las actividades cotidianas
- Limpieza interior y exterior del hospital para propiciar un buen entorno y dar buena imagen de la empresa
- Arreglo y desinfección de consultorios y salas de espera para evitar contaminación
- Limpieza y descontaminación de baños y sanitarios para evitar enfermedades en el personal y clientes de la institución
- Realizar limpieza y desinfección continua en salas de operación para evitar complicaciones en cirugías

Por otro lado, Ferrel y Guillen (2017) manifiestan que el trabajo de limpieza implica una actividad intensiva con un alto ritmo cardíaco y con una evidente carga física de trabajo. Además, una buena parte de la jornada conlleva el manejo prolongado de equipos de trabajo. Los equipos de protección personal utilizados por los trabajadores de limpieza deben ser los siguientes:

- a) **Sombrero:** Para la protección de las radiaciones solares y caída de objetos en zonas de trabajo.
- b) **Gafas:** Para la protección de los ojos en aquellos ambientes que exista el riesgo de proyección de partículas volantes o salpicaduras.
- c) **Mascarilla:** Protección en ambientes polvorientos o en aquellos trabajos de pulido o limpieza en los que se desprendan niveles de polvo elevados.
- d) **Guantes:** Para la protección de manos contra agresiones físicas y químicas. Son adecuados para la manipulación de productos de limpieza cáusticos y corrosivos.
- e) **Calzado:** Bien de puntera reforzada contra golpes por caída de objetos o bien con suela antideslizante para evitar resbalones.
- f) **Mameluco y ropa de abrigo:** Protección en el exterior e interior, durante periodos soleados o de invierno y en trabajos nocturnos que por bajas temperaturas así lo aconseje.
- g) **Cinturón y Arnés de seguridad:** En protección de caídas desde alturas elevadas, generalmente en los trabajos de limpieza de fachadas y ventanas.

El área de limpieza desempeña un rol muy importante ya que este se origina justamente de las necesidades que tenga la empresa de mantener un ambiente cómodo y limpio, por lo tanto, se considera que este personal debe contar con las herramientas o utensilios necesarios para desarrollar su trabajo de manera eficaz y eficiente, de la misma manera, este debe tomar siempre las medidas de seguridad necesarias para proteger su integridad física y la de las demás personas que acuden a la institución.

#### 2.3.4. ÁREA DE MANTENIMIENTO

Herrera y Duany (2016) afirman que es importante implementar un sistema de gestión de mantenimiento para el control de las actividades del departamento, independientemente de la disponibilidad de recursos; así como la necesidad de

codificación interna del equipamiento paralela a los controles del departamento de gestión de la calidad.

El proceso de implementación tiene componentes claves, tales como: el compromiso por parte de la administración de la empresa a la hora de iniciar el proceso de implementación, la identificación de las debilidades y amenazas, y la entrega total de los trabajadores del departamento de mantenimiento (Herrera y Duany, 2016).

El resultado del proceso de implementación de esta metodología es un departamento de mantenimiento eficiente, preparado para enfrentar cualquier proceso regulatorio (Herrera y Duany, 2016).

Sin embargo, Fornés *et al* (2016) aseguran que surge la necesidad de que se identifiquen los puntos críticos del Área de Mantenimiento y se mejore en aspectos de confiabilidad, mantenibilidad y disponibilidad cuando menos de los equipos considerados como críticos por su riesgo de falla.

El área de mantenimiento comprende diversas actividades de acuerdo a las necesidades principales de la institución, entonces, se puede deducir que esta área se basa específicamente en cuidar que todo esté funcionando correctamente dentro de cualquier empresa.

## **2.4. PLAN DE MEJORA**

Alfonso y Soto (2017) puntualizan que el plan de mejora propone un conjunto de acciones preparadas, organizadas e integradas para que, al implementarlas dentro del proceso de soporte al cliente, se contribuya a la evaluación del desempeño y por consiguiente a la mejora continua, como lo establece la ISO 9001:2015.

Para Hernández y González (2017) el desafío de las organizaciones reside en adaptarse a los cambios que exigen los mercados nacionales o internacionales, para ello, es necesario introducir modelos modernos y dinámicos que no solo muestren la necesidad del cambio, sino que revelen cómo se logran los objetivos a través de las estrategias diseñadas.

Un plan de mejora constituye un instrumento que sirve para mejorar los servicios que prestan las instituciones, teniendo como principales beneficiarios a los usuarios.

#### **2.4.1. PASOS DE ELABORACIÓN PARA UN PLAN DE MEJORA**

Para Barrera; *et al* (2017) el proceso de elaboración del Plan de Mejora comprende una serie de actividades específicas

- Identificar y definir con claridad y precisión las áreas de mejora para cada una de las categorías de evaluación, con base en los objetivos establecidos.
- Definir los objetivos, metas y resultados deseados, a partir del análisis realizado.
- Identificar y delimitar las posibles causas que inciden en el aspecto sujeto a la mejora; así como establecer las posibles soluciones.
- Definir las acciones relevantes a emprender, siempre y cuando éstas sean ser realistas y concretas.
- Estimar y programar los recursos necesarios ya sea materiales o humanos para la consecución de los objetivos, metas y acciones.
- Establecer un cronograma viable para el cumplimiento del Plan de Mejora, en un plazo máximo de cinco años.
- Asignar responsables del proceso de implantación y seguimiento del Plan de Mejora



## 2.5. ESTRATEGIAS

Rodríguez (2014) menciona que la estrategia se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico. El diseño de una estrategia consta de cinco partes o etapas integrantes:

- Diseño del concepto estratégico
- Desarrollo de tácticas
- Calendarización
- Presupuesto
- Supervisión y control

La estrategia de una organización debe ser apropiada para sus recursos, objetivos y circunstancias ambientales. La estrategia empresarial es de gran importancia para cualquier empresa, pequeña o grande (Maldonado, 2014).

De acuerdo con Riquelme (2018) es un modelo que unifica e integra decisiones coherentes para determinar los planes, acciones y propósitos de la organización. Es la creación, ejecución y evaluación de decisiones, en base a las cuales se alcanzarán los objetivos propuestos, también especifica los objetivos (generales y específicos), la misión y la visión de la empresa.

Las estrategias son técnicas utilizadas frecuentemente en una organización para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados y así mejorar la atención a los usuarios, obteniendo como resultado su satisfacción

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1 UBICACIÓN

Esta investigación se la 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. La universidad limita al Norte con el cantón Chone, al Sur con el cantón Portoviejo y Junín, al Este con el cantón Pichincha y al Oeste con el cantón Tosagua.



Foto 3.1. Mapa satelital de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

## **3.2 . DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El proceso de investigación se desarrolló en un periodo de nueve meses, correspondientes a la etapa de ejecución, cabe manifestar que se lo realizó con el propósito de dar cumplimiento al objetivo general y los objetivos específicos para así conocer cuál es el impacto de la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

## **3.3 . VARIABLES EN ESTUDIO**

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Satisfacción laboral.

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Plan de mejora.

## **3.4 . TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se aplicó la investigación de campo, la misma que permitió recabar información directa de los trabajadores de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL. Tal como lo indica Campos (2017) la investigación de campo exige salir a recabar los datos. Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad pero, en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información.

### **3.4.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Se utilizó este tipo de investigación ya que permitió conocer específicamente el proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada. Según Campos (2017) una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes

primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos.

### **3.4.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan? (Rojas, 2015). Por medio de este tipo de investigación, las autoras pudieron 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.

## **3.5 MÉTODOS**

Para Pulido (2015) el método es el procedimiento a través del cual se establecen una serie de normas, de obligado cumplimiento para el investigador, que buscan la validez lógica de la realidad investigada en pos de posibilitar la predicción y la explicación de cuestiones significativas, finalidad última de la investigación científica. (p, 1143)

Los métodos son vistos como aquel conjunto de estrategias que emplean los investigadores para alcanzar un objetivo determinado, en sí representan la parte esencial de un tema a investigar.

### **3.5.1 MÉTODO DEDUCTIVO**

Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales (Rodríguez, A; Pérez, 2017). Las autoras de la investigación emplearon el método deductivo; este les permitió partir de los conocimientos que ya han sido establecidos con anterioridad para conocer de dónde nace la problemática, es necesario indicar que para la utilización de este método fue necesario emplear un conjunto de leyes o reglamentos que ayudaron a sustentar esta temática la cual trata sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de ESPAM MFL.

### **3.5.2 MÉTODO INDUCTIVO**

Para Hurtado y Toro, citado por Prieto (2017), el modelo inductivo, que etimológicamente se deriva de la conducción a o hacia es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales”. Se ha creído pertinente utilizar este método ya que se aplicó mediante la observación y búsqueda de la información para argumentar las causas y efectos que provoca un estudio sobre la satisfacción laboral. Se utilizó el método inductivo ya que las autoras a través de la observación tomaron en consideración las características principales de la problemática creando conclusiones propias sobre las causas y efectos que se produjeron en la investigación.

### **3.5.3 MÉTODO ANALÍTICO**

Para Hernández y Coello, citado por Vélez (2017), el método analítico “permite la división mental del fenómeno en sus múltiples relaciones y componentes para facilitar su estudio” (p 6), por esta razón, se empleó el método analítico ya que permitió a las autoras conocer más el objeto de estudio y crear un análisis sobre los datos obtenidos mediante las técnicas de la investigación que son la entrevista y las encuestas, cabe recalcar que estas preguntas fueron realizadas de la manera meticulosa para que no existan inconvenientes al momento de la recolección de información.

## **3.6 . TÉCNICAS**

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Pulido, 2015).

Las técnicas que se emplearon en esta investigación son; la entrevista y la encuesta.

### **3.6.1 ENTREVISTA**

Puchol, mencionado por Andrade y Vera (2018), señalan que la entrevista es una conversación entre un entrevistador y un entrevistado, y tiene por objeto la búsqueda en común de la adecuación de un tema en particular. Se les realizó entrevistas a los jefes de mantenimiento y limpieza de la institución para la obtención de información sobre quejas presentadas por los trabajadores en lo que respecta a la satisfacción laboral.

### **3.6.2 ENCUESTA**

De acuerdo con Vidal, citado por Andrade y Vera (2018), sostienen que la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada. Se elaboró una encuesta la cual comprendió un conjunto de preguntas de acuerdo a los objetivos planteados, la misma que se aplicó a los trabajadores de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL.

## **3.7 . HERRAMIENTAS**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT-2016), las herramientas se emplean en prácticamente todas las actividades. Para una comprensión esquemática de los resultados obtenidos serán necesarias las herramientas que se describen a continuación:

### **3.7.1 MATRIZ FODA**

De acuerdo con Fernández (2018) el FODA permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio tanto en las fortalezas y debilidades internas como en las oportunidades y amenazas externas. A través de la investigación se determinaron los aspectos del entorno interno y externo de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

### **3.7.2 MATRIZ CAUSA-EFECTO**

Para Gándara (2014), una de las técnicas de análisis para ayudar a la solución de problemas es el diagrama de Causa y Efecto, conocido también como Diagrama de Ishikawa, el cual permite analizar los factores que intervienen en la calidad del producto a través de una relación de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones

entre las causas. Se empleó este tipo de herramienta ya que permitió relacionar las causas y los efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

### **3.7.3 BENCHMARKING**

El benchmarking es un proceso estructurado una serie de acciones y de pasos que lleva a comparar servicios, actividades, procesos, productos y resultados, a fin de identificar y de adoptar buenas prácticas para mejorar el desempeño de la organización Vught et al, citado por (Marciniak, 2016, p. 175 ). Fue indispensable utilizar el benchmarking ya que de los resultados obtenidos se realizó el análisis como referencia.

### **3.7.4 ESCALA DE LIKER**

Bertram, citado por Matas (2018), las llamadas escalas Likert' son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Se utilizó esta herramienta porque permitió medir en 5 niveles el grado de conformidad de los trabajadores del área mantenimiento y limpieza con relación a aspectos tales como características de la tarea, condiciones de trabajo, salario, reconocimiento, beneficios, supervisión y compañerismo.

## **3.8 . TÉCNICAS ESTADÍSTICAS**

Bello (2014), determina que las técnicas estadísticas son el manejo adecuado de datos con el fin de producir información útil, de tal forma que se minimicen los riesgos en la toma de decisiones y se produzca o fortalezca el conocimiento. Las técnicas estadísticas empleadas permitieron reflejar gráficamente los datos.



### **3.8.1 POBLACIÓN**

Según Arias, citado por Hernández; Mirabal; Otálvora (2014), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Dentro de lo que respecta a la investigación fue necesario indicar el número poblacional de los trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza el cual corresponde a un total de 61, se les aplicó las respectivas entrevistas a los jefes encargados de dichas áreas y las encuestas a los empleados para conocer qué tan alto es su nivel de satisfacción laboral dentro de su trabajo.

### **3.8.2 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA**

Flores, Miranda y Villasís (2017), comentan que cuando solamente existe un grupo y el objetivo de la investigación únicamente es especificar una o más características de dicha población, el tipo de estudio se denomina descriptivo, por lo que, como su nombre lo indica, solo es necesario emplear estadística descriptiva. Dentro de la investigación, la estadística descriptiva permitió presentar datos y facilitar el análisis de la información recopilada a través de las técnicas de investigación.

### **3.9 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE 1. IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.**

- Elaboración de un oficio a Dirección de Carrera de Administración Pública para que solicite al Departamento de Talento Humano de la ESPAM MFL, la aprobación para la realización del estudio.
- Realización de la entrevista a los responsables de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.
- Elaboración de la matriz FODA.

Se solicitó a la directora de la carrera de Administración Pública gestionar a través del Departamento de Talento Humano la autorización para la realización de la investigación, una vez que se haya conseguido la autorización respectiva se procedió a realizar una entrevista a los representantes de las áreas para la identificación de las actividades que desempeñan los trabajadores y así después proceder con la realización del FODA de las áreas de estudio.

#### **FASE 2. DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.**

- Determinación del constructo y escala de Likert.
- Realización encuesta a los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.
- Tabulación y análisis de los resultados.
- Representación de los resultados mediante matriz causa-efecto.

Para determinar y clasificar el grado de satisfacción fue necesario utilizar la escala de Likert estructurada en 5 niveles: no satisfecho, poco satisfecho moderadamente satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho, luego se estableció la técnica de la encuesta, enfocándose en los principales factores de satisfacción laboral que tienen actualmente los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, una vez que se procedió a la realización de estas matrices de la escala de Likert y las encuestas, se continuó con la tabulación de los datos que se obtuvieron en la recolección de información para así finalizar con el análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos y representarlo por medio de la matriz causa-efecto.

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ A TRAVÉS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO.**

- Aplicación del análisis del benchmarking para generar la propuesta dentro del plan de mejora
- Diseño del plan de mejoras.

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.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En cumplimiento con el objetivo de la investigación, que propone determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, se procedió a realizar la ejecución de cada una de las actividades correspondientes de la misma donde se identificó las actividades sustantivas que desempeñan los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la institución, también se diagnosticó el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y por último se propuso un plan de mejora que permita fortalecer la satisfacción laboral de colaboradores de la entidad.

### **4.1. IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Para cumplir con la presente fase se realizó el oficio correspondiente al departamento de Talento Humano donde se obtuvo la autorización para la realización de la investigación, una vez obtenida se entrevistó a los representantes de las áreas de mantenimiento y limpieza con el objetivo de identificar las actividades que desempeñan los trabajadores, como se muestra a continuación:

#### **ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO**

El encargado del área de mantenimiento manifestó que su función principal es: “supervisar que los trabajadores a su cargo cumplan con su labor como es dar mantenimiento a todas las áreas que requieran una asistencia dentro de la institución de manera eficiente y eficaz”.

El servidor público se muestra satisfecho con el salario que percibe por su desempeño laboral, señala que una de las motivaciones es contar con un trabajo estable que le permite acceder a créditos bancarios, de igual forma se mantiene una comunicación interna eficiente dentro de un clima laboral agradable. Sin embargo, la institución no dispone de un manual de procesos y procedimientos dentro del área de mantenimiento; también expresa que no se cuenta con todos los materiales por la falta de presupuesto designado a la institución. Es así que manifiesta que el área dispone de un personal capacitado e idóneo para realizar todas las tareas asignadas, considera que se debería realizar un incremento de trabajadores para cubrir las necesidades de toda la institución.

### **ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL ÁREA DE LIMPIEZA**

El encargado del área de limpieza da a conocer que dentro de sus funciones están: verificar el desempeño de los trabajadores y entregar suministros de limpieza a sus subordinados. Es de señalar, que el servidor público está conforme con el sueldo que percibe por su desempeño laboral, y expone que como motivación principal la institución brinda a sus subalternos capacitaciones dos veces al año y que se mantiene una eficiente comunicación interna al momento de cumplir las funciones de cada uno de ellos.

Además, expresa que no disponen de un manual de procesos y procedimientos pero que sería importante su implementación porque contribuiría a la correcta administración del área ya que el manual contendría la descripción de las actividades que deben realizarse, de igual forma existe escasez de materiales para el desempeño del trabajo debido a la falta de presupuesto que mantiene la universidad. Por último, sostiene que los subalternos trabajan muy bien por lo que existe eficiencia laboral.

Una vez obtenidos los resultados se procedió a elaborar el diagnóstico FODA con la información establecida.

**Cuadro 4.1.** FODA área de mantenimiento

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<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>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
<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.

**Cuadro 4.2.** FODA área de limpieza.

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<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>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
<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>

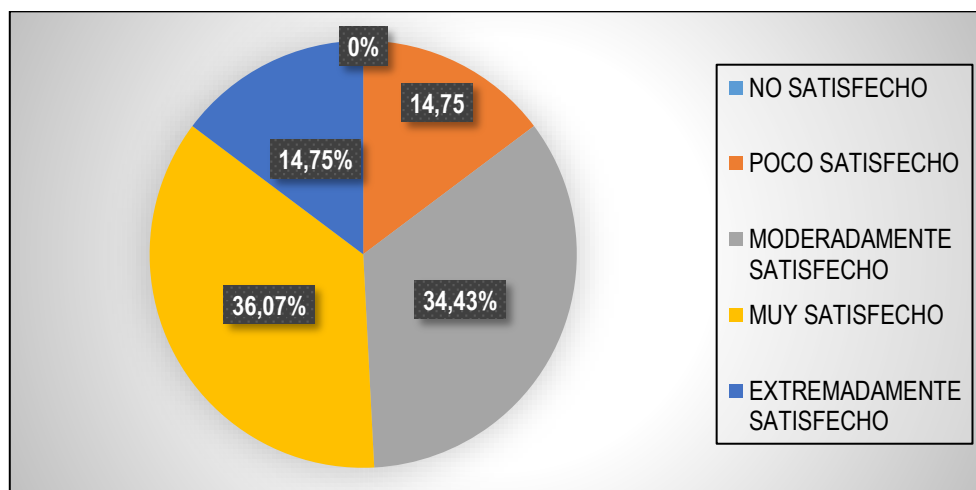
Por medio del análisis FODA se establece que el área de limpieza también posee un compromiso del personal con la institución donde se realiza un seguimiento de las actividades realizadas produciendo así un buen clima laboral. La disposición de facilitar una comunicación interna efectiva entre trabajadores 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.

## 4.2. DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Para determinar y calificar el grado de satisfacción de los trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, se utilizó la escala de Likert estructurada en 5 niveles: no satisfecho, poco satisfecho, moderadamente satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho, misma que se aplicó en una encuesta estructurada a 61 trabajadores de las áreas de mantenimiento y limpieza de la institución, obteniendo los siguientes resultados.

### A. CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA

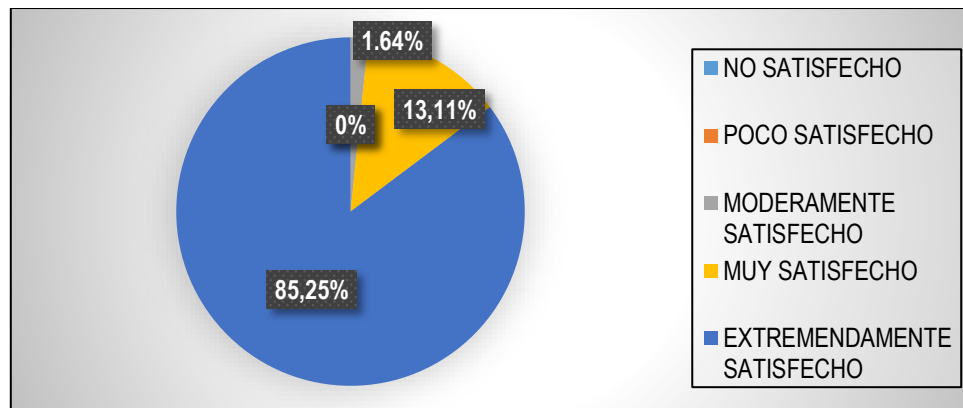
#### 1. ¿Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra?



Con relación a lo interesante que es el trabajo para no aburrirse, el 36,07% de los encuestados manifestaron que están muy satisfechos, el 34,43% se encuentran moderadamente satisfechos a diferencia del 14,75% que están poco satisfechos y extremadamente satisfechos. De esta forma se determina que no todos los trabajadores consideran interesante el trabajo que realizan.

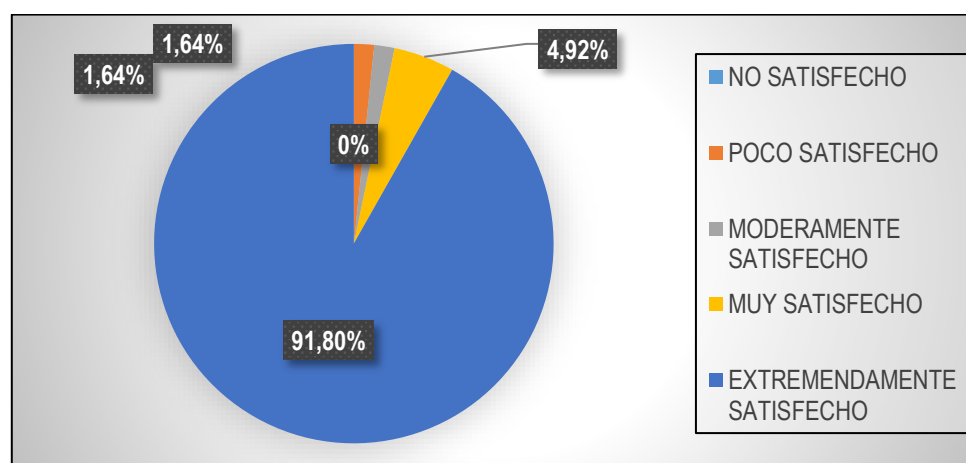


## 2. ¿Mi trabajo implica realizar tareas variadas?



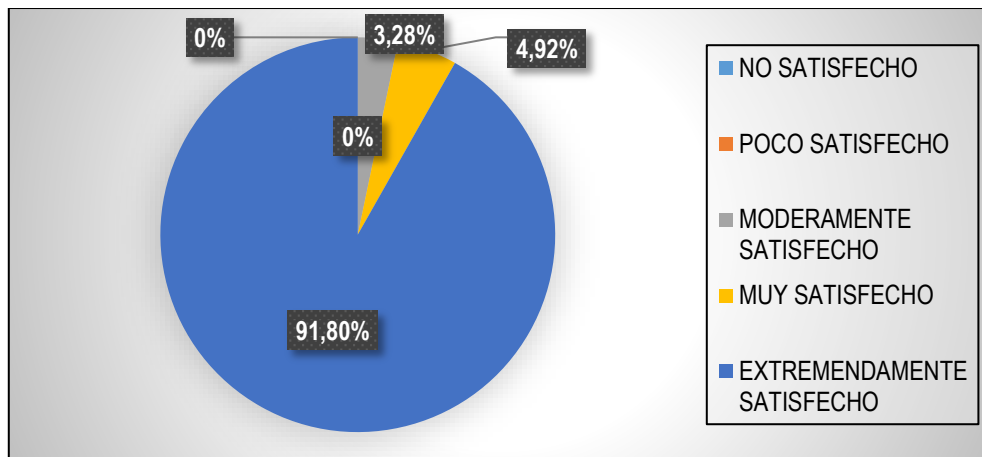
Los trabajadores en la presente interrogante sostienen, con el 85,25%, que están extremadamente satisfechos con las tareas variadas que implica la realización de su trabajo, el 13,11% se muestran muy satisfechos y el 1,64% se presenta moderadamente satisfecho, de esta forma se establece un agrado al momento de realizar tareas variadas dentro de su trabajo sobre las actividades laborales que realizan.

## 3. ¿La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades?



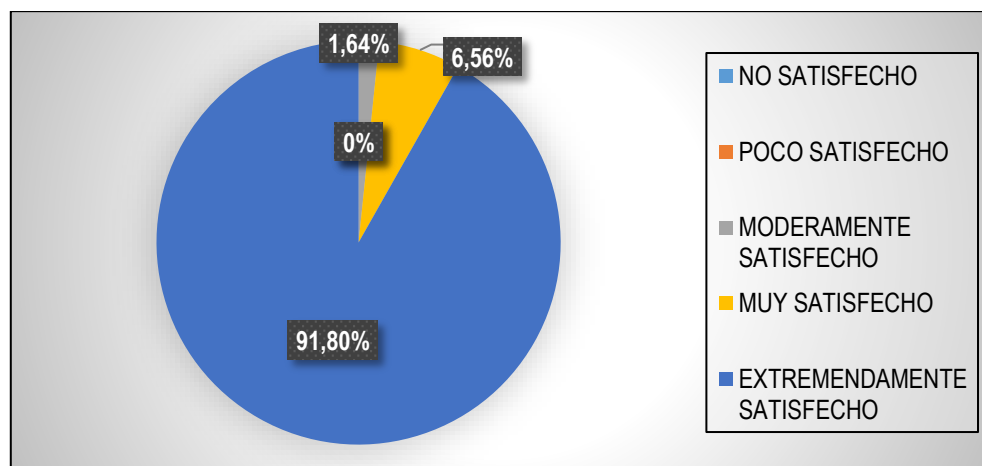
Con relación a la dificultad del trabajo que realizan los trabajadores, el 91,80% exponen que están extremadamente satisfechos, el 4,92% se muestra muy satisfechos, a diferencia del 1,64% que se presenta moderadamente satisfechos y poco satisfechos. De esta forma se muestra una parcialidad sobre la satisfacción de la dificultad de las actividades del trabajo que desempeñan.

#### 4. ¿En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto?



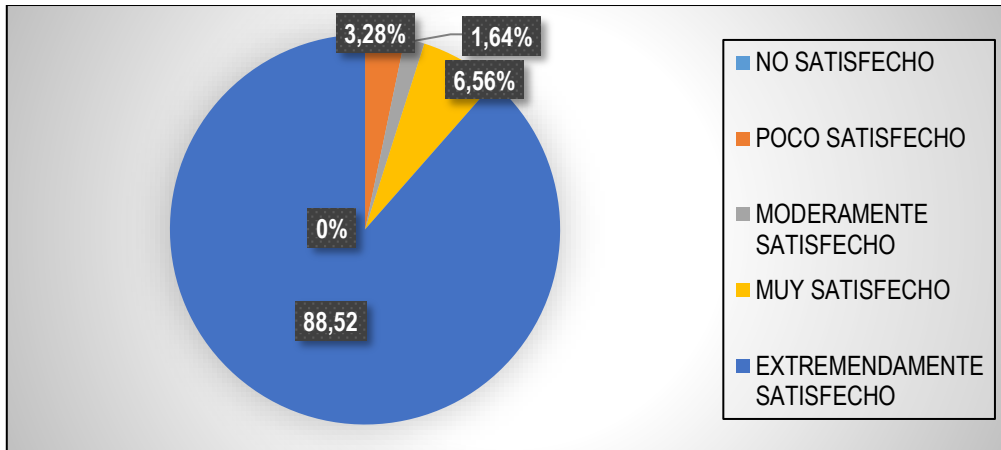
El 91,80% de los trabajadores encuestados están extremadamente satisfechos sobre la autonomía que mantienen para trabajar con agrado, el 4,92% también se muestran muy satisfechos y el 3,28% moderadamente satisfechos. Es así que existe confianza dentro del ambiente de trabajo al momento de realizar las actividades.

#### 5. ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades?



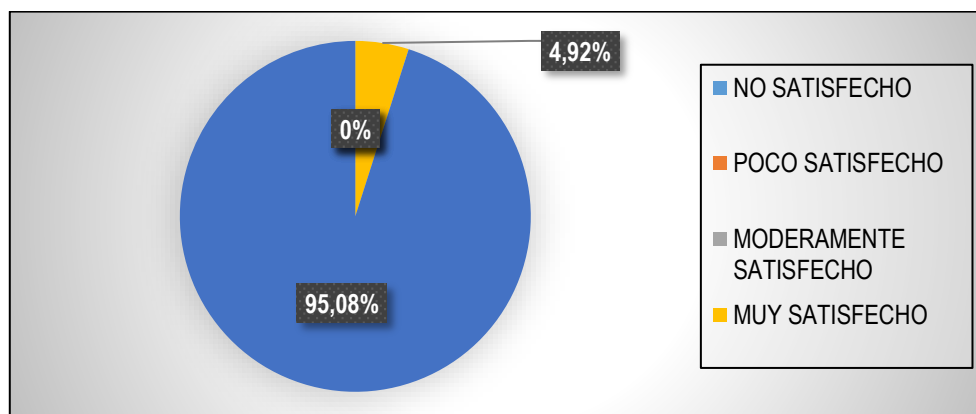
Del 100% de los encuestados, el 91,80% expusieron que se encuentran extremadamente satisfechos, el 6,56% se presentan muy satisfechos y el 1,64% están moderadamente satisfechos con relación a las posibilidades que si se ajustan a la cantidad de trabajo que realizan. Por esta razón se determina que no existe sobrecarga de actividades ni explotación laboral sobre las actividades de los trabajadores.

## 6. ¿Tengo un alto grado de responsabilidad sobre las tareas que realizo?



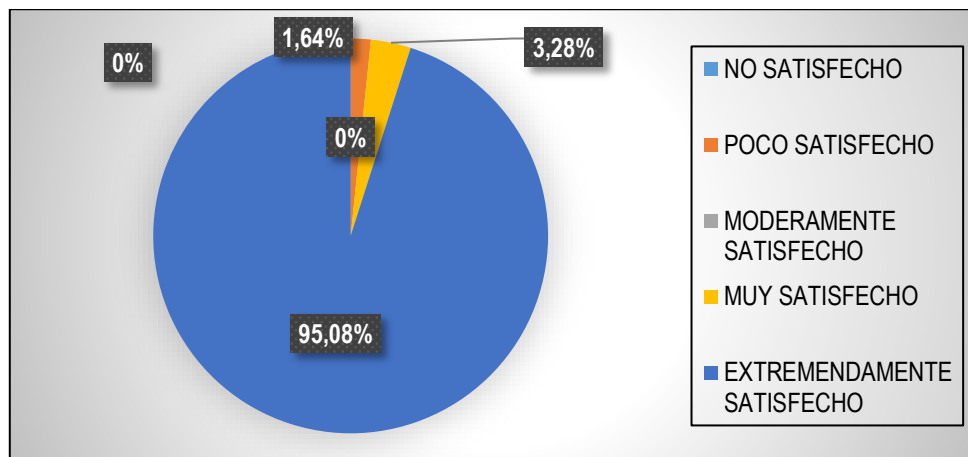
El 88,52% de los trabajadores encuestados se sienten extremadamente satisfechos al poseer un alto grado de responsabilidad sobre las tareas que realizan, el 6,58% se muestran muy satisfechos, a diferencia del 3,28% que se encuentra poco satisfechos y el 1,64% moderadamente satisfechos. Es así que los trabajadores mantienen responsabilidad sobre las actividades que realizan estableciendo una eficiencia dentro del clima organizacional.

## 7. ¿Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento de las tareas?



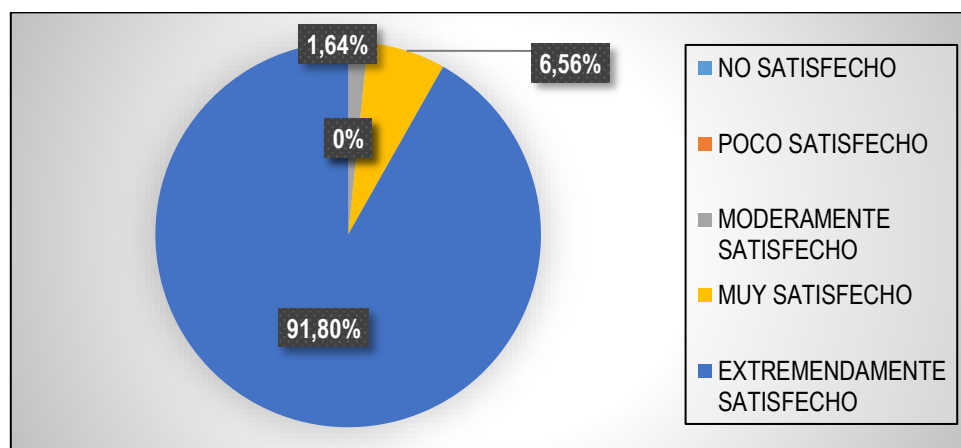
El 95,08% de los trabajadores encuestados se presentan extremadamente satisfechos al momento de hacer propuesta de mejora para el funcionamiento de las tareas y el 4,92% se muestran muy satisfechos. De esta forma se determina la participación eficiente que mantienen los mismos al momento de brindar una propuesta en mejora de su trabajo.

**8. ¿Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo?**



Con relación al conocimiento que mantienen sobre las tareas que deben realizar en el puesto de trabajo, el 95,08% exponen que están extremadamente satisfechos, el 3,28% muy satisfecho y el 1,64% se presenta poco satisfecho. Es así que se estable una capacitación efectiva con relación a las actividades que deben desempeñar los trabajadores.

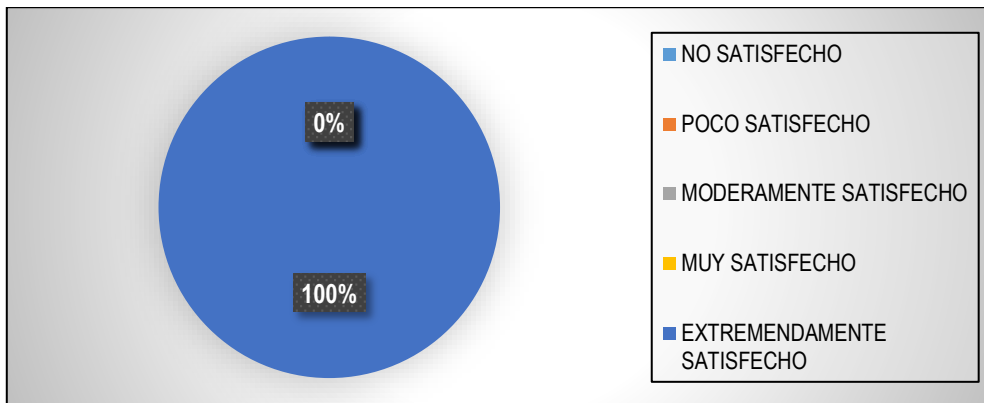
**9. ¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?**



El 91,80% de los trabajadores se encuentran extremadamente satisfechos sobre la estabilidad laboral que les ofrece el puesto de trabajo asignado, el 6,56% se muestran muy satisfechos y el 1,64% moderadamente satisfechos. De esta forma se presenta que los encuestados tienen estabilidad laboral en la institución.

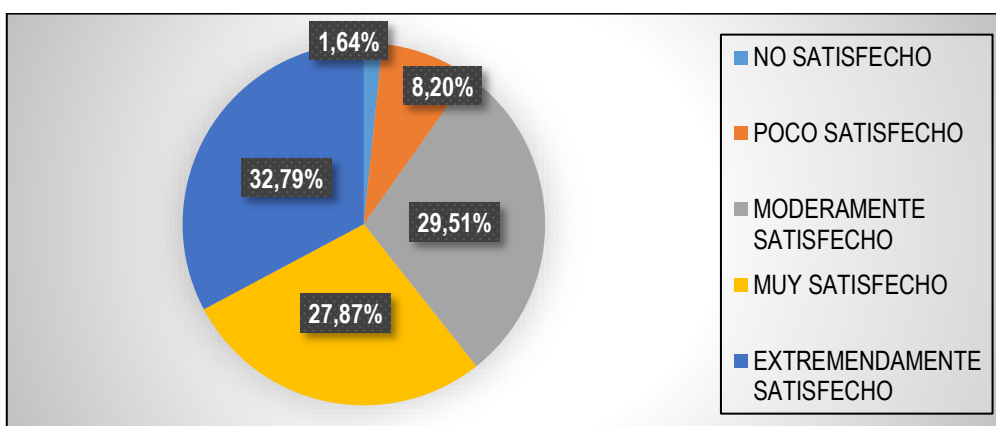
## B. CONDICIONES DE TRABAJO

### 1. ¿Estoy satisfecho con mi horario de trabajo?



El 100% de los trabajadores encuestados están satisfechos con el horario de trabajo establecido en la institución, esta satisfacción total es porque por medio de una comunicación previa se llega a un arreglo con el supervisor a cargo para poder modificar el horario de acuerdo a las necesidades que se le ostentan a los trabajadores, por lo que se muestran extremadamente satisfecho en las actividades que desempeñan.

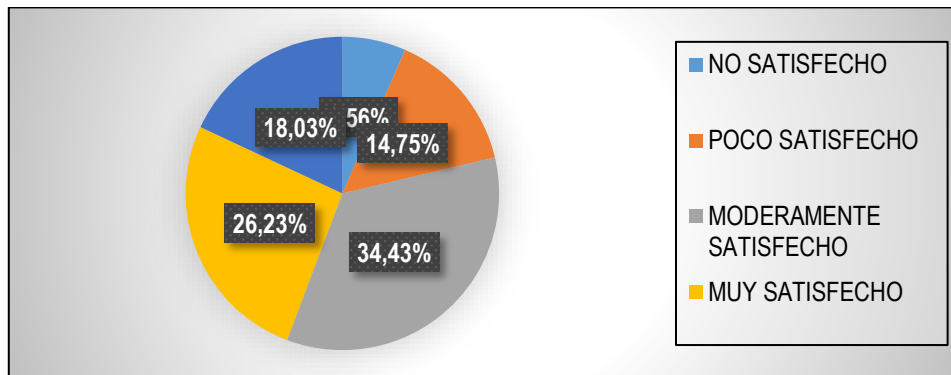
### 2. ¿En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso?



Con relación a los momentos de descanso que brinda la jornada laboral dentro de la institución, el 32,79% de los trabajadores manifestaron que se sienten extremadamente satisfechos, el 29,51% moderadamente satisfecho, el 27,87% muy satisfecho, a diferencia del 8,20% que se presenta poco satisfechos y el

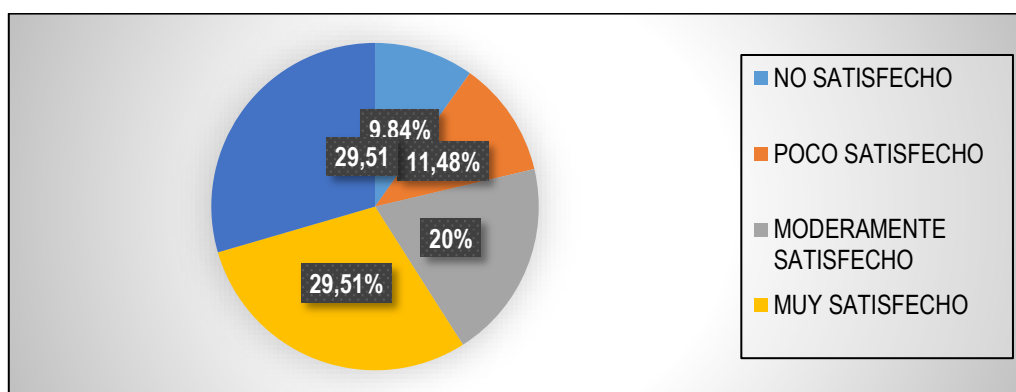
1,64% no satisfecho. Por esta razón se presenta que existe un tiempo mínimo para descansar después de las actividades laborales.

### 3. ¿Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada?



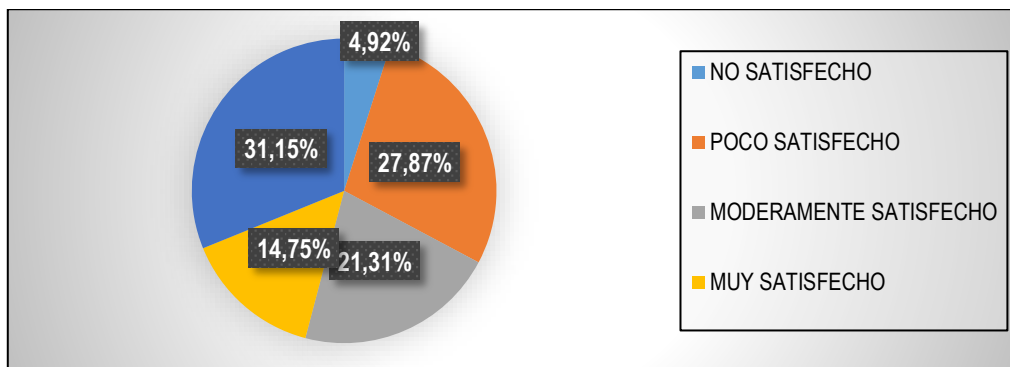
En esta pregunta, el 34,43% expone que están moderadamente satisfechos, el 26,23% muy satisfechos, el 18% extremadamente satisfechos, a diferencia del 14,75% que se muestra poco satisfecho y el 6,56% no satisfecho. Es así que la temperatura no es muy considerable al momento de realizar las operaciones laborales.

### 4. ¿Existe riesgos físicos en mi puesto de trabajo?



El 29,51% de los trabajadores encuestados se muestran extremadamente satisfechos sobre si existe riesgos físicos dentro del puesto de trabajo, el 29,51% se encuentran muy satisfechos, a diferencia del 11,48% que se presentan poco satisfechos y el 9,48% no satisfecho. Es así que si existen riesgos laborales como: trastornos musculares, fuertes productos de limpieza, maquinarias en mal estado, entre otras.

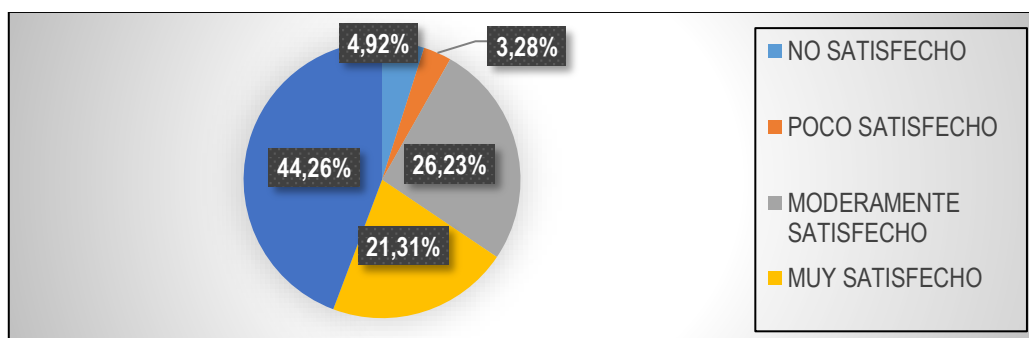
**5. ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc) para desarrollar mi trabajo?**



El 31,15% de los trabajadores revelan que se encuentran extremadamente satisfechos con la disposición de recursos suficientes como materiales, equipos, etc. para desarrollar el trabajo, a diferencia del 27,87% que se muestran poco satisfechos, los 21,31% moderadamente satisfechos, el 14,75% muy satisfecho y el 4,92% no satisfecho. Por esta razón se puede apreciar que no se cuenta con una cobertura total de los equipos y materiales de trabajo necesarios para la ejecución de las actividades correspondientes.

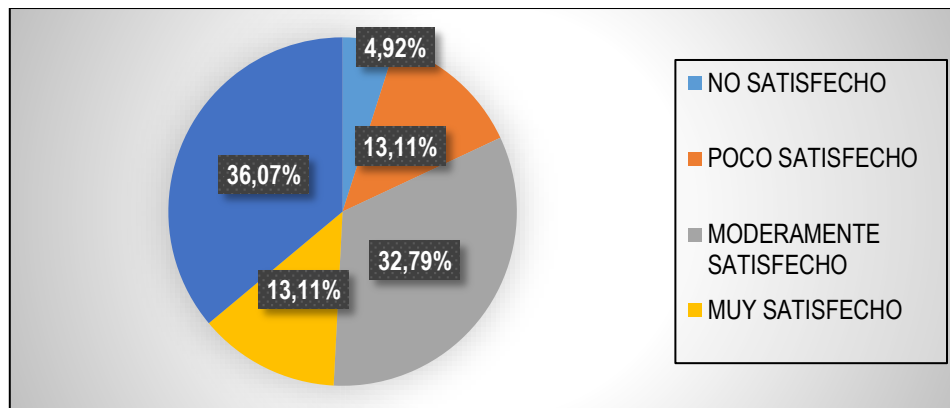
**C. SALARIO**

**1. ¿Estoy satisfecho con mi sueldo?**



Con relación a la satisfacción del sueldo que mantienen los trabajadores encuestados, el 44,26% manifiestan que están extremadamente satisfechos, el 21,31% muy satisfechos, el 26,23% moderadamente satisfechos, a diferencia del 4,92% que se muestran no satisfechos y el 3,28% poco satisfechos. Es así que la mayor parte del personal se encuentra cómodo con el salario que percibe por sus actividades.

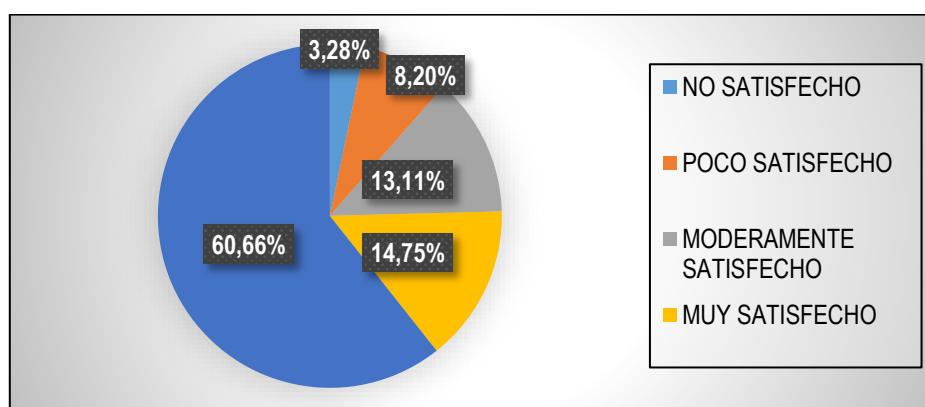
## 2. ¿En este servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo?



Los trabajadores encuestados en la presente interrogante, muestran lo siguiente que el 36,07% manifestaron que están extremadamente satisfechos, el 32,79% se muestra moderadamente satisfechos, a diferencia del 13,11% que se presentan poco satisfechos y muy satisfechos y el 4,92% no satisfecho, con relación si cada uno gana lo que se merece por su trabajo realizado.

### D. RECONOCIMIENTO

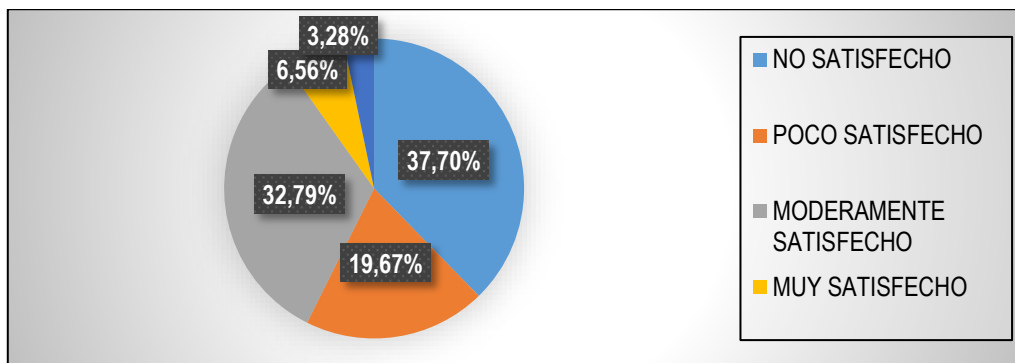
#### 1. ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?



El 60,66% de los trabajadores sostiene que están extremadamente satisfechos cuando realizan bien su trabajo, obtienen reconocimiento por parte de los demás, el 14,75% se muestran muy satisfechos, el 13,11% moderadamente satisfechos, a diferencia del 8,20% que se encuentra poco satisfechos y el 3,28% no satisfechos. Dichos resultados demuestran que existen reconocimientos laborales dentro de la institución hacia los trabajadores.



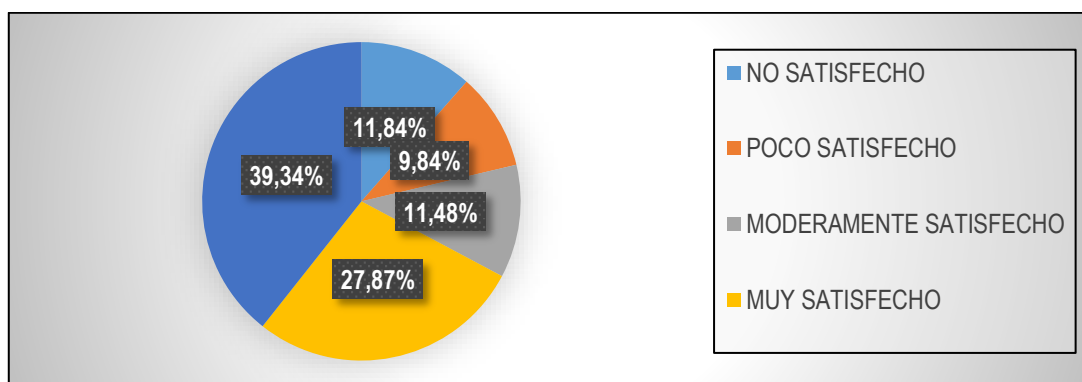
2. ¿En este servicio cuando el trabajo no está bien hecho reciben duras críticas?



Con respecto a las críticas que reciben, el 37,70% manifiestan que no están satisfechos, el 32,79% modernamente satisfechos, a diferencia del 19,67% que se encuentran poco satisfecho, el 6,56% muy satisfechos y el 3,28% extremadamente satisfechos. De esta forma se determina que solo en ocasiones existen críticas si las actividades no se ejecutan de la manera adecuada.

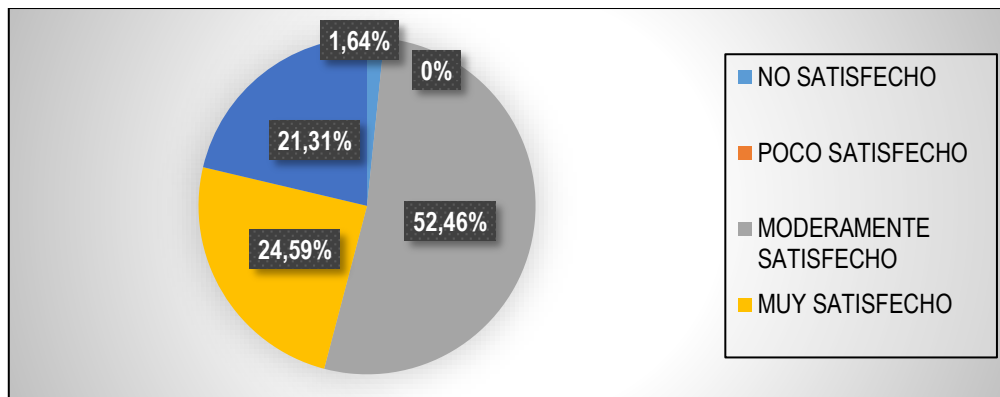
### E. BENEFICIOS

1. ¿La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro?



El 39,34% de los encuestados exponen que están extremadamente satisfechos, mientras que el 27,87% se muestran muy satisfechos, el 11,84% se presentan no satisfechos, a diferencia del 11,48% que están moderadamente satisfechos y el 9,84% poco satisfechos. De esta forma se establece que los trabajadores se muestran contentos con la pensión que percibirán a futuro.

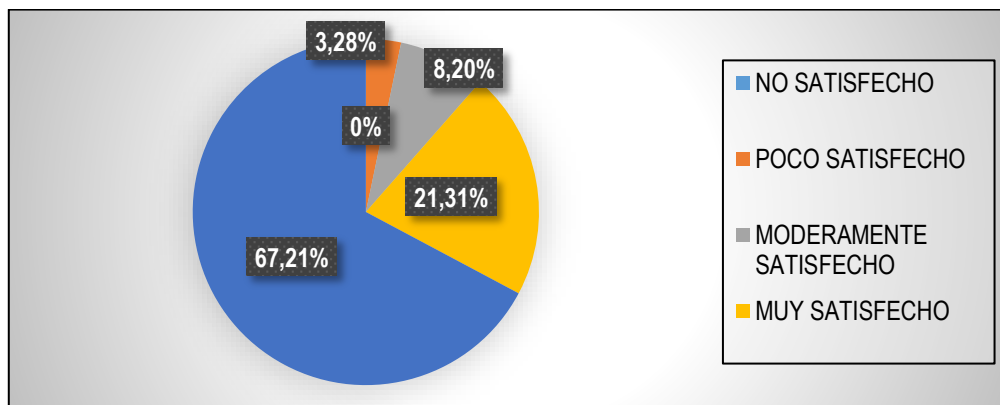
## 2. ¿Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico?



Respecto a la satisfacción que muestran los trabajadores sobre el buen seguro médico que ofrece el trabajo, el 52,46% expone que están moderadamente satisfechos, el 24,59% muy satisfecho, el 21,31% y el 1,64% se presentan extremadamente satisfechos. Por esta razón se establece que los trabajadores se sienten cómodo con el seguro médico que se les otorgan.

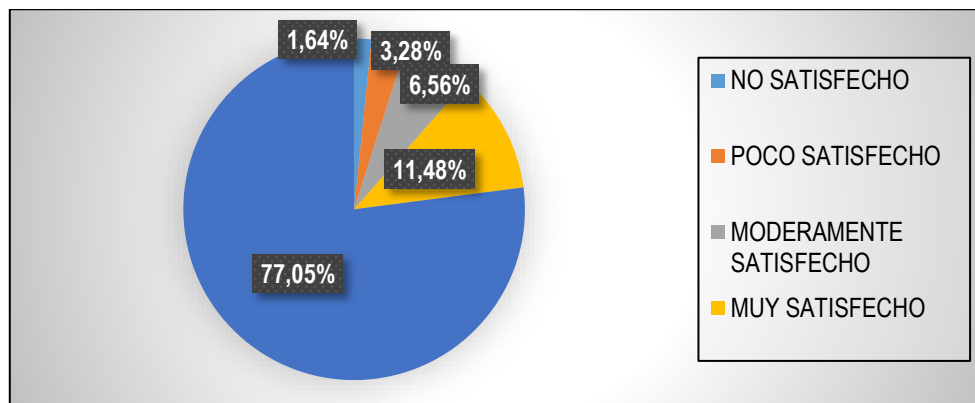
## F. SUPERVISIÓN

### 1. ¿Mis jefes/supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz?



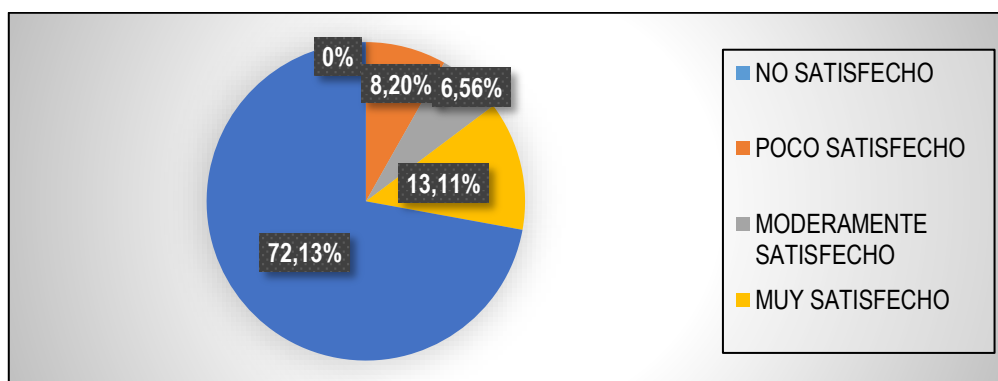
El 67,21% de los trabajadores encuestados se muestran extremadamente satisfechos sobre si los jefes/supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que este sea eficaz, el 21,31% se muestra muy satisfechos, el 8,20% moderadamente satisfechos y el 3,28% poco satisfechos. Es así que existe una asignación de tareas eficientes de parte de los coordinadores encargados.

**2. ¿Los jefes/supervisores del servicio mantienen buenas relaciones con el resto del personal?**



Con relación, sobre si los jefes/supervisores del servicio mantienen buenas relaciones con el resto del personal, el 77,05% manifiesta que están extremadamente satisfechos, el 11,48% muy satisfecho, el 6,56% moderadamente satisfechos, a diferencia de 3,28% que se encuentran poco satisfechos y el 1,64% no satisfechos. De esta forma se establece que existe una buena relación laboral entre jefe y trabajador.

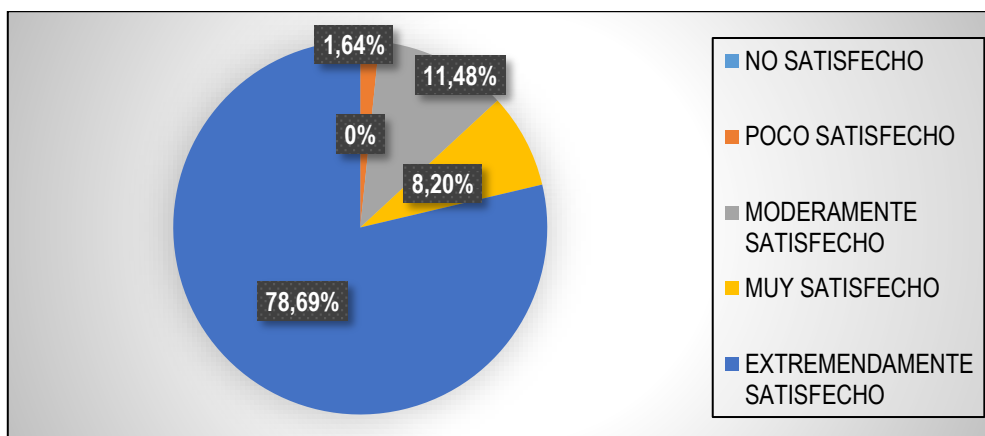
**3. ¿Entre los jefes/supervisores y el personal existe una comunicación fluida?**



El 72,13% de los trabajadores encuestados están extremadamente satisfechos sobre la comunicación fluida que existe entre jefes/supervisores, el 13,11% se muestra muy satisfecho, a diferencia del 8,20% que se encuentran poco satisfechos, los 6,56% moderadamente satisfechos. Es así que se considera que existe una comunicación efectiva sobre el ambiente de trabajo.

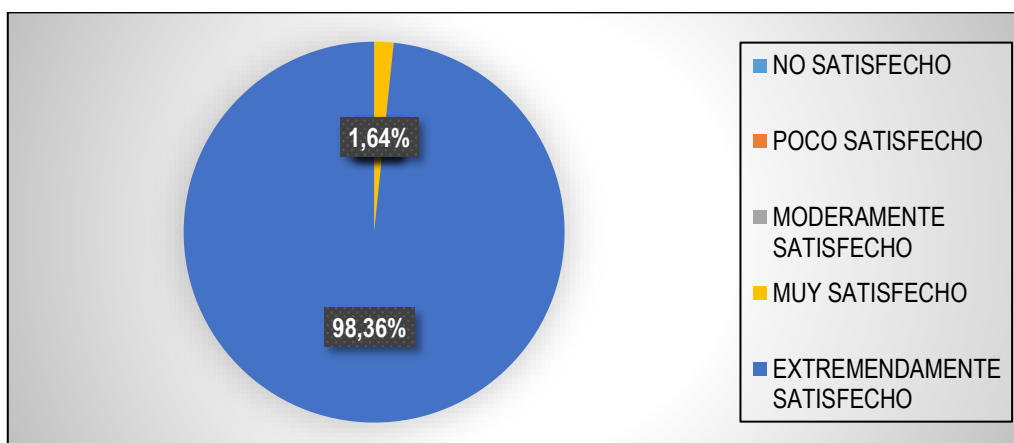
## G. COMPAÑEROS

### 1. ¿Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia?



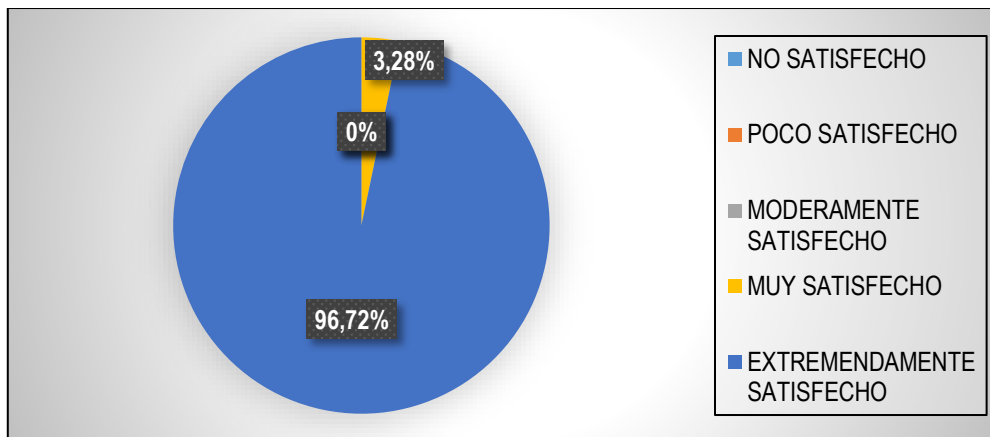
El 78,69% de los encuestados manifiesta que están extremadamente satisfechos, el 8,20% muy satisfecho con que exista talento entre compañeros porque la competencia positiva contribuye al logro de los objetivos de la institución, a diferencia del 1,64% que se encuentran poco satisfechos y el 11,48% moderadamente satisfechos.

### 2. ¿Existe colaboración mutua entre los compañeros?



El 98,36% de los trabajadores manifestaron que entre los compañeros existe mutua colaboración al momento de realizar las actividades laborales es así que se muestran extremadamente satisfechos y el 1,64% muy satisfecho. De esta forma se establece un buen clima organizacional al momento de realizar las tareas en el área de trabajo.

### 3. ¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?



Con relación si existen buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo, el 96,72% se muestran extremadamente satisfechos y el 3,28% muy satisfechos, por esta razón se determina que existe un buen clima laboral con relaciones interpersonales eficientes.

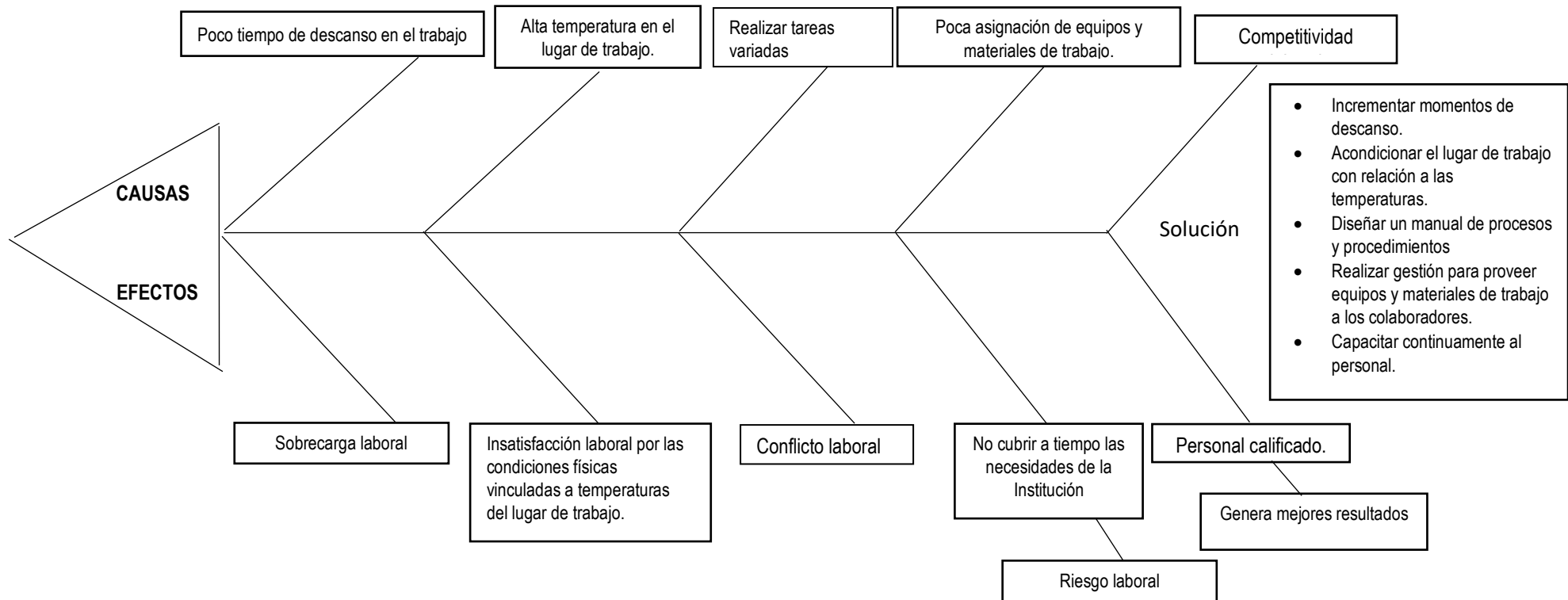


Figura 4.4. Matriz causa y efecto

Con relación a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en los departamentos de Mantenimiento y Limpieza de la ESPAM MFL, se procedió a realizar el diagrama Ishikawa 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 ultimo encontramos 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.

### 4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.

En la presente fase como primera actividad se realizó un análisis del benchmarking para generar la propuesta en el plan de mejora, tal como se muestra a continuación.

<b>ANÁLISIS BENCHMARKING</b>		
<b>DATOS A EVALUAR</b>	<b>ÁREA DE LIMPIEZA</b>	<b>ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>
<b>PERSONAL</b>	Dispone de un personal apto para realizar las funciones respectivas del departamento.	Cuenta con un personal óptimo y comprometido con las tareas de su trabajo.
<b>CLIMA LABORAL</b>	Buen clima laboral que permite una comunicación fluida entre supervisores y trabajadores.	Excelente clima laboral que contribuye a buenas relaciones entre los trabajadores en el área de trabajo.
<b>EQUIPOS DE TRABAJO</b>	Ausencia de insumos de limpieza.	Falta de herramientas y equipamiento necesario para realizar las tareas.
<b>PROTECCIÓN LABORAL</b>	Disponen de vestimenta necesaria para la protección y seguridad laboral.	Carencia de vestimenta, equipos de protección y seguridad en el área de trabajo.
<b>CAPACITACIÓN</b>	Se realiza capacitaciones 2 veces por año al personal.	Poca capacitación a los trabajadores.
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	No se cuenta con un manual de procesos y procedimientos.	No se dispone de un manual de procesos y procedimientos para realizar las funciones efectivamente.
<b>RIESGO LABORAL</b>	El riesgo laboral es mínimo.	Existe un alto porcentaje de riesgo laboral en el área de trabajo.

**Figura. 4.5.** Análisis Benchmarking

De esta forma una vez establecido en análisis benchmarking con los resultados obtenidos dentro de la investigación, se procedió a crear un plan de mejoras con la finalidad de contribuir a la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.



## PLAN DE MEJORA

### INTRODUCCIÓN

Promover el desarrollo de las actividades de forma efectiva, en un clima laboral adecuado en el área de trabajo.

Por esta razón la satisfacción laboral se enfoca en analizar y evaluar el tipo de conducta que desarrolla el talento humano en la organización para el cumplimiento de los objetivos, ya que permite solucionar los problemas que disminuyen la eficiencia operativa en cualquier nivel de la organización pública. Tales problemas pueden ser la falta de cooperación, la deficiente comunicación, entre otros; ante lo expuesto la cultura organizacional es importante para el éxito de una entidad pública, por varias razones: ofrece una identidad organizacional a sus colaboradores, una visión definitoria de lo representa la organización.

Se diseñó un plan de mejora 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.

## **OBJETIVO**

### **GENERAL**

- Fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores del área de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL, mediante la aplicación de estrategias que mitiguen los problemas existentes.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar los problemas actuales de las áreas de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, con respecto a la satisfacción laboral.
- Diseñar estrategias y procedimientos con relación a los resultados obtenidos en el diagnóstico de la investigación.
- Plantear un plan mejora para el fortalecimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de área de limpieza y mantenimiento de la ESPAM MFL.

Cuadro 4.3. Plan de mejora

UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA ESPAM MFL					
PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGÍAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN	RESPONSABLE
<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

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

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. 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.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar gestiones para lograr una asignación de recursos económicos efectiva para dotar de herramientas y equipos necesarios a las unidades de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, de forma que permita cumplir en su totalidad las tareas asignadas. Es importante realizar el diseño del manual de procesos y procedimientos para organizar las actividades de las unidades de trabajo y evitar futuros conflictos laborales.
- Diagnosticar periódicamente la satisfacción laboral que mantienen los trabajadores de las unidades de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL, para tener una mejor productividad en las áreas de trabajo, a su vez es importante aplicar medidas de prevención mediante capacitaciones para evitar los riesgos laborales.
- La Dirección de Talento humano de la ESPAM MFL en conjunto con la máxima autoridad, apliquen las estrategias expuestas en la propuesta del plan de mejora, para fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de mantenimiento y limpieza de la ESPAM MFL.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Alfonso, D., y Soto, L. (2017). Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de Kantar IBOPE Media Colombia S.A.S., con base en los lineamientos del numeral 9.1 de la NTC-ISO 9001-2015. (Tesis Especialización en Gerencia en Calidad de Productos y Servicios). Universidad Libre. Colombia.
- Alpuche, E., y Bernal, J. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. Zapopan. *Revista Redalyc*. 10, 15.
- Andrade, Y & Vera, D. (2018). Evaluación de la gestión y calidad del servicio que brinda el centro de salud Carlos Morales Locke de Junín. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero comercial con mención especial en Administración Pública. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López
- 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
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Decreto legislativo. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Ayaviri, V., y Zamora, G. (2016). Medición de la eficiencia en las Universidades. Una propuesta metodológica. *Revista Perspectivas*. (37), 11.
- Barrera, E., García, J., Vargas, J., Torres, A. (2017). Guía para elaborar un Plan de Mejora. Recuperado de [http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia\\_plan\\_mejora.pdf](http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf).
- Bello, L. (2014). Primera parte edición eléctrica: Descriptiva y Distribuciones de Probabilidad. Recuperado de: [http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/3077/mod\\_resource/content/0/Estadística%20capítulo%201.pdf](http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/3077/mod_resource/content/0/Estadística%20capítulo%201.pdf)
- Biasi, N. (2018). Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. Recuperado de: <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Borra M y Gómez F. (2012). Satisfacción Laboral. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
- Cadena, D. (2019). Diseño de un manual de funciones para cuatro áreas operativas: limpieza, lavandería, seguridad, mantenimiento y dos áreas médicas: quirófano y enfermería para implementación de un proceso de selección de personal en la empresa NORTHOSPITAL, en el periodo abril-julio 2018. Recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16803/1/UPS-QT13695.pdf>

Campos, M. (2017). Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica. Recuperado de: [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto\\_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)

Código de Trabajo. (2017). Trabajador. Art 9. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Coello, V. (2015). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil.

Constitución de la República del Ecuador 2008. (2011). Trabajo y seguridad social. (Recuperado de: <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Importancia de las Instituciones del Estado. Recuperado de: <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>

Correa M y Salcedo G. (2016). Importancia de Satisfacción. Recuperado en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1021?show=full>

Cristancho, F. (2015). Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización [Guest Post]. Recuperado de <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>

Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Universidad del norte*. 58 (81). 61

Declaración Universal de Derechos Humanos. (2015). Trabajo. Recuperado de: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Manuel Félix López (ESPAM MFL-2018). Misión y Visión. Recuperado de <http://web1.espam.edu.ec/index.php/home/mision-y-vision-institucional>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Manuel Félix López. (ESPAM MFL-2018). Estatuto. Recuperado de. [http://web1.espam.edu.ec/images/ESPAM/ESTATUTO\\_ESPAM\\_MFL%20APROBADO\\_POR\\_EL\\_CES.pdf](http://web1.espam.edu.ec/images/ESPAM/ESTATUTO_ESPAM_MFL%20APROBADO_POR_EL_CES.pdf)



- Espinosa, C. (2017). La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (QUITO). (Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industria). Universidad Central del Ecuador
- Félix, M; Ormaza, M; Real; G. (2017). Ergonomía y Bienestar Laboral. Manabí, Ecuador. Editorial Abya-Yala.
- Fernández, D. 2018. Matriz Foda. (En línea) Consultado 2 de ene 2019. Disponible en: <http://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Ferrel, P y Guillen, A. (2017). Uso de los equipos de protección personal en la salud ocupacional de los trabajadores de limpieza de la Municipalidad Distrital de Mariano Melgar- Arequipa, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4570/RIfecopa.pdf?sequence=1>
- Flores, E; Miranda, M & Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Revista. 64,365.
- Fornés, R; Ochoa, L; Cano, A y González, E. (2016). Gestión de Mantenimiento Centrado en Confiabilidad en el área de laboratorios de una Institución de Educación Superior. MX. *Revista de Aplicaciones de la Ingeniería. Vol. 3.* 80. Recuperado de: [http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Aplicaciones\\_de\\_la\\_Ingenieria/vol3num8/Revista\\_Aplicaciones\\_de\\_la\\_Ingenieria\\_V3\\_N8\\_10.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Aplicaciones_de_la_Ingenieria/vol3num8/Revista_Aplicaciones_de_la_Ingenieria_V3_N8_10.pdf)
- Galván, M. (2017). Motivación Laboral. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>.
- Gámez, C.(2015). Del reconocimiento y regulación del teletrabajo en el ecuador. (Sto. Domingo). (Tesis previo a la obtención del grado académico de magister en derecho laboral) Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Gándara, F. (2014). Herramienta de calidad y trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. Revista Redalyc. (48), 18.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., y Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Líder*, 25, 129.
- García, R. y Holguín, R. (2017). Propuesta de mejora a los procesos de coordinación de año de las carreras de la ESPAM MFL. (Tesis previa la obtención del título de ingeniero comercial mención especial en administración pública). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Manuel Félix López. Ecuador.
- Gimeno, S. (2018). ¿Qué es una escala de Likert?. Recuperado de: <https://www.torresburriel.com/weblog/2018/06/12/escala-de-likert/>

- Guevara, P. (2016). "Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua". (Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios). Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández, J; Mirabal, B; Otálvora, A. (2014). Población, Muestra, Informantes Clave, Variable y de unidad de análisis. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-analisis>
- Hernández, M y González, A. (2017). Modelo estratégico de mejora continua para la pequeña y mediana empresa Mexicana. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433564006.pdf>
- Herrera, M y Duany, Y. (2016). Metodología e implementación de un programa de gestión de mantenimiento. La Habana, CU. *Revista Scielo. Vol. 37*. Recuperado de: [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)
- Huilcapi, M; Jácome, G; Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC-2015). Empleo y condición de actividad en Ecuador. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/02/Empleo-y-condici%C3%B3n-de-actividad-en-Ecuador.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT-2016). Herramientas manuales. Recuperado de: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/SEGURIDAD/Herramientas%20manuales.pdf>
- Jiménez, D., y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Dialnet Ciencia UNEMI. 9, 28*.
- León, B. (2015). La importancia de la Calidad en las Empresas. Recuperado de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Ley de Seguridad Social. (2016) .trabajador. Capitulo dos de los asegurados obligados. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Ley Orgánica de Educación Superior (LOES-2018). Capítulo 2: Fines de la Educación Superior Art. 3.- Fines de la Educación Superior. Recuperado de: <http://aka-cdn.uce.edu.ec/ares/tmp/Elecciones/2%20LOES.pdf>

- Ley Orgánica de Salud. (2015). Salud y seguridad del trabajo. Recuperado de: [https://www.todaunavida.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)
- López, L. (2017). La satisfacción laboral influye en la salud. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-influye-en-la-salud/>.
- Lucas, J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Scielo*. 34,(146). 5.
- Maldonado, J. (2014). Estrategia empresarial, su formulación, planeación e implementación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-formulacion-planeacion-e-implantacion/>.
- Marciniak (2016). El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca. *Educar*. 53(1), 175.
- Matas (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. (Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Muñoz, J. (2015). Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la empresa pública municipal de aseo de Cuenca "EMAC.EP". (Tesis previa la obtención del Título de Licenciada en Psicología del Trabajo) Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT-2017). Principios y derechos fundamentales en el trabajo: Retos y oportunidades. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/enterprise-development/WCMS\\_620638/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/enterprise-development/WCMS_620638/lang--es/index.htm)
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Revista Redalyc Ciencia Ergo Sum*, 23, 124.
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J., y Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Revista Scielo*. 31, 660.
- Peña C. (2015). Motivación laboral. La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/tfg001138.pdf>
- Pérez, D., y Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Revista Redalyc Salud & Sociedad*. 5, 173.

- Prieto, B. 2017. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/scientificcontributions/2148758656\\_Bayron\\_Jose\\_Prieto\\_Castillanos](https://www.researchgate.net/scientificcontributions/2148758656_Bayron_Jose_Prieto_Castillanos)
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Maracaibo. Revista Redalyc Opción. 31,1143.
- Restrepo S. (2016). Clima Laboral. El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/323811973\\_El\\_clima\\_organizacional\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_el\\_desarrollo\\_humano\\_y\\_la\\_responsabilidad\\_social\\_empresarial](https://www.researchgate.net/publication/323811973_El_clima_organizacional_y_su_relacion_con_el_desarrollo_humano_y_la_responsabilidad_social_empresarial)
- Riquelme, M. (2018). Estrategia Organizacional (Definición y Etapas). Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/estrategia-organizacional-definicion-y-etapas/>
- Rodríguez, A. (2014). Estrategias. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/estrategia.html>.
- Rodríguez, A; Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. 1 (82).
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo,%20Beatriz.pdf>.
- 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.
- Rojas, M (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria. 16(1), 1-14
- Rojas, M., Jaimes, L., Valenci, M. (2018) Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios. 39 (06). 11.
- Romero M. (2017). Trabajo. Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Ruiz, C. (2016). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20Carol%20Marlenne.pdf>.

- Salazar, W y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Redalyc Industrial Data*, 19(2), 13.
- Salessi, S. (2016). Satisfacción laboral: un estudio de sus potenciales predictores en una muestra de trabajadores santafesinos. Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51840/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51840/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- 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.
- 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(2), 162.
- Talavera, M. (2015). Estudio sobre la influencia de la satisfacción en el trabajo sobre la accidentabilidad laboral. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/26405/memoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ure, M. (2016). La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia. *Revista Redalyc Palabra-Clave*, 19, 246.
- Vélez, P. (2017). Plan de negocios para determinar la viabilidad de crear una empresa bróker especializada en la comercialización de café en grano variedad arábica en Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7635/1/UDLA-EC-TMAEM-2017-01.pdf>
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Redalyc Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 37.

# **ANEXOS**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**ANEXO 1. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**ANEXO 1.1. FORMATO DE ENTREVISTA**

**ENTREVISTA A EL ENCARGADO DEL ÁREA DE  
MANTENIMIENTO**

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña usted como coordinador del área de mantenimiento?
2. ¿El salario que percibe está de acuerdo con su desempeño laboral?
3. ¿Qué tipo de motivación brinda la institución a sus subalternos?
4. ¿De qué manera comunica a sus subalternos las funciones que deben desempeñar?
5. ¿Cuenta la institución con Manuales de Procesos y Procedimientos del área de mantenimiento?
6. ¿Disponen los trabajadores los materiales suficiente y adecuado para el desempeño del trabajo dando cumplimiento a la seguridad y salud ocupacional?
7. ¿Considera usted que existe deficiencia laboral por parte de sus subalternos?
8. ¿Cree usted que se debe contrarresta la deficiencia laboral de sus subalternos?
9. ¿Las funciones que usted desempeña en esta institución le permite desarrollarse profesionalmente?

## ANEXO 1.2. FORMATO DE ENTREVISTA

### ENTREVISTA A EL ENCARGADO DEL ÁREA DE LIMPIEZA

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña usted como coordinador del área de limpieza?
2. ¿El salario que percibe está de acuerdo con su desempeño laboral?
3. ¿Qué tipo de motivación brinda la institución a sus subalternos?
4. ¿De qué manera comunica a sus subalternos las funciones que deben desempeñar?
5. ¿Cuenta la institución con Manuales de Procesos y Procedimientos del área de limpieza?
6. ¿Disponen los trabajadores los materiales suficiente y adecuado para el desempeño del trabajo dando cumplimiento a la seguridad y salud ocupacional?
7. ¿Considera usted que existe deficiencia laboral por parte de sus subalternos?
8. ¿Cree usted que se debe contrarresta la deficiencia laboral de sus subalternos?
9. ¿Las funciones que usted desempeña en esta institución le permite desarrollarse profesionalmente?



### ANEXO 1.3. FORMATO DE ENCUESTA

ESTA ENCUESTA RESPONDE A UN GRADIENTE DE 1 A 5.

EN EL QUE 1 CORRESPONDE A UNA RESPUESTA DE NO SATISFECHO, 2 POCO SATISFECHO, 3 MODERAMENTE SATISFECHO, 4 MUY SATISFECHO Y 5 CORRESPONDE A UNA RESPUESTA ESTREMADAMENTE SATISFECHO.

A	CARACTERISTICAS DE LA TAREA	1	2	3	4	5
A. 1	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra					
A. 2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas					
A. 3	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades					
A. 4	En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto					
A. 5	La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades					
A. 6	Tengo un alto grado de responsabilidad sobre las tareas que realizo					
A. 7	Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento de las tareas					
A. 8	Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo					
A. 9	Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral					

B	CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4	5
B. 1	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
B. 2	En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso					
B. 3	Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada					
B. 4	existen riesgos físicos /psicológicos en mi puesto de trabajo					
B. 5	Cuento con los recursos suficientes(materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo					

C	SALARIO	1	2	3	4	5
C. 1	Estoy satisfecho con mi sueldo					



## ANEXO 2. FOTOGRAFÍAS



**Fotografía 1.** Entrevista dirigida al supervisor de area de limpieza



**Fotografía 2.** Entrevista dirigida al supervisor de area de mantenimiento



**Fotografía 3.** Encuesta a los trabajadores de mantenimiento



**Fotografía 4.** Encuesta a los trabajadores de limpieza